

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Humanidades
Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social



Nivel de ansiedad que experimentan adultos que trabajan en call center y las repercusiones que genera en el clima laboral
(Tesis de Licenciatura)

Estephany Andrea Samayoa Borrayo

Guatemala, mayo 2019

Nivel de ansiedad que experimentan adultos que trabajan en call center y las repercusiones que genera en el clima laboral

(Tesis de Licenciatura)

Estephany Andrea Samayoa Borrayo

M.A Mónica García Gaitán (**Asesora**)

Lcda. Karen Virginia Dubón Alvarado (**Revisora**)

Guatemala, mayo 2019

Autoridades Universidad Panamericana

Rector M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Vicerrectora Académica Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrector Administrativo M.A. César Augusto Custodio Cóbar

Secretaria General EMBA Adolfo Noguera Bosque

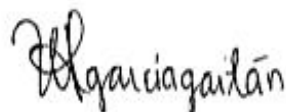
Autoridades Facultad de Humanidades

Decano M.A. Elizabeth Herrera de Tan

Vicedecano M.Sc. Ana Muñoz de Vásquez

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes de diciembre del año 2018.

En virtud de que el presente Informe de Tesis con el tema: “Nivel de ansiedad que experimentan adultos que trabajan en call center y las repercusiones que genera en el clima laboral”. Presentada por el (la) estudiante: Estephany Andrea Samayoa Borravo previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.



M.A Mónica García Gaitán
Asesor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes mayo del año 2019.


*En virtud de que la presente Tesis con el tema: **“Nivel de ansiedad que experimentan adultos que trabajan en call center y las repercusiones que genera en el clima laboral”**. Presentada por la estudiante: **Estephany Andrea Samayoa Borrayo** previo a optar al grado Académico de Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, se extiende el presente dictamen favorable para que continúe con el proceso correspondiente.*



Lcda. Karen Virginia Dubón Alvarado
Revisora

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala, mes de mayo del 2019. _____

En virtud de que la presente Tesis, con el tema: **"Nivel de ansiedad que experimentan adultos que trabajan en call center y las repercusiones que genera en el clima laboral"**, Presentado por el (la) estudiante: **Estephany Andrea Samayoa Borrayo** reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar grado de Licenciatura en **Psicología Clínica y Consejería Social**, para que el (la) estudiante proceda a la entrega oficial en Facultad.



M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Decano
Facultad de Humanidades



Nota: Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo

Dedicatoria

A Dios

Por darme la fortaleza y sabiduría para poder lograr las metas en esta etapa de mi vida.

A mi familia

Por apoyarme en todo momento y estar a mi lado cuando los necesitaba, porque sin sus palabras de aliento no hubiera podido lograrlo.

A mis amigas

Por enseñarme en todo momento que la clave de un buen resultado es la perseverancia y que si haces las cosas con amor conseguirás los mejores resultados, por sus palabras de motivación que recibía en los momentos en los que se me dificultaba continuar y por no dejarme sola en ningún momento.

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1 Marco Contextual	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Pregunta de investigación	3
1.3 Justificación del estudio	4
1.4 Alcances, límites y limitantes	5
1.5 Objetivos	6
1.5.1 Objetivo general	6
1.5.2 Objetivos específicos	6
Capítulo 2 Marco Teórico	7
2.1 Adulthood and development	7
2.2 Anxiety	10
2.2.1 Types of anxiety: trait anxiety and state anxiety	11
2.2.2 Pathological anxiety	12
2.3 Impacts of anxiety	14
2.3.1 Impacts in the personal sphere	14
2.3.2 Impacts in the labor sphere	15
2.4 Occupational health	16
2.4.1 Reasons for psychosocial prevention	17
2.5 Organizational climate	17
2.5.1 Sensibilización	19

2.5.2 Enseñanza y entrenamiento	20
2.5.3. Aplicación	20
2.5.4 Mejoramiento	21
Capítulo 3 Marco Contextual	22
3.1 Método	22
3.2 Tipo de investigación	22
3.3 Niveles y técnicas de investigación	22
3.4 Pregunta de investigación	23
3.5 Variables de la investigación	23
3.6 Análisis de factibilidad y viabilidad	23
3.7 Muestreo	23
3.8 Sujetos de la investigación	24
3.9 Instrumentos de investigación	24
3.10 Procedimiento	24
3.11 Cronograma	25
Capítulo 4 Presentación y discusión de resultados	26
4.1 Presentación de resultados	26
4.1.1 Presentación de resultados de Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA)	26
4.1.2 Presentación de resultados de cuestionario de ansiedad de <i>call center</i>	28
4.1.3 Persona bajo la lluvia	37
4.2 Discusión de resultados	37

Conclusiones	39
Recomendaciones	40
Referencias	41
Anexos	43

Lista de Gráficas

Gráfica No. 1 Escalas de Ansiedad ISRA	26
Gráfica No. 2 Subescalas de Ansiedad ISRA	27
Gráfica No. 3 Presencia de tensión al inicio del turno laboral	28
Gráfica No. 4 Presencia de cansancio y estrés por la atención de llamadas	29
Gráfica No. 5 Presencia de somnolencia durante el turno de trabajo	29
Gráfica No. 6 Evitar la realización de horas extras	30
Gráfica No. 7 Presencia de movimientos repetitivos durante el turno	30
Gráfica No. 8 Presencia de preocupación por las metas	31
Gráfica No. 9 Presencia de sudoración durante el turno laboral	32
Gráfica No. 10 Falta de motivación	32
Gráfica No. 11 Actitud negativa por inconveniente situacional	33
Gráfica No. 12 Inconformidad por el puesto de trabajo	33
Gráfica No. 13 Ansiedad por demanda laboral	34
Gráfica No. 14 Presencia de irritabilidad con los compañeros	35
Gráfica No. 15 Necesidad de descanso durante el turno	35
Gráfica No. 16 Influencia negativa por parte de los demás colaboradores	36
Gráfica No. 17 Presencia de irritabilidad y mal humor	36

Lista de Tablas

Tabla No. 1 Cronograma de actividades	25
---------------------------------------	----

Resumen

Se abordó como temática el “Nivel de ansiedad que experimentan adultos que trabajan en call center y las repercusiones que genera en el clima laboral” por la importancia que dicho ambiente laboral tiene en la actualidad. Se dividió el trabajo en cuatro capítulos, en los cuales se distribuyó la información de la siguiente manera: el primer capítulo “Marco Contextual” engloba los antecedentes que tiene la problemática, la historia de la ansiedad y justificación por la que se eligió abordar el tema.

El segundo capítulo “Marco Teórico” sintetiza la información consultada en las distintas fuentes confiables como libros y referencias electrónicas acerca de qué es la ansiedad, los tipos de ansiedad, las repercusiones en el ámbito laboral y personal, se abordó el término de salud laboral y las implicaciones en el clima organizacional.

Posteriormente el tercer capítulo “Marco Metodológico” se describe la problemática estudiada, los objetivos se desean alcanzar en la investigación, los cuales se dividen en un objetivo general y tres específicos, así como los alcances y límites de la investigación. En este capítulo también se describen las técnicas y herramientas utilizadas en el trabajo de campo.

En el cuarto capítulo “Presentación y discusión de resultados” como su nombre lo dice se exponen los resultados alcanzados por medio de la metodología utilizada durante la investigación de campo y se realiza un análisis de estos para verificar si se cumplieron los objetivos planteados, esto es representado por medio de gráficas.

Por último se presentan las conclusiones a las que se llegaron tomando en cuenta los objetivos planteados, así como también las recomendaciones, las fuentes consultadas y el material utilizado durante el proceso de investigación.

Introducción

La problemática por investigar es el nivel de ansiedad que se maneja en un ambiente laboral de *call center* y sus repercusiones en el clima laboral entre los colaboradores. El estudio realizado se justifica con base a la necesidad que se presenta en la mejora continua de los procesos dentro de las instituciones laborales con el fin de aumentar la satisfacción de los colaboradores y encontrar técnicas para brindar un ambiente adecuado.

A nivel social es de suma importancia el abordaje de la problemática presentada debido a que en la actualidad se ha incrementado de manera significativa el porcentaje de *call center* que brindan oportunidad de empleo para las personas que se encuentran en la edad adulta, ya que prefieren contratar a este grupo etario por el beneficio de jornadas laborales de medio tiempo. Esto permite brindar la oportunidad de intercalar trabajo y estudios universitarios.

Dentro de los objetivos que se desean alcanzar con la investigación se encuentra identificar qué repercusiones genera la ansiedad en el clima laboral de un *call center* para que de esta manera se puedan brindar estrategias de afrontamiento respectivas. También se desea analizar la manera en que influye el contexto laboral en la presencia de ansiedad para lograr una mejor distribución de responsabilidades y evitar la carga laboral, además se evalúa si el nivel de ansiedad puede ocasionar la presencia de una patología en el adulto para que de esta manera se pueda identificar si un colaborador se encuentra por encima de la normativa y referir a ayuda psicológica especializada.

Asimismo, se toma en la presente investigación como característica indispensable los sujetos de investigación a los colaboradores de *call center* de una entidad financiera debido a que con ellos se podrá evidenciar el nivel de ansiedad en su ambiente de trabajo, para que la institución les brindar el seguimiento oportuno.

Capítulo 1

Marco Contextual

1.1 Antecedentes

El concepto de ansiedad ha sufrido varias modificaciones a lo largo de la historia según las investigaciones que se ha ido realizando, por ejemplo, en el año 1769 el término de ansiedad era llamado “neurosis” por el médico escocés William Cullen, el cual la describía como “enfermedades de los sentidos y del movimiento, sin fiebre idiopática y sin afección local” (1783, p. 257). Esta intervención fue realizada con el objetivo de separar la neurosis de la creencia de una enfermedad nerviosa como se consideraba con anterioridad, ya que, con los estudios realizados, se concluía que la mayoría de las enfermedades podían ser categorizadas como “nerviosas”, pero no se le brindaba el significado real.

Étienne Georget (1795- 1828) consideró la ansiedad como una enfermedad crónica que producía malestar en las personas que la padecían, provocando en ellas dolores de cabeza frecuentes, locura, hipocondría e incluso palpitaciones nerviosas. Sin embargo, aún con esa sintomatología presentada en las personas era una enfermedad funcional, debido a que no imposibilitaba, en la mayoría de los casos, la realización de las actividades diarias o la participación en sociedad.

La neurosis era considerada una enfermedad de mucha expansión en la medicina occidental, tomando en consideración una fuente importante para la rama de la psiquiatría y para los neurólogos. Esto es evidente en la transición que atravesó el concepto debido a que después de haber considerado la neurosis una enfermedad médica, fue considerada una enfermedad psiquiátrica menos severa en comparación con las que comúnmente se presentaban (Koppe, 2009).

Uno de los mayores aportes en los cambios sufridos por el término ansiedad fue el brindado por Sigmund Freud (Siglo XIX y XX), ya que varias de sus investigaciones con sus pacientes evidencian una relación estrecha entre la sintomatología ansiosa y el concepto que en ese entonces correspondía a la neurosis, por lo que Freud propuso el término de “neurosis de ansiedad” o “neurosis de angustia”.

A finales del siglo XIX se intentó separar la ansiedad del término de neurosis, debido a que se pensaba que la neurosis englobaba cuadros clínicos como la histeria, hipocondría y melancolía; mientras que a la ansiedad se le atribuían términos o sintomatología como la disnea, dispepsia o palpitaciones. Otra fuente de investigación realizada se llevó a cabo por el médico francés Paul Briquet (1796-1881), el cual definió a la histeria mencionada como una neurosis del encéfalo que podía provocar opresión torácica, palpitaciones, sofocación y mareos; que son algunos de los síntomas presentados por las personas que actualmente atraviesan un episodio ansioso.

Cabe mencionar que el término de ansiedad ha tenido grandes modificaciones dependiendo del caso clínico en el cual se haya observado y los aspectos implicados en su causa; este término ha sido objeto de estudio casi exclusivo de la psiquiatría y la psicología tomando de esta manera en consideración opciones terapéuticas que promuevan su estudio a lo largo del tiempo.

Actualmente la ansiedad es definida en el DSM-5 (APA, 2011, p.189) como una “respuesta anticipatoria a una amenaza futura”, así mismo se expone que una de las características que se pueden evidenciar en una persona que presenta problemas de ansiedad es el miedo, definido como una respuesta emocional a una amenaza inminente que puede ser real o imaginaria que va a depender de la percepción que tenga cada una de las personas que lo presenten.

En el ámbito guatemalteco, la Dra. Sonia Melville (2014) publicó los resultados de: El Estudio Epidemiológico de Trastornos Mentales en Guatemala, Región Metropolitana (ETMEGUA, 2011), en el cual se evidencia que en los últimos 12 meses un 6.73% de la población presentaba problemas de ansiedad. Se observó en este grupo un patrón claro en la población joven del país, teniendo en

consideración que en la mayoría de estas personas evaluadas pudo haber generado un trastorno de ansiedad a raíz de los problemas intrafamiliares presentados a temprana edad.

La Unidad de Medicina Familiar número 39 del IMSS, en México (2017), menciona que sufrir ansiedad laboral puede provocar como consecuencia en una persona la disminución de productividad y afectar distintas áreas de su vida, lo cual puede generar un trastorno, provocando de esta manera que se incapacite o se provoque un bajo rendimiento laboral.

El psicólogo clínico Daniel Bogiaizian (2013) menciona que la ansiedad es normativa al momento de llevar a cabo actividades laborales, sin embargo, cuando sobrepasa ese nivel, comienzan a aparecer síntomas fisiológicos. Así mismo, menciona que la falta de información sobre los factores que caracterizan a una persona con ansiedad encamina a la persona a tratar de compensar el esfuerzo improductivo, generando consecuencias a nivel personal y laboral.

1.1 Planteamiento del problema

La ansiedad es un problema clínico que ha afectado a la población a nivel mundial, según David Puchol Esparza (2003), la ansiedad es considerada como el trastorno mental más prevalente de la actualidad. Es importante hacer énfasis que la ansiedad puede estar desencadenada por varios factores a los que una persona se enfrenta diariamente tal como la alta demanda laboral; provocando de esta manera deterioro en las habilidades de la persona a nivel social, como el aislamiento y a nivel fisiológico como la taquicardia, sudoración o rigidez muscular.

David Puchol (2003) asegura que la ansiedad no es una reacción negativa ni patológica sino es una función de supervivencia a la que el individuo se ve enfrentado, como mecanismo de defensa ante una situación de amenaza. Sin embargo, en algunas personas provoca disfunciones sociales, personales o laborales llegándoles a provocar incluso una alteración psicológica profunda.

Según un estudio realizado por el Departamento de Epidemiología del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala (2016), la ansiedad representa un 35% de los trastornos que padece la población guatemalteca, teniendo como resultado que las mujeres representan la tasa más alta en las edades comprendidas entre 25-39 años.

Como se mencionó, la alta demanda laboral podría influir en el nivel de ansiedad que genera una persona que se encuentra en la edad adulta. Así mismo, se considera que uno de los ambientes laborales más propensos a presentar niveles de ansiedad son los *call center*, debido a la exigencia presentada, la cantidad de llamadas que se deben atender dentro de un turno laboral y el cumplimiento de mediciones internas. Es por ello que se pretende estudiar el nivel de ansiedad que experimentan los adultos que trabajan en *call center* y las repercusiones que genera en el clima laboral.

1.2 Pregunta de investigación

¿Qué nivel de ansiedad experimentan los adultos que trabajan en call center y las repercusiones que genera en el clima laboral?

1.3 Justificación del estudio

Se cuenta con numerosas investigaciones a nivel internacional sobre la ansiedad presentada en sus habitantes, ya sea a nivel escolar o profesional, sin embargo, no hay evidencia de una investigación enfocada en la población guatemalteca y menos con la delimitación de la edad adulta que laboren en un call center, únicamente se conocen las consecuencias fisiológicas que se pueden generar al estar una persona expuesta en labores altamente demandantes.

Según la investigación sobre la competitividad de la industria de los centros de contacto a nivel mundial (*call center*), Guatemala ocupa el segundo lugar en cuanto a la cantidad de población que labora en dichas empresas, este estudio se llevó a cabo a nivel centroamericano y México; en el

cual se determinó que 138 guatemaltecos de cada 100,000 son los que actualmente laboran en este tipo de instituciones, Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT), con el auspicio del Banco Mundial en Centroamérica (BM, 2016).

De acuerdo al estudio que realizó el Instituto Mexicano de Teleservicios, se concluye que actualmente la mayoría de adultos al culminar sus estudios a nivel diversificado, optan por conseguir un empleo que les permita continuar con sus estudios universitarios y ser ellos quienes puedan solventar dichos gastos, es por ello que prefieren laborar en un call center debido a que las jornadas laborales, la mayoría de ocasiones, son de medio tiempo y eso les permite estudiar por la mañana y laborar por las tardes, o viceversa, es por ello que la mayoría de las personas que laboran están comprendidas en la edad adulta.

Es de suma importancia para Guatemala prestar atención a dichas manifestaciones de ansiedad que puede llegar a presentar un adulto debido a que muchas veces no se tiene el conocimiento necesario para determinar cuáles son las herramientas para el manejo de esta. Por lo que a través de este trabajo se pretende que el call center de entidad financiera desarrolle e implemente recursos para el manejo de ansiedad por medio de técnicas y estrategias para sus colaboradores y de esta manera se beneficie el clima laboral, la participación social y se mejore el rendimiento de cada colaborador.

1.4 Alcances, límites y limitantes

Esta investigación se realizará durante el tercer trimestre del año 2018, con 21 adultos que laboran en call center de una entidad financiera en la ciudad de Guatemala, que tengan interés de participar. El objeto por el cual la investigación se efectuará en un call center es por la necesidad presentada y por el deseo de contribuir en la mejora del clima laboral al brindar técnicas para el manejo del problema clínico de la ansiedad.

Entre las limitaciones encontradas cabe mencionar los escasos antecedentes de estudios relacionados con el tema y específicamente en Guatemala no se cuenta con investigaciones enfocadas en la ansiedad que provocan ambientes laborales con alta demanda. Por otro lado entre

los límites encontrados para la ejecución se resalta la carencia de tiempo para el desempeño de la investigación de campo por los horarios laborales y de práctica profesional que se están empleando actualmente, así mismo la inversión económica de las pruebas que se necesitarán para llevar a cabo la recopilación de información.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar el nivel de ansiedad que experimenta un adulto que labora en call center.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar qué repercusiones genera la ansiedad en el clima laboral de un call center.
- Analizar de qué manera influye el contexto laboral en la presencia de ansiedad.
- Evaluar si el nivel de ansiedad puede ocasionar la presencia de una patología en el adulto.

Capítulo 2

Marco Teórico

2.1 Adulthood and development

La adultez está definida por tres criterios específicos: aceptar las responsabilidades propias, tomar decisiones independientes y obtener la independencia financiera; es por ello por lo que si una persona ha logrado poner en práctica cada uno de estos criterios resulta funcional para su entorno, de esta manera tienen la capacidad de llevar a cabo lo propuesto y logran obtener mayor satisfacción al realizar el cumplimiento de sus metas. La etapa de la adultez para toda persona conlleva una serie de responsabilidades y deseos enfocados en el área social, laboral y personal; realizando de esta manera un refuerzo de vínculos afectivos y de trabajo.

Shanahan, Porfeli y Mortimer (2005) sugieren que el inicio de la adultez no está relacionada con aspectos externos que pueden influenciar a la personas, sino que está manipulada por criterios internos como el sentido de autonomía, autocontrol y responsabilidad personal, es por ello que al tomar en cuenta estos aspectos se menciona que muchas de las personas no llegan realmente a ser adultos, sin importar la edad cronológica que tengan, ya que se deben enfocar en el alcance de los aspectos mencionados. Se considera que en esta etapa de la vida el adulto logra ser capaz de la identificación de la identidad propia y la aceptación del autoconcepto.

Según el autor Guadalupe Jiménez (2012) la adultez está dividida en tres etapas, la adultez temprana, adultez intermedia y la edad adulta tardía. En cuanto a la etapa de la adultez temprana está comprendida entre las edades de 20 a 40 años de edad, considerando de esta manera una etapa de plenitud por la que el ser humano atraviesa, debido a que se desarrolla posteriormente a la adolescencia y es acá donde la persona ya fue capaz de comprender su identidad y definirla, así mismo el individuo generalmente toma la decisión de la vocación a seguir y el rol que marca a nivel social.

Dentro de los aspectos que influyen al logro de una satisfacción durante esta etapa también pueden mencionarse las cualidades sensoriales y psicomotrices que la persona es capaz de adoptar y desarrollar a lo largo de estos años, los cuales le permiten obtener una mayor calidad de vida y sentido más amplio y marcado de pertenencia. Por ejemplo, dentro de las características sensoriales el individuo logra desarrollar en el mayor potencial el sentido del oído y la vista, en esta etapa es en donde se potencializa el uso de estos y con el paso del tiempo se pueden ir perdiendo de manera gradual la vista o el oído respectivamente.

En cuanto al funcionamiento psicomotor el ser humano se encuentra en el máximo potencial tomando en consideración que es la etapa en la cual su fortaleza muscular y su destreza manual es considerada la principal característica para la realización de sus actividades cotidianas debido a la habilidad que pueden presentar sin necesidad de hacer grandes esfuerzos. Otro aspecto importante dentro de la dinámica de la etapa es la salud física debido a que durante estos años las personas tienen mayor capacidad para llevar a cabo actividades como el ejercicio y entrenamiento con el fin de tener una vida saludable, asimismo se toma en cuenta la alimentación que se lleve y las horas de sueño que tengan durante la noche.

La época de los 20 y 30 años está considerada como la época con mayor actividad, por lo que muchas personas tienden a alterar sus horas de sueño por diversos aspectos, muchas veces relacionado con la toma de responsabilidades laborales, académicas o por actividades sociales debido a que en esta etapa se considera uno de los puntos esenciales la convivencia social, afectando de esta manera su funcionamiento cognoscitivo, social y emocional, asimismo se puede tomar en consideración que actualmente hay muchos adultos jóvenes que tienen jornadas extensas en las cuales tienen un trabajo de medio tiempo que puede ser en el ámbito de *call center* y en la otra jornada del día se dedican a sus estudios universitarios.

Durante la edad adulta temprana la persona ha logrado desarrollar capacidad de analizar y confrontar sus nuevos pensamientos, de tal manera que la persona se vuelve más flexible, adaptable e individualista ante muchas situaciones de la vida cotidiana, esto genera como resultado: que las personas sientan la necesidad de ir a vivir solos, obtener un empleo para satisfacer sus necesidades

y el optar por una carrera universitaria respecto a su campo de interés. Al momento que la persona logra tener una capacidad de pensamiento abstracto le resulta más fácil comprender la diversidad de su entorno, aceptar diferentes ideologías brindando un sentido de responsabilidad para la toma de sus decisiones y de los propósitos.

Según Jean Piaget (1948), el desarrollo cognoscitivo de un individuo es el resultado de la maduración de su sistema nervioso, esta etapa está caracterizada por la etapa de las operaciones formales las cuales se aportan al pensamiento con el fin de desligarlo de lo real para construir a base de teorías y reflexiones. Aproximadamente de los 20 a los 26 años las personas han logrado obtener un empleo, dejan la casa de sus padres y prosiguen con la educación superior, formando de esta manera actividades su vida en sentido cambiante debido a que adquieren nuevas responsabilidades.

Otro aspecto relevante por tomar en cuenta es que en la etapa de la adultez emergente las amistades son menos estables que en etapas anteriores o posteriores, la mayoría de las amistades durante esta época son establecidas en ambientes laborales y universitario. Sin embargo, si la persona se encuentra soltera durante esta etapa depende en gran medida de los amigos para lograr satisfacer sus necesidades, es por esta razón que prefieren ocupar su tiempo en actividades sociales (Carbery y Buhrmester, 1998). Los amigos son capaces de brindar bienestar, y se ha vuelto evidente que el género femenino tiende a tener amistades más íntimas que los hombres.

Debido a los cambios mencionados que experimenta una persona durante la etapa de la adultez en diversos aspectos de su vida como el entorno laboral o educación superior está propensa a desarrollar trastornos psicológicos, dentro de los cuales está la depresión, ansiedad, esquizofrenia y trastornos bipolares que son causados por estímulos externos o que se desarrollan con la formación del carácter con todos los aspectos que se tuvieron durante las etapas anteriores.

Según un estudio realizado por el Departamento de Epidemiología en Guatemala (2016) se llegó a la conclusión que en los evaluados el 35% de la población guatemalteca tiene un trastorno de ansiedad y esto es generado como resultado de un ambiente laboral estresante o por alta demanda de responsabilidades a las que las personas evaluadas se veían expuestas.

2.2 Ansiedad

El término ansiedad según Luis Oblitas (2010) hace referencia a una sensación que todas las personas han experimentado a lo largo de su vida y es diferenciada en cómo afecta en su desarrollo dependiendo el nivel en el cual se presenta, también es tomado como un estado que se relaciona con la estructura biológica del ser humano y sus experiencias a lo largo de la vida.

Existen actualmente tres teorías que respaldan el término ansiedad, las cuales son tomadas a nivel biológico, cognitivo y conductual, en el cual el enfoque biológico tiene como finalidad la búsqueda de las causas que la provocan en el organismo de la persona; tomando en consideración el papel que juega en el individuo el funcionamiento de los neurotransmisores ya sea por defecto o por exceso de producción en los mismos.

El enfoque de las teorías cognitivas que respaldan el término ansiedad hace énfasis en deducir que la misma es provocada como resultado de pensamientos inadecuados en las personas, haciendo tomar en consideración que tiene relación con las teorías biológicas debido a que consideran que la mayoría de los pensamientos fueron aprendidos a lo largo de la vida. Esta teoría considera que la alteración de los pensamientos provoca una memoria a corto plazo sobrecargada, y se interpreta de manera equivocada los estímulos externos, debido a esto las personas que se encuentran en un estado de ansiedad ven su entorno como señal de alerta o de peligro y piensan de manera negativa teniendo de esta manera pensamientos automáticos inadecuados.

Luis Oblitas (2010, p. 168) explica que: “la ansiedad no siempre es perjudicial; de hecho, es un mecanismo normal de activación del organismo que le permite prepararse y enfrentar situaciones que exigen un esfuerzo especial”. En muchas ocasiones la ansiedad es tomada como un mecanismo de defensa, ya que le permitirá a la persona enfrentar la situación por la que esté pasando tomando en consideración que la misma se encuentre dentro de los niveles normativos; por ejemplo es importante identificar los síntomas que una persona presenta ante la situación que detonó su ansiedad, como sentir dolor de cabeza o náusea cuando llega su turno para hablar en público o bien la sudoración en distintas partes de su cuerpo al momento de salir solo a la calle.

Algunas veces la ansiedad se presenta en un nivel adaptativo, sin embargo en el caso contrario imposibilita que la persona tome acción sobre la actividad que le generó ese malestar y le impide el cumplimiento de esta o bien provoca que la evite en algunas ocasiones, por ejemplo al ver el caso de una persona que le genera ansiedad estar rodeada de mucha gente evitará este tipo de acercamiento rechazando de manera frecuente la exposición al suceso detonante.

2.2.1 Tipos de ansiedad: ansiedad rasgo y ansiedad estado

Tomando en consideración la ansiedad como un rasgo cabe mencionar que un rasgo es una tendencia estable y consistente de comportamiento, entonces la ansiedad tomada como un rasgo hace énfasis que el individuo que la presenta generalmente se comporta de manera similar en diferentes aspectos de su vida, mostrando de esta manera estabilidad y consistencia al momento de actuar y afrontar situaciones específicas. Por ejemplo, una persona que se caracteriza por un nivel por debajo de lo normativo de la ansiedad rasgo de manera habitual se mantiene equilibrado en la mayoría de las situaciones.

El estado en enfoque psicológico hace referencia a la manera en la que se encuentra una persona en un momento determinado, siendo el estado un resultado que la persona obtiene al combinar su predisposición y las características esenciales de esa situación. Spielberg (1966) describió a la ansiedad estado como un estado con enfoque emocional transitorio que se caracterizaba por todas aquellas percepciones que una persona tenía de manera subjetiva al presentar sentimientos de temor y una notable alteración del sistema nervioso autónomo.

Haciendo referencia a las diferencias entre estado y rasgo cabe mencionar que la ansiedad rasgo es comprendida como características con las que una persona cuenta que son parte de su personalidad y la mayoría de las veces son hereditarias; mientras que la ansiedad estado es la manera en la que la persona tiende a actuar en algunas situaciones específicas y que generalmente no actúan de la misma manera a lo largo de su vida.

A continuación se presenta un ejemplo de la explicación anterior: una persona que presenta problemas para exponer en público generalmente tiene más desarrollada la ansiedad estado debido a que presenta inconvenientes únicamente cuando se encuentra propensa o considera estar en una situación de amenaza al estar siendo observada al momento de su exposición y presenta sintomatología diversa como taquicardia y falta de aire, sin embargo, cuando termina el turno de su exposición puede continuar con sus demás actividades sin ningún inconveniente.

2.2.2 Ansiedad patológica

Se ha descrito la ansiedad como un estado de afrontamiento normativo para algunas personas, sin embargo, en un nivel elevado puede desencadenar un trastorno psicológico, siendo este uno de los motivos de consulta más comunes dentro de la atención clínica. Ésta en la mayoría de las veces es provocada por las exigencias que se plantean en la sociedad, tales como las extensas jornadas laborales, alta demanda laboral, contaminación ambiental, sobrepoblación, alto nivel de competitividad por parte del individuo o incluso problemas a nivel familiar.

La mayoría de las veces la ansiedad se presenta en forma de crisis y en otras ocasiones de manera gradual, pero con mayor duración, ambas son patológicas debido a que hacen que la persona experimente un nivel elevado imposibilitándole de alguna manera la realización de sus actividades diarias y esto es lo que convierte a la ansiedad en un tema patológico. El individuo empieza a presentar síntomas de activación vegetativa en diferentes sistemas, entre ellos el cardiovascular y respiratorio. Este mal estar se interpreta como una situación desagradable lo que refuerza el pensamiento catastrófico e incluso puede llegarse a la necesidad de referir al consultante a la medicación y realizar un abordaje multidisciplinario con la psicoterapia.

Dentro de las manifestaciones somáticas que puede presentar una persona como una respuesta a la ansiedad identificada están a nivel cardiovascular: la taquicardia u opresión en el pecho; afectando el sistema respiratorio se pueden presentar dificultades en la respiración que en algunas ocasiones tiene como resultado complicaciones hiperventiladoras. En el caso del sistema digestivo se pueden

presentar síntomas como sequedad en la boca o por caso contrarios excesiva salivación, diarrea o estreñimiento.

Asimismo, se pueden evidenciar a nivel neurológico temblores excesivos, en la piel también se pueden notar signos y síntomas como la sudoración, ruborización e incluso en algunas ocasiones inquietud motora y dificultad de concentración.

El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM, 2012) en su quinta edición hace mención sobre la ansiedad con enfoque patológico enlistando los trastornos de ansiedad según su clasificación, toma como aspectos en común que tiene como característica principal el miedo excesivo y alteraciones conductuales en la persona. La ansiedad hace referencia en muchas ocasiones a la preocupación excesiva por sucesos futuros y comportamientos evitativos; los trastornos de ansiedad se diferencian entre sí según el tipo de situaciones que provocan el miedo en la persona y según la cognición asociada al evento.

Algunos ejemplos de trastornos de ansiedad que se pueden presentar son el trastorno de ansiedad por separación, el cual se origina como resultado de una ruptura que el individuo no superó de manera adecuada ya sea con relación a otra persona, situación o suceso. Otro de los que predomina en la categoría de ansiedad es el de fobia específica que se relaciona con miedo intenso por un objeto o situación específica como las alturas o tener contacto con algunos animales.

En la actualidad lo que provoca que una persona atraviese un trastorno de ansiedad depende en gran manera de las tensiones situacionales o de gran magnitud; lo cual depende de la resiliencia o la capacidad que un individuo presente para el manejo de estas situaciones es por ello que unas personas se encuentran más propensas que otras para presentar dicha sintomatología.

Lipovetsky (2006) menciona que actualmente una persona tiende a ser libre pero frágil y vulnerable, es decir que encuentra realmente la satisfacción en su individualidad al llevar a cabo las actividades de manera personal durante la adultez, aunque por otro lado comúnmente vive en angustia. El autor hace referencia a que la sensación de amenaza o ansiedad que puede

experimentar el individuo es el resultado de una inquietante fragilidad y una desestabilización emocional que es provocado por el entorno en la mayoría de los casos. Por ejemplo, una persona que generalmente se encuentra con alta demanda laboral o extensa jornada de trabajo podría experimentar sensación de amenaza o peligro por esta situación y tener diversas consecuencias.

2.3 Repercusiones de la ansiedad

El individuo que presenta sintomatología ansiosa puede experimentar sentimientos de infelicidad, inquietud, irritabilidad, alteraciones de sueño que a su vez el conjunto de estas repercusiones puede originar que la persona ya no sea funcional para ella misma ni para su entorno.

2.3.1 Repercusiones en el ámbito personal

Según lo menciona Luis Oblitas en el libro “Psicología de la Salud”, el individuo que presenta sintomatología ansiosa suele tener pensamientos auto despreciativos y rumiativos al momento de llevar a cabo una tarea, debido a que el sujeto empieza a sentirse poco funcional en su entorno. Dentro de los aspectos relevantes que influyen en una persona con ansiedad están la preocupación y la emocionalidad, por lo que la mayoría de las personas que experimenta un estado ansioso se encuentran enfocados en aspectos negativos dejando a un lado sus capacidades y disminuyendo de esta manera sus capacidades tanto intelectuales como sociales.

En el libro “Adiós, ansiedad” del autor Burns, D. (2006) una persona con sintomatología ansiosa experimenta uno o varios pensamientos de distorsión cognitiva entre los que se pueden mencionar: la adivinación del porvenir, la lectura del pensamiento en el cual se cree que las demás personas se encuentran juzgando lo que dice o hace; la magnificación exagerando en todo momento el peligro de la situación; el razonamiento emocional debido a que una persona razona según cómo se siente; asimismo se habla de las afirmaciones del tipo “debería”, en donde una persona está influenciada de gran manera en todos estos mandatos que por lo general se encuentran enfocados con generar ansiedad en la persona por estar siempre con el fin de cumplir con los mismos.

2.3.1 Repercusiones en el ámbito laboral

Una de las causas que provoca que la ansiedad afecte al rendimiento laboral es debido a que la dificultad presentada se genera ya que la persona enfoca su atención en los aspectos internos como los pensamientos autocríticos y sus reacciones autonómicas, descuida de esta manera la tarea o actividad que estaba realizando en ese momento. Según refiere Luis Oblitas, el bajo rendimiento en la actividad de la persona que presenta sintomatología ansiosa se debe a la preocupación que la persona experimenta en el momento, lo cual provoca la realización de actividades de procesamiento de manera irrelevante enfocados en la actividad que realiza.

Existen dos componentes relevantes que deben ser tomados en cuenta que repercuten en la vulnerabilidad ante la preocupación que genera en una persona que atraviesa un estado depresivo, los cuales son la percepción que el individuo tiene ante la amenaza, es decir la visión o creencia que tiene de su entorno como una alerta de peligro. El segundo componente es la incapacidad que siente al tener que afrontar las situaciones de conflicto, estos dos componentes son conceptos claves para identificar la eficacia y efectividad que la persona demuestra a nivel laboral.

En cuanto a la efectividad en el rendimiento laboral hace referencia a la calidad con la cual el puesto es desempeñado y la eficacia se enfoca en la efectividad y el esfuerzo que se coloque para llevar a cabo la actividad; es por ello que la persona con sintomatología ansiosa afecta de mayor manera la eficacia con el fin de compensar los efectos negativos sobre su rendimiento, realizando de esta manera un mayor esfuerzo que las demás personas.

Un aspecto por considerar de relevancia es que dentro del entorno laboral, si una persona se encuentra expuesta a alta demanda generalmente presenta sintomatología ansiosa, de esta manera afecta su rendimiento y funcionamiento. La mayoría de las ocasiones la persona que tiene episodios ansiosos se ve afectada a nivel interpersonal debido a que decide aislarse de los demás por el miedo que le genera el ser observado en ese estado y muchas veces el clima laboral se ve afectado. Asimismo se puede evidenciar una disminución en su rendimiento debido a que dentro de las

características o sintomatología que se presenta está la irritabilidad, inquietud, alteración de las emociones y esto llega a provocar la interrupción de lo que el sujeto está realizando en el momento.

2.4 Salud laboral

Según lo menciona Boada-Grau, Joan en su libro “Salud y trabajo” (2012) el término salud laboral hace referencia al bienestar físico, mental y social que un individuo debe presentar en el ámbito profesional desempeñando todas las funciones asignadas; asimismo se ve en la tarea de prevenir cualquier tipo de daño que una persona puede experimentar enfocado en la salud correspondiente a las condiciones de trabajo y colocándolo de esta manera en un puesto que fomente y esté acorde a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2012) define salud laboral como: “El grado completo de bienestar físico, psicológico y social y no sólo como ausencia de enfermedad de los colaboradores como consecuencia de la protección frente al riesgo”.

Es necesario tomar en cuenta que se debe tener un control del estado de la salud de los colaboradores, con el objetivo de identificar de manera preventiva enfermedades derivadas del trabajo, ya sea a nivel psicológico o nivel fisiológico y con base a estas medidas predictivas tomar en cuenta medidas de reducción de la probabilidad de daños posteriores a la salud. Esto debido a que la salud del colaborador puede ser perjudicada incluso por el mismo trabajo en el cual se desenvuelve, ya que su bienestar también depende de su lugar de trabajo, tomando en cuenta la ubicación e instalaciones así como también el bienestar o satisfacción que se demuestren en las personas más próximas de su ambiente laboral.

En el ámbito laboral muchas veces se deja de lado las implicaciones que una persona puede estar presentando debido a que les resulta más conveniente para la entidad enfocarse en la producción que debe generar la empresa como fuente de ingreso que simboliza, tomando de esta manera un enfoque y planteamiento exclusivamente productivo, consiguiendo de esta manera los mayores

beneficios sin tomar en consideración los riesgos y condiciones de trabajo a los cuales se encuentra expuesto el colaborador.

Existen varias razones por las cuales es necesario que la empresa cuente con una prevención de riesgos laborales, entre las cuales se encuentran prevención a nivel social, humana, legal y las derivadas de la responsabilidad social corporativa; esto debido a que un líder de grupo debe tomar en consideración todos estos aspectos para el funcionamiento correcto, efectivo y productivo de su equipo de trabajo.

2.4.1 Razones de prevención psicosociales

Es de vital importancia tomar en cuenta que las condiciones de la empresa son determinantes en todo contexto para el desarrollo del colaborador. Por ejemplo es esencial contar con un clima laboral adecuado y establecer estrategias de mejora de las relaciones humanas, debido a que la mayoría de las veces una persona puede tener dificultades relacionadas con el aspecto psicológico por el desajuste social que puede presentar.

Una persona que lleve a cabo sus labores en un ambiente caracterizado por aspectos negativos como irritabilidad, inconformidades constantes, insatisfacción por lo realizado por parte de sus compañeros de trabajo tiende a ser más propenso de padecer estrés o ansiedad, mientras que por el otro lado una persona que se encuentre con el mismo nivel de exigencia laboral y posea un ambiente o clima laboral favorable puede generar mayor salud laboral.

2.5 Clima organizacional

El clima organizacional es una dimensión enfocada en la calidad de una vida laboral que tiene la mayor influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano de una institución. Es decir que el clima organizacional es una herramienta esencial para implementar la intervención para realizar un cambio con base a la planificación realizada.

Es importante abordar el termino percepción con relación al clima organizacional, debido a que hace referencia a las condiciones que se pueden tener en la empresa y la conducta que los empleados tengan al respecto, por ejemplo, actualmente la percepción que tiene una persona que labora en call center influye en la dinámica que se evidencia en dicho lugar. Asimismo, es importante contar con la referencia de satisfacción ya que el concepto se relaciona con el estado afectivo y con el agrado que un colaborador experimenta sobre su realidad laboral.

Si una persona no presenta un grado de satisfacción elevado en el ambiente en el que se desenvuelve por lo general tiende a afectar la productividad que el empleado tenga, esto puede generar como consecuencia estrés o ansiedad anticipatoria ante tal suceso, debido a que constantemente se encuentra desempeñando el trabajo en un ambiente amenazador con alto grado de exigencia o por el contrario se encuentra enfrentado a actividades con las cuales el empleado no se encuentra satisfecho.

Para lograr un clima organizacional es de vital relevancia utilizar modelos de intervención aplicables para la gestión del mismo; dentro del principal modelo y el más aplicado según refiere el Boada-Grau, Joan (2012) es el “Modelo de Gestión” , el cual se enfoca en empoderar a los jefes de cada área con el conocimiento necesario para gestionar a su grupo que tiene a cargo, esto de alguna manera ayudará para que el jefe ponga en práctica el liderazgo necesario y de esta manera transmitir seguridad a sus empleados.

Dentro de los pasos que propone el autor para el mejoramiento del clima organizacional están: sensibilización, enseñanza y entrenamiento, aplicación y mejoramiento; los cuales se llevan a cabo con el fin de asegurar el cumplimiento de la satisfacción dentro de la dinámica de su ambiente laboral y con compañeros de trabajo.

2.5.1 Sensibilización

Este paso consiste en el logro del compromiso de las personas que son responsables de la gestión del clima organizacional a través de la comprensión de la importancia de un ambiente agradable para el colaborador, con el fin de determinar la satisfacción de las personas que se tienen a cargo, su compromiso y desenvolvimiento en el trabajo realizado. La sensibilización es la principal actividad que los jefes de grupo deben tomar en cuenta para el logro de los objetivos y metas de su grupo a cargo, por lo que fomentar en los líderes este tipo de gestión o este modelo es de vital importancia por ser el elemento central dentro de sus competencias. Dentro de las estrategias que se utilizan para llevar a cabo la sensibilización están:

- Llevar a cabo reuniones informativas en las que se retroalimente sobre el desempeño que se ha obtenido como grupo para expresar puntos de mejora y reforzar las buenas prácticas.
- Mostrar una exigencia directa por parte de los líderes de grupo tomando en consideración la jerarquía que debe llevar y respetarla, ya que se ha comprobado que si se realiza por parte de los pares no siempre se consiguen los resultados esperados.
- Capacitar a los colaboradores sobre las estrategias de comunicación de manera eventual para que los empleados tengan conocimiento de la manera efectiva con la cual se puede expresar lo que le molesta en el momento.
- Identificar en conjunto con los líderes de grupo los colaboradores que sobresalen en el trabajo realizado para que puedan ser reconocidos y que puedan ellos mismos expresar a sus compañeros las buenas prácticas que les permiten conseguir buenos resultados.
- Realizar talleres de sensibilización con casos prácticos en donde se pueda hacer la comparación de los resultados obtenidos entre un grupo que tiene un clima organizacional adecuado con otro en el cual esto no sea tomado en cuenta.

2.5.2 Enseñanza y entrenamiento

Esta etapa se debe enfocar en favorecer y propiciar la apropiación de conocimientos y el desarrollo de las habilidades de los colaboradores, especialmente de los líderes de cada grupo para lograr mejores cambios y resultados propuestos. Se puede utilizar como mecanismo de estrategia el coaching tomando en consideración la elección de la persona correcta para llevarlo a cabo ya que muchas veces se invierten grandes cantidades de dinero y tiempo en personas poco competentes.

Una actividad que puede tomarse en cuenta es la ejemplificación de un liderazgo efectivo a través de mecanismos válidos y confiables contemplando las reacciones de los involucrados e identificando la forma correcta en la cual ellos estarían transmitiéndola a su grupo a cargo, con base al nivel del aprendizaje, la transferencia de este y los resultados obtenidos.

2.5.3. Aplicación

Este paso consiste en llevar a cabo la operación de lo aprendido en las etapas anteriores y el entrenamiento que se debe considerar, hacer acciones específicas para el mejoramiento de la calidad en el clima organizacional.

Se debe tomar en consideración realizar las acciones que favorezcan el logro de los objetivos y el proceso de retroinformación para el cumplimiento del último paso a tomar en cuenta. En esta etapa los colaboradores se espera que hayan sido sensibilizados, con nuevos conocimientos y sobre todo que sepan poner en práctica el aprendizaje; se pueden facilitar los espacios y el tiempo para la aplicación de sus conocimientos. Optimizar las habilidades de los líderes de grupo llevará a condiciones organizacionales más saludables y de esta manera conseguir una mayor productividad, según refiere Salanova (2008).

2.5.4 Mejoramiento

En esta última etapa se tiene como objetivo proponer aspectos de mejora basándose en los resultados del cumplimiento de las etapas anteriormente propuestas; asegurándose de que quienes hayan adquirido este conocimiento puedan compartirlo a los grupos que tienen a su cargo poniendo en práctica las competencias y el compromiso necesario. Se enfoca entonces en una revisión y una mejora en el resultado de lo conversado o aprendido verificando la comprensión e importancia que cada líder transmite a sus colaboradores respecto al clima organizacional.

En esta etapa se busca suplir los puntos de mejora y deficiencias potencializando las fortalezas actitudinales que son evidentes en el liderazgo.

Capítulo 3

Marco Contextual

3.1 Método

Este estudio se realizará empleando el método de investigación mixto debido a que se realizará por medio de un análisis cualitativo y cuantitativo que permita determinar el nivel de ansiedad que experimenta un adulto que labora en call center, partiendo de una muestra de 21 personas de una entidad financiera; esto a través de procedimientos de la investigación, utilizando la técnica de la encuesta e instrumentos psicométricos para la evaluación.

3.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es de campo, debido a que la temática a abordar amerita que la información se recabe de manera directa con los participantes de acuerdo con la muestra que se va a investigar, con el fin de identificar qué repercusiones genera la ansiedad en el clima laboral de un call center.

3.3 Niveles y técnicas de investigación

El nivel de la investigación es de tipo exploratoria, ya que se recopilarán los datos directamente con los participantes por medio de las pruebas psicométricas y las entrevistas, así mismo se realizará con el fin de reunir información sobre la temática planteada.

Entre las técnicas de recolección y análisis a utilizar se encuentra el cuestionario de selección múltiple elaborado por el investigador para recabar la información y cuantificarla. Así mismo, se utilizarán los test psicométricos de Cuestionario de Ansiedad Estado de Rasgo (STAI) y el Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA) para evaluar la presencia o no de ansiedad en los sujetos de estudio.

3.4 Pregunta de investigación

¿Qué nivel de ansiedad experimentan los adultos que trabajan en call center y las repercusiones que genera en el clima laboral?

3.5 Variables de la investigación

La variable dependiente se relaciona con el nivel de ansiedad que maneja una persona de edad adulta que labora en un call center, esto como consecuencia de la demanda laboral y el cumplimiento de altas mediciones interna. Todo esto se vincula con la falta de conocimiento y herramientas por parte de las personas que tienen a cargo a los agentes telefónicos para fomentar un clima laboral adecuado.

3.6 Análisis de factibilidad y viabilidad

La presente investigación posee claros niveles de factibilidad, puesto que la muestra con la que se trabajará se encuentra al alcance del investigador, así mismo los elementos a investigar pueden ser determinados por medio de un cuestionario elaborado por el investigador y aplicación de pruebas psicométricas.

3.7 Muestreo

Esta investigación se desarrollará con la ayuda de 21 sujetos de ambos géneros por medio de un muestreo directo, con adultos que laboran en call center de una entidad financiera en la ciudad de Guatemala.

3.8 Sujetos de la investigación

Esta investigación se desarrollará con la ayuda de 21 adultos que laboran en *call center* de una entidad financiera de la ciudad de Guatemala que tengan interés y tiempo disponible para participar.

3.9 Instrumentos de investigación

Los instrumentos por utilizar es un cuestionario de selección múltiple elaborado por el investigador y las pruebas psicométricas y proyectivas: persona bajo la lluvia y el Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA), los cuales permitirán evaluar objetiva y confiablemente la presencia o no de ansiedad en los participantes que laboran en call center y las consecuencias que puede ocasionar en el clima laboral.

3.10 Procedimiento

Como primer paso se solicitará la autorización al call center de una entidad financiera para llevar a cabo el presente estudio, luego se requerirá la participación de los sujetos de estudio seleccionados. Asimismo se procederá con la aplicación de los instrumentos de evaluación anteriormente descritos. Posteriormente se llevará a cabo el análisis de resultados cuantitativos y cualitativos para la obtención de datos concretos de la presente investigación. Se procederá a elaborar el informe con la intención de divulgar los hallazgos encontrados para su valiosa utilidad en la promoción de la salud mental individual y favorecer el clima laboral de la entidad.

3.11 Cronograma

Las actividades serán llevadas a cabo de la siguiente manera:

Tabla No. 1
Cronograma de actividades

Mes		May.	Junio	Julio	Agosto			Septiembre				Octubre				Noviembre				Dic.	
Semana		4	2	4	3	4	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
1.	Selección del tema																				
2.	Elaboración de tabla de variables																				
3.	Estructura de investigación																				
4.	Adquisición de material																				
5.	Solicitud de participación sujetos de estudio																				
6.	Trabajo de campo																				
7.	Calificación de pruebas aplicadas																				
8.	Presentación y análisis de resultados																				
9.	Presentación informe final																				
10.	Revisión de asesoría																				
11.	Entrega a coordinación de egresos																				

Fuente: elaboración propia (2018)

Capítulo 4

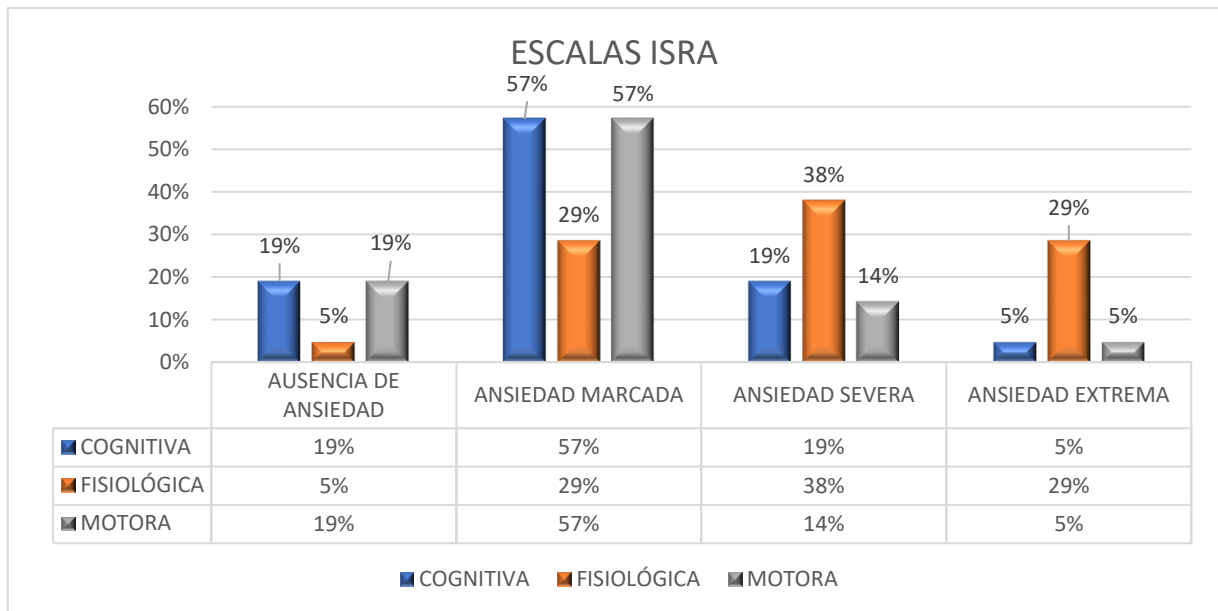
Presentación y discusión de Resultados

4.1 Presentación de resultados

Para la realización del trabajo de campo con los sujetos de investigación, se llevó a cabo la aplicación de la prueba proyectiva de la persona bajo la lluvia, el inventario de situaciones y respuestas de ansiedad (ISRA) y un cuestionario de ansiedad en *call center* con la finalidad de determinar el nivel de ansiedad que se puede presentar en dicho ambiente laboral y las repercusiones a nivel psicológico que los mismos podrían experimentar como consecuencia del alto nivel de demanda laboral desempeñando en puesto de colaborador de *call center*.

4.1.1 Presentación de resultados de Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA)

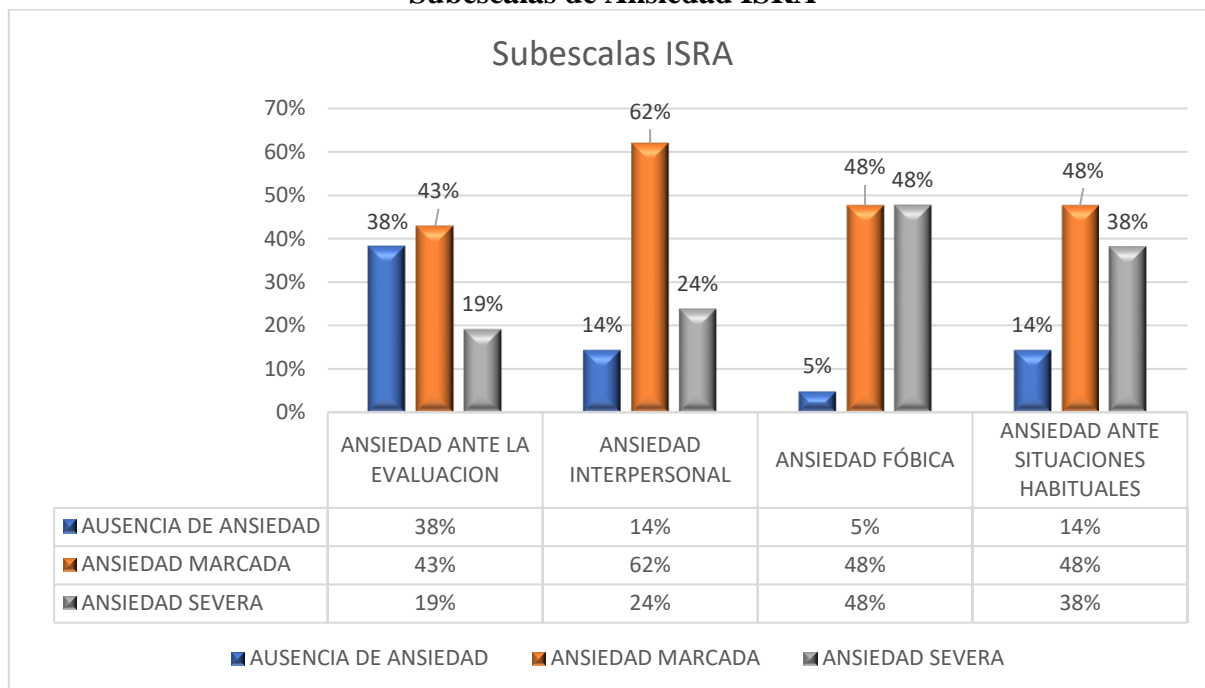
Gráfica No. 1
Escalas de Ansiedad ISRA



Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (2018)

Según se muestra en la gráfica No. 1, la población evaluada demuestra mayor porcentaje en ansiedad marcada representando un 57% de los participantes en el aspecto cognitivo y motor. Asimismo se muestra un 29% de ansiedad extrema en el aspecto fisiológico.

Gráfica 2
Subescalas de Ansiedad ISRA

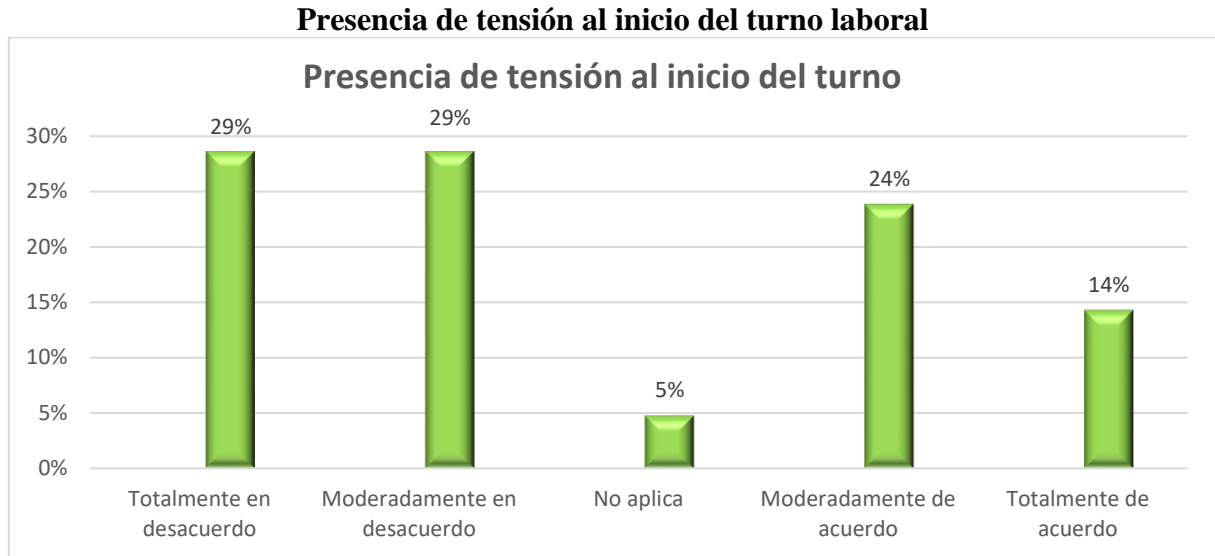


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (2018)

Como se muestra en la gráfica No. 2 respecto a las subescalas de ansiedad un 62% de los participantes presentan ansiedad marcada en la subescala de ansiedad interpersonal, por consiguiente se verifica un 48% de ansiedad marcada en la categoría de ansiedad fóbica y ansiedad ante situaciones habituales o de la vida cotidiana.

4.1.2 Presentación de resultados de cuestionario de ansiedad de *call center*

Gráfica No. 3

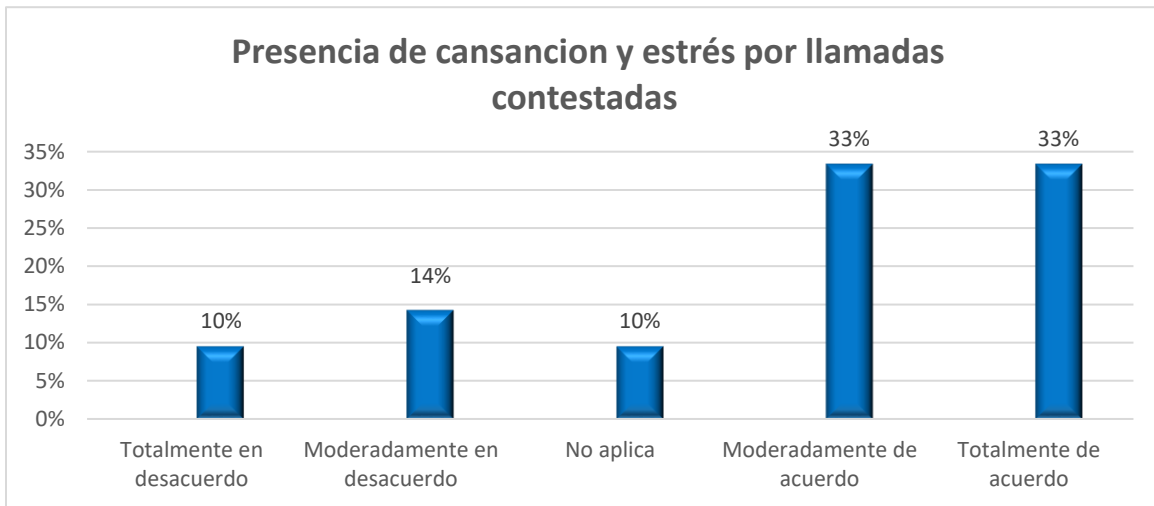


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en *call center* (2018)

Según los datos obtenidos en la gráfica No. 3 se evidencia que los sujetos evaluados no presentan ansiedad al inicio del turno, sino que se evidencia en las horas posteriores al inicio de este, teniendo un 29% de evaluados a favor de dicha afirmación.

Gráfica No. 4

Presencia de cansancio y estrés por la atención de llamadas

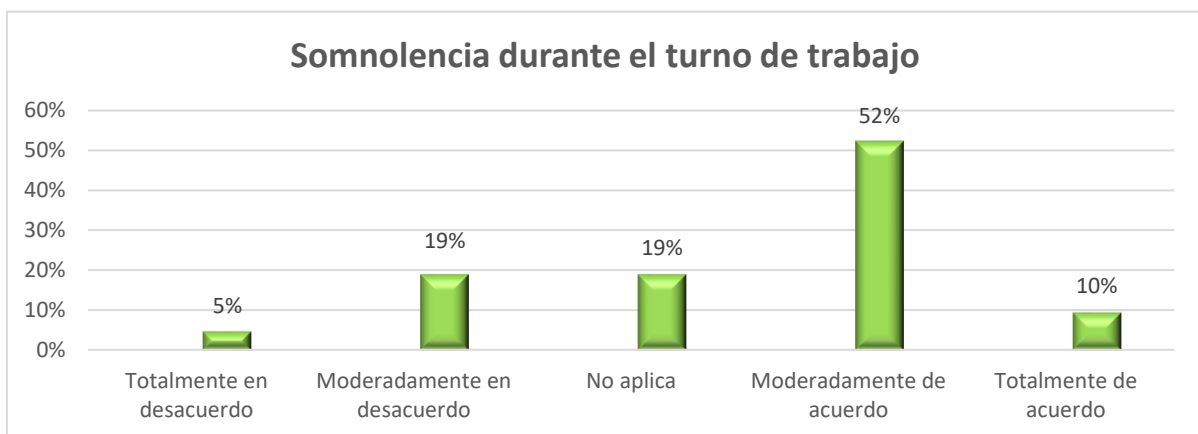


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en *call center* (2018)

Dentro de los resultados evidenciados en la gráfica No. 4 se verifica que un 33% de sujetos se encuentran moderada y totalmente de acuerdo con la presencia de cansancio y estrés por las llamadas contestadas durante la jornada laboral.

Gráfica No. 5

Presencia de somnolencia durante el turno de trabajo.

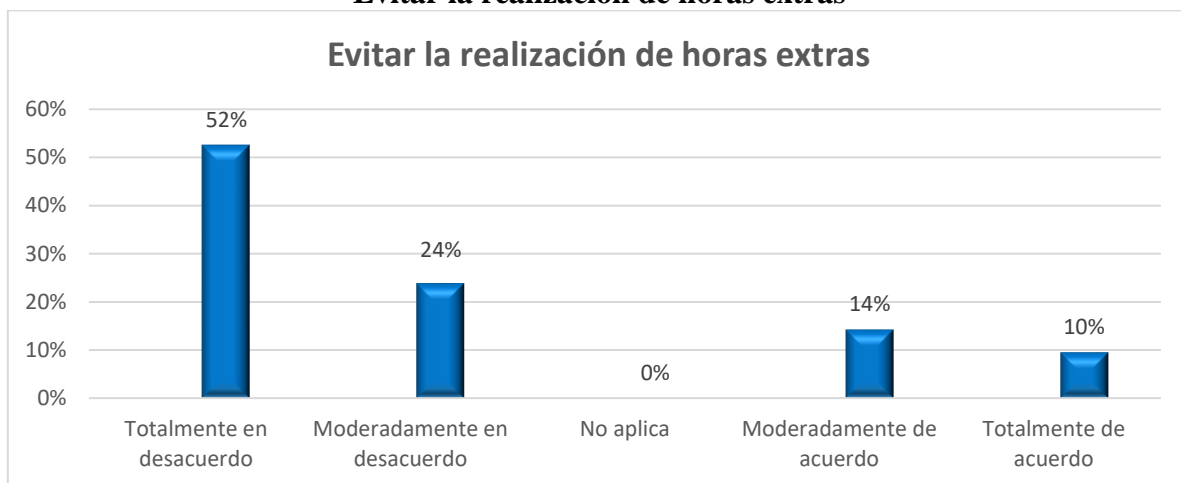


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en *call center* (2018)

Se toma en cuenta según la gráfica No. 5 que el 52% de la población evaluada se encuentra moderadamente de acuerdo en presentar somnolencia durante su turno de trabajo.

Gráfica No. 6

Evitar la realización de horas extras

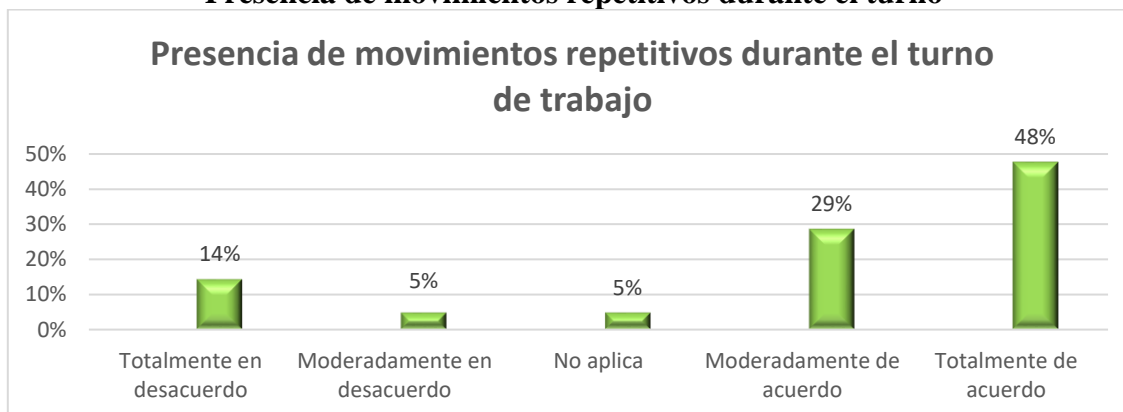


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en call center (2018)

Se verifica según la gráfica No. 6 que el 52% de la población no se encuentra de acuerdo en brindar excusas para la realización de horas extras; debido a que se encuentra totalmente de acuerdo en la afirmación presentada.

Gráfica No. 7

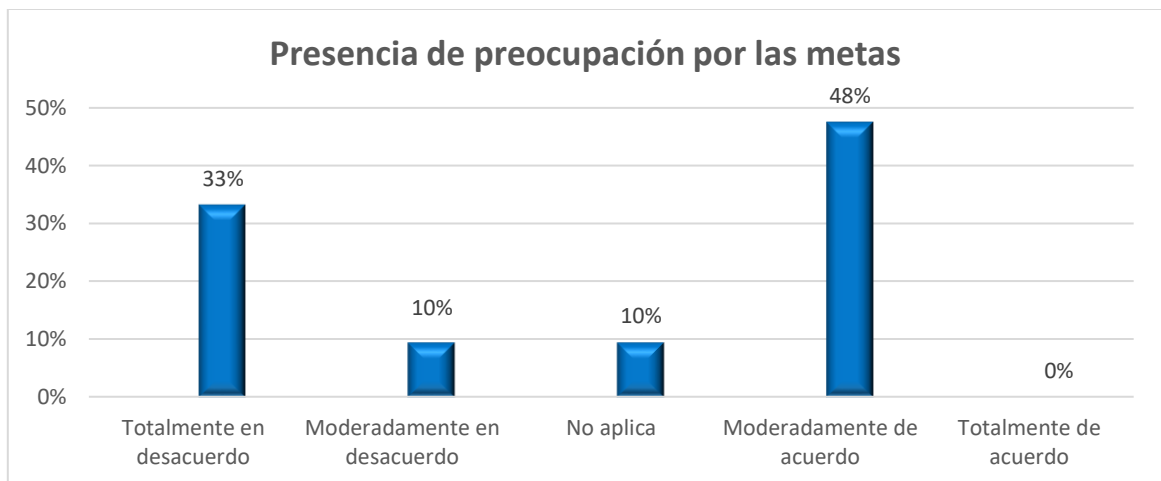
Presencia de movimientos repetitivos durante el turno



Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en *call center* (2018)

Tal como se muestra en la gráfica No. 7 un 48% de los sujetos evaluados se encuentran totalmente de acuerdo en la presencia de movimientos repetitivos en brazos y piernas durante las horas del turno de trabajo.

Gráfica No. 8
Presencia de preocupación por las metas

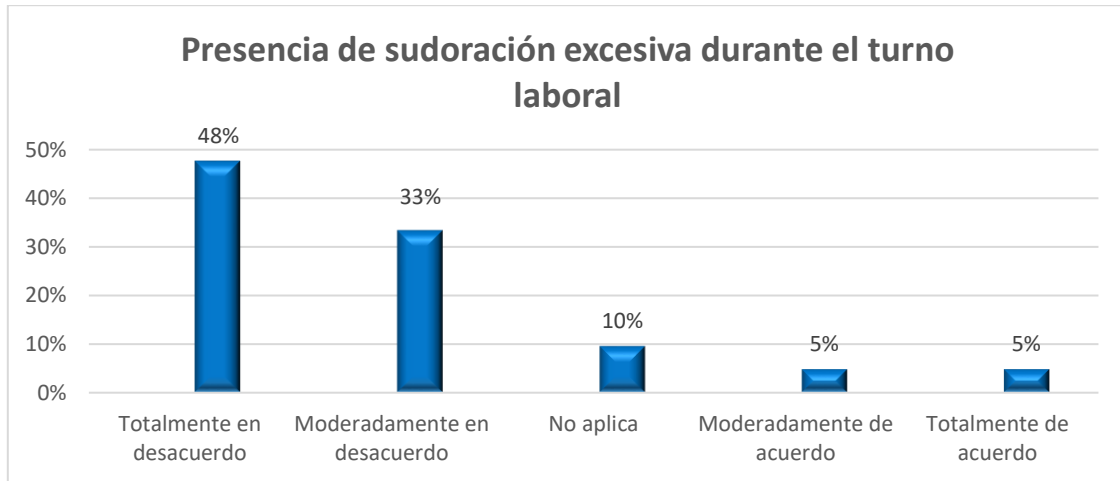


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en call center (2018)

En la gráfica No. 8 se muestra que un 48% de los sujetos evaluados se encuentran moderadamente de acuerdo en que se preocupan por las metas al momento que las mismas son transmitidas por su jefe inmediato.

Gráfica No. 9

Presencia de sudoración durante el turno laboral

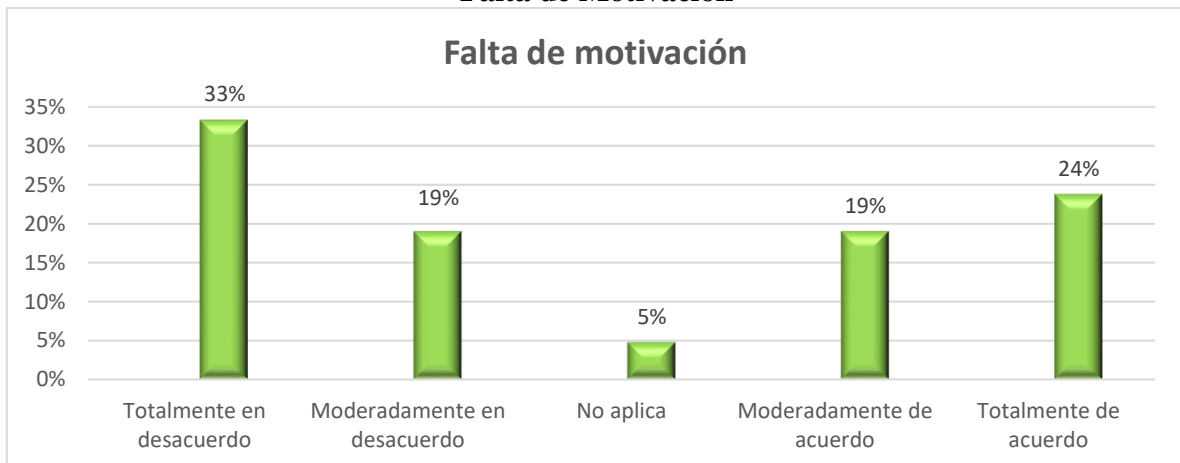


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en *call center* (2018)

Dentro de los resultados obtenidos que muestra la gráfica No. 9 se evidencia que un 48% de la población se encuentra en desacuerdo total de presentar sudoración excesiva durante el turno laboral.

Gráfica No. 10

Falta de Motivación

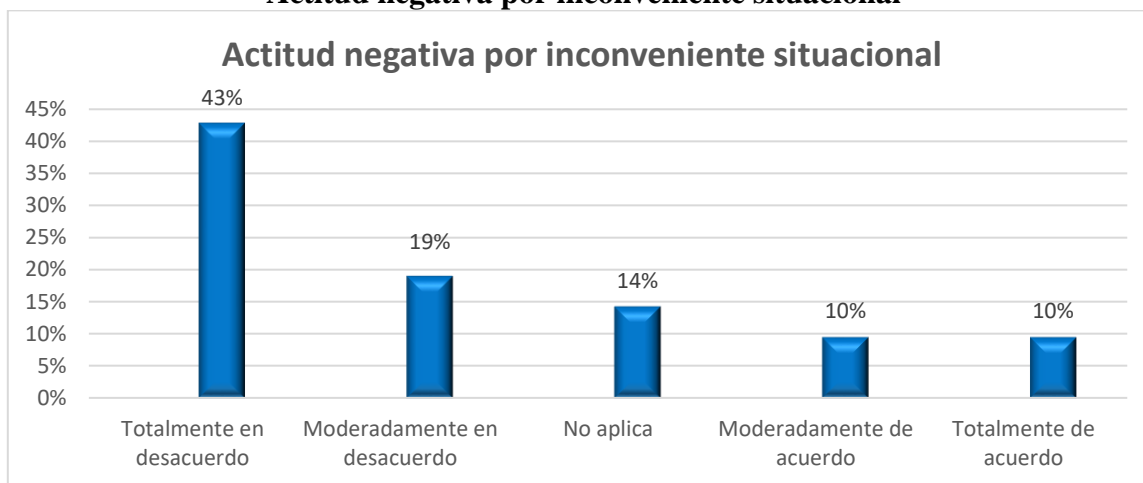


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en *call center* (2018)

Se logra determinar que un 33% de la población evaluada están en desacuerdo al mencionar que no cuentan con la motivación necesaria para desempeñar sus labores diarias.

Gráfica No. 11

Actitud negativa por inconveniente situacional

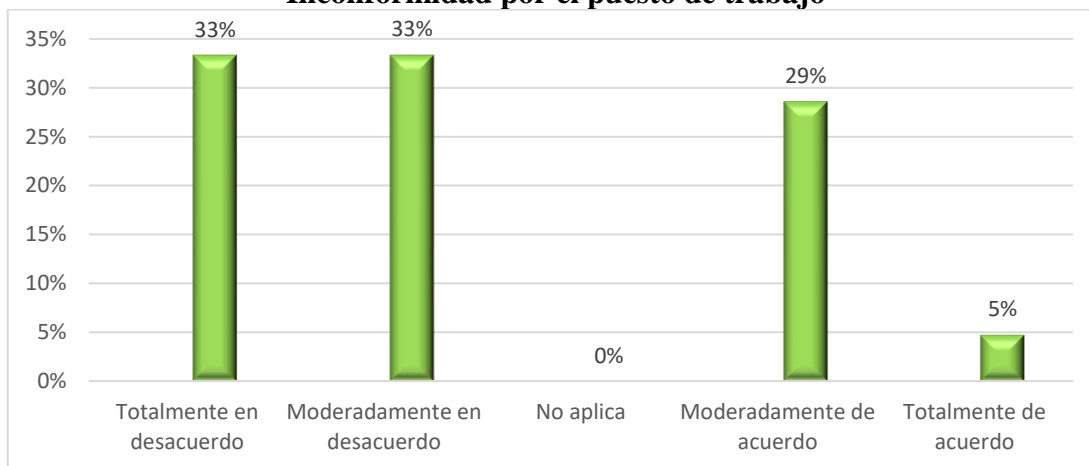


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en call center (2018)

Según se verifica en la gráfica No. 11 el 43% de los evaluados no presentan actitud negativa posterior a presentar un inconveniente situacional.

Gráfica No. 12

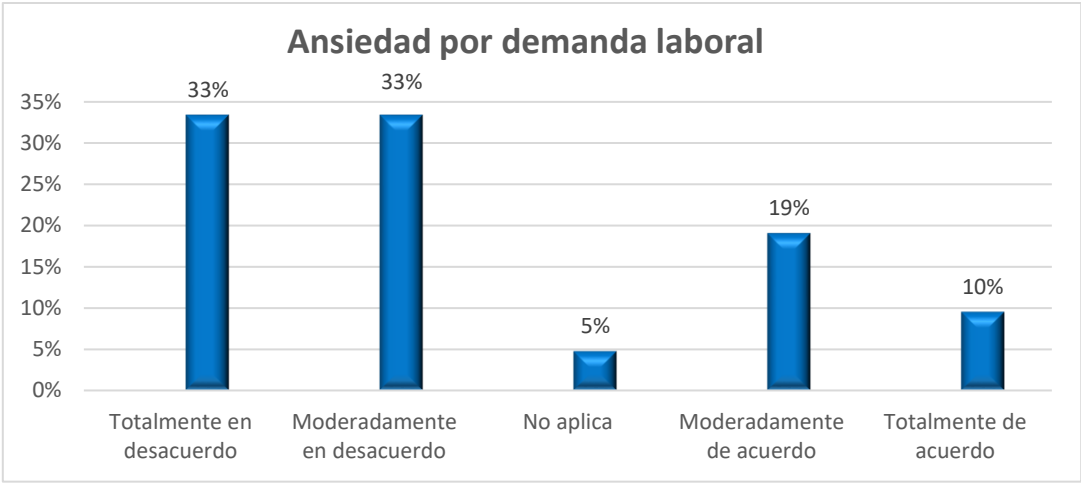
Inconformidad por el puesto de trabajo



Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en call center (2018)

Como lo muestra la gráfica se verifican similitudes en cuanto al porcentaje de la población que no presenta inconformidad por el puesto de trabajo desempeñado obteniendo un 33% en comparación con la población que sí presenta inconformidad con un 29%

Gráfica No. 13
Ansiedad por demanda laboral

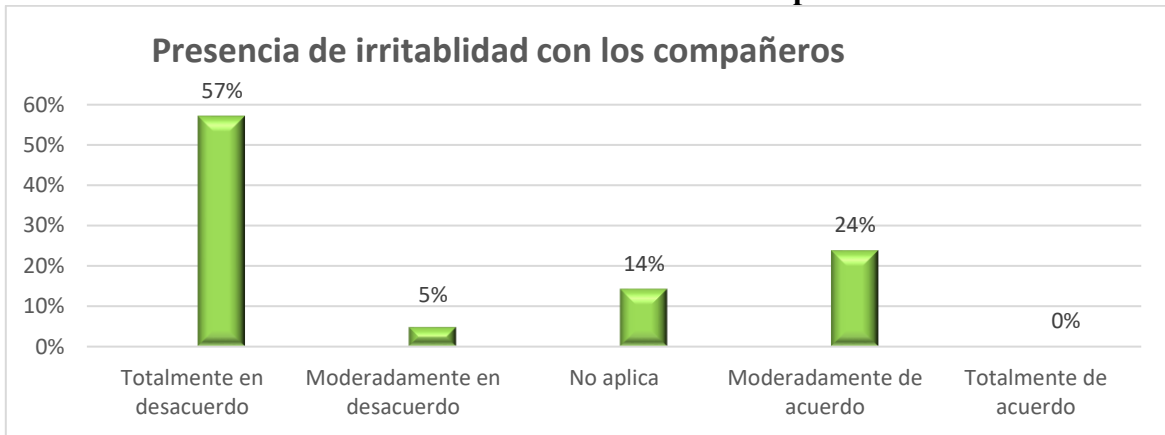


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en call center (2018)

En la gráfica No. 13 se evidencia que un 33% de la población se encuentran de acuerdo en que generalmente presentan ansiedad como consecuencia de la demanda laboral.

Gráfica No. 14

Presencia de irritabilidad con los compañeros

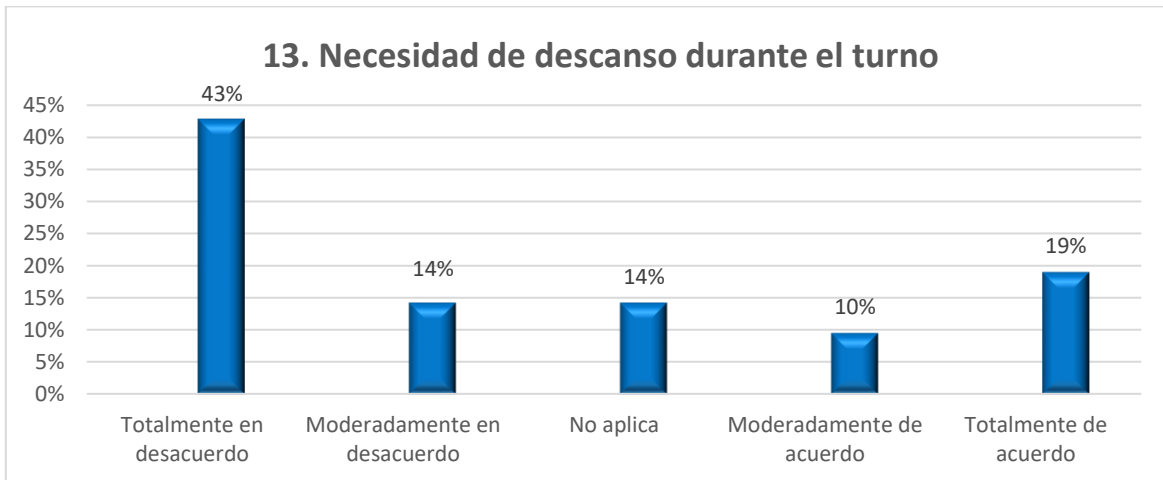


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en *call center* (2018)

Se verifica según la gráfica No. 14 que el 57% de la población se encuentra totalmente en desacuerdo ante la afirmación de presentar irritabilidad con los demás compañeros de trabajo.

Gráfica No. 15

Necesidad de descanso durante el turno

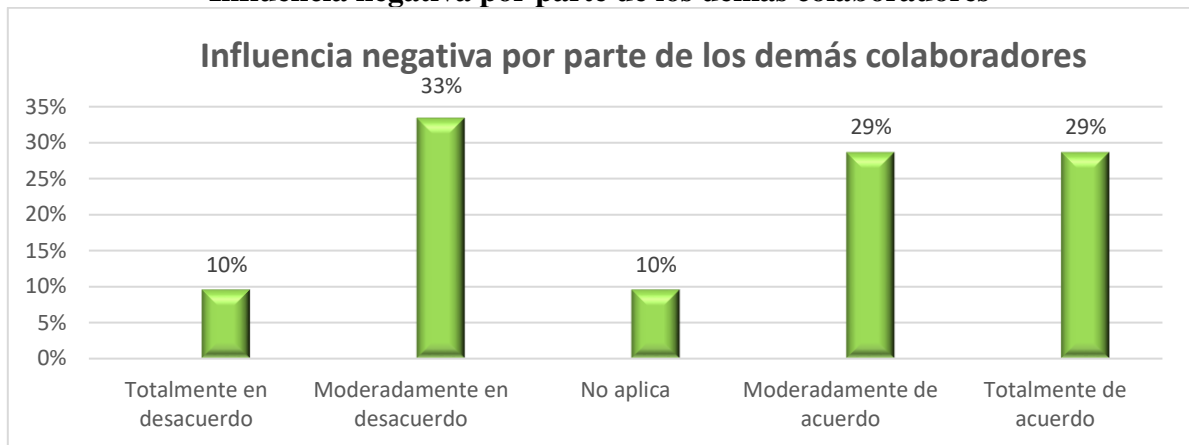


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en *call center* (2018)

Según se verifica en la gráfica No. 15 un 43% de los sujetos evaluados comentan que no es necesario tomar descansos durante el turno laboral.

Gráfica No. 16

Influencia negativa por parte de los demás colaboradores

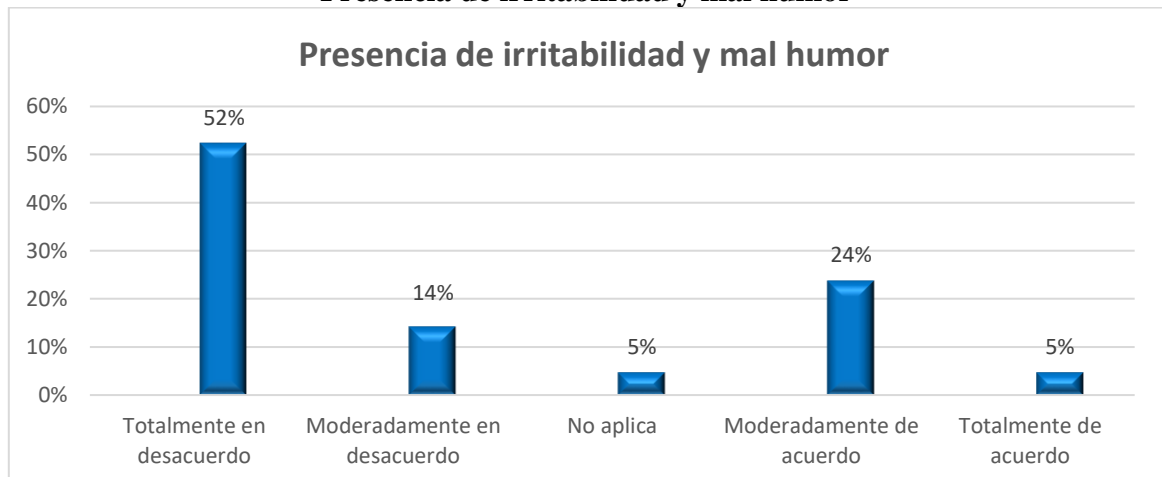


Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en *call center* (2018)

Dentro de los datos presentados se evidencia que un 33% de la población se encuentra moderadamente en desacuerdo en que los demás compañeros de trabajo tienen una influencia negativa ante ellos, sin embargo un 29% en los sujetos evaluados mencionan que sí influye en ellos la influencia negativa de sus demás compañeros.

Gráfica No. 17

Presencia de irritabilidad y mal humor



Fuente: elaboración propia con base a datos obtenidos del cuestionario de ansiedad en *call center* (2018)

Según los datos presentados en la gráfica No. 17 se logra evidenciar que un 52% de los sujetos evaluados mencionan estar en desacuerdo ante la presencia de irritabilidad y mal humor durante la jornada laboral.

4.1.3 Persona bajo la lluvia

Dentro de los datos evidenciados se puede verificar que los sujetos evaluados presentan en su mayoría necesidad de mostrarse, de ser reconocidos, con un criterio ajustado a la realidad en la toma de decisiones en algunos aspectos de su vida. También se evidencia el infantilismo y la imaginación por delante de la razón; demuestran tener energía vital, extraversión, hostilidad frente al mundo, se evidencia que la mayoría de los sujetos demuestran personalidad de tipo líder, buenos conductores de grupo o creadores de grandes ideales.

Otro de los aspectos mostrados en la mayoría de los individuos es el sufrimiento fetal, acontecimientos traumáticos ocurridos durante el embarazo de la madre; esto también abarca el nacimiento, los primeros años de vida o accidentes y que en la actualidad puede ocasionar problemas actitudinales. Reflejan amenazas externas, tendencias auto agresivas, situaciones estresantes, agobiantes y angustiantes.

4.2 Discusión de resultados

La ansiedad es uno de los trastornos más prevalentes en la actualidad debido a diversos factores que pueden influir en el desarrollo de esta, como la alta demanda laboral, jornadas extensas de trabajo. Dentro de un ambiente de call center se evidencia un alto índice de padecimiento debido a que la mayoría de los colaboradores se encuentran en la adultez temprana y adultez media, lo cual provoca que se conviertan en personas multitask al combinar los estudios universitarios y el trabajo para el pago de los mismos.

El problema que motivó la realización del tema de estudio fue conocer el nivel de ansiedad que manejan los adultos que laboran en el ámbito de call center de una entidad financiera y cuáles son las repercusiones que se pueden presentar en el clima laboral tomando en cuenta el aspecto fisiológico, cognitivo y motor del colaborador.

El objetivo general con el que se abordó la temática de estudio fue determinar el nivel de ansiedad que experimentan los adultos que laboran en call center, dentro de lo cual se pudo determinar con el trabajo de campo que se presenta una ansiedad extrema en el aspecto fisiológico, esto debido a que el 29% de los evaluados la presenta, asimismo se toma como aspecto relevante un 57% de ansiedad marcada comprendida en un percentil entre 30 y 75 en el ámbito cognitivo y motor, afectando de esta manera las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral.

Uno de los objetivos específicos que se abordaron dentro del trabajo de investigación fue identificar qué repercusiones genera la ansiedad en el clima laboral, para lo ello se empleó la interpretación de las sub escalas evaluadas dentro del Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad, en donde se obtuvo como resultado un 62% de ansiedad marcada en la sub escala denominada “ansiedad interpersonal” en donde 13 sujetos de los 21 evaluadas indicaron presentar dificultad en aquellas situaciones en donde deben tener contacto con las personas que les rodean y la dificultad que presentan debido a la sintomatología ansiosa experimentada.

Dentro de la realización de la prueba proyectiva del dibujo de la persona bajo la lluvia se logró determinar como patrón en común de los evaluados la realización de dibujos que ocupan la mayor cantidad de la hoja simbolizado de esta manera la necesidad de mostrarse, se logra evidenciar ansiedad y el reflejo de amenazas externas o tendencias auto agresivas

Conclusiones

Dentro de las repercusiones que se generan en el clima laboral de un call center si los colaboradores presentan altos índices de ansiedad están los aspectos a nivel fisiológico debido a que se presentó un 38% de esta categoría especificándolo con náuseas, mareos, dificultades respiratorias, sequedad de boca, todas ellas relacionadas con una alta actividad autonómica; lo cual provoca que los colaboradores presenten dificultad al relacionarse con las demás personas por la incomodidad que presentan a nivel personal dicha sintomatología.

El contexto laboral influye en la presencia de ansiedad de los colaboradores de *call center* debido a que existen diversos factores como la anticipación negativa que se produce cuando el individuo recibe una tarea nueva por realizar y la actitud con la cual se toma es de angustia, pensamientos catastróficos presentado por el miedo experimentado, la tendencia a controlar en la cual se quiere abarcar todas las responsabilidades vistas desde una carga adicional y no como una oportunidad de crecimiento y por último el factor del miedo a cometer errores en el cual se evidencia que por este pensamiento anticipatorio no arriesgan lo suficiente por miedo a equivocarse.

Dentro de las subescalas obtenidas en la prueba ISRA se determina que un 62% de los sujetos evaluados presentan ansiedad marcada en la escala de ansiedad interpersonal, lo cual hace referencia a las relaciones directas con otros individuos, lo que puede provocar una patología de atención clínica si no es controlada en el momento preciso. Asimismo se evidencia un 38% de sujetos con ansiedad severa en la escala de ansiedad ante situaciones de la vida cotidiana en donde se puede analizar el aspecto laboral, académico y personal de los colaboradores. La constatación de estos rasgos específicos implica la existencia de un perfil individual específico en cuanto al tipo de situaciones capaces de generar ansiedad en los distintos sujetos.

Recomendaciones

Es necesario que la sociedad guatemalteca conozca la importancia de la intervención psicológica para las personas que se encuentran en un nivel elevado de ansiedad para que de esta manera se puedan evitar futuras patologías, siendo de suma importancia la prevención ante dicha situación.

Al momento de presentar altos índices de ansiedad en el área fisiológica de los colaboradores es recomendable llevar a cabo técnicas integrativas como entrenamiento de relajación incorporando 20 minutos del turno laboral en donde se invite a cada uno a realizar estiramiento muscular de brazos y piernas debido al tiempo empleado en mantenerse sentado en su lugar de trabajo. Posterior a esta práctica llevar a cabo la respiración diafragmática sin mover el pecho de manera que se hinche el abdomen en tres repeticiones.

Debido a la manera en la cual los colaboradores de la adultez temprana y adultez media toman las nuevas atribuciones asignadas es necesario emplear recursos que fomenten la comunicación asertiva y no directiva de manera que puedan interpretarlo enfocándose en los beneficios que adquieren al llevarla a cabo y no en la carga adicional que están adquiriendo, de esta manera se puede transmitir la información con temáticas de interés por el contenido que puede presentar y reforzar lo normativo que en algunas ocasiones se produce cuando se comete algún error para evitar de esta manera la ansiedad en el contexto laboral por el miedo que estos actos generan.

Es necesario identificar a los colaboradores con altos índices de ansiedad en las distintas escalas para que cada líder de grupo pueda determinar las causas por las cuales estos colaboradores presentan mayor dificultad en el manejo de las mismas en comparación con los demás compañeros, de esta manera se puede brindar un coaching personalizado enfocándose en el reforzamiento de las habilidades positivas con las cuales cuenta y administrar las responsabilidades con base a los aspectos en los cuales su ansiedad no se aumenta de manera significativa, posteriormente evaluar si no disminuye y referir a un proceso psicológico, es por ello la importancia de contar con un psicólogo clínico dentro de las distintas instituciones.

Referencias

- Báez, K. (2003) *Ansiedad, cómo controlarla*. Guías de educación sanitaria 2. España
- BBC Mundo (2017) *Secreto para reducir la ansiedad*. Guatemala, Prensa Libre.
- Berdullas, S. (2016) *Relación entre las habilidades de solución de problemas sociales y los rasgos emocionales negativos de la personalidad: la "Tríada emocional negativa" (depresión, ansiedad e ira)*. Universidad Complutense de Madrid. España.
- Bordas, M. (2016) *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid, España.
- Clark, D. & Beck, A. (2016) *Terapia Cognitiva para Trastornos de Ansiedad*. España: Biblioteca de Psicología.
- Conti, N. & Stagnaro, J. (2007) *Historia de la ansiedad*. Buenos Aires: Editorial Orenos S.A.
- Dallal, E. (2003) *Caminos del Desarrollo psicológico: De la edad adulta a la vejez*. Volumen IV. España
- Gan, F & Triginé, J. (2012) *Clima Laboral*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Gonzalo, E. (2011) *Guía de Práctica Clínica para el manejo de pacientes con Trastornos de Ansiedad en Atención Primaria*. Madrid: Ministerio de Sanidad y Consumo.
- Jiménez, G (2013) *Teorías del desarrollo III*. México: Red Tercer Milenio.
- News Mundo (2011) *Salud mental: trastornos de ansiedad*. Argentina

Melville, S. (2017) *La ansiedad y sus manifestaciones*. Psicología clínica y Salud Mental, Vista Hermosa Guatemala.

Papalia, D (2010). *Desarrollo Humano*. Undécima edición. México: Mc Graw Hill.

Pérez, N. (2012). *Psicología del Desarrollo Humano, del nacimiento a la vejez*. Ecuador: Club Universitario.

Ruiz, M. (2016) *Trastornos mentales y del comportamiento*. Departamento de Epidemiología, Guatemala

Torres, C. & Chávez, M. (2013) *Revista de Actualización Clínica Investiga versión impresa ISSN 2304-3768*. Artículo Recuperado de http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230437682014000300011&lng=es&nrm=iso

Urbano, C. (2014) *Psicología del Desarrollo: Enfoques y perspectivas del curso vital*. Brujas. Argentina

Uribe, J. (2015) *Clima y ambiente organizacional (Trabajo, Salud y factores psicosociales)*. México: Manual Moderno.

Wild, R. (2011) *Etapas del desarrollo*. España: Herder Editorial.

Anexos

Anexo 1

Tabla de variables



Tabla de Variable

Nombre completo: Estephany Andrea Samayoa Borrayo

Título de la Tesis: Nivel de ansiedad que experimentan adultos que trabajan en call center y las repercusiones que genera en el clima laboral.

Carrera: Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social

Problemática	Variable de estudio (tema a investigar)	Sub temas de la variable de estudio	Pregunta de investigación	Objetivo General	Objetivos Especificos	Instrumentos a utilizar	Sujetos de estudio
Ansiedad presentada en los adultos que laboran en call center	Nivel de ansiedad que experimentan adultos que trabajan en call center y las repercusiones que genera en el clima laboral.	Definición de adultez y su desarrollo	¿Qué nivel de ansiedad experimentan los adultos que trabajan en call center y las repercusiones que genera en el clima laboral?	Determinar el nivel de ansiedad que experimenta un adulto que labora en call center	Identificar qué repercusiones genera la ansiedad en el clima laboral de un call center.	Persona bajo la lluvia	21 adultos que laboran en call center de entidad financiera.
		Ansiedad y sus tipos				Cuestionario selección múltiple	
Repercusiones que genera la ansiedad en el clima laboral.		Clima laboral y problemas asociados			Evaluar si el nivel de ansiedad puede ocasionar la presencia de una patología en el adulto.	Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad ISRA.	
		Recursos para el manejo de ansiedad (estrategias, técnicas)					

Anexo 2

Consentimiento Informado

Consentimiento informado

El presente documento explica todos los aspectos relacionadas a su participación en la investigación de campo titulada como "**Nivel de ansiedad que experimentan adultos que trabajan en call center y las repercusiones que genera en el clima laboral**". Por favor léalo atentamente y consulte con el investigador a todas las dudas que surjan.

La investigación será conducida por **Estephany Andrea Samayoa Borrayo** con número de Documento Personal de Identificación **2734357950101** extendido por el Registro Nacional de las Personas de Guatemala; quien es estudiante del quinto año de la Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social de la Universidad Panamericana.

El propósito de llevar a cabo la presente investigación es recabar información cuantitativa y cualitativa sobre los sujetos de investigación, lo cual permitirá al investigador desarrollar el trabajo de egreso (Tesis).

Por medio de este consentimiento informado se asegura la confidencialidad de los sujetos de investigación. Los datos que se obtengan a través de los documentos serán utilizados únicamente con fines de investigación y formación académica. Se garantiza la plena confidencialidad de sus datos y el riguroso cumplimiento del secreto profesional en el manejo de la información y material obtenido en el proceso de investigación de campo.

Por lo antes mencionado, se establece la siguiente declaración de consentimiento
Yo, _____
he leído el documento de consentimiento informado que se me entregó el día _____ en el mes de _____ del año _____. He comprendido las explicaciones y acepto voluntariamente participar en la presente investigación. He sido informado de la confidencialidad de mis datos por lo que tome la decisión de ser sujeto de estudio. Tomando todo esto en consideración y en tales condiciones CONSIENTO mi participación.

Firma _____

Número de DPI: _____