



Facultad de Humanidades
Escuela de Ciencias Psicológicas
Licenciatura en Psicología Clínica y Consejería Social

**Manejo de ansiedad en el personal nocturno de receptores de carga de una
almacenadora de la zona 13 de la Ciudad Capital**
(Tesis de Licenciatura)

Eunice Maricela Pérez Chacón

Guatemala, junio 2020

**Manejo de ansiedad en el personal nocturno de receptores de carga de una
almacenadora de la zona 13 de la Ciudad Capital**

(Tesis de Licenciatura)

Eunice Maricela Pérez Chacón

Licda. Ana Verónica Mendoza (Asesora)

Licda. Glendy Pérez Nisthal (Revisora)

Guatemala, junio 2020

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

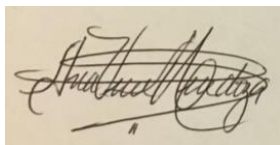
Autoridades Facultad Humanidades

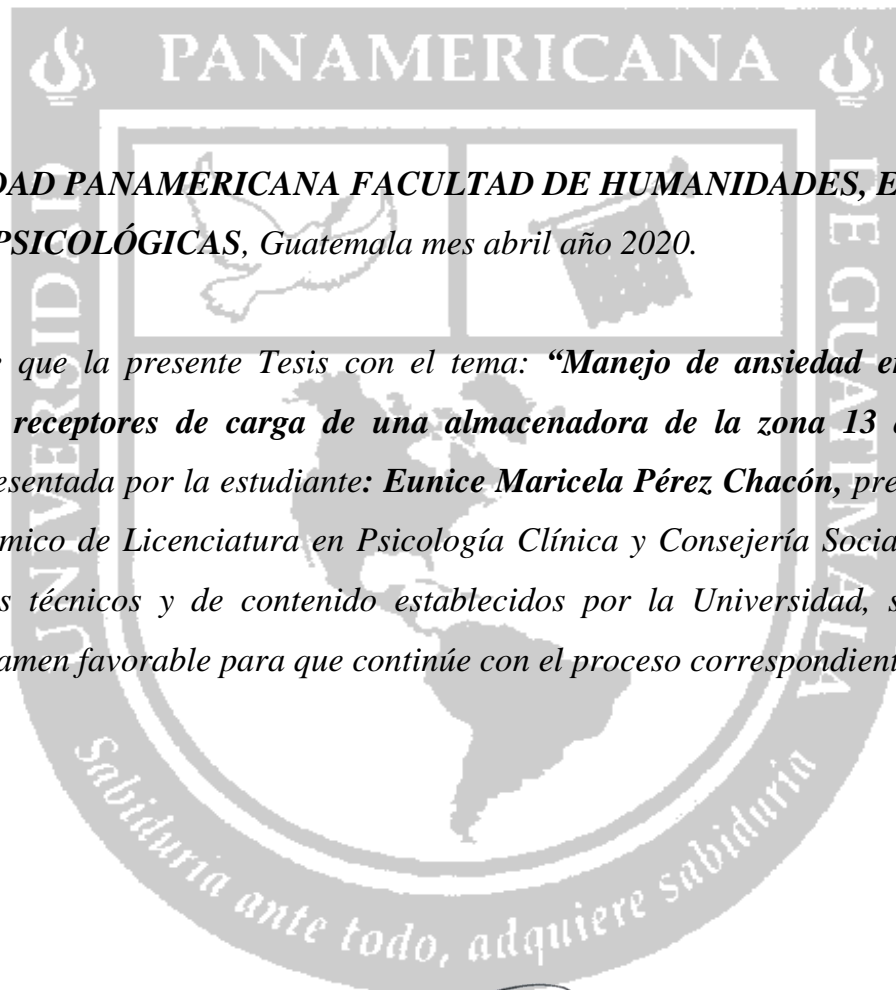
Decano	M.A. Elizabeth Herrera de Tan
Vicedecano	MSc. Ana Muñoz de Vásquez

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

En virtud de que la presente Tesis con el tema: **“Manejo de ansiedad en el personal nocturno de receptores de carga de una almacenadora de la zona 13 de la Ciudad Capital”**. Presentada por el (la) estudiante: **Eunice Maricela Pérez Chacón** previo a optar al grado Académico 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.

Licda. Ana Verónica Mendoza Callejas
Asesora





UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala mes abril año 2020.

*En virtud de que la presente Tesis con el tema: “Manejo de ansiedad en el personal nocturno de receptores de carga de una almacenadora de la zona 13 de la Ciudad Capital”. Presentada por la estudiante: **Eunice Maricela Pérez Chacón**, 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.*

Licda. Glendy Jeanette Pérez Nisthal
Revisor

UNIVERSIDAD PANAMERICANA FACULTAD DE HUMANIDADES, ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS, Guatemala, abril 2020. -----

En virtud que la presente Tesis con el tema "**Manejo de ansiedad en el personal nocturno de receptores de carga de una almacenadora de la zona 13 de la Ciudad Capital**" presentado por el (la) estudiante **Eunice Maricela Pérez Chacón**, reúne los requisitos técnicos y de contenido establecidos por la Universidad, esta Decanatura extiende **Dictamen de Aprobación** previo a optar grado académico de Licenciatura en Psicología Clínica y Consejera 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.*

Contenido

Resumen	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Marco de referencia	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Planteamiento del problema	4
1.3 Justificación de estudio	4
1.5 Objetivos	5
1.5.1 Objetivo general	5
1.5.2 Objetivos específicos	6
1.6 Alcances y límites	6
Capítulo 2	7
Marco teórico	7
2.1 Ansiedad	7
2.1.1. Definición de Ansiedad	7
2.1.2 Historia y evolución del concepto Ansiedad	8
2.1.3 Características de la ansiedad	9
2.1.4 Sintomatología de la Ansiedad	10
2.1.5 Prevalencia de la Ansiedad	11
2.2 Jornada laboral	11
2.2.1 Definición de Jornada laboral	13
2.2.2 Horarios de trabajo	13
2.2.3 Jornada Nocturna	14
2.2.4 Consecuencias de la jornada laboral nocturna	15
2.2.5 Manejo de ansiedad en el trabajo	17

2.3 Desempeño laboral	18
2.3.1 Definición de Desempeño Laboral	18
2.3.2 Factores que inciden	18
2.3.3 Administración y evaluación del desempeño	19
2.3.4 Consecuencias de la ansiedad en el desempeño laboral	20
2.3.5 Función de la gestión del talento humano	20
Marco Metodológico	22
3.1 Método	22
3.2. Tipo de investigación	22
3.3 Pregunta de investigación	22
3.4 Hipótesis	23
3.5 Variables	23
3.6 Muestreo	24
3.7 Sujetos de la investigación	24
3.8 Instrumentos de la investigación	25
3.9 Procedimiento	25
Capítulo 4	26
Presentación y Discusión de Resultados	26
4.1 Sistematización del caso de estudio	26
4.2 Discusión de resultados	30
Conclusiones	32
Recomendaciones	33
Referencias	34
Anexos	37

Resumen

La presente investigación, explica el tema de la influencia sobre la eficiencia en las actividades productivas del personal de cualquier negocio o empresa la cual depende o es influenciada positiva o negativamente por distintos factores, tanto internos como externos.

El manejo de ansiedad en el personal nocturno de receptores de carga de una almacenadora de la zona 13 de la Ciudad Capital, puede deberse a las condiciones laborales, las relaciones familiares, la salud mental o física, así como la situación económica y social, lo cual afecta directamente la forma en que un trabajador o grupo de trabajadores se desempeña en sus labores diarias.

El Capítulo 1, Marco de Referencia, presenta una descripción detallada de los antecedentes nacionales e internacionales, el planteamiento del problema; la justificación del estudio; pregunta de investigación, objetivos del estudio y los alcances y límites.

Capítulo 2, Marco Teórico incluye la definición de ansiedad como tal, se aborda la ideal jornada laboral y lo opuesto a la misma, así como el estudio del desempeño laboral desde diversas fuentes.

El Capítulo 3, Marco Metodológico incluye la metodología utilizada, el tipo de investigación; la pregunta que origina la investigación, hipótesis y variables; tipo de muestreo, descripción de los sujetos de la investigación, instrumentos y procedimiento utilizado

En el capítulo 4 contiene la presentación y discusión de resultados, gráficas y descripción de gráficas; conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos.

Introducción

La salud mental y física de los trabajadores en cualquier ambiente laboral repercute directamente en su desempeño en el trabajo. Una causa común de baja productividad se deriva muchas veces del grado de ansiedad que una persona presenta, en esta investigación, se observó que, en la almacenadora en cuestión, un alto grado de penalizaciones a los colaboradores, las que incluyen llamadas de atención escritas y verbales y descuentos por daños causados a la mercadería, ha generado un alto nivel de ansiedad.

La ansiedad también origina daños al equipo de trabajo ya que se presentan ausencias injustificadas que se dan con mayor incidencia en los colaboradores del horario nocturno.

Esta situación originó la presente investigación cuyo objetivo principal es determinar si existe algún factor asociado al tema en análisis que pueda estar influyendo en este tipo de trabajador o pueda existir otras causas relacionadas más a aspectos de condiciones laborales particulares.

El objetivo principal ha sido determinar si existen niveles de ansiedad asociados al tema, los cuales pudieran estar influyendo en el rendimiento general de los colaboradores y por consecuencia ocasionando comportamientos o hábitos de conducta negativa o a la defensiva hacia la empresa o sus supervisores.

Capítulo 1

Marco de referencia

1.1 Antecedentes

La salud mental, un componente fundamental en el equilibrio personal, es de suma trascendencia en este tiempo y se le ha dado un papel preponderante en los servicios que se dedican al bienestar humano. Por esta razón se ha designado el 10 de octubre su día, por la Organización Mundial de la Salud, con el objetivo de hacer énfasis sobre los diferentes problemas que tienen relación con la misma y los esfuerzos que se realizan para mejorarla. Este año el tema a publicar es la Salud Mental en el Lugar de Trabajo.

En la actualidad, una de las enfermedades que altera la salud mental con mayor constancia es la ansiedad. El estilo de vida, las exigencias de la globalización, las relaciones interpersonales y otros aspectos, entre ellos el ámbito laboral, influyen en su ocurrencia.

En este último medio, muchas veces se maneja de una manera incorrecta y no se afronta, por el contrario, se ignora o pasa por alto, dejándolo sin resolver. De allí provienen manifestaciones físicas o emocionales como la tensión muscular, bajo rendimiento, agotamiento en horas de trabajo, actitudes poco empáticas con los compañeros, etc.

En Guatemala, las temáticas relacionadas con este campo poseen escasa documentación sobre la ansiedad que maneja el personal que labora en turnos nocturnos. Entre algunos de ellos se encuentra el trabajo titulado “Estudio comparativo de ansiedad entre el personal del área administrativa y el área de producción de una industria textilera”. de López P. (2014)

El proyecto tuvo una muestra de 50 colaboradores 25 de cada una de ellas, con quienes el resultado demostró que los participantes del área de producción presentan más ansiedad.

Por otro lado, Fernández Segura (2016), desarrolló la investigación "Comparación del padecimiento del nivel de ansiedad, entre un grupo de empleados que trabajan en horario nocturno y diurno en un centro de atención telefónica", con el objetivo de determinar cuánto afecta el trastorno de ansiedad en los diferentes horarios en que desarrollan sus actividades.

Se manejó una muestra de 50 personas con diferentes edades y estados civiles, aplicando la prueba psicométrica Escala de Ansiedad Estado/Rasgo (STAI). Los valores determinaron que no existe diferencia significativa en la ansiedad estado y rasgo entre las jornadas.

La investigación realizada por Gómez Noriega (2016), "Nivel del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) en los trabajadores del turno nocturno y diurno de una planta procesadora de alimentos, con el objetivo de determinar los niveles de estrés, desgaste físico y emocional que se manejan, con una muestra de 39 empleados, aplicando la prueba psicométrica para la Evaluación del Síndrome de Quemarse por el Trabajo (CESQT), el cual concluye que el personal de turno nocturno tiene un nivel más alto de burnout.

Pérez Pineda (2016), elaboró una investigación titulada "Asertividad un estudio comparativo en colaboradores operativos de turno diurno y nocturno en una empresa de lazos", con el fin de comprobar si existe diferencia de asertividad entre el personal administrativo y operativo.

Se realizó con una muestra de 50 colaboradores de ambas jornadas, con diferentes edades, para medir las variables de esta investigación se trabajó con la prueba Escala Multidimensional de Asertividad (EMA), que evalúa el tipo y grado de asertividad, para llegar a la conclusión que no existe una diferencia estadísticamente significativa.

El desempeño laboral, es un factor importante tanto en el área nacional como internacional, por lo que investigaciones de otras áreas geográficas tienen información de gran valor e interés y son de utilidad, como instrumentos de comparación, para la realización de la presente investigación. Dentro de estas se encuentran:

La investigación por Calderón J. López M. Auriolos Tapia (2016), “Carga de trabajo mental asociada al turno nocturno, en trabajadores de una empresa pre-farmacéutica, desarrollada en Medellín Colombia, La metodología utilizada por los autores fue una muestra de trabajadores dividido de día y de noche, usando el instrumento NASA-TLX que permite medir la carga de trabajo.

Los resultados presentan el riesgo que existe al manejar cansancio mental y ansiedad por la noche, que por la mañana; concluyendo así que el desempeño laboral nocturno puede presentar una disminución en la capacidad física y cognitiva del trabajador.

García García (2015), abordó en España el tema “Impacto del trabajo nocturno sobre la salud de los profesionales de enfermería”, y señala que el trabajo en dicha jornada tiene consecuencias negativas para la salud física, y psicológica de los colaboradores; concluyendo que existen ciertos componentes como la edad y el sexo, que tienen relevancia y deben de ser considerados. Su temática también aborda que, en el proceso de adaptarse a los turnos nocturnos, se desarrollan diversos trastornos de la salud.

Por su parte, Ávila (2016), presenta un artículo con el tema “Implicaciones del trabajo nocturno y/o trabajo por turnos sobre la salud” realizado en Costa Rica, el cual indica que la alteración puede provocar un desequilibrio biológico por los ritmos corporales. También en los turnos de trabajo, cuando se cumple con una jornada laboral, de 16 a 24 horas diarias, afectando las siguientes áreas: fisiología y cronobiología del sueño, el reloj biológico, patrones y ciclos del sueño y el ciclo circadiano.

Vicente M. (2015), menciona el estudio en Córdoba, Argentina que pretendía analizar la relación entre trabajar en horarios nocturnos y el estado nutricional, actividad física, alteración del sueño y autopercepción de la salud, con una muestra de 144 sujetos (88 hombres y 56 mujeres) de una edad comprendida en 26 años, a quienes se les analizó su composición corporal. El autor concluye que presenta una alta prevalencia de sobrepeso en hombres y trastornos del sueño.

1.2 Planteamiento del problema

COMBEX-IM, es un depósito aduanero temporal (DAT), entidad privada, que se dedica a la recepción de carga, manejo y resguardo de esta, para que se conserve en óptimas condiciones, de tal manera que al momento que el usuario realice los trámites para su despacho ésta no tenga ningún tipo de alteración o faltantes.

Para brindar este tipo de servicios, se mantiene un horario de atención y funcionamiento de 24 horas los 7 días de la semana y los 365 días del año, por eso cuenta con turnos siendo diurnos y nocturnos en horarios de 7:00 a 16:00, de 16:00 a 24:00 horas y 00:00 a 06:00 de la mañana. En todos los turnos se exige a los colaboradores el mismo nivel de efectividad.

Sin embargo, los colaboradores nocturnos se ven afectados pues no disponen de la misma cantidad de tiempo para ingerir sus alimentos y descansar. Evidencian falta de concentración que se refleja con un aumento de llamadas de atención por distintos tipos de problemáticas que se presentan.

Por todos los componentes que se han expuesto, el enfoque de esta investigación es entender el efecto de la ansiedad que tienen los operadores nocturnos de los procesos de recepción, digitación y manejo de la mercadería, etapas de un mismo proceso en general.

1.3 Justificación de estudio

En el proceso general de funcionamiento de la almacenadora, se requiere de atención, agilidad y la utilización de los sentidos para realizar las asignaciones con eficiencia, por lo que los receptores de la noche tienden a tener una mayor dificultad en sus labores. Esto debido a que el horario de trabajo es cuando inicia su función el ritmo circadiano que puede compararse a un reloj biológico que regula las funciones fisiológicas, estabiliza, relaja y repara el desgaste de las energías pérdidas durante el día, y se repite cada 24 horas.

Como consecuencia de esta situación, los receptores de carga del turno nocturno no tienen un ciclo adecuado del sueño como los que trabajan en turnos diurnos. Esto incide en que sus sentidos y percepciones sufran una distorsión que se ve reflejada en la menor eficiencia en sus labores que el resto de los colaboradores. Dicha condición causa un mayor número de errores en la ejecución y por consecuencia, llamadas de atención, suspensiones sin goce de salario y descuentos por mal manejo de la mercadería.

De ahí la importancia de abordar el tema para presentar a la empresa la situación de los colaboradores del turno nocturno. Posteriormente esto le permitirá a la institución, tomar las medidas considere convenientes para las áreas implicadas.

Pregunta de investigación

¿Qué niveles de ansiedad maneja el personal con jornada laboral nocturna de receptores de carga de una almacenadora de la zona 13 en la ciudad capital?

1.4 Pregunta de investigación

¿Qué niveles de ansiedad maneja el personal con jornada laboral nocturna de receptores de carga de una almacenadora de la zona 13 en la ciudad capital?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Analizar el desarrollo de la ansiedad en el personal nocturno de receptores de carga de una almacenadora de la zona 13 en la ciudad capital.

1.5.2 Objetivos específicos

- Explicar la manera en que se manifiesta la ansiedad en el trabajo
- Describir las consecuencias del turno nocturno del personal que labora en dicha jornada
- Identificar las consecuencias en el desempeño laboral de la jornada nocturna en el rendimiento empresarial

1.6 Alcances y límites

Para llevar a cabo este trabajo, se utilizó como muestra a los colaboradores de los turnos de 16:00 a 24:00 y de 00:00 a 06:00 horas, considerados como nocturnos según la empresa almacenadora que se encuentra ubicada en la zona 13 de la ciudad capital de Guatemala. Para obtener la información se usó la prueba Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado, IDARE.

Este trabajo tuvo la participación voluntaria de los colaboradores de la almacenadora, los cuales hacen un total de 24 sujetos. También se contó con las facilidades prestadas por la alta gerencia, desde la autorización hasta el espacio y tiempo para la aplicación que se acordó en la jornada de trabajo.

Capítulo 2

Marco teórico

2.1 Ansiedad

Es un proceso natural que posee el ser humano y lo ha utilizado a través del tiempo para sobrevivir y reaccionar ante cualquier situación de peligro o amenaza en la que se encuentre su vida; por lo cual, no es dañina al ser accionada por situaciones reales de peligro. Sin embargo, se puede convertir en un estado mental inadecuado cuando se encuentra presente por largos periodos y presentar síntomas como angustia, inquietud e inseguridad.

El estado persistente de la ansiedad también puede causar daños físicos. Entre ellos, hiperventilación, bajo nivel de defensas, cambios en la circulación de la sangre, mareos y debilidad. También puede ocasionar dificultades en las diferentes áreas de la vida, por lo que la persona que lo padece se ve obligada a realizar cambios drásticos en su estilo de vida.

Los trastornos de ansiedad son los que comparten características de miedo y ansiedad excesivos, así como alteraciones conductuales asociadas. El miedo es una respuesta emocional a una amenaza inminente, real o imaginaria, mientras que la ansiedad es una respuesta anticipatoria a una amenaza futura según el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-5 (2013, pp. 189).

2.1.1. Definición de ansiedad

Cury (2016), menciona que la ansiedad se manifiesta presentando un estado de agitación y angustia lo cual se vuelve desagradable tanto para quien la padece como para quienes lo rodean. También es caracterizado por un pensamiento de anticipación al peligro, la constancia de los síntomas y el persistente pensamiento de catástrofe y de incertidumbre ante cualquier situación de su diario vivir.

Walker (2019), indica que la ansiedad puede aparecer por diferentes razones, siendo una emoción que la mayoría de las personas poseen, pero que también un menor porcentaje de éstas lo padece como un trastorno. Los síntomas de la ansiedad pueden aparecer por las siguientes situaciones: no conseguir lo que se desea, la pérdida de algún objeto material o emocional o por la llegada del futuro.

El malestar de la ansiedad suele presentarse en diferentes situaciones de la rutina cotidiana de un individuo. Pero cada uno, la maneja de manera diferente y eso provoca que sea adecuada para el funcionamiento o reacción natural. Al elevarse se dispara en demasía y es cuando llega a manifestarse de manera patológica incidiendo en consecuencias físicas, emocionales y psicológicas que pueden afectar la salud, el rendimiento laboral o las relaciones interpersonales.

En este sentido, Margolis (2017), indica que es una de las emociones más comunes y frecuentes, mostrándose como una reacción de tensión sin causa o sin estímulo, más difusa y menos focalizada que los miedos y también las fobias. Es la reacción natural y emocional ante la presencia de peligro o amenaza la cual se manifiesta por medio de varias reacciones cognitivas, conductuales y fisiológicas.

2.1.2 Historia y evolución del concepto ansiedad

La historia de la ansiedad inicia a finales del siglo XIX, llamada también neurosis, siendo esta una relación concreta dentro de los diferentes trastornos mentales y con más inclinación en la ansiedad menciona, Sarudiansky (2015). Desglosándose así diferentes tipos de trastornos de ansiedad; Trastorno de ansiedad por separación, social, generalizada, por sustancias y trastorno de pánico.

“El trastorno de ansiedad generalizada se caracteriza por preocupaciones excesivas, que se diferencian de las obsesiones por el hecho de que el individuo las experimenta como una

inquietud excesiva referente a circunstancias de la vida real”, como lo menciona el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-3.

En la última versión el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-5 (2013), indica que la ansiedad es “ preocupación excesiva (anticipación aprensiva), que se produce durante más días de los que ha estado ausente durante un mínimo de seis meses, en relación a diversos sucesos o actividades como actividad laboral o escolar”.

Como se observa en los tres conceptos anteriores, la ansiedad es un estado de anticipación y de preocupación excesivas, que puede provocar inconvenientes en diferentes áreas de quien la padece aunque con el paso del tiempo no haya sufrido cambios drásticos y permanece con los mismos síntomas y criterios.

2.1.3 Características de la ansiedad

Cánovas (2016), indica que la ansiedad se manifiesta en cinco diferentes áreas en las cuales las personas se ven afectadas y son el área emocional, física, psicológica, cognitiva y social como lo describe

- Emocionales: Estas son las protecciones que se utilizan contra las amenazas externas que se muestran en el diario vivir, pero se deben de saber expresar para evitar problemas que se puedan salir de control.
- Físicas: en esta área se manifiesta por medio del cuerpo provocando taquicardias, náuseas, sudoración excesiva, vómitos, tensión y rigidez muscular, mareos, insomnio y disfunciones sexuales.
- Psicológicas: se pueden reflejar con acciones negativas o desafiantes, emociones que se producen y no tienen sentido y pensamientos rumiantes.
- Cognitivas: aquí se muestra con falta de concentración, pérdida de la memoria, aumentos de descuidos, preocupación, duda, sensaciones de confusión, susceptibilidad, rumiación y pensamientos negativos.

- Sociales: irritabilidad ante cualquier situación, dificultad para iniciar una conversación y verborrea, aunque no a todos se les manifiesta de la misma manera; bloqueos, dificultad para expresar ideas, dar su opinión, crear conflictos con las demás personas y aislamiento.

Las características de la ansiedad se pueden presentar en diferentes procesos y momentos de la vida y del desarrollo, no importando edad, estado civil, nivel socioeconómico, nivel académico o sexo, a pesar de que los síntomas se muestren, el ser humano los acepta con naturalidad por falta de conocimiento y se percata de ello hasta que se producen problemas con la salud física, mental y así con la sociedad.

2.1.4 Sintomatología de la ansiedad

Síntomas son los procesos por medio de los cuales se puede evidenciar si las personas padecen o presentan algún tipo de rasgo de ansiedad como también el período o frecuencia en que se ha manifestado, poniendo especial atención si ha sido durante los últimos seis meses,

Según el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales DSM-5 (2013), se presentan los siguientes síntomas:

- Inquietud o sensación de estar atrapado o con los nervios de punta
- Facilidad para fatigarse
- Dificultad para concentrarse o quedarse con la mente en blanco
- Irritabilidad
- Tensión muscular
- Problemas de sueño dificultad para dormirse o para continuar durmiendo o sueño inquieto e insatisfactorio

La ansiedad y la preocupación pueden estar vinculadas a tres de los seis síntomas anteriormente descritos durante seis meses.

2.1.5 Prevalencia de la ansiedad

El DSM-5 (2013), detalla que la proporción de los individuos que presenta este tipo de trastorno es en adolescentes 0.9% y en adultos un 2.9%, la prevalencia en los diferentes países varía de 0.4 al 3.6% y el riesgo de por vida es de 9.0%. Siendo el género femenino quien posee el doble de posibilidades en relación con el género masculino de experimentar un trastorno de ansiedad generalizada.

Existe un mayor diagnóstico de ansiedad durante la mediana edad y con baja en las personas de la tercera edad. Los individuos que residen en países desarrollados son más propensos a desarrollar ansiedad que quienes viven en los no desarrollados.

Una encuesta realizada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, MSPAS (2016), describe que los casos de ansiedad representan el 35% del total de casos evaluados en el periodo del año 2008 a 2016. Siendo las mujeres que tienen alrededor de 25-39 años quienes muestran principalmente el trastorno de ansiedad.

Al contrario, en los varones se manifiesta entre la edad de 50-59, y en una muestra de infantes comprendidos en las edades de 0 a 9 son los niños los que han solicitado mayor atención que las niñas en un 58% (1975/2732).

2.2 Jornada laboral

Las autoras López y Pascual (2016), hacen referencia a que el mercado laboral de trabajo es la determinación de empleo y sostenibilidad que se ofrece. En los últimos tres años se ha observado

un cambio radical sobre dicho tema, debido a que existe mucha flexibilidad de horario y precariedad en los contratos laborales.

Asimismo, la globalización ha realizado cambios y transformaciones al mercado laboral por lo tanto su estructura va cambiando conforme al paso del tiempo.

El derecho laboral es el proceso correcto y con mayor efecto de funcionamiento para la sociedad, porque en el clima profesional deben existir normas y derechos con el fin de mejorar las relaciones de los colaboradores a todo nivel jerárquico. Así se pueden llegar a tener diferentes relaciones laborales, desde la más cercana hasta la más lejana o excluida según lo menciona Acebedo (2015).

Las relaciones profesionales son aplicadas o utilizadas para lograr una revolución social con el fin de formar un reconocimiento de derechos y obligaciones, a los cuales todos los colaboradores y empleadores se encuentran sometidos y deben cumplir para mantener o establecer armonía en el área de trabajo; realizando funciones para obtener resultados o ejecutar procesos para la obtención de ingresos monetarios.

Esto produce la elaboración de un salario emocional, el que consiste en brindar oportunidades extras a los colaboradores fuera de los que se tienen por ley, por lo que se logra un mejor ambiente y un desempeño admirable.

La inclusión de la tecnología en el lugar de trabajo obtiene una aceptación mayor debido a que es una base principal para el desarrollo de la empresa, por lo cual se convierte en una fuente y demanda mayor proporción de habilidades cognitivas provocando una carga mental, siendo este un aspecto importante a evaluar en la actualidad. Esto debido al aumento de jornadas laborales, turnos u horas extras por aumento de productividad de la empresa o economía del colaborador.

Gontero (2015), deduce que la información sobre el mercado laboral es una excelente herramienta para reducir las fallas del mercado. Esto favorece tanto a los que buscan un empleo y

también a quienes quieren emplear, por lo tanto, ambas partes se benefician al obtener una información actualizada y conveniente para tomar mejores decisiones.

2.2.1 Definición de jornada laboral

Lacalle (2016), define la jornada laboral como el número de horas pactadas en los convenios colectivos o los contratos de trabajo, durante el cual el trabajador pone a disposición del empresario su actividad profesional.

En el artículo 116 del Código de Trabajo, se menciona que la jornada ordinaria de trabajo efectivo diurno no puede ser mayor de ocho horas diarias, ni exceder de un total de cuarenta y ocho horas a la semana. La jornada ordinaria de trabajo efectivo nocturno no puede ser mayor de seis horas diarias, ni exceder de un total de treinta y seis horas a la semana.

Código de Trabajo (2013), definiéndose también la jornada laboral, como el tiempo que cada persona dedica a la ejecución de un trabajo asignado según las competencias y conocimientos que posee, siendo esa la razón por la que fue contratado por la empresa.

Desde el momento que es contratado se le indica si su trabajo será permanente o temporal; asimismo se establece el tipo de jornada en la cual estará laborando, siendo por horas, días, meses o años. También se determina el tiempo exacto que el trabajador debe de prestar su servicio, debiendo así respetar lo establecido.

2.2.2 Horarios de trabajo

Estos turnos laborales, son los que se manejan la empresa dependiendo del tipo de negocio en el que se desarrolle y obtenga los ingresos, debido a la demanda de los consumidores las compañías han ampliado sus jornadas. Sin embargo, éstos no deben de sobrepasar de lo establecido y aprobado por la ley. Código de Trabajo (2013)

Tiempo de trabajo efectivo es aquel en que el trabajador permanece a las órdenes del patrono. Trabajo diurno es el que se ejecuta entre las seis y las dieciocho horas de un mismo día. Trabajo, nocturno es el que se ejecuta entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente.

Según el Código de trabajo (2013), la definición de jornada laboral

“La labor diurna normal semanal será de cuarenta y cinco horas de trabajo efectivo equivalente a cuarenta y ocho horas para los efectos exclusivos del pago de salario. Se exceptúan de esta disposición, los trabajadores agrícolas y ganaderos y los de las empresas donde labore un número menor de diez, cuya labor diurna normal semanal será de cuarenta y ocho horas de trabajo efectivo, salvo costumbre más favorable al trabajador. Pero esta excepción no debe extenderse a las empresas agrícolas donde trabajan quinientos o más trabajadores”.

También existen empresas que laboran 24 horas, 7 días a la semana, los 365 días del año lo que significa que la empresa no cierra nunca porque siempre cuenta con colaboradores trabajando.

2.2.3 Jornada nocturna

Es aquella que se realiza desde a las 19:00 horas hasta las 07:00, esto dependiendo del tiempo de labor que necesite la empresa para cumplir con un buen funcionamiento.

El Código de Trabajo en Guatemala establece en el artículo 121 (Decreto Número 1441), el trabajo realizado que se haga fuera de tiempo para la jornada ordinaria, o que exceda el límite inferior que contractualmente se pacte, constituye jornada extraordinaria y debe ser remunerada por lo menos con un 50% más de los salarios mínimos o de los salarios superiores a estos que hayan estipulado las partes.

El factor tiempo es uno de los más importantes en el desarrollo de toda relación laboral, en la actualidad es recurrente que los periodos de trabajo sean extensos o combinados con exigencias físicas. Esto provoca que las actividades recreativas con los familiares y amigos sean limitadas o excluidas.

Por lo tanto, los trabajadores se encuentran expuestos a consecuencias de salud tanto física, como psicológica. Esta actividad también pone en peligro la seguridad del trabajador y la productividad de la empresa debido a que laborar de forma permanente o en turnos rotativos tiene consecuencias adversas.

2.2.4 Consecuencias de la jornada laboral nocturna

Indica Sanchez (2017), explica que la manera de trabajar de noche es una práctica cada vez más solicitada por los que buscan ser empleados, aunque no sea muy beneficiosa para la salud física y mental. Estas personas prefieren laborar en turno nocturno por dos razones: la primera porque es remunerado económicamente mejor que en un horario diurno y la segunda porque tienen la posibilidad de salir temprano y tener un segundo empleo.

Sin embargo, lo ideal sería trabajar de día, pero por diversas situaciones los que aplican para laborar de esta manera, lo hacen para mejorar su situación financiera y mantener a sus familias siendo cada vez más los que deben cumplir con sus tareas en el horario nocturno.

Actualmente Cuixart (2015), afirma que trabajar durante mucho tiempo en el horario nocturno podría ocasionar:

- Problemas cardíacos y presión alta
- Activación de genes, por momentos desacertados en el día
- Riesgo de aumento de la glucosa e incremento excesivo de peso

- Insomnio, estrés y ansiedad
- Consumo de alcohol, tabaco y bebidas energizantes
- Accidentes laborales
- Reducción de vida social y familiar
- Desestabilización de los hábitos alimenticios

Estas son algunas de las consecuencias que puede provocar el trabajo nocturno, debido a que se está cambiando por completo el sistema natural de recuperación de energías y restauración de procesos biológicos.

Según la Organización Mundial de la Salud (2018), se considera a los turnos nocturnos como una causa posible de cáncer debido a que interrumpen los ritmos circadianos. "El problema clave es que tenemos este reloj biológico interno que está programado en función del mundo externo, como resultado de la exposición al ciclo de luz/oscuridad".

Los trabajadores nocturnos están expuestos a niveles bajos de luz durante su turno, explica el investigador; pero cuando se encuentran con la luz natural brillante al regresar a sus hogares, el reloj interno se acomoda al patrón normal de luz/oscuridad que rige la vida de los trabajadores diurnos.

Foster (2016), profesor de la Universidad de Oxford indica que, el tiempo de trabajo tiene un impacto directo en la vida diaria. El número de horas trabajadas y su distribución pueden afectar a la calidad de vida en el trabajo y fuera de él. Un elemento que determina el bienestar de los trabajadores es la distribución del tiempo libre para el esparcimiento, la vida familiar y la vida social.

Por las características humanas la actividad laboral debería realizarse durante el día, con el fin de lograr una combinación entre esta actividad y la fisiológica. En ocasiones por necesidad de la

empresa se requiere ampliar los horarios de trabajos nocturnos, lo cual no es recomendado debido a los efectos negativos, ya que existen trastornos en el equilibrio biológico por el desfase de los ritmos corporales. Puertas (2015).

Debido a los cambios en los hábitos laborales la alimentación también cambia, se realiza una modificación en la convivencia con la familia y las relaciones interpersonales; lo que provoca un deterioro en la salud de aquellas personas que se encuentran en tal situación.

2.2.5 Manejo de ansiedad en el trabajo

Vidal (2019), indica que todos en un momento determinado de la vida sufren ansiedad y que con el pasar de los años va en aumento, sobre todo a nivel laboral y en ocasiones la sociedad ya lo ve normal y se olvida de sus consecuencias.

En la vida laboral se vive diariamente con diferentes emociones las cuales se van acumulando conforme va transcurriendo el día siendo no todas positivas, como por ejemplo la ansiedad; la cual es un trastorno en el que las personas sufren de cansancio mental crónico e hipertensión y se ignora la gravedad de dichos síntomas los cuales pueden ser perjudiciales para la salud y en algunos casos pueden llegar a dejar de ser funcionales para la empresa.

Méndez (2019), indica que la conducta es la combinación de diferentes factores biológicos, ambientales y de la personalidad. La respuesta a la ansiedad puede ser causada por agentes estresantes y no tener causa aparente o ser desproporcionada.

Los colaboradores de los turnos rotativos o nocturnos son más vulnerables al consumo de cigarrillos y bebidas energizantes debido a los componentes que contienen y son perjudiciales para la salud física como la obesidad y son propensos a padecer el síndrome de apnea obstructiva del sueño, lo cual aumenta el riesgo cardiovascular y la salud mental.

2.3 Desempeño laboral

La vida profesional o laboral se inicia a contemplar en la educación superior y en ámbitos que se extienden más allá de la enseñanza reglada García (2017). Es el proceso por el cual se puede identificar las habilidades, experiencia, valores, motivación e innovación que se poseen para poder contribuir con las metas que la empresa requiere. Es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo.

El desempeño laboral es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos quien lo evalúa ya que es un proceso importante para definir el éxito o el fracaso de la compañía.

2.3.1 Definición de desempeño laboral

Robbins, Stephen y Coulter (2014), definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos. En general a nivel, la medición del desempeño brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual.

Esto es un indicador del personal que se encuentra trabajando en la empresa, resaltando así la alta o baja productividad de los colaboradores que se encuentran desarrollando las actividades que mantienen en funcionamiento la economía de la compañía. En la actualidad se encuentran más orientadas al servicio.

2.3.2 Factores que inciden

Para Robbins, Stephen y Coulter (2014), los elementos que inciden al alto o bajo rendimiento, deben de conocerse con claridad y poder identificarlos para erradicar o mejorar; ya que estos son de gran importancia para los colaboradores de la empresa y mejoran el desempeño en general.

Factores positivos

- Material y suministros para poder realizar sus tareas.
- Tener claro a dónde va la empresa
- Mantener una buena comunicación
- Respetar las políticas de la empresa
- Estructura del departamento
- Cultura

Cuando el colaborador tiene claros los objetivos y conoce los procedimientos es menor la incidencia de errores por lo cual alcanza una mejor calidad de trabajo.

Factores Negativos

- Ambiente laboral hostil
- Falta de reconocimiento
- Poca capacitación
- No se implementa el salario emocional

2.3.3 Administración y evaluación del desempeño

Hernández (2015), indica que la evaluación del desempeño es un proceso sistemático, formal y periódico que sirve para valorar la efectividad con que los integrantes de la organización logran los objetivos, metas y resultados que se esperan del desempeño de su puesto.

También es una herramienta que ayuda tanto al gerente del departamento como al colaborador, ya que se tiene la oportunidad de evaluar y de realizar una retroalimentación e implementar las herramientas para erradicar o modificar las deficiencias o para que se prolongue lo sobresaliente.

2.3.4 Consecuencias de la ansiedad en el desempeño laboral

Según Robbins (2018), la ansiedad laboral es una fuente de bajas ausencias y pérdida de productividad. Si el nivel de presión puede resultar positivo para el rendimiento, sobrepasarlo puede arriesgar una tarea o proyecto por ello, es muy conveniente tener en cuenta las principales fuentes de ansiedad laboral:

- Miedo al futuro de la empresa
- Despidos o renunciaciones frecuentes
- Generación de conflictos entre los mismos colaboradores
- Dificultad para la actualización o utilización de equipo de cómputo

Las situaciones de angustia laboral no son inevitables; sin embargo, incluso siéndolo, muchas se pueden prever de forma que se palíen los efectos negativos para la empresa y sus empleados refiere García (2019).

La ansiedad se convierte en un estado de ánimo, o de inquietud emocional que puede acabar por bloquearlos y limitar de forma notable sus capacidades laborales, llegando a obtener un bajo rendimiento y por lo tanto a un despido. Este tipo de síntomas es complejo ponerle una solución, ya que las causas pueden ser múltiples y no se conozca su origen al no ser tratado por un agente de la salud mental.

2.3.5 Función de la gestión del talento humano

La gestión del talento humano es un conjunto de procesos y estrategias dentro de una organización, coordinados para atraer, gestionar, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores. Esto se ha convertido en un pilar importante para las empresas ya que permite la contratación del personal con las competencias, objetivos y conocimientos para hacer que las empresas tengan éxito.

Loaiza (2016), menciona que quien permite generar un ambiente laboral apropiado, fomenta la productividad por medio del compromiso y la motivación de las siguientes formas:

- Permite identificar las necesidades de las personas para encaminar las metas y los objetivos de la organización
- Facilita la capacitación y el desarrollo continuo de los colaboradores
- Favorece el diseño y la implementación de programas de bienestar para los colaboradores
- Autoriza al personal a resolver los conflictos que surjan en la organización, así como a fortalecer las relaciones interpersonales existentes

Capítulo 3

Marco Metodológico

3.1 Método

Esta investigación se ha realizado con el método mixto el cual brinda la oportunidad de comparar la información. “Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández, Fernández & Baptista, 2017).

Estos autores, mencionan, además que existen distintos tipos de procesos para la recolección y análisis de información, los cuales pueden ser realizados individualmente. También se pueden emplear en conjunto y cuando se genera así, inicia el método mixto.

3.2. Tipo de investigación

El trabajo es de campo porque se realizó en una institución específica y la muestra que la misma ofrece. Además, se evaluó a los participantes con la escala para contemplar la información que aporta el instrumento estandarizado.

Los datos se procesaron a partir de la calificación de las pruebas, la tabulación de las encuestas y luego la elaboración para la presentación de resultados.

3.3 Pregunta de investigación

¿Qué niveles de ansiedad presenta el personal nocturno de receptores de carga de una almacenadora de la zona 13 en la ciudad capital?

3.4 Hipótesis

Hipótesis de investigación

El personal del turno nocturno maneja niveles altos de ansiedad

Hipótesis Nula

El personal del turno nocturno no maneja niveles altos de ansiedad

3.5 Variables

- Niveles de ansiedad
- Personal nocturno

Niveles de Ansiedad: Definición conceptual

Son según el tipo de objetos o situaciones que inducen al miedo, o conductas evitativas y según la cognición asociada, y pueden ser distinguidos a través de un análisis detallado del tipo de situaciones que se temen o evitan tomando en cuenta también del contenido del pensamiento. (Manual Diagnósticos y Estadísticos de los Trastornos Mentales, 2013).

Niveles de Ansiedad: Definición operacional

Los niveles de ansiedad son un mecanismo de defensa, instalado en el sistema personal para sobrevivir y proteger al ser humano del peligro. Lo inconveniente es cuando se mantiene un estado de alerta constante.

Personal nocturno: Definición conceptual

Es quien ejecuta o sostiene un contrato profesional, entre las dieciocho horas de un día y las seis horas del día siguiente. Código de Trabajo (2013)

Personal nocturno: Definición operacional

Es todo el personal conformado por 24 sujetos que labora por turnos nocturnos y que tienen asignadas tareas específicas de recepción, almacenaje, resguardo y entrega de las diferentes exportaciones e importaciones dentro de la empresa COMBEX-IM.

3.6 Muestreo

El muestreo que se utilizó es probabilístico, debido a que la prueba se aplicó a todos los colaboradores del turno nocturno, sin embargo, no podrían participar los sujetos que por razones de salud o medidas disciplinarias de la empresa se encuentren suspendidos de labores, al momento de la aplicación. Es de esta manera debido a que como lo indica Hernández, Fernández, Baptista (2017), un muestreo de esta clase es donde todos los elementos de está tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

3.7 Sujetos de la investigación

El presente trabajo se realizó con el personal que labora activamente en una almacenadora Ubicada en la zona 13 de la ciudad capital, los sujetos evaluados es un grupo de 24 colaboradores que realizan sus actividades durante el turno de la noche en el área de bodega. El grupo se encuentra comprendido en un rango de edades de 18 a 35 años, solteros, casados, viudos y divorciados de sexo masculino. El nivel académico se ubica en 3ro básico y diversificado, con un nivel socioeconómico bajo.

3.8 Instrumentos de la investigación

Para establecer los resultados, se aplicó la prueba psicométrica Inventario de Ansiedad Rasgo/Estado (IDARE), la cual evalúa el nivel actual de la ansiedad y la predisposición de la persona al responder al estrés. El inventario se encuentra basado en su literatura y evidencia su efectividad en lo que se quiere medir. Los autores son Spielverger, CD, Gorsuch, RL, & R. Diaz-Guerrero.

Asimismo, se aplicó una encuesta creada con la única finalidad de obtener información específica de los colaboradores y generar una perspectiva más extensa, sobre la problemática al considerar otros factores que pudieran influenciar los niveles de ansiedad.

La aplicación de ambos instrumentos se realizó en el lugar de trabajo de los colaboradores de una almacenadora ubicada en la zona 13 de la ciudad capital.

3.9 Procedimiento

Pasos implementados para la realización de la presente investigación

- Selección del grupo objetivo
- Solicitud de permiso formal con el departamento de al departamento de Gestión de talento humano y la dirección ejecutiva.
- Selección de la prueba que más se adecua, para medir los niveles de ansiedad que se necesita evaluar
- Solicitud de la programación de la visita durante la noche
- Aplicación de pruebas para los colaboradores de noche
- Calificación y tabulación de las pruebas realizadas
- Elaboración de gráficas
- Planteamiento de resultados, conclusiones y recomendaciones

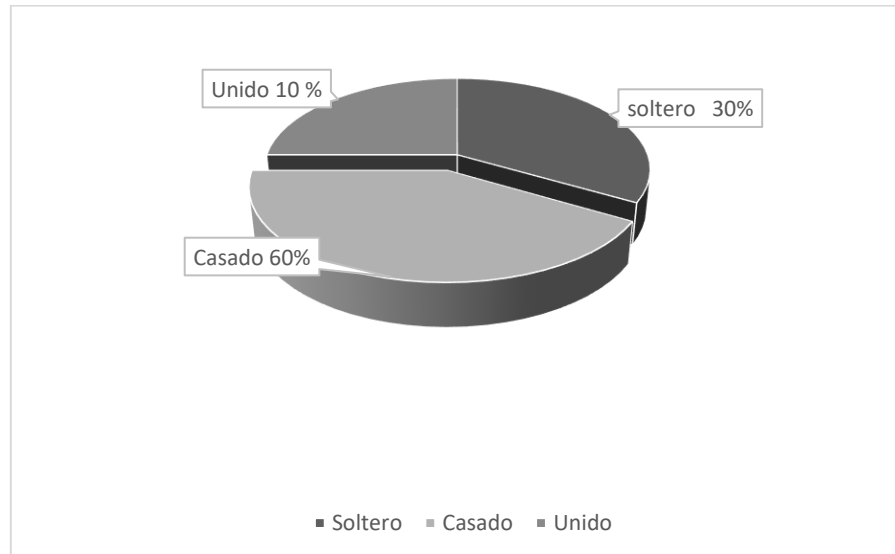
Capítulo 4

Presentación y Discusión de Resultados

4.1 Sistematización del caso de estudio

A continuación, se presentan los resultados de las características de los sujetos evaluados y los niveles de ansiedad que estos presentan.

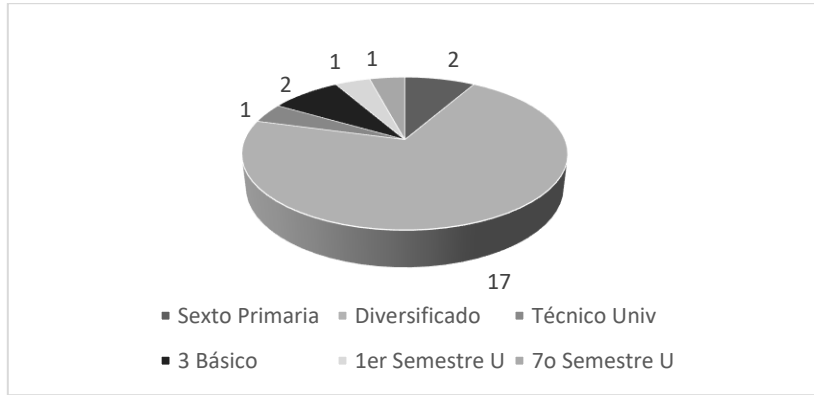
Gráfica No. 1
Estado civil del personal evaluado



Fuente: elaboración propia con datos de la muestra evaluada (octubre 2019)

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados se encuentran casados; otros de ellos en matrimonio y la minoría en unión de hecho. Una tercera parte de la muestra está conformada por varones solteros.

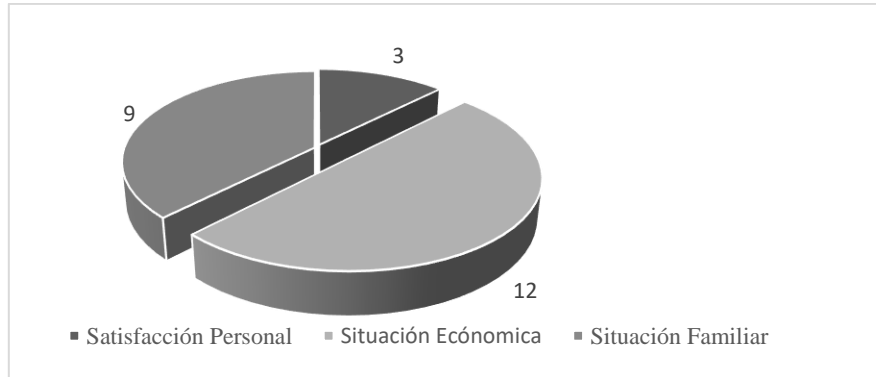
Gráfica No 2
Escolaridad del personal evaluado



Fuente: elaboración propia con datos de la muestra evaluada (octubre 2019)

Se puede observar que 17 sujetos lograron alcanzar el nivel diversificado mientras que el resto se reparte en menor cantidad en primaria y básicos; y solamente 2 han alcanzado algún grado universitario.

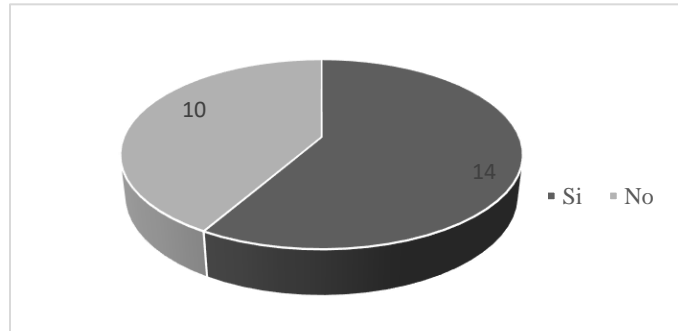
Gráfica No. 3
Motivación para el trabajo



Fuente: elaboración propia con datos de la muestra evaluada (octubre 2019)

En la presente gráfica se puede observar que 12 de los encuestados trabajan motivados por diferentes situaciones familiares mientras que 9 lo hacen debido a la situación económica. Solamente 3 de toda la muestra expresan que trabajan por satisfacción personal.

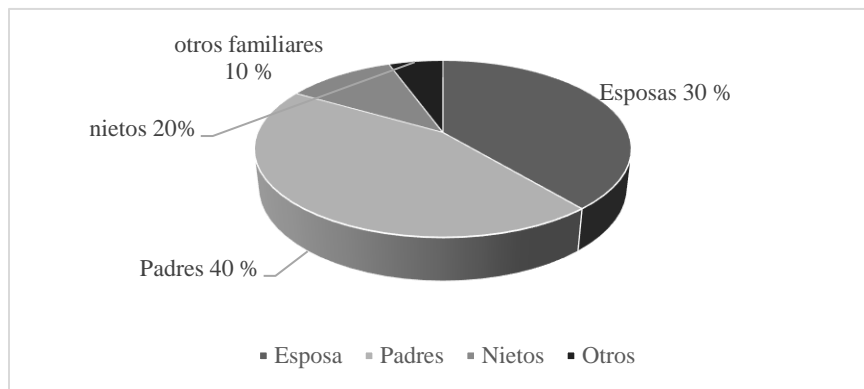
Gráfica No. 4
Responsabilidad paterna



Fuente: elaboración propia con datos de la muestra evaluada (octubre 2019)

Esta gráfica muestra que 14 de los encuestados son responsables económicamente de sus hijos mientras que 10 de ellos no tienen.

Gráfica No. 5
Otros dependientes a su cargo

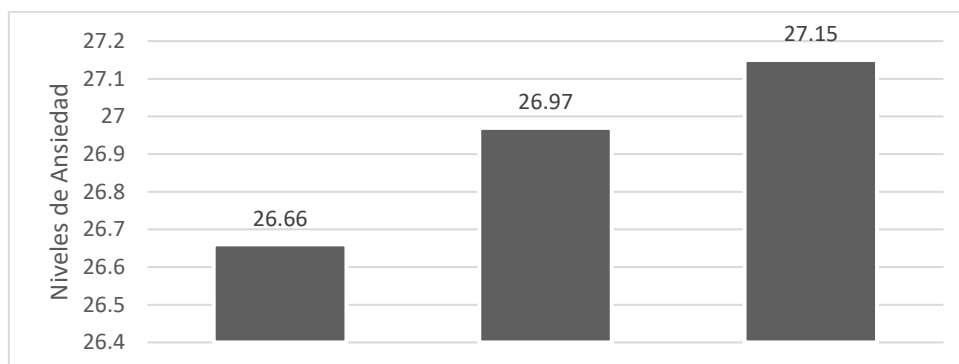


Fuente: elaboración propia con datos de la muestra evaluada (octubre 2019)

Refleja que la mayoría de los participantes son responsables de sus padres y esposas. 4 de ellos son de sus nietos y 2 de otros familiares. A partir de los resultados del estudio realizado se encuentra que el grado de ansiedad relacionado a las condiciones de los sujetos, varía en proporciones muy bajas; sin embargo, se muestran algunas diferencias que identifican como se

ven afectados los distintos grupos. Siendo las medidas aritméticas de 10-40 un nivel de ansiedad bajo, de 50-60 es el percentil adecuado y de 70 a 100 son niveles altos para una persona adulta

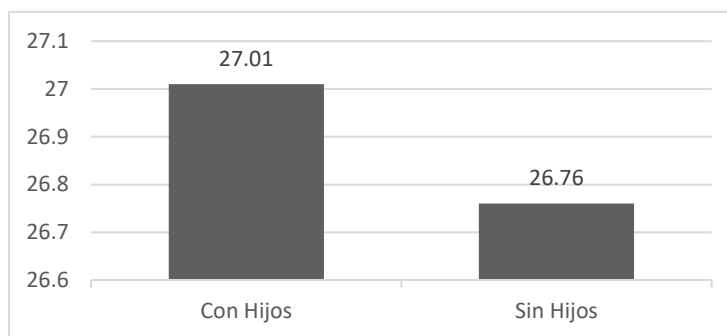
Gráfica No. 6
Promedio de ansiedad según estado civil



Fuente: elaboración propia con datos de la muestra evaluada (octubre 2019)

En esta gráfica se puede observar como el grupo de colaboradores en estado civil soltero se ven afectados en menor grado por la ansiedad con relación a los casados y a los unidos.

Gráfica No. 7
Promedios de ansiedad mostrada según cantidad de hijos

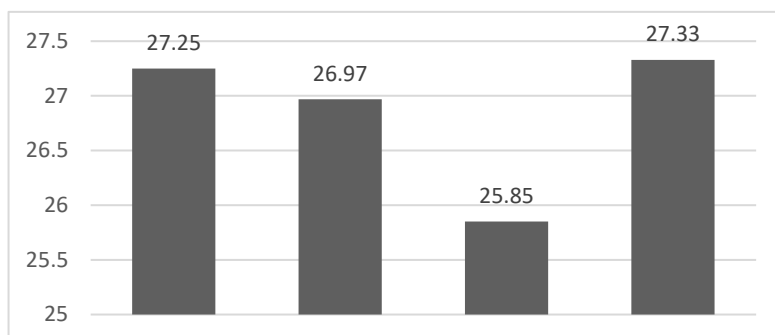


Fuente: elaboración propia con datos de la muestra evaluada (octubre 2019)

Los resultados para los grupos con hijos y sin hijos muestran que los primeros manifiestan un grado mayor de ansiedad que los segundos, aunque con una diferencia mínima.

Gráfica No. 8

Promedios de ansiedad mostrada según escolaridad

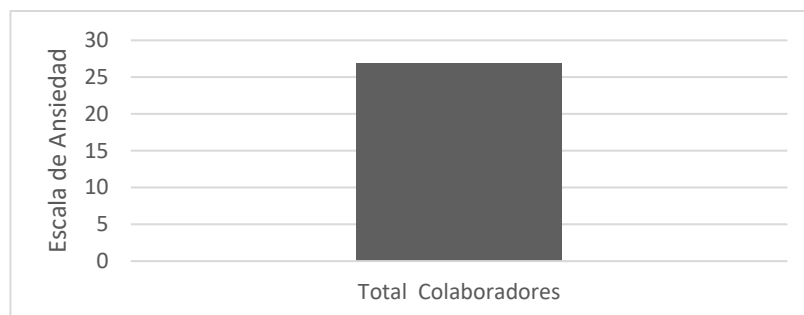


Fuente: elaboración propia con datos de la muestra evaluada (octubre 2019)

Según el grado de escolaridad alcanzado se observa que aquellos que únicamente estudiaron la educación primaria muestran un grado de ansiedad menor que el resto; notándose que a mayor educación recibida se muestra un grado mayor.

Gráfica No. 9

Promedios de ansiedad colectiva



Fuente: elaboración propia con datos de la muestra evaluada (octubre 2019)

De acuerdo con los resultados totales de la prueba se encontró que el grado promedio de ansiedad colectiva es un 26.91, lo cual está en un nivel bajo en relación con el inventario

4.2 Discusión de resultados

Luego de realizado el estudio, se comprobó que los niveles de ansiedad de los colaboradores del turno nocturno en su totalidad muestran un bajo nivel tanto a nivel individual como colectivo

según lo que la prueba psicométrica IDARE establece como parámetro recomendable; lo que da como resultado que la hipótesis nula es la comprobada.

Sin embargo, existe un grado de ansiedad diferente entre los distintos grupos dependiendo de su estado civil, si tienen hijos o no o de su nivel de educación. Se puede observar en los resultados que el grupo de colaboradores solteros, manifiestan menores niveles de ansiedad que aquellos que son casados o en relación de unión de hecho.

De la misma forma, aquellos que no tienen hijos reflejan un nivel menor que los que los tienen. En cuanto a la escolaridad el menor grado de ansiedad se identifica en aquellos que únicamente cursaron la educación primaria y se nota un grado mayor proporcional en los diferentes grupos dependiendo de su educación.

Los resultados se compararon con una investigación internacional que tiene como objetivo determinar estrés y ansiedad laboral en trabajadores de la empresa de empaques y productos plásticos de Nicaragua, El punto de que los trabajadores de noche obtuvieran un nivel muy bajo de ansiedad concordó con los resultados de Santamaría (2016).

La ansiedad laboral es el resultado de diferentes situaciones que se perciben o se interpretan como situaciones de amenaza y peligro. Es precisamente en esos momentos en que aparece el estrés laboral, produciendo una cadena de síntomas que pueden afectar el trabajo y así disminuir la calidad de vida.

Conclusiones

El estudio determinó según los datos analizados que no existe una condición crítica que requiera de una atención especial de la ansiedad por parte del personal que se utilizó como muestra, para la presente investigación.

Los resultados indican que los niveles de ansiedad que presenta el grupo de colaboradores del turno nocturno son relativamente bajos dentro del promedio normal; sin embargo, dichos niveles fluctúan dependiendo de las características personales de los sujetos estudiados lo cual puede afectar el desempeño de estos en situaciones específicas.

El estudio no incluyó el análisis de datos en períodos críticos como fin de mes, turnos complicados o eventos especiales; se puede deducir que es en estos períodos que los niveles de ansiedad podrían ser mayores a lo normal provocando una mayor cantidad de incidentes laborales comparados con otros períodos de trabajo.

Se produce un mayor número de sanciones laborales para el grupo del turno nocturno que para los que trabajan en el turno diurno; evidenciando una mayor vulnerabilidad a las tensiones del trabajo.

Las secuelas en el desempeño laboral también se pueden interpretar como causa de los errores cometidos por descuido y apatía involuntaria, es importante para el grupo de colaboradores del turno nocturno sentirse identificados con el resto de la organización y que no se produzca en estos un sentido de no pertenencia.

Recomendaciones

Es recomendable que exista una mayor atención de parte del departamento de gestión de talento humano, creando para ello una unidad especial de asistencia personalizada para el personal, con visitas periódicas mensuales durante la noche y que se realice una evaluación del clima laboral de manera que se pueda contar con información objetiva y estadísticamente comprobable que permita sacar las conclusiones más precisas y tomar las medidas necesarias para mejorar el ambiente laboral.

Se observa además la necesidad de crear una unidad de atención psicológica que atienda a los empleados del área operativa, en especial a los grupos que laboran en el turno nocturno con el fin de brindarles una salud mental adecuada y puedan con ello desarrollar un mejor manejo de las circunstancias personales y laborales.

Es importante que los colaboradores reciban una capacitación constante en las funciones que desempeñan, así como en el uso del equipo que utilizan, preferiblemente durante las horas laborales del grupo; con el objetivo de evitar que deban permanecer en las instalaciones más tiempo de su periodo laboral y esto afecte su horario de descanso y su disposición emocional a recibir dichas capacitaciones.

Es necesario que el personal de nuevo ingreso posea alguna experiencia en el puesto que ocupa en la almacenadora además de realizar un periodo de inducción cercana en el turno nocturno.

En relación con la supervisión, se recomienda llevar un registro de los incidentes reportados, así como una oportuna investigación para determinar si la causa pudiera ser un inadecuado control.

Referencias

- American Psychological Association. (2013). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*. (5ª. ed.). México: Manual Moderno.
- Acebedo, J. (2015). *Relaciones Laborales*. Mexico: La piramide.
- APA. (1995). *Manual Diagnóstico Estadístico Transtornos Mentales*. Barcelona: MASSON, S.A.
- APA. (2013). *Guia de consulta de los criterios diagnósticos* . Estados Unidos.
- Ávila, S. D. (Marzo de 2016). *Implicaciones Del Trabajo Nocturno y/o Trabajo Por Turnos Sobre La Salud*. Costa RICA.
- Canovas, F. (2016). *Funandamentos de Psicopatología*. Madrid: BiblioteOnline.
- CIE-10. (2000). *Clasificación de los trastornos mentales y del comportamiento*. España: Editorial, Medica Panamericana.
- Código de Trabajo*. (2013). Guatemala.
- Cuixart, C. N. (2015). *Jornada y Horario de Trabajo*. Barcelona: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (INSHT).
- Cury, A. (21 de Junio de 2016). *El código de la inteligencia: Cómo formar mentes brillantes en busca de la excelencia emocional y profesional*. España: Grupo Planeta Spain.
- Daft, R. L. (2015). *Teoría y diseño organizacional*. Nicaragua: Reviews.

- Francisco López Cánovas. (2016). *Fundamentos de Psicopatologica*. Madrid: BibliotecaOnline.
- Francisco Puertas, M. C. (2015). *Patología Básica del sueño*. Barcelona: Consultoria Editorial.
- García, G. (Noviembre de 2015). *Impacto del trabajo nocturno sobre la salud de los profesionales de enfermería*.
- García, M. F. (2017). *Orientación para el desarrollo profesional*. Madrid: Edición digital.
- Gontero, M. (2015). *Mercado Laboral*. Barcelona: Punto Rojo.
- Hernandez, J. O. (2015). *Administración y evaluación de desempeño del personal*. México: Dos consultores.
- Manual Diagnóstico y Estadístico de los Transtornos Mentales*. (2013).
- Margolis, R. W. (2018). *Ansiedad y pánico. Guía de emergencia*. AlfaOmega.
- Mendez, S. G. (2019). *Ansiedad en el medio laboral sanitario*.
- MSPAS. (Enero de 2016). *Trastornos mentales y del comportamiento*. Guatemala.
- Noriega, G. (Enero de 2016). *"Nivel del síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) entre los trabajadores del turno nocturno y diurno de una planta procesadora de una planta procesadora de alimentos estudio realizado al personal de carga del centro de carga del centro de"*. Guatemala, Guatemala.
- Pascual, E. L. (2016). *Precarización e indiviualización del trabajo claves para transformar y entender*. Barcelona: EditorialUOC.

- Pérez Pineda, V. J. (Enero de 2016). *Asertividad: un estudio comparativo en colaboradores operativos de turno diurno y nocturno en una empresa de lazos*. Guatemala.
- Salud, O. M. (2018). *Horario Nocturno*. ONU.
- Sanchez, V. P. (2017). *Seguridad y Salud*. Málaga: Editorial.
- Santamaría, D. C. (06 de Junio de 2016). *Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa. Estrés, ansiedad y desempeño laboral en trabajadores de la Empresa*. Managua, Nicaragua.
- Segura, M. F. (Enero de 2016). *"Comparación del padecimiento del nivel de ansiedad, entre un grupo de empleados que trabajan en horario nocturno y un grupo de horario"*. Guatemala, Guatemala, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Spilberger&Guerrero. (1970). *Inventario de ansiedad estado-rasgo. IDARE*. México: El Manual Moderno.
- Suarez, J. H. (2015). *Derecho Laboral*. México: La patria.
- Tapia, Calderón, López. (15 de Diciembre de 2016). *Carga de trabajo mental asociada al turno nocturno, en trabajadores de una empresa pre-farmacéutica*: Colombia.
- Vicente Moreno Linares. (2015). *Estado nutricional, hábitos nutricionales, calidad de vida y somnolencia*. Cordoba, Cordoba, España.

Anexos

Anexo 1

Tabla de variables

Nombre completo: Eunice Maricela Pérez Chacón

Título de la Tesis: Manejo de ansiedad en el personal nocturno de receptores de carga de una almacenadora de la zona 13 de la Ciudad Capital

Carrera: Psicología Clínica y Consejería Social

	estudio (tema a investigar)	de estudio	investigación		específicos	investigación	
1. Problemas económicos	Manejo de ansiedad en personal nocturno de receptores de carga de una almacenadora de la zona 13 de la ciudad capital	1. Ansiedad en el trabajo	¿Cómo maneja la ansiedad el personal nocturno de receptores de carga de una almacenadora de la zona 13 en la ciudad capital?	Analizar el manejo de la ansiedad el personal nocturno de receptores de carga de una almacenadora de la zona 13 en la ciudad capital	1. Explicar la manera en que se manifiesta la ansiedad en el trabajo.	Inventario de Autoevaluación Rasgo-Estado IDARE.	Colaboradores del turno nocturno de la empresa COMBEX-IM: 25 hombres comprendidos entre 20 y 30 años.
2. Descuentos salariales		2. Jornada laboral nocturna y sus consecuencias en los trabajadores			2. Describir las consecuencias del turno nocturno del personal.		
3. Despidos por mal rendimiento laboral		3. Consecuencias del desempeño laboral y empresarial de la jornada nocturna			3. Identificar las consecuencias del desempeño laboral de la jornada nocturna en el rendimiento empresarial.		
4. Resistencia a los cambios							
5. Problemas familiares							

Fuente: elaboración propia (2019)