

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EFECTOS PSICOLÓGICOS CAUSADOS POR LA RUTINA LABORAL
EN PLANTA DE COMPAÑÍA PANIFICADORA, S.A.”**

**BIANCA MYROSLAVA COY CHÓN
VIOLETA CONSUELO MEJÍA CIFUENTES**

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2012

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“EFECTOS PSICOLÓGICOS CAUSADOS POR LA RUTINA LABORAL EN
PLANTA DE COMPAÑÍA PANIFICADORA, S.A.”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO**

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

**BIANCA MYROSLAVA COY CHÓN
VIOLETA CONSUELO MEJÍA CIFUENTES**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADAS

GUATEMALA, SEPTIEMBRE DE 2012

**CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA

DIRECTOR INTERINO

LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE

SECRETARIO INTERINO

JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA

REPRESENTANTE ESTUDIANTIL

ANTE CONSEJO DIRECTIVO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 108-2012
DIR. 1,794-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

12 de agosto de 2012

Estudiantes

Bianca Myroslava Coy Chón

Violeta Consuelo Mejía Cifuentes de Morales

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS GUIÓN DOS MIL DOCE (1,786-2012)**, que literalmente dice:

"UN MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"EFECTOS PSICOLÓGICOS CAUSADOS POR LA RUTINA LABORAL EN LA PLANTA DE COMPAÑÍA PANIFICADORA, S.A."**, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Bianca Myroslava Coy Chón

Violeta Consuelo Mejía Cifuentes de Morales

CARNÉ No. 2007-13456

CARNÉ No. 2007-13482

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Marco Antonio Garavito Fernández y revisado por Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs

1419-2012

REG:

108-2012

REG:

171-2012

INFORME FINAL

Guatemala, 06 de agosto 2012

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“EFECTOS PSICOLÓGICOS CAUSADOS POR LA Rutina LABORAL EN LA PLANTA DE COMPAÑÍA PANIFICADORA, S.A.”

ESTUDIANTE:

Bianca Myroslava Coy Chón

Violeta Consuelo Mejía Cifuentes de Morales

CARNÉ No.

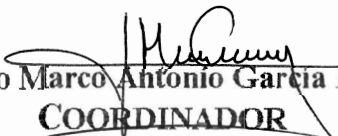
2007-13456

2007-13482

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 02 de septiembre 2012 y se recibieron documentos originales completos el 05 de septiembre, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Licenciado  Marco Antonio García Enríquez

COORDINADOR

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo

Arelis



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usnc.edu.gt

CIEPs. 1420-2012
REG: 108-2012
REG: 171-2012

Guatemala, 06 de agosto 2012

Licenciado Marco Antonio García Enríquez,
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.-"Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado García:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**"EFECTOS PSICOLÓGICOS CAUSADOS POR LA RUTINA
LABORAL EN LA PLANTA DE COMPAÑÍA PANIFICADORA, S.A."**

ESTUDIANTE:
Bianca Myroslava Coy Chón
Violeta Consuelo Mejía Cifuentes de Morales

CARNÉ No.
2007-13456
2007-13482

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 27 de agosto 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
DOCENTE REVISOR



Arelis./archivo

Guatemala, 16 de agosto de 2012

Lic. Marco Antonio García
Departamento de Investigación.

Lic. García:

Por medio de la presente hago constar que asesore y aprobé el Informe Final de:

Bianca Myroslava Coy Chon
Violeta Consuelo Mejia Cifuentes

200713456
200713482

Tema: "Efectos Psicológicos causados por la Rutina Laboral en la Planta de
Compañía Panificadora, S.A."

Atentamente,


Lic. Marco Antonio Garavito Fernández
Colegiado No. 303



Compañía Panificadora, S. A.

Guatemala, 16 de agosto de 2012

26 Avenida 7-20 Zona 4 Mixco III San José El Naranjo
Teléfonos: 24360341 - 42 - 43 - 48 - 49

Licenciado

Marco Antonio García Enríquez

Coordinador Centro de Investigación en Psicología

-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro Universitario Metropolitano – CUM

Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes: **Bianca Myroslava Coy Chon, Carné 200713456 y Violeta Consuelo Mejia Cifuentes Carné 200713482**. Realizaron en esta institución 20 Cuestionarios sobre Satisfacción Laboral, un taller de Motivación y Desarrollo Personal con su respectiva evaluación, y la aplicación de un programa de actividades de Responsabilidad, como parte del trabajo de investigación titulado: **"Efectos Psicológicos causados por la Rutina Laboral en Planta de Compañía Panificadora, S.A."**, en Compañía Panificadora S.A., ubicada en 26 avenida 7-20 zona 4 de Mixco, San José el Naranjo, en el periodo comprendido del 25 de junio al 10 de agosto del presente año.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación.

Sin otro particular me suscribo,

Lic. Jorge Gerardo García Granados Arredondo

Recursos Humanos

Compañía Panificadora, S.A.

26 Avenida 7-20 Z.4 Mixco El Naranjo

COMPAÑIA PANIFICADORA, S.A.

26 Av. 7-20, Z. 4 MIXCO, SAN JOSE EL NARANJO

Tels.: 2436-0341/44

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR BIANCA MYROSLAVA COY CHON

MARCO ANTONIO GARAVITO FERNÁNDEZ

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO No. 303

CARLOS ROMAN CHON DE LA CRUZ

INGENIERO AGRONOMO

COLEGIADO NO. 1,434

POR VIOLETA CONSUELO MEJÍA CIFUENTES

MARCO ANTONIO GARAVITO FERNÁNDEZ

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO No. 303

ROBERTO FEDERICO ALDANA VILLEDA

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

COLEGIADO NO. 4,099

ACTO QUE DEDICO: BIANCA MYROSLAVA COY CHON

A DIOS:

Por su fidelidad y misericordia, por forjar en mi un espíritu de valentía y lucha, por su amor recibido cada día, por todo lo que ha hecho por mí.

A MIS PADRES:

Antonio Coy por su amor, apoyo y paciencia, a Violeta Chon por su amor y comprensión, por los cuidados a mi hija durante mi carrera, gracia, ambos son mi mayor ejemplo de lucha.

A MI ESPOSO:

Antonio Sajic por creer en mí, por su paciencia, y comprensión, por compartir conmigo este momento tan especial donde los esfuerzos y sacrificios se ven reflejados.

A MI HIJA:

Shayne Sajic, por su paciencia y amor incondicional, por cada sonrisa que me impulso a seguir hija, este triunfo es tuyo.

MI HERMANAS:

Celia: por tu amor y cuidados, Lynda por tu amor y alegría, que me animaron a continuar el triunfo que hoy culmino.

A MI FAMILIA:

Abuelos Magdalena de Chon, por su ejemplo de mujer digna, Román Chon (Q.E.P.D.) por su legado de bendición, tíos, tías, primos, primas por su

cariño y muestras de amor, por cada palabra de aliento que recibí de ustedes.

A MIS AMIGOS:

Violeta Mejía, Celso López, Aracely Tiño, Eva Pérez por el cariño incondicional que recibí en los momentos más difíciles, su amistad hizo la diferencia para que este día llegara.

A MIS JEFES:

Juan Pinetta, y Juan Manuel Rojas, Gracias por su comprensión, apoyo y paciencia, durante los años de mi carrera.

AL PROGRAMA DE BECAS UNIVERSITARIAS DEL GOBIERNO DE GUATEMALA (SEGEPLAN)

Por la confianza depositada en mi, al hacerme parte del Programa de Becas, especialmente a la Licda. Flor Mijangos y Scarleth de Rivas. Por apoyarme en el sueño de ser una profesional.

ACTO QUE DEDICO: VIOLETA CONSUELO MEJIA CIFUENTES

A DIOS:

Por haberme permitido llegar a alcanzar este anhelado triunfo y guiarme en cada paso a lo largo de mi vida.

A MIS PADRES:

Odilia Cifuentes por el gran amor que me ha brindado, por ser un ejemplo en mi vida, por ser la mujer luchadora que siempre estuvo presente para mí.
A Francisco Mejia por su amor y por estar siempre a mi lado, por ser mi mayor ejemplo de lucha en la vida. Reciban este título como muestra de mi agradecimiento por todo lo que han hecho por mí.

A MI ESPOSO:

Luis Morales por su amor, apoyo y paciencia, gracias por estar conmigo en todo momento.

A MIS HIJOS:

José Pablo y Sebastián por darme su amor incondicional y sobre todo por su apoyo, gracias por ser una luz en mi vida, por su paciencia y por haberme permitido obtener este triunfo que es dedicado a ustedes.

A MIS HERMANAS:

Michelle por brindarme tu amor y por estar siempre a mi lado apoyándome.
Aracely por todo su cariño.

A MI FAMILIA:

A mis tíos, primos, sobrinos por todas las muestras de cariño, y muy especialmente a la familias Cabrera y Cruz por todo su apoyo.

A MIS AMIGOS Y AMIGAS:

Especialmente a Bianca Coy gracias por su amistad, cariño, apoyo y tantos momentos inolvidables.

AGRADECIMIENTOS

- A nuestra **ALMA MATER UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.**

En especial **A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

- **Compañía Panificadora, S.A.**
- **Lic. Marco Antonio Garavito Fernández**

Por todo su apoyo en la realización de este proyecto, y su amistad recibida.

Lic. Marco Antonio García

Por el apoyo en la realización de este proyecto y el tiempo dedicado.

- **A los DOCENTES** en general por compartir sus conocimientos y ser facilitadores de nuestra formación como profesionales.

ÍNDICE

Resumen

Prólogo

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
I.I MARCO TEÓRICO	17
1.2 DELIMITACIÓN	39
II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	40
1.2 Selección de la muestra.....	40
2.2. Instrumentos de Recolección de Datos	40
2.3 Técnicas y procedimientos de trabajo.....	41
2.4 Análisis cualitativo:	42
2.5 Análisis cuantitativo:	42
2.6 Análisis estadístico:	42
III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	43
3.1 Características del lugar y de la población	43
3.1.1 Características del Lugar:	43
3.1.2 Características de la población:.....	44
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
4.1 CONCLUSIONES:	60
4.2 RECOMENDACIONES:	61
BIBLIOGRAFÍA:	63

RESUMEN

Título del Proyecto: “Efectos Psicológicos Causados por la Rutina Laboral en Planta de Compañía Panificadora, S.A.”

Autoras: Bianca Myroslava Coy Chon Violeta Consuelo Mejia Cifuentes.

El trabajo de investigación es un acercamiento a la problemática de disminuir la rutina laboral en la Planta de Compañía Panificadora, S.A: especialmente enfocado en el fenómeno del clima laboral y los efectos psicológicos ocasionan y sus consecuencias.

Se realizó por medio de una investigación cualitativa. La metodología utilizada en la investigación se basó en una búsqueda bibliográfica y en una intervención de campo en la empresa Compañía Panificadora, S.A. específicamente, en el área de producción, a través de un cuestionario cuantitativo, entrevistas, y talleres.

El enfoque de esta investigación fue de carácter descriptivo y se basó en el criterio cualitativo y se desarrolló en las instalaciones de la Compañía Panificadora, S.A. (ubicada en 26 avenida 7-20 zona 4 de Mixco el Naranjo). La población involucrada en el estudio son un total de 20 empleados, 10 hombres y 10 mujeres por su carácter de trabajadores operarios, son empleados que se limitan a desempeñar las mismas tareas diariamente de forma mecánica y repetitiva.

El proyecto se realizará en un tiempo aproximado de cuatro meses, tiempo en el que la investigación determinará la correlación existente entre ese trabajo rutinario y los efectos psicológicos provocados de naturaleza individual como grupal.

PRÓLOGO

En Planta de Compañía Panificadora, S.A. se realizó un proyecto de investigación, donde se analizó la existencia de causas principales que conlleven a los empleados a desarrollar una rutina laboral. Se trabajó con un muestreo de 20 empleados que trabajan en la elaboración de galletas, en la Planta de la compañía.

El clima organizacional en general de la empresa presento aspectos en su mayoría positivos, ya que la elaboración de galletas, representa una labor que requiere de bastante esfuerzo, sin embargo cabe mencionar que al tener resultados por medio de los instrumentos y técnicas aplicadas durante el proyecto de investigación, se identificó que únicamente el factor de despersonalización, es una área que debe ser fortalecida en los empleados, para evitar que la indiferencia, apatía o bien, la falta de trabajo en equipo, a largo plazo pueda repercutir y afectar gradualmente los resultados y metas propuestas en la Planta de producción.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de una empresa, el ambiente laboral es un factor importante de cierta manera es un elemento que determina el grado de productividad de la empresa. En tanto el ámbito empresarial está orientado a la consecución de resultados, es lógico que se genere una presión sobre los empleados que, con o sin los recursos adecuados a su alcance están obligados a trabajar bajo ciertas rutinas para poder obtener los objetivos de producción establecidos como política de la empresa. Esto, sin duda, causa diversas presiones dentro de los empleados que, entre otras cosas, tendrán que dedicar más tiempo para poder llegar a los resultados requeridos en las metas. Esta situación constituye una fuente de múltiples alteraciones en el ámbito psicológico sano de los empleados operarios.

En relación a ello uno de los objetivos del presente trabajo de investigación es observar, analizar y describir aquellas conductas que se manifiestan dentro de las instalaciones de Compañía Panificadora que puedan presentarse debido a que el personal mantiene una actividad laboral rutinaria y prolongada, ya que los empleados efectúan las mismas tareas diariamente en jornadas laborales de hasta 10 horas continuas.

Esta situación es una fuente de conflictividad en el sistema de relaciones sociales que prevalecen en la empresa, debido a la inconformidad con que esas tareas son desarrolladas por la mayoría de empleados. Esta realidad laboral constituye la base de posibles desajustes en la salud mental de quienes laboran en la Compañía Panificadora pues la presión de la rutina, el cumplimiento de las metas, la falta de recursos adecuados, etc. puede estarse incubando en una

serie de efectos en la subjetividad de las personas de esta empresa, además de influir en la salud física.

Dentro de otros factores que forman parte de la rutina laboral están las relaciones interpersonales que juegan un papel fundamental en el desenvolvimiento de las personas, ya que a través de ellas los trabajadores obtendrán refuerzos sociales del entorno más inmediato.

El estrés, ya que esto suele ocurrir cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades de los trabajadores y este los puede llevar al deterioro físico y mental.

En tanto exista un deterioro de la subjetividad laboral, como producto de ese entorno inadecuado, no permitirá que los trabajadores puedan aprender nuevas habilidades y llegar a dominar el trabajo de una manera completa.

En ocasiones pueden presentarse síntomas de agotamiento emocional y baja realización personal y esto generará actitudes negativas dentro de la empresa, además de una baja autoestima y menor rendimiento ante la labor desempeñada.

El tipo de motivación que se realice dentro de la empresa puede ser de mucha utilidad para lograr los objetivos, ya que si los empleados se encuentran desmotivados perderán el interés en el trabajo y la productividad disminuirá.

Se debe considerar que como elemento psicológico importante está que la comunicación que se presenta entre los mandos medios y el personal también es un factor de mucha importancia, si hay una interrelación inadecuada entre encargados y empleados, el grado de rendimiento será menor ya que en los trabajadores no se presentaran ningún tipo de interés por cumplir de una manera eficaz con su trabajo, debido a la forma mecánica con que se enfrenta.

El clima laboral puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la empresa y puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su satisfacción como en la estructura organizacional.

Debido al planteamiento anterior surgen los siguientes cuestionamientos:
¿Qué conductas psicológicas se manifiestan al mantener un trabajo rutinario?
¿Existe algún tipo de motivación en los empleados? ¿Cómo es el ambiente laboral? ¿Cómo repercute la rutina en el comportamiento de los empleados al terminar la jornada laboral? ¿Cómo es la comunicación entre jefe y subalternos?

Para tal fin se conocerán las percepciones y motivaciones de los empleados frente a su trabajo, para determinar luego, el grado de satisfacción de los mismos y su incidencia en el clima laboral y cómo esto deriva en situaciones de conflicto, bajas en la productividad, bajo rendimiento, rotación, ausentismos, estrés, entre otros.

1.1 MARCO TEÓRICO

Estrés

Concepto de estrés

Al referirse al estrés se refiere a con grandes dificultades tanto para definirlo o explicarlo como para encontrar una metodología para medirlo.

Es complejo por la multitud de causas que lo provocan, por las consecuencias que produce sobre el individuo, además de la dificultad de establecer la causa-efecto. Esta situación da lugar a numerosas definiciones, quizá una de las más aceptadas sea:

Mc Grath 1970: “El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en la que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias (percibidas)”.

Otra definición más cercana al punto de vista médico sería la que define el estrés como “el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad”. (S. Cohen / R.CKesler / L.V. Gordon).¹

Cuando se habla del estrés nos referimos a un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas.

¹ Bosqued Lorente, María Luisa. Como Combatir el Estrés en el Ámbito Laboral Gestión 2000-2001

Fisiológicas: movilización general del organismo frente a un agente del estrés

Psicológicas: movilización psíquica ante un agente del estrés.

Se puede manifestar que se experimenta estrés cuando las exigencias del entorno exceden la capacidad de los trabajadores para realizar las tareas asignadas o controlarlas. Entre los factores que lo provocan pueden estar:

- **Alta de participación:** La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores en temas relativos a su propia tarea, como en aspectos de ámbito laboral.
- **Libertad de decisión:** Amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores. Poca participación en toma de decisiones.
- **Cambios en la organización:** Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo.
- **Formación:** Falta de entrenamiento o de aclimatación previa al desempeño de una determinada tarea.
- **Responsabilidad:** La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas).
- **Contexto físico:** Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo.

Características de la persona

Investigaciones han demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés, haciendo que aumente la vulnerabilidad de estos sujetos ante determinadas situaciones o demandas.

Las características personales a las que nos vamos a referir son aquellas que se han constatado que tienen algún tipo de relación en la generación del estrés.

Personalidad tipo A: Personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos con un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, implicación muy profunda con su profesión, que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo.

Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes.

Dependencia: Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario y un ambiente laboral muy normalizado y burocrático. Pero, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes.

Ansiedad: Las personas ansiosas experimentan mayor nivel de conflicto.

Introversión. Los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.

Estrés de las mujeres trabajadoras

La exposición al trabajo repetitivo es más frecuente entre las mujeres trabajadoras que entre los hombres, además existen toda una serie de factores extra laborales, como los relacionados con el trabajo reproductivo (trabajo doméstico, cuidado de los hijos, etc.) que interaccionan con los factores de la organización del trabajo productivo.

El doble rol de la mujer trabajadora (doble jornada), influye de manera determinan la salud de éstas. Los modelos explicativos del estrés laboral entre las mujeres trabajadoras son más complejos que los homólogos para los hombres, existiendo una interacción entre factores estresantes laborales con otros extra laborales. No puede explicarse el estrés de las mujeres trabajadoras sin considerar los factores que pueden determinar las demandas del trabajo reproductivo.

Síndrome General de Adaptación (Tres Fases)

Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, en un primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar al organismo para la acción.

Fase de resistencia: Desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación.

Cuando el estímulo es prolongado o alcanza gran intensidad, el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

Fase de agotamiento: Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo.

Trabajo repetitivo y estrés

Una de las características fundamentales es la realización de trabajos repetitivos monótonos. Los efectos más conocidos del trabajo repetitivo son fundamentalmente trastornos músculo-esqueléticos. Pero el trabajo repetitivo tiene también una gran relación con el estrés laboral y su repercusión sobre la salud de los trabajadores.

El trabajo repetitivo, además de sus implicaciones ergonómicas y sus consecuencias músculo-esqueléticas tiene además un gran significado desde el punto de vista psicosocial. Trabajo repetitivo significa también poca variedad de tareas, puesto que las condiciones psicológicas dependen de dos factores, las exigencias o presión medio ambiental y los recursos de la persona para hacer frente a la misma.

Cada persona ante una situación estresante utiliza distintos recursos, busca el apoyo social, se basa en experiencias adquiridas anteriormente, dependerá del tipo de personalidad o utilizará una serie de estrategias.

Estrés y bienestar en el trabajo

El trabajo a nivel ocupacional de la persona juega un papel muy importante en el sentimiento de identidad, en la autoestima y en el bienestar psicológico del individuo. El trabajo es la característica básica y significativa en la vida de la mayoría de los individuos.

El trabajo es la característica básica y significativa en la vida de la mayoría de los individuos. El trabajo puede tener un valor intrínseco, valor instrumental o

ambos. El valor intrínseco del trabajo es el valor que el individuo encuentra al desarrollarlo, por él y para él. El valor instrumental del trabajo consiste en que proporciona las necesidades de la vida y servir como el canal para la capacidad, inteligencia y conocimiento del individuo.

Se ha sugerido que la división entre la identidad de la persona en el trabajo y en el hogar se remonta a la época de la revolución industrial. Fue entonces cuando se hizo necesario que la persona y se fuera a trabajar. Sin embargo los compromisos del trabajo y del hogar no necesitan estar en oposición. Es claro que la mayoría de los trabajadores no pueden dejar las presiones del trabajo cuando acaban su jornada. Los trastornos psicológicos en el lugar del trabajo han sido identificados como una de las diez principales enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo. El reconocimiento del riesgo psicosocial del trabajo ha impulsado los estudios sobre el estrés médico, psicológico y conductual.

No hay definición aceptada del estrés y su concepto. Por ejemplo no todas las peticiones laborales de los individuos son deseables. Si así lo fueran, el estado preferido del individuo sería la inactividad. Las personas buscan la actividad incluyendo los tipos de actividad que utilizan las capacidades que ellos valoran. Sin embargo, algunas actividades o situaciones producen efectos no deseados como tensiones emocionales, síntomas físicos como trastornos en el sueño y la disminución del rendimiento en el trabajo.

Para entender el estrés laboral, se deben conocer varios conceptos que intervienen en el proceso del mismo. El factor de estrés laboral es una situación o condición en el trabajo que exige una respuesta adaptativa por parte del empleado. El ser reprendido, tener muy poco tiempo para terminar una tarea y

ser advertido de la posibilidad de un despido, son ejemplos de factores de tensión laboral.

La tensión laboral es una reacción potencial de rechazo por parte del empleado a un factor de estrés como la angustia, la frustración o un síntoma físico como la jaqueca.²

Factores de estrés laboral

Cada una de las condiciones que diariamente vivimos en el trabajo se podría asociar con estrés laboral del diario vivir, pero podríamos interpretar como factores de estrés en el trabajo:

- Ambigüedad y conflicto de roles.
- Carga de trabajo.
- Control.
- Velocidad de la máquina.

Ambigüedad y conflicto de roles: a menudo este resulta ser un factor de estrés ya que muchas veces los empleados desconocen cuáles son sus funciones y responsabilidades, esto suele ocurrir cuando hay incompatibilidad en las exigencias del empleo o entre el trabajo y las esferas ajenas a ésta.

Carga de trabajo: esta está relacionada con las exigencias de trabajo que impone un puesto al empleado y se encuadra en dos tipos: cualitativo es la dificultad del trabajo que posee el empleado en relación a sus capacidades y

² Spector, Paul Psicología Industrial y Organizacional. Investigación y Práctica 2002

cuantitativo que es la cantidad de trabajo que el empleado debe realizar. En ocasiones suele suceder que los empleados no sean capaces de realizar la tarea debido a la carga de trabajo que les es puesto es decir, que tengan mucho trabajo por realizar sin que este sea complicado para ellos o bien tienen trabajo difícil que hacer aunque este no resulte abundante.

Control: es el grado en que los empleados pueden tomar decisiones acerca de su trabajo, éstas comprenden todos los aspectos del trabajo.

Los empleados que gozan de un alto nivel de control pueden establecer sus propios horarios, seleccionar sus propias tareas y definir como las van a desarrollar, mientras que en un puesto de bajo control estas tareas las va a decidir otra persona.

Velocidad de la máquina: la tecnología computarizada también ha introducido el trabajo al ritmo de la máquina y en esta el ritmo es establecido por la propia máquina.

El lugar de trabajo puede ser un sitio peligroso, no sólo para los obreros que deben usar equipo y sustancias riesgosos, sino también para los trabajadores de oficinas. Muchos de esos peligros tienen respuestas inmediatas, como lesiones que suelen causar los accidentes, sin embargo es frecuente que los efectos de las condiciones de trabajo no se manifiesten sino hasta muchos años después, como el cáncer que producen años de contacto con sustancias químicas cancerígenas.

Las condiciones de trabajo físico generan efectos de carácter eminentemente físico, la exposición a temperaturas extremas llega a causar lesiones y hasta la muerte, el contacto con enfermedades infecciosas provoca que estas se contagien, la exposición al ruido quizá ocasione pérdida de la

audición, las tareas repetitivas propician problemas en la mano y la muñeca y por último, el contacto con sustancias tóxicas puede causar cáncer.

El estrés laboral es un factor tanto de las enfermedades físicas como de la tensión psicológica. El agotamiento es un estado psicológico caracterizado por el cansancio y la ausencia de motivación para trabajar.

Características del individuo trabajador

Respuestas emocionales del individuo

Abatimiento, tristeza, inquietud, desasosiego psíquico, irritabilidad, ira, apatía.

Ante una situación estresante se producen reacciones emocionales:

- Tratar de olvidar el problema, mostrar indiferencia.
- Razonar la situación.
- Distraer la atención con otras cosas.
- Inculpar a los demás de la situación.
- Dificultad de decidir por sí mismo.
- Dificultad de mantener la atención.

Respuestas biológicas

Se produce una activación del sistema nervioso que conduce a la secreción de unas determinadas hormonas que son necesarias pero que en grandes cantidades pueden provocar enfermedades.

- Enfermedades de distintos órganos y sistemas.
- Problemas relacionados con infecciones.
- Trastornos del sueño.
- Cáncer.
- Trastornos psíquicos.
- Conductas de riesgo de enfermedad.

Secuelas psicológicas

El proceso de daño comienza cuando el acosado piensa que algo no va bien y empieza tener una serie de sintomatologías:

- Somatizaciones variadas (dolores de espalda, nuca).
- Insomnio (cada noche recuerda lo que ha pasado durante el día).
- Miedo a ir al trabajo (terror al trabajo).
- Bajas intermitentes.
- Afecciones físicas (cardiopatías, síndrome de estrés postraumático)³

El acosado ante esta situación acude al médico que diagnostica bien pero parcialmente porque es cierto que tiene ansiedad, depresión, estrés, pero lo que desconoce médico es que el trabajador está siendo objeto de acoso psicológico

³ Bosqued Lorente, María Luisa. Como Combatir el Estrés en el Ámbito Laboral Gestión 2000-2001

en su entorno laboral, lo comienza a tratar con fármacos que agravan más la situación ya que hace que disminuyan sus capacidades, baje su rendimiento que es lo que en realidad busca el acosador. Todo lo que le está sucediendo lo utiliza el acosador para seguir hostigándolo.

La víctima progresivamente comete errores, cada vez se le da menos información, no se le convoca a reuniones, se le evita entra en una fase más aguda de deterioro de la salud, pierde autoestima, entra en una inseguridad, empieza a desarrollar miedo "ataque de pánico".

El acosado cae en una baja prolongada, produciéndole lo que se denomina "síndrome de fatiga crónica.

Respuesta al estrés

Los investigadores han identificado tres grandes categorías de posibles respuestas al estrés: fisiológicos, psicológicos y conductuales.

Las respuestas fisiológicas incluyen los síntomas cardiovasculares, como el aumento de presión sanguínea y el nivel de colesterol; medidas bioquímicas, como catecolaminas y el ácido úrico, y los síntomas, como úlceras pépticas.

Se han observado frecuencias cardíacas más elevadas bajo condiciones de conflicto de roles. Ambigüedad en la relación

El humor y el rendimiento laboral

Tenemos el deber moral de intentar que el trabajo sea satisfactorio, o lo menos insatisfactorio posible a quienes lo realizan. Una mente sana tiene un natural impulso de ese tipo, aunque quienes hemos vivido muchos años trabajando en organizaciones sabemos que hay mentes mezquinas capaces de

sentirse mejor por comparación con quien sufre, y que la mezquindad y concentración obsesiva del propio interés hace, a veces, llegar alto a las organizaciones a gentes de mínimas virtudes éticas. Como suelo decir, al poder llegar quien sabe o lo ha ocurrido llegar, y no necesariamente quien conviene al puesto.

Las emociones producen respuestas en el grupo que desatan nuevas emociones, pudiendo crearse una espiral positiva o negativa de actitudes. Es esencial mantener un tono positivo incluso, y sobre todo al elaborar críticas para que estas no sean "ad hominem". El respeto y afecto con que cada uno siente estar tratado en el grupo influye decisivamente en su sensación de seguridad y ésta en su capacidad de abrirse al grupo, contribuir positivamente y optimizar su creatividad potencial.

La creatividad en los trabajos es de vital importancia para la satisfacción de la persona, así como para su aportación de valor a la empresa. La colaboración con una cultura de propensión al cambio es indispensable a las organizaciones para competir en un mundo que cambia cada vez más aprisa.

Pues bien se sabe que hay una notable correlación positiva entre la alegría y creatividad; somos más creativos si estamos de buen humor, al predisponernos a confiar y abrimos al cambio.

No hay una inevitable correlación positiva entre bienestar psicológico y productividad. Empleados de buen humor pueden cometer más errores que los de mal humor, quienes están de mal humor utilizan la concentración en el trabajo como una forma de distracción, mientras que los de buen humor tratan de mantener su situación psicológica y la concentración en el trabajo les apartaría de ella.

El mecanismo clave es que el empleado se vuelca en la tarea no si está feliz, sino si espera o encuentra que volcarse en ella le aporta satisfacción o le alivia de su insatisfacción. La realización del trabajo en sí misma y las condiciones físicas y psicológicas en que se realiza deben satisfacer al individuo con independencia de la situación de partida.

En la organización

Técnicas de autocontrol

El individuo debe tener el control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que acompañan a su conducta.

En el ámbito laboral, puede resultar especialmente útil fomentar el aprendizaje y la concienciación de los individuos en estrategias de carácter organizativo tendente a facilitar al individuo recursos para el ordenamiento de su tiempo, o para reducir las demandas de trabajo existentes.

Estrategias de comunicación en la formación de mejores empleados

La comunicación como herramienta de gestión se ha ido incorporando de forma ascendente a las estructuras organizacionales de diversas empresas, y constituye un vital refuerzo para impregnar la filosofía corporativa en los públicos de interés.

La experiencia demuestra que una estrategia de comunicación interna efectiva pueden incidir en la formación de mejores empleados para las organizaciones, logrando el anhelado objetivo de la escucha y participación activa.

Se puede señalar que la comunicación interna es una herramienta fundamental en la gestión empresarial que pretende obtener la máxima rentabilidad del factor humano, es decir, una imagen positiva y un clima adecuado. Asimismo, es un conglomerado de dispositivos de gestión encaminados a promover la comunicación de una empresa con su propio personal, tratando de organizar las relaciones de trabajo o de promover la cohesión interna y el rendimiento.

De esta manera, la conceptualización de la comunicación interna asume un rol protagónico en las organizaciones para presentar a los empleados, colaboradores o clientes internos propuestas empresariales a través de una política coherente entre lo que se dice y lo que se hace. Por ello de forma progresiva se han incorporado el uso de acciones de marketing, comunicación estratégica, desarrollo organizacional, publicidad y relaciones públicas llegando aplicarse en diversas organizaciones como una herramienta de gestión para aunar la coherencia de los discursos que se emanan de la empresa.

Técnicas de prevención sobre la organización

El estrés es un problema de vital importancia para la organización del trabajo, pues tiene graves repercusiones no solamente sobre los individuos sino sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la empresa. Los costes son soportados tanto por los individuos (enfermedad, incapacidad) como por la empresa (absentismo, bajo rendimiento) y la sociedad en general (costes de los seguros de enfermedad).

Aunque las consecuencias de este problema son importantes, no es habitual encontraren las empresas la atención y la dedicación necesaria para paliar este problema.

Estos mismos principios rigen para la prevención del estrés laboral. Aunque es frecuente la percepción de que los factores psicosociales son difíciles de comprender y que la organización del trabajo es intocable.

Se ha demostrado que existen factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial, el exceso de demandas psicológicas, el escaso control sobre el trabajo, el apoyo social pobre y la ausencia de recompensas son factores de riesgo para la salud.

¿Qué se debe hacer?

- Localizar estos factores de riesgo.
- Medirlos.
- Priorizarlos.
- Decidir estrategias para su eliminación o control.
- Evaluarlas.

La organización del trabajo no es intocable, a pesar de que el Estatuto de los trabajadores casi en exclusiva deja estas facultades en manos de los empresarios, la negociación colectiva y la Ley de Prevención de Riesgos Laborales ofrece unas bases reales y sólidas de intervención, al establecer la obligatoriedad empresarial de evaluar los riesgos y prevenir posibles daños (también los derivados de la organización del trabajo) y reconocer el derecho de los trabajadores a la información y participación en todos aquellos aspectos que afecten a su salud.

Introducir cambios en la organización del trabajo, puede ser una tarea necesaria, pero no parece fácil a simple vista. Para los empresarios, decidir la organización del trabajo forma parte de sus prerrogativas, y discutirla significa discutir su autoridad. Las empresas que mejoran su organización mejoran no sólo la salud de sus trabajadores, sino también su productividad y calidad.

Teorías

Que es la motivación

La motivación es un estado interno que induce a la persona a conducirse de determinadas formas. Desde cierta perspectiva se relaciona con la dirección, la intensidad y la persistencia de la conducta a lo largo del tiempo. La dirección alude a la elección de conductas específicas a partir de una gran cantidad de conductas específicas a partir de una gran cantidad de conductas posibles. La intensidad se refiere al esfuerzo que invierte una persona en la realización de una tarea de manera vigorosa y rápida, o bien de manera suave y lenta. La persistencia denota la continuidad con la que se observa cierta conducta a lo largo del tiempo. Los empleados trabajan horas extra a fin de realizar tareas cuya conclusión representa una motivación suficiente.

Desde otra perspectiva la motivación se relaciona con el deseo de adquirir o conseguir una meta; esto significa que la motivación se deriva de los deseos, las necesidades o la voluntad del individuo. A muchas personas les motiva la posibilidad de ganar dinero, de modo que es lógico suponer que una motivación intensa en este sentido afectará la conducta relacionada con el deseo de obtener dinero.⁴

⁴ Spector, Paul. Psicología Industrial y Organizacional. Investigación y Práctica 2002

Las fuentes de la motivación

Descubrirse desalentado puede ser una situación estresante. Podemos sentirnos aislados, frustrados, asustados, deprimidos, ansiosos. Nuestra autoestima se va a pique.

Existen cuatro fuentes de motivación:

- Nosotros mismos (nuestros pensamientos, nuestra respuesta moral, nuestro comportamiento)
- Amigos comprensivos, familiares y colegas
- Un mentor emocional
- Nuestro entorno

Aunque a veces sólo es necesaria una de ellas para cimentar o vivificar nuestra motivación, otras situaciones podrían requerir de todas.⁵

Nosotros mismos somos la fuente más poderosa de motivación pero también puede ser una poderosa fuente de desaliento, ya que nosotros mismos somos el punto de partida. Los amigos, un mentor emocional definitivamente pueden ayudar a motivar pero son nuestros pensamientos, nuestro nivel de ansiedad y nuestro comportamiento los componentes de nuestro sistema emocional los que definitivamente determinaran el uso que haremos de éstas fuentes motivacionales.

⁵ Weinsinger, Hendrie. La Inteligencia Emocional en el Trabajo.

Teoría Motivacional de Maslow

Las necesidades del ser humano según esta teoría pueden agruparse en cinco categorías: Necesidades Fisiológicas (tendientes a garantizar la existencia del individuo y la especie: hambre, sed, sueño, sexo...) Necesidad de Seguridad (protección contra amenazas o riesgos reales o imaginarios) Necesidades Sociales o de Afiliación (pertenencias en las cuales las personas pueden dar y recibir afecto.

Resulta más difícil en nuestros tiempos cubrir las necesidades de afecto, que pasan a ser determinantes en la conducta de muchas personas y por eso son tan importantes como percibió acertadamente Elton Mayo.

Maslow suponía que las personas tienen cinco tipos de necesidades que se activan de manera jerárquica y que luego son estimuladas en un orden específico, de tal forma que las de nivel inferior deben ser satisfechas antes de que se activen las del siguiente nivel superior una vez que se satisface una necesidad, se desencadena la siguiente necesidad superior y así sucesivamente.⁶

Necesidades fisiológicas

La primera prioridad, en cuanto a la satisfacción de las necesidades, está dada por las necesidades fisiológicas, como lo son la de alimentarse y de mantener la temperatura corporal apropiada.

⁶ Adrian, Furlan. El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones Psicología Organizacional. Pag. 260.

Necesidades de seguridad

Las necesidades de seguridad incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de; sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia. Muchas personas dejan suspendidas muchos deseos como el de libertad por mantener la estabilidad y la seguridad.

Necesidades de amor y de pertenencia

Dentro de las necesidades de amor y de pertenencia se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros.

Necesidades de estima

La necesidad de estima son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas.

Necesidades de auto actualización o self-actualización

Las necesidades de auto actualización son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Las necesidades de auto actualización están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento.

Maslow estableció algunos puntos clave para su teoría:

- El principio del déficit. Si no se satisface una necesidad esto provoca tensión y el deseo de actuar. Las necesidades satisfechas no motivan.
- El principio de prepotencia. Cabe destacar que las necesidades se clasifican por jerarquía. Algunas son más importantes y vitales y hay que satisfacerlas antes que otras actúen por estímulo.
- El principio de la progresión. La prepotencia de las necesidades sigue en la jerarquía. Es decir primero se deben satisfacer las necesidades fisiológicas, después las de seguridad, luego las sociales etc.

La estructura de las necesidades es abierta. La fundamental la de la realización personal, implica la lucha por alcanzar el potencial personal percibido. Empero, a la medida que crecemos y nos desarrollamos, también cambia la idea que tenemos de nuestro potencial y, por ende, la realización personal plena sigue siendo un potencial, algo que conseguiremos tratando de alcanzar, pero al que nunca se llega por completo. Se trata de un mecanismo indispensable, sin el cual las personas no podrían satisfacer todas sus necesidades y dejarían de sentirse motivados para actuar.⁷

⁷ Adrian, Furlan. El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones. Psicología Organizacional pag.262

La Teoría ERC de Alderfer

La teoría de la existencia, la relación, y el crecimiento, especifica solo tres tipos de necesidades, no son necesariamente activadas en orden específico. Además según esta teoría, las necesidades pueden activarse en cualquier momento.

Las tres necesidades especificadas por la teoría ERG son la existencia, la relación y el crecimiento. Las necesidades de la existencia corresponden a las fisiológicas y de seguridad, de Maslow; las necesidades de relación corresponden a las necesidades de establecer relaciones sociales significativas; las del crecimiento corresponden a las necesidades de estima y de relación personal.⁸

La teoría ERC es más consistente con el conocimiento que tenemos de las diferencias individuales entre la gente. Variables como la educación, los antecedentes familiares y el ambiente cultural pueden modificar la importancia o la fuerza impulsora que tiene un grupo de necesidades para un individuo determinado. La evidencia que demuestra que la gente de otras culturas clasifica de manera diferente las categorías de necesidades.

Apremios y necesidades de Murray

Murray creía que la motivación es uno de los aspectos fundamentales de la teoría de la personalidad y sostenía que a las personas les motiva el deseo de satisfacer impulsos que provocan tensión (conocidos como necesidades).

⁸ Furlan, Adrian. El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones. Psicología Organizacional pag.262-263

Determinar cuáles son las necesidades de una persona no es una tarea sencilla. Algunas de ellas son inhibidas o reprimidas porque son reprobables y, por tanto, no son abiertas ni fáciles de observar. Una necesidad puede centrarse en una meta específica o quizá sea tan difusa que permitirá la satisfacción mediante diferentes objetos en el ambiente.⁹

No todas las necesidades están presentes en todos los individuos y varían en su fuerza e intensidad. Creía que hay una jerarquía de necesidades, donde dos o más necesidades entran en conflicto, la más insistente será satisfecha primero. Los estímulos que despiertan las necesidades nos motivan a buscar o a evitar la presión, es importante distinguir entre presión alfa (propiedades reales del ambiente) y la presión beta (percepción subjetiva del ambiente por el individuo). Las presiones beta son los determinantes de la conducta.

⁹ Furlan, Adrian. El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones. Psicología Organizacional pag.263

1.2 DELIMITACIÓN

Se realizará un análisis sobre las afectaciones psicosociales que sufren los empleados a causa de desempeñar sus tareas laborales de forma rutinaria y se determinará la influencia de desarrollar las actividades laborales de forma rutinaria que produce en los empleados determinados efectos psicológicos

La importancia de dicho problema a investigar, es de carácter laboral, de importancia directa. El hecho de desempeñar diariamente la misma tarea y laborar en las condiciones descritas puede causar procesos de frustración y estos expresarse en diversos niveles de estrés, ansiedad, depresión, agresividad que, cíclicamente, tendrán impacto en un bajo rendimiento laboral en los empleados debido a que muchas veces se sentirán incapaces de poder realizar una tarea diferente en la cual puedan tener un óptimo rendimiento.

El proyecto de investigación a realizarse, contribuirá a mejorar las condiciones psicológicas para desempeñar un clima laboral favorable, y disminuir la rutina laboral, que conlleva consecuencias primeramente a nivel personal, afectando consecuentemente la productividad de la empresa.

Si al hecho de hacer el mismo trabajo y de la misma forma diariamente se le agrega que no hay una política empresarial que fortalezca los estímulos, la motivación e interés de los trabajadores por su actividad laboral, estos alternativamente se verán afectados en su condición subjetiva por esta realidad.

La investigación, se realizara con el fin de crear un mejor ambiente laboral, en la planta de Compañía Panificadora S.A: asimismo para cumplir con los requisitos previos a graduación a obtener el título de licenciadas en psicología, del Centro Universitario Metropolitano, de la Universidad De San Carlos de Guatemala.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Selección de la muestra

Para la realización de la investigación se tomó a todos los empleados que laboran en esta empresa en el área de producción, siendo estos un total de 10 hombres y 10 mujeres, a los que se les procedió a aplicar el cuestionario, luego de una observación.

2.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó el instrumento cuestionario sobre encuesta de Satisfacción Laboral el cual fue elaborado por Guía para la prevención de Riesgos Laborales, Estrés Laboral (2001). El instrumento en su formato original está formado por 3 aspectos que conforman 22 ítems. Este cuestionario está estructurado con 22 ítems. Estos ítems constituyen las 3 dimensiones de los efectos psicológicos. Las preguntas son de base cerrada, con alternativas de respuesta en opción múltiple, con estimación en de tres puntos. Las categorías de respuesta que lo componen son las siguientes:

- Nunca
- Raramente
- Algunas veces
- Muchas veces
- Siempre

2.3 Técnicas y procedimientos de trabajo

La investigación y trabajo de campo consistió en obtener información directa de la situación que se pretendíamos conocer, en este caso los efectos psicológicos dentro de la planta de la Compañía Panificadora desde la perspectiva de los empleados.

Como primer paso se planteó la investigación, se elaboró el proyecto de trabajo, se solicitó por medio de una carta de autorización a la compañía para la aplicación del instrumento de medición.

El segundo paso fue la observación tanto de la compañía como de los empleados que laboran en ella, se tuvieron conversaciones con los empleados que deseaban hacer comentarios sobre el clima laboral de la compañía.

El tercer paso fue pactar las fechas para la aplicación de los cuestionarios para esto se tomaron los periodos libres de los empleados a modo de no interrumpir sus horarios de trabajo.

Se les comunicó verbalmente los objetivos de la investigación y se les solicitó su colaboración además se les garantizó que todos los cuestionarios serían anónimos. Todos los empleados aceptaron colaborar con la investigación, por lo que se les entregaron los cuestionarios.

El último paso fue recolectar cada uno de los cuestionarios contestados para elaborar el cuadro de resultados y efectuar el análisis de los mismos.

2.4 Análisis cualitativo:

La observación no dirigida permitió evaluar de una manera no estandarizada el comportamiento de cada uno de los empleados en su ambiente de trabajo.

Se compararon los comentarios extra brindados por los empleados.

La investigación se realizó de manera descriptiva, ya que se hizo un análisis de la percepción que tienen los empleados del clima organizacional dentro de la Compañía Panificadora, interpretando cada una de las variables obtenidas de acuerdo a los hechos y datos recopilados en la institución, siendo los resultados obtenidos la base para identificar las áreas de oportunidad para el logro de los objetivos de la Compañía.

2.5 Análisis cuantitativo:

Se detalló gráficamente los resultados del cuestionario aplicado a los empleados, se describió el resultado de las gráficas y se concluyó con un análisis general en el cual se dividieron los 3 aspectos que conforman el cuestionario en 22 ítems, las cuales son: área emocional (la que resalta el estado de ánimo de los empleados), área de despersonalización (en la que resalta la realidad del yo) área de logros personales (en la que resalta la autorealización).

2.6 Análisis estadístico:

El análisis estadístico que se realizó fue en base al análisis porcentual.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la población

3.1.1 Características del Lugar:

Compañía Panificadora, S.A. ubicada en el municipio de Mixco 26 avenida 7-20, zona 04 de Mixco San José el Naranjo.

Compañía Panificadora S. A. se inició en 1983 como una empresa que se dedicaba a la fabricación de pan de Molde con su marca PAN SUPREMO, siendo la pionera en la forma de producción y comercialización de dicho producto, llegando a ser el líder en ventas en el año 1984.

En 1987 el gobierno de Guatemala estaba interesado en la entrega de productos nutricionales para las escuelas públicas de todo el país, solicitando la ayuda de la iniciativa privada para la producción de dichos productos. COPASA fue la única empresa que se mostró interesada en dicho producto, por lo que puso a disposición del gobierno sus instalaciones y su personal técnico para dicho proyecto.

Para dicho proyecto se utilizaron las instalaciones de COPASA así como también las instalaciones del Instituto de Nutrición de Centro América y Panamá (INCAP) bajo la supervisión del Doctor Ricardo Bressani. De tal forma que la fabricación industrial se inició en julio de 1987 manteniéndose ininterrumpidamente y con éxito dicho programa hasta la fecha.

COPASA se ha mantenido siempre innovando dicho producto y su maquinaria para contribuir de una manera eficiente al éxito de dicho programa, dentro de los cambios realizados se puede mencionar:

- Utilización de harinas de alto valor nutricional de soya y maíz.
- ♦ Adición de vitaminas y minerales.
- ♦ Empaque unitario en polipropileno.
- ♦ Cambio de presentación en tamaño y forma.
- ♦ Automatización de la línea de producción.

3.1.2 Características de la población:

La población con la que se trabajó fueron los empleados del área de producción es mixta diez hombres y diez mujeres, pertenecen a una clase social baja, tienen a partir de uno hasta doce años, de laborar dentro de la compañía.

Población	Porcentaje
20	100%

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

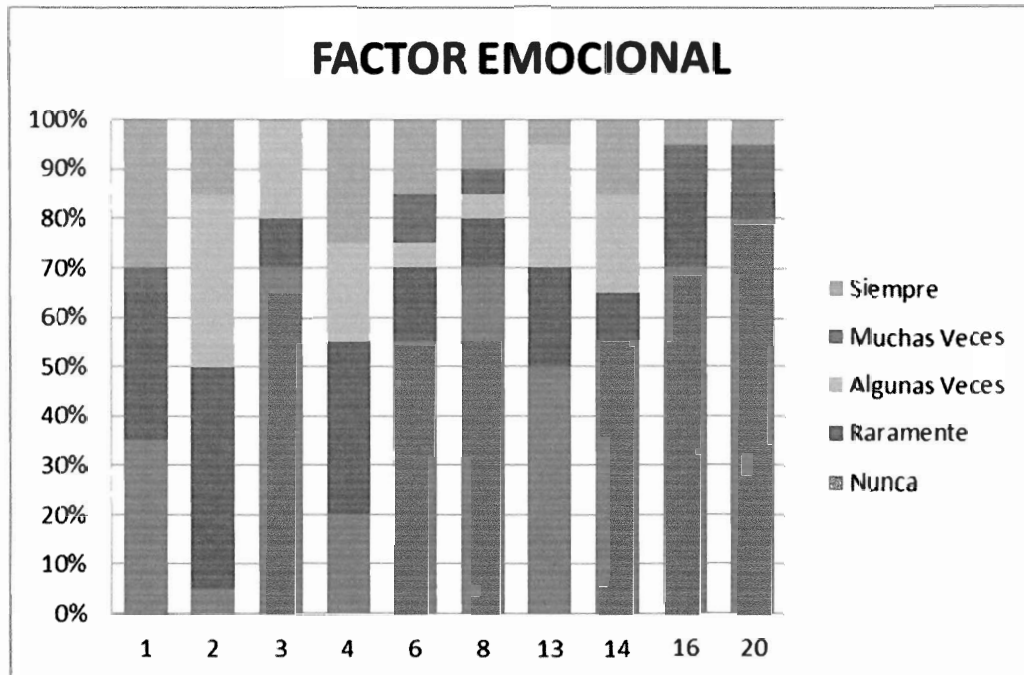
**CUESTIONARIO REALIZADO A LOS EMPLEADOS DE COMPAÑÍA
PANIFICADORA EN RELACION A LOS EFECTOS PSICOLOGICOS
CAUSADOS POR LA RUTINA LABORAL.**

**DATOS OBTENIDOS DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL
DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE COMPAÑÍA PANIFICADORA, S.A.**

FACTOR EMOCIONAL

Los 10 ítems que a continuación se presentan integran el Aspecto Emocional de los empleados según el Cuestionario De Satisfacción Laboral y el puntaje obtenido se refiere a recursos emocionales.

GRÁFICA 1



El ítem No. 1. Agotamiento emocional por el trabajo, muestra que del total de empleados (20 empleados) el 35% de los empleados manifiesta nunca haberse sentido agotado por su trabajo, 30% se siente raramente agotado, y en contraposición el 5% manifestó que muchas veces se ha sentido agotado por su trabajo 30% manifestó que siempre se siente agotado por el trabajo.

El ítem No. 2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 5% de los empleados manifiesta nunca sentirse cansado al final de la jornada, 45% raramente, 35% algunas veces y en contraposición el 15% manifestó siempre sentirse cansado al finalizar la jornada de trabajo.

El ítem No. 3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 70% de

los empleados manifiesta nunca sentirse fatigado cuando se levanta por la mañana, 10% raramente, 20% algunas veces y en contraposición el 0% manifestó sentirse fatigado cuando se levanta por la mañana.

El ítem No. 4. Comprendo fácilmente como como se sienten los compañeros, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 25% de los empleados manifiesta que siempre comprende fácilmente como se sienten sus compañeros, el 20% algunas veces, el 35% raramente y en contraposición el 20% manifestó nunca comprender fácilmente como se sienten sus compañeros.

El ítem No. 6. Trabajar todo el día con mucha gente es un gran esfuerzo, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 55% de los empleados manifiesta nunca sentir que trabajar todo el día con mucha gente es un gran esfuerzo, el 15% raras veces, 5% algunas veces 10% manifestó muchas veces y en contraposición el, 15% manifestó sentir que siempre hace un gran esfuerzo para trabajar con mucha gente.

El ítem No. 8. Me siento quemado por mi trabajo, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 70% de los empleados manifiesta que nunca se ha sentido quemado por el trabajo, el 10% raras veces, el 5% algunas veces 5% manifestó muchas veces y en contraposición, 10% manifestó que muchas veces se han sentido quemados por el trabajo.

El ítem No. 13. Me siento frustrado en mi trabajo muestra que del total de la empleados (20 empleados) el 50% de los empleados manifiesta nunca haberse sentido frustrado por su trabajo, el 20 % raramente, 25% algunas veces y en contraposición el 5% manifestó siempre sentirse frustrado en su trabajo.

El ítem No. 14. Creo que estoy trabajando demasiado, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 55% de los empleados manifiesta nunca haber sentido que está trabajando demasiado, el 10% raramente, el 20% algunas veces y en contraposición el 15% manifestó que siempre siente que está trabajando demasiado.

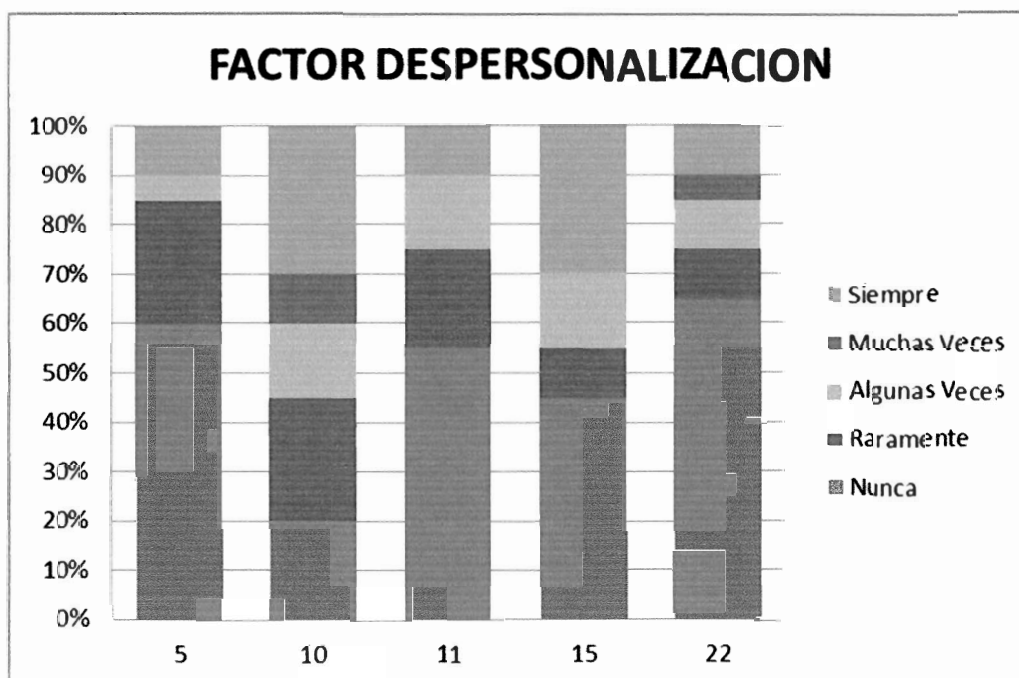
El ítem No. 16. Trabajar directamente con personas produce estrés, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 70% de los empleados manifiesta que trabajar directamente con personas nunca les ha producido estrés, el 15% raramente, el 10% muchas veces y en contraposición el 5% manifestó estar muy que siempre les produce estrés trabajar con mucha gente.

El ítem No.20. Me siento acabado, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 80% de los empleados manifiesta nunca haberse sentido acabado por el trabajo, el 5% raramente, el 10% muchas veces y en contraposición el 5% manifestó siempre sentirse acabado por el trabajo.

FACTOR DESPERSONALIZACION

Los 5 ítems que a continuación se presentan integran al Factor de Despersonalización según el Cuestionario De Satisfacción Laboral y el puntaje obtenido es la percepción de consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores.

GRÁFICA 2



El ítem No. 5 Trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 60% de los empleados manifiesta que nunca han tratado a sus compañeros como objetos impersonales, el 25% raramente, el 5% algunas veces y en contraposición el 10% manifestó que siempre le es indiferente lo que le sucede a sus compañeros.

El ítem No. 10. Me he vuelto más insensible con las personas desde ejerzo este puesto, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 20% de los empleados manifiesta que nunca se ha vuelto insensible desde que está en el puesto, el 25% raramente, el 15% algunas veces y en contraposición el 10% muchas veces, y el 30% manifestó que siempre es insensible con las personas.

El ítem No. 11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 55% de los empleados manifestó que nunca le ha preocupado el hecho de que el trabajo los endurezca emocionalmente, el 20% raramente, el 15% algunas veces y en contraposición el 10% manifestó siempre preocuparse por el hecho de que el trabajo los endurezca emocionalmente.

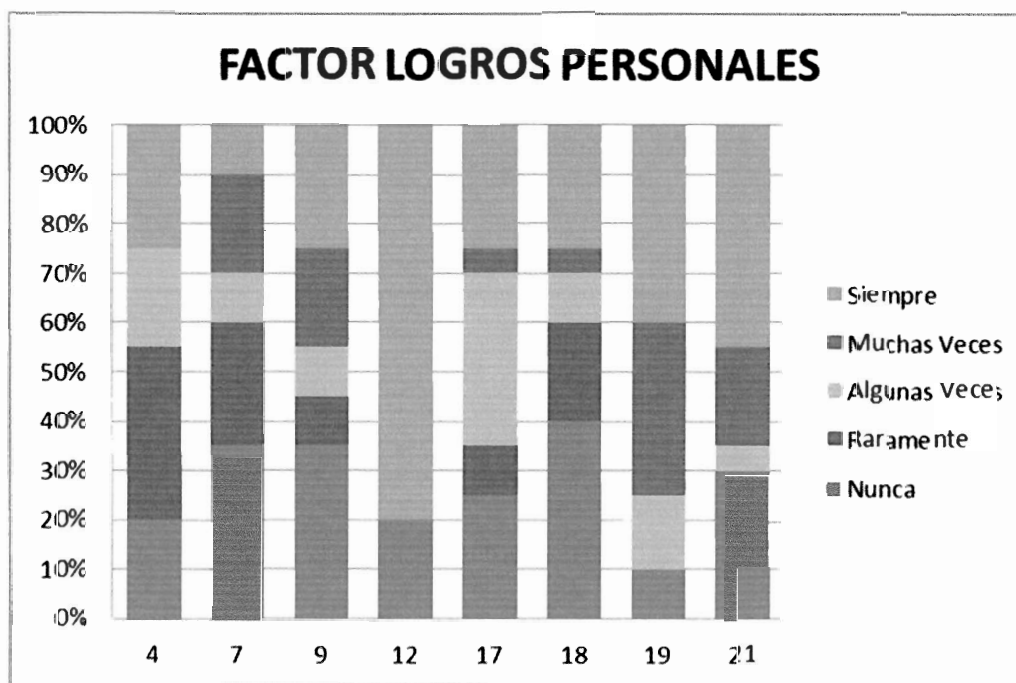
El ítem No. 15. Realmente no me preocupa lo que ocurre a mis compañeros, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 30% de los empleados manifestó que siempre se preocupan por lo que le ocurre a sus compañeros, el 15% algunas veces, el 10% raramente y en contraposición el 45% manifestó nunca le preocupa por lo que le ocurre a sus compañeros.

El ítem No. 22. Siento que los compañeros me culpan por algunos de sus problemas, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 65% de los empleados manifestó que nunca los han culpado sus compañeros nunca los han culpado de sus problemas, el 10% raramente, el 5% algunas veces y en contraposición el 10% manifestó que siempre los culpan sus compañeros por los problemas.

FACTOR LOGROS PERSONALES

Los 8 ítems que a continuación se presentan integran el Factor de Logros Personales según el Cuestionario De Satisfacción Laboral y el puntaje obtenido es la percepción Falta de realización personal, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal , con vivencias de insuficiencia y baja autoestima personal.

GRÁFICA 3



El ítem No. 4. Comprendo fácilmente como como se sienten los compañeros, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 25% de los empleados manifiesta que siempre comprende fácilmente como se sienten sus compañeros, el 20% algunas veces, el 35% raramente y en contraposición el 20% manifestó nunca comprender fácilmente como se sienten sus compañeros.

El ítem No. 07. Trato muy eficazmente los problemas de mis compañeros, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 10% de los empleados manifiesta siempre tratar eficazmente los problemas de sus compañeros, el 20% muchas veces, el 10% algunas veces 25% raramente y en contraposición el 35% manifestó que nunca trata eficazmente los problemas de sus compañeros.

El ítem No. 09. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las demás personas, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 25% de los empleados manifiesta que cree que siempre influye positivamente con el trabajo en la vida de las demás personas, el 20% muchas veces, el 10% algunas veces el 10% raramente y en contraposición el 35% manifestó Creo que nunca influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las demás personas.

El ítem No. 12. Me siento muy activo muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 80% de los empleados manifiesta que siempre se siente muy activo y en contraposición el 20% manifestó que nunca se siente activo.

El ítem No. 17 Puedo crear fácilmente una atmosfera relajada con mis compañeros, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 25% de los empleados manifiesta que siempre puede crear fácilmente una atmosfera relajada con sus compañeros, el 5% muchas veces, el 35% algunas veces el 10% raramente y en contraposición el 25% manifestó nunca puede crear una atmosfera relajada con sus compañeros de trabajo.

El ítem No. 18. Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 25% de los empleados manifiesta que siempre se siente estimulado después de trabajar con

sus compañeros, el 5% muchas veces, el 10% algunas veces el 20% raramente y en contraposición el 40% manifestó que nunca se siente estimulado después de trabajar con sus compañeros.

El ítem No. 19. He conseguido muchas cosas útiles en mi trabajo, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 40% de los empleados manifiesta que siempre ha conseguido muchas cosas útiles en su trabajo, el 35% muchas veces, el 15% algunas veces y en contraposición el 10% manifestó que nunca ha conseguido muchas cosas útiles en su trabajo.

El ítem No. 21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma, muestra que del total de los empleados (20 empleados) el 45% de los empleados manifiesta que cree que siempre trata los problemas emocionales con mucha calma, el 20% muchas veces, el 5% algunas veces y en contraposición el 30% manifestó que nunca trata los problemas emocionales con mucha calma.

ANÁLISIS GENERAL

La investigación se realizó con el fin de tener una visión más clara de la situación que perciben los empleados, dado los resultados del instrumento se evidenció que del clima organizacional depende el desempeño efectivo de los empleados.

Se planteó el análisis debido a la división de los tres factores del cuestionario de Satisfacción Laboral según el número de preguntas de cada uno y el resultado de las gráficas, tomando en cuenta las alternativas de respuesta en opción múltiple, con estimación en escala de Maslach de cinco opciones, quedando de la siguiente forma: nunca, raramente y algunas veces en un grupo que define el resultado de los ítems positivos, y en muchas veces, siempre el otro grupo, que definen los resultados de los ítems negativos, como se presenta en la siguiente tabla:

FACTOR	No. DE ÍTEMS POR FACTOR	No. DE ÍTEMS POSITIVOS	No. DE ÍTEMS NEGATIVOS
Emocional	10	9	1
Despersonalización	5	4	1
Logros Personales	8	8	

En el Factor Emocional se observó que:

- Los empleados manifiestan que no se sienten agotados por su trabajo a pesar de mantener todo el día la misma rutina.
- Al finalizar la jornada de trabajo algunas veces se han sentido muy agotados ya que hay ocasiones que tienen que esforzarse más.

- Las cargas de trabajo son las mismas para todos los empleados, dependiendo estas del puesto que desempeñen dentro de la empresa.
- Los trabajadores no presentan mayor cantidad de estrés laboral por desempeñar la misma rutina todo el día y toda la semana.
- Dentro de la empresa les es muy difícil comprender el estado de ánimo de sus compañeros.
- En algún momento han sentido frustración por su trabajo, ya que a veces es muy difícil el poder entenderse o comunicarse con sus compañeros de trabajo.
- La mayor parte de empleados se encuentran conformes con su desempeño.

El factor emocional se entiende como el sentimiento que tienen los empleados acerca de los desafíos que impone el trabajo y la manera como ellos se sienten dentro de la empresa al desempeñar su trabajo mostrando un puntaje bastante alto.

En el Factor Despersonalización se observó que:

- Se da dentro de la empresa, los empleados se han vuelto insensibles en cuanto a ponerse en el lugar de sus compañeros, lo cual transmite a los empleados un ambiente de inestabilidad.

- En la empresa se da mucha critica entre compañeros produciendo malos entendidos y envidias
- Cada vez que se comete un error difícilmente se asumen las responsabilidades del mismo por quien lo cometió.
- La falta de comunicación e interacción entre compañeros de diferentes niveles y empleados afecta el ambiente laboral.
- Las personas dentro de la empresa no confían entre sí.

En el factor despersonalización se evidencia un grado bajo de compañerismo en cuanto a entenderse entre compañeros y a apoyarse entre ellos mismos, siendo esto desfavorable ya que entre menos compañerismo entre los empleados disminuirá el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa.

En el Factor Logros Personales se observó que:

- La empresa no cuenta con un sistema de reconocimiento personal que ayude a ascender a los mejores empleados.
- Los empleados no reciben motivación e incentivos por su desempeño en el trabajo.

- Se detectó un alto grado de satisfacción en los empleados ya que consideran que su trabajo los ha ayudado a obtener los logros que se proponen.

El factor de logros personales se define como las metas que se han propuesto alcanzar los empleados a nivel personal en la que la mayoría se muestran muy satisfechos, en este caso fue el que obtuvo el puntaje más alto, a pesar de no existir reconocimientos e incentivos para mejorar el clima de la empresa.

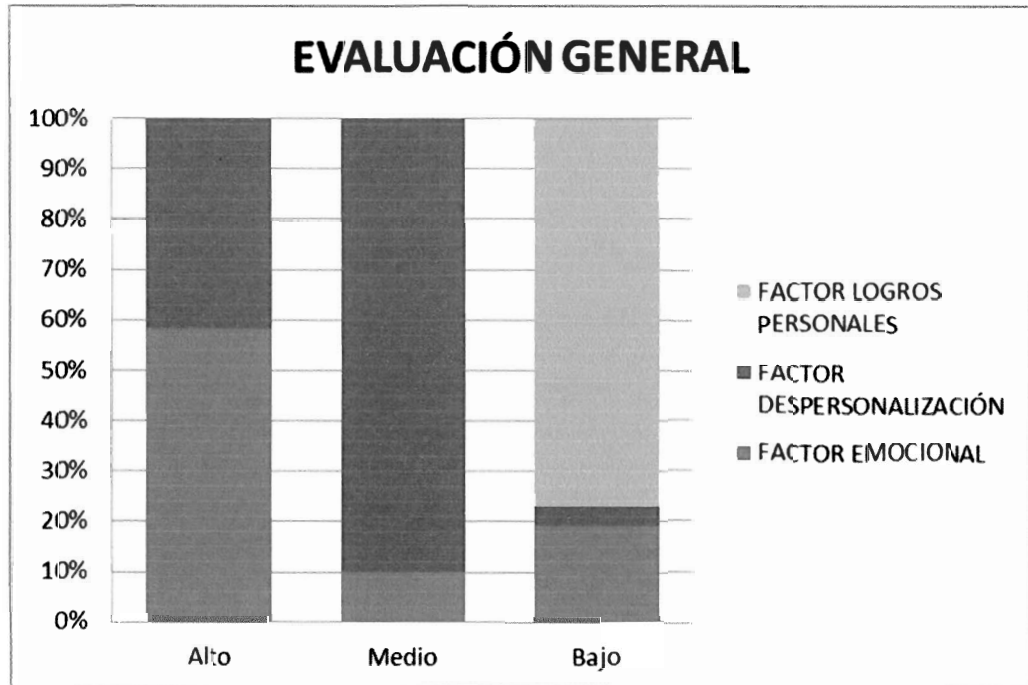
Finalmente se logró clasificar a cada uno de los distintos factores de satisfacción laboral en dos grandes áreas:

ÁREAS FUERTES	ÁREAS DEBILES
• Factor Emocional	• Factor Despersonalización
• Factor Logros Personales	

Se puede observar que las áreas fuertes son: el factor emocional y logros personales, son los que se encuentran sólidos y bien dentro del clima de la empresa. Y el área de despersonalización es la que se debe de trabajar para mejorar el clima dentro de la empresa.

En base a los resultados obtenidos, se puede inferir que los empleados de Compañía Panificadora no presentan estrés por desempeñar la misma rutina laboral durante todo el día, el ambiente es agradable y motivador para los empleados.

GRAFICA 4



CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES:

- El diagnóstico se realizó a través del Cuestionario De Satisfacción Laboral los tres factores evaluados fueron los siguientes: Factor Despersonalización, Factor de Logros Personales, Factor de Despersonalización, Los factores que inciden positivamente en el desempeño del personal de la panificadora son: emocional y logros personales. El factor de despersonalización es el que necesitará de más atención y se le debe proveer más énfasis, debido a que este incide de manera negativa en el desempeño laboral de los empleados.
- El clima laboral es importante para las relaciones interpersonales de los empleados y en esta compañía incide favorablemente.
- El ambiente donde una persona desempeña y realiza su trabajo diariamente , es propicio para logros u obstáculos para el buen desempeño de la compañía su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, es la expresión personal de la "percepción" que los empleados se forman de la compañía a la que pertenecen, y crean un concepto regido con el cual se identifican como parte funcional, y que incide directamente en el desempeño de la compañía.

- Se concluye que es necesario estructurar a mediano plazo un plan de acción de parte de la compañía, para mejorar y mantener el clima organizacional, lo cual no significa que se encuentre negativo, al contrario tendrá una visión que optimice el clima laboral interno de la compañía.

4.2 RECOMENDACIONES:

- Realizar una evaluación periódica en la Compañía Panificadora, S.A. para diagnosticar, analizar y conocer los factores del clima organizacional y como inciden en el desempeño laboral de los empleados de la compañía.
- Según el diagnóstico realizado en la investigación se recomienda en las áreas de oportunidad realizar un plan de acción de acuerdo a los siguientes factores:

Factor Emocional:

Se recomienda que:

- Se otorgue periódicamente a cada empleado materiales que fortalezcan y promuevan su estabilidad emocional,
- Se permita a todos por igual dar nuevas ideas para, involucrarlos en la construcción de nuevas metas dentro de la compañía.

Factor Despersonalización:

Se recomienda que:

- Se realicen seminarios periódicos, para promover el compañerismo, el apoyo y la iniciativa personal y grupal de todos los trabajadores.
- Desarrollar habilidades que adquieran un compromiso real con compañía y sus colaboradores, para que obtengan una perspectiva que se enfoque al bien común.

- Se transmita confianza a los empleados asignándoles la ejecución de tareas cada vez que adquieran mayor responsabilidad.
- Hacer sentir a los empleados libres pero a los mismos tiempos responsables, esto contribuye al buen desempeño del empleado dentro de la compañía.
- Se haga manifiesto al personal los beneficios de trabajar en equipo, ya que todos se enfocan hacia una misma meta
- Fomentar la confianza y el compañerismo entre el personal para que sean solidarios entre sí cuando se presenten inconvenientes , ya que trabajando en equipo se conseguirán mejores resultados

Logros Personales:

Se recomienda que:

- Organizar reuniones donde se de la crítica constructiva y por este modo expresar los puntos de vista, los cual pondrá de manifiesto habilidades que puedan desarrollar dentro de otras aéreas de la compañía.
- Implementar una política de beneficios equitativos, para evitar la frustración por parte de los empleados.
- Proponer asensos por rendimiento y buen desempeño.
- Reconocer públicamente a los empleados que hayan destacado durante el mes con habilidades relevantes.
- Proporcionar a los empleados, seminarios talleres que enriquezcan si conocimiento y se actualicen en la labor que ejecutan diariamente.

BIBLIOGRAFÍA

1. Bazinet, André. LA EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO. Métodos para la evaluación de los mandos intermedios en la empresa. Editorial Herder. Barcelona, 1984.
2. Bosqued Lorente, María Luisa. QUE NO TE PESE EL TRABAJO. Como combatir el estrés en el ámbito laboral. Gestión 2000-2001.
3. Muchinsky, Paul M. PSICOLOGÍA APLICADA AL TRABAJO. Ciencias Sociales. Cengage Learning Editores, año 2002.
4. Robbins, Stephen P. FUNDAMENTOS DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Edición 5. Editorial Pearson educación. Año 1998.
5. Rodríguez, Darío. GESTIÓN ORGANIZACIONAL, Santiago de Chile, año 2001.
6. Rosenbaum I. Bernard. CÓMO MOTIVAR A LOS EMPLEADOS DE HOY. Modelos motivacionales para gerentes y supervisores. Edición en español. Libros McGraw-Hill de México, S.A.
7. Solana, Ricardo F. ADMINISTRACIÓN DE ORGANIZACIONES. Ediciones Interoceánicas S.A. Buenos Aires, año 1993.
8. Spector, Paul. PSICOLOGÍA INDUSTRIAL Y ORGANIZACIONAL. INVESTIGACIÓN Y PRÁCTICA. Editorial el Manual Moderno. México D.F.-Santafé de Bogotá, año 2002.
9. Tironi E.. Cavallo A. COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA. Editorial Taurus. Santiago de Chile.
10. Weinsinger, Hendrie. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO. Javier Vergara Editor. Grupo Zeta, año 1998.
11. Hernández Sampieri, Roberto. Fernández Collado, Carlos (coaut). Baptista Lucio, María del Pilar. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN. Ed.: México: McGraw -Hill, 2010. Edición: 5 ed. 613 p.

ANEXO

GLOSARIO

Agotamiento:

Gasto o consumo total de algo, agotamiento de la paciencia. Cansancio extremado, agotamiento físico y mental.

Ambigüedad:

Posibilidad de que algo pueda entenderse de varios modos o de que admita distintas interpretaciones. Incertidumbre, duda o, vacilación.

Analizar:

Capacidad humana que nos permite estudiar un todo cualquiera, en sus diversas partes componentes, en busca de una síntesis o comprensión o de sus razón de ser.

Ansiedad:

Estado de agitación o inquietud del ánimo. Estado de angustia y temor que acompaña muchas enfermedades y que no permite el sosiego de quien la padece. La ansiedad suele ser una secuela de la depresión.

Autocontrol:

El autocontrol emocional es la capacidad que nos permite controlar a nosotros mismos nuestras emociones y no que estas nos controlen a nosotros, sacándonos la posibilidad de elegir lo que queremos sentir en cada momento de nuestra vida.

Biológico:

Relativo de la biología, estudia las características y los comportamientos tanto de los organismos individuales como de las especies en su conjunto, así como la reproducción de los seres vivos y las interacciones entre ellos y el entorno.

Burocrático:

Conjunto de los servidores públicos, aunque el término tiene una connotación negativa: se entiende por burocracia a la administración ineficiente.

Causa:

El comienzo de una situación determinada. La causa es la primera instancia a partir de la cual se desarrollan eventos o situaciones específicas que son una consecuencia necesaria de aquella y que por lo tanto pueden ser completamente diferentes a las que resulten de la presencia de otras causas o de las mismas pero en un contexto distinto.

Comunicación:

La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

Consecuencias:

Hecho o acontecimiento que resulta de otro. Correspondencia lógica entre lo que piensa y hace una persona.

Correlación:

Se utiliza generalmente para indicar la correspondencia o la relación recíproca que se da entre dos o más cosas, ideas, personas, entre otras.

Desempeño:

Realización, por parte de una persona, un grupo o una cosa, de las labores que le corresponden.

Dependencia:

Es un término con diversos usos que puede utilizarse para mencionar a una relación de origen o conexión, a la subordinación a un poder mayor o a la situación de un sujeto que no está en condiciones de valerse por sí mismo.

Desequilibrio:

Falta de equilibrio, desproporción. Falta de cordura o trastorno mental.

Dificultad:

Es la cualidad de difícil (algo que no se logra, ejecuta o entiende sin mucho trabajo).

Estímulo:

Agente físico, químico, mecánico o de otro tipo, que desencadena una reacción funcional en un organismo.

Estrategia:

Conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto.

Estrés:

Presión o tensión experimentada por la percepción de un des-equilibrio entre la demanda de la situación y la capacidad personal para responder con éxito a esa demanda, cuando las consecuencias de la resolución son percibidas como importantes". Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física de las personas.

Fisiológico:

La fisiología es la ciencia cuyo objeto de estudio son las funciones de los seres orgánicos. El término deriva del vocablo latino *physiología* (conocimiento de la naturaleza).

Fracaso:

Hace referencia a la frustración (cuando se malogra una pretensión o un proyecto) y al resultado adverso en un negocio. Un suceso lastimoso, inopinado y funesto

Introversión:

Característica del sujeto de naturaleza lenta, reflexiva y cerrada, que evita el contacto con los otros y se pone fácilmente a la defensiva.

Interés:

Por un lado, hace referencia a la **afinidad o tendencia** de una **persona** hacia otro sujeto, cosa o situación.

Jerarquía:

Es un orden de elementos de acuerdo a su valor. Se trata de la gradación de personas, animales u objetos según criterios de clase, tipología, categoría u otro tópico que permita desarrollar un sistema de clasificación. Supone un orden descendente o ascendente. El concepto suele estar asociado al poder, que es la facultad para hacer algo o el dominio para mandar. Quien ocupa las posiciones más altas de la escala jerárquica, tiene poder sobre los demás.

Mobbing:

Tipo de violencia psicológica en el entorno laboral. Si buscamos en el DRAE, en su vigésimo tercera edición, nos ofrece una definición de acoso moral o psicológico en los términos siguientes: "Práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato vejatorio y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente".

Motivación:

La palabra motivación proviene de los términos latinos motus ("movido") y motio ("movimiento"). Para la psicología y la filosofía, la motivación son aquellas

cosas que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos. El concepto también se encuentra vinculado a la voluntad y al interés. En otras palabras, la motivación es la voluntad para hacer un esfuerzo y alcanzar ciertas metas.

Operario:

Trabajo de tipo manual los operarios de las fábricas no suelen tener título universitario

Psicológico:

Proviene de psicología, ciencia que estudia los procesos mentales. La palabra proviene del griego: psico- (alma o actividad mental) y -logía (estudio). Esta disciplina analiza las tres dimensiones de los mencionados procesos: cognitiva, afectiva y conductual.

Psicosocial:

Rama de la psicología que se ocupa especialmente y preferentemente del funcionamiento de los individuos en sus respectivos entornos sociales, es decir como partes integrantes de una sociedad o comunidad y como, tanto ser humano, como entorno en el cual se desarrolla este, contribuyen a determinarse entre sí.

Percepción:

Consiste en una función que le posibilita al organismo recibir, procesar e interpretar la información que llega desde el exterior valiéndose de los sentidos.

Relaciones Sociales:

Son aquellas interacciones sociales que se encuentran reguladas por normas sociales entre dos o más personas, presentando cada una de ellas una posición social y desplegando un papel social.

Resistencia:

Es la capacidad de soportar un esfuerzo de una intensidad dada durante un período de tiempo determinado. La resistencia no se mejora solamente dentro del bloque de contenido de la Condición Física; sino que existen otros muchos contenidos que participan en su mejora; tal es el caso de los juegos, la gimnasia, el deporte, el medio acuático, las danzas, la expresión corporal, la psicomotricidad.

Rutina:

Es una **costumbre** o un **hábito** que se adquiere al repetir una misma tarea o actividad muchas veces. La rutina implica una práctica que, con el tiempo, se desarrolla de manera casi automática, sin necesidad del razonamiento.

Secuela:

Consecuencia de una cosa.

Self:

Concepto de “sí mismo”, las ideas y percepciones propias del individuo respecto a sus experiencias personales y aspiraciones (el auto concepto, la autoimagen).

Síndrome:

Conjunto de síntomas que caracterizan una enfermedad o el conjunto de fenómenos característicos de una situación determinada.

Sintomatología:

Rama de la patología médica que estudia los síntomas de las enfermedades.

Subjetividad:

Está vinculado a una cualidad: lo **subjetivo**. Este adjetivo, que se origina en el latín subiectivus, se refiere a lo que pertenece al **sujeto** (estableciendo una oposición a lo externo) y a una cierta manera de sentir y pensar que es propia del sujeto.

Sociedad:

La sociedad es el conjunto de individuos que interaccionan entre sí y comparten ciertos rasgos culturales esenciales, cooperando para alcanzar metas comunes.

Tarea:

Designar a aquella obra y trabajo que generalmente demanda de parte de quien la lleva a cabo cierto esfuerzo y que se realizará durante un tiempo limitado, es decir, existe un tiempo límite para su realización.

Vulnerabilidad:

Que puede ser herido o dañado física o moralmente.

INSTRUMENTO

1 = Nunca 2 = Raramente 3 = Algunas veces 4 = Muchas veces

5 = Siempre

Evaluaciones / preguntas

Nº	Preguntas	Respuesta
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo	
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar	
4	Comprendo fácilmente cómo se sienten los compañeros	
5	Trato a algunos compañeros como si fueran aspectos impersonales	
6	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo	
7	Trato muy eficazmente los problemas de los compañeros	
8	Me siento "quemado" por mi trabajo	
9	Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo ésta profesión.	
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente	
12	Me siento muy activo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Creo que estoy trabajando demasiado	
15	Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis compañeros	
16	Trabajar directamente con personas me produce estrés	
17	Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros	
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros	
19	He conseguido muchas cosas útiles en mi puesto.	

20	Me siento acabado	
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma	
22	Siento que los clientes / compañeros me culpan por alguno de sus problemas.	