

***EVALUACIÓN E INTERVENCIÓN EN MATERIA DE ESTRÉS LABORAL  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
ULACIT***

***ELABORADO POR: Karla Vanessa González Solís***

---

## **1. Resumen:**

En el presente artículo el lector podrá identificar las condiciones generales que debe reunir un emprendimiento en materia de estrés laboral, producto de los datos obtenidos por medio de la aplicación de una encuesta a 53 personas en puesto de mando y como resultado de la cual es posible indicar que existe conciencia en la población participante sobre el efecto negativo del estrés no gestionado en las personas y las empresas, la importancia de medir su impacto por medio de diagnósticos en línea, de intervenir sobre las áreas de oportunidad y aprovechar así una ventana de negocio para quienes ofrecen servicios en esta materia.

Particularmente la población participante muestra interés sobre servicios vinculados con el entrenamiento en habilidades específicas para el manejo de estrés y la oferta en capacitaciones puntuales vinculadas con el tema.

Palabras clave: estrés, estrés laboral, diagnóstico en línea, entrenamiento y capacitación

## **2. Abstract:**

In this article, the reader can identify the conditions than has to have an entrepreneurship in terms of job stress, as a result of the data obtained through the application of a survey of 53 people in leadership positions. one of the results of this research it is that there is awareness in the population participating about the negative impact of unmanaged stress on people and companies, the importance of measuring their impact through online diagnostics, to intervene in the areas of opportunity.

At the same time the sample participating shows interest about to buy services of diagnosis of work stress and intervention related, and this is a business opportunity for the professional than offer services in this topic. Particularly the participant population shows interest in services related to training in specific skills for managing stress and specific training related to the topic.

Keywords: stress, work stress, online diagnostics, training and qualification

### **3. Introducción:**

Con el fin de realizar el trabajo final de graduación en la Maestría de Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos en la ULACIT, se plantea de parte de las autoridades de esta Universidad, la siguiente pregunta como motor de los procesos de investigación a realizar:

*El desarrollo de la actividad emprendedora se ha convertido en una alternativa real al trabajo ha convertido en una alternativa real al trabajo asalariado. Desde el ámbito de su carrera: ¿qué condiciones clase de emprendimientos innovadores podrían generarse en el país y qué condiciones son indispensables, desde el punto de vista académico, para estos emprendimientos puedan insertarse con éxito en una economía con cada vez mayores tecnologías?"*

A partir de la misma, en los siguientes apartados se describe el problema a investigar y la justificación del mismo, específicamente la pregunta de investigación y las hipótesis planteadas al respecto.

#### **a. Planteamiento del Problema:**

Según la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT), el Estrés Laboral es una enfermedad de peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, ya que resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores

Es así como en el documento “Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación”, publicado por la OIT con este motivo (Sin autor, 2010), se resumen los nuevos temas clave sobre seguridad y salud en el trabajo, entre los que se cita el estrés laboral y la Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS) a su vez en su clasificación de enfermedades ICD por sus siglas en inglés, califica al estrés dentro de la categoría “Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de

agotamiento vital)” y dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida” (WHO, 2011).

Es así como se observa un preocupante aumento de los trastornos causados por el estrés laboral debido a las dificultades que enfrenta la población mundial para hacer frente a los nuevos modelos de la vida laboral (globalización y crisis mundial). Razón por la cual la OIT indica que es necesario trabajar sobre la reducción de la carga humana y económica de padecimientos vinculados con el trabajo.

Los datos de la OIT señalan que cada día mueren casi seis mil trecientas personas como resultado de lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo, lo cual corresponde a más de 2.3 millones de fallecimientos al año. Además cada año ocurren casi 337 millones de accidentes en el lugar de trabajo que resultan en ausencias prolongadas.

No obstante, si bien estas cifras son preocupantes en sí mismas, también lo es el impacto económico que conllevan, representado en días de trabajo perdido, costos de tratamientos médicos y pago de prestaciones vinculadas con estos padecimientos, lo que en conjunto puede representar al año, hasta el cuatro por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) mundial.

El estrés relacionado al trabajo, que no es administrado de manera adecuada o que llega niveles insanos, puede conducir a diversos problemas de salud que afectan la salud fisiológica y psicológica, así como el proceso cognitivo y las conductas del trabajador: ausencias, bajas en desempeño, desarrollo de enfermedades agudas o crónicas, incluso la muerte (WHO, 2008)

Y en cuanto a las compañías, el estrés relacionado con el trabajo puede afectar el desempeño corporativo debido a los costos asociados con un creciente ausentismo y rotación de personal, reducción en el desempeño y productividad, problemas de clima organizacional, dificultades de relación y comunicación entre departamentos, aumento en las prácticas laborales inseguras y en las tasas de accidentes, aumento en las quejas de clientes, sustitución de trabajadores ausentes, adiestramiento de trabajadores sustitutos y otros (WHO, 2008).

Dada esta creciente preocupación, tanto la OIT como la OMS, llaman la atención sobre la necesidad de conocer los niveles de estrés que se manejan a nivel laboral e iniciar la

intervención de los casos y condiciones de trabajo estresantes que sean identificadas, de manera que se puedan paliar sus efectos tanto para el ser humano como para la empresa, temas que es del interés de esta investigación.

## **b. Justificación:**

Según lo anterior el estrés laboral es un fenómeno que impacta el bienestar de las personas y su capacidad para desempeñarse exitosamente en un puesto de trabajo, pero es poco explorado y gestionado.

Por lo tanto el estrés a nivel laboral se configura como un problema de salud y a nivel empresarial en una amenaza para el desarrollo máximo de las capacidades empresariales y de sus ganancias, en una era donde la ventaja competitiva está en manos del talento humano de cada compañía.

Según lo anterior, se presenta la oportunidad de explorar si existen condiciones para una iniciativa de emprendimiento en materia de estrés laboral, explorando el interés de empresarios, gerentes y jefaturas de diversas empresas del país sobre la evaluación e intervención en esta materia y a partir de allí las características que debe reunir un emprendimiento en el cual se brinden servicios de diagnóstico, intervención y asesoría sobre los hallazgos del mismo.

Adicionalmente, en el marco de las TIC es posible explorar opciones para facilitar la introducción de este tipo de asesoría en las empresas proponiendo la aplicación del diagnóstico en línea, como una de las características del servicio por brindar.

Así mismo, una investigación de este tipo puede contribuir a arrojar luz sobre las necesidades que se tienen para el desarrollo de un emprendimiento en materia de la oferta de servicios profesionales para el diagnóstico e intervención en materia de estrés laboral.

## c. Pregunta de investigación:

De manera congruente con lo planteado en las secciones anteriores, la pregunta que guiará esta investigación es la siguiente:

¿Existen condiciones para el desarrollo de un emprendimiento sobre la evaluación e intervención en materia de estrés laboral?

## d. Hipótesis de trabajo:

Así mismo, al explorar las diversas hipótesis que procurará comprobar esta investigación, es posible definir las siguientes:

- Existen condiciones de estrés laboral que están afectando el desempeño corporativo de las empresas en nuestro país.
- Existen gestores de negocio interesados en conocer los niveles de estrés laboral en sus organizaciones y las posibles consecuencias que esto trae a la gestión de su negocio.
- Existen medios de aplicación en línea para la aplicación de estos diagnósticos.
- Existen personas interesadas en recibir servicios de asesoría vinculados con la gestión del estrés laboral.
- Las personas interesadas en recibir estos servicios, pueden brindar información sobre las condiciones que el servicio debe incluir o elegir entre opciones dadas (asesoría , capacitación y/o entrenamiento, acceso a recursos tecnológicos de intervención)

Partiendo de la pregunta central de investigación de este trabajo y de las hipótesis planteadas, el lector podrá encontrar en las siguientes páginas la descripción el Marco Teórico de esta investigación, los objetivos de la misma y la metodología de investigación que fue aplicada.

## 4. Marco Teórico.

En palabras muy sencillas el estrés es el resultado de una transacción entre el individuo y su entorno, proceso en el cual según Meichenbaum (1995), el ser humano percibe que las condiciones que le rodean exceden su capacidad para afrontarlo o le ponen en peligro, por lo que produce un nivel de activación general en el organismo que implica reacciones físicas, emocionales y cognitivas.

Si bien esta respuesta es natural y adaptativa frente a las situaciones estresantes, debe considerarse que este nivel de activación debe ser seguido por espacios de relativo descanso, que ayuden al sistema integral del ser humano a volver a niveles normales de energía y estabilidad, que permitan la recuperación requerida para enfrentar un nuevo evento estresante.

No obstante, el ritmo de las condiciones actuales de mercado y dinámica de vida acelerada, no siempre permiten un ciclo saludable de activación y descanso en lo que a estrés se refiere y normalmente ocasiona un ciclo en espiral creciente de activación que lleva al organismo a un nivel importante de desgaste y la consiguiente afectación de su funcionamiento emocional, cognitivo y conductual.

El estrés puede tener dos contextos de interpretación en este sentido:

- El estrés del individuo, que es producto de esta interacción y que muchas veces está mediado por las habilidades de afrontamiento de la persona.
- Estrés laboral, es cual es generado no solo por las habilidades de afrontamiento de la persona y muchas veces es independiente de estas, ya que el mayor peso lo poseen las condiciones de diseño del sistema laboral en que la persona está inserta: estructura de trabajo, roles y responsabilidades, estilo de jefatura, entre otros; que ocasionan estrés en el ser humano, muchas veces al resultar agobiantes o agotadoras

Si las condiciones que generan estrés se mantienen por mucho tiempo, el desgaste puede llegar a ser tal que se afecte la salud, se desarrollen enfermedades producto del estrés crónico e incluso se vea afectada la efectividad, capacidad de reacción y el desempeño global del ser humano se vea disminuido.

Dado lo anterior, es posible afirmar que en el ámbito laboral cierto nivel de estrés positivo, percibido por la persona como reto y en condiciones que permitan realizar la tarea de manera saludable y manejando un buen equilibrio entre la activación y el descanso, puede llegar a generar un mejor desempeño, ya que ha sido documentado que un ambiente con un nivel nulo o muy bajo de estrés puede causar aburrimiento y desmotivación.

No obstante, si es muy alto y sostenido, producirá un desequilibrio que poco a poco agotará a los trabajadores y sus capacidades para desempeñarse adecuadamente en el trabajo, lo cual según Guizar citado por González (2006) puede ocasionar:

- Retiros físicos: ausentismo, rotación, descansos excesivos, incapacidades frecuentes.
- Retiros psicológicos: apatía, aislamiento, depresión, desmotivación, retrasos.
- Agresión: mayor propensión a las peleas o disgustos; poco control de impulsos; enojo con la empresa, por lo que se pueden dar protestas, huelgas y tortuguismo.

Así las cosas, según lo indica González (2006), es posible afirmar que una mala administración del estrés laboral puede implicar un problema importante para iniciativas de mejoramiento, para el desempeño mismo de la empresa, el servicio al cliente que brinda, la exactitud con que son ejecutados y administrados sus procesos y la consiguiente pérdida de ganancias para la empresa. Como se mencionó en los datos provistos en la justificación de esta investigación.

Es por todo lo anterior que la Organización Mundial de la Salud- OMS (WHO por sus siglas en inglés) y la Organización Internacional del Trabajo - OIT, han calificado, junto con otros tipos de enfermedades como son la adicción al trabajo por ejemplo, al estrés como un padecimiento de salud laboral que debe ser atendido, investigado e intervenido en las empresas por su potencial

efecto negativo en la salud de los trabajadores y en la competitividad de las empresas (Forbes, 2011).

Dado lo anterior, en este estudio se procura determinar el interés de los empresarios, gerentes y jefaturas de las empresas, principales responsables de la gestión humana de su organización y de los resultados de operación y económicos de la misma, sobre conocer los impactos del estrés laboral en el trabajo, diagnosticarlos e intervenir sobre los mismos

## 5. Objetivos de investigación:

Partiendo de la pregunta de investigación, la hipótesis del estudio y los referentes teóricos explorados se definieron los objetivos de investigación según se muestra a continuación:

### OBJETIVO GENERAL

- ▶ Determinar si existen condiciones para el desarrollo de un emprendimiento sobre la evaluación e intervención en materia de estrés laboral.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ▶ Explorar si desde la perspectiva de la muestra en estudio existen condiciones de estrés laboral que afectan el desempeño corporativo de su empresa.
- ▶ Determinar el nivel de apertura de la muestra en estudio respecto a realizar un diagnóstico en línea de los niveles de estrés laboral en su empresa e intervenir sobre los elementos identificados.
- ▶ Determinar el interés de la muestra en estudio respecto a recibir servicios para el diagnóstico e intervención en materia de estrés laboral.
- ▶ Determinar las condiciones específicas que debe incluir una oferta de servicios en materia de estrés laboral, para ser atractiva para los participantes en el estudio.

## 6. Metodología de investigación.

### a. Tipo de estudio:

Este estudio se caracteriza por ser exploratorio-descriptivo en tanto:

Es un estudio que pretende examinar un problema poco estudiado del cual se tienen muchas dudas ya que no se ha abordado antes o ha sido poco explorado. Su valor gira en torno a la posibilidad de obtener datos que guiarán un proceso más profundo en el futuro. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006)

En esta investigación la meta es describir un contexto determinado, detallar como es y se manifiesta, para ello se eligen una serie de variables, se mide y se recolecta información sobre cada una de ellas. (Hernández y otros, 2006)

### b. Muestra:

Según los requerimientos establecidos para el marco de esta investigación por las autoridades universitarias se definen las siguientes características de población y muestra.

- ▶ La población en estudio estuvo constituida por personas en puestos de mando medio (jefaturas), gerenciales o dueños de empresa, responsables de gestión humana dentro de la organización y que por la naturaleza de su función son responsables de contribuir al logro de los resultados organizacionales.
- ▶ Muestra: al menos 50 encuestas completas.

## **c. Instrumento:**

Para el levantamiento de información se utilizó un cuestionario o encuesta, el cual según Hernández y otros (2006), es aquel instrumento constituido por un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Dicha encuesta será aplicada por medio web, utilizando para ello la opción en línea que provee el sistema eSurveysPro y por tanto será una encuesta autoadministrada.

El instrumento contará con los siguientes tipos de reactivos:

- Preguntas cerradas redactadas como afirmaciones ante las cuales las personas manifestarán su nivel de acuerdo o desacuerdo, en una escala de 5 valores que va desde el Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, ni acuerdo ni en desacuerdo, De Acuerdo y Totalmente De acuerdo.
- Pregunta de selección múltiple para seleccionar entre los tipos de servicio en los que estaría interesado.
- Preguntas abiertas: donde se consultará sobre otras características con las que debe contar el servicio que se desea recibir.

## **d. Variables a explorar y reactivos:**

Así las cosas las variables a explorar o medir en estudio así como las categorías de respuesta o preguntas derivadas de cada una son las siguientes:

- Caracterización de la muestra participante según las siguientes categorías:
  - Grupo laboral: Dueño de empresa, gerente o jefatura.
  - Edad: rangos de 5 años iniciando en 25 y concluyendo en más de 50
  - Tamaño de la empresa: Micro, Pequeña, Mediana o Grande.
  - Sector al que pertenece la empresa: Manufactura, Servicios, Salud, Tecnología, Consumo Masivo, otros.

- Variables de estudio y reactivos a estudiar:

VARIABLE	PREGUNTAS
<p><b>Impacto e implicación del estrés laboral:</b> implica el nivel de acuerdo o desacuerdo del encuestado respecto a la posición brindada por la OIT y la OMS, sobre la condición de enfermedad laboral que implica el estrés y el impacto que este tiene en los resultados de la empresa así como el nivel en que esta afirmación se cumple en la organización del encuestado desde su perspectiva.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El estrés es un fenómeno que puede afectar la salud de las personas.</li> <li>2. El estrés es un fenómeno que por su efecto en la salud de las personas puede impactar los resultados económicos y de gestión de una empresa.</li> <li>3. En la empresa para la que laboro es posible notar el efecto del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores.</li> </ol>
<p><b>Disposición a la evaluación:</b> el nivel de apertura de las muestra en estudio respecto a realizar un diagnóstico en línea de los niveles de estrés laboral en su empresa e intervenir sobre los elementos identificados.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Estoy interesado en diagnosticar los niveles de estrés laboral en la empresa para la que laboro.</li> <li>5. Estoy interesado en utilizar para este diagnóstico un instrumento aplicado en línea.</li> <li>6. Estoy interesado en intervenir sobre las áreas de oportunidad que sean identificadas con el diagnóstico.</li> </ol>
<p><b>Terceros:</b> implica la predisposición del encuestado a comprar este tipo de servicio a terceros.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Estoy dispuesto a invertir mi tiempo en un diagnóstico de estrés laboral.</li> <li>8. Estoy dispuesto a invertir, en la medida de mis posibilidades, en los servicios profesionales requeridos para intervenir en el tema de estrés laboral</li> </ol>

	<p>en mi empresa (si su respuesta fue de desacuerdo pase a la pregunta 10)</p> <p>9. Estoy interesado en medir el impacto que los servicios contratados puedan tener en el nivel de estrés laboral de mi empresa.</p>
<p><b>Servicio:</b> considera la caracterización del servicio que estarían dispuestos a recibir en cuanto a: asesoría (individual y grupal), capacitación, entrenamiento, retiros, entre otros.</p>	<p>10. Si en algún momento decido contratar servicios en materia de estrés laboral estas son las opciones que me interesaría recibir (opción múltiple):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Asesoría individual para usted como jefatura.</li> <li>○ Asesoría individual para los casos identificados.</li> <li>○ Capacitación sobre estrés laboral (sesiones puntuales).</li> <li>○ Entrenamiento en habilidades para el manejo de estrés para personas o poblaciones identificadas (de 6 a 9 sesiones)</li> <li>○ Rediseño de sistemas organizacionales que ocasionan niveles críticos de estrés.</li> </ul> <p>11. Por favor indique cualquier característica particular con que deba contar el servicio que usted desea recibir en materia de estrés laboral (Pregunta abierta)</p> <p>12. Por favor indique cualquier otro</p>

	servicio que no haya sido mencionado en materia de estrés laboral que a usted le gustaría recibir. (Pregunta abierta)
--	---

## e. Diseño de la encuesta:

El instrumento contó con las siguientes secciones:

- Introducción e instrucciones según el texto que se describe a continuación:

- Encabezado:

Investigación sobre el diagnóstico e intervención en materia de estrés laboral  
Trabajo Final de Graduación para optar por el grado de MBA, énfasis en RRHH  
ULACIT

- Texto utilizado:

Como verá esta encuesta forma parte de una investigación sobre el interés de empresarios, gerentes y jefaturas en el tema de estrés laboral, el impacto en el desempeño de las personas y las empresas, así como su interés en recibir servicios de asesoría para intervenir en esta materia.

Dado lo anterior, el contestar esta encuesta no significa ningún compromiso o vinculación con futuros procesos de asesoría o relaciones comerciales de ninguna naturaleza, tan solo procura conocer el interés de la población participante sobre la materia en estudio.

Por favor lea con cuidado cada una de las afirmaciones que se le presentan a continuación y manifieste para cada una su nivel de acuerdo o desacuerdo con la

frase suministrada. Así mismo se le solicita contestar todas las preguntas de opción múltiple y brindar su opinión en dos preguntas abiertas que incluye el estudio.

Por favor no deje preguntas en blanco.

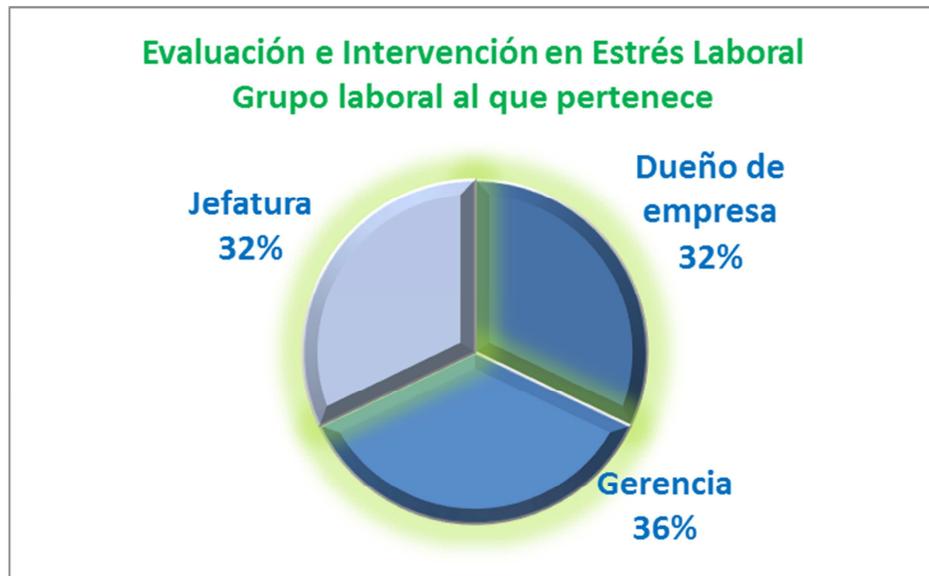
Igualmente, si conoce alguna otra persona que pueda estar interesada en el tema de investigación, le rogamos sentirse en total libertad de compartir esta encuesta con él o ella, tan solo reenviando el correo recibido por usted.

- Agradecimiento: ¡Gracias por participar en esta investigación!
- Reactivos: sin referencia a la variable por medir se documentaron los reactivos a ser contestados por el encuestado, según se presentaron en el apartado anterior.
- Manifestación de interés: la encuesta será considerada de carácter anónimo y confidencial de manera inicial, no obstante si el encuestado desea recibir mayor información sobre el tema o ser contactado para una eventual evaluación de las condiciones de estrés laboral en su empresa, se le dará la opción de brindar su nombre e información de contacto de manera voluntaria. Esta será una nota al final del cuestionario junto con el agradecimiento de cierre.

## **7. Resultados:**

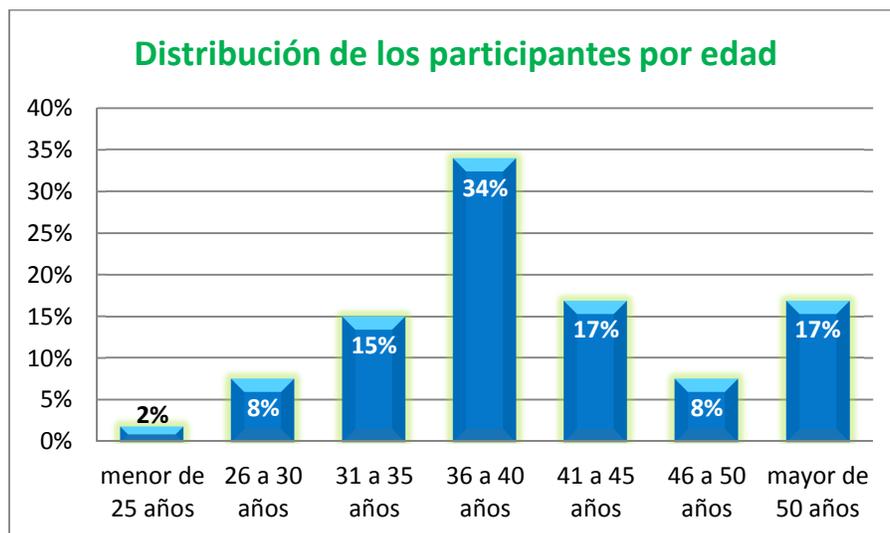
### **a. Sobre los participantes:**

Una vez concluida la investigación es posible documentar la participación de 53 personas en el estudio, quienes en conjunto pueden ser caracterizadas de la siguiente manera:



Según puede observarse en el gráfico anterior de las 53 personas participantes 32% corresponden a Dueños de empresa, 36% a ocupantes del puesto de Gerencia y 32% Jefaturas de empresa, lo cual permite analizar los resultados de esta investigación desde la perspectiva de la población objetivo, a saber: puestos de mando que por la naturaleza de sus funciones son responsables de gestión humana dentro de las empresas y de los resultados de la misma.

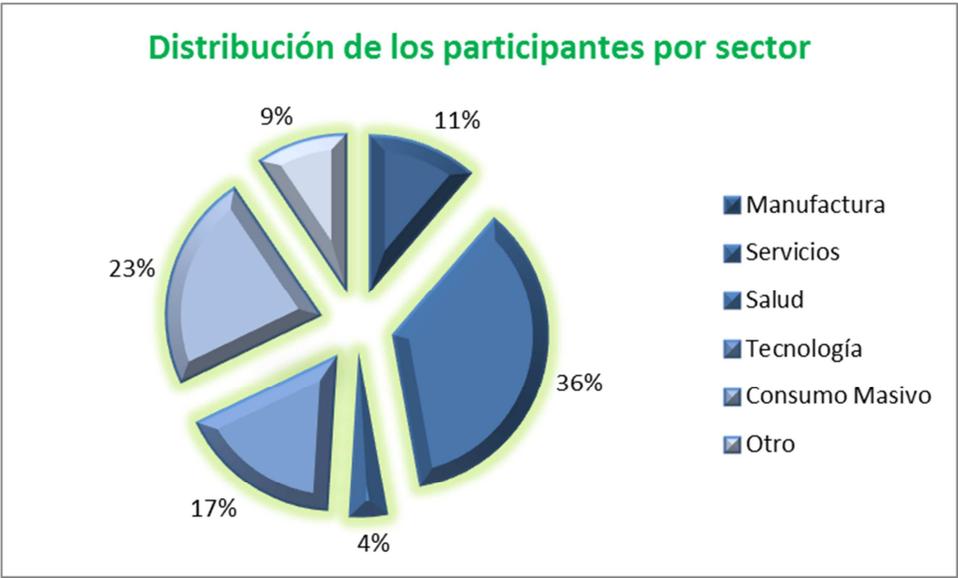
En cuanto a la distribución por edad, según se muestra en el siguiente gráfico, podemos observar participación en todos los rangos de edad con una mayor concentración en el grupo que va de los 36 a 40 años.



En lo que respecta al tamaño de la empresa en que laboran los participantes, podemos observar, según lo muestra el siguiente gráfico, el 45% de los participantes interesados en contestar la encuesta provienen de empresas grandes, 25% de empresas medianas, el 19% son microempresarios y tan solo el 11% califica su empresa de trabajo como pequeña.



Así mismo, respecto al sector la que pertenece cada una de estas empresas, es posible realizar la siguiente caracterización.



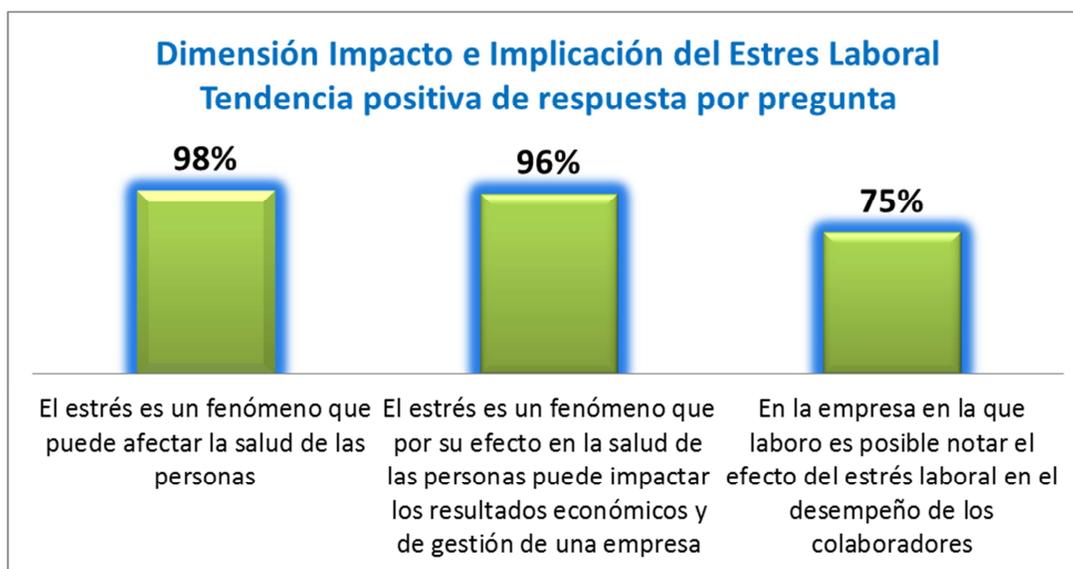
Así las cosas es posible indicar que entre las personas participantes se dio una mayor participación de puestos de mando provenientes del Sector Servicios y Consumo Masivo.

Partiendo de las respuestas dadas por los participantes, a continuación se muestran los resultados obtenidos por dimensión partiendo de un análisis de tendencias positivas de respuesta por pregunta, de manera que a mayor tendencia positiva, mayor acuerdo con la proposición brindada en el ítem.

## b. Resultados por dimensión:

### Impacto e implicación del estrés laboral:

Implica el nivel de acuerdo o desacuerdo del encuestado respecto a la posición brindada por la OIT y la OMS, sobre la condición de enfermedad laboral que implica el estrés y el impacto que este tiene en los resultados de la empresa así como el nivel en que esta afirmación se cumple en la organización del encuestado desde su perspectiva.



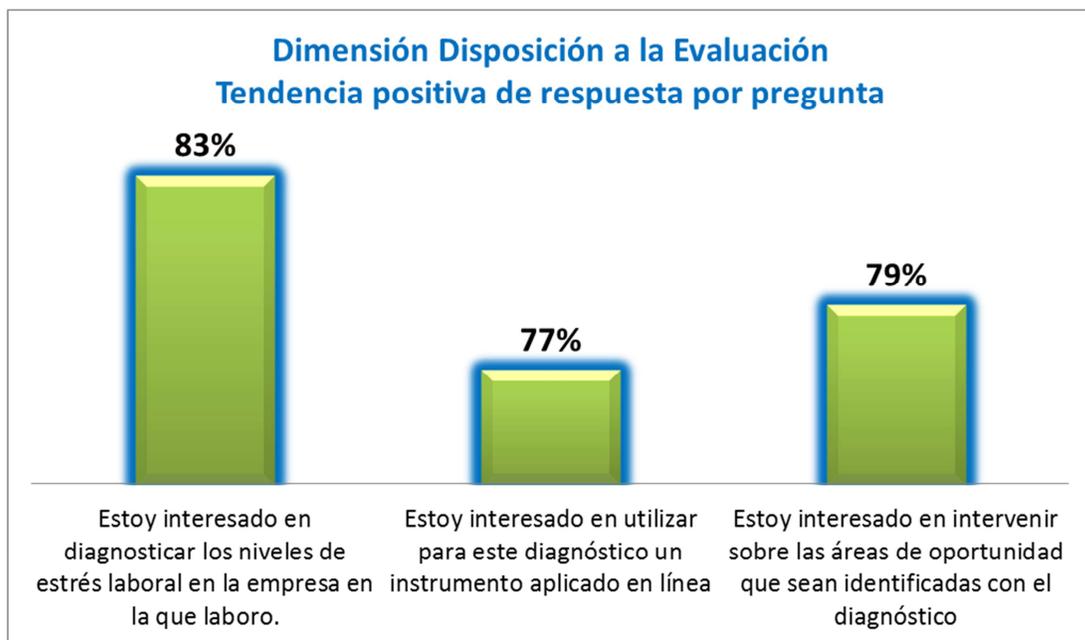
Según los resultados obtenidos de manera global en este estudio es posible indicar que los participantes consideran que el estrés es un fenómeno que puede afectar la salud de las personas y a partir de este impacto, afectar los resultados económicos y de gestión de una

empresa, para la mayoría de los participantes, a su vez, esta situación puede notarse en el desempeño de los colaboradores de la empresa en la que laboran.

Así las cosas, es posible afirmar que para las personas participantes en este estudio si se cumple la afirmación realizada por la OIT y la OMS en materia de estrés laboral.

### Disposición a la evaluación:

Esta dimensión describe el nivel de apertura de las muestra en estudio respecto a realizar un diagnóstico en línea de los niveles de estrés laboral en su empresa e intervenir sobre los elementos identificados.



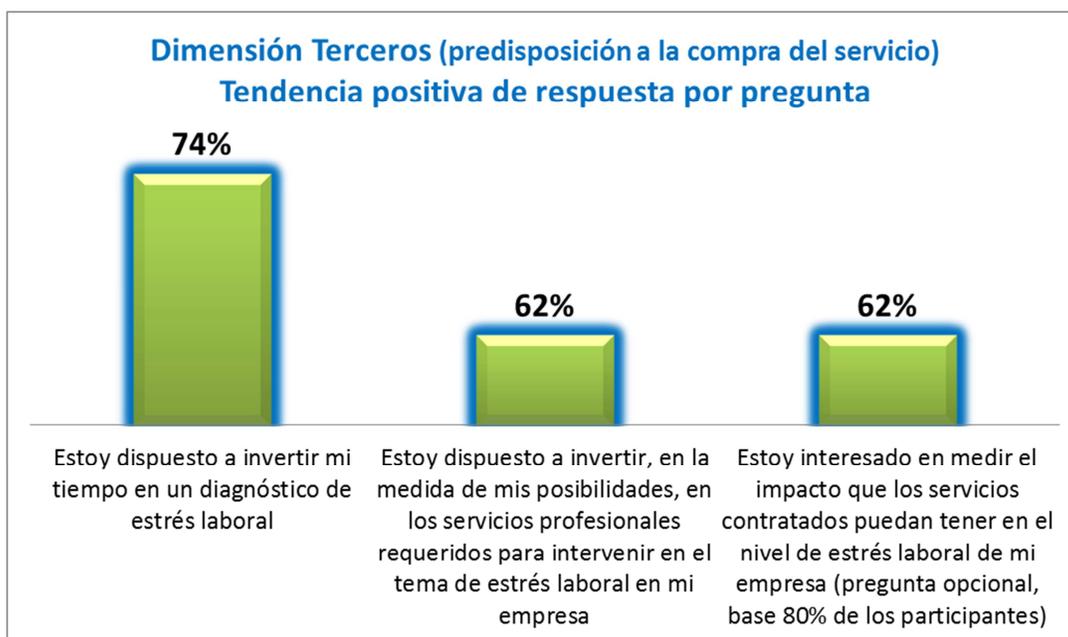
Según se muestra en el gráfico anterior, es posible indicar que existe un franco interés en las personas participantes respecto a diagnosticar los niveles de estrés en su empresa, para la mayoría es interesante la opción de un instrumento en línea y para más de la las tres cuartas partes de los encuestados existe además interés en intervenir en las áreas que sean detectadas en la evaluación que se realice.

### Terceros:

Implica la predisposición del encuestado a comprar este tipo de servicio a terceros.

---

Según se muestra en el siguiente gráfico es posible indicar que las personas participantes están interesadas en invertir su tiempo en la labor de diagnóstico de estrés laboral y es posible afirmar que para la mayoría de los encuestados existe el interés en invertir en la compra de servicios para intervenir en esta materia y de estos (80% de la participación total), también para la mayoría es interesante el medir los impactos de las intervenciones contratadas, lo que permite constatar que si existe interés en recibir servicios vinculados con esta materia.



### Servicio:

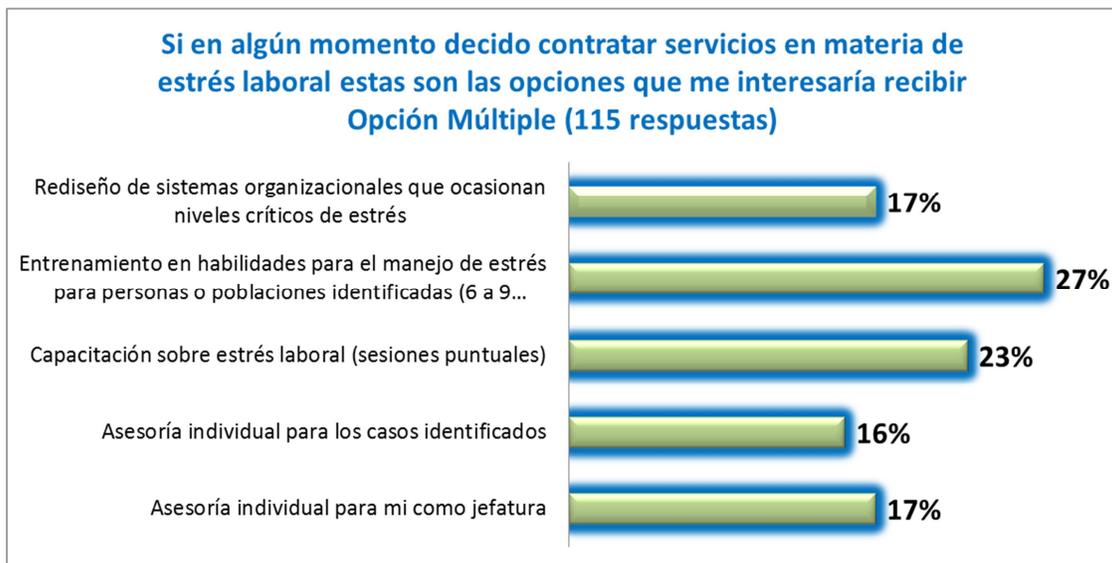
Considera la caracterización del servicio que estarían dispuestos a recibir en cuanto a: asesoría (individual y grupal), capacitación, entrenamiento, retiros, entre otros

---

Según se pudo constatar en el estudio realizado, las personas participantes que están interesadas en recibir un servicio de evaluación e intervención en materia de estrés laboral, pueden describir con qué características debe contar el mismo para ser atractivo.

Así las cosas esta dimensión explora esta caracterización del servicio por medio de una pregunta de opción múltiple y dos preguntas abiertas que describen el servicio deseado, según se muestra a continuación.

Para el caso de la pregunta de opción múltiple, según se muestra en el siguiente gráfico, las personas participantes muestran una mayor inclinación hacia los servicios de entrenamiento en habilidades para el manejo de estrés, lo que constituye un proceso de adquisición de conductas específicas de afrontamiento que puede tomar de 6 a 9 sesiones, esta opción de servicio es seguida por la forma más común de abordaje del estrés laboral en las empresas que son las capacitaciones puntuales sobre el tema.



No obstante lo anterior, si bien la preferencia es más marcada hacia estas dos opciones de servicio, es posible indicar que existe una manifestación interesante en el abanico de opciones brindadas, ya que para todas ellas hay muestras de que los servicios mencionados son atractivos.

Respecto a las preguntas abiertas es posible indicar lo siguiente.

Para la pregunta “Por favor indique cualquier característica particular con que deba contar el servicio que usted desea recibir en materia de estrés laboral”, las respuestas mostraron el siguiente comportamiento.

- 18 personas realizan comentarios respecto a la necesidad de que el servicio brindado será práctico, que a partir del diagnóstico realizado se adapte a las condiciones particulares de cada empresa y caso, al mismo tiempo que debe dar énfasis en el desarrollo de habilidades y no a la teoría.
- 19 personas mencionan elementos que pueden enriquecer el servicio y lograr lo indicado en el punto anterior, por medio de talleres, tips, análisis de situaciones, tratar el desarrollo de habilidades específicas como manejo del enojo, administración del tiempo, medir riesgos e impactos, además de la necesidad de que el servicio sea serio y apoyado en experiencia, entre otros.
- 3 personas mencionan la importancia de mantener estas iniciativas en el tiempo y darles seguimiento.
- 3 personas mencionan la importancia de enfocarse en puestos de jefatura
- 10 personas indican que esta pregunta no aplica o que no hay nada que agregar.

En cuanto a la pregunta “Por favor indique cualquier otro servicio que no haya sido mencionado en materia de estrés laboral que a usted le gustaría recibir”, se dieron las siguientes respuestas:

- 31 personas indican que no hay nada que agregar, que las opciones dadas son suficientes o que esta respuesta no aplica.
- 4 personas mencionan que es importante enfatizar en temas vinculados con organización del trabajo, cargas y priorización.
- 5 personas mencionan elementos vinculados con la necesidad de realizar charlas introductorias y atender a grupos.
- 2 personas mencionan la necesidad de complementar el servicio con seguimientos o auditorías periódicas.
- 2 personas mencionan elementos vinculados con servicio médico y deporte
- 9 personas hacen indicaciones generales sobre el servicio, los retos que debe enfrentar, la necesidad de contar con material de referencia y un profesional experimentado, la vinculación de este tema con el Mobbing y la necesidad de determinar el costo-beneficio de este tipo de intervenciones.

Una vez explorados y descritos los resultados de esta investigación es posible llegar a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

## **8. Conclusiones y Recomendaciones:**

### **a. Conclusiones:**

Una vez finalizada la presente investigación es posible concluir que:

- Existe claridad sobre el efecto negativo del estrés no gestionado en las empresas y en las personas por parte de las personas participantes, lo que es congruente con las afirmaciones realizadas por la OIT y la OMS sobre la calificación del estrés laboral como un problema de salud y de organización.
- Se determina que si existen condiciones de oportunidad para un emprendimiento sobre la evaluación y diagnóstico del estrés laboral y se identifican las condiciones requeridas para diseñarlo, dado que se da un reconocimiento del problema, se muestra interés en la materia por parte de la población en puesto de mando, disposición a la evaluación, interés por utilizar diagnósticos en línea e intención de la mayoría de los participantes respecto a la utilización de servicios en línea.
- Así mismo la población consultada puede describir las características del servicio deseado. Particularmente hay interés por el tema de entrenamiento en habilidades específicas para el afrontamiento del estrés, lo que es particularmente interesante si se considera que lo más común es ofrecer servicios de capacitación puntual, servicio que en los términos de esta investigación quedó en segunda posición de prioridad.
- En la población participante hay un interés particular en que los servicios que se ofrezcan sean diseñados a la medida, prácticos y adaptados a las condiciones de la empresa con la que se trabaje. Lo que además de potenciar los beneficios del servicio, puede apoyar a que el mismo no sea tan costoso.
- La oferta de servicios mostrada en este estudio, al menos para la población participante, es suficiente, dado que 31 personas indican que no hay otros elementos que agregar al consultarle sobre otros servicios no mencionados que se debería agregar al portafolio de asesoría propuesto. No obstante lo anterior es importante rescatar los comentarios de algunos participantes sobre la importancia de complementar los servicios citados con servicios médico y la promoción del deporte, como parte de un estilo de vida saludable.

## b. Recomendaciones:

- Si bien los resultados obtenidos en este estudio son alentadores para el diseño de una oferta de servicios y un emprendimiento en materia de evaluación e intervención en materia de estrés laboral, es importante la réplica de esta investigación con una muestra más amplia de manera que se puedan corroborar las conclusiones a las que ha llegado en este sondeo inicial y general. La consideración de una muestra por sector podría resultar particularmente interesante, de manera que se pueda especificar el portafolio de productos y servicios.
- Dada la apertura de la población participante, se podrían considerar estudios similares particularmente dirigidos a obtener datos útiles para el diseño de los servicios que se ofrezcan en materia de manejo de estrés laboral.
- Es importante detallar en futuras investigaciones elementos propios del diseño del modelo de negocio, considerando la mezcla producto, canal, cliente, así como el detalle del análisis financiero para corroborar la factibilidad de este negocio.

## 9. Referencias bibliográficas:

Forbes, R (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. Recuperado de [http://www.cegesti.org/noticias/articles.php?art\\_id=280&start=1](http://www.cegesti.org/noticias/articles.php?art_id=280&start=1)

González, C.; González, K y Mora E. (2005). *Síndromes de estrés laboral*. Costa Rica: Banco Nacional de Costa Rica (material inédito).

González, K (2006). *Estrés y Trabajo*. Recuperado de [http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_44\\_122006\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_44_122006_es.pdf)

Guillén, G. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: Mc Graw Hill.

Guizar, R. (1998). *Desarrollo Organizacional*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Meichenbaum, D. (1995). *Inoculación de estrés*. Barcelona: Editorial Martínez Roca. González, C.; González, K y Mora E. (2005).

Sin Autor. (2010). *Alerta OIT sobre recrudecimiento de trastornos por estrés laboral*. Recuperado de <http://www.medicinadigital.com/index.php/salud-mental/15641-alerta-oit-sobre-recrudecimiento-de-trastornos-por-estres-laboral.html>

World Health Organization. (2011). *International Classification of Diseases ICD10*. Recuperado de <http://www.who.int/classifications/icd/en/>

World Health Organization (2008) *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Recuperado de [http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650\\_spa.pdf](http://whqlibdoc.who.int/publications/2008/9789243591650_spa.pdf)