

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**Estrés laboral en la industria de la logística de transporte y aduana en la
ciudad de Guatemala**
(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Carla Elena María Estrada Chacón

Guatemala, diciembre de 2019

**Estrés laboral en la industria de la logística de transporte y aduana en la
ciudad de Guatemala**
(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Carla Elena María Estrada Chacón

Licenciado Alfredo Noack (**Asesor**)
M. Sc. Silda Iliana Miranda Medina (**Revisora**)

Guatemala, diciembre 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 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Licenciado Samuel Zabala

Coordinador

Guatemala abril 2019

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy el autor del artículo científico titulado Estrés laboral en la industria de la logística de transporte y aduana en la ciudad de 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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Carla Elena María Estrada Chacón', written in a cursive style.

Carla Elena María Estrada Chacón

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201403694

REF.:UPANA.C.C.E.E.0000032-2019-L.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 29 de octubre de 2019
DICTAMEN**

Tutor: Licenciado Manlio Alfredo Noack
Revisor: Licenciada Silda Miranda Medina
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo Científico: "Estrés Laboral en la Industria de la Logística de transporte y aduana en la Ciudad de Guatemala"

Presentada por: Carla Elena María Estrada Chacón.

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

En el grado de: Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas UPANA



Guatemala, 9 de marzo de 2,019

Señores.
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: **“Estrés laboral en la industria de la logística de transporte y aduana en la ciudad de Guatemala”**, realizado por Carla Elena María Estrada Chacón, carné 201403694, 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. Manlio Alfredo Noack
Colegiado Activo 10249

Guatemala, 10 de abril 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana

En relación al trabajo del artículo científico con el tema: **Estrés Laboral en la Industria de la Logística de transporte y aduana en la Ciudad de Guatemala**, realizado por Carla Elena María Estrada Chacón, estudiante de la carrera de **Licenciatura en Administración de Empresas**, con carné 201403694, 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. Silda Iliana Miranda Medina
Colegiado 8455
Tel: 58252144

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	1
1.3 Objetivos de investigación	1
1.3.1 Objetivo general	1
1.3.2 Objetivos específicos	1
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	2
1.6 Alcance de la investigación	2
1.6.1 Temporal	2
1.6.2 Geográfico	2
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	3
1.9 Recolección de datos	3
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
2. Resultados	
2.1 Presentación de resultados	5
3. Discusión y conclusiones	
3.1 Extrapolación	13
3.2 Hallazgos y análisis general	15
3.3 Conclusiones	16
Referencias	
4.1 Bibliográficas	17
4.2 Digitales	17
Anexos	18

Lista de tablas

	Página
Edad	5
Género	6
¿De cuántas horas se compone su jornada laboral?	6
¿Debe ser creativo en su trabajo?	7
¿Consiste en hacer siempre lo mismo en su trabajo?	7
¿Su trabajo exige trabajar con urgencia?	8
¿Su trabajo exige realizar mucho esfuerzo mental?	8
¿Cuenta con suficiente tiempo para realizar su trabajo?	9
¿Recibe peticiones contradictorias de sus superiores?	9
¿Su trabajo lo(a) obliga a concentrarse durante largos periodos de tiempo?	10
¿Qué síntomas se presentan posterior a un periodo largo de concentración?	10
¿Con que frecuencia se retrasa en su trabajo porque debe esperar el trabajo de otros?	11
¿Su jefe y compañeros le facilitan la realización de su trabajo?	11
¿Tiene libertad de acción o debe consultar cada decisión?	12

Abstract

Muchos de nosotros usamos erróneamente la palabra estrés. Pero en términos médicos (porque es una manifestación orgánica tan pronto clínica) el estrés se manifiesta en un estado interno (con influencia interna y externa) de la activación emocional, psicológico y fisiológico encima de lo normal causado por situaciones complejas (carga de trabajo , el trabajo nocturno, el trabajo aislado, problemas de comunicación, las situaciones de conflicto (sociales, familiares), problemas de salud, la inseguridad laboral, etc.) que viola el tamaño razonable de la aceptación y el procesamiento de los estímulos de los trabajadores.

Son muchos los factores o causas que llevan a los colaboradores sufrir el estrés a manera que ya no rinden como se espera y en muchas ocasiones llegan a fallar en sus labores diarias. Es importante capacitar al personal para que pueda afrontar fuertes situaciones y así poder resolver objetivamente los problemas presentados día a día.

En el presente trabajo investigamos el problema de estrés en la Industria de la Logística de transporte y aduana en la ciudad de Guatemala con el fin de contribuir a este sector logrando detectar sus posibles causas que corrigiéndolas se logren mejores resultados.

Introducción

En toda empresa para el desarrollo de todos los colaboradores es necesario identificar los problemas que afectan su salud u otros aspectos que impida que se desenvuelvan en sus labores diarias. El estrés laboral se encuentra entre los factores más perjudiciales ya que afecta negativamente al bienestar psicológico y físico de los colaboradores así como a la eficacia dentro de su área de trabajo, llegando a tener consecuencias a nivel individual como a nivel organizacional, debido a que produce un costo personal, social y económico.

Se genera estrés laboral cuando se presenta una gran cantidad de peticiones contradictorias o demandas excesivas que llegan a sobrepasar la capacidad de resistencia y de respuesta de los colaboradores.

El presente artículo científico se desarrolla en las empresas de la industria de logística de transporte y aduana en la Ciudad de Guatemala, para determinar si el trabajar en esta industria de logística se llega a generar estrés laboral por diferentes situaciones y factores que se pueden presentar a diario en la jornada laboral.

En el capítulo de la metodología se detallara el planteamiento del problema, los objetivos que se planean alcanzar, el tipo de muestra que se utilizará para saber a cuantos se van a encuestar y el procedimiento que se llevara a cabo para tener los resultados. Posterior a este capítulo tenemos los resultados, estos se presentarán por medio de graficas en donde se podrán observar las diferentes opiniones sobre la encuesta. Y por último tenemos las conclusiones y discusión de los resultados en donde se analizará cada uno de los hallazgos obtenidos.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del Problema

El estrés es el estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento superior al normal, en muchas ocasiones causa trastornos físicos y mentales.

El estrés laboral aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente, y se manifiesta de varias formas. Los síntomas son varios como irritabilidad, depresión, etc y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

En la industria de logística de transporte y aduana, el estrés laboral puede estar originado por factores como una excesiva carga de trabajo, un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del trabajador. Si bien cualquiera de estos factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de los mismos puede resultar en situaciones más graves y difíciles de tratar.

1.2 Pregunta de Investigación

¿Causa estrés el trabajar en la industria de logística de transporte y aduana en la Ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivos de Investigación

1.3.1 Objetivo General

- Conocer el nivel de estrés de los colaboradores.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Conocer los posibles factores si hubiera estrés
- Conocer el nivel de exigencia con la que realizan el trabajo los colaboradores.
- Identificar cuáles son las manifestaciones de salud más comunes si hubiera estrés.

1.4 Definición del Tipo de Investigación

1.4.1 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera.

En este caso se busca los factores causantes del estrés laboral que se obtiene en la industria de logística de transporte y aduana. La investigación permitirá dar a conocer cómo prevenirlo o bien como poder manejar el estrés en una situación de tensión laboral en la Ciudad de Guatemala.

1.5 Sujeto de Investigación

Sujeto 1:

Colaboradores del área de aduanas

Personas entre las edades de 20 a 50 años

Coordinadores de aduanas

Asistentes de aduanas

Gestores

Residentes en la Ciudad de Guatemala

1.6 Alcance de la Investigación

1.6.1 Temporal

La investigación se desarrollará en el periodo comprendido entre el 20 de enero y 9 de febrero del año 2019.

1.6.2 Geográfico

El estudio se llevó cabo con los habitantes de la ciudad de Guatemala.

1.7 Determinación de la muestra

1.7.1 Para esta investigación se utilizará la fórmula infinita

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{1.81^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.08^2}$$

$$n = \frac{3.2761 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.08}$$

$$n = \frac{0.819025}{0.0064}$$

$$n = 127.972656$$

n = 128 personas

Se optó de esta forma debido a que no podemos determinar un número de personas exacta, realizando esta fórmula nos da un total de 128 personas que debemos encuestar.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Instrumento 1:

Para nuestro único sujeto se llevara a cabo una encuesta con una serie de preguntas de selección múltiple, buscando obtener información para nuestros resultados.

1.9 Recolección de Datos

Nuestra recaudación de información se realizó mediante la encuesta utilizando el Formulario de Google Drive.

La encuesta está compuesta por 13 preguntas las cuales fueron enviadas a nuestras 128 personas seleccionadas mediante un link donde se desplegaban todas las preguntas.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Por medio de la plataforma de Formulario de Drive se recopiló la información que permite tener una mejor visibilidad de los resultados para realizar el análisis.

Los resultados obtenidos se presentan de forma gráfica para una mejor comprensión y así poder exponer las conclusiones de cada una de las preguntas.

Capítulo 2

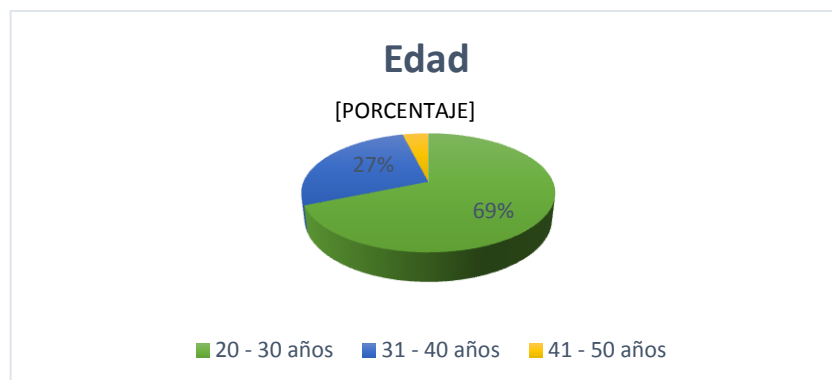
Resultados

2.1 Presentación de resultados

A continuación, se plasmarán los resultados obtenidos en la encuesta realizada, el total de nuestros encuestados son 128 personas.

Primer pregunta: Edad

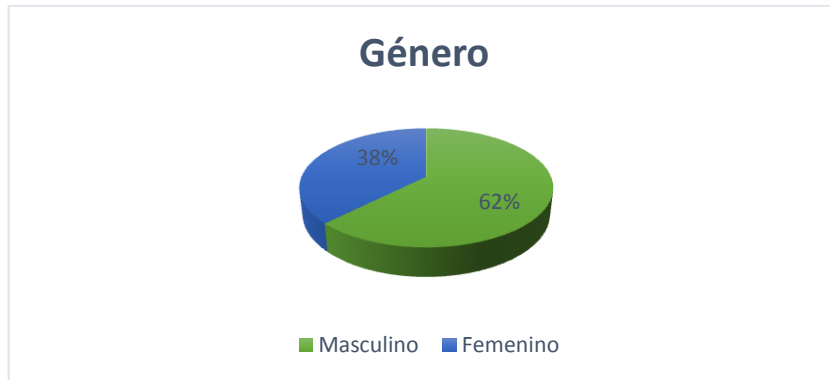
Se puede observar que hay una inclinación entre las edades de entre 20-30 años.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Segunda Pregunta: Género

La mayoría de los encuestados son de sexo masculino.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Tercer Pregunta: ¿De cuántas horas se compone su jornada laboral?

Gran parte de los resultados indica que son 8 horas laborales.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Cuarta Pregunta: ¿Debe ser creativo en su trabajo?

Gran parte de los encuestados deber ser creativo



Fuente: elaboración propia, año 2019

Quinta Pregunta: ¿Consiste en hacer siempre lo mismo en su trabajo?

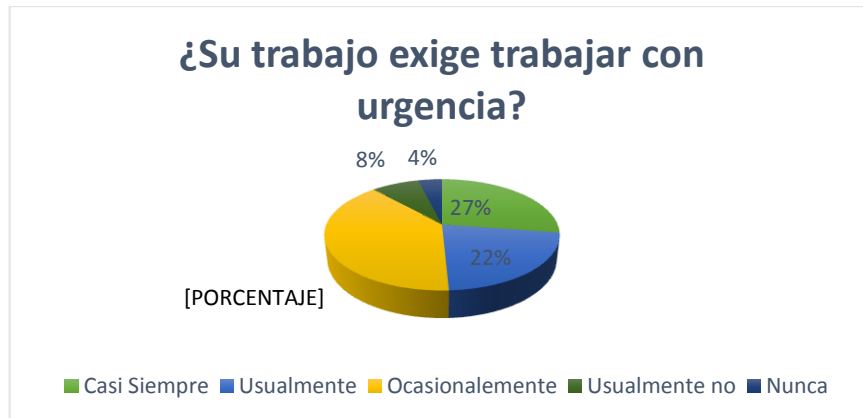
Esto quiere decir que la mayoría de los encuestados, su día a día de labores es rutinario ya que siempre hacen lo mismo y no hay cambio de procedimientos o rutina.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Sexta Pregunta: ¿Su trabajo exige trabajar con urgencia?

A la mayoría de los encuestados se les presenta ocasionalmente alguna urgencia, por lo que siempre están corriendo con sus trámites o servicios.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Séptima Pregunta: ¿Su trabajo exige realizar mucho esfuerzo mental?

Se puede observar que la mayoría de los encuestados sufren de esfuerzo mental en sus labores.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Octava Pregunta: ¿Cuenta con suficiente tiempo para realizar su trabajo?

Muchos de los encuestados no cuentan con suficiente tiempo en sus labores.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Novena Pregunta: ¿Recibe peticiones contradictorias de sus superiores?

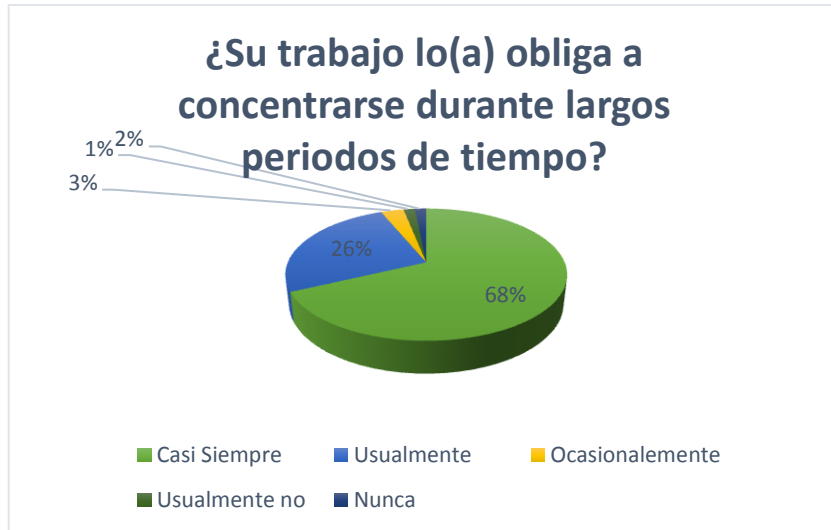
En esta situación se observa que no tiene muchos obstáculos para la realización del trabajo.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Décima Pregunta: ¿Su trabajo lo(a) obliga a concentrarse durante largos periodos de tiempo?

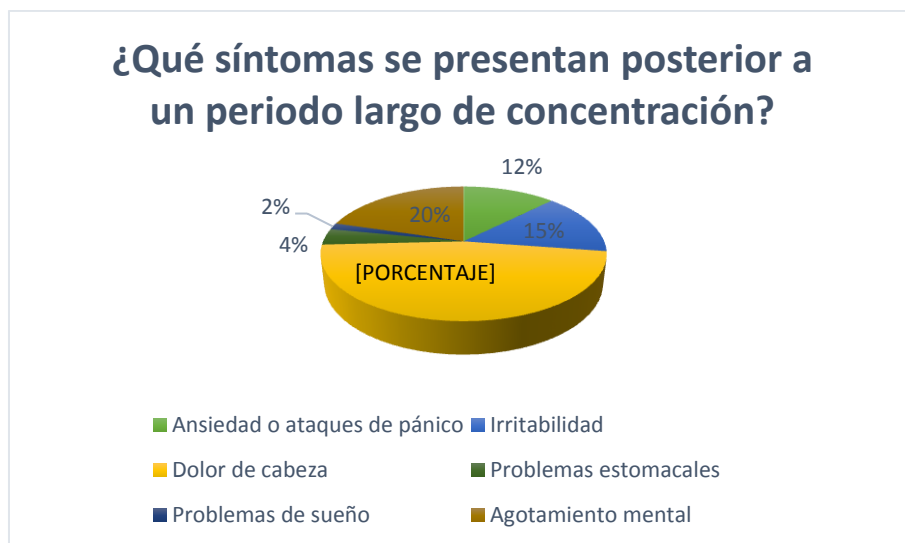
Se observa que la mayoría de los encuestados es obligada a concentrarse mucho.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Décimo primera Pregunta: ¿Qué síntomas se presentan posterior a un periodo largo de concentración?

Hay diversidad de síntomas, que se puede observar que muchos la sufren, pero hay una inclinación con el agotamiento mental.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Décimo Segunda Pregunta: ¿Con que frecuencia se retrasa en su trabajo porque debe esperar el trabajo de otros?

Lamentablemente se observa que una gran cantidad de los encuestados sufre atrasos a causa de otros.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Décima tercera Pregunta: ¿Su jefe y compañeros le facilitan la realización de su trabajo?

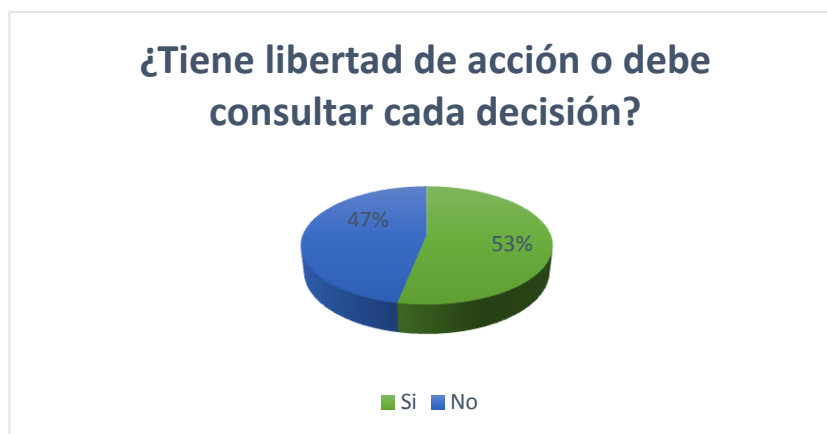
La gran parte de los encuestados cuentan con este apoyo que es muy importante.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Décima Cuarta Pregunta: ¿Tiene libertad de acción o debe consultar cada decisión?

Se observa que la mayoría de los encuestados tiene esta libertad.



Fuente: elaboración propia, año 2019

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

De acuerdo a la investigación realizada se puede observar que a la mayoría de los encuestados su trabajo los obliga a ser creativos, esto se debe a que se generan constantemente soluciones innovadoras para resolver retos existentes o nuevos retos, además de esto plantear planes de acción e implementarlos.

Pedro Bermudez (2012) comenta que: “En el ambiente laboral, la creatividad está enmarcada en la solución de problemas cotidianos o problemas no conocidos, debido a que se solucionan utilizando medidas no convencionales que se pueden encontrar fuera del paradigma actual. Sin embargo, la creatividad además de solucionar problemas se manifiesta de diferentes maneras pues están basadas en nuestros propios talentos.”

Rocio Rivero (2013) "El esfuerzo mental se define como la cantidad de esfuerzo intelectual que se debe realizar para conseguir un resultado concreto."

Según el estudio realizado, gran parte de los encuestados sufren del esfuerzo mental durante su jornada laboral, una de las razones es que no cuentan con el suficiente tiempo para realizar sus tareas asignadas, adicional a esto el atraso de los compañeros de trabajo provoca que los demás realicen su trabajo con rapidez para poder cumplir con los tiempos establecidos y así lograr culminar con efectividad los procesos y obtener buenos resultados.

Basado en la investigación realizada, los colaboradores sufren del estrés en la mayoría de las actividades que realizan a diario.

Mayo Clinic según su página describe: El estrés es una sensación que creamos al reaccionar a ciertos eventos. Es la manera en la que el cuerpo se enfrenta a un reto y se prepara para actuar ante una situación difícil con enfoque, fortaleza, vigor y agudeza mental.

<https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress-symptoms/art-20050987>.

Mayo clinic habla sobre enfrentar retos y prepararse para actuar ante situaciones, los resultados de las encuestas muestran que los colaboradores de las empresas de logística

diariamente se enfrentan a retos que ya sea que provengan de sus compañeros o sean consecuencias de sus propios errores lo cual los lleva a buscar soluciones. Al enfrentar estas situaciones puede causar muchos síntomas que son:

- Agotamiento mental
- Ansiedad
- Dolor de cabeza
- Irritabilidad

Miguel Ángel Ariño (12 de septiembre de 2013) "Decidir bien consiste en sabiendo qué es lo que queremos conseguir, escoger la acción que nos lleva a conseguirlo"

Un gran porcentaje de los colaboradores entrevistados tienen la libertad de la toma de decisiones sin consultar antes, esto hasta cierto punto les da el poder para manejar la operación, siempre y cuando las decisiones tomadas tengan resultados positivos para la empresa.

Gómez y Acosta (2003) "Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas".

El que el jefe y los compañeros faciliten el trabajo de alguien es porque se está trabajando en equipo, según la investigación realizada, la mayoría de los colaboradores recibe este tipo de apoyo por parte de los compañeros y este es un muy buen resultado ya que cuando se cuenta con el apoyo y se trabaja en equipo, las labores diarias se realizan con facilidad y hay menos tensión o estrés para poder concluir con el proceso. Es importante tener este hábito en las empresas, siempre y cuando el trabajar en equipo agilice los procesos establecidos y no los atrase.

3.2 Hallazgos y Análisis

El estrés en la industria de logística de transporte y aduana en la ciudad de Guatemala que puede determinarse como una enfermedad, ataca a diario a los colaboradores involucrados en la operación, ya que los factores principales que causan el estrés son los que más sufren. Tiene gran participación por el nivel de exigencia que se tiene con los procesos que se realizan y los tiempos establecidos para la culminación de los procesos. De cierta manera no se tiene un objetivo en común que permita el compañerismo y la ayuda entre cada uno de los trabajadores y que tomen en cuenta que si se atrasan con su trabajo perjudicara a los demás provocando que el siguiente punto en la línea de procesos tenga que apresurarse y de esa manera generar una gran tensión que lo lleva a una serie de síntomas que uno a uno sumados se torna en estrés.

3.3 Conclusiones

Determinadas situaciones se pueden considerar como factores del estrés. Un ejemplo podría ser el depender del trabajo de otros para poder concluir el proceso, en esta situación se presente un cuello de botella y esto causa desesperación e impotencia ya que sin el paso anterior no se puede avanzar, también el poco tiempo que se tiene debido a la gran cantidad de trabajo que se tiene.

Casi siempre el estrés no se desarrolla de forma inmediata, sino que es causado en periodos largos en los que se tiene que hacer constantemente frente a determinadas situaciones que llevan a dar lugar al estrés.

En esta industria todo servicio solicitado por el cliente es de urgencia, ya que cualquier atraso o inconveniente que se genera, le causa gastos innecesarios al cliente y para no llegar a este tipo de situaciones es que el nivel de exigencia es alto. Con esto se evita disgustos al cliente y al final se obtienen buenos resultados. También se presenten gestiones de última hora con solicitud de prioridad por el cliente, este tipo de situaciones causa que el plan de trabajo establecido por cada colaborador se desordene ya que se le debe dar prioridad a la solicitud del cliente.

El tener presente todos los días el estrés en las labores causa diversas enfermedades o síntomas, se debe tomar muy en cuenta que el tener estrés es un peligro para la salud de los colaboradores. Algunas de las señales de sobrecarga de estrés que se debe poner mucha atención son:

- Ansiedad
- Irritabilidad
- Problemas estomacales
- Depresión
- Tristeza

Concluimos que la presente investigación refleja una serie de aspectos que tomándose en cuenta, pueden preverse o evitarse, redundando en una mejor salud para los colaboradores y mejores resultados empresariales.

Referencias

4.1 Bibliográfica

1. Pedro Mateo Floria (2013). **Libro Control del estrés laboral**, Madrid: Fund. Confemetal

4.2 Digitales

1. Mayo Clinic (2018, 20 de noviembre) en **Control del estrés** recuperado de <https://www.mayoclinic.org/es-es/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/stress-symptoms/art-20050987>
2. TeensHealth (2013, mayo) en **La tensión emocional (estrés)** recuperado de <https://kidshealth.org/es/teens/stress-esp.html>
3. Rocío Riveo Lopez en **Esfuerzo Mental y fatiga** recuperado de <https://www.reeditor.com/columna/11629/24/psicologia/esfuerzo/mental/fatiga>
4. Miguel Angel Ariño (2013, 12 de septiembre) en **Libertad y toma de decisiones** recuperado de <https://miguelarino.com/2013/09/12/la-libertad-en-la-toma-de-decisiones/>
5. Lcda, Chacín de Mujica, Maribel (2010, 3 de abril), en **Trabajo en Equipo** recuperado de <https://pide.wordpress.com/2010/04/03/trabajo-en-equipo/>

ANEXOS

Anexos

**Encuesta de Investigacion
Universidad Panamericana de Guatemala**



Estrés Laboral en la Industria de la Logística de transporte y aduana en la Ciudad de Guatemala

Instrucciones: Por favor conteste las siguientes preguntas según su experiencia en laborar en la industria de logística

1.	Edad								
	20-30 años	31-40 años	41-50 años						
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>						
2.	Genero								
	Masculino	Femenino							
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
3.	¿De cuantas horas de compone su jornada laboral?								
	4 horas	8 horas	10 horas	12 horas					
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>					
4.	¿Debe ser creativo en su trabajo?								
	Si	No							
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
5.	¿Consiste en hacer siempre lo mismo en su trabajo?								
	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente						
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>					
	Rara Vez	Nunca							
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>							
6.	¿Su Trabajo exige trabajar con urgencia?								
	Casi siempre	Usualmente	Ocasionalmente	Usualmente no					
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>					
	Nunca								
	<input checked="" type="radio"/>								
7.	¿Su trabajo exige realizar mucho esfuerzo mental?								
	Casi siempre	Usualmente	Ocasionalmente	Usualmente no					
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>					
	Nunca								
	<input checked="" type="radio"/>								

8.	¿Cuenta con suficiente tiempo para realizar su trabajo?						
	Si	No					
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>					
9.	¿Recibe peticiones contradictorias de sus superiores?						
	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente				
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
	Rara vez	Nunca					
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>					
10.	¿Su trabajo lo(a) obliga a concentrarse durante largos periodos de tiempo?						
	Casi siempre	Usualmente	Ocasionalmente				
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
	Usualmente no	Nunca					
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>					
11.	¿Qué síntomas se presentan posterior a un periodo de concentracion?						
	Ansiedad o ataques de panico	Irritabilidad	Dolor de cabeza				
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
	Problemas estomacales	Problemas de sueño	Agotamiento mental				
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
12.	¿Con que frecuencia se retrasa en su trabajo porque debe esperar el trabajo de otros?						
	Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente				
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
	Rara vez	Nunca					
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>					
13.	¿Su jefe y compañeros le facilitan la realizacion de su trabajo?						
	Casi siempre	Usualmente	Ocasionalmente				
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>				
	Usualmente no	Nunca					
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>					
14.	¿Tiene libertad de accion o debe consultar cada decision?						
	Si	No					
	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>					