



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

**El impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores de las  
instituciones privadas de Santa Elena, Flores, Petén**

(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Cindy Lorena Lanza Aguilar

Guatemala, noviembre 2020

**El impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores de las  
instituciones privadas de Santa Elena, Flores, Petén**

(Artículo científico-Trabajo de graduación)

Cindy Lorena Lanza Aguilar

MBA. Licda. Alba Estela García Gómez (**Asesora**)

Mgr. Dinora Morales de López (**Revisora**)

Guatemala, noviembre 2020

**AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

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

Rector

**Dra. HC. Alba Aracely Rodríguez de González**

Vicerrectora Académica

**M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar**

Vicerrector Administrativo

**EMBA Adolfo Noguera Bosque**

Secretario General

**AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz**

Decano

**Mgtr. Heber Chinchilla**

Coordinador



Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén, marzo 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado “El impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores de las instituciones privadas de Santa Elena, Flores, Petén” y confirmo que respete los derechos del autor de las fuentes consultadas y consigne 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,

Cindy Lorena Lanza Aguilar

Licenciatura en Administración de Empresas

ID: 000007261

REF.:C.C.E.E.L.AE.UV A02-PS.001.2020.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.  
GUATEMALA, 13 DE AGOSTO DE 2020.**

**DICTAMEN**

**Tutor:** MBA. Licda. Alba Estela García Gómez

**Revisor:** Mgtr. Dinora Morales de López

**Tesis titulada: "El impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores de las instituciones privadas de Santa Elena, Flores, Petén"**

**Presentada por: Cindy Lorena Lanza Aguilar.**

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

**En el grado de:** Licenciatura en Administración de Empresas.

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 11 de marzo de 2020

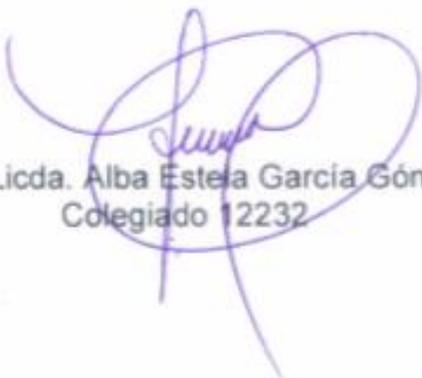
Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente

Estimados Señores:

En relación con el trabajo de Artículo Científico titulado " **El impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores de las instituciones privadas de Santa Elena, Flores, Petén** ", realizado por Cindy Lorena Lanza Aguilar, Carné 000007261 estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos del estilo establecido en la Reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extendiendo por este medio el **dictamen de aprobado**.

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

  
MBA. Licda. Alba Estela García Gómez  
Colegiado 12232

Guatemala, 01 de abril de 2020

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

**Universidad Panamericana**

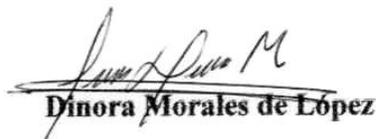
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo Científico titulado: **“El impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores de las instituciones privadas de Santa Elena, Flores, Petén”** realizado por: **Cindy Lorena Lanza Aguilar, ID 000007261**, estudiante de la **Licenciatura en Administración de Empresas**, 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 con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

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



**Dinora Morales de López**

Magister en Educación Virtual

Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa

Colegiado Activo 18270

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

Por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y darme salud para lograr mis objetivos, por su bondad y amor y por estar conmigo en cada paso que doy.

### **A mis abuelos:**

Por su apoyo incondicional, por sus palabras de aliento, sus consejos, su amor incondicional, por haberme formado una mujer de bien, por ser mis ejemplos a seguir.

### **A mi madre:**

Por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ti he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

### **A mi esposo:**

Por su amor incondicional, por su apoyo, su comprensión, por sus palabras de aliento y por estar a mi lado.

### **A mi familia:**

Por ser parte de mi vida, por estar allí en todo momento dando apoyo de alguna forma y por los que comparten conmigo esta dicha.

# Contenido

	<b>Página</b>
<b>Abstract</b>	<b>i</b>
<b>Introducción</b>	<b>ii</b>
<b>Capítulo 1</b>	
<b>1. Metodología</b>	<b>01</b>
1.1 Planteamiento del problema	01
1.2 Pregunta de investigación	05
1.3 Objetivos de investigación	05
1.3.1 Objetivo general	05
1.3.2 Objetivos específicos	05
1.4 Definición del tipo de investigación	05
1.4.1 Investigación descriptiva	06
1.5 Sujeto de investigación	07
1.6 Alcance de la investigación	08
1.6.1 Temporal	08
1.6.2 Geográfico	08
1.7 Definición de la muestra	08
1.7.1 Empleo de muestra finita	08
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	10
1.9 Recolección de datos	10
1.10 Procesamiento y análisis de datos	10
<b>Capítulo 2</b>	
<b>2. Resultados</b>	<b>11</b>
2.1 Presentación de resultados	11
<b>Capítulo 3</b>	
<b>3. Discusión y conclusiones</b>	<b>23</b>
3.1 Extrapolación	24
3.2 Hallazgos y análisis general	25
3.3 Conclusiones	26

<b>Referencias</b>	<b>27</b>
<b>Anexos</b>	<b>29</b>

### **Lista de gráficas**

Gráfica No. 1 Generadores de estrés en el trabajo	11
Gráfica No. 2 Niveles de estrés	12
Gráfica No. 3 Principales causas de estrés	13
Gráfica No. 4 Impacto del estrés	14
Gráfica No. 5 Señales físicas	14
Gráfica No. 6 Señales emocionales	16
Gráfica No. 7 Síntomas de estrés	17
Gráfica No. 8 Impacto en la salud	18
Gráfica No. 9 Remuneración económica	19
Gráfica No. 10 Malestares físicos por el estrés	20
Gráfica No. 11 Horas en las jornadas de labores	21
Gráfica No. 12 Tiempo para ingerir alimentos	22

## **Abstract**

En la actualidad el ritmo de trabajo en las instituciones absorbe grandes cantidades de horas, esfuerzos físicos, emocionales, cognitivos y psicológicos, lo que trae consigo una serie de consecuencias en la vida del trabajador que terminan afectando su calidad de vida.

El objetivo de realizar la presente investigación fue determinar el impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores en las instituciones privadas de Santa Elena, Flores, Petén.

A partir de la aplicación de los cuestionarios se describen e interpretan las relaciones entre el estrés laboral y los factores de riesgo. Los resultados demostraron que las principales fuentes de estrés en las instituciones privadas están dadas por los factores de riesgo extra laborales tales como situación económica, problemas físicos, emocionales, problemas familiares y tiempo fuera del trabajo.

Con un análisis descriptivo se da a conocer que el impacto del estrés laboral en la salud que tiene en los colaboradores de las instituciones y como está afectada en el desempeño. El objetivo era determinar las causas y consecuencias del estrés que ellos presentan.

## **Introducción**

El estrés laboral es un fenómeno frecuente, que va en aumento en la sociedad, enfrentar nuevos retos o desafíos en la vida profesional y personal. En el mundo laboral, la responsabilidad, los cambios constantes, la toma de decisiones, las nuevas exigencias profesionales, entre otros pueden constituir diversas fuentes de estrés para el profesional actual.

Los colaboradores están expuestos a diversos elementos dentro del entorno donde se desempeñan, lo que causa estrés a corto, mediano o largo plazo. El estrés es fácil identificarlo por sus características y síntomas que son muy notorios en la persona tales como agotamiento, cansancio, irritabilidad, tensión, ansiedad, indecisión, lo cual trae consigo graves consecuencias. El ser humano está sometido a situaciones de presión que afecta la vida personal y laboral.

Por otro lado, al destacar las secuelas del estrés laboral en los colaboradores de las instituciones privadas, es decir exceso de esfuerzo y los efectos a largo plazo, se han considerado distintos síntomas, como fisiológico, psicológico y cognitivo. A nivel psicológico, se produce una serie de reacciones afectivas que perjudican el estado de humor de manera temporal pero que, a largo plazo afecta el bienestar físico y emocional.

Esta investigación va enfocada al impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores de las instituciones privadas de Santa Elena, Flores, Petén.

En las instituciones se puede observar que los colaboradores viven su día laboral a un ritmo alto, el estrés que manejan cada vez es notable por las responsabilidades, la toma de decisiones, sobrecarga de trabajo, dirección y supervisión, salario insuficiente, jornadas extensas, entre otras.

En este sentido el estudio se propuso como objetivo general: determinar el impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores de empresas privadas de Santa Elena, Flores, Petén.

Para los siguientes objetivos específicos: establecer las principales causas que originan estrés laboral en los colaboradores, conocer las manifestaciones que generan estrés laboral en la salud de los colaboradores y determinar el impacto del estrés en el entorno laboral.

La presente investigación consta de tres capítulos con información descriptiva y de campo, que permite brindar un aporte metodológico con la finalidad de evidenciar la problemática existente.

Capítulo 1, denominado metodología, aquí se explica lo que se hizo para resolver el problema de investigación, que comprende: planteamiento del problema, pregunta de investigación, objetivo general y objetivos específicos, especificación de variables dependiente e independiente, método a utilizar y técnicas de investigación utilizadas.

Capítulo 2, comprende la parte de análisis y presentación de resultados, el mismo se desarrolla de la exposición de los tres objetivos específicos planteados.

Capítulo 3, detalla la parte de discusión, donde se detallan los hallazgos y el análisis general de toda la investigación.

Por otra parte, se presentan las conclusiones del estudio realizado, respecto a los resultados obtenidos en la investigación.

Por último, se detalla la bibliografía utilizada para la realización de la investigación y los anexos que incluyen, entre otros el formato de la encuesta.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

“El estrés laboral es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado” (Cavanaugh, Boswell, Roehling y Boudreau, p. 65)

La Organización Mundial de la Salud propuso al estrés como una de las enfermedades del siglo XXI. Desde los estudios pioneros, el estrés fue definido como Síndrome de Adaptación General (SAG) o respuesta defensiva del cuerpo o de la psique a las lesiones o al estrés prolongado. Las demandas en el contexto laboral en el siglo XXI, requieren ser versátiles, adaptables, conllevan cambios constantes, competencia continua, agilidad, el desgaste que provoca en el deterioro de la salud del ser humano.

El estrés laboral en Guatemala es uno de los principales problemas para la salud y la seguridad a los que se enfrenta las empresas a diario. Es lamentable que no existan estudios claros sobre los efectos que este tiene sobre el desempeño de los colaboradores en especial sobre su psiquis, hoy en día la mayor parte de los colaboradores se ven afectados por este fenómeno organizacional; y esto da la pauta para suponer que el déficit en el desempeño laboral están relacionadas con el mismo fenómeno. Ello representa un enorme coste tanto en dolor psicológico para los empleados como en perjuicios económicos para las empresas guatemaltecas de cualquier tamaño y rubro económico al que estas se dediquen.

En Guatemala, las personas pertenecientes al área de salud de Petén, son muy vulnerables a padecer estrés laboral deben prepararse para estar a la vanguardia en los avances de la medicina, estudian y atienden personas a diario con diferentes problemas de salud, lo que hace que lleven un peso constante, las jornadas corridas como los turnos en los que pasan las noches en vela en espera de emergencias. Su sacrificada profesión exige al máximo de lo que su cuerpo puede soportar al estar

de pie largas horas, su salud física y emocional debe ser óptima como lo indica a continuación el siguiente autor.

Giraldo, López, Arango, Goez & Silva (2011), establece que: los trabajadores de la salud son profesionales con altos niveles de estrés. Se trabaja en salas de hospitalización de adultos donde existen diferentes circunstancias desencadenantes del estrés: las extensas jornadas laborales, gran cantidad de pacientes a su cargo, dificultades para trabajar con uno o varios compañeros del servicio, las obligaciones familiares, el mantenimiento de la casa, los hijos, los deberes y los problemas con su pareja.

El estrés laboral es un problema que ha sido muy evidente en los últimos años, la mayoría de las personas sufren de enfermedades causadas o agravadas por el estrés.

El estrés laboral es un fenómeno, frecuente, que está en aumento en la sociedad, es crucial porque los tipos de trabajo han innovado en los últimos años, el tráfico, desempleo familiar, niveles de endeudamiento, también son factores que provocan estrés en las personas y afecta al bienestar físico, emocional y psicológico del colaborador.

Entre los principales problemas de salud derivados del estrés laboral se encuentran los dolores de cabeza intensos y constantes, trastornos estomacales como gastritis y colitis, enfermedades cardiovasculares, trastornos del sueño y dificultad para concentrarse, mal humor, bajo estado de ánimo, depresión y/o ansiedad.

El estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es la “carga de trabajo” a la que se ven enfrentadas las personas que trabajan en un ambiente en el que se manejan grandes cantidades de dinero, problemas familiares, estrés por endeudamiento, situaciones de salud, conflictos familiares, con el entorno y la presión de dar buenos resultados.

Afirma Pablo Muñoz Gacto en su blog de Nascia que: uno de los problemas habituales en la actualidad relacionados con el trabajo es el estrés laboral. La consecuencia inmediata de los cuadros de estrés en el trabajo es el aumento de errores en la ejecución de tareas.

Como parte fundamental de esta investigación, se dan a conocer las principales causas de estrés laboral:

- Las expectativas económicas, salario insuficiente
- La presión por parte del empresario, bullying o acoso laboral
- Las actividades de gran responsabilidad
- Las funciones contradictorias del trabajador
- Motivaciones deficientes
- La ausencia de incentivos
- Los conflictos entre empleados o empresarios
- Cargas excesivas de trabajo
- La exposición a riesgos físicos constantes
- Jornadas de trabajo excesivas
- Ritmo de trabajo acelerado
- La preocupación por el despido
- La falta de posibilidades para conciliar la vida laboral con la personal
- El factor tiempo: tareas con alta demanda de tiempo, falta de organización laboral
- Altos niveles de exigencia y auto exigencia
- Relaciones laborales tensas en el entorno laboral
- Fricciones laborales
- Climas laborales alterados.

Según del Dr. Antonio Cano Vindel en el sitio web sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés SEAS, “el estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social”. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos, diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. No obstante, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser identificados por la persona que sufre dichos cambios. La reacción frecuente cuando se encuentran sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

El estrés se evidencia en la vida del ser humano de diferentes formas, las principales son las siguientes:

**Tabla No. 1**  
**Causas del estrés**

A nivel cognitivo	A nivel fisiológico
Preocupación	Sudoración
Temor	Tensión muscular
Inseguridad	Palpitaciones
Dificultad para decidir	Taquicardia
Pensamientos negativos sobre uno mismo	Temblor
Nostalgia	Dolor de cabeza
Llanto	Gastritis
Sudoración	Nauseas
Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, entre otros	Dificultades respiratorias

Fuente: elaboración propia, 2020

Como lo indica Colgate, en su sitio web en el apartado enfermedades respiratorias; las dificultades respiratorias son condiciones médicas que afectan los pulmones y la capacidad de una persona para respirar. Algunas afecciones respiratorias son genéticas, mientras que otros son causados por el estilo de vida o factores ambientales. Afecciones respiratorias comunes incluyen asma, bronquitis, enfisema, tuberculosis, cáncer y sinusitis. Las condiciones respiratorias pueden tener un efecto adverso en la salud oral. Por ejemplo; las personas que sufren de ciertas enfermedades respiratorias pueden ingerir medicamentos anti -inflamatorios, lo que significa que pueden experimentar boca seca, aumento de la placa y desarrollo de la gingivitis y ser susceptibles a las infecciones por levaduras y hongos. El impacto de esta enfermedad es la tercera causa de muerte que existe en el mundo.

Por consiguiente este tema cobra gran relevancia en el municipio de Flores, Peten, debido a que los colaboradores de instituciones privadas presentan una serie de síntomas que denotan que viven

bajo altos niveles de estrés, situación que sin lugar a duda impacta la vida, salud, proyección, rendimiento académico, desempeño laboral y relaciones interpersonales, por lo tanto es indispensable comprender y determinar cuáles son las causas que originan estrés en ese segmento de personas y buscar una solución que contribuya a minimizar el estrés y elevar el nivel de vida de los colaboradores, buscar el bienestar personal, familia, de su entorno y por consiguiente los resultados en el logro de metas y objetivos organizacionales.

Razón por la cual como estudiante de la carrera de Administración de Empresas considero relevante medir el impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores las empresas privadas de Santa Elena, Flores, Petén.

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores en las empresas privadas de Santa Elena, Flores Petén?

## 1.3 Objetivos de investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar el impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores de empresas privadas de Santa Elena, Flores Petén.

### 1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer las principales causas que origina estrés laboral en los colaboradores
- Conocer las manifestaciones que genera el estrés laboral en la salud los colaboradores
- Determinar el impacto del estrés en el entorno laboral.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

El presente estudio se enmarcó dentro del tipo de investigación descriptiva basada en un diseño de corte transversal y de campo se limitó a caracterizar el grupo de sujetos que conformaban la población en estudio para establecer su situación. El estudio se basa en un diseño de campo donde

se recolectaron de primera mano los sujetos investigados (los que laboran en el servicio objeto de estudio) los datos necesarios para responder la interrogante planteada, “sin manipular o controlar variable alguna” (Arias, 2006, p. 31)

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo. Ya lo ha señalado Sánchez & Reyes (2009) “la investigación descriptiva está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio-temporal dada” (p. 38)

La investigación es de tipo básica, porque sus resultados pueden ser útiles para brindar nuevas alternativas de acuerdo a lo investigado, evaluar el grado de vinculación entre dos variables.

La técnica utilizada fue la encuesta la cual utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de característica

La etapa de trabajo planteado para el estudio consta de enero a abril del 2020. El análisis de los datos con la ayuda de la estadística descriptiva.

#### 1.4.1 Investigación descriptiva

El tipo de la investigación es descriptiva, analítica y de campo no experimental, que consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes gracias a la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La recolección de datos fue por medio de cuestionarios de preguntas directas.

Algunas de las principales ventajas de la investigación descriptiva son:

Recolección de datos: la investigación descriptiva puede llevarse a cabo con la utilización de métodos específicos de recolección de datos como la técnica de observación, estudios de casos y encuesta. Entre estos tres, se cubren todos los métodos principales de recolección de datos, lo que proporciona información para futuras investigaciones o incluso para desarrollar hipótesis del objeto de investigación.

Datos variados: dado que los datos recopilados son tanto cualitativos como cuantitativos, se tiene una comprensión holística de un tema de investigación. Esto hace que los datos que no se planearon para ser recolectados sean rastreados y que los datos sean variados, diversos y exhaustivos.

Entorno natural: la investigación descriptiva permite que la investigación se lleve a cabo en el entorno natural del encuestado, lo que garantiza la recopilación de datos honestos y de alta calidad.

Rápida de llevar a cabo y barata: como en la investigación descriptiva el tamaño de la muestra es grande, la recolección de datos.

Forma la base para la toma de decisiones: como los datos recopilados en la investigación descriptiva representan una población mayor y son sólidos, es fácil tomar decisiones sobre la base del análisis estadístico de esos datos.

Los resultados son tabulados e interpretados por medio de estadística descriptiva para el mejor análisis de los datos y la definición de conclusiones que correspondan al objetivo principal de esta investigación.

## 1.5 Sujeto de investigación

Los colaboradores que laboran para las diferentes instituciones privadas tienen un rango de edad entre los 25 a 60 años. De acuerdo al sexo laboran en la institución 79 hombres y 46 mujeres, pertenecientes a un nivel socioeconómico medio alto y alto, residentes en varios puntos del municipio de Flores, Petén, la mayoría cuenta con vehículo propio, con estudios universitarios y varios años de experiencia de acuerdo al área a que se dedican (mercadeo, desarrollo institucional, negocios y gerencia general). Los colaboradores trabajan de forma constante bajo el cumplimiento de metas y planes de trabajo. Como referencia la antigüedad laboral en las instituciones.

En esta investigación participaron 125 colaboradores en todas las fases del proceso investigativo. Demostraron interés, entusiasmo y sobre todo en la parte final del proceso destacaron la influencia positiva del clima laboral.

## 1.6 Alcance de la investigación

### 1.6.1 Temporal

El tiempo estimado para la investigación fue de seis meses de octubre 2,019 a marzo 2,020, periodo en el cual se presentaron los resultados después de haber realizado la encuesta a los colaboradores de las empresas privadas de Santa Elena, Flores, Petén.

### 1.6.2 Geográfico

De acuerdo con la Secretaría de Planificación y Programación de la Presidencia -SEGEPLAN-, en su revista Diagnóstico Territorial de Petén tomo 1 del año 2012 revela “que el alcance geográfico para el desarrollo el artículo científico es el área de Santa Elena, Flores, Petén, es uno de los 22 departamentos de la República de Guatemala, situado en la región norte del país. Cuenta con 14 municipios y su cabecera departamental es Flores, se ubica en el extremo septentrional de Guatemala (latitud norte 15° 90´ - 17° 81´ y longitud oeste 89° 22´-91° 43´), limita al Norte y al Oeste con México, al Este con Belice, al Sur con los departamentos de Izabal y Alta Verapaz. Petén posee una extensión territorial de 35,854 km<sup>2</sup> que representa casi un tercio del territorio nacional, que lo convierte en el departamento con mayor extensión de Guatemala y a nivel Centroamericano representa una entidad sub-nacional. El nombre del departamento, “Petén”, en el idioma maya-Itzá, significa isla, en referencia a la Isla de Flores, cabecera departamental; Flores se encuentra al centro de Petén a 488 km de la capital nacional. El relieve del departamento es variado, y se divide en tres zonas: región Baja: Corresponde a las llanuras y los lagos, donde se encuentra la mayoría de la población del departamento, así como sus grandes praderas o sabanas. Región Media: Corresponde a las primeras alturas, incluye las pequeñas colinas de los valles de los ríos San Pedro, Azul y San Juan. Región Alta: Corresponde a las Montañas Mayas en la parte oriental del departamento, el área de mayor elevación”.

## 1.7 Definición de la muestra

### 1.7.1 Empleo de muestra finita

En la presente investigación se estableció que la muestra fue finita, debido a que el tamaño del universo es menos de 30,000 personas, siendo los sujetos de investigación.

La fórmula que se manejó para calcular el tamaño de la muestra donde se conocen el número de la población fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N-1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

n= Tamaño de la muestra que se desea conocer

N= Tamaño de la población (125 es el total de los colaboradores de las empresas que fueron investigadas).

e= Margen de error (se estima un 5%, 0.05)

Z= Nivel de confianza (se establece 95% equivalente a 1.96)

p= Probabilidad de éxito o proporción esperada (0.05)

q= Probabilidad de fracaso (1-p= 1-0.05= 0.95)

Identificados los componentes de la fórmula anterior se procede a sustituir datos para la siguiente aplicación.

$$N = \frac{1.962 * 0.05 * 0.95 * 125}{0.052(125-1) + 1.962 * 0.05 * 0.95} = \frac{22.8095}{0.492476} = 46.3565$$

Realizado el cálculo correspondiente se tiene un valor de muestra de 46.3565, de acuerdo a las reglas matemáticas indica que esta afecta a aproximar a 47.

## 1.8 Definición de los instrumentos de investigación

El instrumento fue un cuestionario entendiéndose como “el conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, este debe de ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (Hernández Sampieri, 2014 p. 217). Estructurado en partes, una que evaluó la parte de estrés y la segunda, satisfacción laboral. Contiene 12 preguntas cerradas diseñadas para generar la información necesaria para alcanzar el objetivo propuesto del proyecto de investigación.

Se diseñó la tipología de los sujetos para identificar a quién era dirigido este instrumento para su estudio. De una muestra de empleados administrativos de instituciones privadas ubicadas en Santa Elena, Flores, Petén.

## 1.9 Recolección de datos

Recolectada la información del instrumento, se procedió al análisis de datos de cada pregunta en un formato de Excel. Los resultados obtenidos se construyeron en tablas, cuadros y gráficos que proporcionaron análisis e interpretación detallada y comprensible para el objetivo de la investigación y con los cuales busca brindar mayor claridad y profundidad al estudio realizado para plantear las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegaron.

## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Para cumplir con los objetivos planteados, fue necesario determinar el nivel de estrés laboral que manejaban los colaboradores de las instituciones privadas de Santa Elena, Flores, Petén.

Una vez recolectados los datos de las encuestas y formularios de las entrevistas, se procedió al análisis, sobre el impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores.

Luego de aplicar las encuestas se procedió a realizar el análisis y la respectiva interpretación de los resultados obtenidos. Los resultados se expresan en cuadros explicativos y gráficos estadísticos que facilitan una adecuada lectura de la misma y fácil comprensión de la problemática que es objeto de la presente investigación.

## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

Las preguntas fueron diseñadas por bloques en los que se examinaron aspectos que dan respuesta a los objetivos planteados en esta investigación.

A continuación, se detallan los cuadros de cada una de las preguntas que explican los resultados obtenidos sobre el impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores de las instituciones privadas de Santa Elena, Flores, Petén.

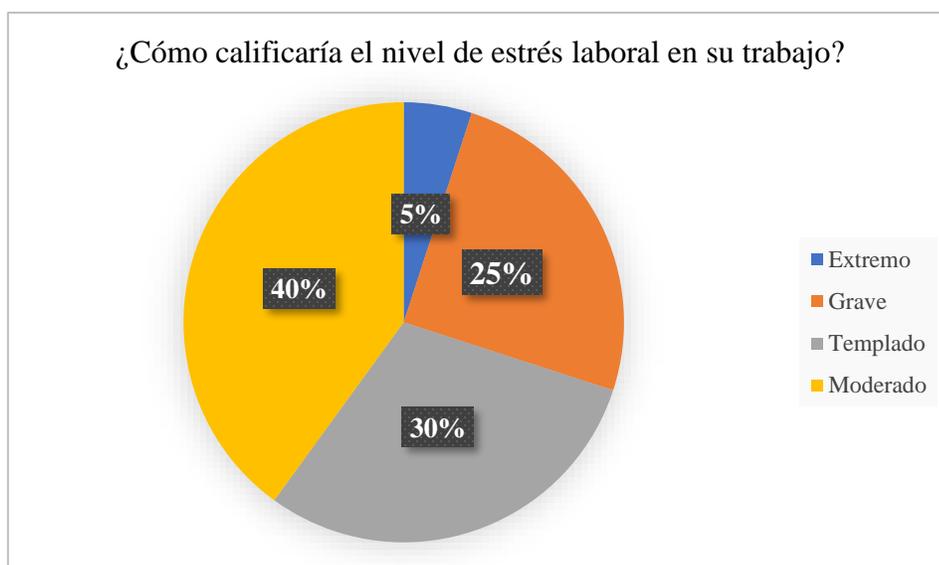
**Gráfica No. 1**  
**Generadores de estrés en el trabajo**



Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en el interrogante número uno, donde se cuestiona a la población objeto de estudio que son 125 colaboradores, respecto a si las actividades que realizan en el área laboral generan estrés. Ante este planteamiento la población responde: El 78% si se siente estresado con las actividades que realiza en el área laboral, el 20% refiere que sienten estrés en ocasiones, y el 2%, indica que no sienten estrés esto comprueba que las actividades laborales si propician un alto nivel de estrés.

**Gráfica No. 2**  
**Niveles de estrés**

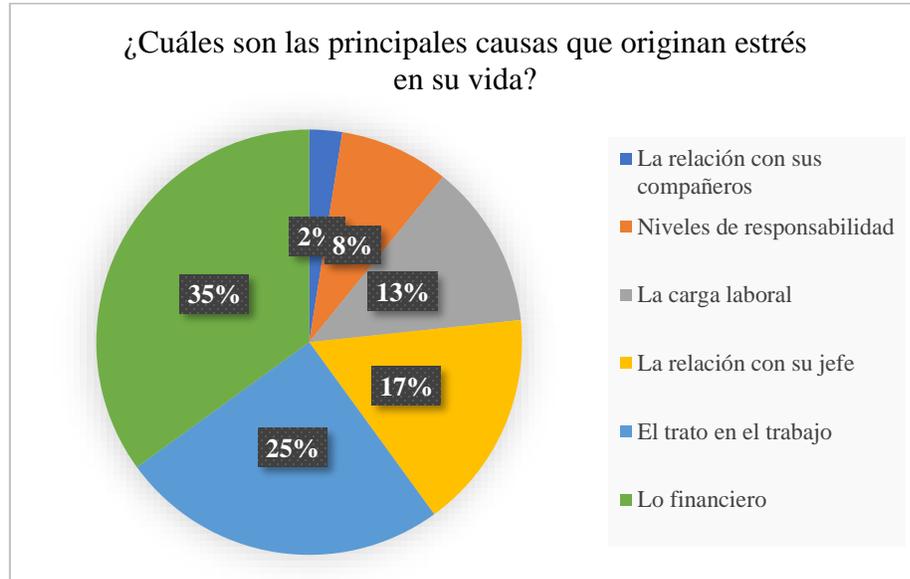


Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en el interrogante número dos, donde se cuestiona a la población objeto de estudio que son 125 colaboradores, respecto a cómo calificaría el nivel de estrés laboral. Ante este planteamiento la población responde: El 40% si consideran tener un nivel moderado de estrés, el 30% templado, el 25% grave y el 5% con nivel extremo, esto comprueba que los niveles de estrés son dominantes.

### Gráfica No. 3

#### Principales causas de estrés

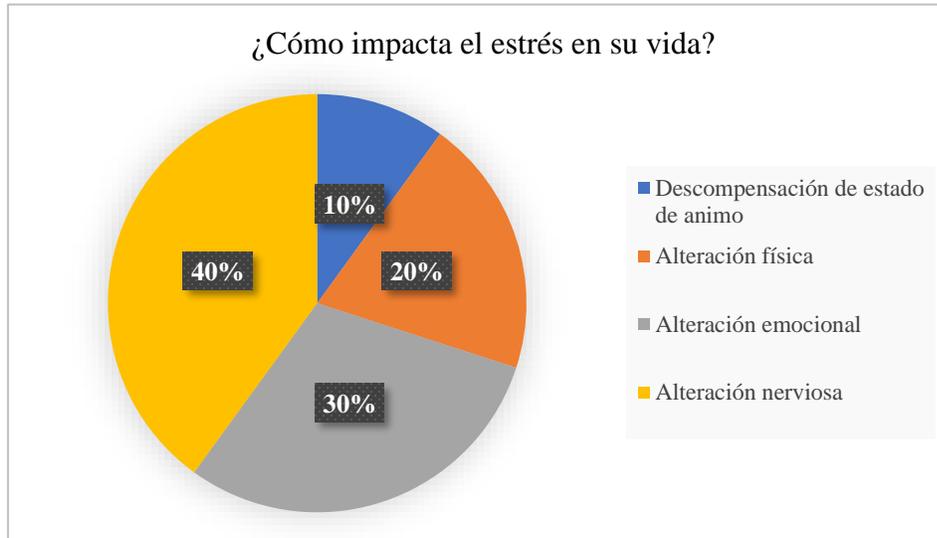


Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en el interrogante número tres, donde se cuestiona a la población objeto de estudio que son 125 colaboradores, respecto a las principales causas que originan estrés. Ante este planteamiento la población responde: El 35% es por causa financiera, el 25% por el trato en el trabajo, el 17% por la relación con su jefe, el 12% por la carga laboral, el 8% por los niveles de responsabilidad y el 3% por la relación con sus compañeros, esto implica que la principal causa que origina estrés en la vida de los colaboradores es lo financiero.

## Gráfica No. 4

### Impacto del estrés

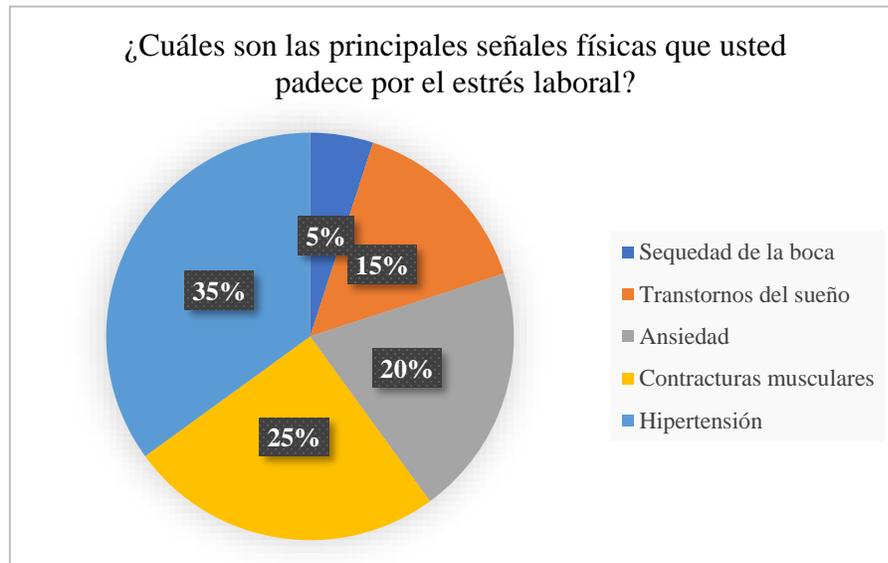


Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en el interrogante número cuatro, donde se cuestiona a la población objeto de estudio que son 125 colaboradores, respecto al impacto del estrés en la vida. Ante este planteamiento la población responde: El 40% está impactado por alteraciones nerviosas, el 30% por alteración emocional, el 20% por alteración física y el 10% por una descompensación de estado de ánimo, esto demuestra que las alteraciones nerviosas es el impacto notable en la vida de los colaboradores.

## Gráfica No. 5

### Señales físicas

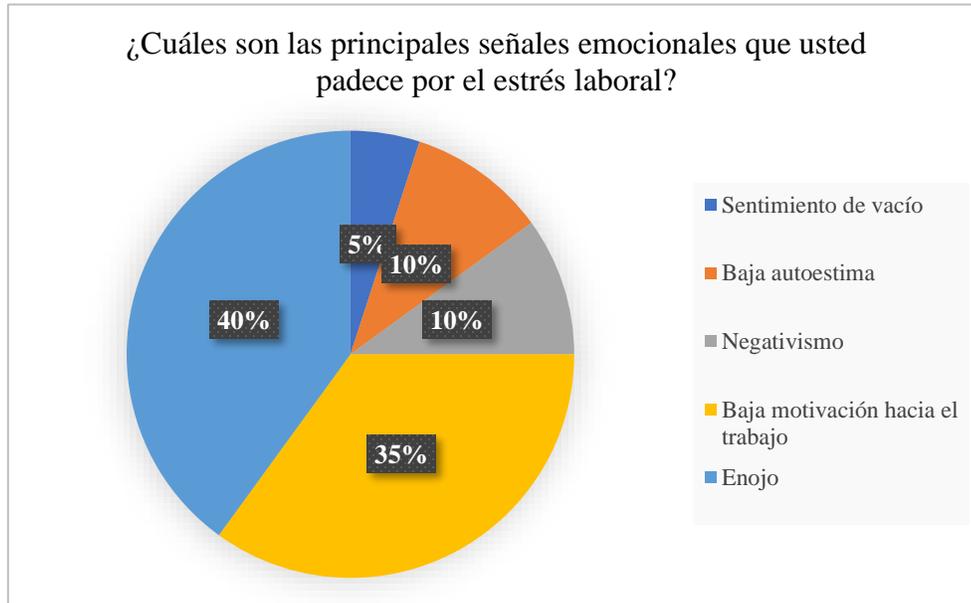


Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en el interrogante número cinco, donde se cuestiona a la población objeto de estudio que son 125 colaboradores, respecto a las principales señales físicas que se padecen por el estrés laboral. Ante este planteamiento la población responde: El 35% presenta señales de hipertensión, el 25% contracturas musculares, el 20% por ansiedad, el 15% con trastornos del sueño y el 5% con sequedad en la boca, esto demuestra que la principal señal física es la hipertensión.

## Gráfica No. 6

### Señales emocionales

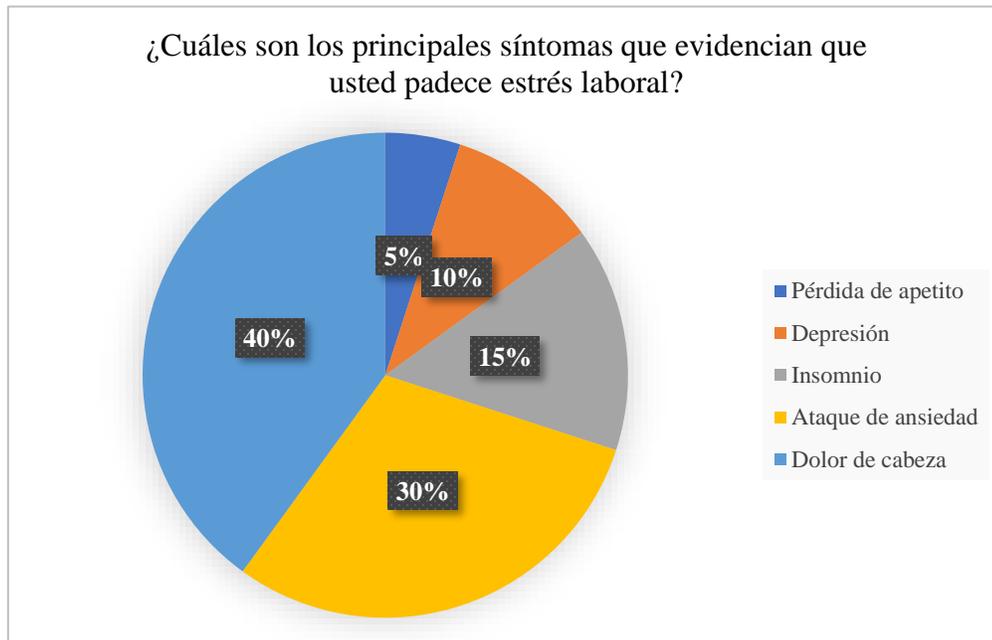


Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en el interrogante número seis, donde se cuestiona a la población objeto de estudio que son 125 colaboradores, respecto a las principales señales emocionales que padecen por el estrés laboral. Ante este planteamiento la población responde: El 40% presenta señales de enojo, el 35% baja motivación hacia el trabajo, con el 10% baja autoestima con el negativismo, y el 5% sentimiento de vacío, esto demuestra que la principal señal emocional es el enojo.

## Gráfica No. 7

### Síntomas de estrés



Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en el interrogante número siete, donde se cuestiona a la población objeto de estudio que son 125 colaboradores, respecto a los principales síntomas que evidencian el padecimiento de estrés laboral. Ante este planteamiento la población responde: El 40% presenta síntomas de dolor de cabeza, el 30% ataque de ansiedad, el 15% insomnio, el 10% depresión y el 5% pérdida de apetito, esto demuestra que el estrés laboral causa daños fisiológicos en el organismo.

## Gráfica No. 8

### Impacto en la salud



Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en el interrogante número ocho, donde se cuestiona a la población objeto de estudio que son 125 colaboradores, respecto a cómo afecta el estrés en el organismo y salud. Ante este planteamiento la población responde: El 40% está impactado con tensión muscular, el 30% presenta temblores, el 15% con taquicardia, el 10% gastritis y el 5% con dificultades respiratorias, esto demuestra que la principal causa que afecta el bienestar físico es la tensión muscular.

## Gráfica No. 9

### Remuneración económica

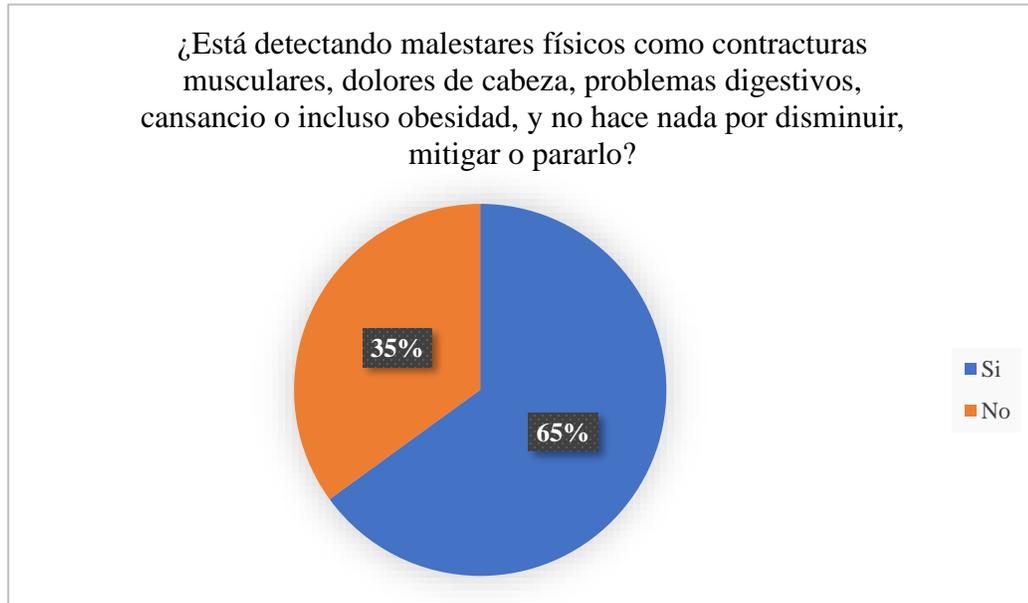


Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en el interrogante número nueve, donde se cuestiona a la población objeto de estudio que son 125 colaboradores, respecto a la remuneración económica en el trabajo. Ante este planteamiento la población responde: El 55% está bien remunerado y el 45% presenta insatisfacción económica, por consiguiente, es preciso que los gerentes o directores de las organizaciones en coordinación con el área financiera, evalúen que mantener equitativo y justo el salario, el trabajador se fideliza, se motiva, se siente valorado y se orienta a un mayor empeño en sus funciones.

## Gráfica No. 10

### Malestares físicos por el estrés

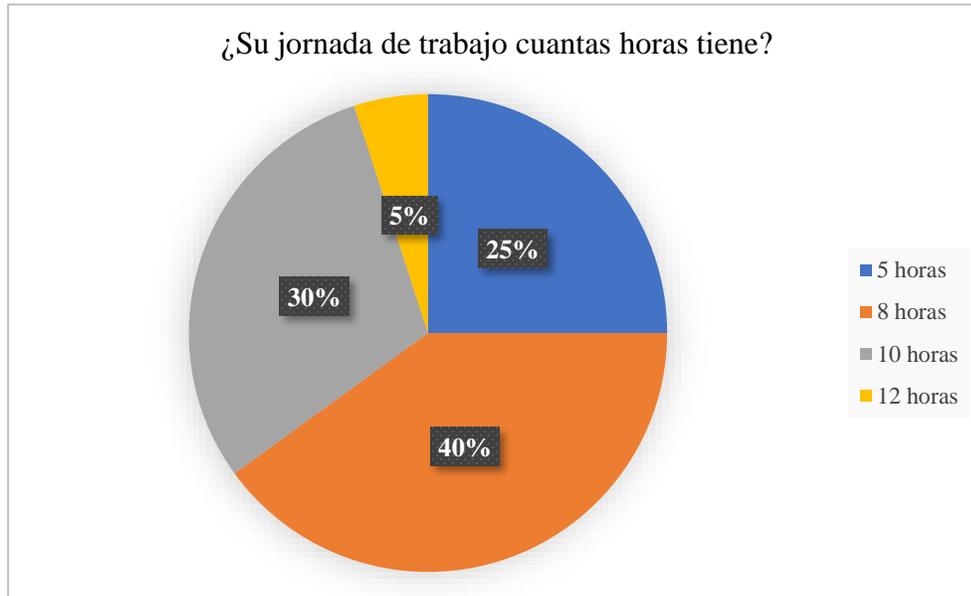


Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en el interrogante número diez, donde se cuestiona a la población objeto de estudio que son 125 colaboradores, respecto a los malestares físicos de estrés laboral. Ante este planteamiento la población responde: El 65% responde que de forma inmediata buscan la manera de disminuir los malestares descritos en la interrogante y el 35% no mitiga o intenta detenerlos, esto demuestra el interés por cuidar la salud y bienestar físico.

### Gráfica No. 11

#### Horas en las jornadas de labores

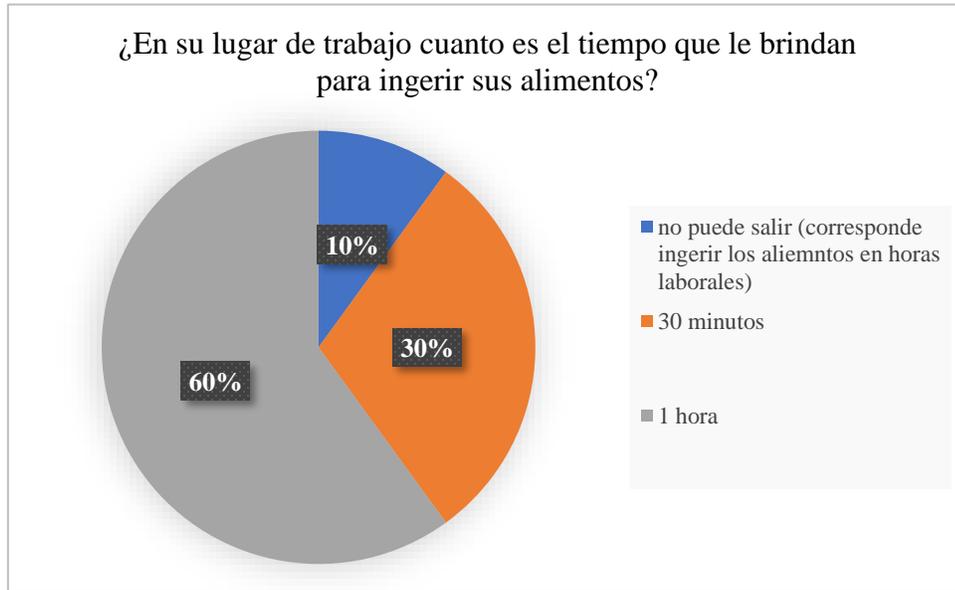


Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en el interrogante número once, donde se cuestiona a la población objeto de estudio que son 125 colaboradores, respecto a las horas que se componen las jornadas de trabajo. Ante este planteamiento la población responde: El 40% labora ocho horas, el 30% diez, el 25% cinco y el 5% doce horas, esto demuestra el cumplimiento al artículo 116. La jornada ordinaria de trabajo efectivo del Código de Trabajo de Guatemala, donde expresa 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.

## Gráfica No. 12

### Tiempo para ingerir alimentos



Fuente: elaboración propia, 2020

Como resultado de la aplicación del instrumento de investigación en el interrogante número doce, donde se cuestiona a la población objeto de estudio que son 125 colaboradores, respecto al tiempo que se brinda para ingerir los alimentos. Ante este planteamiento la población responde: El 60% cuenta con una hora, el 30% treinta minutos y el 10% no puede salir (le corresponde ingerir los alimentos en horas laborales), esto demuestra que todas las instituciones le brindan el tiempo necesario para ingerir sus alimentos pero existe una mayoría que tienen una hora para realizarlo, por consiguiente, es preciso que los gerentes o directores de las organizaciones den cumplimiento a lo que establece el Código de Trabajo de Guatemala en el capítulo cuarto reglamentos interiores de trabajo literal en el artículo 60 inciso a) las horas de entrada y salida de los trabajadores, el tiempo destinado para las comidas y el período de descanso durante la jornada, esto en bienestar para la salud de los colaboradores.

## **Capítulo 3**

### **Discusión y conclusiones**

#### **3.1 Extrapolación**

Olmedo Cajamarca, E. (2015) menciona que el estrés laboral es el conjunto de reacciones negativas que afectan la salud tanto física como mental del trabajador. Dichas reacciones generan la incapacidad del individuo de responder ante presiones excesivas que pueden ser producto del propio trabajo o del entorno laboral en sí, donde esta incapacidad se refiere al sentimiento de no poder sobrellevar tales presiones, evitar así reacciones positivas. De igual forma comenta la Revista Espacios publicado el 4 de marzo de 2019 inciso 1.2 estrés laboral “las reacciones van a depender de la percepción del trabajador en cuanto a su trabajo, lo cual implica que cada individuo va a reaccionar de manera diferente ante una misma situación”.

Según Fátima Izquierdo Botica estable en el sitio web Fundación Española del Corazón el estrés se define como una reacción fisiológica del organismo ante una situación que la persona percibe como amenazante; es una respuesta automática y necesaria para la supervivencia. Cuando esta aparece en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en todo el organismo, y provoca la aparición de enfermedades y alteraciones de la salud que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

La respuesta a la pregunta de investigación es positiva porque existe un impacto de estrés laboral en la salud de los colaboradores, no obstante, es importante planificar una agenda para evitar la aparición de acontecimientos estresantes; dando prioridad a los asuntos que se consideren importantes, y cubrir los espacios con actividades y requerimientos que suponen obligación, que el hecho de conseguir una meta en sí misma. El estrés laboral se genera por varios factores internos y externos, pero la práctica de técnicas de relajación y llevar a cabo actividades como tomar un descanso para almorzar, buscar lugares relajados para trabajar o conversar con los compañeros ayuda a sobrellevar la presión y ansiedad laboral.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

La elaboración de esta investigación evidenció que los colaboradores de las instituciones privadas de Santa Elena, Flores, Petén manejan y enfrentan estrés laboral, se observó que muchos de ellos presentan un nivel moderado de estrés, es natural debido a las tareas que desempeñan a diario, pero si este no se contrala o combate a tiempo podría caer en una fase de agotamiento y por ende afecta la salud.

En la presente investigación es importante mencionar la muestra que participó resaltar la igualdad de género y la participación de los patronos donde se detallan los siguientes:

- Participación por género: masculino 63%, femenino 37%
- Edades comprendidas entre 25 y 60 años
- Los niveles de antigüedad son diversos en las instituciones, se revela muy poca rotación de colaboradores en las mismas.

El 78% de los encuestados confirman que se estresan con las actividades que realizan en el área laboral, pero se evidencia que tomar medidas adecuados para que contribuyan al bienestar de los colaboradores y exista una correcta asignación de tareas.

Evaluar cuál es la causa generadora de estrés en la vida de los colaboradores resaltan las preocupaciones financieras, ésta es la principal fuente de ansiedad que preocupa al 35% de los encuestados. Es importante recordar que estresarse no resuelve mucho, pero tomar acciones que contribuyan a crear una educación financiera dentro las instituciones, ayudará para que los colaboradores aprendan a manejar de manera eficiente su dinero.

En cuanto al impacto del estrés en la vida de los colaboradores el 40% de los encuestados respondió que sufren alteración nerviosa, es evidente que los gerentes y directores de las instituciones tienen que implementar sistemas de protección a la salud porque será la base para que continúe la estabilidad de los colaboradores y sobre todo los objetivos empresariales se alcancen.

Con respecto a las señales físicas que padecen los colaboradores por el estrés laboral, la encuesta arrojó el 35% sufre de hipertensión. Se convierte en una tarea importante para su prevención, tratamiento y control porque fue notable que existen sobre cargas de tareas en sus áreas laborales.

De acuerdo con las principales señales emocionales que se padecen por el estrés laboral se encuentran el enojo y baja motivación hacia el trabajo, éstas con el 40 y 35%, ¿qué le pasa a nuestro cuerpo cuando es capturado por estas emociones? Es un detonante que pone en riesgo nuestra salud y por ende nuestro entorno laboral. La baja motivación hacia el trabajo en ocasiones es derivada por problemas en el hogar que repercuten en lo profesional y que para fines de esta investigación forma parte de un generador de estrés.

El 40% de los encuestados refleja que uno de los síntomas evidentes que afecta al organismo es el dolor de cabeza, todo es producto de la preocupación excesiva, el agotamiento mental y la acumulación de tensión emocional. El dolor de cabeza hay quienes experimentan ataque de ansiedad e insomnio los cuales deben tener monitoreo para no afectar su salud. Otro síntoma notable es el padecimiento de tensión muscular y es comprobado que por la cantidad de colaboradores se encuentran sobre cargados de trabajo.

Las remuneraciones económicas representan un estímulo de logro y satisfacción el 55% de los encuestados respondió que sí está bien, beneficiado con su salario y demuestra que los colaboradores cubren con sus necesidades materiales, familiares y culturales.

El cumplimiento de la jornada de trabajo es una de las normas importantes dentro de las instituciones, el 40% de los encuestados respondió que cumplen con el horario que estipula la ley (ocho horas diarias) en su artículo 116 del Código de Trabajo de Guatemala y por el aspecto del tiempo que se brinda para ingerir los alimentos el 60% de los colaboradores respondió que poseen una hora. Respalda que existe cumplimiento a reglamentos internos del patrono pero que están amparados por la misma legislatura en el artículo 60 literal a).

### 3.3 Conclusiones

Según el resultado de la investigación se determina que el 78% de los colaboradores de las instituciones privadas de Santa Elena, Flores, Petén, afrontan problemas de estrés laboral, de manera que esta impacta en su organismo esto produce una serie de síntomas que aquejan la salud.

Los factores causantes de estrés en los colaboradores de las instituciones privadas son: el factor financiero, el trato en el trabajo, la carga laboral, los niveles de responsabilidad y la relación que tienen con su jefe.

Se concluye que las principales manifestaciones que generan estrés laboral en la salud de los colaboradores son: dolor de cabeza, depresión, ataque de ansiedad, insomnio y pérdida de apetito, síntomas que si no son tratadas a corto plazo impactan al organismo, causándole una serie de daños que podrán traducirse en ausencias laborales.

Se determina que las consecuencias del estrés laboral en el entorno es la incapacidad que existe en los colaboradores de las empresas privadas, de separar los problemas familiares o personales al ámbito laboral, es evidente que requiere un proceso de formación de manejo de emociones, inteligencia emocional y enfoque a soluciones de problemas.

## Referencias

- Arias, F. (2006). *El proyecto de la investigación*. Caracas, República Bolivariana de Venezuela. Editorial Episteme
- Cano Vindel A. (2020 5 de febrero). *Síntomas que puede provocar el estrés laboral*. Sociedad Española para el estudio de Ansiedad y el Estrés SEAS, Recuperado de: [https://webs.ucm.es/info/seas/estres\\_lab/sintomas.htm](https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm)
- Cavanaugh, M., Boswell, W., Roehling, M., Boudreau, J. (2000). *An empirical examination of self-reported work stress among US managers*. Journal of applied psychology, 85(1), 65.
- Colgate Palmolive Compañía (2020 15 de febrero). *Enfermedades respiratorias*. Guatemala Recuperado de: <https://www.colgate.com/es-pe/oral-health/conditions/respiratory-conditions>.
- Congreso de la República de Guatemala. (1961). Decreto 1441. *Código de Trabajo de Guatemala*. Publicado en Diario de Centroamérica, No. 14 tomo 162 volúmenes 1, el 16 de julio de 1961. Guatemala.
- Diagnóstico Territorial de Petén tomo 1 fecha de consulta (2020 12 de febrero). *Petén 2032 Plan de desarrollo Integral de Petén*. Recuperado de: <https://www.segeplan.gob.gt/downloads/PDI%20Pet%C3%A9n%202032%20Diagn%C3%B3stico.pdf>
- Fundación Española del Corazón (2020 10 febrero). *Estrés laboral: no dejes que entre en tu vida*. Fátima Izquierdo Botica Recuperado de: <https://fundaciondelcorazon.com/corazon-facil/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>

Giraldo, López, Arango, Góez & Silva (2011). *Estrés laboral en auxiliares de enfermería*, Facultad de enfermería de la Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia

Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc-Graw Hill: México, D.F.

Muñoz P. (2020 10 febrero). *El estrés laboral: que es, causas y síntomas*. Nascia Recuperado de: <https://www.nascia.com/estres-laboral-causas-sintomas/>

Olmedo Cajamarca, E. (2015). *El estrés laboral en tiempo de crisis económica*. Barcelona. Universitat Pompeu Fabra,

Revista Espacios (2020 12 de febrero) *Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas*, 40, 8. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>

Sánchez, H. & Reyes, C. (2009). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Perú. Editorial Visión Universitaria.

## **Anexos**

## Anexo No. 1

### Encuesta



#### El impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores

El presente cuestionario es para identificar el impacto del estrés laboral en la salud de los colaboradores.

**Instrucciones:** Marque con una X cada enunciado al cual se identifique.

1. ¿Las actividades que realiza en su trabajo le generan estrés laboral?
  - Nunca
  - A veces
  - Siempre
  
2. ¿Cómo calificaría el nivel de estrés laboral en su trabajo?
  - Moderado
  - Templado
  - Grave
  - Extremo
  
3. ¿Cuáles son las principales causas que originan estrés en su vida?
  - Lo financiero
  - El trato en el trabajo
  - La carga laboral
  - Niveles de responsabilidad
  - La relación con su jefe

- La relación con sus compañeros
4. ¿Cómo impacta el estrés en su vida?
- Alteración nerviosa
  - Alteración física
  - Alteración emocional
  - Descompensación de estado de animo
5. ¿Cuáles son las principales señales físicas que usted padece por el estrés laboral?
- Hipertensión
  - Sequedad de la boca
  - Ansiedad
  - Contracturas musculares
  - Trastornos del sueño
- 6 ¿Cuáles son las principales señales emocionales que usted padece por el estrés laboral?
- Enojo
  - Sentimiento de vacío
  - Baja autoestima
  - Baja motivación hacia el trabajo
  - Negativismo
7. ¿Cuáles son los principales síntomas que evidencian que usted padece estrés laboral?
- Dolor de cabeza
  - Depresión
  - Ataque de ansiedad
  - Insomnio
  - Pérdida de apetito

8. ¿Cómo afecta el estrés a su organismo y a su salud?
- Dificultades respiratorias
  - Gastritis
  - Taquicardia
  - Temblores
  - Tensión muscular
9. ¿Está bien remunerado económicamente en su trabajo?
- Si
  - No
10. ¿Está detectando malestares físicos como contracturas musculares, dolores de cabeza, problemas digestivos, cansancio o incluso obesidad, y no hace nada por disminuir, mitigarlo o pararlo?
- Si
  - No
11. ¿Su jornada de trabajo cuantas horas tiene?
- 5 horas
  - 8 horas
  - 10 horas
  - 12 horas
12. ¿En su lugar de trabajo cuanto es el tiempo que le brindan para ingerir sus alimentos?
- 30 minutos
  - 1 hora
  - No puede salir (corresponde ingerir los alimentos en horas laborales)