

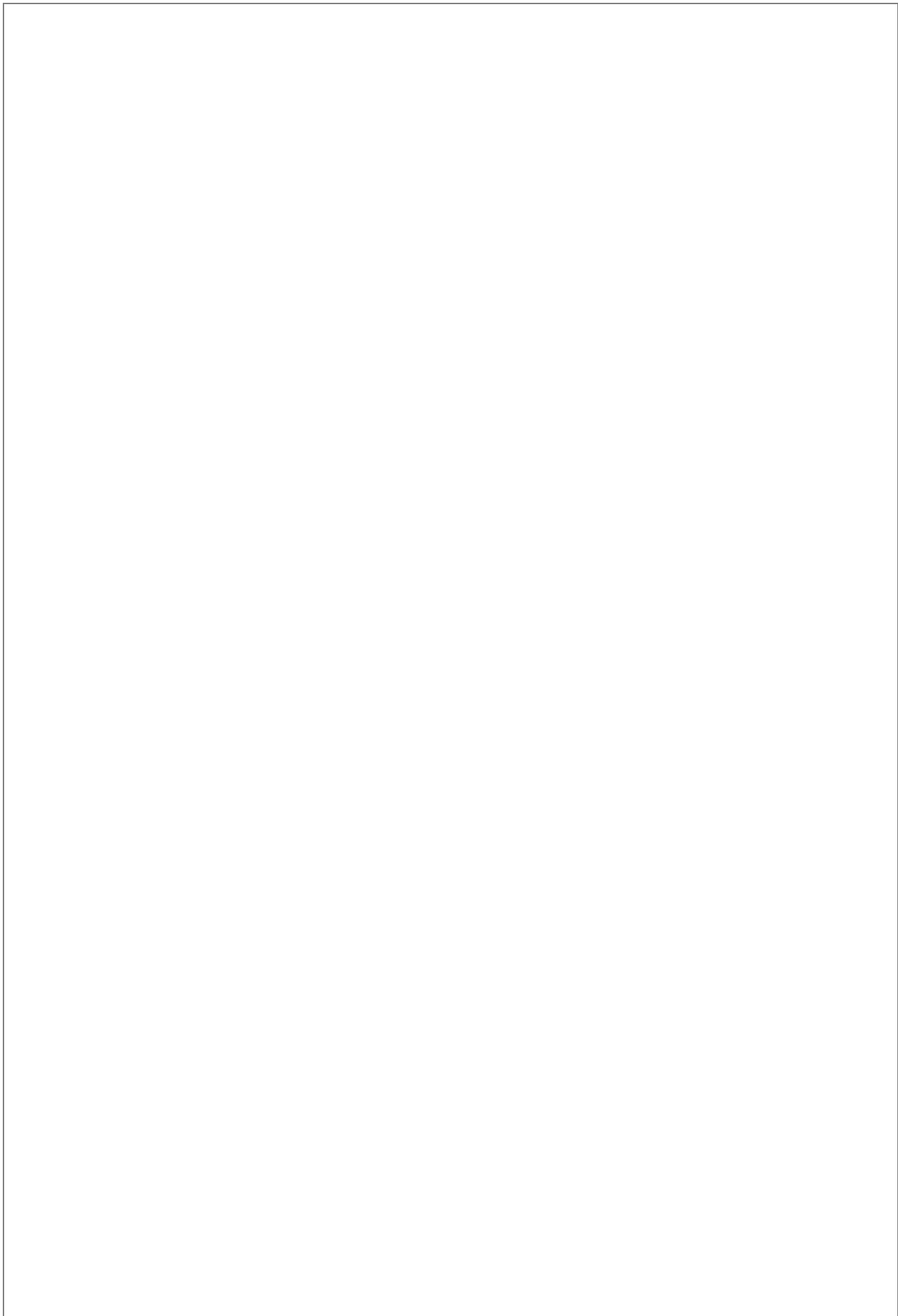
**UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA  
FACULTAD DE PSICOLOGIA**



**APRECIACIÓN DEL ESTRÉS EN  
COLABORADORES DEL  
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN  
SEGÚN CARGA LABORAL DE  
MEDIADOS Y FINAL DE MES, EN UNA  
EMPRESA DE TELEFONÍA.  
GUATEMALA, 2014.**

**LESLIE ELIZABETH GALEANO DUARTE**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE 2014**



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

**APRECIACIÓN DEL ESTRÉS EN COLABORADORES DEL  
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN SEGÚN CARGA  
LABORAL DE MEDIADOS Y FINAL DE MES, EN UNA  
EMPRESA DE TELEFONÍA. GUATEMALA, 2014.**



**TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO  
POR:**

**LESLIE ELIZABETH GALEANO DUARTE**

**PREVIO A OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL  
Y EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
PSICÓLOGA INDUSTRIAL**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE 2014**

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

**DECANO DE LA FACULTAD:** Dr. Carlos Enrique Ramírez  
Monterrosa

**SECRETARIO DE LA FACULTAD:** Dr. Edgar Rolando  
Vásquez Trujillo

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL EXAMINADOR:** Licda. Claudia  
Eugenia Calderón Sic

**SECRETARIO:** Licda. Julia Amanda Cifuentes Herrera

**VOCAL:** Dr. Edgar Rolando Vásquez Trujillo

UNIVERSIDAD MARIANO GÁLVEZ DE GUATEMALA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Guatemala, 20 de Noviembre del 2014

FACULTAD DE: Psicología

CARRERA: Licenciatura en Psicología Industrial


Se autoriza la impresión del Trabajo de Graduación Titulado:

APRECIACIÓN DEL ESTRÉS EN COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN  
SEGÚN CARGA LABORAL DE MEDIADOS Y FINAL DE MES, EN UNA EMPRESA DE TELEFONÍA.  
GUATEMALA, 2014.

Presentado por el (la) estudiante: LESLIE ELIZABETH GALEANO DUARTE

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 del Trabajo de Graduación.

Atentamente,

  
DR. CARLOS ENRIQUE RAMIREZ MONTERROSA  
DECANO FACULTAD DE PSICOLOGIA



CERM

## **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

<b>Resumen</b>	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>MARCO CONCEPTUAL</b>	
1.1 Introducción	3
1.2 Antecedentes	4
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Estrés	7
2.1.2 Estresores	8
2.1.3 Causas del estrés	8
2.1.4 Reacciones conductuales del estrés	10
2.1.5 Reacciones psicológicas del estrés	10
2.1.6 Reacciones fisiológicas del estrés	11
2.1.7 Afrontamiento al estrés	12
2.1.8 Consecuencias del estrés	12
2.1.9 Estrés en el ambiente laboral	13
2.2 Colaboradores	13
2.2.1 Tipos de colaboradores	14
2.3 Departamento de facturación	14
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
3.1 Justificación	16
3.2 Objetivos	17
3.2.1 Objetivo General	17

3.2.2	Objetivos Específicos	17
3.3	Hipótesis de Investigación	17
3.4	Variables	18
3.4.1	Definición conceptual de variables	18
3.4.2	Definición operacional de variables	19
3.5	Alcances y límites	19
3.6	Aportes	20

## **CAPÍTULO IV**

### **MÉTODO**

4.1	Sujetos	22
4.2	Instrumentos	22
4.3	Procedimiento	23
4.4	Diseño de investigación	23
4.5	Metodología estadística	24

## **CAPÍTULO V**

<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>25</b>
--	-----------

## **CAPÍTULO VI**

<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>26</b>
--------------------------------	-----------

## **CAPÍTULO VII**

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>28</b>
---------------------	-----------

## **CAPÍTULO VIII**

<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>29</b>
------------------------	-----------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
----------------------------	----

ANEXO	35
-------	----



## Resumen

El estudio sobre el estrés en colaboradores del departamento de facturación en una empresa de telecomunicaciones, tuvo por objetivo determinar si existía diferencia significativa de estrés entre mediados y fin de mes en el departamento de facturación en la empresa de telecomunicaciones ubicada en la zona 3 de la ciudad capital de Guatemala, la muestra estuvo constituida por 25 colaboradores a quienes se les aplicó la prueba psicométrica en dos momentos siendo estos a mediados de mes y fin de mes, en edades de 20 años en adelante, el instrumento que se utilizó para medir la variable fue el test de Escala de Apreciación del Estrés (EAE) desarrollado por J. L. Fernández-Seara y M. Mielgo y la escala utilizada fue de Estrés Socio – Laboral. Este instrumento está orientado a la categoría de Recursos Humanos y Salud Laboral, en la actualidad el estrés ocupa un papel muy importante como en el mundo: socio laboral, en la conducción, en la vejez y a lo largo de todo el ciclo de la vida, es precisamente en estos cuatro campos donde se centra el EAE, el cual consta de cuatro escalas independientes: Escala General del Estrés, Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos, Escala de Estrés Socio-Laboral, Escala de Estrés en la Conducción, en cada escala incluye tres categorías o parámetros de medida: Presencia / No presencia de los distintos acontecimientos estresantes, valoración personal de la intensidad con que han afectado dichos acontecimientos y afectación en la actualidad o en el pasado. Empieza a evaluar a partir de las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia y la intensidad con que afecta la vida de cada sujeto desde un ámbito laboral.

El estudio fue de tipo descriptivo comparativo y se utilizó el procedimiento estadístico de t de Student así mismo se concluyó que si existe una diferencia estadísticamente significativa en estrés en los colaboradores del departamento de facturación en mediados de mes y finales de mes aceptándose la hipótesis de investigación planteada se recomendó que la organización implemente programas de recreación para que los colaboradores disminuyan el estrés en sus actividades laborales.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **1.1 Introducción**

Se sabe que el estrés en estos tiempos se está tornando como una problemática en todas las empresas, los colaboradores cada vez más tienen presiones como lo son la tensión, entrega de tareas, estas y muchas más son causas que se relacionan hoy en día con el estrés laboral.

Es importante que todas las personas estén conscientes de conocer que es el estrés, cuales son los factores que lo aceleran y las consecuencias que esto trae si no saben detectarlo y manejarlo a tiempo.

El objetivo del estudio será determinar si el estrés varía dependiendo el momento del mes en el departamento de facturación. Se utilizará una muestra de 25 colaboradores de género masculino y femenino evaluados en la primera quincena y a final de mes, comprendidos entre las edades de 20 a 60 años. El instrumento empleado será el test Apreciación del Estrés (EAE). Será un estudio descriptivo-comparativo y se utilizará el proceso estadístico de t de Student para determinar si existe o no diferencia significativa entre las variables. Se adjuntarán datos teóricos, estudios de tesis relacionados con la presente investigación y los resultados en los capítulos correspondientes.

## 1.2 Antecedentes

A continuación se presentan estudios en relación con las variables tratadas.

Arrecís Lara, (2008) elaboró un estudio de las formas de manejo del estrés en mandos medios y jefaturas del departamento de call center de una empresa de telecomunicaciones. Su objetivo fue conocer las formas del manejo de estrés que utilizan las personas en el ámbito de las telecomunicaciones. Utilizó una muestra de 20 personas de género femenino y masculino entre edades de 23 a 40 años, midiendo las variables por medio de la prueba psicológica Escala de Apreciación del Estrés (EAE). Fue un estudio descriptivo, así mismo, el procedimiento estadístico utilizado fueron las tablas de frecuencias. Concluyó que el nivel de estrés laboral del grupo de estudio se encuentra entre promedio y bajo según los resultados del test EAE escala G y recomendó a la institución promover o fomentar las actividades físicas o métodos de relajación en todos los niveles de mandos medios.

García Paz, (2009) estudió la incidencia del estrés dentro de una empresa de servicio. Su objetivo fue beneficiar al personal de la empresa y con ello mejorar la calidad de servicio que se brinda al cliente. Utilizó una muestra de 35 personas comprendidas entre 20 y 65 años de edad de sexo masculino y femenino, midiendo las variables por medio de las pruebas psicológicas Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escala de Apreciación del Estrés (EAE). Fue un estudio descriptivo, así mismo, el procedimiento estadístico utilizado fueron representaciones gráficas. Concluyó que el exceso de trabajo del sector operativo ha provocado que se incremente el estrés y el

síndrome de burnout en los colaboradores y recomendó minimizar factores estresantes dentro del área de trabajo e implementar talleres interactivos y así disminuir la incidencia del estrés y el síndrome del Burnout.

Pérez Velásquez, (2010) implementó las estrategias para disminuir altos niveles de estrés que presentan los empleados del área técnica de una empresa privada de telecomunicaciones y que afectan su rendimiento laboral. Su objetivo fue conocer más acerca del estrés laboral y crear estrategias que disminuyan esta problemática en los trabajadores. Utilizó una muestra de 40 personas 26 mujeres y 14 hombres del área técnica, midiendo las variables por medio de la prueba psicológica Satisfacción Laboral de Maslash. Fue un estudio descriptivo, así mismo, el procedimiento estadístico utilizado fueron gráficas. Concluyó que el estrés trae consecuencias físicas que hacen daño como lo es el envejecimiento prematuro, cambio de personalidad y recomendó la creación e implementación de programas dirigidos al manejo del estrés de los empleados lo cual contribuirá con la salud mental y aumentando la satisfacción laboral, la productividad y el rendimiento laboral.

Herrera Piedrasanta, (2012) comparó la relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas. Su objetivo fue determinar la influencia que tiene el estrés en el desempeño del trabajador, según su edad. Utilizó una muestra de 34 personas de sexo masculino, con edades comprendidas entre 23 y 65 años, midiendo las variables por medio de la prueba psicológica Escalas de

Apreciación del Estrés (EAE) y el Cuestionario Evaluación del Desempeño utilizando la Escala de Likert. Fue un estudio descriptivo, así mismo, el procedimiento estadístico utilizado fue correlación de Pearson y mostró los resultados en gráficas. Concluyó que pueden existir otros factores que se relacionen directamente con el desempeño laboral y recomendó profundizar el estudio y llevarlo a cabo también a otras áreas de la organización.

Barrientos Tunchez, (2012) estudió los niveles de estrés en colaboradores en el área de ferretería de una asociación solidarista de Retalhuleu, en una Asociación Solidarista en el área de ferretería. Su objetivo fue determinar el nivel de estrés que manifiesta el colaborador, en el puesto que desempeña. Utilizó una muestra conformada por 26 personas, utilizando la batería del Test Escalas de apreciación del Estrés (EAE). Fue un estudio de tipo descriptivo, la metodología estadística utilizada fue la tabulación de datos. Concluyó en que la incidencia y la intensidad de las situaciones que generan estrés son bajas ya que los sujetos se encuentran en un nivel bajo de estrés y recomendó profundizar más en este estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Estrés**

González García (2006), indica que el estrés es un estado psicofísico que experimentan cuando existe un desajuste entre la demanda percibida y la percepción de la propia capacidad para hacer frente a dicha demanda.

Selye (1926), refiere que es la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante que vivan.

Peirós (1992), hace mención al estrés como un esfuerzo agotador de cada individuo, se interpreta como una amenaza o peligro y la cual no podemos predecir.

Peirós (1992), también menciona que el estrés es un fenómeno adaptativo en los seres humanos y que se debe a la supervivencia, al rendimiento que tienen en sus actividades y al buen desempeño en muchas fases de la vida.

Duque (1999), indica que el estrés es una respuesta natural del organismo a distintos estímulos frente a una situación o acontecimiento especial de tensión y estado de ánimo excitado, lo que conlleva a la intolerancia y a la irritabilidad.

### **2.1.2 Estresores**

Quick, Nelson y Hurrell (1997), determinan que los estresores son demandas físicas o psicológicas a las que un individuo responde. Se puede hablar del estrés y de la experiencia del mismo, pero cuando se trata de estudios de investigación, comúnmente es más fácil obtener medidas de estresores.

Cohen, Evans, Stokols y Krantz (1986), mencionan que de acuerdo con muchos estudios experimentales y de campo, el ruido incontrolable es particularmente estresante y lleva a una disminución en el desempeño de la tarea y en la motivación.

Hurrell (1985), refiere que estudió a miles de trabajadores postales y encontró que aquellos que trabajaban con máquinas experimentaban mayor estrés, ansiedad, fatiga y tensión que aquellos cuyo ritmo de trabajo estaba determinado por ellos mismos.

De Filippis (2008), indica que los estresores en un comienzo eran llamados agentes estresantes o agentes estresores, es lo que provoca el estrés, un hecho, una situación, una persona o un objeto. Los estresores son variables de persona a persona y también en la misma persona de época en época.

### **2.1.3 Causas y consecuencias negativas del estrés sobre la salud**

González García (2006), determina que existen numerosas consecuencias negativas que el estrés provoca sobre la salud, entre las cuales se pueden diferenciar tres grupos de problemas derivados del estrés: Enfermedades y Patologías (Cardiovasculares, hipertensión,



migrañas), Alteraciones de la Salud Mental (Ansiedad, Irritabilidad, desmotivación, depresión) y Alteraciones de la conducta (Disminución del rendimiento, disminución decisiones efectivas, aumento accidentes laborales).

Melgosa (1999), refiere que se considera como naturaleza externa o interna, se puede decir que cuando los agentes externos son excesivamente fuertes hasta los individuos más capacitados pueden llegar a sufrir estrés laboral

Doval, Moleiro y Rodríguez (2004), refieren que las causas aparecen por la intensidad de las demandas laborales o por los problemas en la organización, entonces es ahí donde el individuo empieza a experimentar las vivencias negativas del estrés en el contexto laboral.

Yanes (2008), determina que se puede observar que son muchas las consecuencias que se derivan del estrés tanto físicas como emocionales o mentales, es importante mencionar la influencia que el estrés tiene en los trastornos en el desarrollo de otras enfermedades y también por la gran repercusión que están teniendo sobre la población en estos momentos.

Cooper (2001), indica que está claro el vínculo entre el estrés y las consecuencias negativas en la salud de los empleados, las consecuencias negativas del estrés crónico pueden dividirse en tres categorías: conductual, psicológica y fisiológica.

#### **2.1.4 Reacciones conductuales del estrés**

Kahn y Boysiere (1992), hacen mención a que las consecuencias conductuales del estrés se encuentran el ausentismo, los accidentes, el abuso del alcohol y drogas, el desempeño laboral pobre y los comportamientos improductivos, incluyendo la violencia en el escenario laboral.

Quick, Nelson y Hurrell (1997), refieren al ausentismo, impuntualidad, abuso de drogas, alcohol y tabaco, accidentes, violencia / sabotaje, toma de decisiones / manejo de información pobres, desempeño laboral y rotación de personal.

Smith (1990), indica que la influencia del estrés en el procesamiento de información ha sido ampliamente investigada. El estrés crónico tiene efectos perjudiciales sobre la memoria, el tiempo de reacción, la precisión y el desempeño de una variedad de tareas.

#### **2.1.5 Reacciones psicológicas del estrés**

Adams (2000), hace mención a la reacción psicológica inmediata, paralizarse, mudez, bloqueo mental, agresividad, confusión, inseguridad.

Cano (2002), indica que los síntomas psicológicos del estrés más frecuentes son: preocupación, temor, inseguridad, miedo, pensamientos negativos sobre sí mismos, dificultades para pensar.

Quick, Nelson y Hurrell (1997), refieren que son el Burnout, depresión, ansiedad, problemas familiares, problemas de sueño e insatisfacción laboral.

Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), determinan que el Burnout es una consecuencia del estrés particularmente importante y muy investigado. Es un estado extremo de tensión resultado de una respuesta prolongada a estresores laborales crónicos que exceden los recursos de un individuo para afrontarlos.

### **2.1.6 Reacciones fisiológicas del estrés**

Cano (2002), indica que los síntomas son los siguientes: sudoración, tensión muscular, dolores de cabeza, dificultades respiratorias, temblor, taquicardia.

Adams (2000), refiere que la reacción al estrés varía con cada persona en el cual menciona reacciones de varias personas que han asistido a cursos y talleres, reacción física inmediata, manos frías, risa, llanto, diarrea, vómitos, nudo en el estómago, tensión y temblor.

Eliot y Buell (1983), determinan 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.

### **2.1.7 Afrontamiento al estrés**

Lazarus (1980), hace mención a que el afrontamiento al estrés se sienta en adoptar una estrategia que lo ayude en la situación estresante por la que está pasando.

Afrontamiento a la emoción la cual el sujeto debe interpretar la situación estresante y tratar de cambiar su actitud.

El afrontamiento directo el sujeto tiene tres posibilidades para librarse del peligro las cuales son: confrontamiento, negociación y retirada.

El afrontamiento defensivo el cual se refiere a utilizar diversas formas de autoengaño es proteger nuestra autoestima y reducirá el estrés.

Doval (2004), hace mención a que radica muchas veces en la posibilidad de controlar los agentes estresores externos. No es trabajo solo de una persona, se debe trabajar en conjunto, la organización con los colaboradores.

Escala (2004), indica que existen ciertas claves para enfrentarlo: contar con buena forma física, descansar adecuadamente, aprender técnicas de relajación y fomentar el pensamiento positivo.

### **2.1.8 Consecuencias del estrés**

Cano (2002), hace mención a que el estrés moderado dinamiza la actividad de los individuos provocándoles recursos como la atención, memoria, rendimiento los cuales aumentan la productividad, pero si

este proceso se prolonga y es demasiado intenso los recursos llegan a agotarse hasta llegar al cansancio.

Hay demasiadas consecuencias negativas del estrés pero las que más sobresalen son la salud a nivel cognitivo y en el rendimiento.

Leza (2005), refiere que el estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades gastrointestinales, fatiga crónica, diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas.

### **2.1.9 Estrés en el ambiente laboral**

Moreno (2012), refiere que es importante con respecto al estrés generado en el ambiente laboral que es necesario los espacios y que las instalaciones sean adecuadas; una buena ambientación francamente disminuye el estrés.

Lazarus (1991), indica que el estrés como un proceso continuo en el que los individuos hacen una valoración del ambiente e intentan hacerle frente a los estresores que surgen.

## **2.2 Colaboradores**

Santillan (1998), indica que al referirnos a colaboradores son la esencia de toda organización empresarial y que su cuidado o descuido pueden ser la causa del éxito o el fracaso de sí mismo o de su empresa, para esto será necesario que sepan, puedan y quieran hacer lo que debe hacerse.

Decreto 1441 del Congreso de la República de Guatemala (2010) Artículo 3º, refiere que es toda persona individual que presta a un patrono sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros, en virtud de un contrato o relación de trabajo.

### **2.2.1 Tipos de colaboradores**

Puchol (2012), hace mención a maduros e inmaduros, al hablar de maduros queremos referirnos a personas que quieren, que saben y que pueden hacer el trabajo, y que además les agrada hacerlo y por inmaduros lo contrario.

Montahud (2012), hace mención a los conceptos relacionados con la madurez de los colaboradores en función de la capacidad y la actitud, observaremos que hay cuatro tipos de colaboradores claramente diferenciados: puede y quiere, puede y no quiere, no puede pero quiere, no puede y no quiere.

### **2.3 Departamento de facturación**

Rowland (1988), indica que en muchos casos el proceso de facturación es considerado estrechamente como el sistema que produce solamente facturas, cartas de cobro, listados de balances de comprobación y uso de caja. Es esencial ensanchar esta perspectiva, para incluir en ella todas las funciones relacionadas con la facturación desde el proceso de ingreso o registro de externos hasta el último cobro de la factura.

Horngrén (2006), refiere que también le incumben actividades como la verificación de las cuentas comerciales, investigaciones sobre clientes y la correspondencia que resulta de las solicitudes de los clientes.

## **CAPÍTULO III**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿Existirá alguna diferencia de estrés que presentan los colaboradores del departamento de facturación cuando se mide a mediados y finales de mes, en una empresa de telecomunicaciones de la zona 3 de la Ciudad Capital de Guatemala?

#### **3.1 Justificación**

El estrés es una reacción fisiológica del organismo del sujeto debido a estímulos novicos de su entorno, si el sujeto experimenta mucho estrés o por un tiempo prolongado puede experimentar diversos síntomas físicos y psicológicos dando esto como resultado disfuncionalidad en sus áreas, convirtiéndose en un colaborador menos productivo ya que pierde su homeostasis mental y física, trayendo esto consecuencias tanto para el colaborador como para la organización a la que pertenece.

Por tal razón es significativo para el psicólogo industrial aborda esta temática y que esta relacionada con el ejercicio profesional de los profesionales que tiene relación con la dinámica organizacional.



## **3.2 Objetivos**

### **3.2.1 Objetivo General**

Identificar si existe diferencia de estrés en los colaboradores cuando se mide a mediados y finales de mes en el departamento de facturación en una empresa de telefonía de la zona 3 de la Ciudad Capital de Guatemala.

### **3.2.2 Objetivos Específicos**

- Analizar cuántos sujetos presentan estrés según la fecha en que se evaluaron.
- Realizar una comparación con los grupos muestrales del departamento de facturación a mediados de mes y finales de mes.

## **3.3 Hipótesis de Investigación**

Hi Existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% de estrés cuando se mide a mediados y finales de mes a colaboradores del departamento de facturación.

## **Hipótesis Nula**

Ho No existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% de estrés cuando se mide a mediados y finales de mes a colaboradores del departamento de facturación.

### **3.4 Variables**

#### **Variable Independiente**

Colaboradores del departamento de facturación medidos a mediados y a finales de mes.

#### **Variable Dependiente**

Estrés

#### **3.4.1 Definición Conceptual de Variables**

#### **Variable Independiente**

**Fecha 15 y fecha 30:** Colaboradoras que laboran en el departamento de facturación en la empresa de telefonía los cuales fueron medidos en fechas de alta carga laboral que son mediados de mes y fin de mes.

#### **Variable Dependiente**

**Estrés:** Respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante que vivan.

### **3.4.2 Definición Operacional de Variables**

#### **Variable Independiente**

**Fecha 15 y fecha 30:** Colaboradores que pertenecen a la planilla de la empresa de telefonía.

#### **Variable Dependiente**

**Estrés:** El Estrés se midió por medio del test Escala de Apreciación del Estrés (EAE).

### **3.5 Alcances y Límites**

**Ámbito geográfico:** Zona 3 ciudad capital de Guatemala.

**Ámbito institucional:** Empresa de telefonía en la zona 3 de la ciudad capital de Guatemala.

**Ámbito personal:** 25 colaboradores que laboran en el departamento de facturación evaluados en ambas fechas, comprendidos en edades de 20 años en adelante.

**Ámbito temporal:** De principios a finales de junio del 2,013.

**Ámbito temático:** Apreciación del estrés en colaboradores del departamento de facturación según carga laboral de mediados y final de mes.

### **3.6 Aportes**

**A la Psicología:** Porque es el campo en el cual escogieron desenvolverse día a día y deben conocer todo lo concerniente al mismo.

**A la población estudiantil y profesional:** Como aporte a la población estudiantil y a los profesionales que trabajan en el tema porque es una ciencia que nos da conocimientos acerca del talento humano y de todos los factores que pueden llegar a afectarlos sino tienen el conocimiento correcto.

**A la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala (UMG):** Ya que es un estudio que contribuirá como consulta para nuestra facultad de Psicología y a nuestros compañeros en general, estudio que nos concierne a todos por tratarse de la psicología general e industrial.

**A la ciencia:** Porque es una herramienta que nos ayuda para poder expandir la información del porqué están sucediendo ciertas cosas en el ser humano.

**Al país:** Como aporte para futuras investigaciones.

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 4.1 Sujetos

Para el presente estudio se tomó una muestra de 25 colaboradores medidos en dos fechas del mes, la primera en quincena y la segunda a final de mes del departamento de facturación, de ambos sexos, entre las edades de 20 a 60 años, con nivel académico medio y universitario y de nivel socioeconómico medio. Todos empleados de una empresa de telefonía. Utilizando el muestreo por conveniencia.

#### 4.2 Instrumentos

Para medir las variables de esta investigación se utilizó el test Escala de Apreciación del Estrés Socio-Laboral (EAE), pretende evaluar a partir de las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia y la intensidad con que afecta la vida de cada sujeto desde un Ámbito Laboral. Autores J. L. Fernández – Seara y M. Mielgo. Este test pretende con la escala conocer el número de acontecimientos estresantes que están presentes en la vida del sujeto.

**Confiabilidad:** Para la elaboración de esta escala y en general de la batería se calcularon los índices de consistencia con procedimientos Test – Retest (con un intervalo de 15 a 30 días) mediante la corrección de ítems pares – impares y corrección posterior del índice con la fórmula de Spearman – Brown.

**Validez:** Para analizar la validez de la batería de acontecimientos estresantes hemos utilizado procedimientos de tipo factorial para el análisis de la estructura interna de cada escala, se utilizaron los datos recogidos con las distintas aplicaciones de los mismos. El procedimiento utilizado ha sido el de componentes principales. Para ello se contó con cuatro grupos (G=327, A=286, S=214, C=275).

### **4.3 Procedimientos**

- Presentación a la Decanatura de la facultad de Psicología para la autorización del anteproyecto de tesis, el cual se otorgó.
- Investigación en las diferentes bibliotecas nacionales e internacionales por medio de internet sobre los antecedentes nacionales e internacionales relacionados con el tema de investigación.
- Recopilación de la información para desarrollar el marco teórico.
- Preparar los recursos para aplicar la técnica e instrumentos.
- Trabajo de campo.
- Vaciado y tabulación de datos.
- Interpretación y análisis de la información.
- Elaboración del trabajo final.

### **4.4 Diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva comparativa.

La investigación descriptiva comparativa consiste en recolectar en dos o más muestras con el propósito de describir y comparar el comportamiento de una variable, tratando de controlar estadísticamente otras variables.

#### **4.5 Metodología estadística**

Para el presente trabajo se utilizó el procedimiento de la t de Student, en probabilidad y estadística, la distribución t de Student, 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

A continuación se detalla los resultados estadísticos de estrés, en colaboradores del departamento de facturación medidos a mediados y a finales de mes.

#### Estrés en colaboradores del departamento de facturación medidos a mediados y final de mes

Sujetos	N	Media	Estadístico “t”	Valor Crítico “t”	Aceptación de Hipótesis
Colaboradores en fecha 15	25	58.24	- 2.44	1.68	Hi
Colaboradores en fecha 30	65				

**Fuente:** Escalas de Apreciación del Estrés (EAE).

#### Interpretación:

Existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05% de estrés cuando se mide a mediados y finales de mes ya que el valor de t (-2.44) es mayor que el valor crítico (1.68) dentro de los colaboradores del departamento de facturación medido en primera quincena y fin de mes. Por lo que se acepta la hipótesis de investigación Hi.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo de este estudio fue comprobar si el estrés varía dependiendo el momento del mes en el departamento de facturación en colaboradores del departamento de facturación en mediados y fin de mes para luego poder compararlo y determinar si existe alguna diferencia estadísticamente significativa al nivel 0.05% para el mismo se utilizó el Test de Apreciación del Estrés (EAE).

Luego de haber aplicado la prueba correspondiente a la muestra estudiada se pudo concluir respecto al estrés de que si existe diferencia estadísticamente significativa ya que la  $t$  tiene el valor de -2.44 siendo mayor al valor crítico de 1.68, por lo tanto se acepta la hipótesis de esta investigación. Así mismo se determinó que la media que corresponde al grupo de colaboradores de la primera quincena es de 58.24 mientras que la media de colaboradores en fin de mes es de 65 siendo el grupo de colaboradores quienes muestran mayor incidencia de estrés.

Los resultados obtenidos en esta investigación mostraron que existe una diferencia estadísticamente significativa con respecto al grupo de colaboradores medidos a mediados y a final de mes. Se obtuvo que el grupo de colaboradores medidos en ambas fechas reflejaron en la primera quincena 15 colaboradores con estrés mientras que a fin de mes 17 de ellos lo manifestaron, de los 15 colaboradores con presencia de estrés en la quincena solo 5 de ellos siguieron manifestando estrés a final de mes.

En comparación con los antecedentes citados se hace mención a:

Arrecis Lara (2008) en su estudio titulado formas del manejo del estrés en mandos medios y jefaturas del departamento de call center de una empresa de telecomunicaciones, concluyó que el nivel de estrés del grupo de estudio se encuentra entre promedio y bajo según los resultados del test EAE, el manejo de estrés de las personas que ocupan puestos en mandos medios y jefaturas en el ámbito de las telecomunicaciones utilizan formas a nivel emocional, mental, fisiológico e interpersonal. La similitud que existe en este estudio con el de Arrecis Lara es que los niveles de estrés de ambos están en un promedio bajo, sin embargo la autora de esta investigación concluyó que si presentaron estrés los colaboradores de la empresa de telefonía.

## **CAPÍTULO VII**

### **CONCLUSIONES**

- Si existe presencia de estrés en los colaboradores del departamento de facturación.
  
- Los resultados demostraron que los colaboradores del departamento de facturación varían en presencia de estrés en ambas fechas.
  
- Según los resultados estadísticos se observó que en la primera quincena 15 colaboradores presentaron estrés y en fin de mes 17 colaboradores presentaron estrés.
  
- Se aceptó la hipótesis de investigación de este trabajo ya que la  $t$  es mayor que el valor crítico.

## **CAPÍTULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

- Al detectar que si existe estrés entre los colaboradores se sugiere tomar acciones para identificar en qué momento hay mayor presencia de estrés.
  
- Dentro de la jornada laboral del departamento de facturación es importante identificar en qué fecha se presenta el estrés en los colaboradores para tomar acciones inmediatas.
  
- Implementar programas de capacitación, talleres recreativos fuera de la oficina en horas no laborales y como mínimo una hora a la semana de gimnasia laboral dentro de la jornada, esto permitirá a los colaboradores abordar adecuadamente la carga de trabajo en ambas fechas y poder crear un ambiente libre de estrés a finales de mes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### A. Libros

- Adams Jenni, 2000, Estrés un amigo de por vida, Primera Edición, Editorial Kier S.A.
- Acosta Vera José Ma, 2008, Gestión del Estrés: Cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho, Bresca Editorial, S.L., Barcelona.
- Boada Joan – Grau y Ficapal Pilar – Cursi, 2012, Salud y Trabajo: Los nuevos y emergentes Riesgos Psicosociales, Primera Edición, Editorial UOC.
- Bosqued Lorente Marisa, 2005, Mobbing: cómo prevenir y superar el acoso psicológico, Todas las Ediciones, Paidós Ibérica, S.A.
- De Filippis Gustavo Francisco, 2008, Desafío de Bienestar viviendo más allá del stress, Primera Edición, Ilustración y Diseño de Tapa Gustavo Francisco De Filippis.
- Duque Yepes Hernando, 1999, Cómo Prevenir y manejar el Estrés, Instituto Misionero Hijas de San Pablo.
- F. Landy y J. Conte, 2006, Psicología Industrial, Primera Edición, Mc Graw Hill.
- González García Manuel Jesús, 2006, Manejo del Estrés, Innovación y Cualificación, S.L.
- Horngren Charles, 2006, Contabilidad Administrativa, Decimotercera Edición, Pearson Educación.

- Montahud Jesús Araujo, 2012, Compromiso y competitividad en las organizaciones, Primera Edición, Publicacions URV.
- Moreno Olivares Samuel, 2012, Caja de Herramientas para el manejo del estrés, Primera Edición, Impreso en México.
- Peiró Silla José M, 2009, Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales, Universitat de Valencia, 2009.
- Puchol Luis, 2012, El libro de las habilidades directivas, Tercera Edición, Ediciones Díaz de Santos, S.A..
- Rivas Sánchez Luis José, 2003, Mobbing, Terrorismo Psicológico en el Trabajo, Primera Edición, Entrelíneas Editores.
- Rowland Howard, 1988, Gerencia de Hospitales, Organización y función de sus departamentos, Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Santillan Efraín Lechuga, 1998, Estrategias para la optimización de los Recursos Humanos, Primera Edición, Grupo Editorial ISEF.
- Yanes Jesús, 2008, El Control del Estrés y el Mecanismo del Miedo, Editorial EDAF, S.L.

## **B. Tesis**

- Arrecis Lara, Astrid Lucia, (2008), formas de manejo del estrés laboral en mandos medios y jefaturas del departamento de call center de una empresa de telecomunicaciones, universidad Rafael Landívar.
- Barrientos Tunchez, Verónica Yaneth, (2012), niveles de estrés en colaboradores del área de ferretería de una asociación solidarista de Retalhuleu, universidad Rafael Landívar.
- García Paz, María Alejandra y Ordoñez García, Lesbia Maricela, (2009), incidencia del estrés laboral dentro de una empresa de servicio, universidad de san Carlos de Guatemala.
- Herrera Piedrasanta, Linda Michelle, (2012), relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas, universidad Rafael Landívar
- Pérez Velásquez, Guadalupe Romelia, (2010), estrategias para disminuir altos niveles de estrés que presentan los empleados del área técnica de una empresa privada de telecomunicaciones y que afectan su rendimiento laboral, universidad de san Carlos de Guatemala.



## C. Egrafias

- Blackmore, (2007). Consecuencias del estrés laboral. Disponible en: [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_5.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml)
- Cano, (2002). Síntomas que puede provocar el estrés laboral. Disponible en: [http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/sintomas.htm](http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm)
- Cannon, (1929). Estudio del estrés en el ambiente de trabajo. Disponible en: <http://clubensayos.com/Psicolog%C3%ADa/Estres-En-El-Ambiente-Laboral/1466484.html>
- Chermis, (1980). Síntomas del Burnout. Disponible en: [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Doval, Moleiro y Rodríguez, ( 2004). Causas del estrés laboral. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Doval, (2004). Afrontamiento al estrés laboral. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Escala, (2004). Afrontamiento al estrés laboral. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Freudenberg, (1974). Síndrome del Burnout. Disponible en: [http://geosalud.com/Salud\\_Mental/burnout.htm](http://geosalud.com/Salud_Mental/burnout.htm)
- Lazarus, (1980). Afrontamiento al estrés laboral. Disponible en: <http://www.encyclopediadetareas.net/2010/06/el-afrontamiento-del-estres.html>

- Leza, (2005). Consecuencias del estrés laboral. Disponible en: [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3\\_5.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml)
- Maslach, (1976). Síndrome del Burnout. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Burnout\\_\(s%C3%ADndrome\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_(s%C3%ADndrome))
- Maslach, (2011). Síntomas del Burnout. Disponible en: [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- Melgosa, (1999). Causas del estrés laboral. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Peirós, (1992). Estrés laboral. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Rivera, (2011). Síntomas del Burnout. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos11/burn/burn.shtml>

# ANEXO

manual

# EAE

Escalas de  
Apreciación  
del Estrés

J.L. Fernández Seara y  
M. Mielgo Robles

 TEA Ediciones

## INTRODUCCIÓN

Uno de los fenómenos de actualidad, sin duda, es el estrés. Se trata de un tema que engloba distintos aspectos: los agentes del estrés (acontecimientos estresantes), los procesos involucrados en el estrés (fisiológicos, afectivos y cognitivos), y los efectos del estrés (síntomatología asociada al estrés). Nosotros nos centraremos sobre todo en la primera consideración del estrés.

Por otro lado, son muchos los ámbitos donde el estudio del estrés ocupa un papel central: en el mundo sociolaboral, en la conducción, en la vejez, a lo largo del ciclo vital. Es precisamente en estos cuatro campos donde aplicamos nuestra investigación acerca del estrés y más concretamente acerca de los acontecimientos estresantes como generadores de estrés (LAZARUS, 1966).

Estos se refieren a estímulos, agentes, circunstancias, situaciones, factores... que amenazan nuestra vida y nuestra salud física y psíquica.

El sujeto hace una valoración de los acontecimientos estresantes, considerándolos como amenazantes, agresivos, perturbadores, etc. Pero existen diferencias individuales en la evaluación de los agentes estresantes. Por eso, el estrés es el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno. Depende de las evaluaciones cognitivas sobre sí mismo y sobre el contexto (LAZARUS, 1966).

Nosotros incluimos en cada una de las escalas tres categorías o parámetros de medida:

- Presencia/No presencia de los distintos acontecimientos estresantes.
- Valoración personal de la intensidad con que han afectado dichos acontecimientos.
- Afectación en la actualidad o en el pasado.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

- COX, T.: *Stress*. Nueva York: University Press, 1978.
- DOHRENWEND, B.: *Stress life events and their context*. Nueva York: Watson Academic Publications, 1981.
- ELLIOT, G. R. y EISDORFER, C.: *Stress and human health*. Nueva York: Springer Verlag, 1982.
- FRANKENHAUESER, M.: *Psychological aspects of life stress*. En Levine, S. y Ursin, H. (eds.) "Coping and health". Nueva York: Plenum Press, 1980.
- HOLMES, T. H. y RAHE, R. H.: The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11, 213-218, 1967.
- HOLMES, T. H. y RAHE, R. H.: *Stress life events. Their nature and effects*. Nueva York: Wiley, 1967.
- HOROWITZ, M. J.: *Stress response syndromes*. Nueva York: Jason Aronson, 1976.
- LAZARUS, R. S.: *Psychological stress and the coping process*. Nueva York: McGraw-Hill, 1966.
- LAZARUS, R. S. y DELONGIS, A.: Psychological stress and coping in aging. *American Psychologist*, 38, 245-254, 1983.
- LAZARUS, R. S. y FOLKMAN, S.: *Stress, appraisal and coping*. Nueva York: Springer Verlag, 1984.
- LAZARUS, R. S. y FOLKMAN, S.: *Stress y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca, 1986.
- LEVINE, S. y SCOTCH, N. A.: *Social stress*. Chicago: Aldine, 1970.
- LEVINE, S. y URSIN, H. (Eds): "Coping and health". Nueva York: Plenum Press, 1980.
- NEUFELD, R.: *Psicopatología y stress*. Barcelona: Toray-Masson, 1984.
- SELYE, H.: *The stress of life*. Nueva York: McGraw-Hill, 1978.

## OTRAS PUBLICACIONES DE NUESTRO FONDO RELACIONADAS CON EL TEMA

### **CECAD. Cuestionario Educativo-Clinico: Ansiedad y Depresión**

L. Lozano, E. García Cueto y L. M. Lozano

Evaluación de la ansiedad y la depresión en niños y jóvenes. Analiza también tres escalas de gran utilidad en los campos educativo y clínico como indicativos de la existencia de un trastorno emocional: Inutilidad, Irritabilidad y Problemas de pensamiento.

### **EBP. Escala de Bienestar Psicológico**

J. Sánchez Cánovas

Evaluación del grado en que el sujeto percibe su propia satisfacción y la comodidad consigo mismo en un período de su vida.

### **ISRA. Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad**

J. J. Miguel Tobal y A. R. Cano Vinde

Apreciación de respuestas cognitivas, fisiológicas y motoras indicativas de ansiedad ante situaciones de la vida cotidiana.

### **STAI. Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo**

C. D. Spielberger, R. L. Gorsuch y R. E. Lushene

Medida de la ansiedad como estado transitorio (A/E) y como rasgo latente (A/R).

### **STAI-C. Cuestionario de Ansiedad Estado-Rasgo en Niños**

C. D. Spielberger

Autoevaluación de la ansiedad en niños y adolescentes.

### **STAXI-2. Inventario de Expresión de la Ira Estado-Rasgo**

C. D. Spielberger

Medida de la experiencia, expresión y control de la ira.

### **STAXI-NA. Inventario de Expresión de la Ira Estado-Rasgo en Niños y Adolescentes**

V. del Barrio, C. D. Spielberger y A. Aluja

Evaluación de la experiencia, expresión y control de la ira en niños y adolescentes



Madrid  
Barcelona  
Bilbao  
Sevilla



