



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE PUEBLA

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
*SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE
POSGRADO*

“AFECTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA “X” DE PUEBLA”

DIRECTOR:

DRA. CONCEPCIÓN MUÑOZ TAGLE

TESIS

Para Obtener el Grado de
Maestro en Administración.

PRESENTA:

Diego Arturo Peralta Cante

Puebla, Pue. Octubre 2014



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE PUEBLA
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE
POSGRADO

“AFECTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA “X” DE PUEBLA

DIRECTOR

DRA. CONCEPCIÓN MUÑOZ TAGLE

TESIS

Para Obtener el Grado de
Maestro en Administración.

PRESENTA:

Diego Arturo Peralta Cante

Puebla, Pue. Octubre 2014



M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendon

Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado

Facultad de Contaduría Pública

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Presente

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Directora de la Tesis** denominada: **“AFECTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA “X” DE PUEBLA”**, elaborada por el alumno de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

DIEGO ARTURO PERALTA CANTE

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 26 de noviembre de 2014

Atentamente


Dra. Concepción E. Muñoz Tagle



M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendon
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto el/la que suscribe en mi calidad de Asesor de la Tesis denominada: "AFECTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA "X" DE PUEBLA", elaborada por el alumno de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN de nombre:

DIEGO ARTURO PERALTA CANTE

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

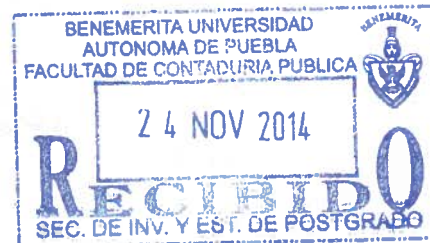
Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 18 de septiembre de 2014

Atentamente

DRA. MARÍA ANTONIETA MONSERRAT VERA MUÑOZ



M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendon
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto el que suscribe en mi calidad de Asesor de la Tesis denominada: "AFECTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA "X" DE PUEBLA", elaborada por el alumno de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN de nombre:

DIEGO ARTURO PERALTA CANTE

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 23 de octubre de 2014.

Atentamente



MTRO. SILVESTRE FERNÁNDEZ RUIZ





BUAP

Oficio No. FCP-SIEP/188/14
Asunto: Digitalización de Tesis

C. DIEGO ARTURO PERALTA CANTE

PRESENTE

Por medio del presente tengo a bien comunicarle que se autoriza la digitalización en formato PDF, de la tesis denominada **“AFECTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA “X” DE PUEBLA”**, a fin de sustentar el examen profesional para obtener el grado de **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**.

Sin más por el momento, quedo de ustedes.

Atentamente

“Pensar Bien, Para Vivir Mejor”

H. Puebla de Z., 25 de noviembre de 2014.

M.A. ELISA GUILLERMINA DEL PERPETUO SOCORRO RUIZ RENDÓN
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado



CONTENIDO

Resumen.....	1
Palabras claves.....	1
Introducción.....	i
I. Problema	ii
I.1 Planteamiento	ii
I.2 Pregunta de investigación.....	iii
I.3 Sistematización	iii
II. Objetivos	iii
II.1 Objetivo general.....	iii
II.2 Objetivos particulares.....	iii
III. Justificación	iv
IV. Hipótesis	iv
V. Variables	iv
V.1 Variable independiente.....	iv
V.2 Variable dependiente.....	iv
Capítulo I Estrés Laboral	1
1.1 Estrés.....	1
1.2 Causas del estrés	3
1.3 Clima organizacional resultante del estrés	4
1.5 Barreras de comunicación	12
1.6 Interacción interna.....	15
1.7 Relaciones humanas.....	21
Capítulo II Acoso (Mobbing)	34
2.1 Acoso (mobbing) como causa del síndrome del estrés (síndrome de burnout).....	34
2.1.1 Acoso moral.....	35
2.1.2 Acoso sexual	38
2.2 Adaptación al estrés.....	41
2.3 Valores organizacionales.....	46
2.3.1 Incentivos como premio para el personal.....	47
2.3.2 Seguridad e higiene en el trabajo	49
Capítulo III.- Metodología y diseño de investigación	52
3.1 Método	52

3.2 Enfoque.....	52
3.3 Alcance	52
3.4 Investigación documental.....	53
3.5 Investigación de campo	53
3.6 Técnicas.....	53
3.7 Delimitación.....	53
3.8 Estudio de caso.....	53
3.9 Metodología	53
3.10 Plan de tabulación y análisis.....	54
Capítulo IV.- Resultados de la investigación	58
4.2 Estado de la hipótesis.....	110
Capítulo V.- modelo propuesto	112
5.1 Modelo de disminución del estrés.	112
5.2 Descripción del modelo	112
CONCLUSIÓN.....	114
Referencias	117

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	VENTANA DE JOHARI.....	17
FIGURA 2	PIRÁMIDE DE LAS NECESIDADES.....	23
FIGURA 3	RELACIONES ENTRE ELEMENTOS DEL SISTEMA Y EL SUPRA SISTEMA.....	27
FIGURA 4	FACTORES DE ADAPTACIÓN.....	43
FIGURA 5	EEJEMPLO GRAFICA DE RESULTADOS.....	55
FIGURA 6	TABLA DE VALORACIÓN.....	56
FIGURA 7	RESULTADOS DEL DESEMPEÑO EN LOS PUESTOS.....	59
FIGURA 8	RESULTADOS SOBRE OBJETIVOS DE LA EMPRESA.....	60
FIGURA 9	INDICACIONES A LOS EMPLEADOS.....	61
FIGURA 10	PERSONAL A DISPOSICIÓN.....	62
FIGURA 11	CANTIDAD DE PERSONAL A DISPOSICIÓN.....	63
FIGURA 12	RUTINA LABORAL.....	64
FIGURA 13	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS POR PARTE DE LOS JEFES.....	65
FIGURA 14	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.....	66
FIGURA 15	SATISFACCIÓN LABORAL.....	67
FIGURA 16	ROTACIÓN DE PERSONAL.....	68
FIGURA 17	DIVERSIDAD DE GÉNERO.....	69
FIGURA 18	CONOCIMIENTO DEL ESTRÉS.....	70
FIGURA 19	INFORMACIÓN DEL ESTRÉS.....	71
FIGURA 20	CONOCIMIENTO SOBRE LAS ENFERMEDADES DEL ESTRÉS.....	72
FIGURA 21	MANEJO DEL ESTRÉS.....	73
FIGURA 22	CONOCIMIENTO DEL ACOSO.....	74
FIGURA 23	TIPOS DE ACOSO.....	75
FIGURA 24	CON QUIÉN ACUDIR EN CASO DE SUFRIR ACOSO.....	76
FIGURA 25	ACTIVIDADES FÍSICAS PARA REDUCIR EL ESTRÉS.....	77
FIGURA 26	ACTIVIDADES POSTRABAJO.....	78
FIGURA 27	RELACIONES PERSONALES.....	79
FIGURA 28	RELACIÓN CON LA PAREJA.....	80
FIGURA 29	RELACIONES INTERNAS DE LA EMPRESA.....	81
FIGURA 30	TRABAJO DE EQUIPO.....	82
FIGURA 31	VIDA FUERA DEL TRABAJO.....	83
FIGURA 32	RELACIÓN CON COMPAÑEROS.....	84
FIGURA 33	SITUACIONES EMOCIONALES.....	85
FIGURA 34	CAPACITACIÓN PARA EL DESEMPEÑO LABORAL.....	86
FIGURA 35	COMUNICACIÓN INTERNA.....	87
FIGURA 36	EXPERIENCIA.....	88
FIGURA 37	SITUACIONES PÚBLICAS.....	89
FIGURA 38	AUTOESTIMA.....	90
FIGURA 39	SENTIMIENTO DE PERTENENCIA DEL EMPLEADO.....	91
FIGURA 40	FRUSTRACIÓN LABORAL.....	92
FIGURA 41	SITUACIÓN DE ACOSO.....	93

FIGURA 42	TRABAJO RELACIONADO CON EL EQUIPO.....	94
FIGURA 43	SENTIMIENTO DE AGOTAMIENTO.....	95
FIGURA 44	AGOTAMIENTO LABORAL.....	96
FIGURA 45	IGUALDAD LABORAL.....	97
FIGURA 46	DISPERSIÓN DESPUES DEL TRABAJO.....	98
FIGURA 47	CONDICIONES LABORALES.....	99
FIGURA 48	SENTIDO DE COMODIDAD POR PARTE DEL EMPLEADO.....	100
FIGURA 49	DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL PARA EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL.....	101
FIGURA 50	JEFES AUTORITARIOS.....	102
FIGURA 51	ENTENDIMIENTO DE INDICACIONES.....	103
FIGURA 52	DESMOTIVACIÓN.....	104
FIGURA 53	RECONOCIMIENTO POR EL BUEN DESEMPEÑO.....	105
FIGURA 54	CLIMA LABORAL.....	106
FIGURA 55	PROBLEMAS PARA LLEGAR AL TRABAJO.....	107
FIGURA 56	CARGA LABORAL.....	108
FIGURA 57	AGOTAMIENTO EMOCIONAL.....	109
FIGURA 58	DESPERSONALIZACIÓN.....	109
FIGURA 59	LOGROS PERSONALES.....	110
FIGURA 60	DIMENSIÓN DE CLASIFICACIÓN DEL SQT.....	111
FIGURA 61	MODELO DE DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS.....	112

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.....	120
Anexo 2.....	124

Resumen

En esta investigación se da a conocer aspectos importantes de la investigación como son; la introducción, el problema y su planteamiento, las preguntas, la sistematización de la pregunta principal, también se describe el objetivo general y los particulares, la justificación, la hipótesis y las variables (independiente y dependiente).

Posteriormente se muestran temas relacionados con el estrés laboral, por ejemplo; las causas que lo pueden ocasionar, el clima organizacional, las barreras de comunicación, la interacción interna, las relaciones humanas, etc. También se indican los factores negativos de este problema, así mismo, se mencionan temas que son útiles para controlarlo, como son, la adaptación al estrés, la comunicación efectiva, la funcionalidad, etc., todos los temas que se señalaron anteriormente y algunos que no son nombrados ayudan a entender las causas, y consecuencias, pero también dicen cómo prevenir el estrés.

Por otro lado se conoce la metodología de la investigación, es decir qué tipo de método se utilizó para recopilar la información, el enfoque, el alcance, los tipos de investigación, delimitación, etc.

Igualmente se muestran los resultados del estudio, como son, las gráficas, los porcentajes y una breve descripción de cada una de las preguntas. Por último se presenta el modelo que se propone para esta investigación.

Palabras claves

Estrés, Clima organizacional, Comunicación, Relaciones humanas, Acoso (mobbing)

Introducción

En el primer capítulo se da a conocer el problema y su planteamiento, las preguntas de investigación, la sistematización de la pregunta principal, se describe el objetivo y sus particulares de la investigación, la justificación, la hipótesis y las variables (independiente y dependiente).

El segundo capítulo muestra temas relacionados al estrés laboral, por ejemplo; las causas del mismo, el clima organizacional, las barreras de comunicación, la interacción interna, las relaciones humanas, etc., los temas antes mencionados describen las causas, y consecuencias que puede provocar el estrés. También se indican los factores negativos de este problema también se mencionan temas que son útiles para controlarlo, como son, la adaptación al estrés, la comunicación efectiva, la funcionalidad, etc., todos los temas que se señalaron anteriormente y algunos que no son nombrados ayudan a entender las causas, y consecuencias, pero también dicen cómo provenir el estrés.

En el tercer capítulo se describe toda la metodología de la investigación, es decir qué tipo de método se utilizó para recopilar la información, como también su enfoque, alcance, los tipos de investigación, delimitación, etc.

El cuarto capítulo muestra los resultados de la investigación, es decir, las gráficas, porcentajes y una breve descripción de cada una de las preguntas. Por último el capítulo quinto, está el modelo que se propone.

I. Problema

I.1 Planteamiento

En la actualidad se están presentando diferentes circunstancias para el capital humano que pueden impedir un desempeño laboral adecuado. El estrés laboral es un factor que presenta distintos problemas con el trabajo; puede afectar en gran medida la vida personal a cualquier trabajador. En los últimos años este problema se está presentando con más frecuencia dentro de las organizaciones, por circunstancias muy simples como puede ser; llegar tarde al trabajo, un jefe exigente, el mal ambiente laboral, mala comunicación, acoso o también conocido como mobbing, etc.

Todo el capital humano está expuesto a tener estrés, al presentarse este síntoma se puede manifestar en ausentismo, bajo desempeño laboral, enfermedades, baja autoestima, y abandono del trabajo.

La inestabilidad laboral es otro factor que puede afectar directamente en el trabajo y también es una característica de los empleos en México y genera enormes cantidades de presión. La doctora Dunia De Martini Romero, del hospital Psiquiátrico “Dr. Héctor H. Tovar Acosta”, explicó que este síndrome se detona en personas que están sometidas a fuertes cantidades de trabajo, y este síndrome aparece por etapas en, la primera, se presenta la desmotivación y tensión, en la segunda bajo rendimiento, ausentismo, ansiedad, dolor de cabeza, y rigidez muscular, y en la tercera se pueden desencadenar depresión, dolores lumbares, colitis, diabetes, hipertensión arterial y gastritis.

Lo que este estudio busca es detectar los factores que determinan el estrés laboral. Para prevenir o reducir esta situación que presenta el capital humano, en base a los resultados obtenidos, diseñar una guía para el mejoramiento o disminución en el estrés.

I.2 Pregunta de investigación

1.- ¿De qué manera se puede disminuir el estrés laboral en el capital humano, en el área administrativa de la organización “X” de Puebla?

I.3 Sistematización

- ¿Qué es el síndrome burnout o estrés?
- ¿Qué es el capital humano?
- ¿Qué factores ocasionan estrés laboral?
- ¿Qué barreras de comunicación ocasionan el síndrome burnout?
- ¿Qué tipos de estrés existen?
- ¿Qué efectos causan el estrés o síndrome burnout?

II. Objetivos

II.1 Objetivo general

Determinar la afectación del estrés laboral (síndrome burnout) directamente al desempeño del capital humano, y en su caso de qué manera se puede disminuir el estrés laboral para mejorar el desempeño laboral en el área administrativa de una organización “X” de Puebla.

II.2 Objetivos particulares

- Describir el capital humano
- Puntualizar el estrés laboral
- Analizar los factores del estrés (síndrome de burnout)
- Analizar los tipos de estrés que existen
- Detallar los efectos que causa el estrés o síndrome burnout
- Desarrollar estrategias para disminuir el estrés laboral

III. Justificación

Este tema es de mucha importancia debido a que en la actualidad casi cualquier actividad dentro o fuera de una organización puede provocar síntomas de estrés, en los trabajadores.

El estrés ha comenzado a acompañar la vida laboral de cualquier empleado (director, subdirector, administrativo, asistente, etc.). Debido a la importancia de este fenómeno, se desea saber si el mismo ha afectado a la organización “X” del Municipio de Puebla, ya que busca analizar los posibles factores que influyen directamente en el desempeño del capital humano y que a través de este estudio brindar una guía que mejore en su área de trabajo.

IV. Hipótesis

A menor estrés, mejor clima laboral del personal administrativo de la organización “X” del Municipio de Puebla.

V. Variables

V.1 Variable independiente

El estrés laboral (síndrome Burnout) en el personal administrativo de la organización “X” del Municipio de Puebla.

V.2 Variable dependiente

El clima laboral del personal administrativo de la organización “X” del Municipio de Puebla.

Capítulo I Estrés Laboral

En este capítulo se tratan temas como son el estrés, el clima organizacional, las barreras de comunicación, etc., esto permitirá entender un poco más sobre qué es el estrés y qué afectación puede llegar a tener en el desempeño laboral del capital humano.

1.1 Estrés

En la actualidad el trabajador es muy diferente al de algunas décadas atrás. Las empresas de hoy necesitan contar con una diversidad en el capital humano como la edad, la religión, las costumbres, el color de piel, clase social y el género. Las exigencias y las presiones dentro del trabajo provocan síntomas de estrés, cuando éste alcanza su nivel más alto se presentan diversos síntomas como son: la obesidad, hipertensión, diabetes, gastroenteritis, úlcera, colitis, calvicie prematura, etc. “Suele llamarse estrés al agente, que provoca una reacción, también a la respuesta biológica al estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor” (Alberto Orlandini, 2009).

El estrés es ocasionado principalmente por una carga excesiva de trabajo, por el cambio constante de roles, por un descuidado clima laboral, por una mala comunicación, más adelante se explicará como un mal clima laboral puede ser un factor importante en la aparición de este problema. Al principio se puede adaptar y puede ser controlado, pero conforme se va repitiendo puede ocasionar daños a la salud y en el peor de los casos hasta la muerte (Nava Hernández, 2009). Cuando un proceso de trabajo se prolonga o se hace muy intenso, este proceso puede llegar a agotar la energía, apareciendo el cansancio extremo, hasta cierto punto se puede observar que el desempeño laboral aumenta, pero es todo lo contrario ya que disminuye poco a poco la dedicación y la calidad de la labor por parte del capital humano. Sin embargo, otro de los factores que provocan este problema

son las condiciones en la que desempeña sus labores, también los aspectos físicos se atribuyen a la aparición del mismo.

Los primeros males que ocasiona esta situación son; el dolor de cabeza, de espalda, imposibilidad de pensar, de estudiar o de concentrarse, mente dispersa, agotamiento excesivo, entre otros. En general este problema hace que el capital humano tenga una mala actitud y esto se puede reflejar en su desempeño diario. Las enfermedades por estrés han superado a las infecciones como causas de muerte, la mayoría de las defunciones dependen de enfermedades crónicas no transmisibles influidas por los psicodramas (Orlandini, 2009).

Por lo general, este padecimiento es considerado como un mal moderno, que ataca directamente al desempeño de todo el capital humano, pero éste no necesariamente es malo. Es una condición dinámica en la que el individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo que desea y de lo cual el resultado parece incierto o importante (Robbins. P Stephen, 2004). Muchos profesionales consideran la carga de trabajo y presiones como retos positivos que hacen mejorar la calidad del desempeño o simplemente se facilitan las tareas para este tipo de personas. “Las restricciones son una fuerza que impide realizar lo que se quiere hacer” (Robbins, 2004). Por ejemplo: cuando se presenta un examen en la universidad o al pasar por una evaluación anual del desempeño, se siente el estrés ya que se enfrenta a las oportunidades, restricciones y demandas. Pero esta situación también es ocasionada por una mala comunicación, y esta falla se puede producir por algunas barreras como son; las psicológicas, fisiológicas, físicas, semánticas y administrativas, más adelante se describirán cada una de ellas.

1.2 Causas del estrés

Existen tres causas del estrés estas son: ambientales, organizacionales e individuales.

“Las ambientales: influyen en el diseño de la organización, también influyen en el nivel de estrés del capital humano; los cambios constantes en los precios de la canasta básica hace que el personal se preocupe por mantenerse en los empleos a costo de su propia salud. Otro factor ambiental es la incertidumbre tecnológica. Con las innovaciones en esta área se vuelven obsoletas las habilidades y experiencias en un lapso muy corto.

- Los factores organizacionales: el síntoma burnout (síndrome del quemado) aparece cuando las presiones al tratar de evitar errores o terminar las tareas encomendadas en un tiempo determinado; la sobre carga de responsabilidad a una sola persona o a un grupo; los jefes insensibles y exigentes, los compañeros desagradables son algunos ejemplos, de la misma forma pasa al trabajar en un lugar extremadamente poblado o en lugares donde las interrupciones son constantes, entonces, el nivel de ansiedad y estrés aumentan. Las exigencias de las tareas son relacionadas con la labor de las personas. Las condiciones en donde se desempeña el trabajo y la disposición física de los trabajadores son indispensables para que el trabajador avance a una buena velocidad en las anteriores tareas que se le son asignadas.

- Las exigencias de los roles: aquí se refiere a las responsabilidades que cada persona tiene dentro de una empresa y de la forma en cada miembro de la misma lo realiza, pero cuando hay una sobre carga de trabajo aparece el síndrome de burnout (síndrome del quemado).

- Las exigencias interpersonales: se refieren a las presiones que generan los mismos compañeros de trabajo, y se pueden ocasionar desde la falta de apoyo por los mismos, las malas relaciones con los demás, lo antes mencionado puede llegar a hacer factores para generar estrés a algún miembro de la organización especialmente aquellos que tienen gran necesidad social. Las reglas excesivas y la falta de participación en las decisiones que afectan al capital humano son ejemplos de variables estructurales que pueden ser fuentes de esta situación. Por lo regular los jefes son las personas que más sufren de este problema, ya que de ellos depende que el capital humano entienda los objetivos de la organización y los lleven a cabo” (Robbins, 2004).

“La edad, el género y tener pareja son factores que se relacionan en sujetos que padecen el síndrome de SQT” (Fernández Ruiz, Silvestre, et.al; 2011)

1.3 Clima organizacional resultante del estrés

El clima organizacional es un factor muy importante para cualquier organización, es un gran problema tener un difícil ambiente de trabajo, puede ocasionar la insatisfacción laboral, y por lo tanto provoca estrés. “El clima está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las experiencias de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización” (Brunet Luc, 2009). El capital humano cuando tienen o sienten estar en un ambiente laboral negativo inmediatamente manifiesta su insatisfacción de diferentes maneras, por ejemplo: evaden las responsabilidades que se les son asignadas o simplemente se quejan con mucha frecuencia. Dice Cordon R. Judith. (1997), existen cuatro respuestas que son, salidas, vocear, lealtad y negligencia, éstas se encuentran en dos dimensiones; constructivas o destructivas y activas o pasivas.

Las conductas de salida y negligencia se refieren a las variables del desempeño como son, la productividad, el ausentismo y la rotación, estos son comportamientos destructivos para la organización.

La lealtad y el vocear son conductas que permiten a los trabajadores o individuos tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias, estos factores son constructivos para la empresa. Un mal clima dentro de la empresa puede ocasionar un nivel alto de estrés, existen tres categorías: ambientales, organizacionales e individuales. El clima de una organización puede variar del mismo modo en que se altera su ambiente atmosférico (Rodríguez, 2005).

Los accidentes también son un factor para que el estrés aparezca, como también numerosas heridas y pérdidas de vidas, sin contar las mermas materiales, monetarias de las empresas y del capital humano. El accidente puede definirse como un hecho no planeado que interrumpe una actividad normal cualquiera (Brunet, 2009). Pero los accidentes suelen presentarse con mayor frecuencia en organizaciones que tienen tasas bajas de movilidad y pocas oportunidades de cambio, esto puede llegar a desarrollar actitudes de indiferencia hacia el trabajo. La inasistencia está muy ligada a los accidentes, al mal clima laboral, a las enfermedades. etc. El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral (Rodríguez, 2005). Todo el capital humano que esté expuesto a demasiadas presiones, molestias o insatisfacciones, tendrá una tendencia a ausentarse con mayor frecuencia ya sea por unas cuantas horas o por algunos días.

Los factores ambientales influyen en la estructura de una organización, de esta forma ejercen una importante autoridad en los niveles de estrés del capital humano.

“Los factores ambientales internos afectan el comportamiento de los individuos en la organización” (Rodríguez, 2005). Estos factores causan mayor estrés, por ejemplo la innovación científica, con esto, el capital humano se puede llegar a sentir obsoleto y que sus habilidades no son lo suficientes para poder realizar el trabajo y en poco tiempo puede llegar a sentirse desplazado. “Las computadoras, sistemas robóticos, automatización y otras actualizaciones tecnológicas son una amenaza para muchas personas” (Cordon, 1997). Lo antes mencionado por Cordon puede provocar un mal clima de trabajo, ya que se puede llegar a pensar que la tecnología llega a suplir un número considerable de trabajadores.

Los factores individuales: son los que abarcan la vida privada del capital humano, principalmente los asuntos familiares, problemas económicos y las características propias de la personalidad, todo esto se puede ver reflejado en el clima laboral, ocasionando un gran nivel de estrés. “Los problemas económicos que surgen cuando los individuos desbordan sus recursos financieros son otro grupo de problemas personales que provocan estrés a los empleados y los distraen del trabajo” (Cordon, 1997). La mayor parte del capital humano es muy mal administrador de su dinero y en la mayoría de las ocasiones se gasta más de lo que se gana, es por esta razón que algunos se ven más presionados por la situación económica y se ve reflejado en el desempeño de su trabajo o simplemente con mal humor que llegan a tener. “El empleado que percibe un clima negativo de su empresa como malsano, cerrado o rígido, desarrollará una mala actitud frente al trabajo que lleva a cabo” (Brunet, 2009).

Un mal clima en la organización es resultando del estrés, se puede decir que muchas veces se origina de las propias personas. A continuación se habla de la relación que existe entre estrés y clima organizacional.

1.4 El estrés y el clima organizacional

El clima organizacional no se puede ver mucho menos se puede tocar, pero si se llega a sentir o percibir, tiene un existencia real que afecta a la organización internamente y también el clima se ve afectado, por todo lo que suele pasar a su alrededor, es como un círculo vicioso, en pocas palabras, llega a afectar toda la estructura.

Los individuos están obligados continuamente a adaptarse a diversas situaciones para poder satisfacer necesidades y así mantener un equilibrio emocional, esto puede definirse como un estado de adaptación a ciertas circunstancias y climas laborales, no solo se trata de la satisfacción de necesidades fisiológicas o de seguridad, también es necesario satisfacer la pertenencia a un cierto grupo en el que se tenga confianza, sin embargo, al no realizarse este procedimiento de adaptación puede causar problemas. Este proceso es como una inteligencia, puede variar de una persona a otra, y que en cualquier momento en un individuo puede cambiar, si se establece una buena o excelente adaptación, se le nota una aceptable salud mental, es decir, el sujeto estará en un ambiente favorable para realizar sus actividades, y como resultado tendrá una alta productividad.

Las organizaciones tienen como seno de sus objetivos mantener un excelente ambiente laboral, ya que les conviene que la productividad o el desempeño crezcan, así como conservar contento a todo el capital humano para que se conserve un buen ambiente y también se sientan parte importante de la empresa. Uno de los factores que más se debe cuidar es la motivación, toda persona se siente satisfecha con su trabajo cuando se lo reconocen, por su buen desempeño. En el ámbito de la organización debe tenerle cuidado, muchos empleados pueden llegar a decir por qué no le reconocen su trabajo, si se esfuerzan más que muchos otros, en este sentido se debe premiar a todo el capital humano mínimo una vez por año. Por lo contrario, cuando esta

estimulación es muy pobre, ya sea por frustraciones o por los problemas para lograr la satisfacción, el clima organizacional tiende a disminuir y aparecen: estado de depresión, el desinterés, la apatía o un descontento, hasta llegar a estados de agresividad o maltrato físico.

Una empresa con demasiado disciplina, puede provocar presiones al capital humano, con esto solo se lograrán realizar metas a corto plazo, y también se tendrá mucha rotación laboral, pero cuando el ambiente de trabajo es estable se puede considerar como una inversión a largo plazo, los directivos son los primeros que se deben percatar en qué ambiente se encuentra la institución. El clima organizacional puede ser un vínculo o un obstáculo para un adecuado desempeño por parte del personal, en resumen, un clima laboral u organizacional es la expresión de todos los que laboran dentro de la empresa y una opinión de los mismos, con esto se influye el sentimiento cercano o a distancia de los superiores.

La estabilidad laboral es muy importante para contar con un buen clima organizacional, al mantener este buen ambiente con los empleados la producción se ve favorecida ya que tiende a aumentar, sin embargo, cuando pasa todo lo contrario, el trabajador se siente presionado y su nivel de desempeño de productividad tiende a bajar, esto puede pasar por distintas dificultades, como por ejemplo: el acoso moral y sexual, más adelante se mencionará el acoso. Este tipo de problema lo puede sufrir todo el capital humano sin excepción alguna, se puede observar cuando los jefes se sienten con el derecho de maltratar, de amenazar con despido si no se le cumplen sus caprichos, o simplemente insultar o acosar a los empleados, este tipo de administrativos ocasiona una grave inestabilidad laboral.

“El estrés está relacionado con factores de personalidad, ésta puede afectar la forma en que una persona perciba y actué ante una situación de estrés. Personalidades denominadas de tipo “A” asumen que para asegurar una tarea

deben realizar por ellas mismas porque desprecian la responsabilidad y la competencia de sus subordinados. Estas personas por lo regular siempre tienen prisa, y el tiempo es oro. Entre algunas características de este tipo de personalidad se encuentran:

- El sentido crónico de angustia

- La orientación muy competitiva, casi hostil

- El odio hacia la ociosidad” (Orlandini, 2009)

Además de estas características mencionadas, las personas que tienen características de tipo “A” extrema, con mucha frecuencia hablan muy rápido, se preocupan por sí mismas y casi siempre están descontentas con la vida, suelen dar respuestas muy rápidas, es muy común que respondan sarcásticamente, con rudeza y con hostilidad, aunque parezca gracioso, pero lo que busca con sus palabras es lastimar moralmente.

El capital humano que tienen personalidad de tipo “B” por lo general son más resistentes, y son capaces de reducir los efectos negativos de acontecimientos que puedan ser causa de estrés, este tipo de temperamento se describe como: “un grupo de características que incluyen la sensación de compromiso de respuesta a cada dificultad como si representara un reto y una oportunidad y la percepción de que se tiene el control sobre la vida propia” (Don y Slocum, 2004). Este tipo de personalidad se caracteriza por tener un gran sentido de participación, también de mantener un buen sentido de humor, y contar una tendencia a descubrir los cambios de la vida con mucho interés. Quien cuenta con un nivel relativamente alto de resistencia al estrés, puede percibir pocos sucesos

como estresantes, por lo tanto una persona con un nivel bajo de firmeza considera estresante muchos sucesos.

Cualquier forma de estrés puede generar efectos tanto negativos como positivos. “Los efectos del estrés en el trabajo ocurren en tres áreas; en las fisiológicas, emocionales y de conducta” (Don y Slocum, 2004). Estos efectos del estrés tienen consecuencias en el trabajo con el comportamiento organizacional. “Estos efectos se describen de la siguiente manera:

- Efectos fisiológicos del estrés: incluyen alta presión arterial, aceleración del ritmo cardíaco, ataques de calor y frío, dificultades respiratorias, tensión muscular y desorden alimenticio.
- Efectos emocionales del estrés: en este factor aparece la ira, la ansiedad, la depresión, la baja autoestima, un funcionamiento intelectual incorrecto, aparecen los nervios, el descontento hacia el trabajo y el resentimiento hacia los superiores.
- Efectos del estrés sobre la conducta; en este factor se incluye un desempeño menor al acostumbrado por el capital humano, comienza la aparición del ausentismo, hay una alta tendencia de accidentes, empieza el abuso de bebidas alcohólicas, hay dificultades en la comunicación y existe un comportamiento impulsivo” (Don y Slocum, 2004).

Algunos de estos factores hacen referencia a los efectos de salud y del desempeño. “Los padecimientos ocasionados por el estrés se reflejan en la salud son: problemas mentales, problemas intestinales, dolor de cabeza y espalda. Una enfermedad por estrés puede ser facilitada por varias condiciones de alto riesgo”

(Orlandini ,2009). Pero el precio para estas enfermedades es más notorio para las personas que para empresas, sin embargo, si se pueden localizar algunos de los costos para organizaciones o empresas a causa de las enfermedades relacionadas con el estrés.

Primero se encuentran los costos para el capital humano, que no solo incluye mayores primas para el seguro médico, sino también los días de trabajo perdidos a causa de enfermedades que son ocasionados por el estrés dentro del trabajo. “Se calcula que cada empleado que sufre cualquier malestar que son ocasionados por el estrés pierde un promedio de dieciséis días laborables durante un año” (Don y Slocum, 2004). Esta pérdida de días de trabajo para cualquier empleado, a la organización le trae muchas consecuencias en su producción, es en esta situación donde la empresa siente este tipo de enfermedad.

Al aumentar un poco el nivel de estrés puede que sirva para que el capital humano mejore en el desempeño, pero como ya se mencionó anteriormente, se debe tener cuidado hasta que nivel de estrés se pueden aumentar, ya que si se sobre pasa el límite que una persona puede soportar, esto le puede ocasionar problemas directamente a la salud.

El clima organizacional y el estrés van de la mano, si no existe un buen ambiente entre el capital humano, es muy probable que aparezca el síntoma, con él, es muy posible que se tenga un mal clima en las organizaciones, y una mala relación entre las mismas personas que componen a la empresa, sin embargo, el nivel de estrés puede disminuirse y así generar un excelente entorno en la empresa.

1.5 Barreras de comunicación

Otro de los factores que provoca la aparición del estrés o del síndrome burnout, son las barreras de comunicación, es decir, todo aquello que interrumpe el proceso de comunicación entre el receptor y el emisor.

“El proceso de información humana también está sujeto a lluvias y a tempestades, pues existen barreras que sirven de obstáculos o resistencia a la comunicación entre personas”. (Idalberto Chiavenato, 2006).

La comunicación es un fenómeno que se da de forma natural y que se va modificando con el paso del tiempo, esto es una rama de las ciencias sociales que se encarga de que las personas interactúen entre sí. Sin embargo, este proceso presenta algunas dificultades como son: barreras psicológicas, físicas, administrativas, fisiológicas y semánticas. Éstas se describen de la siguiente manera:

- “Barreras psicológicas: en éstas la comunicación se da, no solo a través de un lenguaje determinado, sino también en un contexto y en él existen muchos factores mentales que impiden la comprensión de una idea, por ejemplo: la timidez, baja autoestima, preocupaciones ajenas al trabajo. Estos factores influyen en una persona para que acepte o rechace una idea que se le ha comunicado. Algunas de las causas por las que se generan barreras psicológicas dentro de la comunicación son: alto status, uso del sarcasmo, y una apariencia física imponente.
- Las barreras fisiológicas son: las que impiden emitir o recibir con precisión y claridad el mensaje, en la mayoría de las ocasiones esto se debe a las fallas fisiológicas propios del emisor o receptor, los defectos pueden alterar a cualquiera de los sentidos, por ejemplo; no es lo mismo

mantener una comunicación con un sordomudo, si no se conoce con anterioridad su forma de comunicación que es a través de señas” (Idalberto Chiavenato, 2006).

- “Las barreras físicas: La distancia y el ruido son factores para dificultar la información. La distancia física tiene consecuencias evidentes para la comunicación” (Cordón, 1997). Cuando dos o más individuos se encuentran relativamente cerca, el mensaje se puede dar de manera más directa y de esta manera facilitar este proceso. Las personas que se encuentran a una cierta distancia la dificultan, ya que el sonido aumenta y crea una distorsión.
- “Barreras semánticas: se refieren al significado de las palabras orales o escritas, que no se pueden apreciar su significado, de esta forma se tiene una interpretación diferente y así el receptor no entiende lo que el emisor le quiso decir, e interpreta lo que él entendió es decir, el receptor entiende lo que su contexto cultural le indica. Es la atribución de significados diferentes a palabras poco usuales, cargadas de emotividad, así como conceptos abstractos” (Fernández, 2003). A través de la mala comunicación, el significado de las palabras que el emisor transmite puede distorsionarse antes de llegar al receptor y como resultado se obtiene una decodificación errónea al verdadero significado del mensaje.
- Por último las “barreras administrativas: son causadas por estructuras de comunicación mal planeadas por parte de la organización, los jefes inmediatos en la mayoría de las ocasiones suelen decir las indicaciones como ellos las llegaron a entender, sin embargo, antes de dar una orden al empleado por parte de los dirigentes éste debe de pensar en cómo la va a notificar para que todos entienden el mensaje, y de la

misma forma se debe verificar si quedó clara la idea para todos” (Fernández, 2003). Los mismos factores estructurales pueden facilitar o entorpecer la información, la jerarquía de la organización y la cadena de mando guían el curso de la comunicación descendente y ascendente, de la misma forma pueden restringir los canales de transmisión.

“Con demasiada frecuencia, los miembros de la organización piensan que no pueden violar la jerarquía para comunicarse con las personas más adecuadas de la organización” (Cordon, 1997). Al centrar la autoridad se restringe la difusión de información, ya que diferentes grupos de las organizaciones tienen distintos medios de información.

“Las características que se acaban de mencionar influyen directamente para que el mensaje sufra una alteración, para evitar este problema, es necesario detectar cuáles son las barreras que están interviniendo en el mensaje, en el proceso de comunicación lo afectan profundamente, de modo que la retroalimentación recibida es muy diferente a la que fue enviada”. (Chiavenato, 2006).

La dirección en que circula la comunicación puede ser importante para saber o detectar a tiempo donde se distorsiona la comunicación. Esta se puede manipular a conveniencia de cualquier persona, siendo negativo para la organización ya que toda persona que manipule la comunicación a su antojo dentro de la empresa puede llegar a causar problemas internos como son los chismes, puede provocar bajo nivel de desempeño y hasta un abandono de trabajo por parte del personal, esto pasa cuando los chismes son negativos y no paran sobre una o varias personas.

Las instituciones que cuentan con grupos de capital humano especializados también suelen tener dificultades en la comunicación, la mayoría de las veces

deben buscar la manera de superar los posibles conflictos para abrir paso al mensaje de calidad. Además de las barreras pueden experimentar tres dificultades más como son; omisión, distorsión y sobrecarga. Este tipo de inconvenientes también son importantes y se definen de la siguiente manera: “Omisión: se refiere cuando el mensaje es cortado y llega incompleto al receptor. Se omiten, cancelan o se cortan por alguna razón ciertas partes o aspectos importantes de la comunicación, ya sea por la fuente o por el destinatario, lo cual impide que el comunicado sea completo, o hace que su significado pierda la esencia. Distorsión: es cuando el mensaje sufre alteración o modificación, lo cual afecta el significado original. Sobrecarga: el volumen o cantidad de información es muy grande y sobre pasa la capacidad personal de procesamiento del destinatario, debido a lo cual se pierde gran parte de ella o se distorsiona su contenido.

La comunicación debe ser la primera en enfocarse al estudio de las interacciones humanas y los métodos para cambiar o influir en el comportamiento humano”. (Chiavenato, 2006). En la actualidad este proceso juega un papel de mucha importancia dentro de las organizaciones, para tener un buen clima laboral, las empresas en los últimos años se preocupan más por tener un buen ambiente laboral, ya que anteriormente solo se preocupaban por la producción y no por el capital humano.

1.6 Interacción interna

Para lograr una positiva interacción, el primer paso es crear confianza, al aumentarla se producirán percepciones y atribuciones más exactas, por último permitirá escuchar en forma activa. Al contar con una buena calidad de las interacciones interpersonales también se mejora la comunicación entre personas de diferentes culturas, esto hace que los comunicadores reconozcan, toleren y respondan a cualquier diferencia, también se generan excelentes relaciones humanas. “La actitud positiva, siempre será fuente inagotable de satisfacciones; en contraposición la actitud negativa, será un factor para tener muchos enemigos” (De la Torre, 1998).

Para crear un clima de información tolerante, los administrativos y el personal necesitan establecer un entorno de confianza, el objetivo de este clima es usar buena comunicación para la resolución de problemas.

Un clima tolerante asegura que las personas confiarán en los comunicados de los demás. “La comunicación correcta subraya la congruencia entre los pensamientos, y los sentimientos” (Cordon, 1997).

La comunicación también debe valorar la importancia, la singularidad y el mérito de las personas, la interacción interna, junto con el intercambio interpersonal también se mejora alentando a las personas a retroalimentarse recurriendo a la información sobre mismos y sobre los demás.

Para el proceso interpersonal entre miembros de un grupo, existen tres métodos básicos; comunicación oral, escrita y no verbal. Estos tres métodos se describen de la siguiente manera:

- “Comunicación oral: sus ventajas son la velocidad y la retroalimentación, ya que admite en un plazo breve emitir un mensaje y de la misma forma permite recibir el mensaje. El principal medio de transmitir mensajes es la comunicación oral. Discursos, encuentros formales entre dos personas o discusiones en grupo y sistemas informales de rumores, son formas populares de una retroalimentación.
- Comunicación escrita: esta característica es muy importante para no complicar y prolongar, este tipo de procedimiento comprende a: periódicos y revistas internas, oficios, memorandos, cartas, y cualquier otro medio en el cual se puede transmitir por escrito palabras o símbolos.

- Comunicación no verbal: ésta abarca movimientos del cuerpo (señas con las manos, brazos o dedos, etc.), la entonación que se le da a las palabras, las expresiones del rostro y la distancia física entre el emisor y receptor” (Robbins, 2004).

Para tener un conocimiento mejor sobre uno mismo, se puede manejar el modelo de la ventana de Johari, es decir, éste es un modelo analítico que se usa para identificar la información que se puede usar en la comunicación, en éste la información respecto a una persona es presentada en dos dimensiones, tanto en la primera como en la segunda es información conocida y desconocida por la persona, y por terceras personas. Figura 1.1.

Figura 1.- Ventana de Johari

	Conocido por Uno mismo	Desconocido por uno mismo
Conocidos por otros	Persona Abierta	Persona Ciega
Desconocidos por otros	Persona Oculto	Persona Inconsciente

Fuente: Tirso, José Alecoy (2008)

El cuadro anterior muestra las dimensiones, juntas permiten la representación de una persona de acuerdo con las cuatro categorías, estas son; Tirso dice, “Persona abierta; la información de esta persona es conocida por la misma y por los demás. Persona ciega; es la información desconocida por la persona y por los demás, se refiere a como es percibido por el comportamiento y

las actitudes Persona oculta; la información es conocida por ella y desconocida por los demás, secretos sobre los que se le ocultan a terceras personas. Persona inconsciente; información desconocida tanto por la persona como por los demás”. (Tirso, José Alecoy; 2008).

Al mostrar una personalidad abierta, se crea una buena interacción en el lugar de trabajo y como consecuencia se establece un buen clima laboral. Para poder garantizar una buena comunicación, las personas se deben mostrar con su personalidad abierta (Tirso José Alecoy; 2008)

Uno de los factores más importantes para tener o crear un buen clima organizacional es la buena comunicación entre los miembros de la misma. Este proceso se entiende de tres maneras: como fenómeno, como disciplina y como conjunto de actividades.

En primer lugar está la comunicación como fenómeno: es decir, se da naturalmente en la organización, no importa el tamaño o el tipo, esto es el proceso social más importante, “la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre ésta, y los diferentes públicos que tiene en su entorno” (Fernández Collado; 2003). En otras palabras se refiere a que circula entre todos niveles y de diferentes maneras, horizontal o vertical, cuando existe una buena comunicación organizacional se puede evitar el estrés.

En segundo lugar se encuentra la comunicación como disciplina, “es la forma en que se da el fenómeno de la comunicación dentro de las organizaciones, y entre éstas y su medio” (Collado; 2003). Se puede decir que surge de acuerdo al entorno en que es rodeada, un factor importante para que los trabajadores

mantengan o desarrollen un buen clima organizacional, al crear el buen ambiente laboral, se verá reducido el estrés en el personal.

Por último, la comunicación como conjunto de técnicas y actividades: éste facilita y agiliza el flujo de mensajes que se da entre los miembros de la organización, “influyen en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo aquello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos” (Collado; 2003). Con este tipo de comunicación se puede conocer los problemas y las necesidades de los trabajadores.

La mayor parte de los problemas que surgen se debe a la falta de comunicación, “en la mayoría de los casos, las instrucciones, políticas, lineamientos de trabajo, etc., se comunican desde la alta dirección a la gerencia y ésta al resto de los empleados, siguiendo el flujo de arriba abajo”(Martínez, y Nosnik, 2008). Al realizar mal el proceso también puede ser un factor para el estrés, todas las personas tienen que trabajar en las mejores condiciones posibles, no sólo en las físicas, sino también en cuestiones humanas. Con una buena interacción el personal se motiva, hace que el trabajo sea interesante, “los problemas de comunicación disminuyen la producción, aumentan la tensión, fomentan los rumores y promueven el ausentismo y la rotación del personal” (Martínez Selva, José, 2004). En este proceso el comportamiento de una persona influye de manera directa en la conducta de otra a través del intercambio de información, la comunicación no es; una simple fuente de transmisión de un mensaje, sino un proceso de influencia mutua.

El proceso juega un papel importante en el ámbito social, pero también es importante dentro de una organización, ya que está dirigido hacia el personal, y los mayores responsables están fundamentalmente en los directivos, quienes disponen de bastante información y la mayoría de las veces es de primera mano.

“El alto directivo es el centro de la comunicación, por lo que la política de comunicación depende o está en relación con su máximo responsable ejecutivo, cuya implicación o respaldo es esencial” (Martínez Selva. 2004).

No solo los jefes se deben de hacer cargo de esta situación, también los especialistas en recursos humanos y el departamento especializado son los encargados de elaborar e implantar los planes para crear una buena comunicación interna y externa. Actualmente son más las entidades que están creando departamentos que se encarguen de ello, “la comunicación organizacional, como una función específica realizada por profesionales, debe, antes que nada, contribuir al logro de los objetivos de la organización, o de lo contrario correrá el riesgo de aislarse y volverse prescindible” (Collado; 2003). El punto de partida es llevar a cabo una auditoría del proceso, el propósito de esta audiencia es conocer la situación de un plan propio, también se tiene en cuenta datos de la evaluación al clima y de la satisfacción laboral. “El hecho que la comunicación es una herramienta de trabajo importante con la cual los individuos pueden entender su papel y se pueden desempeñar de acuerdo con él en la organización” (Martínez, y Nosnik; 2008). Una buena comunicación sigue entre otros fines, crear la creatividad en empleados, para tratarlos como colegas y colaboradores de la organización, aunque la información no se puede transmitir a todos en la misma, los empleados son el objetivo principal en este proceso. Si se da una situación de retroalimentación entre los directivos y empleados se le denomina comunicación, pero, “la comunicación entre empleados y jefes, se le denomina comunicación directa, es hablar con el personal e ir más allá de la entrevista formal” (Martínez Selva, José María; 2004). Este tipo es la que prefieren los empleados, ya que se pueden conferenciar directamente con los jefes.

Existen dos tipos para reducir el estrés: la comunicación ascendente y la descendente. La ascendente, “es aquella que se da cuando las personas de los niveles bajos emiten uno o más mensajes a los niveles superiores en la estructura

organizacional, a través de canales formales e informales” (Martínez, y Nosnik; 2008). Es decir que a través de éste proceso, se pueden analizar las ideas, dudas, consultas, críticas, sugerencias y opiniones de los subordinados, no sólo se trata de pedirles sus opiniones, generalmente la comunicación que se mantiene entre jefes y empleados, gira entorno a las tareas, “este tipo de información suele estar vinculada a la comunicación en cuestiones específicas relacionadas con el trabajo” (Martínez Selva; 2004). Cuenta con contenidos cada vez más amplios, dependiendo el tamaño de la institución, los medios que se emplean para este proceso suelen variar. En cuanto a la comunicación descendente, “es el tipo de comunicación que se da cuando los niveles superiores de la organización transmiten uno o más mensajes a los niveles inferiores” (Martínez, y Nosnik, 2008). O sea que esta fluye de arriba a abajo, y busca dar una imagen lo más completa de la institución, en general busca una buena transmisión de la cultura organizacional, debe darse clara, coherente, continua, de calidad y comprensible, para evitar una mala interpretación del mensaje, éste proceso se debe desarrollar cada vez que se pueda, siempre bajo los principios de oportunidades, rapidez, transparencia y validez, esta información “persigue los objetivos para reforzar la identificación del personal con la empresa y fomentar su integración”, (Martínez Selva; 2004), pero aun así existen siempre problemas con las líneas de comunicación interna.

La comunicación va más lejos, no sólo se trata de informar, sino de lograr el diálogo y el conocimiento que son muy necesarios para conseguir un buen clima laboral dentro de la organización, ya que realizar este proceso efectivamente es una buena recomendación para reducir el estrés, porque se evaden malas interpretaciones entre jefes y empleados.

1.7 Relaciones humanas

Desde hace algunos años ha crecido muy rápido el término de Relaciones Humanas, sin embargo, según Murillo, “este término ha ocasionado distintas

confusiones y malentendidos acerca de su significado y alcance relaciones humanas debe entenderse, como el conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre los individuos” (Murillo; 2004). Se puede decir que son un tipo de normas que pueden regular la interacción entre las personas y los grupos, de esta forma se obtiene una buena interacción entre todo el capital humano.

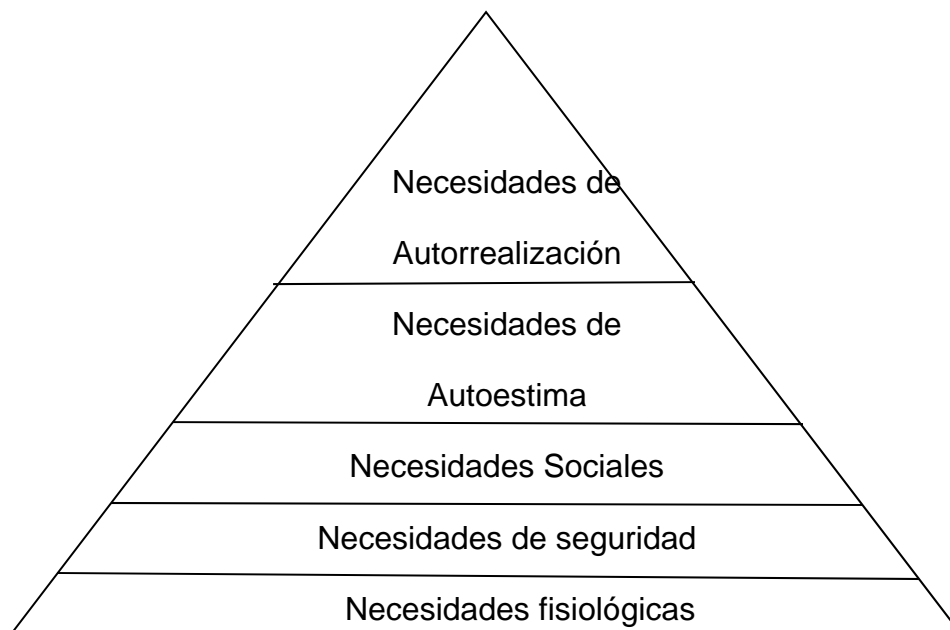
Las relaciones humanas, deben cumplir de manera muy eficiente con la predicción y la evaluación de las conductas humanas dentro de la organización, en la vida real no pueden coincidir los propósitos personales con los objetivos de la empresa, de acuerdo con De la Torre, “hay polémica acerca de cuáles deben ser las relaciones que deben privar entre los hombres y las empresas para alcanzar resultados óptimos”. (De la Torre, 2008).

Se han encontrado muchas críticas a las relaciones humanas, por ejemplo: algunas organizaciones asumen que los objetivos de la empresa son adecuados y buenos, de esta forma tratan de identificar al empleado con estos términos impuestos por la organizaciones, pero se habla de un nivel social no cabe duda que la empresa debería de contribuir al desarrollo y perfeccionamiento humano. “Por lo tanto, aun considerándolas como parte fundamental dentro de la organización, éstas deberían servir en primer término al desarrollo de las personas, y en según término a los objetivos económicos”, (Murillo; 2004)

Las relaciones humanas pueden ser un medio para cumplir con las finalidades de la institución, siempre y cuando éstas se identifiquen con el bien común. Sin embargo, a muchas empresas se les olvida por completo y la utilizan como un recurso para alcanzar sus objetivos económicos dentro de las empresas en la actualidad existe la manipulación o la falta de respeto a la dignidad personal, esto tarde o temprano afectará y dará resultados negativos tanto en un orden de productividad o desempeño como en un orden humano. “La antigüedad laboral, la insatisfacción laboral y las malas relaciones tienen algún grado significativo de relación con los niveles de SQT” (Fernández Ruiz, Silvestre, et.al; 2011).

Al igual que los seres humanos, las relaciones personales y los organismos biológicos, trabajan de mejor forma cuando la mayor parte de sus escaseces se encuentran satisfechas, “el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida, a medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de sus comportamientos” (Krieger; 2001). Abraham Maslow, proponía un completo repertorio de medios con los cuales el capital humano se sienta motivado en todos los aspectos en que se pueda desarrollar a una persona cubriendo las necesidades de alto nivel, este factor puede ocasionar una buena relación entre todo el capital humano, por lo general las motivaciones vienen de los altos mandos de la organización. A continuación se muestra un cuadro con las diferentes categorías que propone Maslow.

Figura 2.- Pirámide de las necesidades por Abraham Maslow



Fuente: Krieger, (2001)

En la anterior figura se muestran claramente como son necesidades de los grupos sociales las que se clasifican en dos grupos primarios y secundarios, de la siguiente manera:

En las primarias se encuentran:

- “Necesidades fisiológicas; estas se refieren a la comida, aire reposo, abrigo, etc.
- Necesidades de seguridad; se basan en la protección con el peligro o las privaciones, por lo regular esta seguridad la debe brindar el gobierno.

En las secundarias se encuentran:

- Necesidades sociales; son respecto a la amistad, pertenencia a grupos, etc.
- Necesidades de estima; éstas se basan en la reputación, reconocimiento, auto-respeto, amor, etc.
- Necesidades de autorrealización, corresponden a la realización del potencial, la utilización de los talentos individuales, etc” (Krieger, 2001).

Esta jerarquía no es necesariamente idéntica para todos los individuos, las relaciones humanas son entendibles, cuando se toma en cuenta que las ciencias sociales son, por una parte, el producto de la ideología dominante, y por la otra parte, un método de investigación puramente científico, a pesar de esto, no puede escapar de un enfoque inter-disciplinado. La psicología social es muy importante ya que analiza el comportamiento grupal, su estructura, como también las motivaciones y las actitudes de los miembros de estos grupos. “El hombre es un ser social por naturaleza, ya que para poder satisfacer sus necesidades materiales

y morales, debe vivir inmerso en una sociedad” (De La Torre, 2000). Los temas centrales de las relaciones humanas son; liderazgo y autoridad, motivación y conducta, estructura organizacional, comunicación y cambio organizacional.

La comunicación en las relaciones humanas es tanto una habilidad del administrador, como un proceso difícil y constante de la transmisión de información, es necesario indicar a detalle el trabajo que cada integrante de la organización va a realizar, aquí es donde entra la comunicación ya que se puede usar para motivar a los subordinados y guiarlos hacia los objetivos que ya están marcados, “para que la comunicación pueda fluir ágilmente, habrá que crear una estructura organizacional adecuada a las funciones a realizar” (Murillo, 2004). Si hay una buena relación entre el capital humano de toda la empresa, existen las posibilidades de que la recepción del mensaje sea más fácil de captar el contenido y la intención de lo comunicado.

1.8 Factores de recursos humanos y psicología del trabajo

Los recursos humanos existen para dar ayuda y un servicio a la organización, a dirigentes, a gerentes y a sus empleados, por lo regular todas las actividades del área mantiene una relación entre sí, cuando diversas actividades se relacionan forman un sistema, “todo sistema consta de dos o más partes, que interactúan entre sí, pero que poseen límites claros y precisos” (Davis, K. y Werther, W. 2001). Un ejemplo que se puede mencionar es, el cuerpo humano que es un gran sistema compuesto por varios subsistemas, es así como debe funcionar una organización.

En las organizaciones los subsistemas son influidos por los objetivos y normas del departamento de personal en general, como también por el entorno externo en que también operan las organizaciones, “un modelo de sistemas describe la actividad de la administración de los recursos humanos en términos de

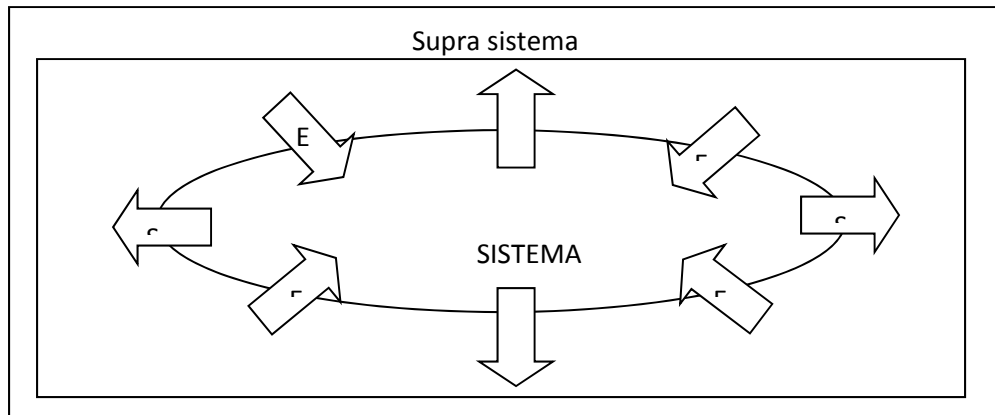
requerir insumos, transformarlos y convertirlos en productos” (Davis, K. y Werther, W; 2001), pero ya en la práctica los modelos de sistemas ayudan a identificar las variables básicas, por ejemplo: los jefes funcionan como un gran sistema al dar órdenes a los subsistemas que serían los empleados, y para obtener los resultados deseados, se busca tener una buena retroalimentación. La actividad en la administración del personal hablando en términos de sistema, implica como primer lugar saber las fronteras del mismo, es decir saber dónde comienza el ambiente externo o abierto, “un sistema abierto es el que puede ser afectado por el ambiente o entorno en el que opera” (Davis, K. y Werther, W; 2001). La organización tiene un procedimiento abierto, ya que el personal en su mayoría es afectado por el entorno en que opera. Asimismo, se puede decir que el departamento de recursos humanos es un sistema abierto ya que muchos elementos de la sociedad en general lo influyen

Para aclarar lo que es un sistema, es necesario tener presente dos aspectos; los subsistemas y los supra sistemas, “un sistema es un conjunto de elementos que mantienen ciertas relaciones entre sí, pero cada uno de esos elementos puede considerarse, a su vez, como un sistema en sí mismo” (Heredia, Espinosa y Galicia; 2000).

En la organización existen departamentos como son: recursos humanos, recursos materiales, etc., cada uno se puede pensar como subsistema, por otro lado se considera como un supra sistema, es decir; que dentro de esta gran técnica están encerrados distintos sistemas y dentro de ellos se encierran otros y también subsistemas, cada uno está encontrado en un medio próximo, “de la misma manera que existen relaciones entre los diversos elementos del sistema, pueden existir tales vínculos entre el sistema y el supra sistema; se dice, entonces, que el sistema es abierto” (Heredia Espinosa y Galicia; 2000), como ya se mencionó el procedimiento puede recibir influencias del supra sistema, realizando una retroalimentación, como ocurren en los departamentos, los jefes

dan las ordenes al personal, y para revisar que todo esté en orden esperan los resultados a través de alguna retroalimentación.

Figura 3.- Relaciones entre los elementos del sistema, y el supra sistema.
E, entradas; S, salidas.



Fuente; Heredia, Espinosa y Galicia (2000)

Pero los recursos humanos cuenta con aspectos claves, estos incluyen: el enfoque estratégico, el de los recursos humanos, el administrativo, el de sistemas y el proactivo, cada uno se describe de la siguiente manera: "Enfoque estratégico: la administración de los recursos humanos deben contribuir al éxito de la organización, si las actividades de gerentes operativos y el personal no contribuyen a que la organización alcance los objetivos, entonces los recursos no se están empleando de manera eficiente. Enfoque de los recursos humanos: la importancia y la dignidad de cada trabajador nunca debe sacrificarse a necesidades mal entendidas, una cuidadosa atención a las necesidades de los empleados permite a la organización crecer y prosperar. Enfoque administrativo: la administración de recursos humanos es responsabilidad de cada gerente de la organización, el departamento de personal solamente existe para apoyar y asesorar con sus conocimientos y acciones la labor de los gerentes, de acuerdo el desempeño y el bienestar de cada trabajador son una responsabilidad dual del supervisor del trabajador y del departamento de recursos humanos. Enfoque de

sistemas: la administración de recursos humanos parte de un medio, que es la organización, por eso todas las actividades del departamento de personal deben evaluarse respecto a la contribución que se aporta a la productividad general de la organización, es decir, que es un sistema abierto de fragmentos que se interrelacionan entre sí, cada parte afecta a las demás y a su vez es influida por el entorno. Enfoque proactivo: los administradores de la empresa pueden incrementar su contribución a empleados y a la organización mediante la anticipación de los desafíos que se vayan a enfrentar, cuando las medidas que se toman no son las adecuadas los problemas tienden a complicarse y se puede perder las oportunidades para realizar acciones positivas” (Davis, K. y Werther, W; 2001)

Para una organización lo más importante son los trabajadores, ya que de ellos depende la productividad y el crecimiento de la misma, los recursos humanos son los encargados de que cada empleado funcione adecuadamente como parte de un gran sistema, la psicología del trabajo también juega un papel importante, por el simple hecho de que las actividades que se realizan en un puesto pueden predecir el comportamiento en el trabajo.

Son distintas las razones que pueden explicar estas situaciones en un trabajo, en primer lugar, se considera el nivel de especialidad con el cual generalmente evaluamos las actividades y el comportamiento, de acuerdo con “muchas veces, las actividades se miden en un nivel abstracto muy general y el comportamiento en un nivel demasiado específico” (Turnan; 2006), para poder pronosticar un determinado comportamiento en el trabajo, es necesario medir actividades específicas relacionadas con dicho comportamiento. En una organización se puede tomar en cuenta si tienen problemas en su vida personal, ya que si existen algún tipo de conflictos, su comportamiento no es el apropiado para realizar un buen desempeño.

En segundo lugar, hay que considerar una medición de actos únicos contra los actos múltiples, si a la gente le interesan las actividades hacia las mujeres, es mejor tomar en cuenta una serie de posibles comportamientos que son asociados con ellas, las actitudes son mejores elementos de predicción. “La evaluación de un sólo comportamiento suele no ser confiable y no proporciona mucha información acerca de las relaciones existentes entre actividades y comportamiento” (Turnan; 2006).

En tercer lugar, es posible que algunos factores situacionales influyan de una manera considerable en las actitudes y en los comportamientos, por ejemplo, cuando las presiones son fuertes en ciertas situaciones, como en un accidente, posiblemente las personas con actitudes diferentes puedan comportarse de forma similar, ya que hay una influencia de factores externos, mismos que pueden limitar o hasta podrían modificar la relación entre estas características.

En cuarto lugar, se puede considerar que el comportamiento se relacione con una gran variedad de actitudes, por ejemplo; imaginemos que queremos adivinar la probabilidad de que las personas ayuden cuando ocurre un accidente, algo más específico cuando un infante de raza negra es arrollado por una motocicleta, es muy posible que algunas personas tengan una acción negativa hacia la gente de color, otros muy positiva hacia los niños, y otros hacia los motociclistas, con esto es muy difícil medir cuál de estas actividades ayudaría a predecir mejor el comportamiento, “las actividades hacia el trabajo pueden predecir el comportamiento hacia el mismo cuando ambos son evaluados de manera adecuada y se toman en cuenta factores relevantes combinados” (Furnham; 2006).

De acuerdo con lo antes mencionado las actitudes tienen tres aspectos;

- “En primer lugar, cada factor que conduzcan a una adicción de una cualidad, en la mayoría de las veces puede diferir de aquellos que las mantienen, si dos o tres trabajadores tienen indicios de tomar a la ligera el trabajo, puede llegar a quedarse como una adicción y otros trabajadores pueden adoptarla, pero esto quiere decir que los segundos que adoptan dicha actitud pueden llegar a diferir con los que ya tienen dicha adicción.

- En segundo lugar, es posible que algunos elementos diferentes puedan ayudar a mantener cada conjunto o grupo de modos, “hay factores de clase social que se asocien con cualidades raciales y que tipo de clase social se vincula en actitudes respecto a la salud” (Furnham; 2006), es muy frecuente ver que por entrar a un cierto grupo social, las personas adopten algunos hábitos como fumar, tomar, etc.

- Por último, “hay elementos que se relacionan entre sí y es muy difícil separarlos, por ejemplo, actitudes que desde la infancia se vienen formando y es muy difícil separar ese tipo de factores al llegar a una organización” (Furnham; 2006).

Uno de estos comportamientos es la motivación, un trabajador tiene mejores resultados si se felicita por su desempeño al lograr los resultados establecidos, “existen numerosos modelos, técnicas y procesos hipotéticos relacionados con la naturaleza de la motivación” (Furnham; 2006), pero algunos trabajadores muestran algunas necesidades de logro como son;

- “Son capaces de controlar por alguna manera los medios de producción y generan de lo que ellos pueden llegar a consumir.

- Pueden plantearse objetivos relativamente un poco complicados.

- Tratan de aumentar a su máximo la productividad y así poder quedar satisfechos con sus logros.
- Están abiertos a una retroalimentación concreta y así regular sobre sus resultados.
- Son los primeros que asumen la responsabilidad ante cualquier problema que se pueda presentar.
- Tienen gran iniciativa y un comportamiento curioso en su ambiente.
- Continuamente están investigando el ambiente por algún tipo de oportunidades que se puedan presentar.
- Para ellos las señales de éxito son el desarrollo y el crecimiento.
- Todo el tiempo tratan de mejorar” (Furnham; 2006).

Estas creencias predicen una forma cualitativa y cuantitativa del comportamiento que se relaciona con el trabajo, todo tiene que ver con los estímulos, las ambiciones y la equidad en el trabajo, esto ayudará en buena medida a saber que se está avanzando correcta en el trabajo. “Las creencias acerca del trabajo contienen cinco índices;

- La ética del trabajo: los empleados tienen la creencia de que el trabajo es bueno y que depende de su esfuerzo para lograr el éxito personal.

- El sistema organizacional de creencias: si tiene una idea de que el trabajo solamente adquiere un significado si afecta a la organización, pero que también contribuye a la situación laboral de las personas.
- Creencia marxista: la opinión de que el trabajo es fundamental para la realización humana, pero en la actualidad la organización explota en la mayoría de los casos a sus empleados, para lograr un funcionamiento adecuado para conseguir una muy productividad positiva, los trabajadores no se deben sentir que la empresa los tiene solo para trabajar, para las organizaciones este factor de comportamiento es muy importante porque de ellos depende que se mantenga con buena productividad.
- El sistema humanista de creencias: el crecimiento y el desarrollo individual en el trabajo es más importante que los resultados, los trabajadores buscan en su mayoría una estabilidad económica y vivir lo mejor que se pueda, es por eso que muchas veces en la organización los empleados le dan más importancia a los logros personales, que a las metas establecidas por la empresa.
- La ética del tiempo libre: el trabajo es considerado como un medio de realización personal, pero los empleados también necesitan de un tiempo libre, en este tiempo, pueden distraerse un poco con algunas actividades recreativas, así liberar un poco el estrés, y tener una mejor productividad” (Furnham; 2006).

Este tipo de creencias tienen como ventaja que verdaderamente evalúan diferentes creencias que no están relacionadas con el trabajo, “la creencia de la ética del trabajo se relaciona con la satisfacción laboral y la productividad, mientras que las creencias marxistas, se les relaciona de manera negativa” (Furnham; 2006), estos dos tipos de sistemas son muy opuestos en, pagos, las

compensaciones o comisiones por buen desempeño, y la forma en que se suele administrar al personal.

El tiempo laboral es dependiente de factores que en su totalidad son considerados como apoyo para una reducción del mismo, “la determinación de la influencia del tiempo de trabajo sobre el rendimiento sólo es posible directamente cuando la cantidad y calidad producida depende esencialmente de un trabajo más rápido o más lento” (Barquero Corrales Alfredo; 2005). Si se va a utilizar una modificación en el lapso, que suela ser con grupos experimentados para obtener mejores resultados, ya que si se utiliza novatos se podría ocasionar estrés y una baja productividad, al transcurrir un determinado período, se puede comparar el rendimiento del nuevo horario de trabajo, por ejemplo; en una organización se espera resultados cuando hay una novedad en la duración del tiempo de trabajo no es tomado como un ensayo, ya que el personal podría pensar que están jugando con sus labores y con ellos. Para evitar esto la empresa debe reorganizarse cuando se trata de grados sin experiencia en variabilidad del periodo.

Los recursos humanos y la psicología del trabajo son aspectos importantes para tener una productividad efectiva en todos sus empleados, el factor humano es de suma importancia en una organización, el aspecto psicológico trata de ayudar a entender el comportamiento del trabajador, con esto dos aspectos se puede obtener una mejoría en resultados de la productividad.

El capítulo dos hace mención a factores como el acoso tanto moral como sexual, la adaptación a las presiones laborales, los valores de la organización, incentivos y la seguridad e higiene, estos temas antes mencionados ayudan a prevenir o a disminuir el estrés, más a delante se puntualizará sobre los temas antes nombrados.

Capítulo II Acoso (Mobbing)

En este capítulo se mencionan temas como acoso, la adaptación al estrés, la seguridad e higiene en el trabajo, etc., esto permitirá entender un poco más sobre los factores que influyen en el estrés y de qué manera se puede disminuir.

2.1 Acoso (mobbing) como causa del síndrome del estrés (síndrome de burnout)

El acoso es un problema que ha ido creciendo, con el fin de dañar emocionalmente al blanco elegido y así eliminándolo, física o simbólicamente, es hoy, un fenómeno que muy a menudo aparece en muchos espacios laborales, también se le denomina; acoso psicológico, “el mobbing es un fenómeno que se presenta fundamentalmente en el trabajo, entre compañeros, subordinados o jefes” (Saint, Peña y Sánchez; 2009). Lamentablemente esto se ha hecho una práctica de lo más habitual, tan común como ir a la tienda de la esquina, según, Hirigoyen, Marie-France, “en el ámbito empresarial, la violencia y el acoso nacen del encuentro entre el ansia de poder y la perversidad” (Marie-France; 2000).

Las más grandes inmoralidades son destructivas pero son un poco menos frecuentes, sin embargo, las perversiones cotidianas son considerables como algo comunes o triviales en cualquier ambiente laboral. El mobbing es una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen violencia psicológica extrema, en el lugar de trabajo. Por lo menos esta situación sucede una vez por semana, y por un tiempo prolongado. El hostigamiento laboral puede evolucionar, y afectar el trabajo del capital humano. “lo cierto es que el acoso no puede existir si la dinámica de la organización no lo provoca en alguna medida o al menos lo tolera” (Bosqued; 2005). Ninguna organización está fuera del alcance de este tipo de problema, ya que hay una gran diversidad y por lo tanto existen distintos niveles sociales, culturales, etc., toda institución debe estar al pendiente de éstas situaciones sobre todo para evitar conflictos. Existen dos variantes dentro del acoso estas son, el acoso moral y sexual, las dos pueden provocarle a la víctima problemas de autoestima, productividad, de salud, etc.

Cualquier tipo de acoso puede evolucionar y para que esto ocurra, primero se tienen que notar cambios en la relación con los jefes y compañeros, por ejemplo, para la víctima el ambiente de trabajo comienza a cuestionarse con mentiras, ridículos o negando el habla, se descalifica por su forma de ser y finalmente su estabilidad emocional se desordena, Hirigoyen dice, “por acoso en el lugar de trabajo hay que entender cualquier manifestación de una conducta agresiva y, especialmente, los comportamientos, actos, gestos y escritos que puedan atentar contra la personalidad” (Hirigoyen; 2000). Por lo regular la víctima suele tener un alto nivel de ética, honrado, autónomo, con mucha iniciativa, noble, y suelen mantener un buen ambiente de trabajo, “los efectos del mobbing en la víctima son devastadores, llegando a provocarle cambios en sus actitudes y comportamientos de los que va a llevarse mucho tiempo recuperarse” (Bosqued; 2005).

Por otro lado el acosador suele ser agresivo, cobarde, no tiene sentido de culpabilidad, es mentiroso, compulsivo y tiene gran capacidad de improvisación, “el mobbing es un linchamiento emocional en el trabajo que se produce por un acosador y del que es víctima un acosado” (Saint, y Sánchez; 2009).

2.1.1 Acoso moral

La mayor parte de los trabajadores enfrentan serias dificultades en cuestión del acoso moral. Este problema no es nuevo, pero ocurre con mayor frecuencia, actualmente las organizaciones se están enfrentando a este problema con mayor regularidad, “el mobbing es un continuado y deliberado maltrato verbal o moral que recibe un trabajador por parte de otro u otros que se comportan con él de forma cruel y que configura un auténtico riesgo psicosocial en el trabajo para quien lo sufre” (Piñuel, Iñaki; 2008). Cuando esta situación se encuentra a un nivel muy

alto, afecta directamente el desempeño laboral, pero sobre todo la salud del trabajador, y cuando esto ocurre aparece la desesperación, la angustia y el estrés.

La mayor parte de las instituciones conocen sobre esta situación, sobre todo saben que está ocurriendo entre sus trabajadores, puede provocar a la organización un bajo rendimiento y un mal ambiente laboral, “el acoso laboral se compone de una serie de conductas de hostigamiento que aisladamente pudieran parecer insignificantes, pero cuyo encadenamiento puede provocar un riesgo para la salud de la persona a medio plazo” (Piñuel; 2008).

El acoso moral o el mobbing como también es conocido, lo pueden llegar a sufrir todo el capital humano sin excepción alguna, desde los puestos administrativos de la organización hasta el último puesto en el organigrama. “El mobbing se refiere al acoso moral, que se lleva a cabo por un tiempo prolongado, con manifestaciones frecuentes, es decir, tendría que tener expresiones al menos una vez cada semana en un periodo de seis meses” (Saint, y Sánchez; 2009).

Las víctimas que enfrentan a diario las acciones de su acosador terminan agotadas, desorientadas, pero también, sufren una descompensación psicológica al saber que pueden ser víctimas de insultos, maltratados y ridiculización, aun con todo el conocimiento sobre este tipo de problema, lo puede llegar sufrir cualquier personal dentro de la organización, de acuerdo con Hirigoyen, “el patrón deberá adoptar todas las medidas necesarias para asegurar y mejorar la protección de la salud y para garantizar la salud física y psíquica de los trabajadores” (Hirigoyen, 2000).

En cualquier organización es muy común el roce entre compañeros y jefes, “el acoso moral más frecuente en los centros de trabajo es aquél que llevan a

cabo los grupos que cuentan con poder en las empresas, es decir, es más frecuente el acoso descendente” (Saint y Sánchez; 2009).

El acoso moral puede empezar a manifestarse a través de chismes o malentendidos, se puede decir que esta situación es un abuso de autoridad, puede tener riesgos para la empresa. Uno de los mayores problemas es que los jefes no se percaten y permitan este tipo de maltrato psicológico, al ocurrir el problema, las víctimas sufren un cambio dentro de la empresa cómo: en la productividad, el temor de llegar a su trabajo, al no estar a gusto y pedir su cambio o simplemente renunciar. “Los acosadores llevan una gran variedad de acciones que establecen un cerco alrededor del trabajador o trabajadora, con el fin de afectar su estabilidad emocional, hasta lograr, su rendición ante el acosador y/o su salida del centro de trabajo” (Saint, y Sánchez; 2009). El proceso más difícil del “mobbing” es saber cuándo empieza y cuáles son las razones, puede aparecer por características banales como: un simple comentario, y desde una mirada hostil puede significar el comienzo de este fenómeno.

Si esta conducta continua repitiéndose puede llegar a causar graves problemas de salud y productividad, para aquellas personas que son afectadas por estas situaciones resulta ser devastador, ya que aparecen enfermedades como: problemas en el ritmo cardiaco, alergias, gastroenteritis y dermatológicos. En lo laboral, la víctima muestra barreras en los procesos de comunicación, y un grave descenso en sus actividades dentro de la organización, “el mobbing es comunicación hostil, con un objetivo muy definido: la afectación moral del trabajador, hombre o mujer, a la que se ha elegido como objeto del acoso” (Saint, y Sánchez, 2009).

Esta situación no solo afecta el ámbito laboral, también daña la vida privada de la víctima, es decir, un plano familiar y social, la víctima, muestra irritabilidad, un abandono de las actividades y del compromiso por la familia, se afecta en el

deseo sexual y en el peor de los casos una separación, socialmente aumentan el estrés, se pierde fuerza de trabajo y la voluntad de pertenecer a una población activa.

Este tipo de problema dentro o fuera del trabajo, va eliminando a una persona de la comunidad, y por si solo se excluye poco a poco de tal forma que acaba por desintegrarse por completo de toda actividad social o se anula simbólicamente, es decir, siente que ha perdido toda identidad dentro de los ámbitos sociales, “se trata de cuestionar al trabajador a través de comunicación hostil, que conlleva su desprestigio, al tiempo que se busca dañarlo moralmente” (Saint, y Sánchez; 2009). El acoso moral es una conducta agresiva que atenta contra la dignidad o contra la integridad psicológica o física de un trabajador, y como consecuencia puede provocar un mal clima laboral. Este problema afecta a toda la jerarquía, “un acosador moral nunca actúa solo. Le resulta imprescindible la colaboración fiel de compañeros de la víctima que contemplen los hechos con absoluta indiferencia en algunos casos, y en otros que colaboren activamente en el modus operandi del agresor” (Rivas Sánchez, Luis José; 2003). El objetivo de la situación es desgastar poco a poco al empleado hasta conseguir que por sí mismo deje el trabajo o se autoexcluya.

2.1.2 Acoso sexual

El acoso es considerado como un acto de discriminación, se puede decir que es lo contrario a la igualdad entre hombres y mujeres, también es una forma de violencia tanto física como psicológica, “el acoso sexual es una forma de discriminación por razón de sexo, y como una manifestación de la violencia de género” (Saint, y Sánchez; 2009). Esta conducta influye directamente en la productividad de los trabajadores, aumentando notablemente el nivel de alejamiento de todo trabajo en equipo, este problema hace que la víctima presente consecuencias como; estrés, nerviosismo, y desesperación. No solo se afecta a la

víctima, también afecta a las personas que son testigos sobre alguna situación relacionada al acoso sexual.

El acoso sexual lo pueden sufrir tanto mujeres como hombres, pero las personas que sufren más este tipo de situación son ellas, sin embargo, “todas las mujeres no sólo unas pocas excepcionales o infortunadas, crecen sabiendo la posibilidad y realidad del acoso sexual en sus vidas” (Saint y Sánchez; 2009).

Sin embargo y a pesar de la información existente algunas mujeres no identifican esta situación, ya que piensan que todo es un juego por parte de los jefes o compañeros. El acoso sexual perjudica a la víctima en todos los ámbitos, sociales, en la relación laboral, personal, se le atribuye a crear ciertos estereotipos en lo laboral y se hace más difícil para las mujeres conseguir trabajo, por el temor a sufrir lo mismo.

En cuanto a los acosadores no están exentos, pueden perder su trabajo de manera inmediata, se les daña su reputación, se crean conflictos con su cónyuge, estos efectos en la empresa son mayores de lo que los trabajadores o gente externa a la empresa se imaginan, ya que se baja en gran porcentaje la productividad, baja la moral, la pérdida de buenos elementos de la organización y de capital. “El acoso sexual ha formado parte de la violencia en el trabajo” (Saint y Sánchez; 2009). Ante esta situación la organización debe tomar medidas de prevención como las normas o políticas para facilitar las denuncias o brindar capacitación a empleados de todos los niveles de la empresa respecto a este problema social que perjudica a todo el clima organizacional.

Este tipo de acoso ha despertado un interés en los medios de comunicación, ya que rápidamente se asoció con el morbo, algo que muy difícilmente puede lograr otras manifestaciones del sexismo, el mito eterno que se

maneja es que el poderoso hace uso de su fuerza o su prestigio para saciar sus apetitos sexuales; no resultó difícil que la asociación entre sexo y poder, encontrara un eco en la imaginación social, “por lo general, las mujeres ocupan una posición inferior a la de los hombres en los lugares de trabajo, se encuentran en una posición de vulnerabilidad frente al hostigamiento sexual” (Saint y Sánchez; 2009). Cualquier tipo de actividades no deseadas relacionadas a una conducta de este tipo pueden afectar en las oportunidades de empleo y en el desempeño de cualquier persona, la mayor parte de estos casos se da entre compañeros de trabajo.

En la actualidad esta situación se presenta de formas más sutiles como son; comentarios o miradas indeseadas, los chistes subidos de tono, fotos provocadoras colocadas en el lugar de trabajo o interpretaciones erróneas de donde termina la amistad y donde comienza este tipo de acoso, “el hostigamiento sexual, se refiere a un individuo que controla o amenaza a otro, es ilegal y es incorrecto, trátase de hombres y mujeres” (Robbins, Stephen; 2004).

El trato que existe entre el jefe y el empleado se caracteriza por ser una relación de desigualdad, ya que el trato de tipo formal le otorga al supervisor una capacidad de premiar o de obligar. Las relaciones entre ellos se caracterizan por ser desiguales, ya que el poder de tipo formal otorga al superior una capacidad de premiar o de obligar.

Por estas desigualdades, el hostigamiento de una persona hacia otra plantea grandes dificultades al afectado, aunque los compañeros de trabajo no tengan algún tipo de poder legítimo, pueden tener alguna influencia y usarla para hostigar a los demás, “los compañeros de trabajo muestran formas de hostigamiento menos graves que los superiores, son quienes más practican el hostigamiento sexual en las organizaciones” (Robbins; 2004).

Como se mencionó anteriormente las personas que sufren más este tipo de acoso son las mujeres, ya que algunos empleados emprenden esta situación con el único objetivo de ganar un cierto nivel de poder sobre una mujer de cualquier rango dentro de la organización. En los últimos años las organizaciones han hecho avances para controlar estas situaciones que afectan tanto al personal como a la organización.

Tratar a la mujer trabajadora por igual, pero con ciertas reglas es sin duda un factor para reducir el estrés, las organizaciones no tienen en cuenta la importancia de ellas en el ámbito laboral, “la población femenina se desempeña, no sólo por su representación en la población total, un papel protagónico en el proceso de desarrollo en muchos países” (Heredia, Espinosa, y Galicia; 2000). Pero a pesar de que la mujer lucha por tener una igualdad en el ámbito laboral, éstas siguen sufriendo grandes obstáculos por integrarse en el mercado laboral, las organizaciones deben luchar ante estos obstáculos para evitar problemas o el estrés en ellas, ya que la organización puede sufrir directamente, y hasta pueden llegar a demandar por algún acoso, la mujer no solamente es importante en el desarrollo organizacional, sino también en un desarrollo social. Tomar en cuenta esta medida es sumamente importante ya que es un factor trascendental para reducir el estrés y la responsabilidad de esto es el departamento de recursos humanos.

2.2 Adaptación al estrés

Las relaciones sociales, por varias razones, son de mucha ayuda para el personal ya que con esto se puede adaptar y combatir al estrés, es de suma importancia notar que este tipo de apoyo está determinado por la cantidad y calidad de las relaciones sociales del individuo. Sin embargo, una tarea deseada, agradable y fácil produce un estrés saludable, positivo o estrés. Por lo contrario

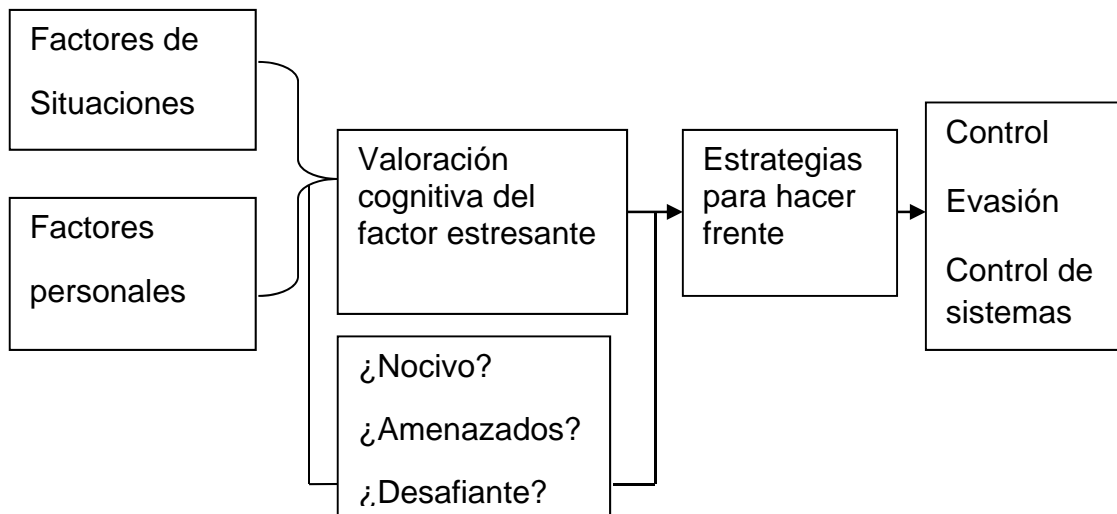
una tarea difícil, desagradable, no deseada y prolongada significa que hay un estrés no saludable. “El carácter de estrés saludable o nocivo no depende solamente de la tarea sino de su interpretación por el sujeto” (Orlandini, Idalberto; 2009). Pero como se dijo al principio el apoyo social es muy importante ya que permite al sujeto o a los sujetos adaptarse rápidamente al estrés, los individuos pueden conseguir ayuda en instituciones como lo son la seguridad pública, grupos de religión, familiares o grupos de amigos. Éste tipo de fuentes aportan cuatro distintos puntos de apoyo, por ejemplo; el estima, el informativo, compañerismo social y ayuda instrumental. “Estas fuentes se describen de la siguiente manera; Apoyo de estima: proporciona la información que una persona es aceptada y respetada. Apoyo informativo: ayuda a definir, entender y hacer frente a problemas. Compañerismo social: este tipo de apoyo participa con otros en actividades y se enfrenta a situaciones estresantes. Ayuda Instrumental: ésta presta ayuda financiera, recursos materiales o los servicios que se necesitan” (González García, Manuel Jesús, 2006)

Hacer frente a situaciones de estrés es el proceso de control ante las demandas internas y/o externas que se perciben como superiores a las capacidades de la persona. En este tipo de proceso se cuenta con tres componentes principales; 1) factores personales y de situación, 2) valores cognitivos del factor estresante y 3) estrategias para hacer frente a factores personales.

Estos tres puntos dan una perspectiva del cómo se puede adaptar a situaciones estresantes. “un estrés limitado puede ser benéfico para el desempeño de los empleados, pero no es de esperar que todos lo vean de esta manera” (Robbins; 2004). Los aspectos familiares son de mucha importancia para aquellos que puedan padecer estrés, ya que con este tipo de apoyo se puede reducir un poco este padecimiento, los grupos de amigos también juegan un papel importante, como se ha mencionado anteriormente, los compañeros son un

espacio para huir de situaciones que generan estrés mal, cómo se muestra en la figura 4;

Figura 4.- Factores de adaptación al estrés



Fuente: Kreitner y Kinick, (1997)

Las tácticas de control y/o de adaptación, como se mostraron en la figura anterior, consisten en el uso adecuado de conductas para poder anticipar o resolver de manera directa los problemas, este tipo de estrategia tiene un cierto sentido de hacerse cargo de la situación.

Pero qué pasa cuando un sujeto tiene o presenta una autoestima baja, simplemente los sucesos positivos no resultan, es decir el buen estrés en ellos no se presenta. “la falta de tareas en los lugares de trabajo no sólo desmoralizan al trabajador, sino que, además, le ocasionan aburrimiento, malestar, fatiga y humor depresivo” (Orlandini; 2009). Sin embargo, cuando un empleado mantiene buen ritmo de trabajo con sus labores diarias, mantiene una actitud positiva y el mal estrés se vuelve en buen estrés, el desempeño aumenta.

El comportamiento es otra forma de adaptarse al estrés, cuando un empleado mantiene una condición positiva con sus compañeros y en su trabajo ayuda a que el estrés se adapte, “el comportamiento es toda actividad del organismo como unida, que cuenta con una función integradora del sistema nervioso central” (Heredia y Arias; 2011). Es simple entender esto, cuando un individuo no tiene buena actitud es fácil que dañe a un grupo y entonces el estrés comienza a aparecer, pero cuando una persona es efectiva el estrés se convierte en energía favorable y todo el grupo comienza a desarrollarse mejor. La reducción del estrés le presenta un dilema a la Administración de Recursos humanos, cierto estrés es necesario para la organización, sin él las personas no tendrían energía, pero de lo que se trata es de disminuir sus aspectos disfuncionales, “se ha descubierto que el ambiente y la participación disminuyen el estrés” (De Cenzo, Robbins, 2006).

Cuando aparece el estrés, las organizaciones deben establecer los procedimientos para reducir los niveles del mismo, se tiene que hacer antes que los trabajadores sufran de tensión prolongada, para la reducción de este malestar se han propuesto cuatro técnicas, estas son: “Identificación: Es el análisis de la incidencia, el predominio y las características de la tensión prolongada en los individuos, los grupos de trabajo, y en las organizaciones. Prevención: se debe prevenir el proceso de tensión prolongada antes de que ocurra. Mediación: Incluyen los procedimientos para retardar, interrumpir o revertir el proceso de tensión prolongada. Recuperación: Es necesario contar con técnicas para los individuos que ya padecen tensión prolongada o que están acercando rápidamente a las etapas finales del proceso” (De Cenzo, Robbins, 2006).

Desde hace mucho tiempo se recomienda realizar actividades físicas para reducir los altos niveles de estrés, el ejercicio que no es de competencia es recomendable, por ejemplo; caminata, trote, natación y ciclismo, estas formas de ejercicio aumentan la capacidad precordial, se reduce el ritmo cardiovascular en

reposo, pero lo importante es que alejan la mente de todas las tensiones de trabajo y ofrece una válvula de escape. “Las personas también puede aprender a reducir el estrés mediante técnicas de relajación, como la meditación, el yoga y la hipnosis, el objetivo es alcanzar un estado de relajación profunda” (Robbins; 2004). Sí se alcanza una relajación de 15 a 20 minutos diarios puede provocar una liberación de tensión y despertar una sensación de paz en la persona que padece estrés, “las distintas técnicas anti estrés no son excluyentes, pueden utilizarse simultáneamente en los programas terapéuticos, y se escogen de acuerdo con las necesidades de cada sujeto” (Orlandini; 2009), estas técnicas hacen referente a la frase, “mente sana, en cuerpo sano”, es una forma muy adecuada y también sana de adaptarse para reducir situaciones estresantes.

La administración del tiempo es muy importante para la reducción de estrés, un trabajador o un estudiante que tiene bien distribuido el tiempo puede hacer más cosas, sirve a los individuos para enfrentar mejor las tensiones que son creadas por las exigencias laborales, entre los principios más conocidos de Robbins se encuentran tres que son;

- “Se debe hacer una lista diaria de las actividades que se tienen que completar.
- Se asigna prioridad a las actividades según su importancia y urgencia
- Debe preocuparse de las actividades más exigentes de su trabajo y realizarlas cuando se está más alerta ya que en ese tipo de situaciones suele ser más productivo.

Muchas personas manejan mal su tiempo, lo que tienen que cumplir para cierto día o semana no tiene que ser inalcanzable si aprovechan su tiempo”

(Robbins; 2004). Para una buena adaptación al estrés, es muy importante el apoyo social, “el apoyo social es la ayuda que las redes de contactos y allegados proporcionan a una persona” (Martínez Selva; 2004). Estas redes sociales aumentan la sensación del control sobre situaciones o sobre el medio en general que puede poseer una persona y así disminuir algunos aspectos negativos de estrés, “la administración de recursos humanos debe reconocer que no importa lo que hagan para eliminar los factores estresantes en la organización, de todas maneras algunos empleados se sentirán estresados, simplemente porque tiene muy poco o ningún control sobre factores personales” (Robbins; 2006).

El buen estrés es necesario para la salud y el rendimiento de la personalidad, cada persona requiere de cierto nivel de estrés que le pueda provocar un sentimiento de bienestar, esto sólo se puede lograr con una correcta adaptación.

2.3 Valores organizacionales

Otro punto importante que no se le debe olvidar a recursos humanos es la especificación de los valores, “valores, elemento vital de la filosofía, constituyen aquellos principios de comportamiento declarados y seguidos por la persona, aun cuando puedan causarle incomodidades o inconveniencias” (Heredia, Espinosa y Galicia; 2000). Sí el personal los entiende a la perfección se reflejará en la productividad o en el clima organizacional, se debe preocupar por tener una estrategia adecuada para dejar claros la filosofía organizacional para que el personal los entienda a la perfección y se identifique con ellos, la ideología del área de capacitación deben estar en unión con los de la empresa, los dos valores trascendentes de esta función son, la competitividad y la colaboración, “la misión y los valores de la organización deben formar parte de la inducción de todo el personal y por tanto puede formar parte de los planes generales de capacitación y desarrollo” (Heredia, Espinosa, y Galicia; 2000). Pero también cómo una propuesta o estrategia se debe mantener una constante formación a los propios

capacitadores, para que puedan dar la preparación de la manera más efectiva y así poder reducir el estrés, que se puede provocar por una mala información en el curso de mejora.

2.3.1 Incentivos como premio para el personal

Otro aspecto que el departamento de recursos humanos debe tener en cuenta para disminuir el estrés son los incentivos, estos se vinculan con el desempeño, y se dividen en; real y potencial.

Desempeño real: aquí se le paga al trabajador de acuerdo al número de piezas por día, con la única idea de que el empleado diera su máximo esfuerzo y capacidad, “esta idea de pagar por pieza, pierde valor ante una producción cuyo ritmo está determinado por la máquina de fabricación, en donde el trabajador influye muy poco en la velocidad de la misma” (Heredia, Espinosa y Galicia; 2000).

Desempeño potencial: aquí se le paga al personal por lo que sabe hacer, este tipo de pago actualmente es utilizado por la mayoría de las organizaciones, “durante varias décadas se han encaminado los esfuerzos para encontrar una relación entre productividad y salario, siendo objeto de negociaciones particularmente a nivel sectorial o por rama de actividad económica” (Heredia, Espinosa y Galicia; 2000).

Son más las organizaciones que remuneran a los empleados por lo que sabe, pero también por la productividad individual, es muy común ver estos dos tipos de pago, por ejemplo; algunos trabajadores se les remunera con una gratificación de acuerdo a su productividad individual, por lo contrario a los directivos o personal de gerencia se les paga con un salario base de acuerdo a lo que saben, tratando de mantener una estabilidad organizacional. “Quizá en el futuro, un sistema de compensaciones basado en cuatro aspectos; remuneración

básica, habilidades, desempeño del equipo y desempeño individual, serán más común” (Heredia, Espinosa, y Arias Galicia; 2000), por el momento la remuneración cuenta con tres componentes que son; un salario base, un porcentaje a los resultados alcanzados por el equipo de trabajo y por logros de objetivos individuales.

El departamento de recursos humanos debe tener en cuenta que la remuneración es un factor importante para crear una excelente productividad y evitar un estrés entre los empleados, dicha remuneración provoca;

- “Motivación: aquí la remuneración se convierte en un instrumento para motivos y objetivos individuales.
- Posición relativa: el salario proporciona en la mayoría de los casos una retroalimentación sobre el desempeño del trabajador.
- Control: el salario se convierte en un grado de ejercicio de las personas sobre un entorno.
- Compra: el nivel de compensación indica la cantidad de bienes y servicio que pueden ser adquiridos” (Heredia, Espinosa, y Arias Galicia; 2000).

Son sin duda algunos factores importantes para que el personal de la organización se mantenga motivado, es necesario tener en cuenta estos aspectos al fijar la remuneración, claro si se desea establecer un vínculo entre el salario y la motivación.

2.3.2 Seguridad e higiene en el trabajo

Otros aspectos por los cuales el personal de la organización sufre estrés es sin duda, la seguridad e higiene de su ambiente de trabajo, por lo tanto el departamento de recursos humanos debe estar muy pendiente de estos factores. Sabemos que el trabajador, al realizar sus labores diarias dentro de la organización está expuesto a sufrir algún accidente o una serie de enfermedades, “el empleador debe considerar que el personal que tiene bajo su mando es, hasta cierto punto, responsabilidad de él y, por tanto, tiene la obligación moral de prevenir hasta donde sea posible la ocurrencia de accidentes o enfermedades, otorgando los instrumentos o aditamentos necesarios” (Heredia, Espinosa, y Arias Galicia; 2000).

Un accidente o una enfermedad dentro de la organización pueden causar diversos costos como;

- “Tiempo de trabajo del accidentado.
- Tiempo del personal que lo atiende en el momento.
- Tiempo de sus compañeros para enterarse de lo sucedido.
- Tiempo en que se capacita a otro trabajador para que sustituya al incapacitado.
- Tiempo de recuperación del incapacitado” (Heredia, Espinosa, y Arias Galicia; 2000).

De acuerdo a la ley del Seguro Social en el artículo 80. El Instituto o La empresa debe estar facultada para proporcionar servicio de carácter preventivo,

individualmente o a través de procedimientos de alcance general, con el objeto de evitar la realización de riesgos de trabajo entre la población asegurada.

En especial, el instituto establecerá programas para promover y apoyar la aplicación de acciones preventivas de riesgos de trabajo en las empresas de hasta cien trabajadores.

La Ley Federal del Trabajo en su art.132 fracciones XVI-XVII: establece..... “es decir, para una empresa u organización sale más caro tener incapacitado a un trabajador, ya que debe cubrir la mayoría de los gastos, es mejor contar con técnicas para evitar lo más que se puedan los accidentes”.

El empleado se esfuerza en la medida de motivos o razones que tengan para ello, de esta forma se comporta también la seguridad, algunas actividades que se basan en, emociones y deseos muy humanos, estos factores pueden emplearse con un cierto éxito para lograr la seguridad. Es muy frecuente que organizaciones empleen técnicas para fomentar la seguridad, como las siguientes; “Concursos, que son basados en espíritu de competencia, referentes a alguna actividad determinada, un ejemplo, menos número de horas-hombre perdidas por accidente. Dichos concursos pueden aplicarlos distintos departamentos. Distinciones por asistir y cumplir con los requerimientos en algún curso o alguna materia de seguridad. Establecimiento de metas, ejemplo, cumplir algún tiempo determinado sin accidentes. Participación de todas las personas, la responsabilidad es parte de todos, de acuerdo al puesto desempeñado en la organización” (Heredia, Espinosa y Galicia; 2000).

“La principal motivación de la seguridad debe ser el noble fin de la misma, y la responsabilidad para lograrla pertenece a todos los miembros de la organización” (Heredia, Espinosa y Galicia; 2000), las organizaciones tienen una

obligación legal y moral de preocuparse por la salud de sus trabajadores así como mantener la protección contra accidentes.

El capítulo tercero detalla el método, enfoque, alcance, el tipo de investigación, la técnica estudio de caso, etc., es decir puntualiza la metodología que se utilizó para la investigación.

Capítulo III.- Metodología y diseño de investigación

En este capítulo se menciona el método, el enfoque, alcance, investigación documental, investigación de campo, técnicas, delimitación geográfica, etc. Así como también, se exponen los resultados obtenidos, los factores que provocan o pueden provocar la baja productividad ocasionada por el estrés laboral.

3.1 Método

El método que se utilizó en esta investigación fue mixto (deductivo-inductivo), por que va de lo general a lo particular, revisando el comportamiento del estrés y sus principales consecuencias en el capital humano.

Esta tesis es descriptiva, ya que especifica, las características, y los principales factores del estrés laboral, que llegan a afectar el desempeño de los trabajadores intelectuales o manuales.

3.2 Enfoque

El enfoque que se utilizó para la investigación es cualitativo, ya que éste tipo de investigación realiza descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, conductas observadas y sus manifestaciones.

3.3 Alcance

El estudio es de un alcance explicativo, ya que está dirigida a responder las causas del estrés, es decir, “se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (Sampieri, Collado y Lucio; 2010)

3.4 Investigación documental

Se utilizaron fuentes como son libros, revistas, tesis, antologías, páginas de internet, etc.

3.5 Investigación de campo

Para la recolección de datos se manejaron fuentes secundarias como el capital humano de las áreas administrativas de la organización “X” del municipio de Puebla.

3.6 Técnicas

La técnica con la que se recopiló la información fue el cuestionario, de esta forma se facilitó conocer opiniones, actitudes y motivaciones que se desean del capital humano de la organización “X” del municipio de Puebla.

3.7 Delimitación

La investigación se hizo en la organización “X” del municipio de Puebla, que se sitúa en el municipio de Puebla.

3.8 Estudio de caso

La investigación se realizó en la organización “X” de Puebla.

3.9 Metodología

Primero se efectuó un esquema con introducción del marco teórico.

Después se efectuó un levantamiento de información de fuentes secundarias de la organización.

Por último se hizo un análisis de los resultados que se recopilaron del capital humano, y por último se dan las conclusiones y recomendaciones que ayuden a aumentar su desempeño en la organización “X” de Puebla.

3.10 Plan de tabulación y análisis

Para diseñar las preguntas de investigación primero se analizaron los temas, posteriormente las mismas se enfocaron a cada uno de ellos y también de los subtemas, es decir, “el tipo de preguntas estarán en función de la naturaleza misma del tipo de investigación, del problema a resolver y del nivel de certeza que se pretenda” (Ortiz y García; 2011). Cada ítem se realizó de la manera más simple, breve y se redactaron en un lenguaje comprensible, también se evitaron los cuestionamientos incómodos o comprometedores que puedan interferir con la investigación. Por último cada una de las cuestiones se definieron de manera que las posibles respuestas generen el tipo de información que se busca, de esta forma la herramienta de investigación facilitó la codificación de las respuestas.

En primer lugar se realizó una gráfica y una tabla de porcentaje para pre-analizar los resultados, es decir, se vaciaron resultados individualmente, una vez que se completó, se crearon gráficas y unas tablas de porcentaje, por ejemplo:

Figura 5.- Ejemplo gráfica y resultado



VARIABLES	RESULTADO	%
siempre	1	6%
casi siempre	5	28%
a veces	11	61%
nunca	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente; elaboración propia

En la gráfica anterior se observan los porcentajes de los primeros resultados de la investigación, esto sirvió para dar paso al análisis e interpretación de los resultados.

Para poder realizar la interpretación de datos es necesario realizar una base donde las respuestas se vacían con el propósito de obtener un resultado que permita medir el modelo de propuesta, por ejemplo:

Se separan las preguntas del cuestionario de Maslash en tres campos, agotamiento emocional (AE), despersonalización (DP), y logros personales (LP), de esta manera, se puede realizar una interpretación más adecuada. Posteriormente, se procede a calificar cada uno de los ítems, este proceso se

realiza analizando las respuestas, a continuación, se muestra la tabla de valoración:

Figura 6.- tabla de valoración

	ITEMS	1 = NUNCA	2 = RARAMENTE	3 = ALGUNAS VECES	4 = MUCHAS VECES	5 = SIEMPRE
AE	1		2			
AE	3	1				
AE	5		1			
AE	6	5				
AE	7		3			
AE	9					5
AE	10	1				
AE	23				4	
AE	24		2			
AE	26		2			
AE	37		2			
AE	38				4	
AE	42				4	
AE	45			3		
AE	48			3		
AE	49					5
AE	50			3		

Fuente: elaboración propia

Para dar paso a la interpretación se suman los resultados obteniendo la clasificación del estado de estrés. En esta figura el resultado es de 41, eso quiere decir, que es > 28, por lo tanto se considera un nivel alto, y así mismo se procede con las tablas de DP y LP. El análisis de resultados se puede observar en el capítulo IV.

Con el pre-análisis de resultados, el análisis final, la relación de los ítems y todo el marco teórico, se logró proponer el modelo de esta investigación, (el modelo propuesto véase en el capítulo V, y el cuestionario véase en anexos).

El cuarto capítulo se enfoca a los resultados de la investigación, en ellos se puede observar el problema que afecta el ambiente de la organización, también las que causas provocan el estrés, así mismo se menciona el estado de la hipótesis planteada para la investigación. Más adelante se puntualizará sobre lo antes mencionado.

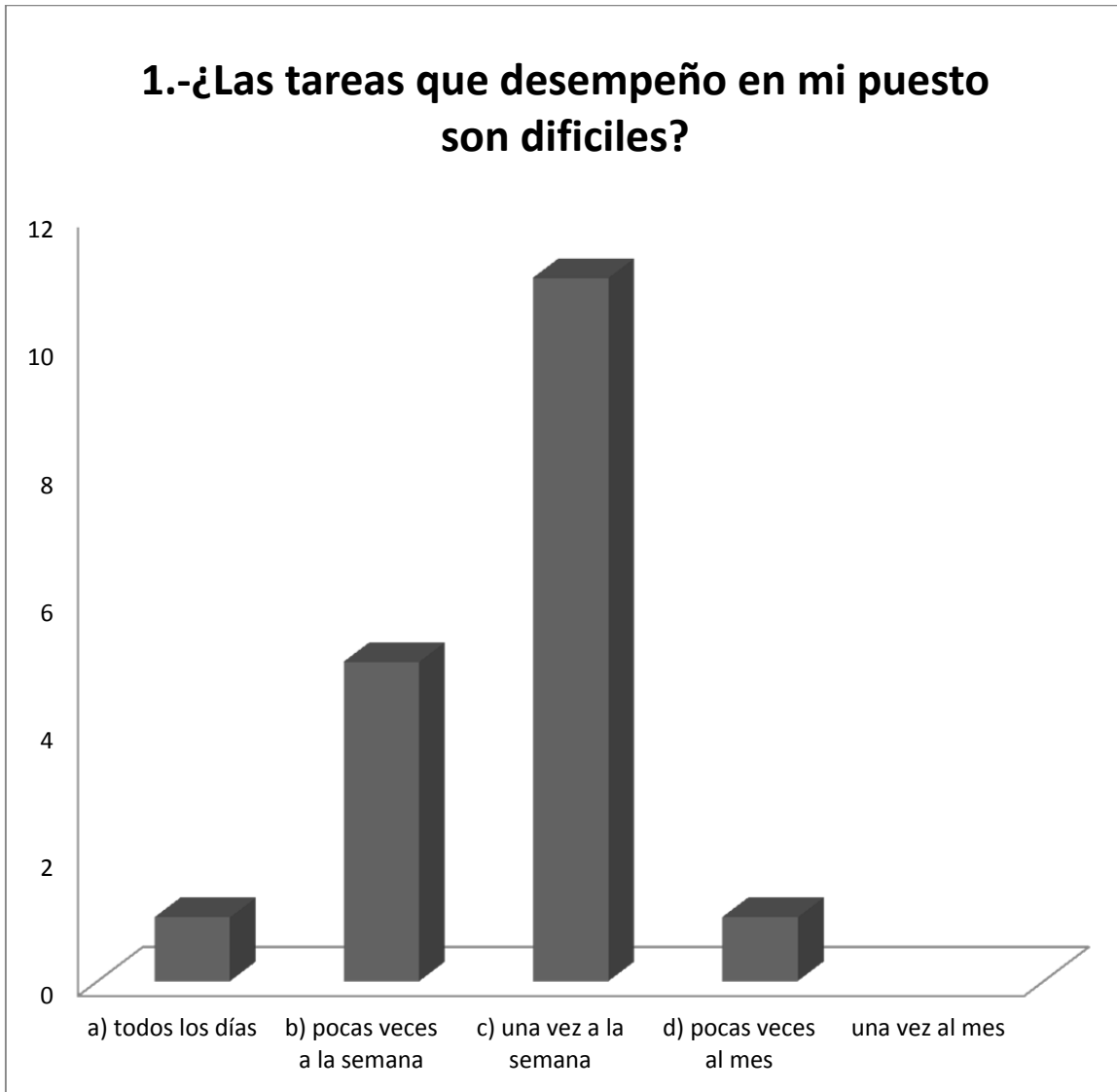
Capítulo IV.- Resultados de la investigación

En este capítulo se muestran los resultados obtenidos, también se presenta la conclusión de forma más detallada de los mismos, éstos ayudan a entender la situación de estrés en que se encuentra la organización “X” de Puebla.

4.1 Presentación y análisis de resultados

El capítulo contiene los análisis y las deducciones que se recolectaron al aplicar la herramienta de investigación al personal de la organización “X” del municipio de Puebla, estos resultados pretenden localizar las posibles causas que ocasionan el estrés laboral. El número de personas encuestadas es de 18, de un total de 28 empleados, las encuestas se aplicaron a 7 mujeres y 11 hombres. El trabajo de los participantes es administrativo y operativo, las labores que desempeñan van desde atención al público en general, hasta procesos de evaluaciones de precios y costos de productos que se venden en tiendas hasta supermercados. El lugar que ocupan los participantes en el organigrama es desde jefe de área hasta nivel operativo.

Gráfica 7.- Resultados del desempeño en los puestos.

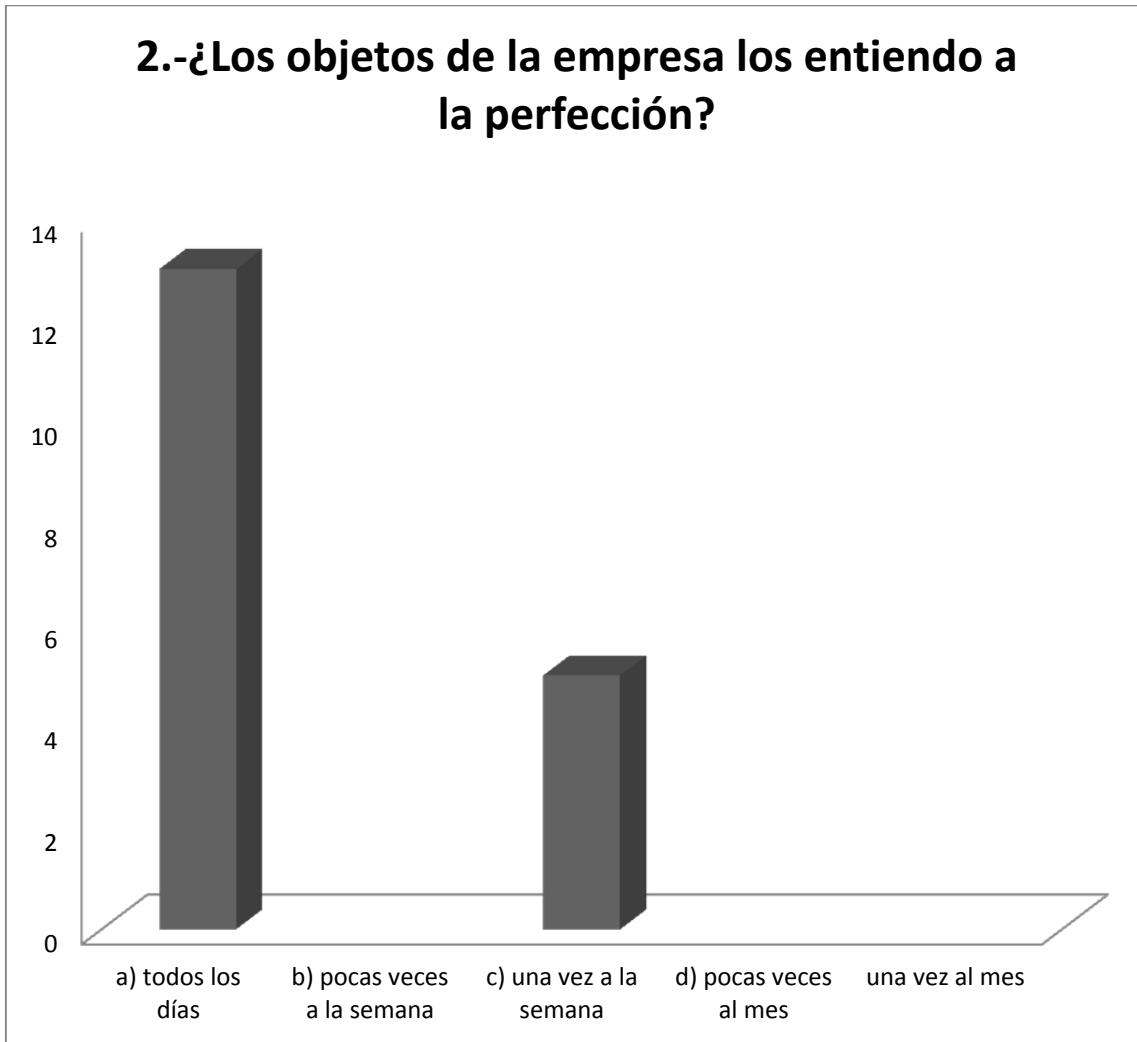


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	1	6%
Pocas veces a la semana	5	28%
Una vez a la semana	11	61%
Pocas veces al mes	1	6%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran que las tareas o labores que desempeñan los trabajadores son difíciles, y esto se refleja con el 61%..

Gráfica 8- Resultado sobre objetivos de la empresa



VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	13	72%
Pocas veces a la semana	0	0%
Una vez a la semana	5	28%
Pocas veces al mes	0	0%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 72% entienden cuáles son los objetivos de la organización.

Gráfica 9.- De indicaciones a los empleados.

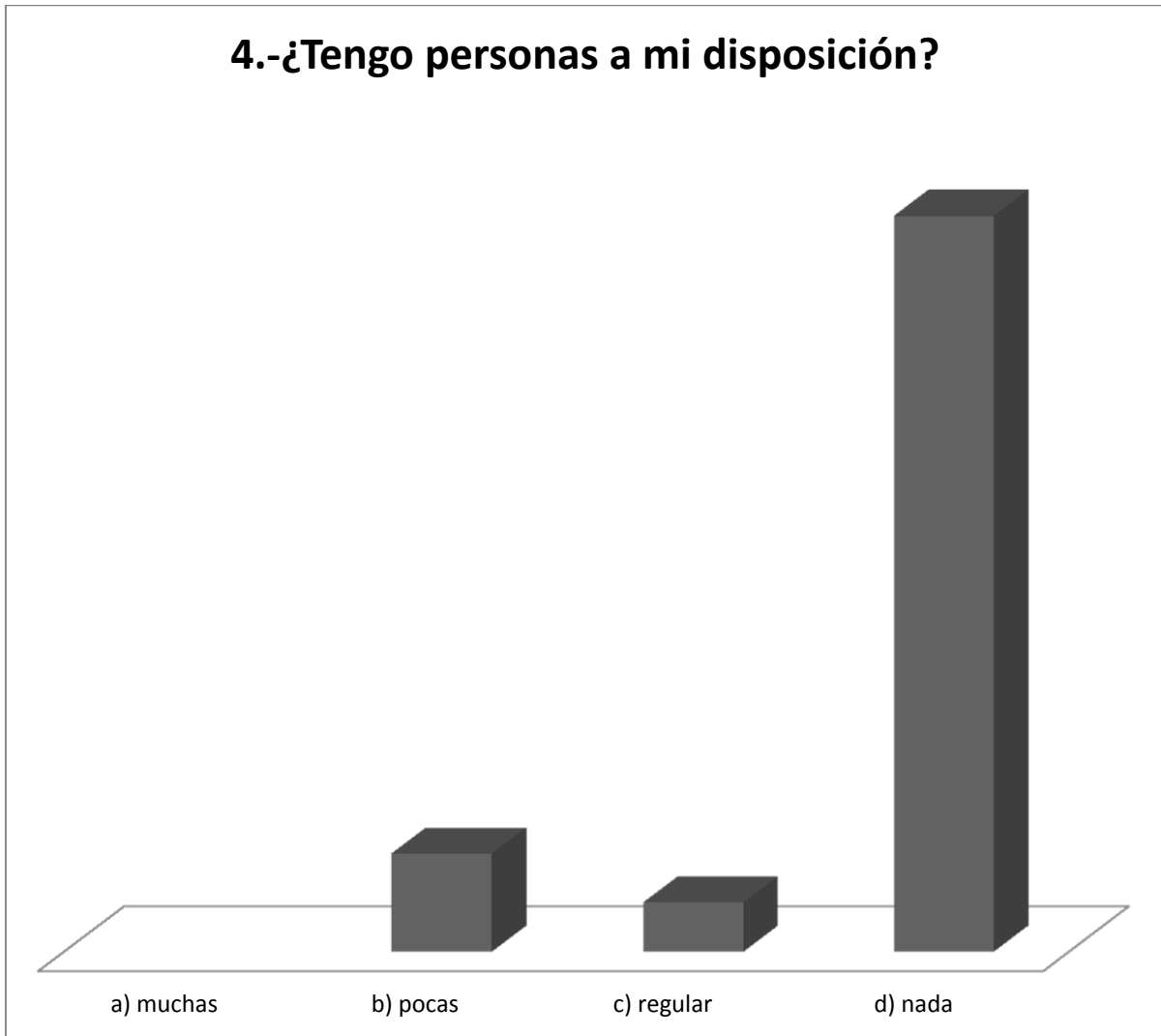


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	11	61%
Pocas veces a la semana	5	28%
Una vez a la semana	2	11%
Pocas veces al mes	0	0%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 61% entiende adecuadamente las indicaciones que se le dan por parte de los jefes inmediatos.

Gráfica 10.- Personal a cargo

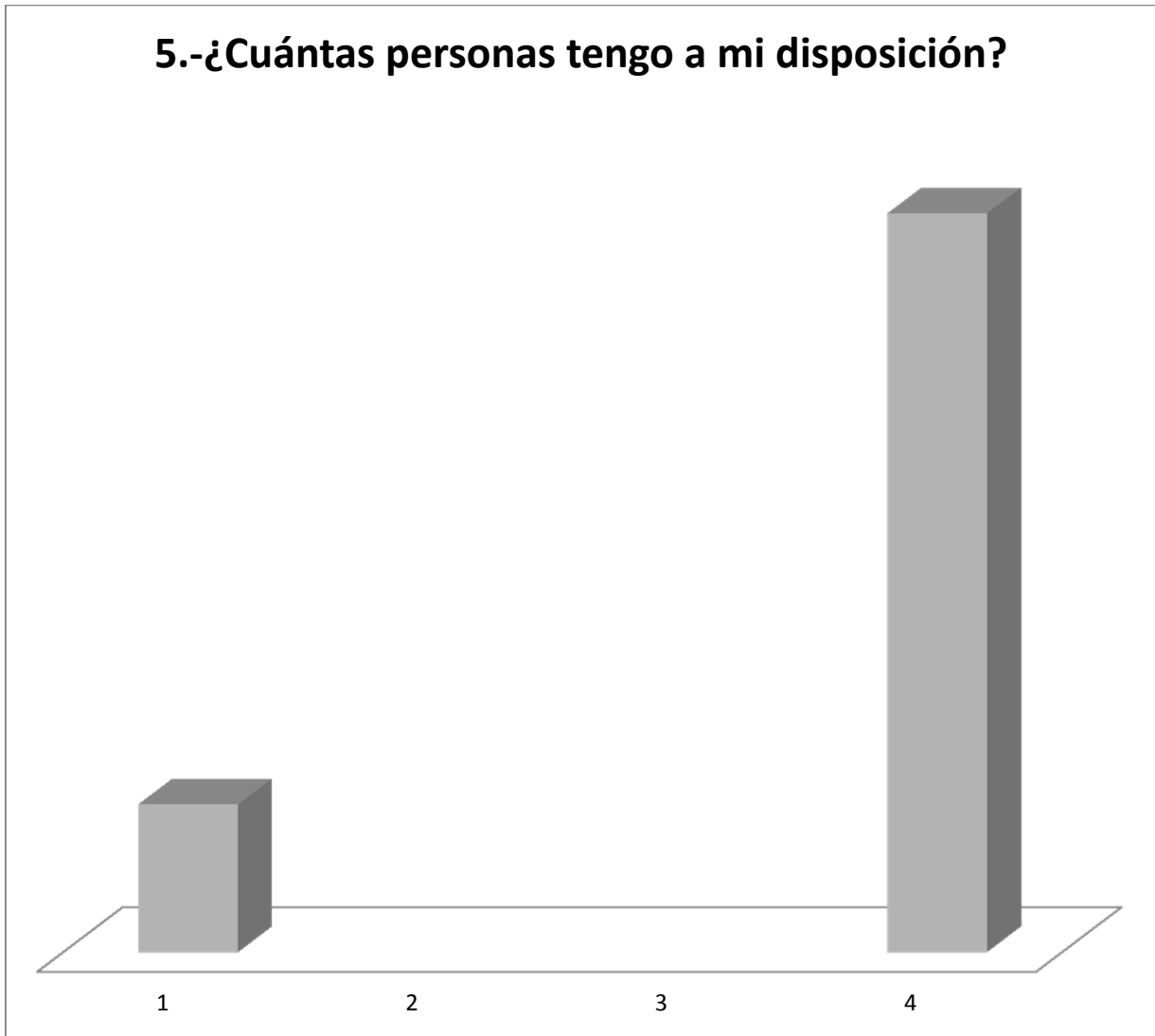


VARIABLES	RESULTADO	%
muchas	0	0%
pocas	2	11%
regular	1	6%
nada	15	83%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

Los trabajadores que tienden a presentar niveles de estrés altos son aquellos que tienen personal a su cargo, y en estos resultados se observa que el 17% puede presentar situaciones estresantes.

Gráfica 11.- Cantidad del capital humano a cargo de jefes inmediatos.

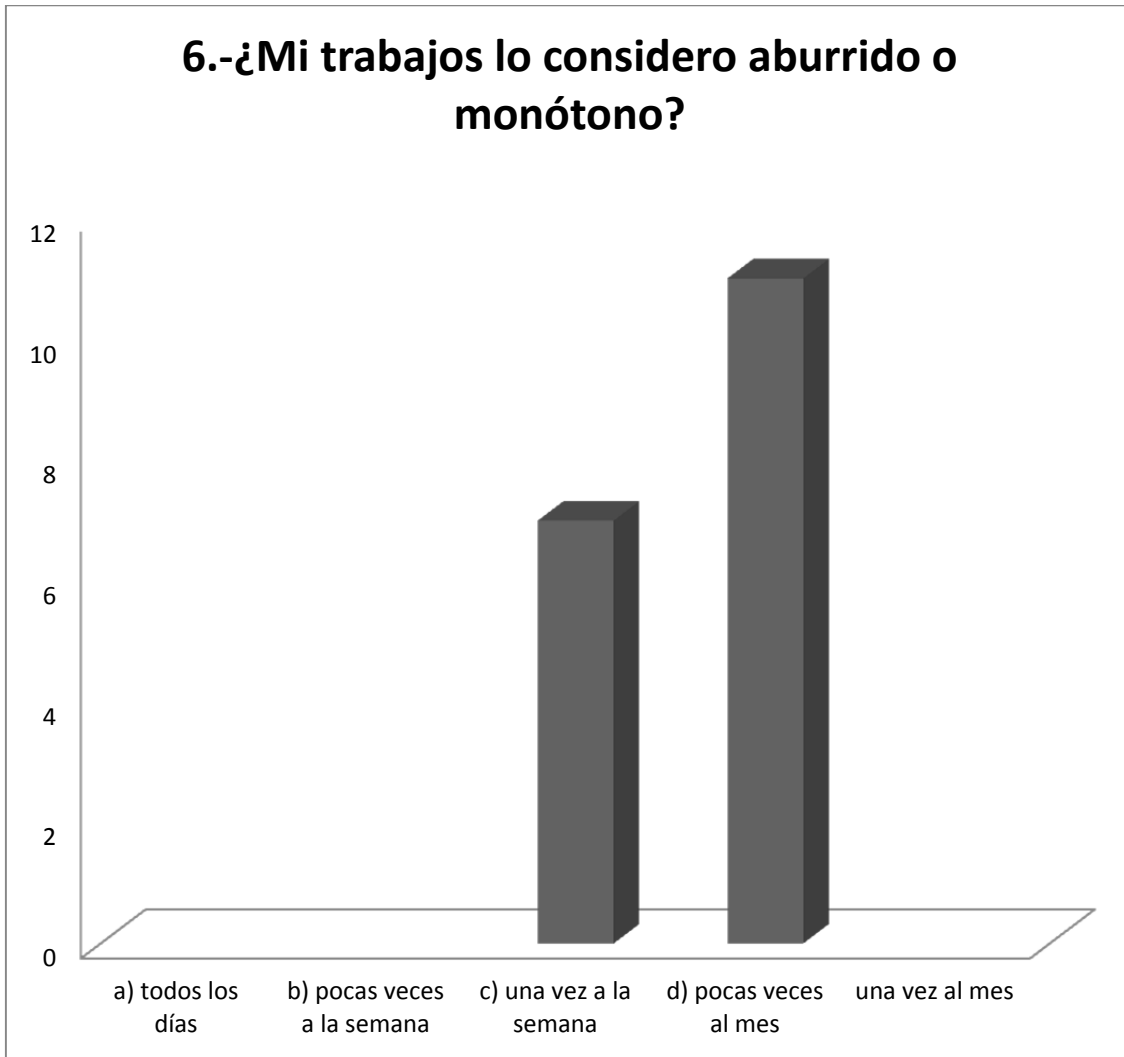


VARIABLES	RESULTADO	%
una	3	17%
dos	0	0%
tres	0	0%
cuatro o mas	15	83%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

Ésta grafica se relaciona con la anterior, y aquí se muestra la cantidad de personas a cargo que tienen los jefes.

Gráfica 12.- Monotonía laboral.

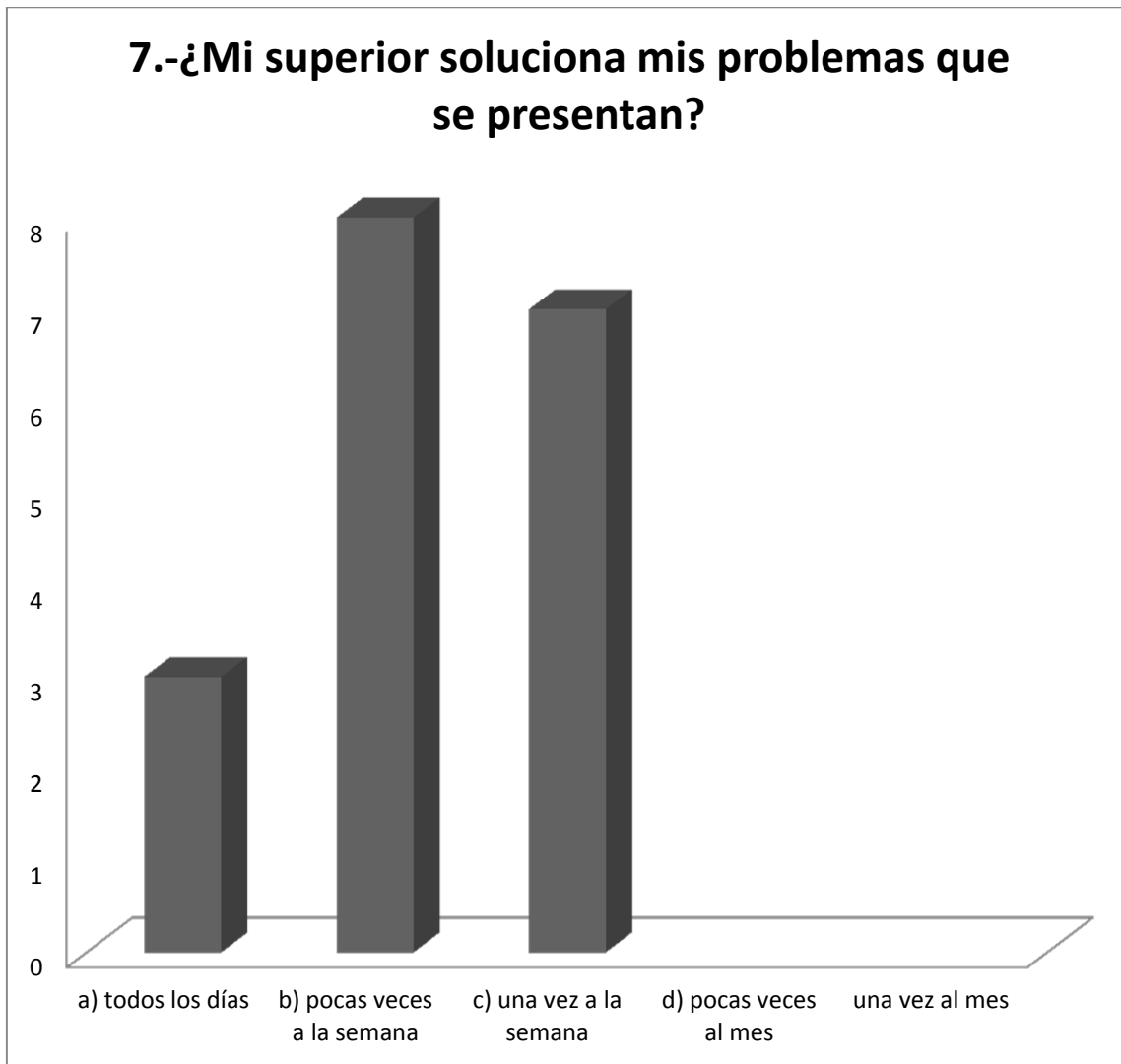


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Una vez a la semana	7	39%
Pocas veces al mes	11	61%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 61% indica que los empleados no sienten aburrido su trabajo.

Gráfica 13.- Solución de problemas por parte de los jefes.

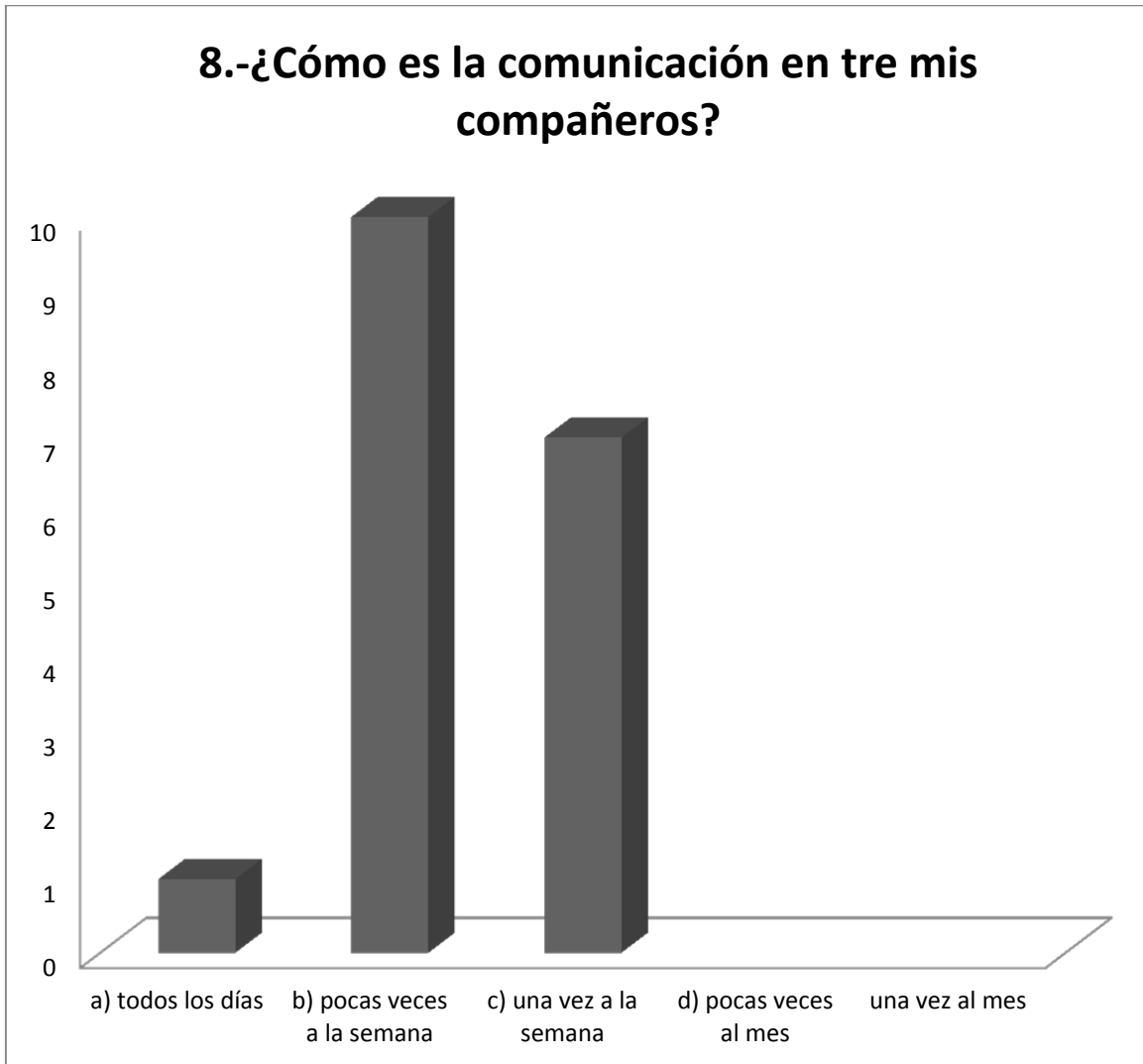


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	3	17%
Pocas veces a la semana	8	44%
Una vez a la semana	7	39%
Pocas veces al mes	0	0%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

Se muestran como los superiores si dan solución a los problemas que se presentan, sin embargo existe un 39% que no se les resuelven estas situaciones y esto puede ocasionar situaciones de estrés.

Gráfica 14.- Comunicación interpersonal.

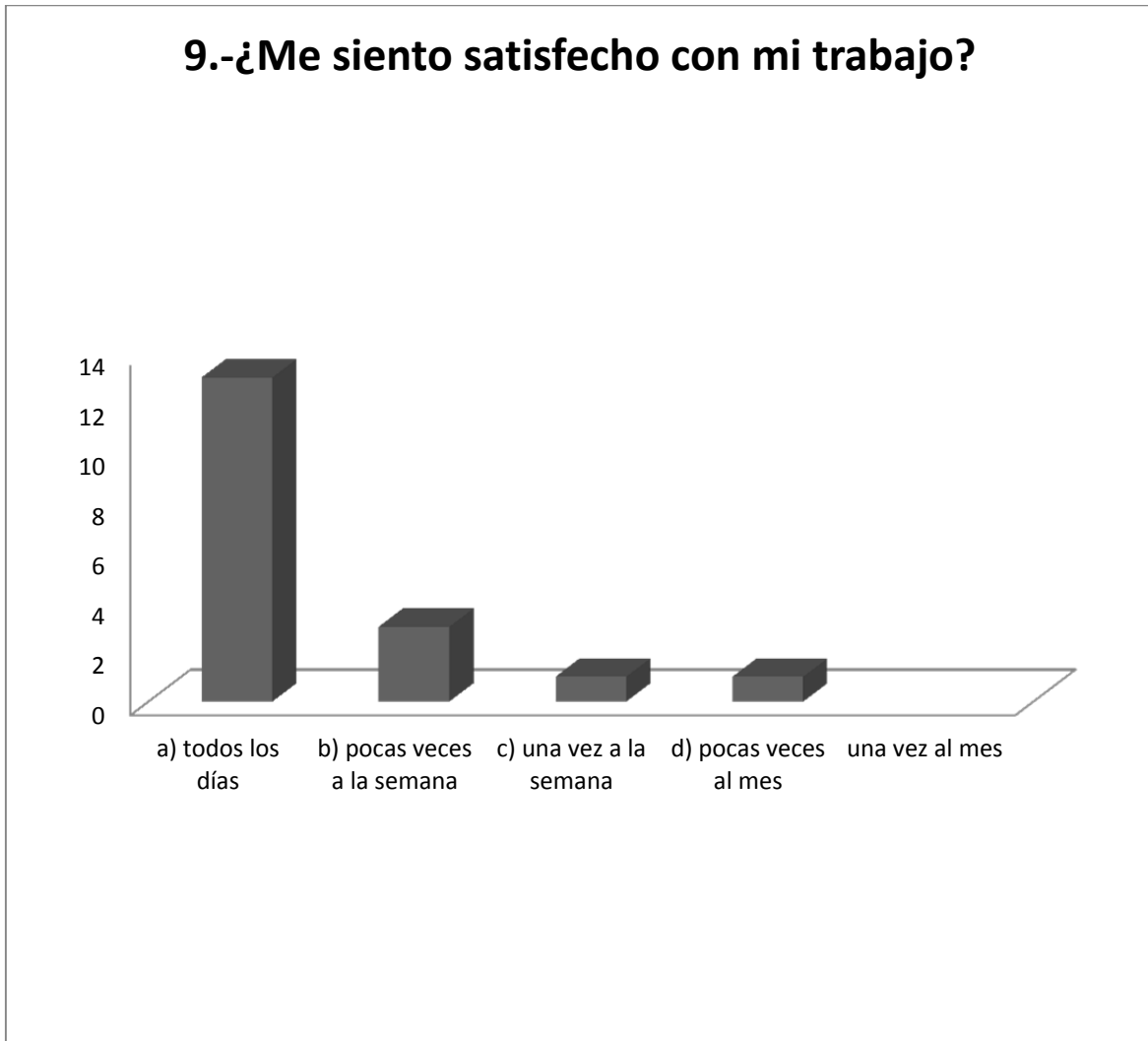


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	1	6%
Pocas veces a la semana	10	56%
Una vez a la semana	7	39%
Pocas veces al mes	0	0%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados indican que la comunicación interna ese encuentra adecuadamente, y esto se ve reflejado con el 56%.

Gráfica 15.- Satisfacción laboral.

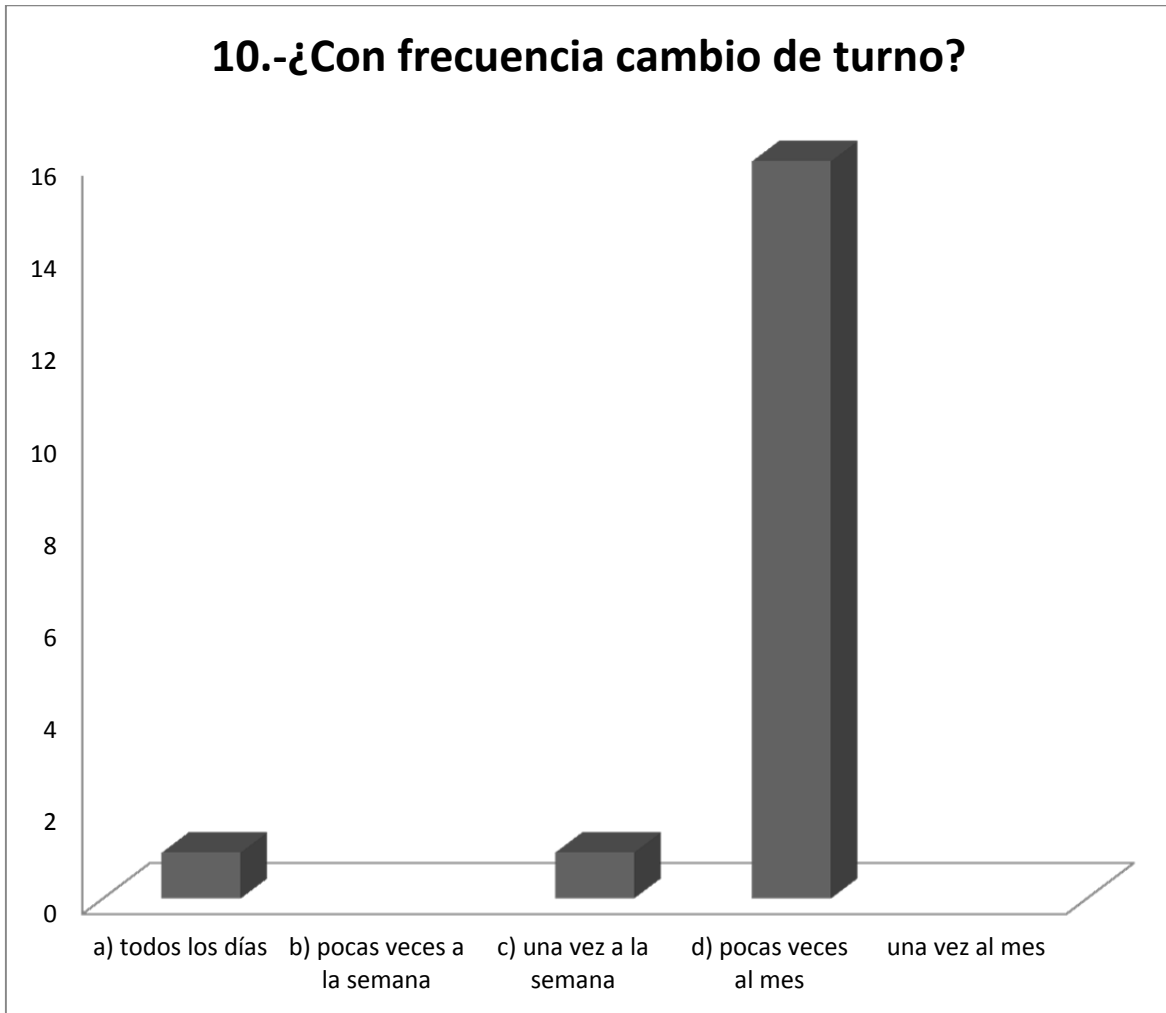


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	13	72%
Pocas veces a la semana	3	17%
Una vez a la semana	1	6%
Pocas veces al mes	1	6%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

La satisfacción laboral es muy importante aquí se muestra como el 72% del personal está contento con su trabajo.

Gráfica 16.- Rotación de personal.



VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	1	6%
Pocas veces a la semana	0	0%
Una vez a la semana	1	6%
Pocas veces al mes	16	89%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

La mayor parte de los trabajadores no cambian turnos laborales, y esto se puede observar con el 89%.

Gráfica 17.- Diversidad de género en el área de trabajo.

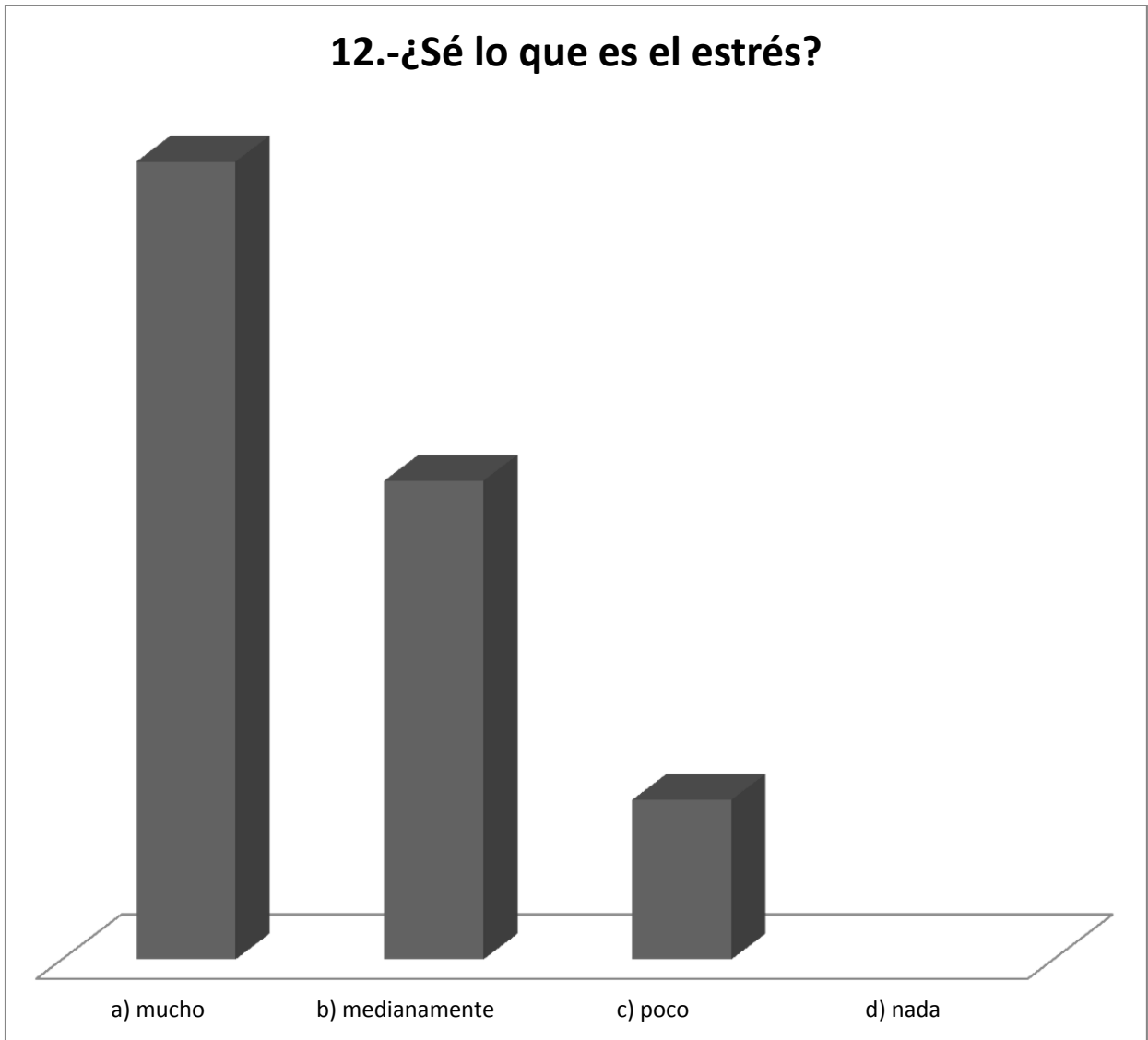


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	9	50%
Pocas veces a la semana	8	44%
Una vez a la semana	1	6%
Pocas veces al mes	0	0%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que no existe ningún problema por parte de los empleados para trabajar en equipo, el 50% lo refleja.

Gráfica 18.- Conocimiento del estrés.



VARIABLES	RESULTADO	%
mucho	10	56%
medianamente	6	33%
poco	2	11%
nada	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el personal tiene conocimiento del estrés, y se refleja con el 89%.

Gráfica 19.- Brindar más información del estrés a los empleados.

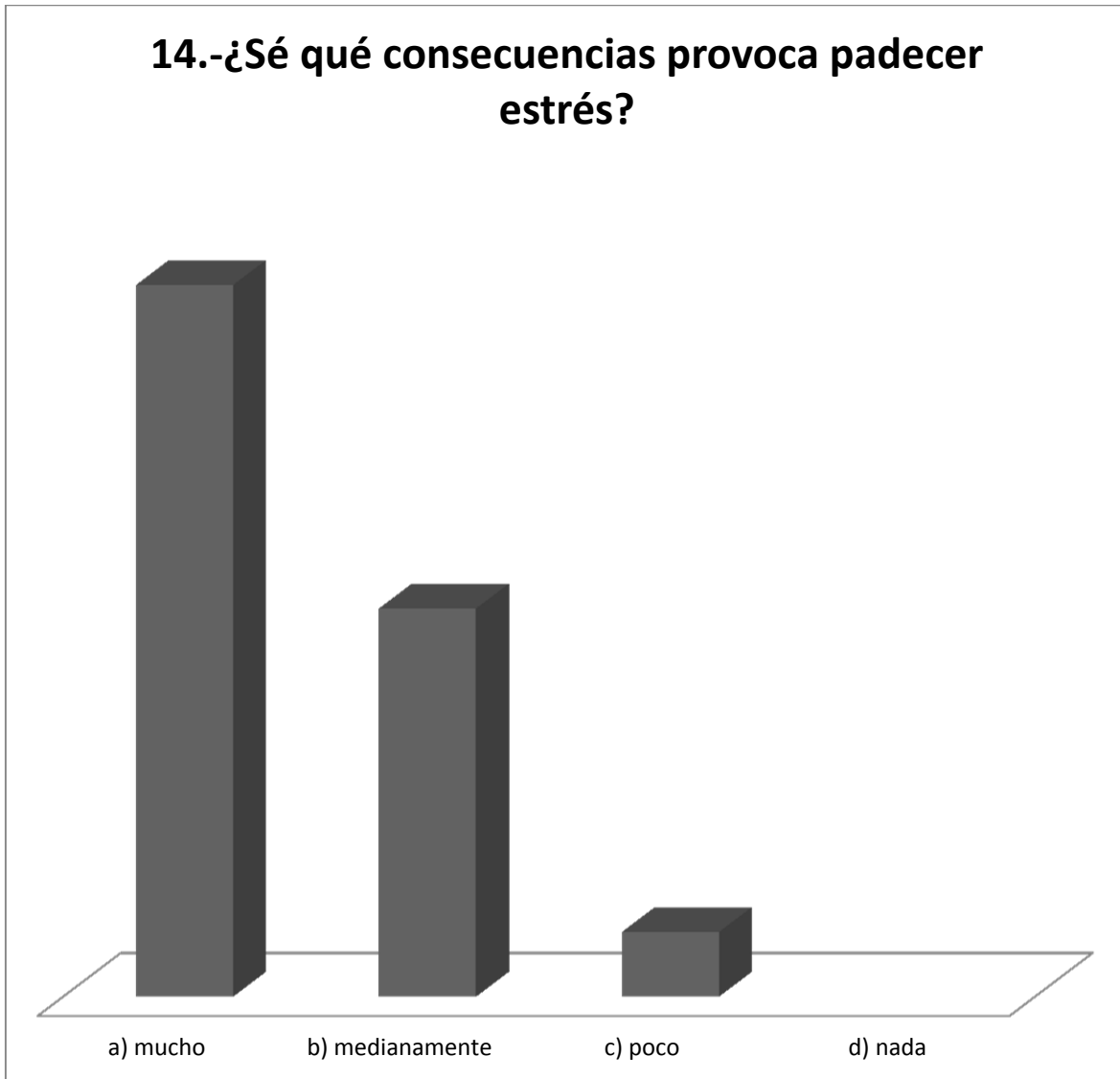


VARIABLES	RESULTADO	%
mucho	13	72%
poco	3	17%
nada	2	11%
Me es indiferente	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 89% está interesado en tener más información sobre el estrés.

Gráfica 20.- Conocimiento de las enfermedades que causa el estrés.

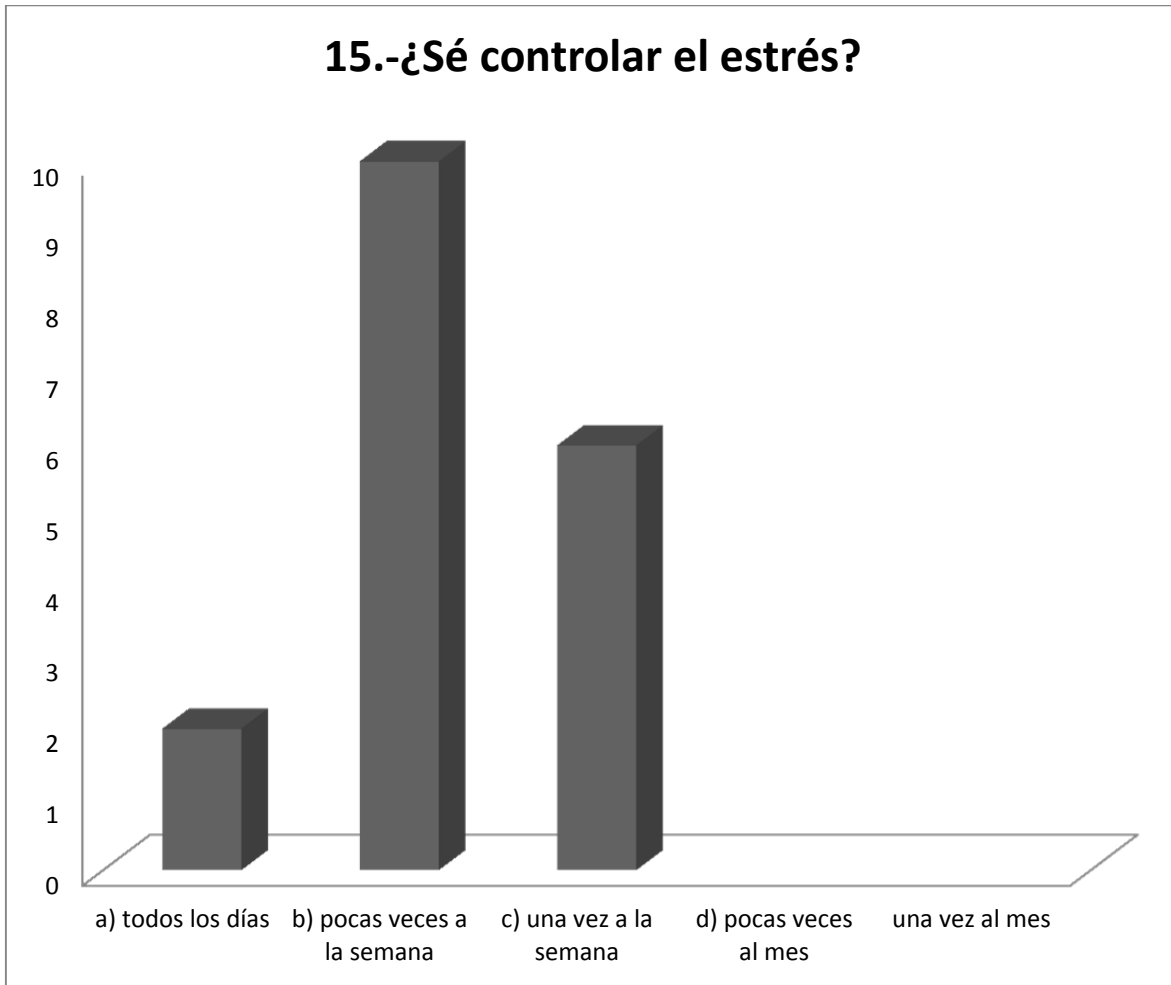


VARIABLES	RESULTADO	%
mucho	11	61%
medianamente	6	33%
poco	1	6%
nada	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que el 94% saben sobre las consecuencias que ocasiona el síndrome de estrés laboral.

Gráfica 21.- Manejo del estrés.

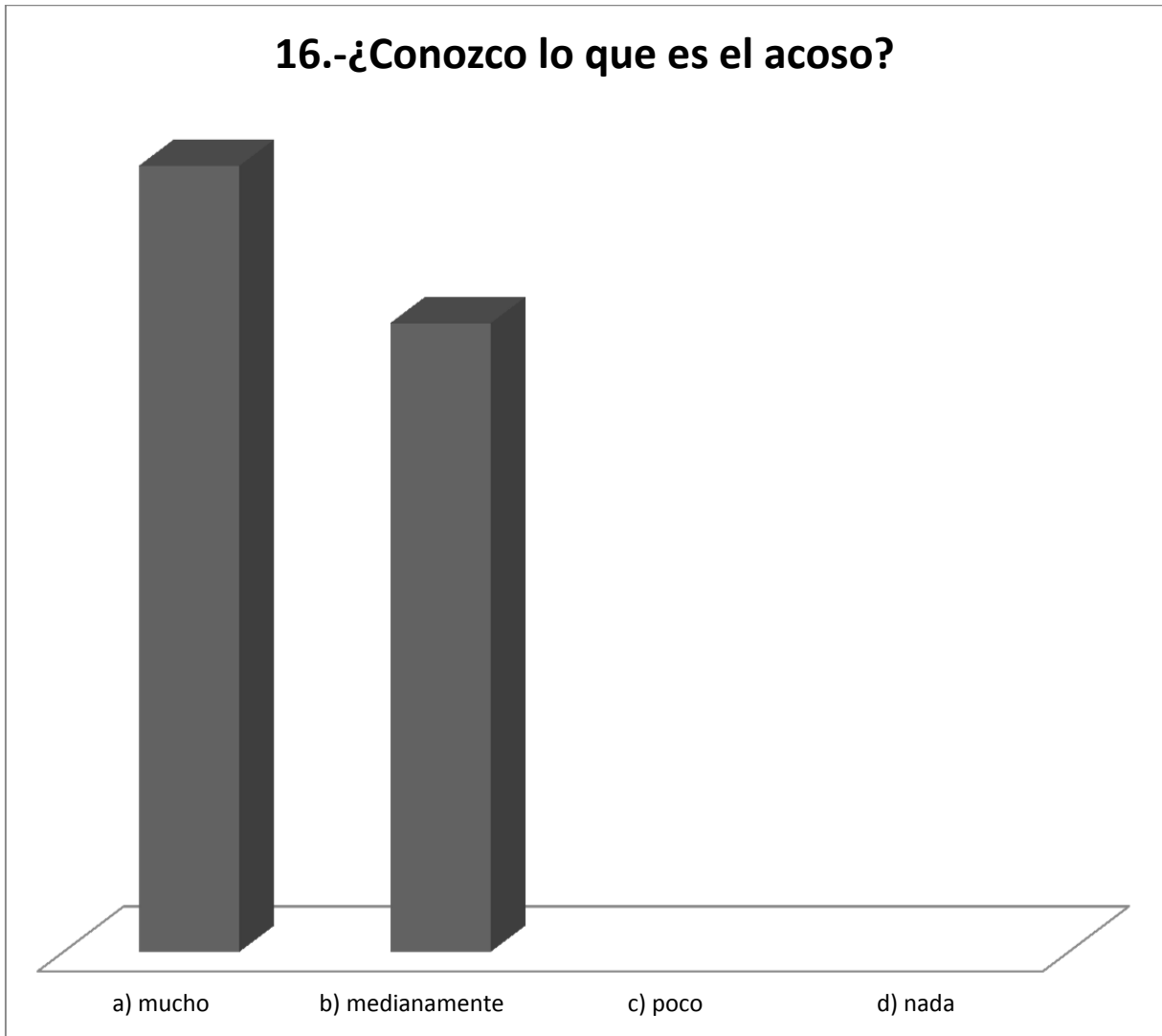


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	2	11%
Pocas veces a la semana	10	56%
Una vez a la semana	6	33%
Pocas veces al mes	0	0%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

A comparación de los anteriores resultados, éste indica que el 89% no logran controlar las situaciones que ocasionan estrés, aquí la organización puede sufrir con el bajo rendimiento del capital humano.

Gráfica 22.- Conocimiento del acoso.

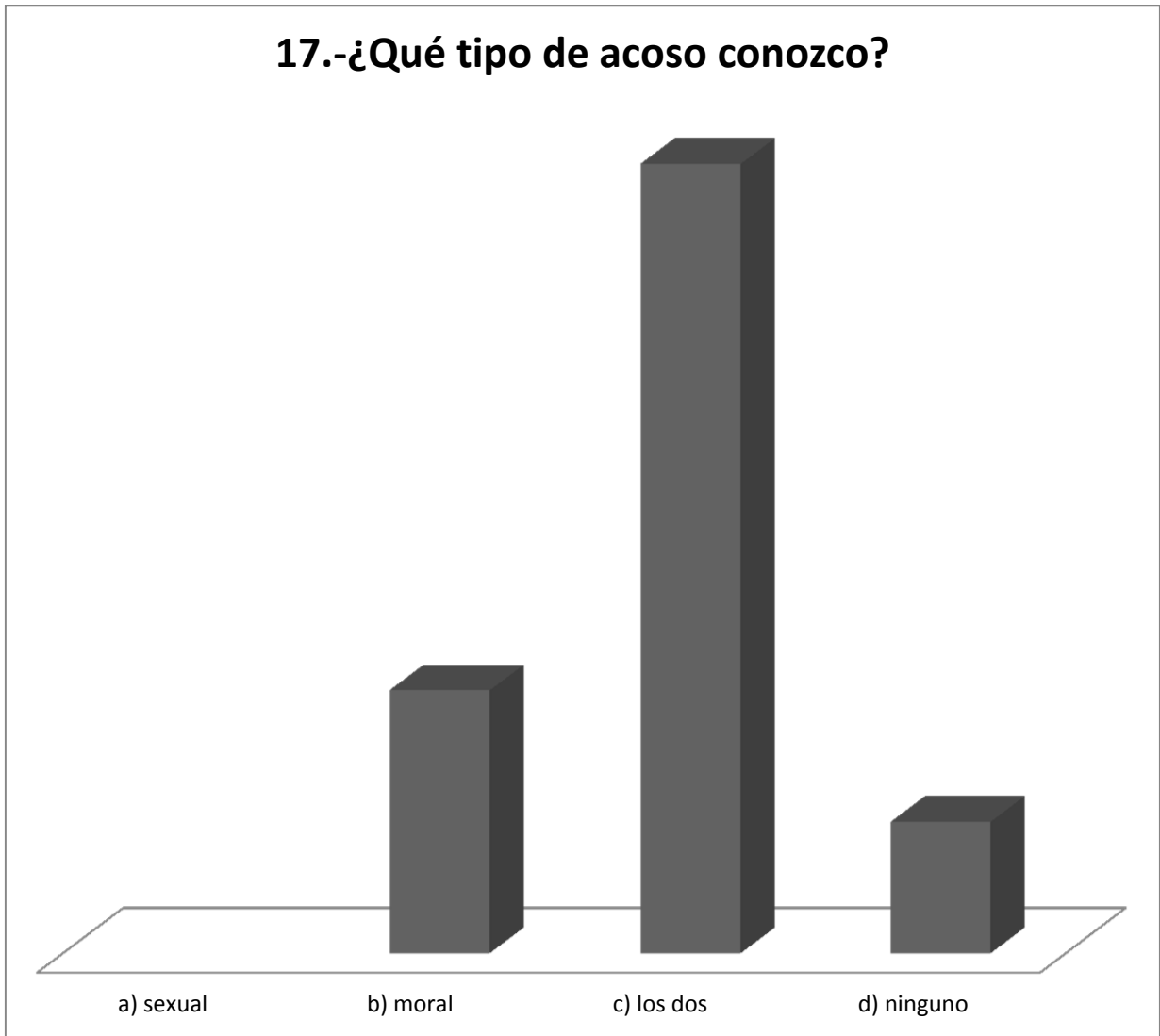


VARIABLES	RESULTADO	%
mucho	10	56%
medianamente	8	44%
poco	0	0%
nada	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 56% muestran que los temas relacionados con el acoso no son desconocidos para el capital humano.

Gráfica 23.- Tipos de acoso.

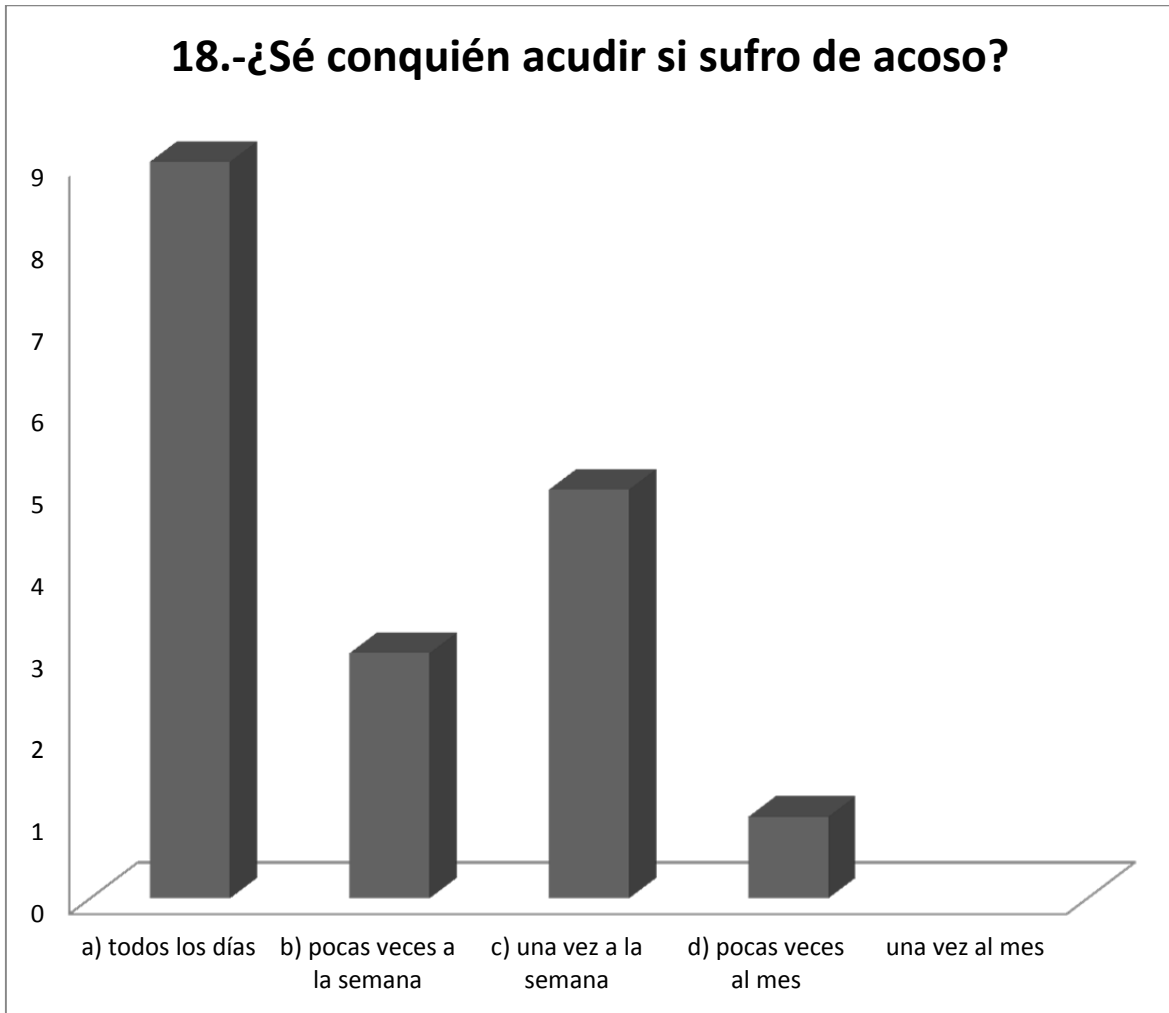


VARIABLES	RESULTADO	%
sexual	0	0%
moral	4	22%
los dos	12	67%
ninguno	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

La mayor parte del capital humano conoce los dos tipos de acoso y esto se puede ver en el 67%.

Gráfica 24.- En caso de acoso se con quién acudir.

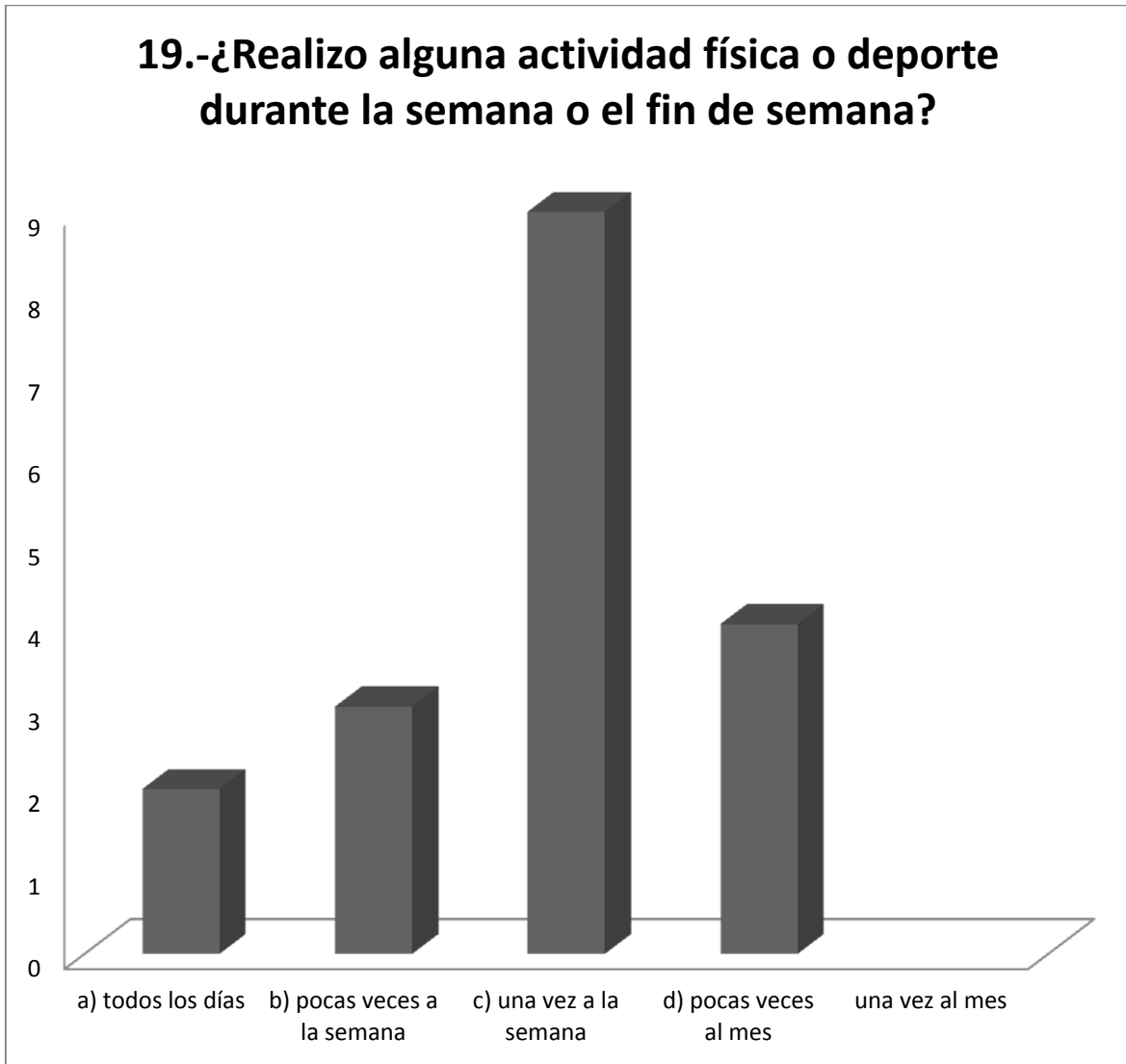


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	9	50%
Pocas veces a la semana	3	17%
Una vez a la semana	5	28%
Pocas veces al mes	1	6%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El capital humano si sabe con quién acudir si sufre algún tipo de acoso, y se puede observar con el 50%

Gráfica 25.- Actividades físicas para prevenir el estrés.



VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	2	11%
Pocas veces a la semana	3	17%
Una vez a la semana	10	56%
Pocas veces al mes	3	17%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

Este resultado del 56% puede ocasionar problemas de sedentarismo.

Gráfica 26.- Actividades posteriores al trabajo.

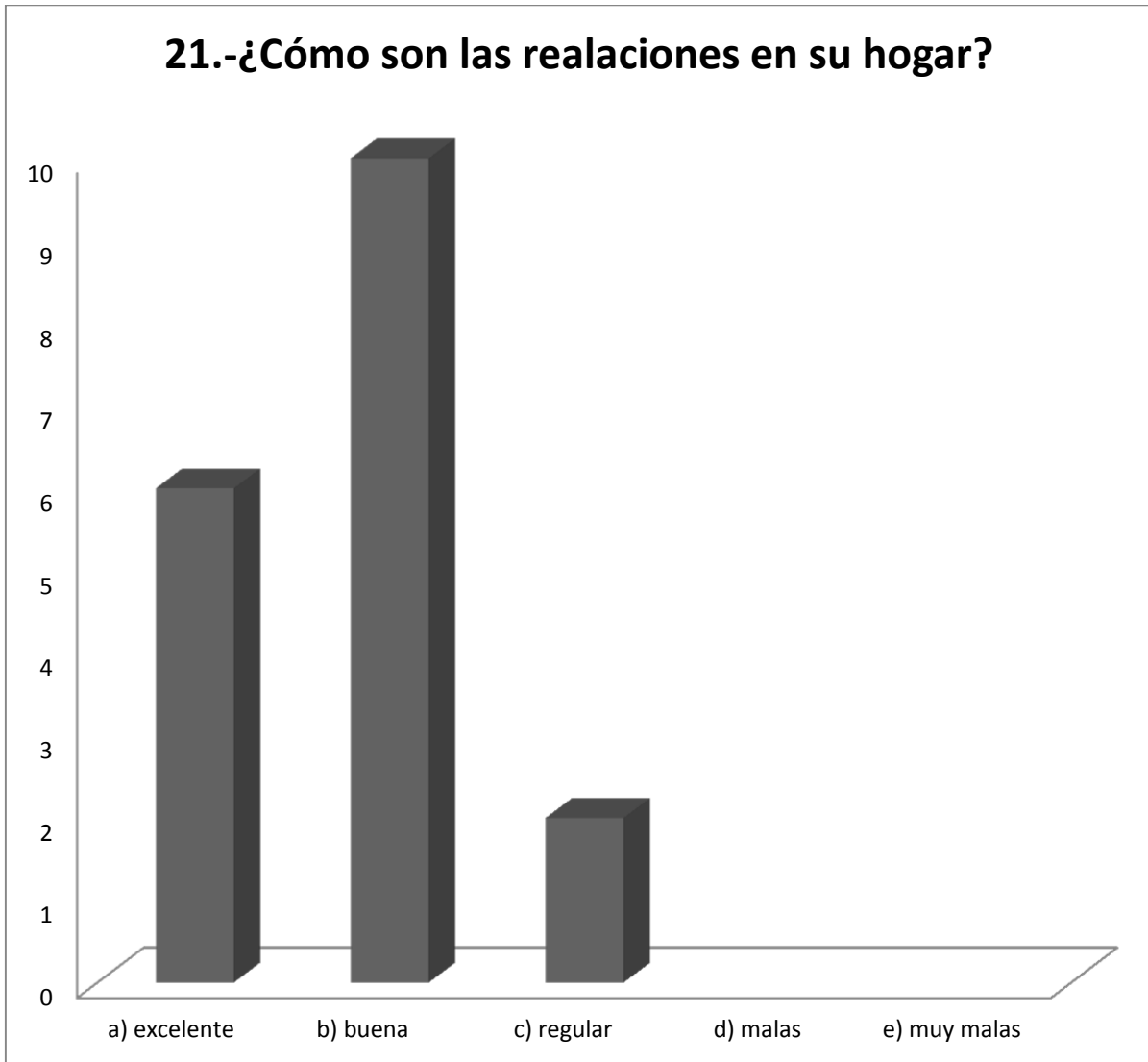


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	3	17%
Pocas veces a la semana	8	44%
Una vez a la semana	5	28%
Pocas veces al mes	2	11%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

EL 44% de los empleados no buscan la manera de distraerse y esto es un problema ya que el estrés puede manifestarse.

Gráfica 27.- Relaciones personales.



VARIABLES	RESULTADO	%
Excelente	6	33%
Buena	10	56%
Regular	2	11%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 56% muestran que hay buena relación de los trabajadores en su hogar.

Gráfica 28.- Relación de pareja



VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	6	33%
Pocas veces a la semana	8	44%
Una vez a la semana	2	11%
Pocas veces al mes	2	11%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

Las relaciones de pareja van de la mano con las relaciones en el hogar, y como se puede ver el personal mantiene buena relación y lo refleja en 44%.

Gráfica 29.- Relaciones internas de la empresa.



VARIABLES	RESULTADO	%
Excelente	2	11%
Buena	13	72%
Regular	3	17%
Mala	0	0%
Muy mala	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

En estos resultados se observa que el 72%, si existe buena relación entre el personal de la organización.

Gráfica 30.- Trabajo en equipo.

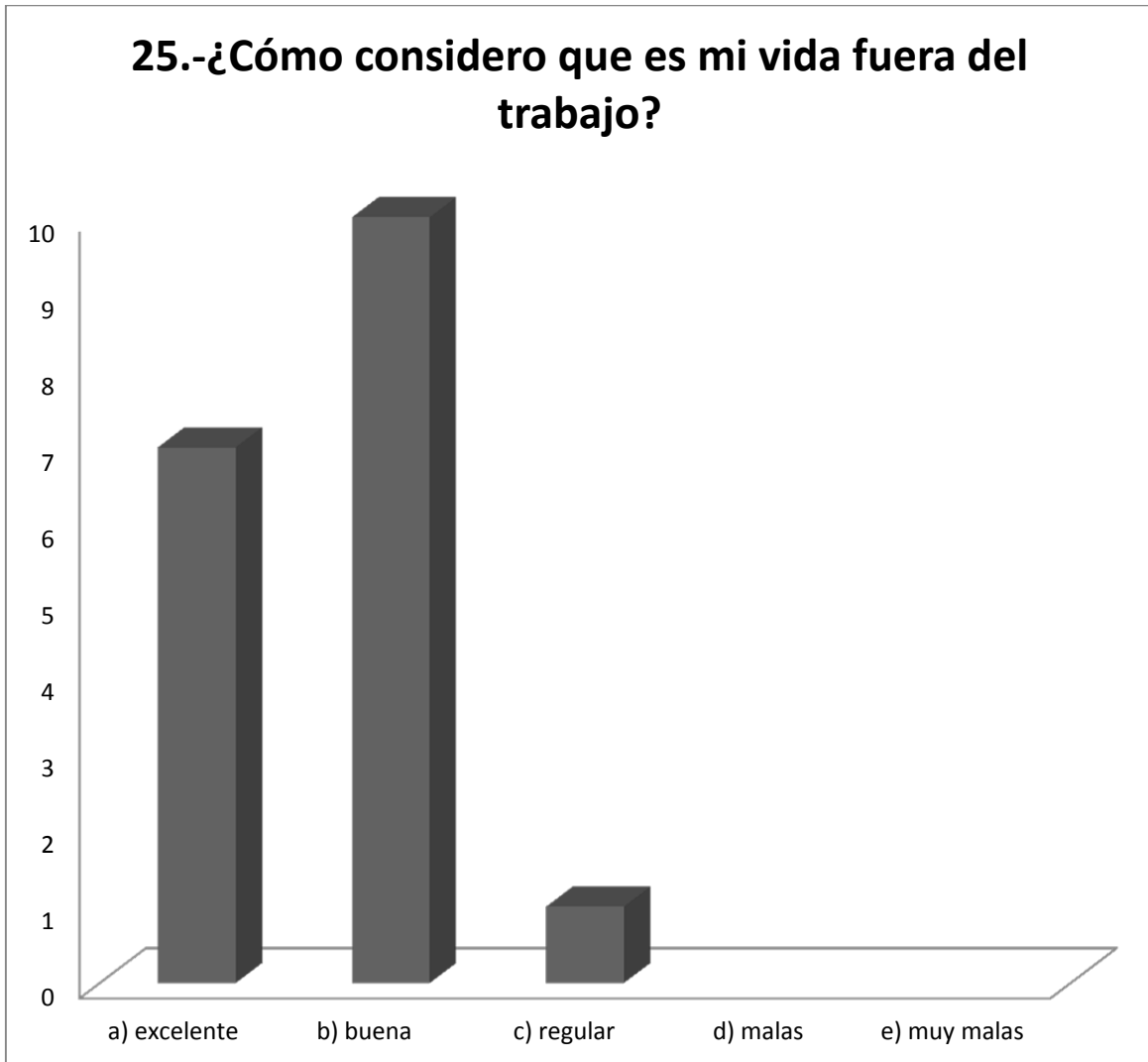


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	1	6%
Una vez a la semana	9	50%
Pocas veces al mes	8	44%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

A pesar que hay una buena relación interpersonal, existen el 56% que en ocasiones se le dificulta participar o trabajar en equipo.

Gráfica 31.- Vida fuera del trabajo.



VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	7	39%
Pocas veces a la semana	10	56%
Una vez a la semana	1	6%
Pocas veces al mes	0	0%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El resultado es positivo porque el 94% mantiene una buena vida fuera del trabajo.

Gráfica 32.- Relación compañeros y jefes inmediatos.



VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Una vez a la semana	15	83%
Pocas veces al mes	3	17%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

A comparación de la gráfica 23, en estos resultados muestran que el 83% llegan a tener problemas con compañeros o jefes.

Gráfica 33.- Situaciones emocionales o de autoestima.

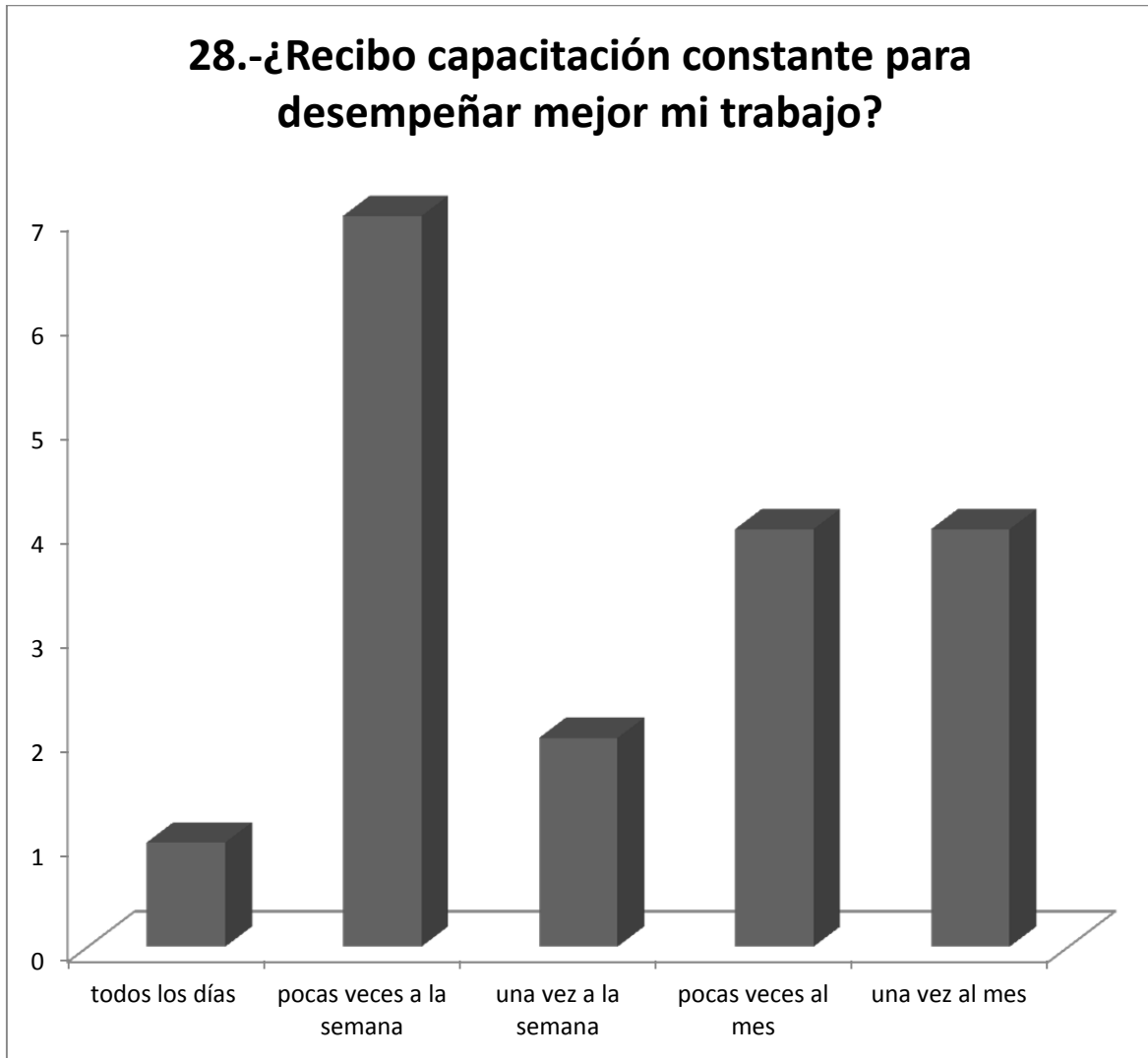


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Una vez a la semana	7	39%
Pocas veces al mes	11	61%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

La situación de humillar en público al personal de la organización es un problema muy serio, los resultados muestran que el 39% han sido regañados en público por lo menos alguna ocasión.

Gráfica 34.- Capacitación para el desempeño laboral

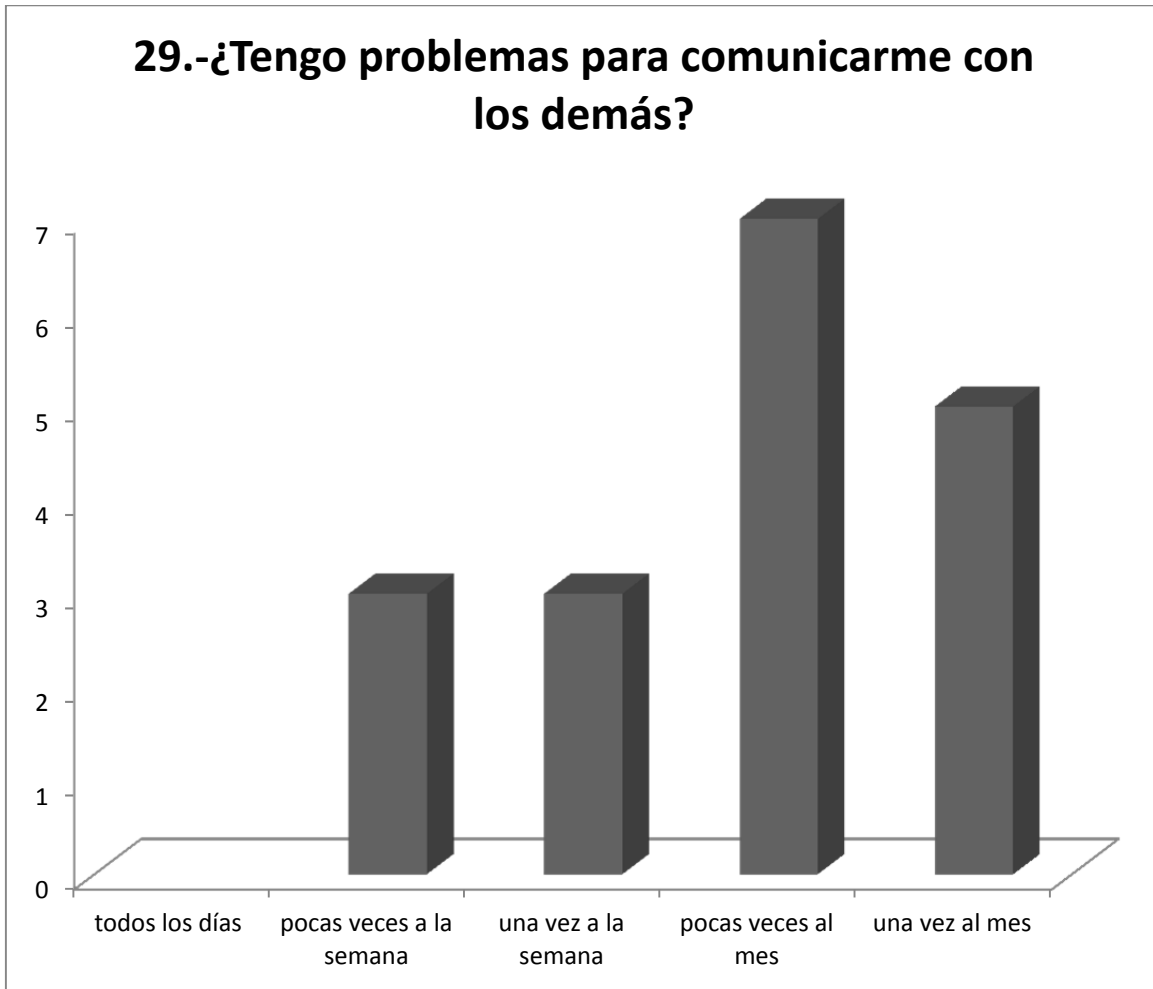


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	1	6%
Pocas veces a la semana	7	39%
Una vez a la semana	2	11%
Pocas veces al mes	4	22%
Una vez al mes	4	22%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados dicen que el 39% no reciben capacitación constante, esto puede ser un factor importante para la aparición del estrés en el personal.

Gráfica 35.- Comunicación interpersonal

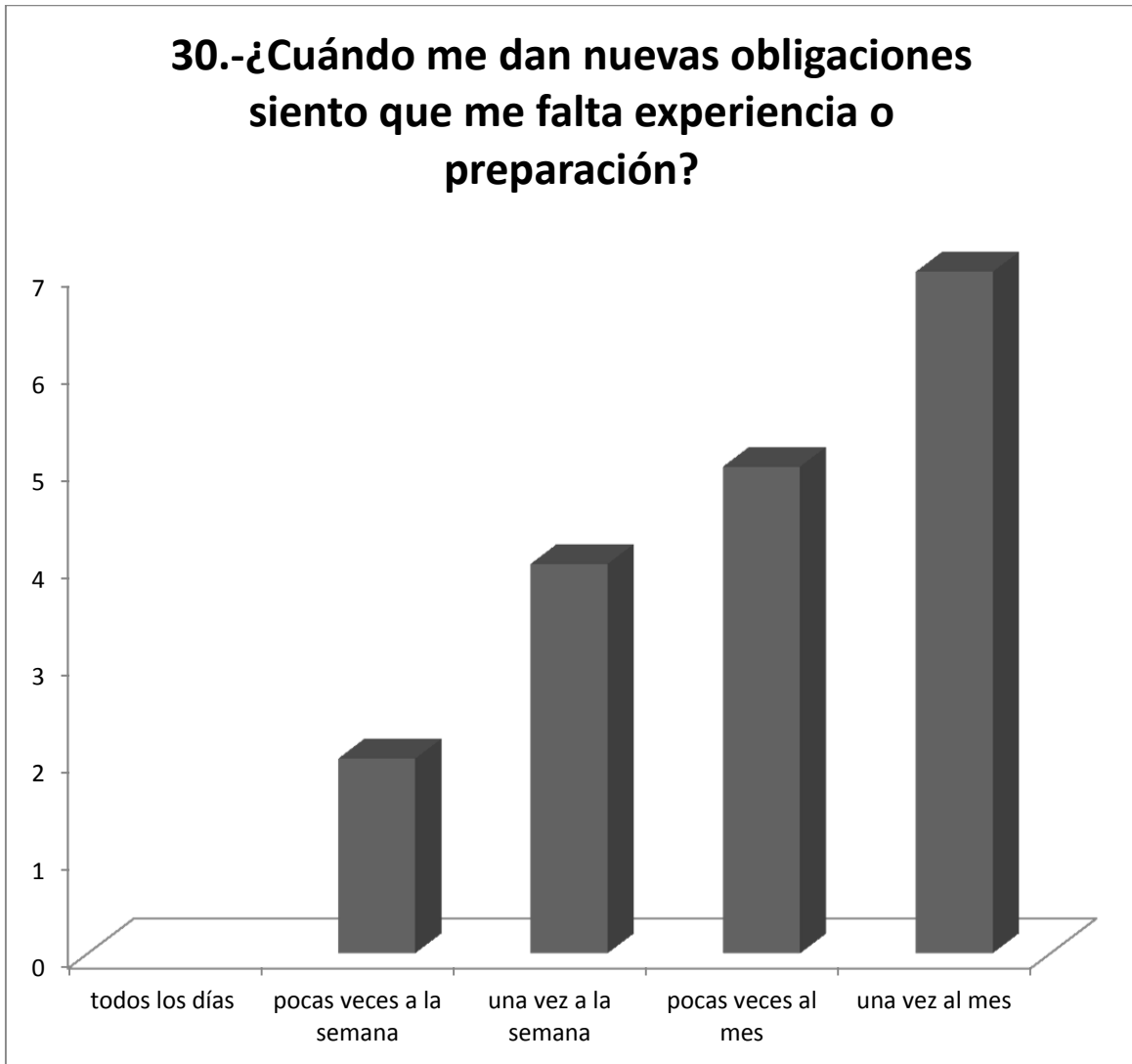


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	3	17%
Una vez a la semana	3	17%
Pocas veces al mes	7	39%
Una vez al mes	5	28%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

La comunicación interna no tiene ningún problema. Se puede observar que el 67%.

Gráfica 36.- Experiencia o preparación laboral

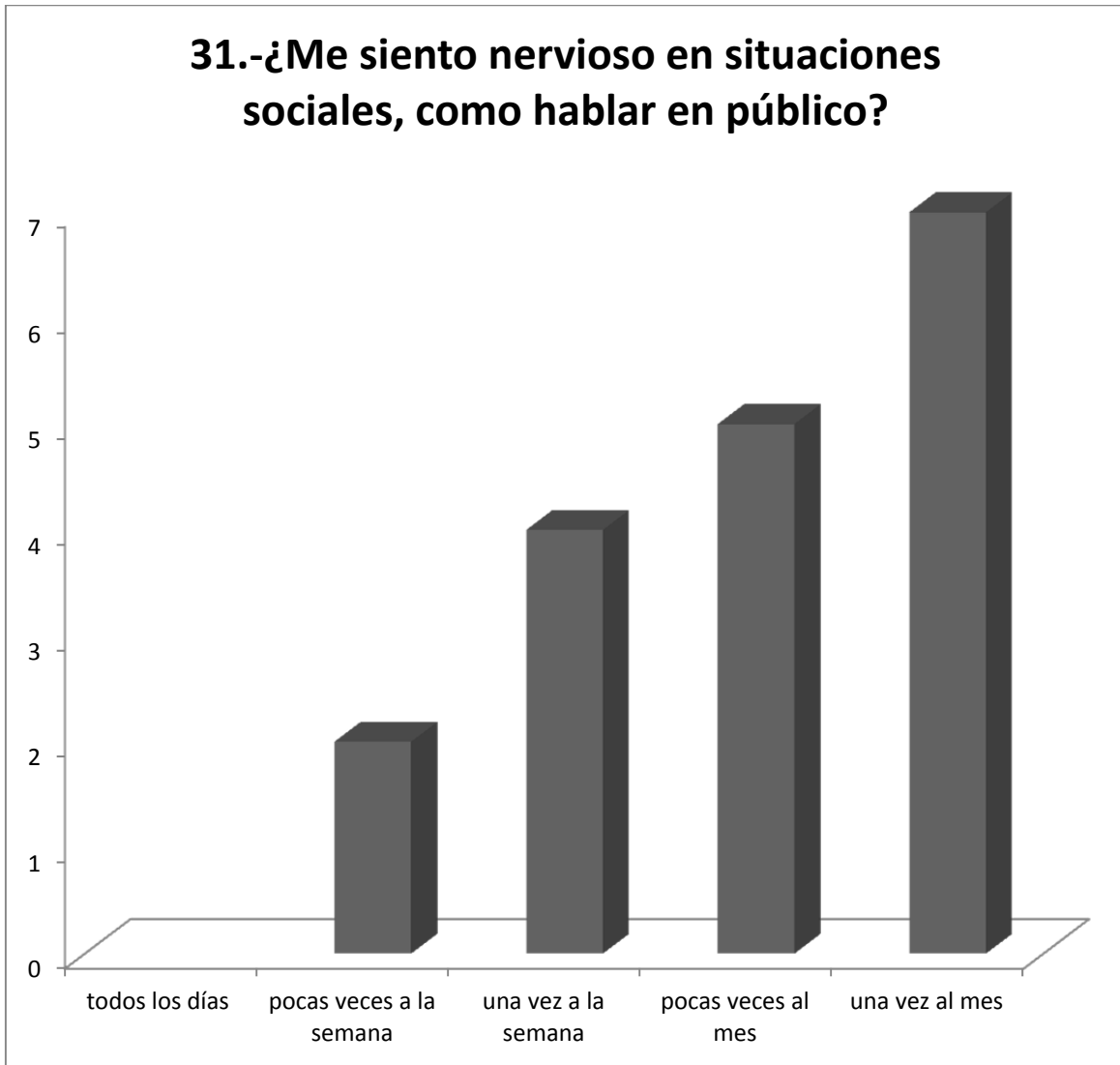


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	2	11%
Una vez a la semana	4	22%
Pocas veces al mes	5	28%
Una vez al mes	7	39%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

La mayor parte del capital humano no tiene ningún problema cuando le dan nuevas obligación ya que el 39% recibe capacitación.

Gráfica 37.- Situaciones públicas



VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	2	11%
Una vez a la semana	4	22%
Pocas veces al mes	5	28%
Una vez al mes	7	39%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 39% no tiene ningún problema en situaciones sociales.

Gráfica 38.- Autoestima

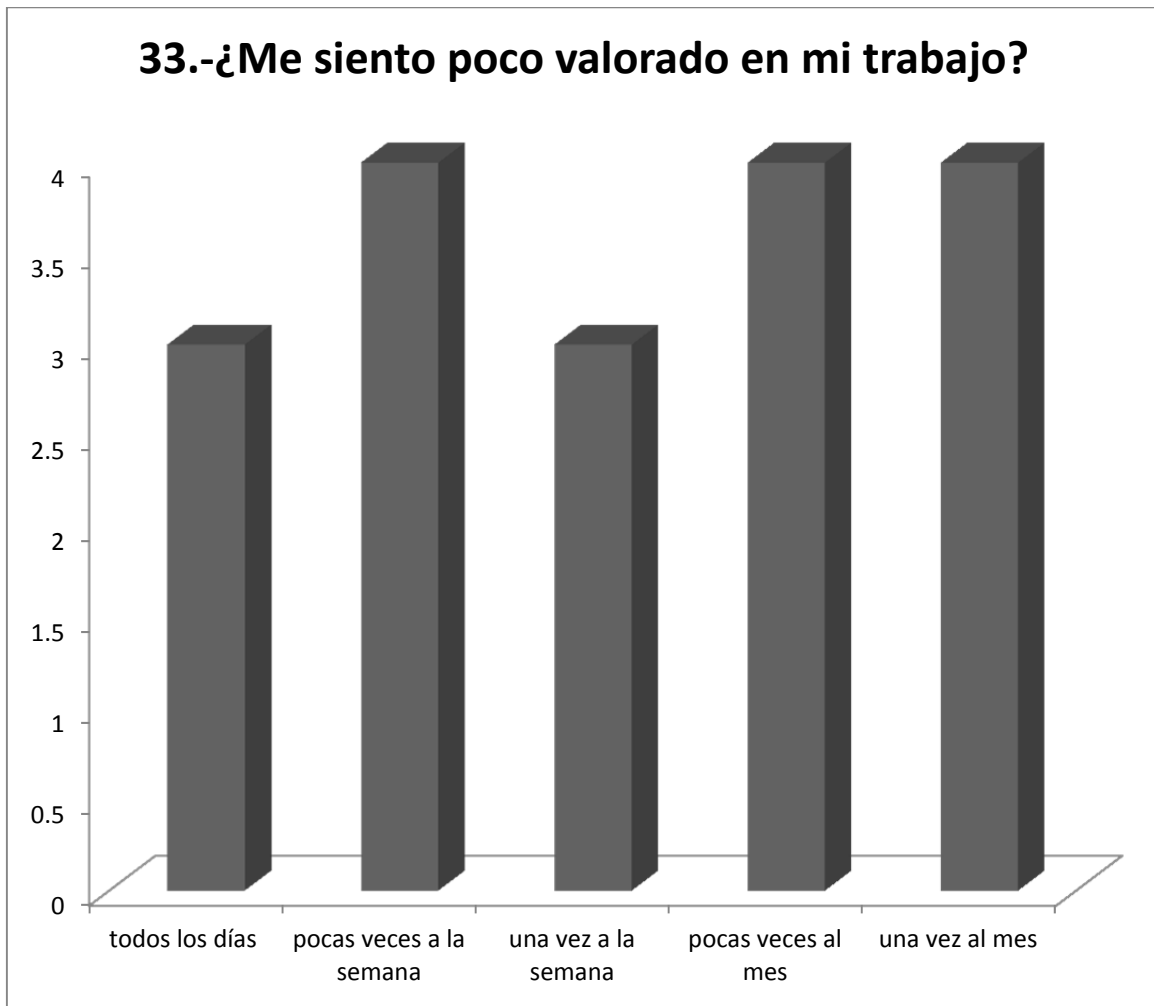


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Una vez a la semana	2	11%
Pocas veces al mes	4	22%
Una vez al mes	12	67%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

La situación de autoestima es muy positiva ya que el 67% no siente que lo culpen por los problemas que se lleguen a presentar.

Gráfica 39.- Sentimiento de pertenencia del empleado



VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	3	17%
Pocas veces a la semana	4	22%
Una vez a la semana	3	17%
Pocas veces al mes	4	22%
Una vez al mes	4	22%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 39% el personal siente que no ésta siendo valorado adecuadamente por la organización

Gráfica 40.- Frustración laboral



VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	1	6%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces al mes	6	33%
Una vez al mes	11	61%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 61% no presenta ningún problema con relación a su trabajo.

Gráfica 41.- Situaciones de acoso

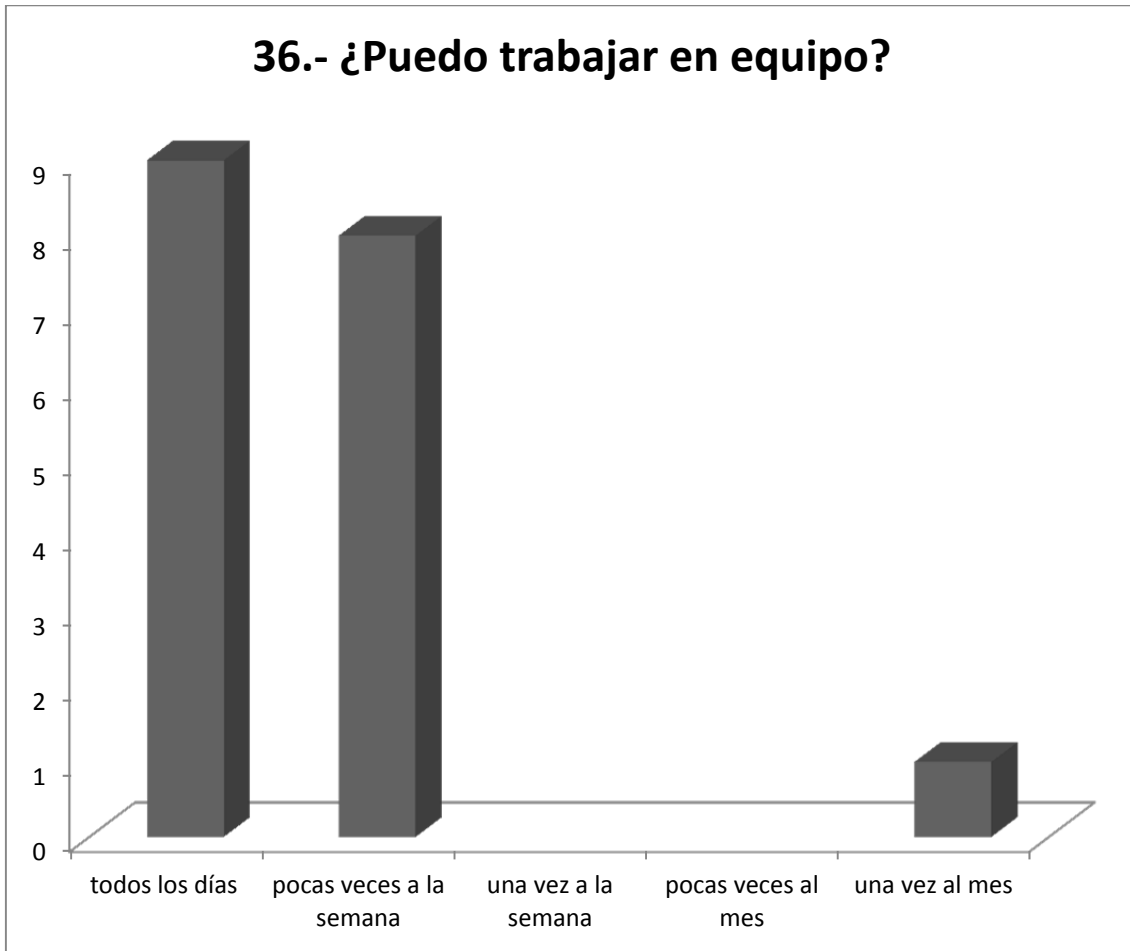


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	3	17%
Pocas veces a la semana	2	11%
Una vez a la semana	3	17%
Pocas veces al mes	3	17%
Una vez al mes	7	39%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 39% ha sufrido algún tipo de acoso.

Gráfica 42.- Trabajo en equipo

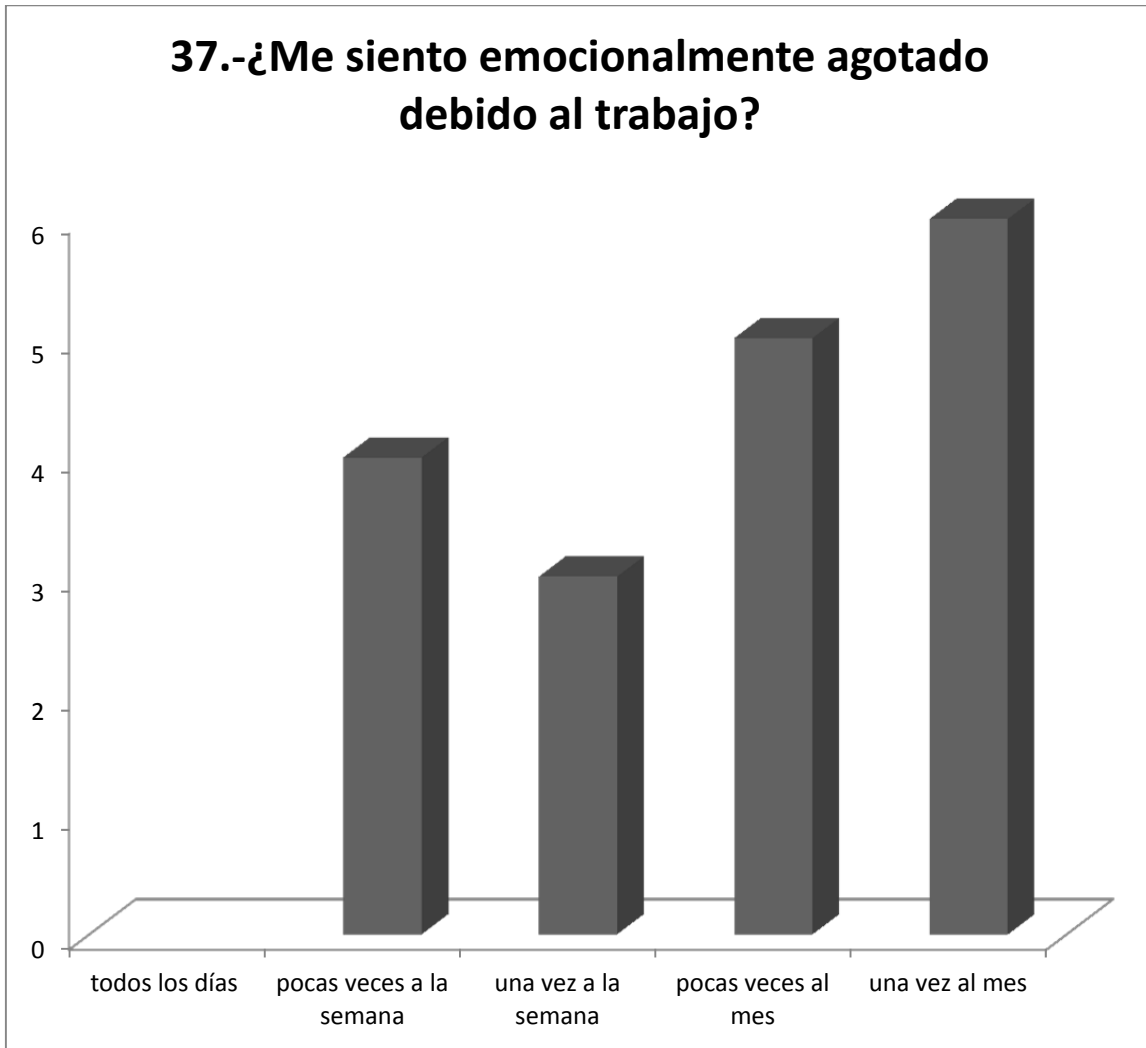


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	9	50%
Pocas veces a la semana	8	44%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces al mes	0	0%
Una vez al mes	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 94%.del personal no tiene ningún problema con trabajar en equipo..

Gráfica 43.- Sentimiento de agotamiento

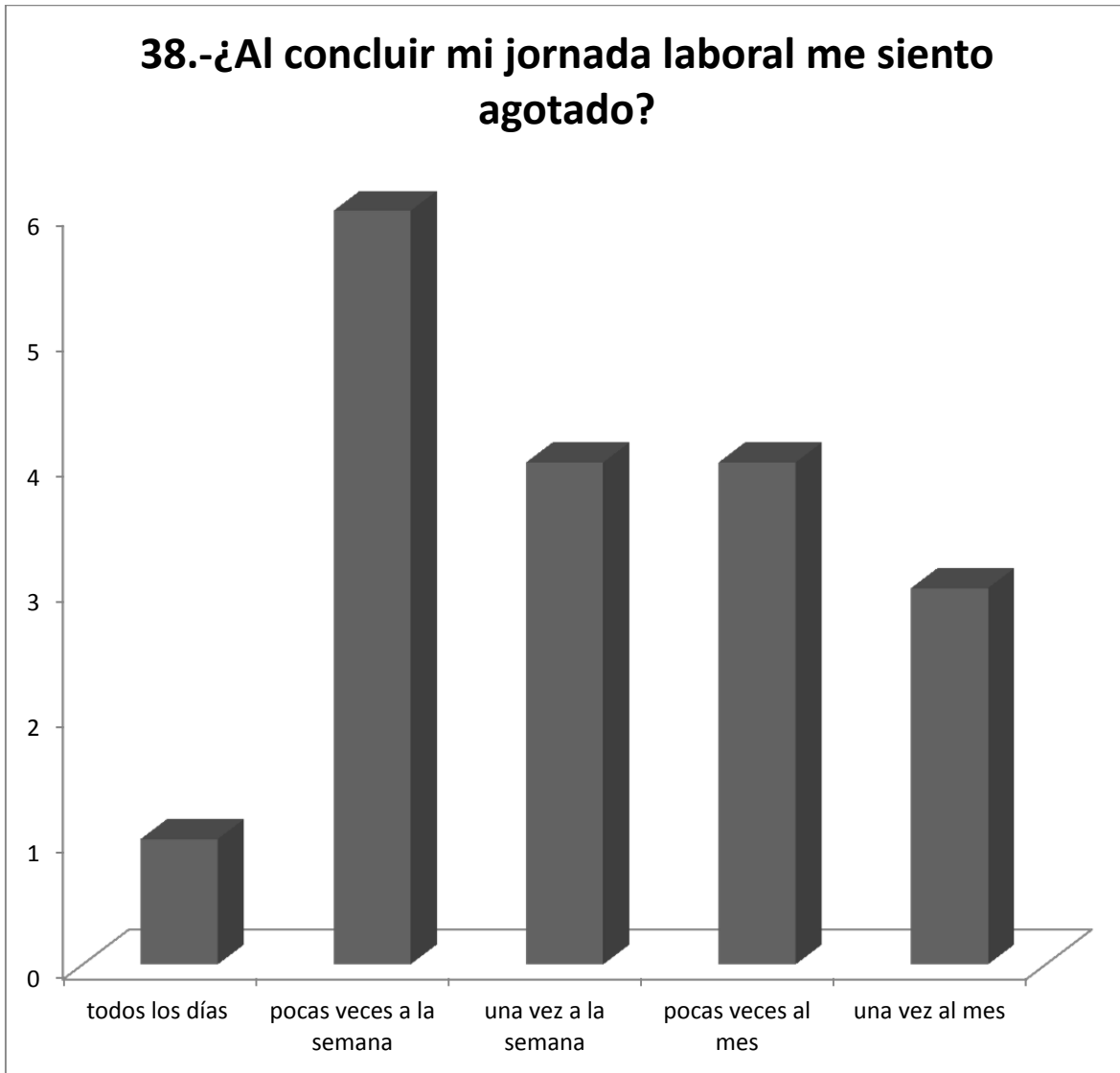


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	4	22%
Una vez a la semana	3	17%
Pocas veces al mes	5	28%
Una vez al mes	6	33%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 39% llega a tener agotamiento y esto puede ser un gran problema para la organización.

Gráfica 44.- Agotamiento laboral

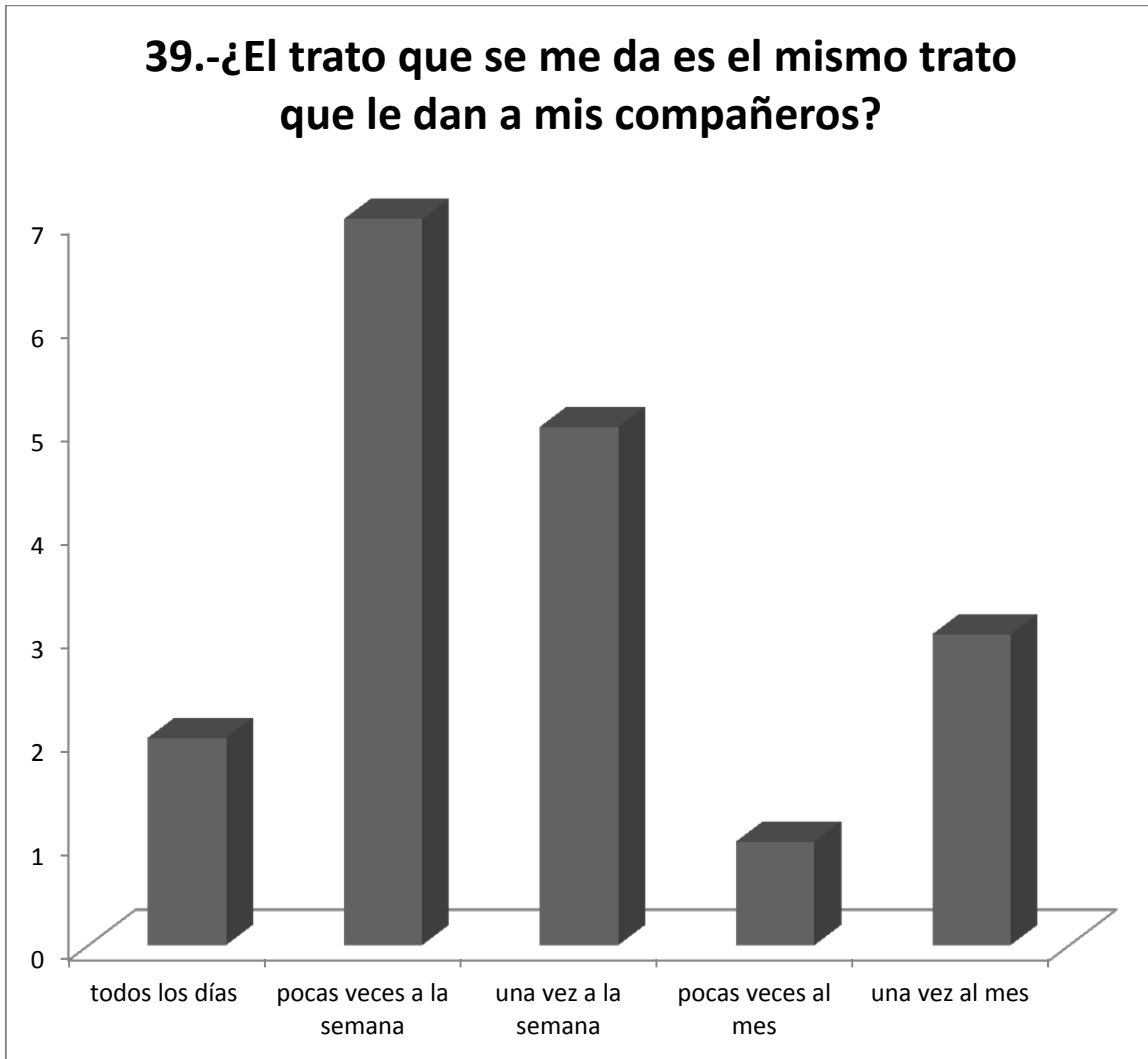


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	1	6%
Pocas veces a la semana	6	33%
Una vez a la semana	4	22%
Pocas veces al mes	4	22%
Una vez al mes	3	17%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

A comparación de los resultados anteriores, en estos el personal si tienen una gran cantidad de agotamiento y esto lo refleja el 39%.

Gráfica 45.- Igualdad laboral

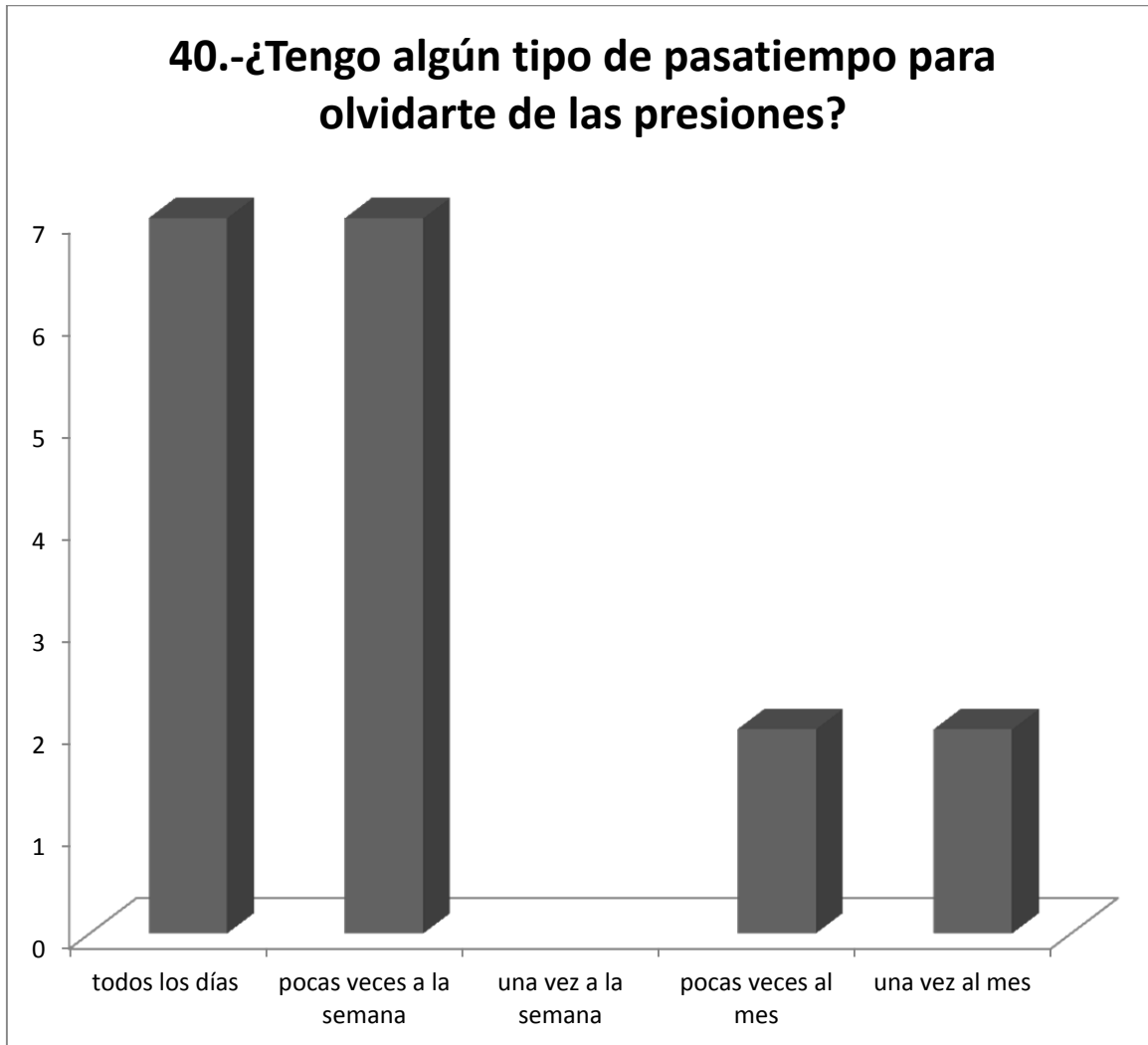


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	2	11%
Pocas veces a la semana	7	39%
Una vez a la semana	5	28%
Pocas veces al mes	1	6%
Una vez al mes	3	17%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

La igualdad en el área de trabajo es importante, y en éste aspecto la organización no tienen ningún problema

Gráfica 46.- Dispersión después del trabajo

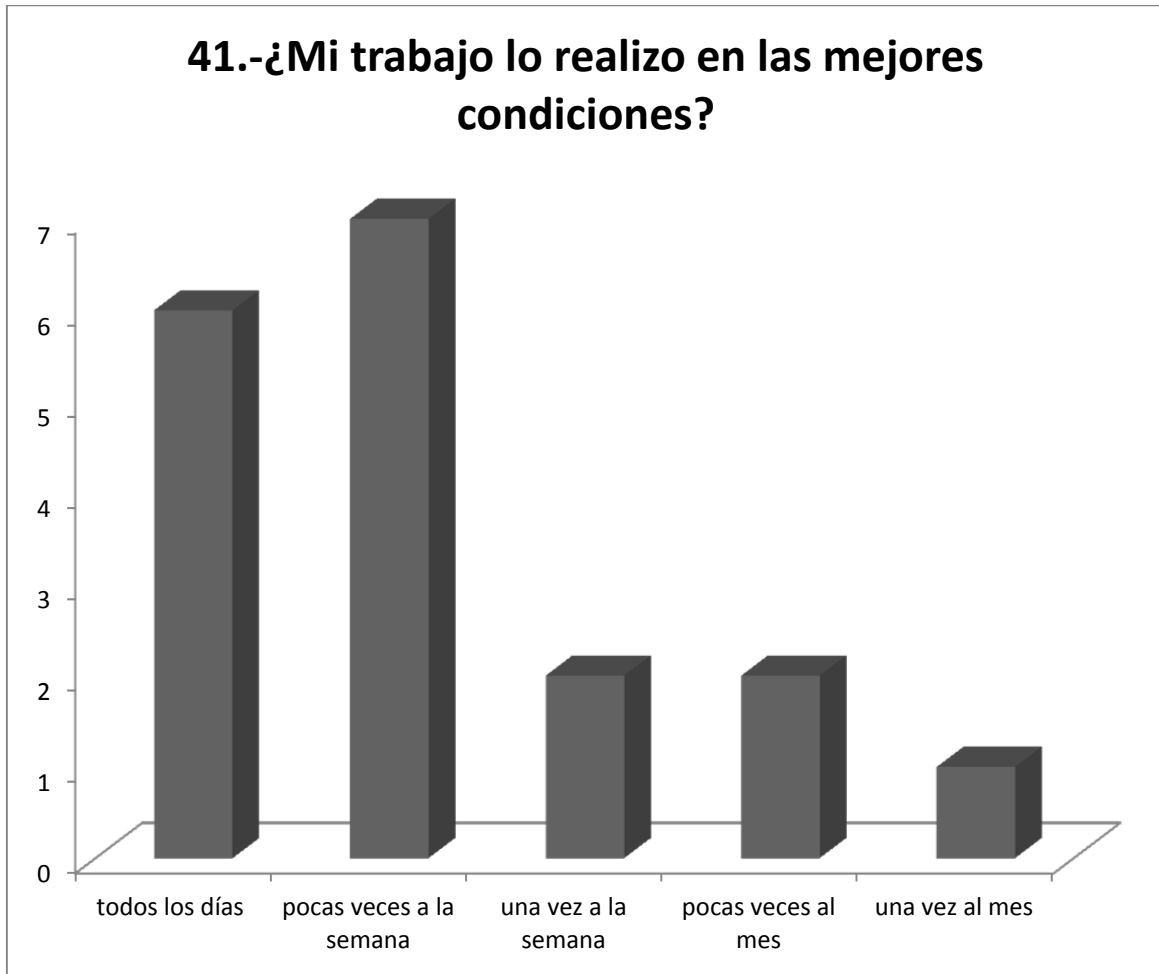


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	7	39%
Pocas veces a la semana	7	39%
Una vez a la semana	0	0%
Pocas veces al mes	2	11%
Una vez al mes	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

EL 78% del personal realiza algún tipo de pasatiempo después de la jornada laboral.

Gráfica 47.- Condiciones laborales

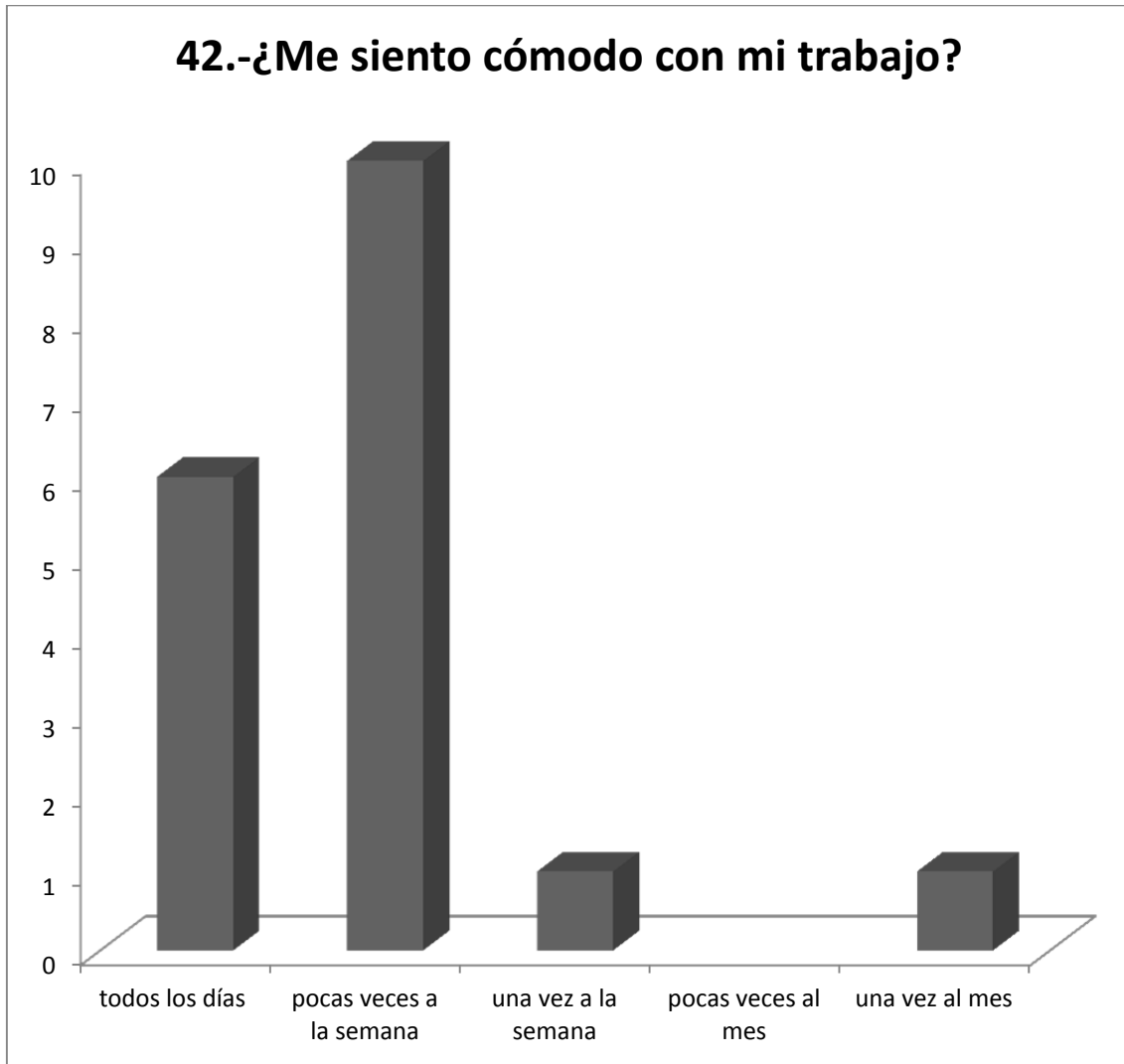


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	6	33%
Pocas veces a la semana	7	39%
Una vez a la semana	2	11%
Pocas veces al mes	2	11%
Una vez al mes	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

Para el trabajador es muy importante que sus labores diarias las realice en las mejores condiciones, en esta tabla se observa que el 72% realiza el trabajo en las mejores condiciones..

Gráfica 48.- Sentido de comodidad por parte del empleado

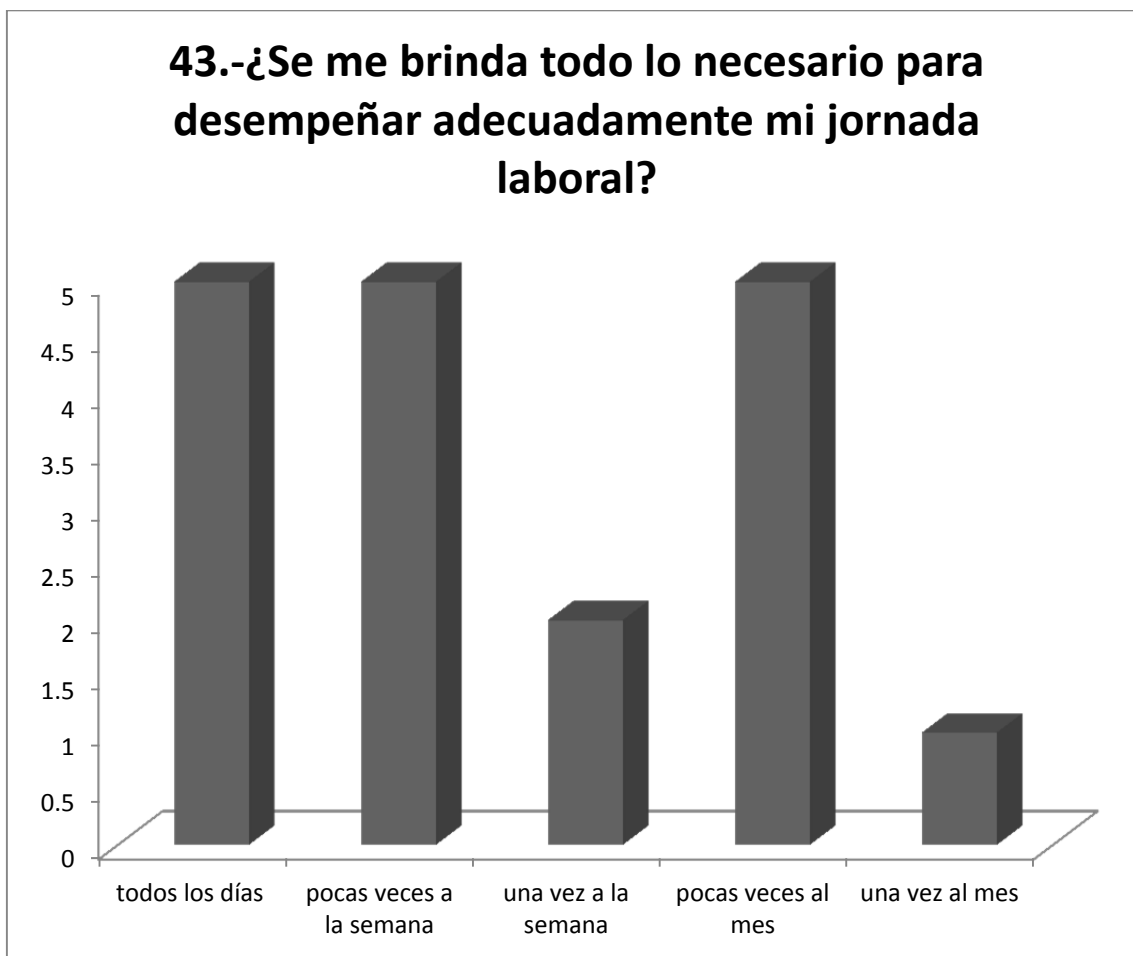


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	6	33%
Pocas veces a la semana	10	56%
Una vez a la semana	1	6%
Pocas veces al mes	0	0%
Una vez al mes	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 89% se siente satisfecho con su trabajo, de ésta manera el personal mantiene un buen desempeño.

Gráfica 49.- Distribución del material para un buen desempeño laboral por parte del capital humano

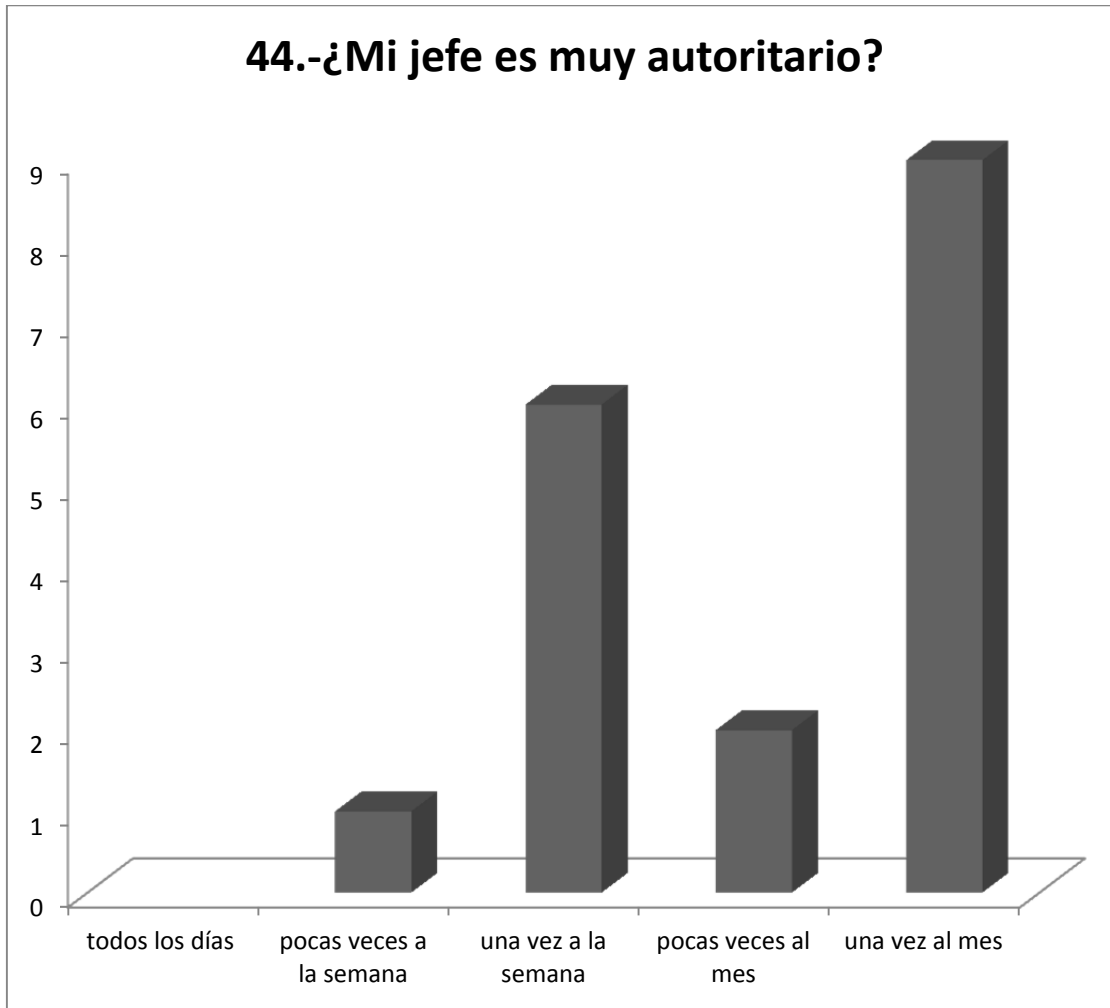


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	5	28%
Pocas veces a la semana	5	28%
Una vez a la semana	2	11%
Pocas veces al mes	5	28%
Una vez al mes	1	6%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 56% menciona que si se le brinda todo lo necesario para desempeñar su trabajo, sin embargo, el 34% menciona que no le dan el material necesario.

Gráfica 50.- Jefes autoritarios

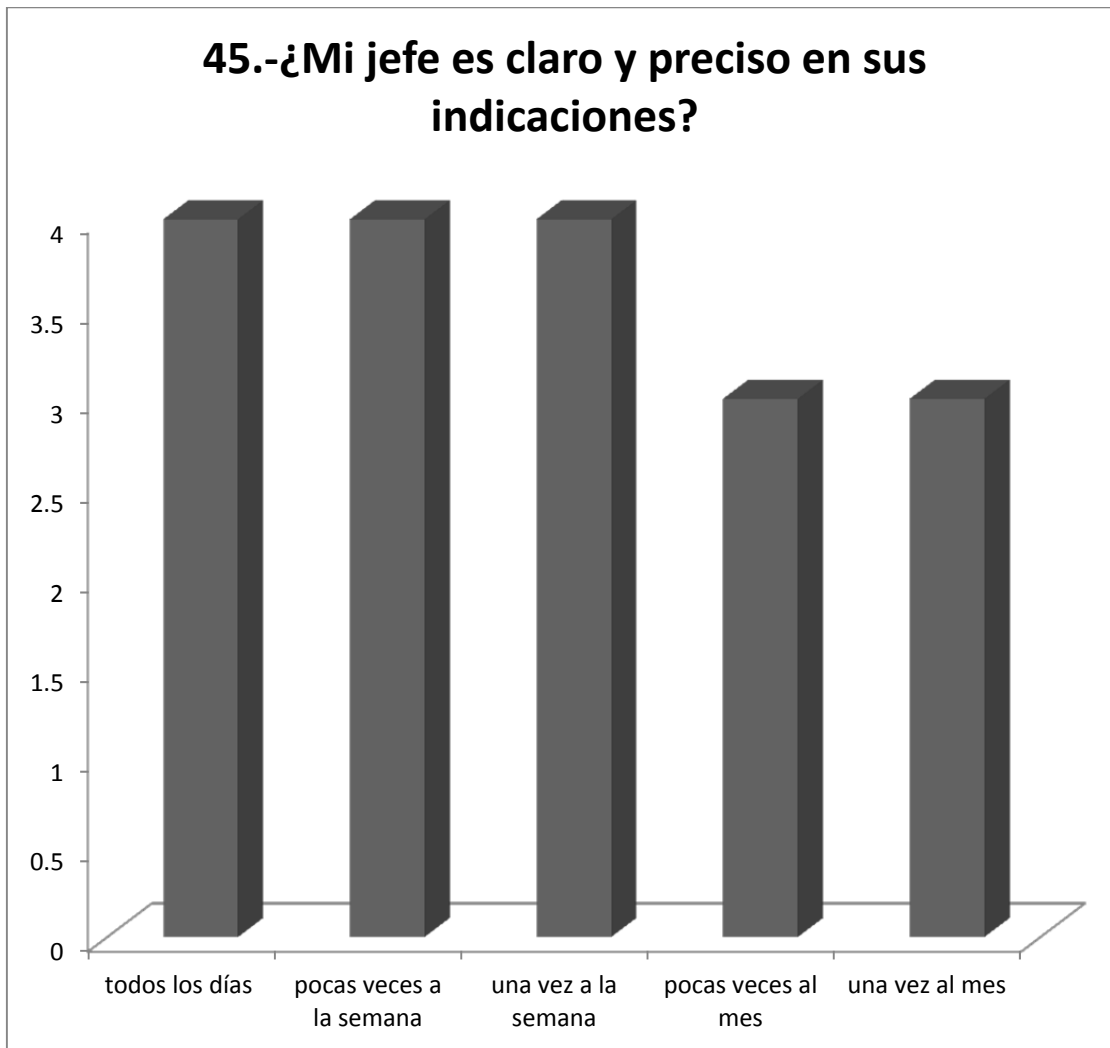


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	1	6%
Una vez a la semana	6	33%
Pocas veces al mes	2	11%
Una vez al mes	9	50%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

Otro de los factores por el cual el estrés se hace presente es tener un jefe muy autoritario, el 61% no tiene problema con su jefe.

Gráfica 51- Indicaciones claras de los jefes hacia los empleados

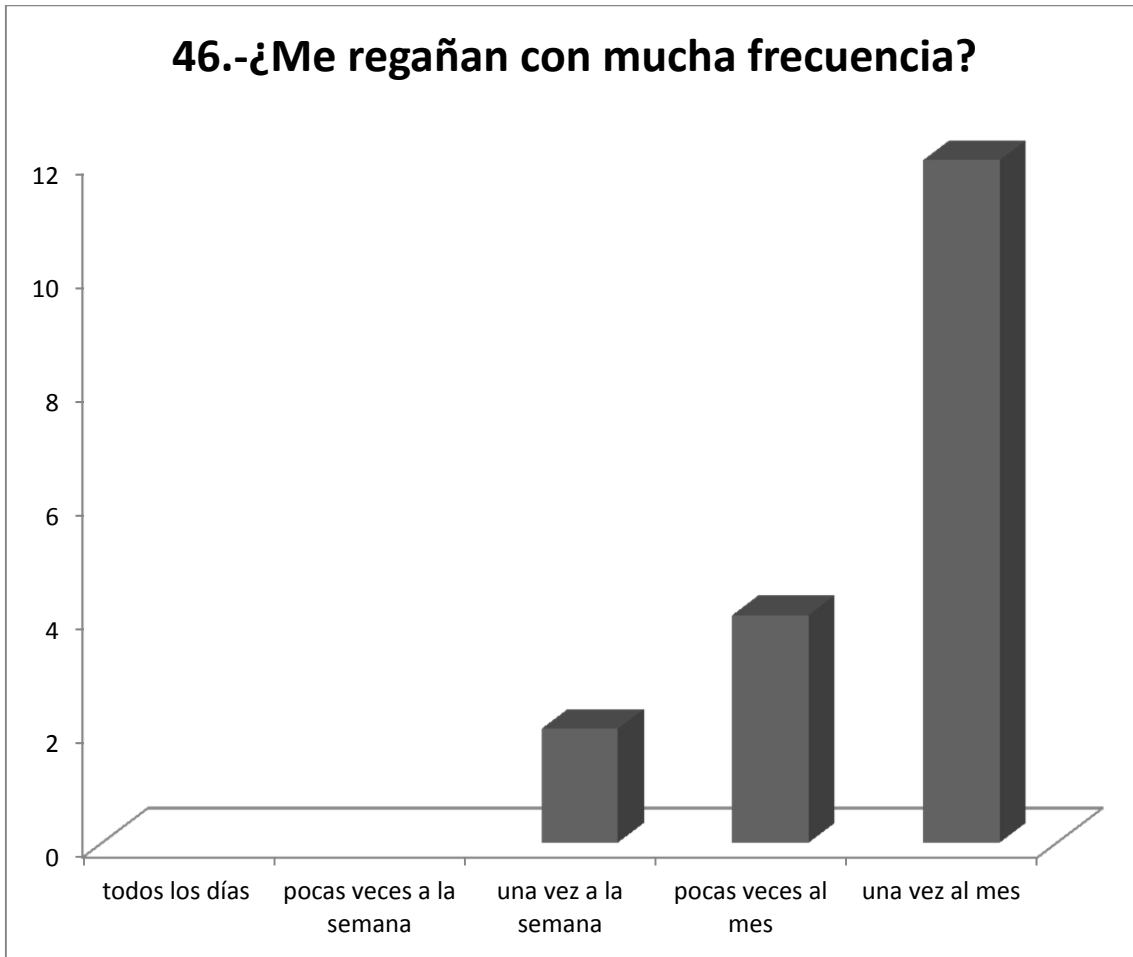


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	4	22%
Pocas veces a la semana	4	22%
Una vez a la semana	4	22%
Pocas veces al mes	3	17%
Una vez al mes	3	17%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El 34% precisa que los jefes no son claros con sus indicaciones y esto puede ser una barrera de comunicación para lograr un desempeño adecuado.

Gráfica 52.- Desmotivación por parte de los jefes



VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	0	0%
Una vez a la semana	2	11%
Pocas veces al mes	4	22%
Una vez al mes	12	67%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

EL 89% del personal no ha sido regañado en público, de esta manera el empleado se siente cómodo en su trabajo.

Gráfica 53.- Reconocimiento por un buen desempeño

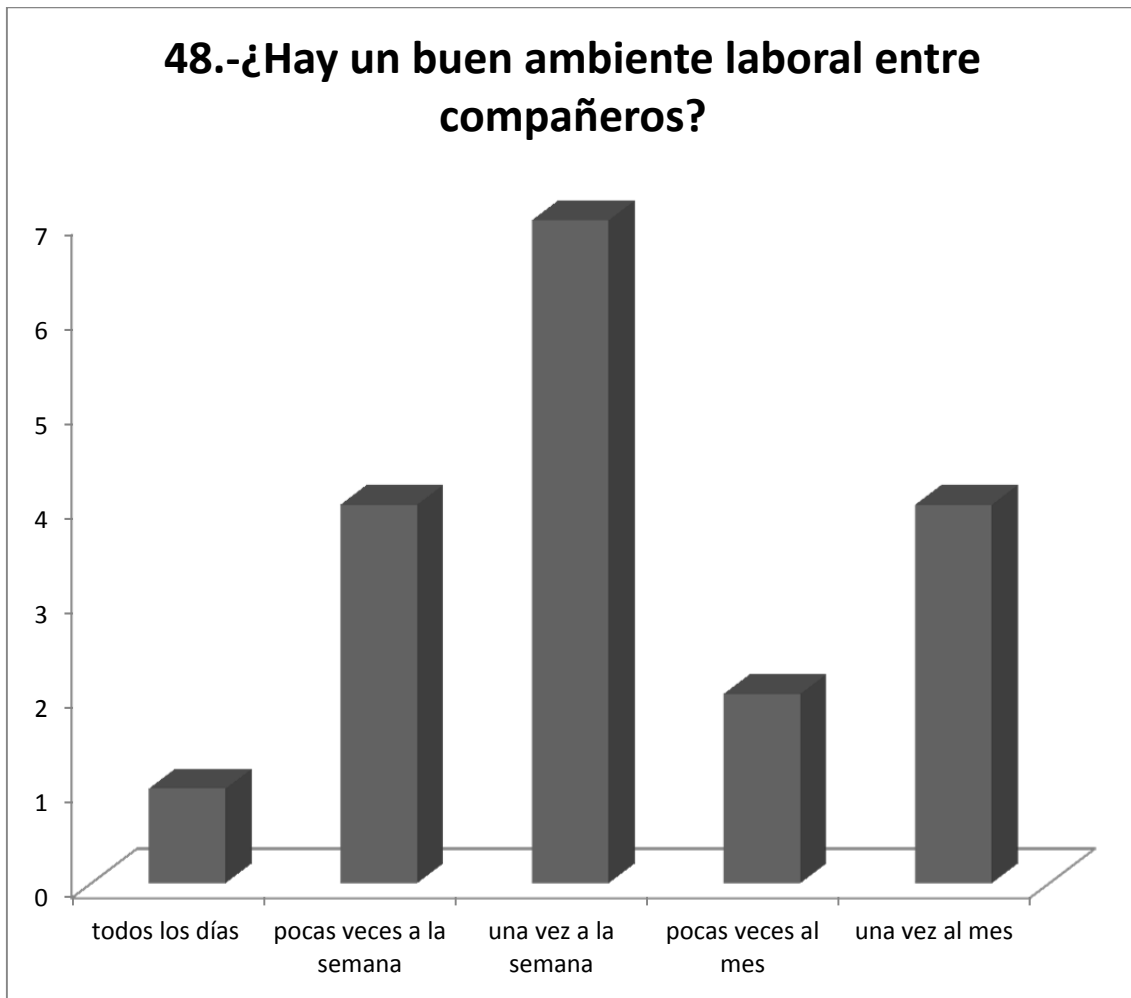


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	1	6%
Pocas veces a la semana	3	17%
Una vez a la semana	7	39%
Pocas veces al mes	4	22%
Una vez al mes	3	17%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El reconocimiento hacia el empleado por parte de los jefes es muy importante, en estos resultados se muestra que el 39% no reciben ningún reconocimiento.

Gráfica 54.- Clima laboral

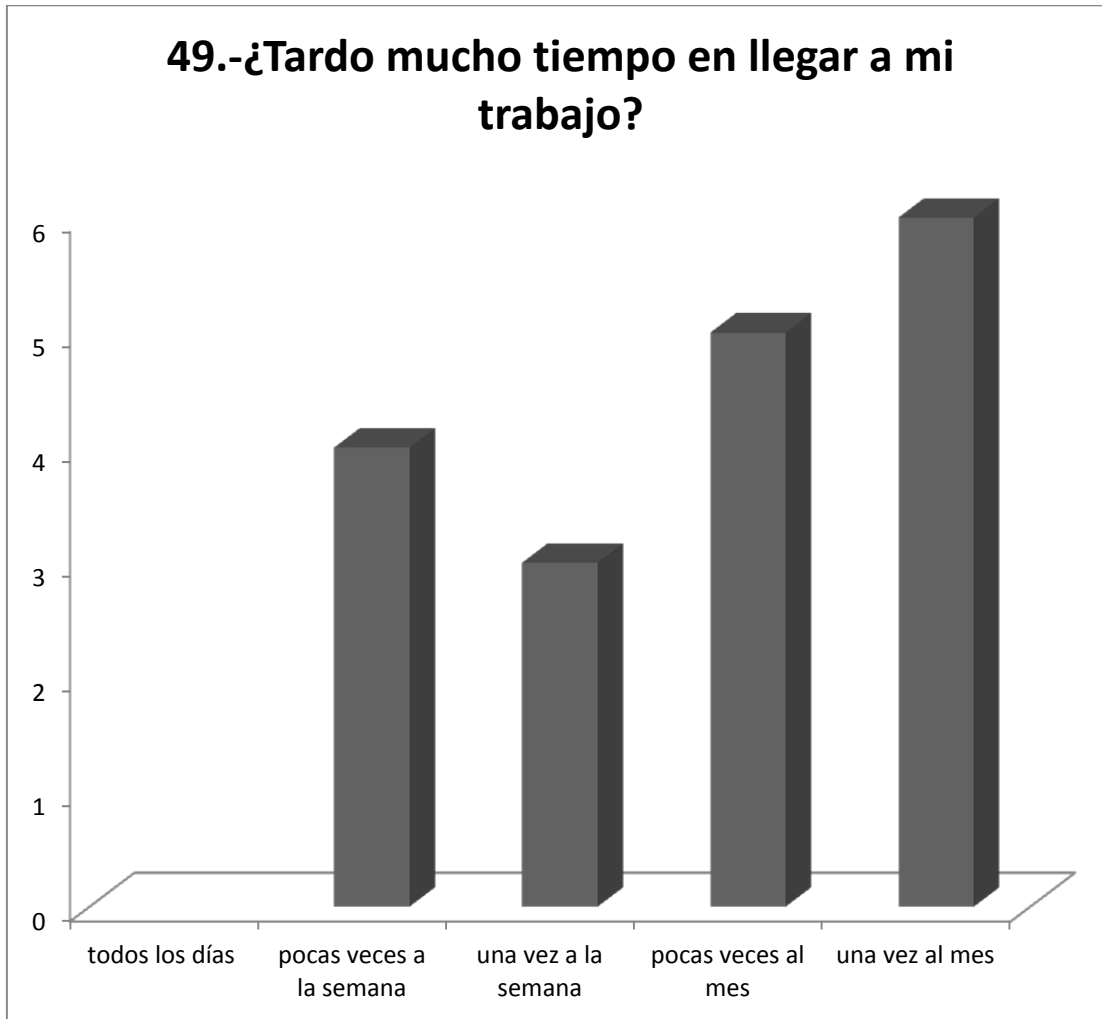


VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	1	6%
Pocas veces a la semana	4	22%
Una vez a la semana	7	39%
Pocas veces al mes	2	11%
Una vez al mes	4	22%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

El buen desempeño laboral depende de un excelente clima, lo que dicen estos resultados es que, el 33% de los encuestados mencionan que es intermitente el buen ambiente.

Gráfica 55.- Problemas para llegar al lugar de trabajo



VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	0	0%
Pocas veces a la semana	4	22%
Una vez a la semana	3	17%
Pocas veces al mes	5	28%
Una vez al mes	6	33%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

Las distancias largas o el tráfico es una situación que provoca estrés laboral, y el 22% señala que los empleados tardan en llegar a su área de trabajo.

Gráfica 56.- Carga laboral en un solo día



VARIABLES	RESULTADO	%
Todos los días	3	17%
Pocas veces a la semana	5	28%
Una vez a la semana	6	33%
Pocas veces al mes	1	6%
Una vez al mes	3	17%
TOTAL	18	100%

Fuente: Elaboración propia

La carga de trabajo para una sola persona ocasiona tensión y estrés, como lo muestran los resultados el 45% tienen muchas labores en un día.

Figura 57.- Agotamiento Emocional

RANGO DE EDADES	CANSANCIO EMOCIONAL							
	TOTAL		HOMBRES			MUJERES		
	H	M	B	M	A	B	M	A
48-52	1			1				
43-47	2	3	2			2	1	
38-42	2		1	1				
33-37	2	1	1		1			1
28-32	2	2		2			2	
23-27	1	1	1			1		
18-22	1		1					
TOTAL	11	7	11			7		

Fuente: elaboración propia

En la tabla se puede observar que 6 hombres de 11 tienen una posición baja. Por otro lado hay 3 mujeres con nivel bajo y otras 3 tienen una escala de medio, es decir, que el cansancio emocional se encuentra bajo.

Figura 58.- Despersonalización

RANGO DE EDADES	DESPERSONALIZACIÓN							
	TOTAL		HOMBRES			MUJERES		
	H	M	B	M	A	B	M	A
48-52	1		1					
43-47	2	3		1	1	2	1	
38-42	2		2					
33-37	2	1	2			1		
28-32	2	2	2			2		
23-27	1	1		1		1		
18-22	1				1			
TOTAL	11	7	11			7		

Fuente: elaboración propia

En esta tabla se puede ver que 7 hombres de 11, muestran una despersonalización baja, y hay 6 mujeres de 7 que muestran un nivel bajo.

Figura 59.- Logros Personales

RANGO DE EDADES	LOGROS PERSONALES							
	TOTAL		HOMBRES			MUJERES		
	H	M	B	M	A	B	M	A
48-52	1				1			
43-47	2	3		1	1		1	2
38-42	2		1	1				
33-37	2	1			2		1	
28-32	2	2	1		1	1		1
23-27	1	1		1		1		
18-22	1			1				
TOTAL	11	7	11			7		

Fuente: elaboración propia

La tabla muestra que 5 hombres de un total de 11 tienen un nivel alto, y 3 mujeres de 7 están en una escala alta.

4.2 Estado de la hipótesis

Por lo tanto la Hipótesis planteada:

“A menor estrés, mejor clima laboral del personal administrativo de la organización “X” del Municipio de Puebla”.

Se confirma, debido a que el capital humano de la organización analizada, presenta en forma general un estrés regular o medio, sin embargo se observan algunos valores que afectan al clima laboral, como la aceptación de 12 miembros de los 18 encuestados que han padecido acoso de los dos tipos.

4.3 Conclusión de los resultados

Para poder calificar e interpretar el grado de SQT es necesario conocer el agotamiento emocional, logros personales y la despersonalización de esta manera se determina el grado como bajo, medio o alto, a continuación se muestra la siguiente tabla de Maslach que ayuda a explicar esta situación.

Figura 60.- Dimensiones y clasificación del grado de SQT

Dimensión Grado	Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
Bajo	Menor o igual que 25	Menor o igual que 7	Mayor o igual que 55
Medio	Entre 26 y 36	Entre 8 y 12	Entre 47 y 54
Alto	Mayor o igual que 37	Mayor o igual que 13	Menor o igual que 46

Elaboración: Test de estrés laboral, Síndrome Burnout de Maslach.

De acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación, los parámetros quedaron de la siguiente manera:

En esta medición tanto AE y DP tienen puntuación baja, y LP tiene el nivel alto, por lo tanto, se considera que dentro de la organización "X", existe un estrés bajo.

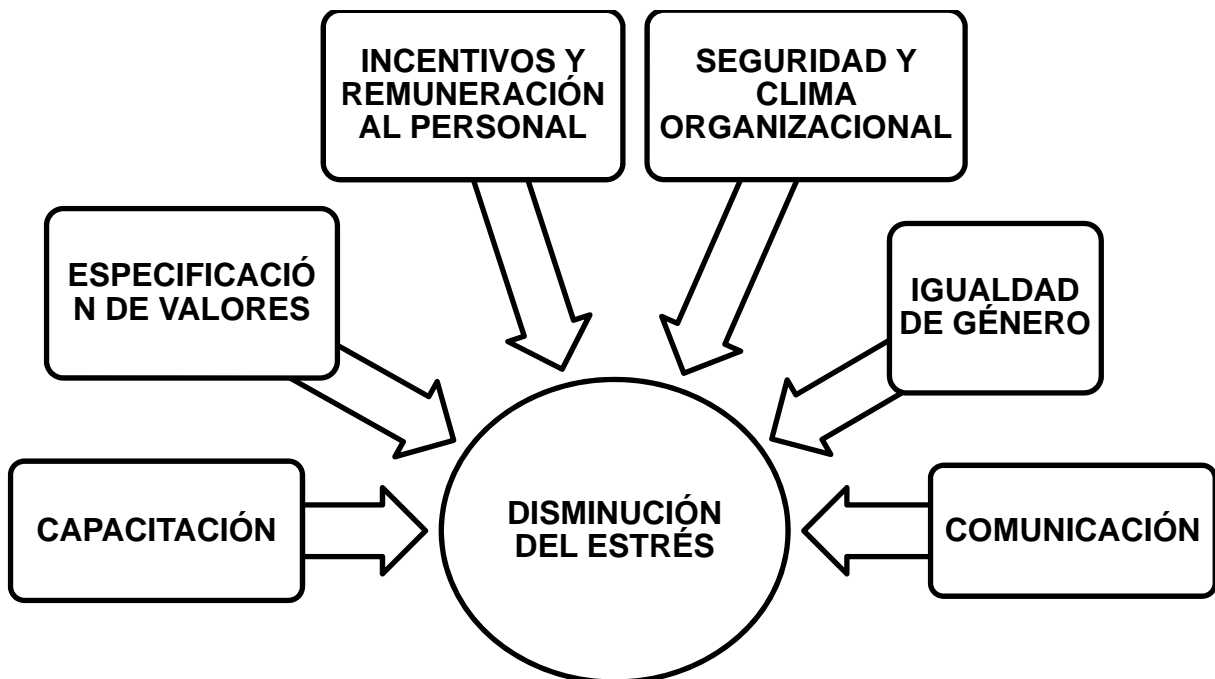
El quinto capítulo presenta el modelo propuesto de la investigación, en este se muestran los factores que ayudan a disminuir el estrés. A continuación se detalla lo antes mencionado.

Capítulo V.- modelo propuesto

Este último capítulo presenta el modelo que se propone para una disminución del estrés.

5.1 Modelo de disminución del estrés.

Figura 61.- Modelo propuesto



Fuente: elaboración propia

5.2 Descripción del modelo

Capacitación.- brindar una educación constante y adecuada ayuda a que el capital humano se adapte al desarrollo tecnológico, a la creación de nuevos productos y servicios, y a la transformación constante de la empresa, de esta manera se disminuirá el estrés.

Comunicación.- este proceso es muy importante para la organización ya que existe un amplio rango de asuntos que al empleado le interesa saber o

conocer, por ejemplo; la información relacionada con la organización, información acerca del trabajo e información sobre asuntos que afectan a la vida personal y familiar. Esta es una propuesta estratégica para reducir el estrés.

Igualdad de género.- este es un derecho que la organización debe fomentar para mantener el buena ambiente, al promover esta situación el estrés se disminuirá.

Especificación de valores.- al realizar adecuadamente estos principios la empresa está asegurando su identidad y el comportamiento adecuado de sus colaboradores, de igual manera proporciona una pauta para formular metas y propósitos tanto personales como colectivos, de esta forma se alcanzara una disminución del estrés.

Incentivos y remuneración al personal.- al reconocer el buen trabajo de cada uno de los empleados se lograra la satisfacción laboral, de esta manera se podrá mejorar el ambiente y se disminuirá los factores estresantes.

Seguridad y clima organizacional.- estos factores son muy importantes para la organización, y para todos los trabajadores, ya que, deben sentirse protegidos en todos los aspectos por parte de la empresa, por otro lado, “al mantener por buen rumbo el ambiente laboral permitirá el buen funcionamiento del empleado y de esta forma se puede disminuir el estrés”. (Heredia, Espinosa, y Arias Galicia; 2000).

CONCLUSIÓN

En la introducción se menciona el planteamiento del problema donde se describe un poco la situación del estrés en el capital humano, también se encuentra la pregunta y la sistematización, así como el objetivo general y los particulares. Asimismo la justificación detalla la importancia del estrés en la actualidad ya que cualquier situación fuera o dentro de la organización lo puede hacer aparecer. De la misma forma se mencionan la hipótesis y las variables tanto dependientes como independientes.

El capítulo 1 se refiere al estrés y los factores que lo provocan así como también las situaciones que lo pueden disminuir. Este problema en la actualidad es muy diferente al de algunas décadas atrás. “Suele llamarse estrés al agente que provoca una reacción, también a la respuesta biológica al estímulo o para expresar la respuesta psicológica al estresor” (Orlandini; 2009). Además se encuentran las causas de cómo son; las ambientales, los factores organizacionales, las exigencias de roles y las interpersonales.

En este capítulo se menciona el clima organizacional, “se determina en la mayor parte por las características, las conductas, las aptitudes, las experiencias de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización” (Brunet Luc, 2009). Las barreras de comunicación son otro de los factores que se indican, y estas son; barreras psicológicas, físicas, administrativas, fisiológicas y semánticas. Los aspectos que se acaban de mencionar influyen directamente para que el mensaje sufra una alteración. “Así mismo se relata las relaciones humanas, hay polémica acerca de cuáles deben ser las relaciones que deben privar entre los hombres y las empresas para alcanzar resultados óptimos” (De la Torre (1998).

Por último y no menos importante se presentó el Acoso, este es un problema que ha ido creciendo, con el fin de dañar emocionalmente al blanco

elegido y así eliminándolo, física o simbólicamente, es hoy, un fenómeno que muy a menudo aparece en muchos espacios laborales, también se le denomina; acoso psicológico, “el mobbing es un fenómeno que se presenta fundamentalmente en el trabajo, entre compañeros, subordinados o jefes” (Saint, Peña y Sánchez, 2009). Asimismo se presentaron los dos tipos de esta situación, el primero de ellos es el Moral, y lo pueden llegar a sufrir todo el capital humano sin excepción alguna, desde los puestos administrativos de la organización hasta el último puesto en el organigrama. El segundo es el Sexual, esta conducta influye directamente en la productividad de los trabajadores, aumentando notablemente el nivel de alejamiento de todo trabajo en equipo, este problema hace que la víctima presente consecuencias como; estrés, nerviosismo, y desesperación.

El capítulo 2 detalla la metodología y el diseño de la investigación aquí se mencionó el método, el enfoque, alcance, tipo de investigación, las técnicas, la delimitación, el estudio de caso y el plan de tabulación que se utilizó para esta investigación.

El capítulo 3 presenta los resultados y los análisis de los mismos, también se encuentra la confirmación de la hipótesis planteada.

Por último el capítulo 4 detalla el modelo propuesto de la investigación, en él se encuentra, la comunicación, la capacitación, la igualdad de género, seguridad y clima organizacional, especificación de valores, los incentivos y la remuneración al personal, todo esto lleva a la disminución del estrés.

El estrés laboral puede afectar en gran medida la estabilidad de cualquier trabajador, perturbando directamente la vida laboral y personal. Todos los individuos tienen un límite, cuando se tenga algún sobrepase tanto física como emocionalmente se debe pedir ayuda.

El compañerismo y la solidaridad son de mucha importancia, ya que los amigos o familiares pueden ser de muy importantes y de gran apoyo para enfrentar situaciones difíciles desde otro punto de vista.

Cada institución y responsable de equipos deben promover la prevención del estrés en el equipo de trabajo, ya que, cuando el estrés disminuye la productividad aumenta.

Referencias

- Acosta José M. (2008). *Gestión del estrés: cómo entenderlo, cómo controlarlo y cómo sacarle provecho*: España: Bresca profit
- Babbie, Earl. (2000). *Fundamentos de la Investigación Social*: México: Thomson.
- Barquero Corrrales, Alfredo. (2005). *Administración de recursos humanos*: Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Bosqued Lorente Marisa. (2009): *Mobbing, cómo provenir y superar el acoso psicológico*: España: Paidós
- Bosqued Lorente, Marisa. (2005). *Mobbing; cómo prevenir y superar el acoso psicológico*: España: Paidos.
- Brunet, Luc. (2009). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*: México: Trillas.
- Chiavenato, Idalberto. (2006). *Administración de Recursos Humanos* (5ª edición): México: McGraw-Hill.
- Coleman, Daniel y Bennet –Coleman, Tara. (1992). *Guía de la Relajación*: México: Roca.
- Cordon R., Judith. (1997). *Comportamiento Organizacional* (5ª. Ed.): México: Pearson Educación.
- Davis, Keith, y Jr., B. Werther, William. (2001). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. (5ª. Ed.): México: McGraw-Hill.
- De la Torre, Francisco. (1998). *Relaciones Humanas: en el ámbito laboral*: México: Trillas
- Díaz Guerrero, Rogelio. (2008). *Psicología del Mexicano*: México; Trillas.
- Dubrin, Andrew J. (2003). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. (Segunda edición): México: Thomson.
- Durán, Ma. del Carmen y Criado, Marta Ortiz. (2004). *Fundamentos de Recursos Humanos*: México: Pearson Educación.
- Eshelman, R. Elizabeth; Davis, Martha; Mc Kay, Matthew. (1985). *Técnicas de Auto Control*: Barcelona, España: Martínez Roca.
- Fernández Caveda, Alberto. (2000). *La Función de los Recursos Humanos en Tiempos de Cambios*: Barcelona: ediciones: Gestión
- Fernández Collado, Carlos. (2003). *La Comunicación en las Organizaciones*: México: editoriales; Trillas.
- Ferro Veiga, José Manuel. (2011). *Aspectos Formales y Materiales del Acoso Laboral y de la Violencia de Género e Intrafamiliar*: España: ECU (Editorial Club Universitario)

- Furnham, Adrian. (2001). *Psicología Organizacional, el comportamiento del individuo en las organizaciones*: México: Oxford.
- Furnham, Adrian. (2006). *Psicología Organizacional, el comportamiento del individuo en las organizaciones*: México: Oxford.
- García, Antonio. (1980): *¿Comunicación para la dependencia o para el desarrollo?*: Ecuador: Intiyan
- González García, Carmen. (1997). *La Comunicación Eficiente*: México: grupo editorial: ISEF.
- González García, Manuel Jesús. (2006). *Habilidades directivas; Manejo del estrés: España: Anakira Grafic.*
- Guizar Montúfar, Rafael. (2004). *Desarrollo Organizacional*. (Segunda edición): México: McGraw-Hill.
- Hellriegel, Don y W. Slocum, John Jr. (2004). *Comportamiento Organizacional*: México: Editoriales: Thomson.
- Henry, Paul; H. Banchard, Kenneth y E. Johnson, Dewey. (1998). *Administración del Comportamiento Organizacional* (7ª edición): México: ediciones: Pearson Education.
- Henry, Paul; H. Blahard y E. Jhonson, Dewey (1998). *Administración del Comportamiento Organizacional* (7ª Edición): México: editorial: Pearson Educación.
- Heredia Espinosa, Víctor y Arias Galicia, L. Fernando. (2011). *Administración de Recursos Humanos, para el Alto Desempeño*.(1ra. Reimpresión): México: Trillas.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. (2001). *Metodología de la Investigación*: México: McGraw-Hill
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. (2006). *Metodología de la Investigación*. (Cuarta edición): México: McGraw-Hill
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. (2006). *Metodología de la Investigación*. (Quinta edición): Chile: McGraw-Hill
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta edición): México: McGraw-Hill
- Hirigoyen, Marie-France. (1999). *_Acoso Moral*: España: editorial: Paidos.
- Hirigoyen, Marie-France. (2000). *El Acoso Moral en el Trabajo*: España: editorial: Paidos.

- Katz, Daniel y L. KAHN Robert. (2004). *Psicología Social de las Organizaciones*: México: Trillas.
- Koontz, Harold y Wehrich, Heinz. (1999). *Administración, una perspectiva global*: México: McGraw-Hill
- Koontz, Harold y Wehrich, Heinz. (2004). *Administración, una perspectiva global* (12ª Edición): México: McGraw-Hill
- Kreitner, Robert y Kinick, Angelo. (1997). *Comportamiento de las Organizaciones*. (3ra. Edición): España: editoriales: Mc Graw Hill
- Krieger, Mario. (2001). *Sociología de las Organizaciones*: Brasil: editorial.
- Instituto superior de Estudio Fiscales, A.C. (2014). *Ley Federal del Seguro Social*: México: Isef.
- Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. (2010). *Comunicación Organizacional Práctica*: México: Trillas
- Martínez de Velasco, Alberto y Nosnik, Abraham. (2010). *Comunicación Organizacional Práctica*: México: Trillas
- Martínez Selva, José María. (2004). *Estrés Laboral*: España: editorial: Prentice Hall.
- Neal Connie. (2011). *52 maneras de reducir el estrés en su vida*: EUA: Grupo Nelson.
- O'higgins Rosa. (2009). *Manejar el estrés*: Chile: Impact media
- Oblitas Guadalupe Luis A. (2010). *Psicología de la salud y calidad de vida*. (Tercera edición): México: Cengage Learning
- Orlandini, Alberto. (2009). *El estrés: qué es y cómo evitarlo* (tercera edición): México: La ciencia para todos.
- Ortiz Lachica Fernando. (2007). *Vivir sin estrés*: México: Pax
- Ortiz Uribe, Frida Gisela y García, María del Pilar. (2011). *Metodología de la Investigación: el proceso y sus técnicas*: México: Limusa.
- Ortiz Uribe, Frida Gisela y García, María del Pilar. (2011). *Metodología de la Investigación: el proceso y sus técnicas*: México: Limusa.
- Piñuel Iñaki y Zabala. (2008): *Mobbing, cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*: España: Sal Terrae
- Piñuel, Iñaki. (2008). *Mobbing, estado de la cuestión*: España: Gestión 2000.

- Pörhölä, Maili y Kinney A., Terry. (2010). *El Acoso Contexto, Consecuencia y Control*: España: Aresta
- Reyes Ponce, Agustín. (1994). *Administración de Empresas, teoría y práctica*. (Segunda parte): México: Limusa.
- Rivas Sánchez, Luis José. (2003). *Mobbing: Terrorismo psicológico en el trabajo*: España: Entrelíneas Editores.
- Robbins, Coulter. (2005). *Administración* (8ª edición): México: Pearson education.
- Robbins, P. Stephen. (2004). *Comportamiento Organizacional*: México: Pearson Educación.
- Rodríguez, M., Darío. (2005). *Diagnóstico del Clima Organizacional*: México: Alfaomega.
- Rojo José Vicente y Cervera Ana Ma. (2005): *Mobbing o acoso laboral*: España: Tebar.
- Rüssel, Arnulf. (1976). *Psicología del Trabajo*: Madrid, España: Ediciones Morata.
- Saint Martin, Florencia Peña y Sánchez Díaz, Sergio G. (2009). *Testimonios de mobbing: El acoso laboral en México*: México: Eón
- Saint Martin, Florencia Peña y Sánchez Díaz, Sergio G. (2009). *Testimonios de mobbing: El acoso laboral en México*: México: Eón
- Sandoval, R. Celia Ruíz, y Rebeil Corella, María A. (2000). *El Poder de la Comunicación en las Organizaciones*: México: Lida.
- Silvestre Fernández Ruiz y Rosalva D. Vásquez Mireles. (2013). *Efectos del estrés (SQT), en los directivos y/o propietarios de PYMES*. México: Plaza y Valdés.
- Silvestre Fernández Ruiz, Concepción E. Muñoz Tagle y Ana ma. Reyes Arellano. (2011). *Efectos del estrés en los docentes de educación superior*. México: Española.
- Tirso, José Alecoy. (2008). *Factores que influyen en el éxito personal*. Chile: Isbn
- Tyson, Shaun y York, Alfred. (2000). *Administración de personal*: México: Trillas.
- Welneck Jürgen. (2001). *Salud, ejercicio y deporte*: España: Editorial Paidotribo
- Williams, Stephen y Cooper, Lesley. (2004). *Manejo del Estrés en el Trabajo*: Inglaterra: ediciones: El Manual Moderno. S.A. de C.V.
- Wise, Sue y Stanley, Liz. (1992). *Acoso Sexual, vida cotidiana*: España: Paidos.

Zepeda Herrera, Fernando. (2005). *Psicología Organizacional*: México: editorial: Pearson Educación.

Leymann, Heinz. de *El mobbing: la lenta y silenciosa alternativa al despido*. Intervisita. Internet. 25 de Marzo de 2014. En:

http://www.lexnova.es/pub_in/revistas/revista_in/Revista28/08_Informe.pdf

Peralta Claudia, Maria de *EL ACOSO LABORAL - MOBBING- PERSPECTIVA PSICOLÓGICA*. Intervisita. Internet. 25 de Marzo de 2014 en:

http://res.uniandes.edu.co/pdf/data/Revista_No_18/12_Otras_Voces2.pdf

Hirigoyen, Marie-France. de. *El Acoso Moral en el Trabajo*. Intervisita. Internet. 15 de Abril de 2014 en:

<http://www.conchadoncel.com/Contenidos/Mobbing/HirigoyenAcosoTrabajo2003.pdf>

Murillo, Soria de *Relaciones Humanas*. Intervisita. Internet. 9 de Mayo de 2014 en:

<http://books.google.com.mx/books?id=xlmNgBMlfsC&pg=PP1&dq=relaciones+humanas&cd=1#v=onepage&q&f=false>

Hoyle Watts, Dalton. de *Relaciones Humanas*. Intervisita. Internet. 9 de Mayo de 2014 en:

http://books.google.com.mx/books?id=Aq16t_jx1TEC&printsec=frontcover&dq=relaciones+humanas&cd=2#v=onepage&q&f=false

Garrido Luque, Alicia, de. *Sociología del Trabajo*. Intervisita. Internet. 9 de Mayo de 2014 en:

<http://books.google.com.mx/books?id=HWZwRMIUrGYC&pg=PA179&dq=productividad+definicion&cd=2#v=onepage&q&f=false>

Picos Moreno, Arturo, de. *Acoso Sexual en la Empresa: como prevenirlo*. Intervisita, internet. 14 de mayo de 2014 en:

http://books.google.es/books?id=GmLv8565wDEC&pg=PA23&dq=medidas+de+prevencion+al+++acoso&hl=es&ei=4whCTqrmKliysALnydCjCQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=9&ved=0CFUQ6AEwCA#v=onepage&q&f=false

Anexos

Anexo 1

El cuestionario que a continuación se presenta es parte de una investigación y el tratamiento de las respuestas será absolutamente confidencial y utilizado exclusivamente para fines de esta investigación.

Instrucciones: lea detenidamente y marque con una "X" o subraye la respuesta que usted crea conveniente.

Sexo:

Edad:

Dpto. en que labora:

Estado civil: soltero (a)

casado (a)

1.- ¿Las tareas que desempeño en mi puesto son difíciles?

- a) Todos los días
- b) Pocas veces al mes
- c) Una vez a la semana
- d) Pocas veces al mes
- e) Una vez al mes

2.- ¿Los objetivos de la empresa los entiendo a la perfección?

- a) Todos los días
- b) Pocas veces al mes
- c) Una vez a la semana
- d) Pocas veces al mes
- e) Una vez al mes

3.- ¿Las explicaciones que se me dan por parte de mis jefes las entiendo perfectamente?

- a) Todos los días
- b) Pocas veces al mes
- c) Una vez a la semana
- d) Pocas veces al mes
- e) Una vez al mes

4.- ¿Tengo personas a mi cargo?

- a) muchas
- b) pocas
- c) regular
- d) nada

5.- ¿Cuántas personas tengo a mi cargo?

- a) 3 a 4
- b) 5 a 8
- c) 8 o mas

6.- ¿Mi trabajo lo considero aburrido o monótono?

- a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
- d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

7.- ¿Mi superior soluciona mis problemas que se presentan?

- a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
- d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

8.- ¿Cómo es la comunicación entre mis compañeros?

- a) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

9.- ¿Me siento satisfecho con mi trabajo?

- a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
- d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

10.- ¿Con frecuencia cambio de turno?

- a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
- d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

11.- ¿Me siento cómodo trabajando con mis compañeros?

- a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
- d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

12.- ¿Se lo que es el estrés?

- a) mucho b) medianamente c) poco d) nada

13.- ¿Me gustaría saber que es el estrés?

- a) mucho b) poco c) nada d) me es indiferente

14.- ¿Sé qué consecuencias provoca padecer estrés?

- a) mucho b) medianamente c) poco d) nada

15.- ¿Se controlar el estrés?

- a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
- d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

16.- ¿Conozco lo que es el acoso?

a) mucho b) medianamente c) poco d) nada

17.- ¿Qué tipo de acoso conozco?

a) sexual b) moral c) los dos d) ninguno

18.- ¿Se con quién acudir si sufro de acoso?

a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

19.- ¿Realizo alguna actividad física o deporte durante la semana o el fin de semana?

a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

20.- ¿Trato de distraerme después del trabajo?

a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

21.- ¿Cómo son las relaciones en su hogar?

b) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

22.- ¿Mantengo una buena relación de pareja?

a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

23.- ¿Cómo son las relaciones con sus jefes y compañeros?

c) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

24.- ¿Tengo problema trabajando en grupo?

a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

25.- ¿Cómo considero que es mi vida fuera del trabajo?

d) Excelente b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

26.- ¿Con que frecuencia tengo problemas con mis compañeros o jefes?

- a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
 d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

27.- ¿He sido regañado en público?

- a) Todos los días b) Pocas veces al mes c) Una vez a la semana
 d) Pocas veces al mes e) Una vez al mes

Instrucciones: marque con una "X" la respuesta que usted crea que se enfoca a su realidad.

PREGUNTAS	TODOS LOS DÍAS	POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES AL MES	UNA VEZ AL MES
28.- ¿Recibo capacitación constante para desempeñar mejor mi trabajo?					
29.- ¿Tengo problemas para comunicarme con los demás?					
30.- ¿Cuándo me dan nuevas obligación siento que me falta experiencia o preparación?					
31.- ¿Me siento nervioso en situaciones sociales, como hablar en público?					
32.- ¿Siento que los demás me culpan por los problemas que se presentan?					
33.- ¿Me siento poco valorado en mi trabajo?					
34.- ¿Me siento frustrado con mi trabajo?					
35.- ¿Alguna vez me he sentido acosado o acosada?					
36.- ¿Puedo trabajar en equipo?					
37.- ¿Me siento emocionalmente agotado debido al trabajo?					
38.- ¿Al concluir mi jornada laboral me siento agotado?					
39.- ¿El trato que se me da es el mismo al trato que le dan a mis compañeros?					
40.- ¿Tengo algún tipo de					

pasatiempo para olvidarme de las presiones?					
41.- ¿Mi trabajo lo realizo en las mejores condiciones?					
42.- ¿Me siento cómodo con mi trabajo?					
43.- ¿Se me brinda todo lo necesario para desempeñar adecuadamente mi jornada laboral?					
44.- ¿Mi jefe es muy autoritario?					
45.- ¿Mi jefe es claro y preciso en sus indicaciones?					
46.- ¿Me regañan con mucha frecuencia?					
47.- ¿Me felicitan por mi buen desempeño?					
48.- ¿Hay un buen ambiente laboral entre compañeros?					
49.- ¿Tardo mucho tiempo en llegar a mi trabajo?					
50.- ¿Tengo muchas labores en un solo día?					

¡Agradezco su valiosa cooperación!

Anexo 2

Test de estrés laboral, Síndrome Burnout de Maslach.

Instrucciones: Por favor marque con una letra "X" el número que más se ajuste a la característica que usted considere más cercana a su posición con respecto a cada enunciado; la escala va:

1=-Nunca, 2.=Raramente, 3.=Algunas Veces, 4= Muchas Veces y 5 = Siempre.

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado.
3. Cuando me levanto por la mañana y me

enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

4. Comprendo fácilmente como se sienten los clientes.
5. Trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.
7. Trato muy eficazmente los problemas de los clientes.
8. Siento que mi trabajo me está desgastando.
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea.
11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.
12. Me siento con mucha energía en mi trabajo.
13. Me siento frustrado en mi trabajo.
14. Siento que estoy trabajando demasiado.
15. Siento que realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis clientes.

16. Siento que trabajar directamente con personas me produce estrés.
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes.
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes.
19. He conseguido muchas cosas valiosas en mi trabajo/tarea.
20. Me siento acabado.
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.
22. Siento que los clientes me culpan por alguno de sus Problemas.

Instrucciones para su calificación:

El estrés laboral se puede medir por medio del cuestionario Maslach, que de forma auto aplicada mide el desgaste profesional. Se complementa en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome, cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Se consideran puntuaciones bajas las menores a 34. El cuestionario más utilizado es la escala de Maslach de 1986, esta escala tiene una alta consistencia interna, y una fiabilidad cercana al 0.9. Se trata de un cuestionario auto-administrado, constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional sobre su trabajo y hacia los clientes.

Puede suplantar a la escala auto-aplicada no a la evaluación de acontecimientos vitales.

En la escala de Maslach deberá responder frente a cada una de las afirmaciones, en función a la siguiente escala:

1=-Nunca, 2.=Raramente, 3.=Algunas Veces, 4= Muchas Veces y 5 = Siempre.

Medición:

El cuestionario de Maslach es una prueba específica para medir el desgaste, agotamiento e insatisfacción en el trabajo y refleja a través de sus 22 ítems la existencia o no de inadecuación profesional.

La forma para evaluarlo es la siguiente:

A.E.- Agotamiento emocional. Debe sumar los números con los que se han valorado las preguntas:

AE.-1.-Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

AE.-2.-Cuando término mi jornada de trabajo me siento cansado.

AE.-3.-Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.

AE.-6.-Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.

AE.-8.-Siento que mi trabajo me está desgastando.

AE.-13.- Me siento frustrado en mi trabajo.

AE.-14.-Siento que estoy trabajando demasiado.

AE.-16.-Siento que trabajar en directamente con personas me produce estrés.

AE.-20.- Me siento acabado.

L.P.- Logros Personales; hacer lo mismo con las preguntas siguientes:

LP.-4.- Comprendo fácilmente como se sienten los clientes.

LP.-7.- Trato muy eficazmente los problemas de los clientes.

LP.-9.-Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.

LP.-12.- Me siento con mucha energía en mi trabajo.

LP.-17.-Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis clientes.

LP.-18.- Me siento estimulado después de trabajar con mis clientes.

LP.-19.- He conseguido muchas cosas valiosas en mi trabajo / tarea.

LP.-21.- En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.

D.P.- Despersonalización; proceder de la misma forma con las preguntas:

DP.-5.- Trato a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.

DP.-10.- Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión / tarea.

DP.-11.- Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

DP.-15.-Siento que realmente no me preocupa lo que les ocurra a mis clientes.

DP.-22.-Siento que los clientes me culpan por alguno de sus problemas.

Para saber qué grado de estrés tiene, consultar la siguiente tabla:

		BAJO	MEDIO	ALTO
AE	Agotamiento Emocional	< 16	17-27	>28
DP	Des-Personalización	< 5	6-10	>11
LP	Logros Personales	>39	34-39	<34

Interpretación

Puntuaciones elevadas de AE Y DP, y bajas en LP, son indicativo de Estrés Alto.

Puntuaciones bajas en AE y DP. Y altas en LP, son indicativo de Estrés Bajo

Agotamiento emocional	Logros personales	Depresión
Pregunta	Pregunta	Pregunta
AE	LP	DP5: 5
AE 1: 1	LP4: 4	DP10: 10
AE 2: 2	LP7: 7	DP11: 11
AE 3: 3	LP9: 9	DP15: 15
AE 6: 6	LP12: 12	DP22: 22
AE 8: 8	LP17: 17	
AE 13: 13	LP18: 18	
AE 14: 14	LP19: 19	
AE 16: 16	LP21: 21	
AE 20: 20		