

# Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela

## Work stress in private cellular telephone companies on the border between Colombia and Venezuela

BRUGES, Diany P.<sup>1</sup>  
LÓPEZ, Danny D.<sup>2</sup>  
SOCARRÁS, Carlos A.<sup>3</sup>

### Resumen

El propósito de este artículo es describir el manejo del estrés laboral en empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. La investigación fue de tipo descriptiva, de campo y no experimental. Se concluye que los analistas de estas empresas describen el manejo del estrés laboral. Se observó que este se gesta por acciones como el contenido del trabajo, la variedad de tareas, el grado de automatización, las condiciones laborales y la disposición física de trabajo.

**Palabras clave:** estrés laboral, empresas de telefonía celular, Colombia y Venezuela

### Abstract

The purpose of this article is to describe the management of work stress on private cell phone companies in the Colombia-Venezuela border. The research was descriptive, field and not experimental. We conclude that analysts of these companies describe managing work stress, this is gestated by actions such as the content of the work, the variety of tasks, degree of automation, working conditions and the physical layout of work was observed.

**Key words:** workplace stress, cell phone companies, colombia and Venezuela

---

## 1. Introducción

El estrés se ha convertido en uno de los temas mayormente estudiados y abordados en el ámbito de las organizaciones; en América Latina en general, es considerado como uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores, por lo tanto, el contar con una buena gestión y un orden en la parte laboral puede proteger al personal del estrés en sus actividades profesionales (Urrego, 2016).

En Colombia, la fatiga laboral, o 'síndrome de Burnout', es un tema que está siendo atendido de forma más seria por las empresas, toda vez que sus empleados representan un capital humano clave para su gestión. Se estima que uno de cada cinco empleados padece estrés y fatiga, siendo estos los factores más perjudiciales para la salud

---

<sup>1</sup> Magister en gerencia de recursos humanos. Psicóloga. Fundación amigos para un mejor futuro. ghumanadiany@hotmail.com

<sup>2</sup> Doctor en ciencias gerenciales. Magister en gerencia empresarial. Ingeniero en minas. Profesor de planta, Universidad de La Guajira. Colombia. dlopezj@uniguajira.edu.co

<sup>3</sup> Magister en ingeniería de control y automatización de procesos. Ingeniero Industrial. Profesor de planta, Universidad de La Guajira. Colombia. csocarras@uniguajira.edu.co

de los trabajadores y detonantes para los altos índices de rotación de personal en las organizaciones (Venegas, 2019).

Dentro de ese marco, también en Colombia, según Gutiérrez (2019) dos de cada tres trabajadores, en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, están expuestos a factores sicosociales durante la última jornada laboral completa. La atención al público y el trabajo monótono y repetitivo ocuparon los dos primeros lugares, a los cuales se suman factores externos al lugar de trabajo, como son el tiempo de desplazamiento y el lugar de trabajo situado en zona violenta. Entre un 20 % y un 33 % manifestaron sentir altos niveles de estrés.

Particularmente en Venezuela, desde la apertura de las telecomunicaciones en el año 2000, ocurriendo una serie de eventos como entrada de nuevas empresas a desempeñarse en el país (Useche y Fernández, 2008). En tal sentido, en las empresas operadoras de telefonía fija y móvil celular que funcionan en el estado Zulia, todas sus actuaciones se encuentran regidas en primera instancia por un factor político, para este caso: la Ley Orgánica de Telecomunicaciones de la República Bolivariana de Venezuela (LOTEL). Esta Ley tiene por objeto establecer el marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, y por lo tanto rige, y orienta en gran medida el proceder de las compañías (Romero, Useche, Queipo y Artigas, 2010).

En efecto, los vendedores de telefonía móvil están sometidos a un constante estrés, no solo por cumplir con sus proyectos personales, sino también por la presión que ejerce la jefatura por cumplir con las expectativas de la organización. Es probable que esta situación afecte su desempeño laboral y repercuta a su vez en el rendimiento de la empresa. Por ello, es de suma importancia que todo profesional en ventas tenga un manejo adecuado de sus emociones y relaciones interpersonales (Izquierdo y Quispitongo, 2017).

Sin embargo, no se puede dejar de reconocer la existencia de muchas áreas de oportunidad en las organizaciones para aprovechar el potencial de conocimientos y capacidades disponibles en el personal para evitar el surgimiento del estrés laboral, como herramienta primordial para generar un mejor clima organizacional, más aún en empresas de telefonía celular privadas, las cuales en su mayoría son responsables de atender al público en general en sus servicios.

Aunado a lo descrito anteriormente, un aspecto fundamental que encierra esta problemática es que el estrés laboral puede llegar a actuar negativamente en el desarrollo de las funciones de los trabajadores (García y Gil, 2016). Por esta razón, se busca la implementación de estrategias para que el clima organizacional pueda llegar a depender del grado de autoestima, esfuerzo, esmero y dedicación que se tenga hacia la organización.

Por consiguiente, se establece que si los líderes organizacionales en el sector de empresas de telefonía celular privadas, no adquieren las herramientas más idóneas para evitar el estrés laboral, los conflictos laborales aparecerán o en su defecto aumentarán, generando una mala percepción de la empresa como ente responsable del cuidado físico como mental de la sociedad. Además, se continuará propiciando el incumplimiento de responsabilidades propias de cada cargo, trayendo prejuicios para el desarrollo productivo laboral.

Además, otro aspecto a considerar en este estudio es el desarrollo de actividades creativas, de mejoramiento laboral y formas para evitar el estrés laboral y así formar individuos emocionalmente sanos que se traducen en trabajadores responsables, atentos, productivos y comprometidos con su contexto laboral y dar lo mejor de sí en su vida diaria.

El estrés laboral es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante (Robbins y Judge, 2013). Además, las investigaciones clásicas en estrés organizacional y desgaste profesional generalmente se han centrado en los efectos directos de las variables organizacionales, sociales, de la tarea o

variables de personalidad como agentes causantes e independientes del proceso de estrés (Rodríguez y De Rivas, 2011).

Cabe destacar que, el estrés se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno (Chiavenato, 2009). De esta manera, el estrés se emplea, refiriéndose a aspectos como la presión, las quejas, las exigencias, entre otros aspectos.

En ese orden de ideas, el estrés es el nerviosismo, la sensación de ansiedad o la tensión física que se presentan cuando un individuo piensa que las exigencias que pesan sobre él son muy superiores a su capacidad para enfrentarlas (Hellriegel y Slocum, 2009).

Es así como, el primer paso para que el estrés permanezca dentro de los límites tolerantes es reconocer que existe; de esta manera, la diferencia entre prevenir el estrés y manejarlo es muy importante; de allí que su prevención se enfoca en controlar o eliminar los factores de estrés que podrían provocarlo (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 2006).

En consecuencia, el objetivo de este artículo es describir el manejo del estrés laboral en empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. Para esto, se desarrollará teóricamente el tema del estrés laboral tomando en cuenta libros y artículos científicos desarrollados con respecto al tema, presentando los resultados encontrados en el trabajo de campo y las conclusiones generadas del mismo.

### **1.1. Estrés laboral**

En general, puede establecerse que el estrés laboral viene a ser un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que ocurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, de manera que puede producir desde una enfermedad psíquica, hasta una enfermedad física.

Como señala Duran (2010: 76) el estrés laboral es básicamente:

*“Una respuesta adaptativa: una reacción individual del trabajador/a ante una situación relacionada con su trabajo, percibida y valorada como un desafío o reto positivo, o como amenazante o dañina, a partir de la relación entre las demandas laborales y los recursos necesarios para atenderla”.*

Como se observa, el concepto del estrés laboral muchas veces se relaciona con el desafío, sin embargo, estos conceptos son diferentes pues el desafío fortalece psicológica y físicamente, y motiva al aprendizaje de nuevas habilidades. Cabe destacar que ante la presencia de un desafío se incrementan elementos como la relajación y la satisfacción, por lo que, el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo.

Tomando en consideración los postulados de los autores Robbins y Judge (2013), Chiavenato (2009), Hellriegel y Slocum (2009), puede afirmarse que el estrés es un problema que puede presentarse en las áreas laborales y que este genera dificultad en el actuar de cada individuo.

### **1.2. Causas del estrés laboral**

Precisamente, casi cualquier condición laboral puede ser considerada como causante del estrés laboral. A este respecto, indican Davis y Newstrom (2003) que la reacción de cada empleado es variable y con frecuencia estas presiones provienen de una administración de mala calidad. Asimismo, algunos puestos de trabajo producen más estrés que otros, siendo que la evidencia indica que las causas de estrés difieren según el nivel organizacional. Por tanto, se pueden determinar las causas relacionadas con el contexto de trabajo y otras relacionadas con el contenido del trabajo.

Como señala Peiró (2001: 32) son diversas las variables ambientales y personales que pueden jugar un papel amortiguador (o por el contrario magnificador) de los efectos del estrés producidos por el impacto de los estresores y de las experiencias de estrés. Atalaya (2001) también hace referencia a los estresores y señala que estas causas pueden venir de los factores ambientales y los factores organizacionales, concordando con el contexto y contenido señalado anteriormente.

Según Chiavenato (2009), pueden señalarse que las fuentes principales de estrés en el trabajo son dos: las causas ambientales y las causas personales. Las causas ambientales abarcan toda una serie de factores externos y contextuales que pueden conducir al estrés en el trabajo e incluyen la programación de trabajo intensivo, la falta de tranquilidad en el trabajo, la inseguridad en el trabajo, el flujo intenso de trabajo y el número y la naturaleza de los clientes internos o externos que deben ser atendidos.

Otros autores señalan estas causas del estrés como estresores, es el caso de Duran (2010: 77), que señala que:

*“Por estresor se entiende el agente interno o externo (estímulo) que, producto de factores cognitivos y perceptuales, la persona evalúa y conceptualiza en términos de las relaciones propias con los eventos, y provoca una respuesta de estrés. En este sentido, todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio externo puede ser un estresor”.*

De esta manera, se puede observar cómo los autores de una manera u otra hablan de una clasificación para poder diferenciar las causantes del estrés, señalándolas como internas o externas, del contexto o del trabajo, relativas al trabajo o ajenas al mismo, por señalar algunos de los nombres que le señalan, pero que tienen que ver con lo mismo: existen causas que se encuentran en el contexto y otras dentro del propio contenido del trabajo.

### **1.3. Consecuencias del estrés laboral**

Para Griffin y Moorhead (2010), el estrés puede tener diversas consecuencias. De esta manera, si el estrés es positivo, el resultado puede ser más energía, entusiasmo y motivación. Sin embargo, las consecuencias negativas podrían producirse a nivel individual, organizacional y llegar al burnout, que constituye un sentimiento general de extenuación cuando la persona es sometida a demasiada presión y tiene pocas fuentes de satisfacciones.

De acuerdo con Hellriegel y Slocum (2009), los altos niveles de estrés tienen efectos positivos y negativos. En general, el interés en los altos niveles de estrés se enfoca en los efectos negativos, porque éstos no sólo tienen repercusiones probables en la efectividad individual y organizacional, sino también en la salud personal. Los efectos probables que los altos niveles de estrés laboral se presentan en tres áreas principales: el fisiológico, el emocional y el conductual.

Por su parte, Chiavenato (2009), señala que es imposible dejar a un lado las consecuencias financieras que implica tener que vigilar el nivel de tensión de las personas, por lo cual plantea que la insatisfacción y el estrés generan como consecuencia los siguientes costos organizacionales: costos de asistencia médica, absentismo y rotación, poco compromiso con la organización, violencia en el cetro de trabajo y bajo rendimiento. Peiró (2001: 35) resalta que:

*“Las consecuencias del estrés laboral no afectan solo a las personas que lo viven. Los efectos pueden incidir también sobre la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del ausentismo, las ineficiencias, errores, entre otras”.*

Tanto el criterio de Griffin y Moorhead (2010), Hellriegel y Slocum (2009), Chiavenato (2009), la respuesta al estrés puede entenderse como la reacción que presenta el individuo frente a los agentes estresores causantes de tal estrés. Esta respuesta presentada por el individuo frente a una situación estresante puede ser de dos tipos,

respuesta en armonía, adecuada con la demanda que se presenta o respuesta negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada

Por su parte, se dispone del criterio de Hellriegel y Slocum (2009), las consecuencias del estrés laboral generan para unas personas unas experiencias que resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, mientras que para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradoras y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

No se puede dejar de lado, lo que señala Gil-Monte (2003), que una de las consecuencias más representativas y estudiadas del estrés es el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Es una de las diferentes respuestas que pueden aparecer en situaciones de estrés laboral crónico, y por tanto una de las posibles formas de desarrollo del proceso de estrés laboral. Sin embargo, hay que tener en cuenta que este tema involucra otros elementos que llevarían al desarrollo de otro trabajo de investigación.

#### **1.4. Manejo del estrés laboral**

En relación con el manejo del estrés, Chiavenato (2009), plantea que la organización, los gerentes de línea y los especialistas de recursos humanos (RH) pueden colaborar en la identificación y reducción del estrés en el trabajo. Para el gerente de línea, implica monitorear a cada subordinado, con el fin de identificar síntomas de estrés e informar los remedios organizacionales disponibles, como transferencia de cargo, o brindar consejería.

En este sentido, los especialistas de Recursos Humanos pueden utilizar las investigaciones de actitudes para identificar fuentes organizacionales de estrés y refinar los procedimientos de selección y contratación para asegurar la adecuación entre persona y cargo, así como para proponer la planeación de carrera de acuerdo con las actitudes.

A este respecto, Griffin y Moorhead (2010), refieren que, dado que el estrés es difundido y tiene tanta probabilidad de ser destructivo en las organizaciones, lo que sigue es que las personas y las organizaciones deben preocuparse por la forma de manejarlo de forma más eficaz. De esta manera, se han desarrollado muchas estrategias para ayudar a manejar el estrés, algunas son para individuos y otras están enfocadas hacia las organizaciones.

De acuerdo con Gibson et al (2006), el primer paso por intentar al tratar con el estrés para que permanezca dentro de los límites tolerantes es el reconocimiento de que existe. De esta manera, la diferencia entre prevenir el estrés y manejarlo es muy importante, de allí que la prevención del estrés se enfoca en controlar o eliminar los factores de estrés que podrían provocarlo.

A partir de los criterios de los autores Chiavenato (2009), Griffin y Moorhead (2010), Gibson et al (2006), Puede determinarse entonces que las percepciones y actitudes desempeñan un papel fundamental en la forma como se reacciona ante el estrés. Por eso es que, cuando se pasa por una situación estresante, una de las estrategias para manejarlo es realizar algunos cambios en el estilo de vida, y mantener una perspectiva equilibrada y realista de las situaciones conflictivas a fin de balancear la tensión con la relajación.

Según Gibson et al (2006), plantea la diferencia entre prevenir y manejar el estrés, lo cual es importante dentro de la investigación debido a que se buscaría controlar o eliminar los síntomas que puedan llegar a provocarlo. Teniendo en cuenta de que se parte de reconocer de que la situación de amenaza del estrés existe y que así mismo hay mecanismo para manejarlo y afrontarlo.

## 2. Metodología

El paradigma de esta investigación fue positivista (Rodríguez y Valdeoriola, 2009) o también denominado, paradigma científico naturalista, racionalista-cuantitativo, científico-tecnológico y sistemático –gerencial (Martínez, 2013).

El estudio fue de tipo descriptivo (Tamayo, 2007), de tipo correlacional (Gabbiani, 2007), de campo (Arias, 2006) y No experimental.

La población estuvo constituida por el personal analista vinculado a las oficinas principales de telefonía celular de las ciudades de Riohacha, Capital del Departamento de La Guajira en Colombia y de Maracaibo, capital del Estado Zulia en Venezuela (Ver Tabla 1).

**Tabla 1**  
Características de población de la investigación

<b>Empresas de Telefonía Celular Colombianas</b>	<b>Personal Analista</b>
Movistar	28
Claro	
Tigo	
Virgin	
<b>Empresas de Telefonía Celular Venezolanas</b>	<b>Personal Analista</b>
Digitel	22
Movistar	
Movilnet	
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Fuente: elaboración propia

Se aplicó un cuestionario, conformado por 35 ítems, estructurado con una escala frecuencial de cinco (5) alternativas de respuestas (Hurtado, 2010). Para efecto del análisis y discusión de los resultados, las medidas fueron categorizadas según un baremo previamente establecido por ésta, el cual se construyó con base en los intervalos que ofrecieron las alternativas de respuesta planteadas en el instrumento. Para ello, fue diseñado, un cuadro con categorías y rangos para la interpretación de los resultados de las medias de la variable (Ver Tabla 2).

**Tabla 2**  
Baremo para interpretar los resultados de las medias

Rango de Medición	Alternativas de Respuesta	Categorías
1,00 – 1,80	Nunca	Muy Baja
1,81 – 2,60	Casi Nunca	Baja
2,61 – 3,40	Algunas Veces	Moderada
3,41 – 4,20	Casi Siempre	Alta
4,21 – 5,00	Siempre	Muy Alta

Fuente: elaboración propia

Ingresando los datos recabados en el Statistics Package for Social Sciences (SPSS), versión 19, se obtuvo el Coeficiente Alfa de Cronbach, el cual determinó la confiabilidad para cada instrumento y fue de 0,783, lo que indica una confiabilidad alta, esta confiabilidad se llevó a cabo aplicando al instrumento a una población con características similares a la definitiva en función de verificar su resultado.

### 3. Resultados

**Tabla 3**  
Dimensión: Causas del Estrés Laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca		Total		Promedio	Promedio de la Dimensión
			FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%		
Causas del estrés laboral	Relacionadas con el contexto del trabajo	1													3,26	3,04
		2														
		3	9	18	14	28	17	34	5	10	5	10	50	100		
	Relacionadas con el contenido del trabajo	4													2,82	
		5	1	2	9	18	25	50	9	18	6	12	50	100		
		6														
	Categoría de Media de la Dimensión		Moderada: Lo cual significa el personal analista de las empresas de telefonías celular que funcionan en el contexto Binacional (Colombia – Venezuela), algunas veces describen las causas del estrés laboral.													

Fuente: elaboración propia

Interpretando los resultados de la Tabla 3, referente a las causas del estrés laboral, se tiene para el indicador: relacionadas con el contexto del trabajo, el 34% de las personas encuestadas manifestaron que algunas veces consideran que al momento de desarrollar sus tareas se siente presionado por el nivel de responsabilidad que representa el cargo, sienten que maneja demasiadas cargas con respecto a las funciones asignadas y que le han cargado obligaciones adicionales a las contempladas en su contrato. Mientras un 28% opinó casi siempre, un 18% siempre, un 10% casi nunca y un 10% nunca. El indicador obtuvo una media de 3,26, el cual se ubica en una categoría Moderada, al comparar ese resultado con la media de la dimensión de 3,04 se encuentra por encima de su valor.

En este caso, Duran (2010: 78) señala que

*“Es importante señalar que tanto el exceso como la carencia asociada con la activación del trabajador pueden ser considerados como estresantes. De esta forma la mucha o poca dificultad en el trabajo, la mucha o poca responsabilidad o participación en la toma de decisiones, pueden ser fuente de estrés en el trabajo”.*

Ahora bien, para el indicador: Relacionadas con el contenido del trabajo, se tiene en un 50% la población determinó casi siempre sienten que asume las tareas de otras personas para evitar una amonestación, tienen claridad de las políticas de ascenso en la empresa y consideran que ha recibido información de manera oportuna en la empresa. Mientras un 18% indicó casi nunca, un 18% casi siempre, un 12% nunca y un 2% siempre. El indicador arrojó una media de 2,82, lo cual se ubica en una categoría Moderada, que, al compararlo con la media de la dimensión de 3,04, se encuentra por debajo de su valor.

Al discutir este resultado, el mismo se refuerza con lo planteado por Gibson et al. (2006), para quien las causas del estrés laboral relacionadas con el contenido del trabajo en las organizaciones contribuyen al agotamiento de los empleados en diversas formas. A este respecto, investigadores han señalado particularmente algunos factores particularmente importantes que afectan a los empleados como son: los altos niveles de sobrecarga de trabajo, estancamiento en el puesto, papeleo y burocracia excesiva, mala comunicación y retroalimentación, particularmente en cuanto al desempeño laboral.

Por otro lado, Duran (2010) señala que algunas causas del estrés reflejadas en el contenido del trabajo están relacionadas con trabajo fragmentado, repetitivo y monótono, con poca variedad de las tareas o de la aplicación de conocimientos; tareas o exigencias poco claras o contradictorias; recursos insuficientes para las exigencias o responsabilidades del trabajo.

**Tabla 4**  
Dimensión: Consecuencias del Estrés Laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca		Total		Promedio	Promedio de la Dimensión	
			FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%			
Consecuencias del Estrés Laboral	Costos de asistencia médica	7	11	22	18	36	14	28	6	12	1	2	50	100	3,52	3,50	
		8															
		9															
	Absentismo y rotación	10	6	12	7	14	10	20	12	24	15	30	50	100	2,61		
		11															
		12															
	Poco compromiso con la organización	13	18	36	25	50	6	12	0	0	1	2	50	100	3,97		
		14															
		15															
	Violencia en el centro de trabajo	16	5	10	20	40	15	30	10	20	0	0	50	100	3,24		
		17															
		18															
		19															
	Bajo Rendimiento	20	24	48	21	42	5	10	0	0	0	0	50	100	4,16		
		21															
		22															
		23															
	<b>Categoría de Media de la Dimensión</b>		Alta: Lo cual significa el personal analista de las empresas de telefonías celular que funcionan en el contexto Binacional (Colombia – Venezuela), casi siempre identifican las consecuencias del estrés laboral.														

Fuente: elaboración propia

Interpretando los resultados de la Tabla 4, referente a las consecuencias del estrés laboral, se tiene para el indicador: Costos de asistencia médica, el 36% de la población encuestada manifestó casi siempre consideran que tiene claridad de los síntomas de una enfermedad laboral, sienten que el ambiente de trabajo puede ser un foco de enfermedades laborales y mantienen el temor de padecer una enfermedad laboral.

Al discutir este resultado, se puede respaldar con lo planteado por Gibson et al. (2006), quienes refieren que el costo de la asistencia médica, atañe a que muchos administradores creen que las organizaciones tienen la responsabilidad de proporcionar programas de bienestar para la salud de su activo más importante, es decir, sus empleados, pues el estrés ha sido citado como la principal causa de malos hábitos de salud y éstos son los que los programas de bienestar intentan cambiar. Duran (2010) resalta que las consecuencias no solo se observan en la salud física, sino también mental, esto influye en los aspectos conductuales y sociales del individuo.

Para el indicador: Absentismo y rotación, el 30% de la población indicó nunca piensan que acumulan fallas a su jornada de trabajo, han sido rotados en su empresa por ausencia de un trabajador y cumplen a cabalidad con las funciones que les han sido asignadas dentro de la empresa. Mientras un 24% indicó casi nunca, un 20% algunas veces, un 14% casi siempre, y 12% siempre. El indicador arrojó una media de 2,61, el cual se ubica en una categoría Moderada y al comparar dicho valor con la media de la dimensión de 3,50 se encuentra por debajo de su valor.

Aunque el porcentaje mayor se encuentre del lado negativo, siempre es preciso prestar atención a los elementos que se encuentran del lado positivo, indicando en este caso un 26% de frecuencia para siempre y casi siempre y 20% para algunas veces, lo que en muchos casos puede significar que el absentismo y rotación si afectan de cierta forma en el desarrollo del trabajo en las empresas de telefonía.

Ahora bien, el indicador: Poco compromiso con la organización, el 50% de las personas indicaron casi siempre demuestran lealtad hacia su empresa, lo cual lo hace sentir satisfecho, se presentan despidos masivos en la empresa y tienen claridad de las políticas de la empresa. Mientras un 36% manifestó siempre, un 12% algunas veces, un 2% nunca y un 0% casi nunca. El indicador arrojó una media de 3,97 el cual se ubica en una categoría Alta, que, al comprar dicho resultado con la media de la dimensión de 3,50, se encuentra por encima de ésta.

Como señala Atalaya (2001), no solamente influye en el resultado del poco compromiso, sino que puede llevar al abandono del empleo, que en el mediano o largo plazo hará perder personal valioso a la organización.

En el indicador: Violencia en el centro de trabajo, el 40% de las personas indicaron casi siempre identifican a compañeros con actitudes conflictivas en la empresa, han presenciado conflictos entre compañeros de trabajo, sienten que los compañeros se tornan con actitudes ofensivas con los clientes y consideran que un conflicto afecta a productividad en su dependencia dentro de la empresa.

Esta consecuencia se puede volver muy peligrosa para la organización y como señala Duran (2010: 82)

*“El estrés es inevitable en tanto es un esfuerzo de adaptación ante diferentes estímulos que se asumen como estresores. Desde esta perspectiva, tanto los cambios percibidos como positivos o como negativos, producen estrés. Lo que sí es posible evitar es la situación de estrés prolongado, recurrente y su transformación en estrés intenso y crónico (...)”.*

Por último, para el indicador: Bajo rendimiento, el 48% de las personas encuestadas manifestaron que siempre entregan a tiempo las actividades de su cargo en la empresa, cuentan con suficiente capacidad para tomar decisiones frente al cargo, son creativos a la hora de enfrentar decisiones importantes en la empresa y desarrollan su trabajo en las horas establecida por la empresa. Mientras un 42% manifestó casi siempre, un 10% algunas veces, un 0% casi nunca y un 0% nunca. El indicador arrojó una media de 4,16 el cual se ubica en una categoría Alta, que, al comprar dicho resultado con la media de la dimensión de 3,50, se encuentra por encima de ésta.

Se puede observar entonces como los empleados manifiestan que el estrés no ha afectado su rendimiento de trabajo, esto puede deberse a una exigencia constante del cumplimiento, que, si bien se observa en el resultado como positiva, puede ser en cierta forma un desencadenante del estrés como parte del contenido del trabajo, ya que los empleados siempre cumplen sus responsabilidades a tiempo, lo cual por otro lado genera un estrés constante en el cumplimiento de dichas tareas. De modo que este indicador puede tener dos visualizaciones en función de la perspectiva desde donde se observe su tendencia. Es importante entonces tenerlo en cuenta.

**Tabla 5**  
Dimensión: Manejo del Estrés Laboral

Dimensión	Indicadores	Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas veces		Casi Nunca		Nunca		Total		Promedio	Promedio de la Dimensión
			FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%		
Manejo del Estrés Laboral,	Prevención	24	5	10	17	34	14	28	9	18	5	10	50	100	3,13	3,35
		25														
		26														
		27														
	Escape	28	14	28	16	32	13	26	4	8	3	6	50	100	3,53	
		29														
		31														
		31														
	Enfrentamiento	32	13	26	14	28	10	20	10	20	3	6	50	100	3,40	
		33														
		34														
		35														
	<b>Categoría de Media de la Dimensión</b>		Moderada: Lo cual significa el personal analista de las empresas de telefonías celular que funcionan en el contexto Binacional (Colombia – Venezuela), algunas veces describen el manejo del estrés laboral.													

Fuente: elaboración propia

Interpretando los resultados de la Tabla 5, referente al manejo del estrés laboral, se tiene para el indicador: Prevención, el 34% de las personas encuestadas manifestaron casi siempre en la empresa reciben capacitación relacionada con resolución de conflictos, han recibido elogios por parte de sus superiores por el trabajo bien ejecutado, se consideran un líder dentro de la empresa y manejan un rol de funcionario participativo. Mientras un 28% determinaron algunas veces, un 18% casi nunca, un 10% nunca y un 10% siempre. El indicador obtuvo una media de 3,13 que se ubica en una categoría Moderada, que, al comparar dicho resultado con la media de la dimensión de 3,35, se encuentra por debajo de su valor.

Los resultados van acordes con los postulados de Davis y Newstrom (2003), quienes señalan que, para prevenir el estrés, la empresa puede buscar el mejoramiento de las habilidades de comunicación del gerente, brindar empowerment a los empleados mediante la participación, rediseñar los puestos para que sean más satisfactorios e incluso implantar programas de desarrollo organizacional.

Posada (2011) resalta que tanto empleadores como trabajadores y profesionales de la salud deben tomar conciencia de la importancia de este fenómeno y de las diferentes patologías que puede llegar a causar, ocasionando con esto alteraciones tanto a nivel del trabajador, de la empresa y de la familia. Por tanto, la prevención es fundamental para evitar consecuencias mayores.

Ahora bien, para el indicador: Escape, el 32% de la población indicó casi siempre piensan que manejan su cargo de forma asertiva en la empresa, reciben en la empresa terapias de relajación, participan de los programas de salud ocupacional de su empresa y generan conductas asertivas en sus compañeros de trabajo. Mientras un 28% manifestaron siempre, un 26% algunas veces, un 8% casi nunca y un 6% nunca. El indicador obtuvo una media de 3,53 que se ubica en una categoría Alta, que, al comparar dicho resultado con la media de la dimensión de 3,35, se encuentra por encima de su valor.

Como concluyo López-Araujo, Osca Segovia y Peiró (2007) en su artículo, desde el ámbito de la intervención y prevención del estrés, es importante llevar a cabo programas de intervención, si se quiere repercutir en una mejora de la satisfacción y salud laboral. Esto evitando que los trabajadores tomen vías de escape erróneas.

Finalmente, el indicador: Enfrentamiento, el 28% indicó casi siempre en la empresa manejan una planeación en sus actividades diarias, cuentan con suficiente tiempo para realizar actividades físicas, disponen de tiempo para planear las actividades del día siguiente y tienen tiempo para planear sus objetivos de carrera. Mientras un 26% determinaron siempre, un 20% algunas veces, un 20% casi nunca, y un 6% nunca. El indicador obtuvo una media de 3,40, ubicándose en una categoría Alta, que al comparar con la media de la dimensión de 3,35 se ubica por encima de su valor.

En el caso del enfrentamiento debe tomarse en cuenta no solo al sujeto, sino al grupo o equipo de trabajo, pues la recomendación de Peiró (2001: 38), señala que:

*“Es importante considerar los grupos sociales y las relaciones entre grupos sociales como la unidad básica de estudio del fenómeno del estrés. Además, hay que tomar en consideración que las experiencias subjetivas del estrés no pueden comprenderse adecuadamente si se separa al sujeto de su contexto (especialmente el contexto social) y no se le concibe como capaz de influir sobre el mismo”.*

Fernández-López, Siegrist, Rödelb y Hernández-Mejía (2003) también resaltan que sería errado observar al estrés desde el punto de vista individual, entonces se hacen más importantes observar las soluciones grupales, en vez de individuales en beneficio de la organización.

Gutiérrez y Vilorio-Doria (2014) señalan en un estudio realizado en Colombia, que, aunque en el país se ha avanzado en normas, los diseños y los medios de prevención, entre otros, es importante centrarse en el reconocimiento del factor humano, que es el que en último término determina la calidad de la respuesta, ya que, si no se sabe cómo enfrentarlo desde esta perspectiva en cuanto a la forma de controlarlo, muchas de las actividades de salud ocupacional estarán incompletas.

---

#### 4. Conclusiones

Se concluye que el personal analista de las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela describe como causas del estrés laboral las acciones relacionadas con el contenido del trabajo, por la variedad de la tarea, así como por el grado de automatización, las condiciones laborales y la disposición física del centro de trabajo. De esta manera se puede inferir que, en las empresas de telefonía celular, se refleja la presencia de algunos síntomas de estrés laboral, y que están relacionados con el contexto y/o contenido de trabajo.

También se concluyó que el personal analista de dichas empresas identifica como consecuencias del estrés laboral los costos de asistencia médica y el poco compromiso con la organización, dejando en valores menores la violencia, el bajo rendimiento y el absentismo y rotación. Estos resultados deben analizarse más profundamente en futuros estudios, ya que en el caso del bajo rendimiento y absentismo y rotación existen valores que llevan a hacer análisis adicionales con respecto a las causas del estrés en cuanto al contenido del trabajo y las exigencias del mismo.

Pudo destacarse que la insatisfacción es una de las principales causas del absentismo, el cual representa un costo muy alto para la organización. En este sentido, la insatisfacción también acelera la rotación de personal, de manera que la sustitución de personas que abandonan la organización es otro costo excesivo. Enfatizando, que, en las empresas analizadas, no se visualiza un compromiso que genere lealtad hacia las mismas, por lo que no se desarrolla un sentido de pertenencia hacia las empresas por parte de los empleados. Identifican a compañeros con actitudes conflictivas en la empresa, han presenciado conflictos entre compañeros de trabajo, sienten que los compañeros se tornan con actitudes ofensivas con los clientes y consideran que un conflicto afecta a productividad en su dependencia dentro de la empresa.

En cuanto al manejo del estrés laboral resaltan que en su mayoría las empresas utilizan estrategias de escape, lo cual puede mostrar en cierta forma que se está dejando de lado el trabajo de prevención que debería ser fundamental para el manejo de estas situaciones y evitar consecuencias tanto para el individuo, su equipo de trabajo y en conjunto, para la organización.

De cualquier forma, el estrés laboral es una situación que debe solucionarse involucrando tanto la organización como el individuo, ya que el estrés como pudo observarse tiene causas internas y externas, así como se resalta el tratamiento del mismo de forma tanto individual como colectiva, lo que traerá la disminución de las consecuencias del mismo que pueden traer como resultados muchos problemas a mediano y largo plazo en las organizaciones, disminuyendo su eficiencia y eficacia en la productividad.

---

## Referencias bibliográficas

- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica* (Quinta Edición). Caracas, Editorial Episteme.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. En *Industrial Data*, 4(2), 25-38
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (Octava Edición). Bogotá: McGraw Hill Interamericana.
- Davis, K. y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill.
- Duran, M. (2010). Bienestar Psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. En *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- Fernández-López, J; Siegrist, J; Rödel, A y Hernández-Mejía, R. (2003). El estrés laboral: un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? En *Atención Primaria*, 31 (8), 1-10
- Gabbiani, B. (2007) Enseñar lengua: reflexiones en torno al enfoque comunicativo. En *Quehacer educativo*, 18(86), 50-56.
- García, M. y Gil, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 19(1), 11-30.
- Gibson, J; Ivancevich, J y Donnelly, J. (2006). *Las Organizaciones Comportamiento, Estructura, Procesos*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Gil-Monte, P. (2003). Burnout syndrome: ¿síndrome de quemarse por el trabajo, desgaste profesional, estrés laboral o enfermedad de Tomás? En *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 19(2), 181-197
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010) *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (Novena edición). México. Editorial Cengage Learning.
- Gutiérrez, A. y Vilorio-Doria, J. (2014). Riesgos Psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30 (1), <http://dx.doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>
- Gutiérrez, C. (2019). Panorama del estrés laboral en Colombia. *Ámbito jurídico: Legis*. Extraído de: <https://www.ambitojuridico.com/noticias/informe/laboral-y-seguridad-social/panorama-del-estres-laboral-en-colombia>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12° edición). México, D.F, Cengage Learning Editores.

- Hurtado, J. (2010). Metodología de la investigación guía para la comprensión holística de la ciencia (Cuarta Edición). Caracas, Quirón ediciones.
- Izquierdo, G. y Quispitongo, E. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- López-Araújo, B; Osca Segovia, A; Peiró, J. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. En *Psicothema*, 19(1), 81-87
- Martínez, V. (2013). Paradigmas de investigación: manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctica crítica. Recuperado, de: [http://www.pics.uson.mx/wpcontent/uploads/2013/10/7\\_Paradigmas\\_de\\_investigacion\\_2013.pdf](http://www.pics.uson.mx/wpcontent/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf)
- Peiró, J. (2001). El stress laboral: una perspectiva individual y colectiva. En *Investigación Administrativa*, 30 (88), 31-40.
- Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos, En *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73
- Robbins, S y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, D y Valldeoriola, J. (2009). *Metodología de la investigación*. Barcelona, Editorial Universidad Oberta de Catalunya (UOC).
- Rodríguez, R. y De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88.
- Romero, M., Useche, M., Queipo, B. y Artigas, W. (2010). Direccionamiento económico, político y social de las estrategias operativas en las empresas de telecomunicaciones en Venezuela. *Revista de Formación Gerencial*, 9(1), 43-77.
- Tamayo, M. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación* (Cuarta Edición). México: Limusa.
- Urrego, P. (2016). *Entorno laboral saludable. Dirección de desarrollo y talento humano en salud*. Bogotá D.C.: Ministerio de salud y protección social.
- Useche, M. y Fernández, Y. (2008). Concentración de mercado en el sector de telecomunicaciones en Venezuela. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 16(1), 119-129.
- Venegas, A. (2019). Uno de cada cinco trabajadores en Colombia sufre del síndrome de 'Burnout'. La república +. Extraído de: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-colombia-sufre-del-sindrome-de-burnout-2896073>