

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Nivel de estrés en los colaboradores de las empresas privadas del casco urbano  
del municipio de Villa Canales, Guatemala**  
(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Rosa Analy Echeverria Rivera de Morán

Guatemala, agosto de 2019

**Nivel de estrés en los colaboradores de las empresas privadas del casco urbano  
del municipio de Villa Canales, Guatemala**

(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Rosa Analy Echeverria Rivera de Morán

Lic. Josué Roberto Zabala Vásquez (**Asesor**)

M. Sc. Silda Iliana Miranda (**Revisora**)

Guatemala, agosto de 2019

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**

Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A César Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Lic. Luis Fernando Ajanel**

Coordinador

**Guatemala 04 de marzo de 2019**

Señores:  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

Por este medio doy fe que soy la autora del artículo científico titulado **Nivel de estrés en los Colaboradores de las Empresas Privadas del Casco Urbano del Municipio de Villa Canales, Guatemala** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo Científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Rosa Analy Echeverría Rivera de Morán  
Licenciatura en Administración de Empresas  
Carne No.: 201400896

**REF.: C.C.E.E.LIC.ADMON.A03-PS.004.2019**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 21 DE JUNIO DE 2019**

**DICTAMEN**

**Tutor:** Licenciado Josué Roberto Zabala Vásquez

**Revisor:** Licenciada Silda Iliana Miranda Medina

**Carrera:** Licenciatura En Administración de Empresas

**En el Artículo Científico titulado: "Nivel de estrés en los colaboradores de las empresas privadas del casco urbano del municipio de Villa Canales, Guatemala,"**

**Presentada por:** Rosa Analy Echeverria Rivera.

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciada

M.A. Ronaldo Girón  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 09 de marzo de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“Nivel de estrés en los Colaboradores de las Empresas Privadas del Casco Urbano del Municipio de Villa Canales, Guatemala”**, realizada por Rosa Analy Echeverría Rivera, carné 201400896, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



Lic. Josué Roberto Zabala Vásquez  
Colegiado Activo 15017

Guatemala, 12 de abril 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

En relación al trabajo del artículo científico con el tema: **Nivel de estrés en los colaboradores de las empresas privadas del casco urbano del municipio de Villa Canales, Guatemala**, realizado por Rosa Analy Echeverría Rivera de Morán, estudiante de la carrera de **Licenciatura en Administración de Empresas**, con carné 201400896, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



M.Sc. Silida Illana Miranda Medina

Colegiado 8455

Tel: 58252144

## **Dedicatoria**

- A Dios:** Al ser Supremo que durante mi vida ha sido mi luz, mi guía y quien me ayuda con el estudio de la Carrera Profesional como Administradora de Empresas.
- A mi padre:** Abraham Fernando Echeverria de León, por sus enseñanzas.
- A mi madre:** Ruth Noemi Rivera Tubac, por estar siempre a mi lado y guiarme por el camino del bien y levantarme cuando he caído, es mi motor de vida.
- A mi esposo:** Luis Emanuel Morán Mejía, por ser mi ayuda idónea y por enseñarme a no darme por vencida, por ayudarme a construir un futuro juntos y por todo su amor incondicional.
- A mis hermanos:** Fernando Echeverria Rivera (Q.E.P.D) por ser mi compañero durante 22 años y demostrarme que no hay mejor compañero que él, a mi hermana Kimberly Noemi Rivera Tubac por decirme que soy su ejemplo a seguir, palabras grabadas en el corazón y que me ayudan a continuar con mis sueños.
- A mis catedráticos:** Por todos los conocimientos que me han brindado durante este tiempo de enseñanza, en especial a mi Amigo Licenciado Juan Carlos Valladares Catalán (Q.E.P.D) por demostrarme que la amistad es más valiosa que el dinero.
- A mis compañeros:** Por el compañerismo y la amistad que ha surgido durante estos años.
- A la Universidad:** Panamericana de Guatemala, por la oportunidad brindada a mi persona para poder realizar mis estudios en sus instalaciones.
- A un tutor:** Licenciado Josué Roberto Zabala Vásquez, por su paciencia y enseñanza la cual me ha brindado en los diferentes cursos y ahora como mi Tutor.



## Contenido

	Página
<b>Abstract</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>1. Metodología</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo General	
1.3.2 Objetivos específicos	
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	
1.6.2 Geográfica	
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Muestra para población infinita	
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	5
1.10 Procesamiento y análisis de datos	5
<b>2. Resultados</b>	<b>6</b>
2.1. Presentación de resultados	6
<b>3. Discusión y conclusiones</b>	<b>14</b>
3.1 Extrapolación	14
3.2 Hallazgos y análisis general	19
3.3 Conclusiones	20
<b>4. Referencias</b>	<b>21</b>
<b>5. Anexos</b>	<b>22</b>

## **Abstract**

En la actualidad las Empresas Privadas no cuentan con tiempo de relajación para sus colaboradores y en su mayoría dan más atribuciones que las que le corresponden a cada uno según el puesto que ocupan, creando así estrés en ellos, lo cual es perjudicial más si el colaborador tiene un puesto de atención al cliente, ya que una persona que se encuentra bajo estrés laboral tendrá un trato negativo hacia el cliente lo cual perjudica a la organización porque bien se sabe que un cliente insatisfecho por el servicio recibido no dará buenas críticas.

En el Casco Urbano del Municipio de Villa Canales, existen variedad de Empresas Privadas las cuales la mayoría son de atención al Cliente o bien si ofrecen un producto tienen contacto directo con él, por eso es de mucha importancia que los Colaboradores se encuentren laborando tanto en un ambiente tranquilo, con buen clima laboral, como relajado. Para ello las organizaciones deberán implementar programas que ayuden a los colaboradores a mantener un equilibrio de estrés.

## **Introducción**

El presente documento se realizó con el objetivo claro de determinar el nivel de estrés de los colaboradores de las empresas privadas ubicadas en el casco urbano del Municipio de Villa Canales, Departamento de Guatemala, esto debido a que es de suma importancia ya que los colaboradores de no tener un equilibrio con el estrés pueden sufrir de enfermedades profesionales.

El documento se comprendió una serie de tres capítulos abordados de la siguiente manera:

El capítulo 1 llamado Metodología, en este capítulo se diseñó la investigación y se definieron los objetivos, tanto el general como los tres específicos, los cuales determinaron cuál debería ser la población de estudio adecuada, al analizar que dentro de los objetivos específicos se encuentra la determinación de los aspectos que el colaborador considera que ocasiona el estrés laboral, se definió a este como un sujeto de investigación comprendidos en las edades de 18 a 65 años.

En el capítulo 2 llamado Resultados, se recopilaron los datos y realizó una encuesta la cual solicitaba de la experiencia laboral de los colaboradores, después de obtenidos los resultados de la encuesta se tabuló la información y se presentó por medio de gráficas.

En el capítulo 3 llamado Discusión, se da inicio con la extrapolación donde se realizó la comparación de los resultados de la investigación con la opinión de expertos en el tema, siendo a través de libros y publicaciones, con la finalidad de dar un preámbulo a un análisis bien fundamentado.

Finalmente se presentan las conclusiones, las cuales dan respuesta al objetivo general y a los 3 objetivos específicos.

# **Capítulo 1**

## **Metodología**

### **1.1 Planteamiento del problema.**

El estrés es la reacción que se tiene al enfrentarse a una tensión física o emocional, la cual puede afectar al ser humano, cualquier situación puede detonar que una persona sufra de episodios de estrés y estos pueden ser provocados por: frustración, furia o bien nervios. En el trabajo el colaborador puede sufrir de este llamado entonces estrés laboral, afectando así su desempeño dentro de la organización. Este es un tipo de estrés que se puede manifestar a través de diversas formas y sus síntomas van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general van acompañados de agotamiento físico y/o mental.

El estrés, es un factor negativo que afecta a los colaboradores de una Empresa cuando no se cumplen las expectativas de este en su entorno laboral, lo que puede llegar a ser perjudicial para la organización ya que una persona que no se encuentra satisfecha con su trabajo, hace mal las tareas asignadas, no da un buen servicio de atención al cliente, no cumple con entregas, etc., creando un clima organizacional negativo y provoca que exista enemistad entre colaboradores.

En el sector de Villa Canales existen alrededor de 22 Empresas Privadas en las cuales en su mayoría cuentan con el departamento de atención al cliente es por ello que se debe analizar si estas cuentan con colaboradores capacitados para brindar ese servicio que es de suma importancia.

### **1.2 Pregunta de investigación.**

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en los colaboradores de las empresas privadas del Municipio de Villa Canales?

## 1.3 Objetivos

### Objetivo General

- ✚ Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores de las empresas privadas del Municipio de Villa Canales.

### Objetivos Específicos

- ✚ Evaluar el nivel de estrés del colaborador al finalizar la jornada de trabajo.
- ✚ Determinar que la formación con la que cuenta cada colaborador sea la indicada según su puesto.
- ✚ Evaluar que el colaborador posea las herramientas y formación adecuada para el desempeño óptimo de su cargo.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

### 1.4.1 Investigación descriptiva.

El método descriptivo es uno de los métodos cualitativos que se usan en investigaciones que tienen como objetivo la evaluación de algunas características de una población o situación en particular. En la investigación descriptiva, el objetivo es describir el comportamiento o estado de un número de variables. El método descriptivo orienta al investigador en el método científico.

El tema que se ha elegido para analizar el nivel de estrés laboral que se da en los colaboradores de las Empresas Privadas que se encuentran ubicadas en el casco Urbano del Municipio de Villa Canales, Departamento de Guatemala.

## 1.5 Sujetos de Investigación

Colaboradores de las Empresas Privadas:

Personas que comprenden de 18 a 65 años de edad

Personal operativo de las organizaciones

Personal con dos o más años de laborar para la Empresa

## 1.6 Alcance de la Investigación

### 1.6.1 Temporal

La recolección de datos se realizó en las segunda y tercer semana del mes enero del año 2,019.

### 1.6.2 Geográfico

Para el estudio se seleccionaron Empresas Privadas ubicadas en el casco urbano del Municipio de Villa Canales.

## 1.7 Definición de la muestra

El total de empleados en el sector privado en el casco Municipal de Villa Canales, según datos que han proporcionado 3 empresas del sector privado el total de empleados es de 113, a partir de esta población se realiza el cálculo de la muestra.

N=Tamaño de la muestra (113 empleados)

Z= Nivel de confianza (1.81)

P= probabilidad de acierto (0.5)

Q=probabilidad de fallo (0.5)

E=error (8%)

N=

$$\frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2(N-1) + Z^2 * P * Q}$$

N=

$$\frac{(1.81)^2 * 113 * 0.5 * 0.5}{[(0.08)^2(113-1)] + [(1.81)^2 * 0.5 * 0.5]}$$

N=

61

## 1.8 Definir instrumento de investigación

Debido a la cantidad de personas contenidas en la muestra del único sujeto que son 61 personas, se utilizó como instrumento de recopilación de datos la encuesta.

### 1.8.1 Definir Instrumentos de Investigación

Instrumento 1:

Cuestionario a Colaboradores de las Empresas Privadas ubicadas en el Casco Urbano del Municipio de Villa Canales.

Se realizó cuestionario el cual se enfocó en el tema de estrés laboral en los colaboradores de las Empresas privadas del Casco Urbano del Municipio de Villa Canales, está conformado por 15 preguntas de respuesta múltiple su clasificación consta de 3 tipos de preguntas, 5 preguntas de tipo Dicotómicas, 5 preguntas tipo categorizadas (escala nominal) y 5 preguntas tipo categorizadas (escala ordinal) en ese orden respectivamente.

## 1.9 Recolección de Datos

La recolección de datos se realizó los días 12 y 13 de enero del año 2019. Se solicitó autorización a cada Encargado de Tienda o Administrador de diferentes Empresas para poder obtener la información deseada.

## 1.10 Procesamiento y Análisis de Datos

Al obtener la información deseada se trasladaron los datos a una hoja de Excel para determinar los porcentajes de respuestas de cada interrogante planteada a cada colaborador.

Posteriormente se desarrollaron gráficas para comprender de una mejor manera las respuestas de los colaboradores con respecto a los planteamientos efectuados.



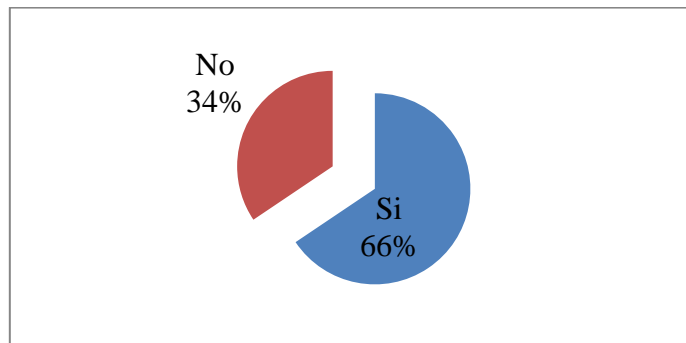
## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1 Presentación de Resultados

##### Ilustración No. 1

Gráfica 1: ¿Se le han otorgado atribuciones que no son parte de su puesto?

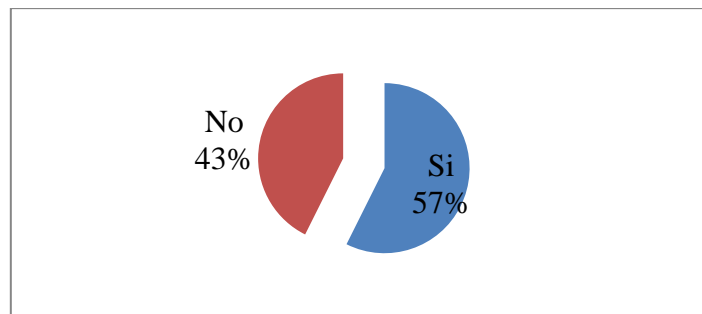


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados muestran que al 66% de los colaboradores les otorgan atribuciones que no son parte de su puesto lo que generalmente les provoca estrés laboral.

##### Ilustración No. 2

Gráfica 2: ¿Considera que las actividades de su puesto deben ser realizadas por dos personas?

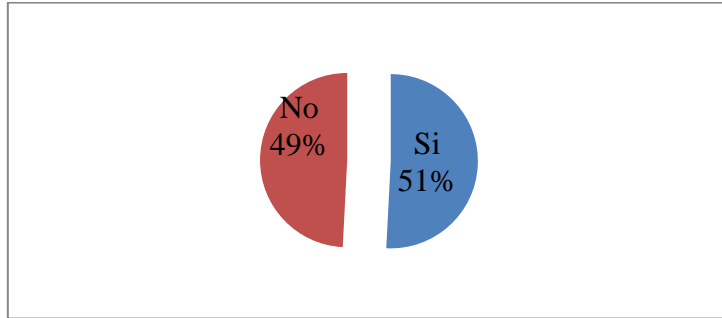


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados muestran que el 57% de los colaboradores consideran que las actividades de su puesto deben ser realizadas por dos personas, son demasiadas atribuciones las que tienen.

### Ilustración No. 3

Gráfica 3: ¿Las atribuciones que se le han asignado pueden ser realizadas dentro del horario establecido?

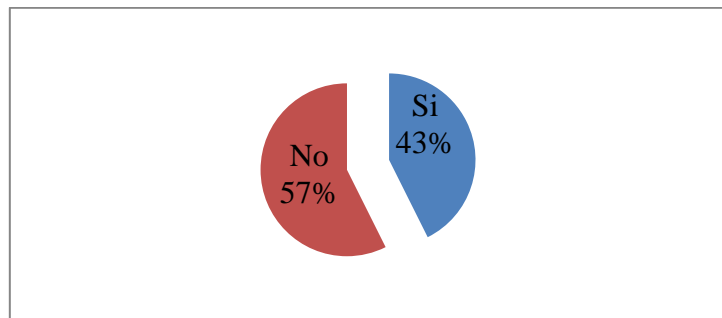


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados indican que el 51% de los colaboradores si pueden realizar las atribuciones dentro del horario establecido.

### Ilustración No. 4

Gráfica 4: ¿Al iniciar su actividad laboral se le informó que tendría una fuerte cantidad de tareas asignadas?

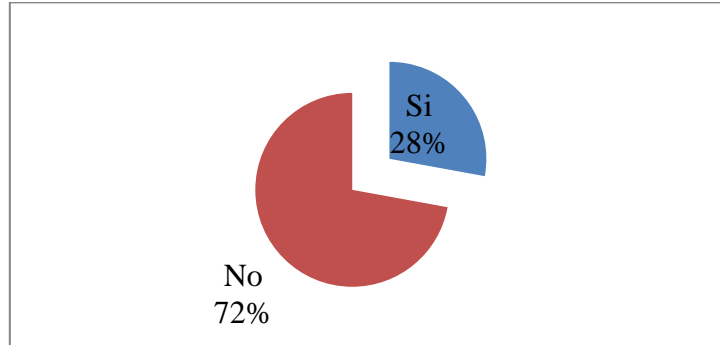


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados indican que el 57% de los colaboradores no fueron informados de la cantidad de tareas a realizar.

### Ilustración No. 5

Gráfica 5: ¿En su entorno tienen rutina o tiempo de relajación para evitar el estrés de trabajo?

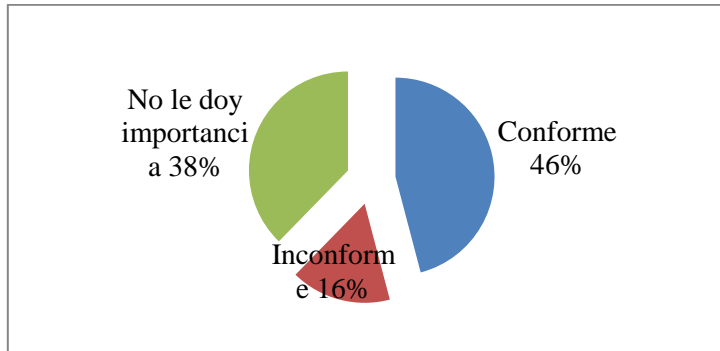


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados indican que el 72% de los colaboradores no cuentan con tiempo de relajación dentro de la organización para poder así evitar el estrés laboral.

### Ilustración No. 6

Gráfica 6: ¿Está conforme con el equipo que se le asignó para desempeñar su puesto?

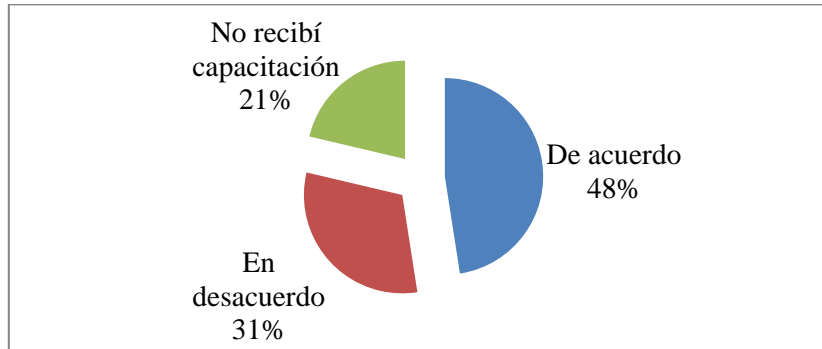


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados indican que el 46% de los colaboradores está conforme con el equipo que le fue asignado para desempeñar sus atribuciones el 38% no le da importancia y el 16% está inconforme.

### Ilustración No. 7

Gráfica 7: ¿Está de acuerdo con los métodos de capacitación que recibió al momento de iniciar su desempeño en su actual puesto?

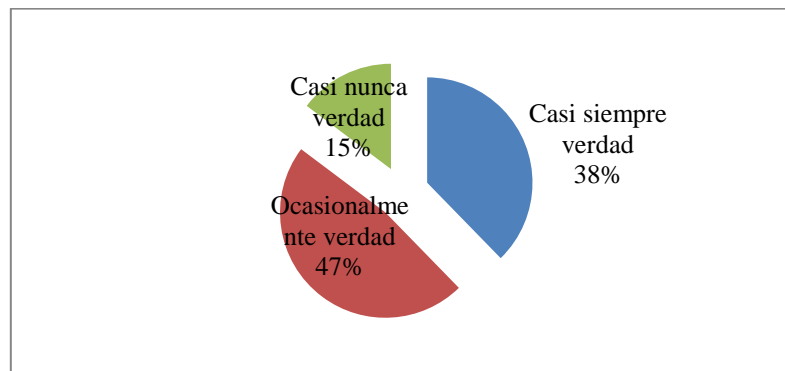


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados indican que el 48% de colaboradores está de acuerdo con la capacitación, el 31% está en desacuerdo y el 21% restante no ha recibido ninguna capacitación.

### Ilustración No. 8

Gráfica 8: ¿Es verdad que las solicitudes de herramientas o algún insumo que necesite han tenido respuesta?

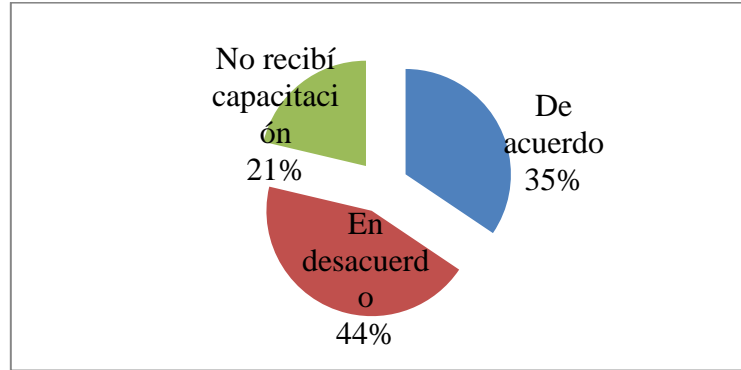


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados indican que el 47% de los colaboradores confirman que ocasionalmente es verdad que las solicitudes de herramientas o algún consumo que ha sido necesario para realizar las tareas asignadas, el 38% comenta que es casi siempre verdad y el 15% restante indica que casi nunca es verdad.

### Ilustración No. 9

Gráfica 9: ¿Está de acuerdo que la capacitación cubrió con todos los aspectos que desempeña actualmente en su puesto?

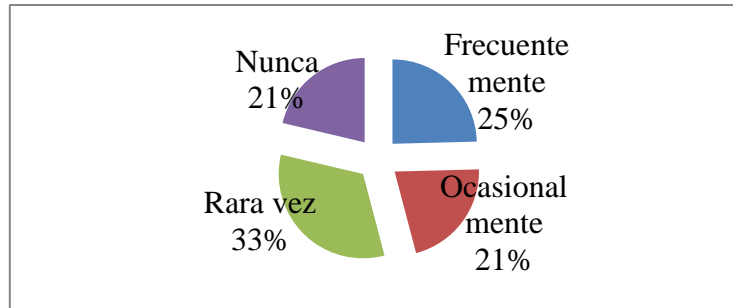


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados indican que el 44% de colaboradores están en desacuerdo con que la capacitación recibida haya cumplido con los aspectos que desempeñan en su puesto, el 35% se encuentra de acuerdo y el 21% restante no ha recibido capacitación.

### Ilustración No. 10

Gráfica 10: ¿Es capacitado de manera constante para tener conocimiento de los cambios y movimientos de la institución?

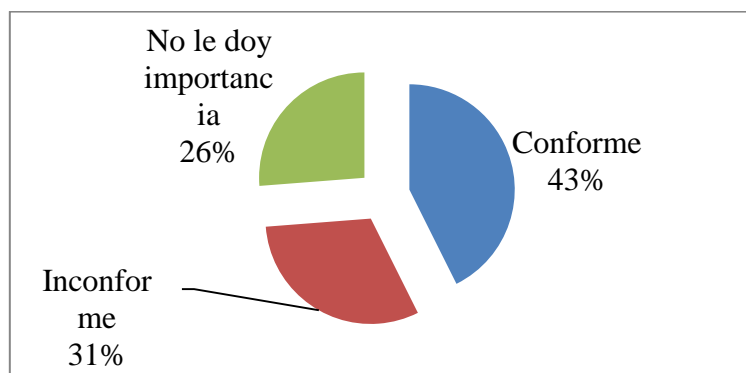


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados indican que los colaboradores reciben capacitaciones de la siguiente manera: 33% rara vez, 25% frecuentemente, 21% ocasionalmente y el 21% restante nunca ha recibido capacitación.

### Ilustración No. 11

Gráfica 11: ¿Está conforme con el puesto que desempeña?

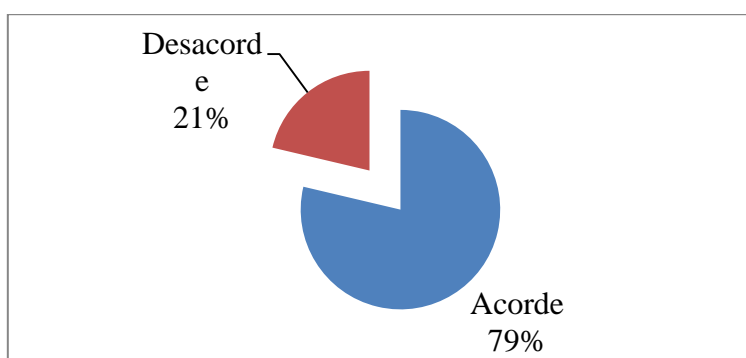


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados mostrados a través de la encuesta indican que el 43% de los colaboradores está conforme con su puesto de trabajo, el 31% se encuentra inconforme por motivos de estrés laboral y el 26% restante no le da importancia.

### Ilustración No. 12

Gráfica 12: ¿El cargo que desempeña está acorde con sus estudios?

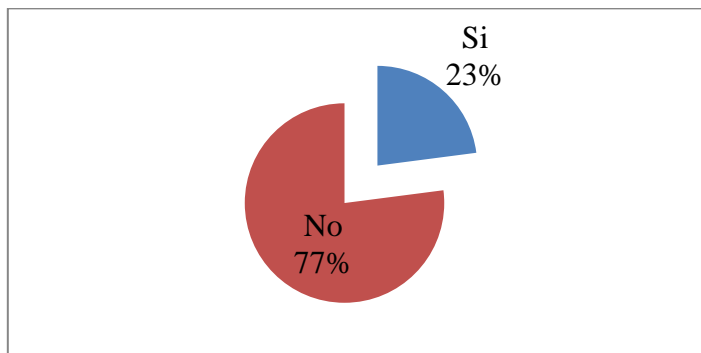


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados indican que el 79% de los colaboradores desempeña puestos de acuerdo al grado de estudio que posee y el 21% restante no lo está.

### Ilustración No. 13

Gráfica 13: ¿Le han entrevistado si está conforme con el cargo que desea desempeñar?

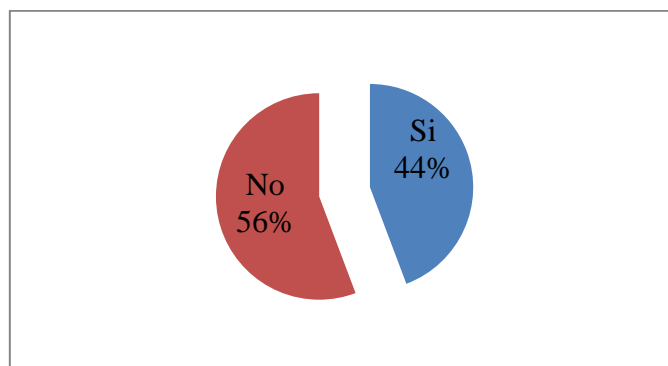


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados obtenidos demuestran que el 77% de los colaboradores no son entrevistados por parte de su organización para determinar el grado de conformidad del puesto que poseen y el 23% restante dice que si los han entrevistado.

### Ilustración No. 14

Gráfica 14: ¿Considera que lleva mucho tiempo a cargo del puesto que desempeña?

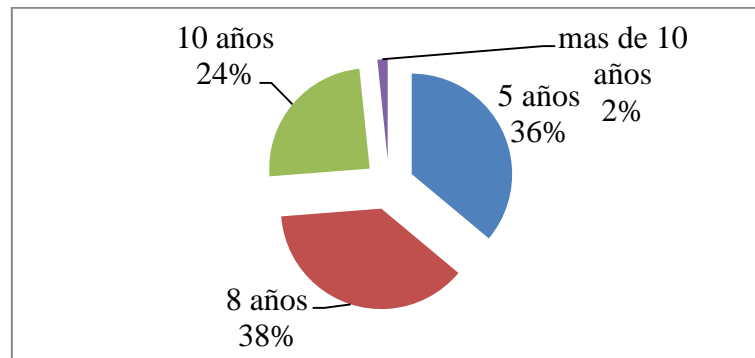


Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados indican que el 56% de los colaboradores consideran que llevan mucho tiempo en los puestos asignados y que desearían ascender, el 44% restante considera que no llevan mucho tiempo en el puesto.

### Ilustración No. 15

Gráfica 15: ¿Cuánto tiempo considera que es sano para una persona desempeñar el mismo puesto?



Fuente: elaboración propia, año 2019

Los resultados obtenidos indican que el 38% de los colaboradores encuestados consideran que el máximo tiempo que una persona debería desempeñar el mismo puesto son 8 años, el 36% indica que son 5 años, el 24% indica que deberían ser 10 años y el 2% restante que deberían ser más de 10 años.



## **Capítulo 3**

### **Discusión**

#### **3.1 Extrapolación**

Al realizar la encuesta a Colaboradores de diferentes Empresas Privadas que se encuentran en el casco urbano del Municipio de Villa Canales, se puede observar que la mayor parte de ellos están conscientes que las Empresas para reducir gastos en planillas han retirado varias plazas y otorgado más atribuciones a los que siguen laborando para ellos y esto lo hacen sin dar remuneración alguna, según su opinión las atribuciones a su cargo deberían ser realizadas por dos personas.

La Organización Mundial de la Salud define la sobre carga de trabajo como: “una forma de conflicto trabajo-familia, al tener mucho que hacer en un lapso determinado de tiempo, cuando el total de demandas en tiempo y energía asociadas a las actividades prescritas por múltiples roles laborales y familiares es demasiado grande para desempeñar adecuada o confortablemente dichos roles” (Organización Mundial de la Salud 2010, 30)

Al observar al sector privado en el Casco Urbano del Municipio de Villa Canales, se puede concluir que la mayoría de Empresas recurren a realizar despidos masivos para poder reducir costos en planillas, y sobrecargan a sus colaboradores, los cuales al ver que no pueden realizar sus tareas en el horario laboral recurren a las horas extras, lo que ocasiona que pasen menos tiempo con su familia y desarrollen menos actividades sociales.

Un poco más de la mitad de colaboradores indican que las atribuciones las pueden realizar dentro del horario establecido, pero el restante de colaboradores indican que no es posible ya que tienen a cargo atribuciones que no les competen lo que no les permite realizar las tareas en el horario establecido y muchos recurren a las horas extras las cuales según su experiencia no les son remuneradas.

(“Hubson, Delunas y Kesic”, página 7, 2015) afirman que: “Los horarios extendidos de trabajo convergen en problemas familiares como, dificultades para la crianza, supervisión y formación educativa de hijos, la cual es delegada en manos de terceros, que muchas veces no son familiares cercanos y que por lo tanto implican costos adicionales para el presupuesto familiar”

El distanciamiento entre padres e hijos que genera la extensión del horario laboral crea familias disfuncionales ya que en Guatemala la mayor parte de hogares tienen a papá y mamá trabajando, lo que en muchas ocasiones provoca que los hijos se involucren en pandillas, adquieran vicios como licor, drogas, u alguno otro que como los anteriores terminen en la muerte.

En un sector privado no se cuenta con rutina de tiempo de relajación ya que la estabilidad de una empresa radica en su producción por lo tanto los colaboradores no disponen de ese tiempo, así mismo indican en su mayoría que se encuentran conformes con el equipo de trabajo.

Según reportaje de MBA (*Master of Business Administration*) dado a conocer el cuatro de octubre de 2,013: “En la última década, la meditación dentro de las empresas ha pasado de ser una práctica casi esotérica a convertirse en algo tan de moda como salir a correr los maratones de día domingo para aficionados. Respaldada por estudios clínicos de más de 160 instituciones alrededor del mundo, incluyendo universidades como Harvard, UCLA y Stanford, la meditación puede ayudar a encontrar una mayor sensación de serenidad. No es raro entonces que firmas como Google, Bridgewater y General Mills fomenten la práctica de la concentración para ayudar a sus empleados a mejorar su productividad”.

La técnica de meditación es una práctica que ayuda a los colaboradores a reducir el estrés laboral y a mejorar su productividad, puede ser por un lapso de 20 minutos, en algunos países dan 30 para que los colaboradores tomen siestas, en algunas organización realizan actividades recreativas para ayudar a disminuir el estrés laboral y así mismo que se tenga un buen clima organizacional.

Gran parte de los Colaboradores encuestados están de acuerdo con la capacitación que recibieron al iniciar labores, pero una pequeña parte indica que nunca recibieron capacitación por parte de la organización.

Según reportaje de Gestion.org: “El área de recursos humanos junto con otros departamentos de la organización tienen que estar a la vanguardia de los cambios constantes que se producen en el contexto global. Cuando hablamos de capacitación nos referimos al trabajo efectuado sobre el desempeño actual, el cual responde una necesidad de transformación en el corto plazo, además se considera como un medio para el desarrollo de las fuerzas laborales y para poder alcanzar un adecuado desempeño en el puesto de trabajo”.

Muchas organizaciones no dan capacitaciones a sus colaboradores por el factor “economía” ya que una buena capacitación cuenta con un costo elevado, pero cabe resaltar que es de suma importancia tanto para la empresa como para el colaborador la capacitación ya que día a día vemos que hay avances en procesos y en tecnología. Una Empresa que no estará a la vanguardia en tecnología se vuelve obsoleta.

En su mayoría los que recibieron capacitación resaltan que la misma no cubrió todos los aspectos relevantes de los puestos que se encuentran desempeñando, llegan a la conclusión que realizan las capacitaciones únicamente por llenar un requisito y que es muy rara vez que realizan las mismas.

(“Idalberto Chiavenato”, página 371, 2007) “define la capacitación como el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

El reportaje de Gestion.org definen los objetivos de las organizaciones: “las organizaciones buscan en la capacitación una solución a los problemas que pueden interferir en normal desempeño en su gestión. Las empresas utilizan a la capacitación para:

- Brindar soluciones a sus problemas
- Motivar
- Cambio de conductas
- Desarrollar habilidades
- Llevar a la organización al proceso de cambio
- Para incorporar nuevas tecnologías
- Producir mejoras en la gestión
- La generación de un buen clima de trabajo

Una vez diagnosticada la necesidad de capacitación en la organización, se debe elegir los medios que se van a utilizar para llevarla a cabo, para luego proceder a su programación.”

Si la Empresa no define las necesidades a cubrir por medio de una capacitación estará utilizando de manera incorrecta los recursos económicos, es por ello que los colaboradores que reciben una capacitación que no llena sus expectativas se sienten insatisfechos y eso puede llevar a desmotivarlos emocionalmente.

Al encuestarlos para determinar cuan conformes se encuentran con el puesto que desempeñan la mayoría dice estar conforme, pero unos cuantos indican que no le dan importancia que siempre y cuando puedan realizar sus tareas sin problemas y puedan devengar un salario está bien.

(“Idalberto Chiavenato”, página 07, 1999) utilizando el termino cargo como equivalente de puesto lo define: “un cargo constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de deberes que lo separan y distinguen de los demás cargos. La posición del cargo en el organigrama define su nivel jerárquico, la subordinación, los subordinados y el departamento o división donde está situado”.

Es de suma importancia que el colaborador se encuentre cómodo con el puesto que desempeña, aun los que no le dan importancia deben estarlo ya que nadie desea tener un puesto en el cual

todo lo que realice lo haga sentir incomodo, y de no ser así creará un clima laboral desfavorable ya que se vuelven personas problemáticas.

Gran parte de los Colaboradores al encuestarlos sobre si su puesto está acorde a sus estudios realizados indican que el trabajo del departamento de Recursos Humanos en cuanto a reclutamiento y selección ha sido acertado ya que cuentan con plazas acorde a sus estudios y estos a su vez les cuestionan si están conformes con el cargo que desean desempeñar.

(“Gary Dessler”, página 80, 2009). Según el libro de Administración de personal de Dessler G. el análisis de puestos es: “El procedimiento a través del cual se determinan los deberes y las responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlas”.

En los resultados se puede observar que las Organizaciones están aplicando positivamente el análisis de puestos, esto se refleja en que los colaboradores están de acuerdo que los puestos que están desempeñando están acorde a sus estudios, aunque cabe resaltar que hoy en día en algunas empresas dan las oportunidades de trabajo a amistades, familiares o alguno otro para beneficio propio, lo cual no es recomendable ya que se debe buscar a personas que cumplan con los requisitos de los puestos y sean de productividad para la organización.

En cuanto a antigüedad en el trabajo la mayor parte de los Colaboradores indican que llevan varios años desempeñando el mismo puesto y consideran que el tiempo estimado para que una persona desempeñe el cargo es en rango de 5 a 8 años.

(“Cazes y Tonin”, página 35, 2010): “señalan que una relación de largo plazo entre empresa y trabajador es deseable para ambas partes: un trabajo de largo plazo incentiva a los empleados a capacitarse y mejorar sus habilidades; a su vez, incentiva a las empresas a invertir en la capacitación de sus empleados, lo cual incrementa la productividad laboral y permite a los trabajadores acceder a mayores salarios o a ser promovidos”

Cuando hay oportunidad de ascender en las Organizaciones es recomendable trabajar mínimo diez años de lo contrario el colaborador deberá buscar nuevas oportunidades, muchos de ellos se quedan en las organizaciones por la liquidación que van acumulando si se quedan varios años.

### **3.2 Hallazgos y Análisis General**

Con relación al tema del estrés laboral en los colaboradores de las Empresas privadas de Villa Canales, Guatemala, luego de proceder a un trabajo de campo en el cual se desarrollaron los instrumentos diseñados para recopilar información, y posteriormente desarrollada una extrapolación en la que se compararon los resultados con la literatura de expertos en el tema, se puede mencionar una serie de hallazgos relevantes, principalmente que los colaboradores cuentan con exceso de atribuciones que en su mayoría no les competen, pero que tienen que cumplir con realizarlos porque es parte de su trabajo.

En muchas organizaciones hoy en día retiran varias plazas argumentando que es necesario hacerlo, esto lo hacen para reducir la planilla y lo compensan al recargar a sus colaboradores con más atribuciones que no les competen y sin remunerarlo.

Al tener más atribuciones los colaboradores sufren de estrés laboral la cual en mi opinión se podría contrarrestar con periodos cortos de actividades para relajación, es de vital importancia que el colaborador se encuentre en óptimas condiciones para desempeñar su cargo tanto física como emocionalmente, ya que al estar bien el colaborador será muy eficaz y realizará su trabajo con armonía. Claro está que la solución al estrés por sobrecargo de atribuciones será crear nuevamente las plazas que fueron retiradas y poner a una persona encargada de esas atribuciones.

El estrés en el ámbito laboral ha sido considerado una enfermedad profesional ya que esta puede causar en el colaborador consecuencias físicas negativas como depresión, insomnio, padecimiento de hipertensión, diabetes, problema de tiroides y en su mayoría surge sintomatología de enfermedades dermatológicas, etc.

### **3.3 Conclusiones**

El índice de estrés laboral en los colaboradores de las Empresas Privadas del caso Urbano del Municipio de Villa Canales es alto, esto debido a que a la mayoría los sobrecargan con atribuciones que no les competen los cuales desarrollan muchas veces sin remuneración.

Al finalizar la jornada de trabajo los colaboradores en su minoría se encuentran exhaustos esto debido a que varios de ellos trabajan horas extras para poder cumplir con las tareas asignadas y no cuentan con tiempo de relajación ni concentración, para poder descansar por lo menos 20 minutos al día, salen estresados hacía sus hogares.

Se determina que la mayor parte de los Colaboradores no cuenta con formación necesaria para cumplir con las atribuciones que requiere su puesto, han recibido capacitación pero ellos se sienten insatisfechos con la información recibida.

Se evalúa que la mayoría de colaboradores dicen tener las herramientas necesarias para realizar las tareas asignadas pero es muy poca la diferencia con el porcentaje que menciona que es con irregularidad que la organización cumple con equiparlos con los recursos necesarios.

## Referencias

### 4.1 Bibliográficas

Chiavenato, I. (2007). **Administración de recursos humanos** (Octava edición). México: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). **Gestión del talento humano** (Segunda edición). México: McGraw Hill.

Dessler, G. (2009). **Administración de Personal** (Sexta edición). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Kesic, Hubson y Delunas (2015). “Horarios extendidos de trabajo” Trziste Market, vol. 23(1), pp. 7

### 4.2 Digitales

Arcos, M. (2017) **la sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones**. Recuperado 15/01/2019  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>

Ledgar, G. (2013) **Empresas fomentan la productividad con siestas y meditación**. Recuperado 15/01/2019  
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/empresas-fomentan-la-productividad-con-siestas-y-meditacion>



## **ANEXOS**



**UNIVERSIDAD PANAMERICANA DE GUATEMALA**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Licenciatura de Administración de Empresas**

**ENCUESTA SOBRE INDICE DE ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE  
EMPRESAS PRIVADAS UBICADAS EN EL MUNICIPIO DE VILLA CANALES.**

Subraye la respuesta que crea conveniente según su opinión, recuerde que no existe respuesta equivocada.

1. ¿Se le han otorgado atribuciones que no son parte de su puesto?  
-Sí                      -No
  
2. ¿Considera que las actividades de su puesto deben ser realizadas por dos personas?  
-Sí                      -No
  
3. ¿Las atribuciones que se le han asignado pueden ser realizadas dentro del horario establecido?  
-Sí                      -No
  
4. ¿Al iniciar su actividad laboral se le informó que tendría una fuerte cantidad de tareas asignadas?  
-Sí                      -No
  
5. ¿En su entorno tienen rutina o tiempo de relajación para evitar el estrés de trabajo?  
-Sí                      -No
  
6. ¿Está conforme con el equipo que se le asignó para desempeñar su puesto?  
-Conforme                      -Inconforme                      -No le doy importancia
  
7. ¿Está de acuerdo con los métodos de capacitación que recibió al momento de iniciar su desempeño en su actual puesto?  
-De acuerdo                      -En desacuerdo                      -No recibí capacitación

8. ¿Es verdad que las solicitudes de herramientas o algún insumo que necesite han tenido respuesta?  
- Casi siempre verdad      -Ocasionalmente verdad      -Casi nunca Verdad
9. ¿Está de acuerdo que la capacitación cubrió con todos los aspectos que desempeña actualmente en su puesto?  
-De acuerdo      -En desacuerdo      -No recibí capacitación
10. ¿Es capacitado de manera constante para tener conocimiento de los cambios y movimientos de la institución?  
-Frecuentemente      -Ocasionalmente      -Rara vez      -Nunca
11. ¿Está conforme con el puesto que desempeña?  
-Conforme      -Inconforme      -No le doy importancia
12. ¿El cargo que desempeña está acorde con sus estudios?  
-Acorde      -Desacorde
13. ¿Le han entrevistado si está conforme con el cargo que desea desempeñar?  
-Sí      -No
14. ¿Considera que lleva mucho tiempo a cargo del puesto que desempeña?  
-Sí      -No
15. ¿Cuánto tiempo considera que es sano para una persona desempeñar el mismo puesto?  
-5 años      -8 años-10 años      -más de 10 años

**¡Agradecemos su tiempo!**