

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA-CIEPs-

“MAYRA GUTIERREZ”

**“EFECTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES POR
DESCONOCIMIENTO DE TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL
ESTRÉS LABORAL”**

DANILO ANTONIO HERNÁNDEZ ARRIOLA

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012

The seal of the Universidad de San Carlos de Guatemala is a large, circular emblem in the background. It features a central figure of a knight on horseback, surrounded by various symbols including a cross, a lion, and a castle. The Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALTENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA-CIEPs-

“MAYRA GUTIERREZ”

**“EFECTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES POR
DESCONOCIMIENTO DE TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL
ESTRÉS LABORAL”**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

DANILO ANTONIO HERNÁNDEZ ARRIOLA

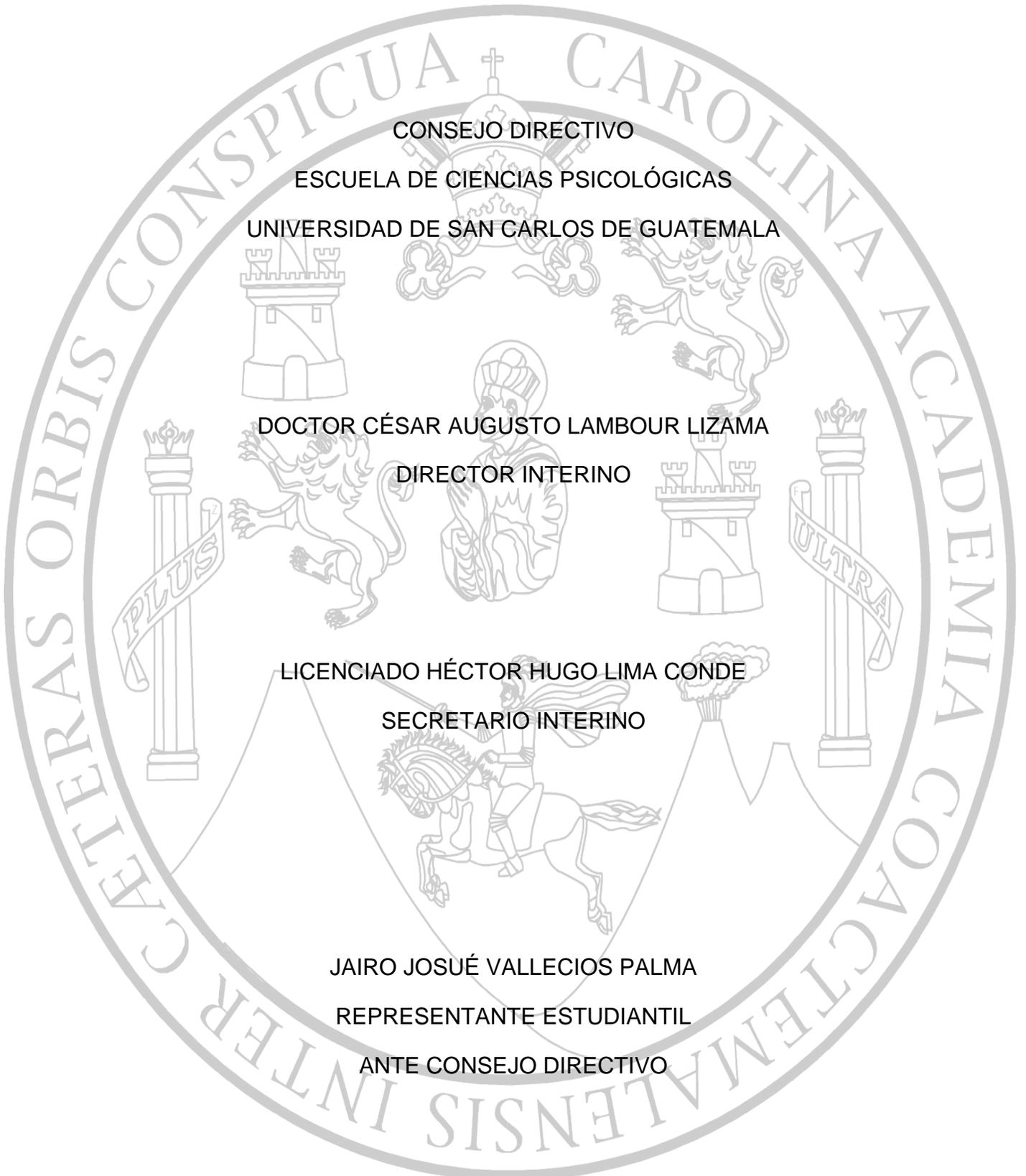
PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE

PSICÓLOGO

EN EL GRADO ACADEMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2012

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central figure of a seated saint, likely St. Charles Borromeo, surrounded by various heraldic symbols including castles, lions, and columns. The Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

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: ucap@ucac.edu.gt

CC. Control Académico
CIEPs
Reg. 102-2010
DIR. 1907-2012

De orden de Impresión Final de Investigación

08 de octubre de 2012

Estudiante

Danilo Antonio Hernández Arriola
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS GUIÓN DOS MIL DOCE (1896-2012), que literalmente dice:

"UN MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"EFECTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES POR DESCONOCIMIENTO DE TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS LABORAL,"** de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Danilo Antonio Hernández Arriola

CARNÉ No. 95-18286

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciada Sandra Verónica 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 ENSEÑAD A TODOS"


Doctor Cesar 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: umap@usc.edu.gt

CIEPs. 1657-2012

REG: 102-2010

REG: 110-2012

Guatemala, 02 de octubre 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 EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES POR
DESCONOCIMIENTO DE TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR
EL ESTRÉS LABORAL."**

ESTUDIANTE:
Danilo Antonio Hernández Arriola

CARNÉ No.
95-18286

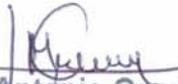
CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 10 de septiembre 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"




Licenciado Marco Antonio García Enríquez
DOCENTE REVISOR



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CU
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt



CIEPs 1656-2012
REG: 102-2010
REG: 110-2012

INFORME FINAL

Guatemala, 02 de octubre 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 EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES POR DESCONOCIMIENTO DE TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS LABORAL.”

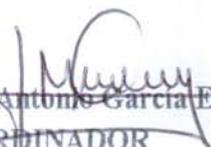
ESTUDIANTE:
Danielo Antonio Hernández Arriola

CARNÉ No.
95-18286

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 28 de septiembre 2012 y se recibieron documentos originales completos el 01 de octubre 2012, 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

Guatemala, 27 de Agosto de 2012.

Licenciado

Marco Antonio García

Coordinador Centro de Investigaciones en

Psicología –CIEPs- “Mayra Gutierrez”

CUM

Estimado Licenciado García:

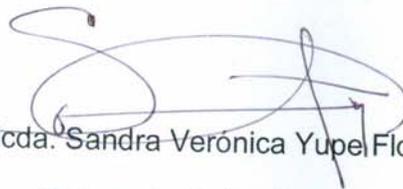
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado **“Efectos en las relaciones interpersonales por desconocimiento de técnicas y estrategias para afrontar el estrés laboral” (estudio realizado con personal operativo de la empresa “De Los Molinos, S.A.)** realizado por el estudiante **DANILO ANTONIO HERNANDEZ ARRIOLA, CARNÉ 9518286.**

El trabajo fue realizado a partir del 8 de Marzo de 2011 Hasta el 27 de Agosto de 2012.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licda. Sandra Verónica Yupel Flores.

Colegiado Activo No. 2039

Asesor de Contenido

GrupoCulinario

Guatemala 20 de Agosto de 2012.

Licenciado

Marco Antonio García

Coordinador Centro de Investigaciones en Psicología.

-CIEPs- "Mayra Gutierrez"

Escuela de Ciencias Psicológicas,

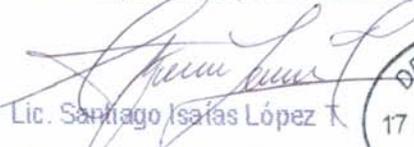
CUM

Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que el estudiante Danilo Antonio Hernández Arriola, camé 9518286 realizo en esta empresa trabajo de campo, aplicando encuestas, cuestionarios y talleres entre algunos a trabajadores del área operativa de la empresa; como parte del trabajo de Investigación titulado: "Efectos en las Relaciones Interpersonales por desconocimiento de técnicas y estrategias para afrontar el estrés laboral" en el periodo comprendido del 2 de Abril al 12 de Agosto del presente año, en horario de 16:00 pm A 18:00 pm.

El estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de Investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra empresa.

Sin otro particular, me suscribo,


Lic. Santiago Isaías López T.

Gerente Administrativo y Operacional

De Los Molinos, S.A. - Grupo Culinario.

Tel. 23334785-86



PADRINOS DE GRADUACION

SANDRA VERÓNICA YUPE FLORES

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 2039

NERY ORLANDO ORTIZ GOMEZ

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO 1355

DEDICATORIAS

- A DIOS: Por haberme permitido llegar a este momento con éxito y alegría al culminar mis estudios.
- A MIS PADRES: Juan Antonio Hernández L. Y María Rosaura Arriola. por el buen ejemplo y apoyo que me brindaron para alcanzar esta meta.
- A MIS HERMANOS: Paula, Juan Carlos y Rosaura, por sus palabras de aliento y apoyo incondicional.
- A MIS ABUELOS: Paula, Angela y Gregorio, a la memoria de cada uno, y por haber brindado sabios consejos.
- A SERES QUERIDOS: Como familiares y parientes cercanos, y en especial a Yeimi Miranda.
- A COMPAÑEROS: Por compartir momentos agradables y por muestras de aliento en momentos difíciles y demostrar apoyo moral, en especial a Warren, Noé, Juan Carlos y Sergio.

DEDICO EN ESPECIAL:

- A MI ESPOSA: Yojana Morán con quien comparto en especial mis alegrías, agradeciendo el apoyo en momentos difíciles para alcanzar mis objetivos y hoy lograr uno de ellos.
- A MI HIJA: Fatima Daniela, quien ha sido la fuerza de mi vida para continuar hacia delante y a quien dedico todo mi esfuerzo para que sea una persona de bien.

AGRADECIMIENTO

A: MI PAIS GUATEMALA

A: LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

A: LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS, por la oportunidad de adquirir y transmitir conocimientos.

A: EMPRESA DE LOS MOLINOS, S.A., por permitir y ser parte de este logro.

A: Licenciada Sandra Verónica Yupe, por ser parte importante y orientadora de este momento.

A: Licenciado Marco Antonio García, por su comprensión y tiempo dedicado durante el proceso.

A: Aquellas personas, familiares, amigos y compañeros de estudios y de trabajo que de alguna manera, participaron en la obtención de este título, en especial a quienes confiaron en mí y brindaron su apoyo.

INDICE

Resumen del Proyecto

Prólogo

CAPITULO I

I.	Introducción.....	1
1.1.	Planteamiento del problema y marco teórico	
1.1.1	Planteamiento del problema.....	3
1.1.2	Marco Teórico.....	7
1.1.3	Psicología del trabajo.....	7
1.1.4	Relaciones Humanas en el Trabajo y en la Familia.....	9
1.1.5	El Clima Social.....	12
1.1.6	Fuentes de Tensión.....	14
1.1.7	Estrés Laboral.....	16
1.1.8	Fuentes de Estrés.....	18
1.1.9	Sobrecarga de Trabajo.....	20
1.1.10	Resolución de conflictos provocados por estrés laboral.....	22
1.1.11	Algunas Formas de Relajarse.....	23
1.1.12	Otras Alternativas.....	26
1.1.13	Hipótesis de Trabajo.....	27
1.2	Delimitación.....	28

CAPITULO II

II.	Técnicas e Instrumentos	
2.1	Técnicas.....	29
2.2	Instrumentos.....	30

INDICE

CAPÍTULO III

III	Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	
3.1	Características del Lugar.....	31
3.1.2	Características de la Población.....	32
3.2	Análisis e Interpretación de Resultados.....	32

CAPITULO IV

IV	Conclusiones y Recomendaciones	
4.1	Conclusiones.....	49
4.2	Recomendaciones.....	51

Bibliografía

Anexos

RESUMEN

EFFECTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES POR DESCONOCIMIENTO DE TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS LABORAL

Danilo Antonio Hernández Arriola

El propósito de la investigación es el de promover la salud mental dando a conocer técnicas y estrategias para disminuir el estrés laboral y sobre todo mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa en donde se llevó a cabo la investigación. Se considera necesario implementar estrategias prácticas y que colaboren con la motivación y buenas relaciones laborales e interpersonales por medio de la relajación y descanso saludable a cuerpo y mente.

El lugar en donde se realizó la investigación es una empresa privada, ubicada en el sector de la zona diez de la ciudad capital, dedicada al ramo de restaurantes, tiene a su cargo la administración de dos restaurantes de alta categoría, ambos ubicados en el mismo sector de donde se ha observado que en ambos restaurantes se maneja la misma problemática. La colaboración que brindo la empresa es la de proporcionar información por parte de sus autoridades y colaboradores. El tipo de población la cual proporciono y colaboró para esta investigación es personal operativo, meseros y personal de cocina, jefes y sub-jefes del área operativa, y el trabajo investigativo fue ejecutado durante el período del mes de Abril al mes de Agosto del año 2012. Dentro de las técnicas e instrumentos investigativos que se utilizaron están las encuestas, cuestionarios, y guía de observación; siendo esta última fundamental para determinar el mejoramiento del problema se llegó a la conclusión de que el personal operativo está urgido de mayor atención por parte de las autoridades ya que les hace bien escuchar o mantener actividades motivacionales o aplicación de técnicas para disminuir el estrés, con esto mejoran sus relaciones interpersonales.

PRÓLOGO

El presente trabajo de investigación, brinda un acercamiento directo a los efectos en las relaciones interpersonales por desconocimiento de técnicas y estrategias para afrontar o disminuir el estrés laboral. Para este trabajo se tomo en cuenta las relaciones sociales y laborales que se dan entre el personal operativo de la empresa investigada ubicada en sector comercial de la zona 10 de la ciudad Capital, las relaciones entre los jefes de departamentos operativos tales como los jefes de cocina, jefes de restaurante, y colaboradores operativos.

El tiempo en el cual se ha estado llevando a cabo este trabajo investigativo oscila entre los meses de Abril y Agosto del año dos mil doce, en donde fue posible detectar que las relaciones interpersonales tanto entre compañeros de trabajo como con los jefes inmediatos no son buenas y esto implica que el ambiente laboral se torne deficiente y que las emociones de los colaboradores salgan a relucir por medio de las relaciones entre cada uno de ellos, perjudicando el rendimiento laboral. También se encontró deficiencia en motivación y falta de actividades que influyan en las relaciones sociales de cada uno de los empleados, es importante cambiar de rutina después de un momento de trabajo arduo y estresante, pero sobre todo dar descanso y oxigenar al cuerpo y mente de los colaboradores operativos. La realización de este trabajo permitió conocer más de cerca como la falta de técnicas y estrategias para afrontar el estrés laboral de la empresa investigada afectan en la salud y rendimiento laboral de los trabajadores operativos, lo cual influye con problemas entre compañeros de trabajo, problemas entre colaboradores y jefes de departamento, dando como resultado un ambiente de trabajo tenso, agotador e inestable. Por último agradecer a los trabajadores operativos y jefes de departamentos operativos por la participación y colaboración para el presente estudio así como a las autoridades respectivas que hicieron posible la realización de este trabajo de tesis.

Capítulo I

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación pretendió conocer con mejor exactitud los efectos en las relaciones interpersonales de los colaboradores operativos, por desconocimiento y poca práctica de técnicas y estrategias para afrontar el estrés laboral.

Los efectos que más se pudieron detectar están la mala comunicación, la falta de colaboración y el buen compañerismo, la falta de concentración al realizar ciertas tareas, clima laboral deficiente, falta de entusiasmo para poder ejecutar las actividades, deficiente relación laboral entre colaboradores y jefes de departamentos.

Las dificultades que presentan los trabajadores operativos tienen diferentes causas, desde el nivel de estudio poco desarrollado, malos hábitos alimenticios, escasas habilidades especializadas acordes al trabajo que realizan, falta de capacitaciones de acuerdo a la actividad laboral que desempeñan, falta de motivación por parte de las autoridades por medio de charlas y actividades, falta de espacios en donde puedan obtener relajación, meditación o un breve descanso en un lugar cómodo.

Con estas deficiencias a los colaboradores se les dificulta adaptarse al ambiente de trabajo, sobre todo en momentos de alta exigencia, no manejan de forma correcta la comunicación tanto con compañeros como con jefes inmediatos, deficiente comunicación gestual y corporal por parte de colaboradores, dando como resultado malas interpretaciones, falta de motivación por parte de los jefes inmediatos.

Si bien es cierto que la mayoría de personas que laboran en este tipo de actividad comercial y en especial los que laboran para esta empresa ya poseen

cierta experiencia en sus puestos de trabajo y la cual la obtuvieron en alguna otra empresa, sienten mucho más presión, consideran que el trabajo es exigente por el tipo de servicio que se brinda, esto los hace sentirse tensos y angustiados por temor a que las cosas no vayan a salir bien, y esto provoca que su nivel de estrés se incremente, ya que la ansiedad por querer hacer perfecto su trabajo hace que ellos sientan esa presión, la cual aunada a la presión que ejercen sus jefes inmediatos hace que esta se incremente, al mismo tiempo las deficientes relaciones interpersonales con compañeros de labores hacen que estos se sientan mucho más presionados y sobre todo genera un ambiente de trabajo tenso, y por ello es necesario que conozcan técnicas y estrategias para afrontar el estrés en sus momentos de tiempo libre y poder obtener cierta relajación que contribuya a la salud física y mental del colaborador.

A través del estudio se pudo evidenciar que al colaborador se le tiene olvidado y no se le motiva adecuadamente, sino más bien al contrario se le desmotiva con llamadas de atención las cuales pretenden ejercer y obligarlo a que ejecute mejor su trabajo y sobre todo que en ocasiones las llamadas de atención son vanas ya que no ameritan que las realicen y nada mas funcionan como una forma de oprimir al colaborador, provocando en este desmotivación y frustración. Los resultados permitieron explicar que si existen deficiencias conductuales o mejor dicho malas relaciones interpersonales debido al desconocimiento de técnicas y estrategias para afrontar el estrés, ya que esto influye en el desánimo y falta de entusiasmo para ejecutar bien las tareas encomendadas ya que el estrés trabaja en el actuar del ser humano provocando cansancio e irritación lo que hace notar malas relaciones interpersonales y al mantener a varios colaboradores con los mismos síntomas no se puede esperar nada bueno, sino más bien todo lo contrario. Por último el problema se encuadro en los fenómenos que estudia la Psicología laboral, encargada de orientar lo mejor posible problemas como estos, aunque también tiene relación con problemas conductuales, emocionales y de relaciones sociales.

1.1 Planteamiento del problema y Marco Teórico.

1.1.1. Planteamiento del Problema

Los seres humanos están destinados a adaptarse continuamente a una serie de cambios que se van dando en su diario vivir, y adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional, pero cuando este equilibrio es afectado drásticamente tiene como causas, desequilibrios mentales los cuales hacen que tanto emocionalmente como conductualmente las personas sean alteradas. Dichas manifestaciones son conocidas como estrés y en este caso estrés laboral.

El estrés laboral es cada vez más frecuente en la sociedad guatemalteca, debido a que los tipos y horarios de trabajo han cambiado drásticamente. Todos estos cambios afectan el bienestar físico y psicológico del colaborador y a la vez estos problemas pueden afectar las relaciones interpersonales y la organización de la empresa.

Uno de los propósitos en la presente investigación es identificar como afecta el estrés laboral en la motivación de los trabajadores operativos, así mismo como la falta de técnicas o estrategias para combatir o disminuir el estrés laboral interfieren en las relaciones entre compañeros de trabajo, como también la relación entre los jefes inmediatos con los subalternos.

Las conductas manifiestas en el trabajo permiten conocer el tipo de clima laboral que se maneja y determinar sugerencias para mejorar las problemáticas relaciones interpersonales.

El problema consiste en las malas relaciones interpersonales del personal operativo por el desconocimiento de técnicas y estrategias para afrontar el estrés laboral. El problema de estudio se ha observado en la realidad por conductas que presentan cada uno de los colaboradores del área operativa, así como las dificultades que se presentan al momento de ejecutar el trabajo. Entre las

características generales de la población objeto de estudio se puede indicar que la población posee un nivel académico bajo, en pocas ocasiones se cuenta con personal de mayor nivel académico o al menos con nivel diversificado.

Se puede mencionar que un cincuenta por ciento vienen del interior del país y el resto son provenientes de la ciudad capital, la mayoría por así decirlo tienen compromisos familiares, a los cuales deben de responder. Los horarios que tienen para laborar son extensos y agotadores en consecuencia el descanso no les es suficiente para afrontar las tareas del siguiente día, aunque si tienen periodos cortos de descanso entre los turnos laborales no lo saben utilizar para generar nuevas energías. El problema se abordó dando a conocer técnicas de relajación, se dio a conocer diferentes tareas a ejecutar para que el cuerpo y mente logren cierto descanso y mejoramiento para afrontar el estrés laboral, las cuáles pueden ser de utilidad para aplicarlas en momentos de descanso que se tiene dentro de la misma jornada de trabajo; con la intención de mejorar el clima laboral y las relaciones interpersonales de los colaboradores operativos.

Una de las teorías psicológicas de la investigación que se trabajo se basó en la teoría Conductista, de donde se deriva la teoría del Estimulo y respuesta. Específicamente la que trata Burrhuss Frederic Skinner en donde menciona que el aprendizaje explica la conducta, y el aprendizaje por su parte está, controlado por los reforzadores. Sólo la conducta observable y medible puede sentar las bases para predecir, explicar y controlar la conducta. Skinner se concentra en hallar los vínculos observables entre el comportamiento y las condiciones que lo ocasionan o controlan. Nuestra conducta hacia otra persona está determinada por aspectos de esa persona y por la situación en la que nos encontramos. Skinner puntualiza que si bien, la situación específica determina la respuesta, no toda la gente reacciona del mismo modo frente a una situación dada.¹

¹ Un aporte a la educación, Salazar Dayanira, Editor Universidad Arturo Prat, 1ra. Edición, Santiago de Chile, 2003. Pág. 14

Teoría de la motivación y la Higiene de Herzberg.

Esta teoría menciona que cuando los trabajadores hablan de sentirse bien o satisfechos, se refieren a factores intrínsecos del trabajo mismo. Estos factores incluyen logros, reconocimientos, responsabilidades, progreso y crecimiento. También menciona que cuando las personas se sienten insatisfechas con el trabajo, hablan acerca de factores externos como la política, la administración de la empresa la supervisión, la relación con el jefe, las condiciones del trabajo, las relaciones con los compañeros, la vida privada, la relación con los subordinados, la posición y la seguridad. Se denominan de higiene porque alteran el medio ambiente de trabajo.

Factores Higiénicos: condiciones físicas y ambientales que rodean al individuo cuando trabaja, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión recibida, clima de relaciones entre directivas y los empleados, reglamentos internos, oportunidades existentes. Estos factores poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores, cuando estos factores son óptimos, evitan la insatisfacción, cuando son precarios producen insatisfacción.

Factores Motivacionales: tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, produce un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales.

Mas tarde añadió que si los dirigentes quieren motivar a los empleados, lo pueden hacer solo mediante los factores asociados con el trabajo mismo o motivaciones, por ejemplo, hacerlo menos rutinario, que reconozca el trabajo bien hecho, que aumente la autonomía del empleado y realizar promociones. En cambio las mejores condiciones de trabajo o relaciones laborales no generaran suficiente aumento en la motivación de los empleados ya que solo se podría lograr que las necesidades básicas de supervivencia dejaran de ser tan

primordiales. Los factores y necesidades que influyen ampliamente en la satisfacción laboral dependiendo de aspectos como el ambiente, personalidad del individuo y diferencias de sexo, independientemente de cómo haya sido agrupados.

1.1.2. MARCO TEORICO

1.1.3. Psicología del Trabajo.

La Psicología del Trabajo constituye una parte de la Psicología y aborda una vertiente de esta disciplina segmentada según distintos tipos de conductas definidas por su objeto, por ejemplo Psicología Educativa, Clínica, Social, etc. Para el psicólogo el trabajo es, en efecto una conducta definida como un complemento adquirido por aprendizaje y que debe adaptarse a las exigencias de una tarea.

El trabajador es también, en cuanto tal, miembro de grupos formales e informales; está inserto en organizaciones variadas (equipo, taller, fábrica, empresas, grupos profesionales, sindicatos, etc.). El estudio de las relaciones y las comunicaciones que se desarrollan en estos contextos constituirá otro campo de la psicología del trabajo. La idea que el trabajador se hace de su tarea, su actitud hacia ella, las satisfacciones que de ella obtiene define otro campo más de la psicología del trabajo.²

El público ha considerado durante mucho tiempo y considera todavía a menudo que el papel de la psicología del trabajo se reduce a estas acciones. Sin embargo está claro que las funciones de reclutamiento y asignación a puestos no son las únicas que implican aspectos psicológicos. Están la formación, la mejora de las condiciones de trabajo, la organización bajo sus diferentes aspectos, la planificación de carreras (por no citar más que algunos ejemplos), junto a otras tantas funciones relacionadas con la vida del trabajo, que tienen aspectos psicológicos tan importantes al menos como los de las funciones de reclutamiento y selección.

² Leplat, J. (1,977), Psicología del Trabajo. Madrid, España: Pablo del Rio-editor, S.A. Capítulo II, Pág. 31

La psicología del trabajo se propone, específicamente, transformar determinadas situaciones siguiendo unos objetivos precisos o con vistas a satisfacer criterios impuestos y que no son fácilmente modificables por ejemplo, se intenta mejorar la seguridad, disminuir la carga de trabajo, reducir el absentismo, mejorar la producción en calidad o en cantidad, aumentar la satisfacción, etc. Es normal que el psicólogo llamado a participar en determinado tipo de intervención tienda a desarrollar técnicas. Por técnicas se entenderá un procedimiento bien definido y transmisible, que permita encontrar soluciones a una categoría de problemas. Es necesario por tanto que el psicólogo del trabajo posea métodos y conocimientos que serán los únicos que le permitirán plantear correctamente los problemas y le proporcionaran los medios de cooperar en su solución.

Las modalidades actuales del empleo del psicólogo del trabajo son variadas, sin que sea posible señalar la importancia relativa de cada una de ellas ante la falta de encuestas sistemáticas sobre este tema. Los psicólogos del trabajo puede ejercer su actividad en una empresa y participar entonces en una y/u otra de las funciones siguientes: selección, asignación a puestos, formación, promoción, ergonomía, seguridad, etc. También son numerosos los gabinetes de organización en donde se los llama para participar en los mismos tipos de actividades. Su intervención en una empresa dada tiene entonces una limitación temporal y su participación en el diagnóstico inicial de los problemas es particularmente importante.

Integrado en una organización, el psicólogo, trabajador como los otros, no podrá impedir que sus acciones sirvan, al menos parcialmente, a algunos de los objetos de la organización, aunque este claramente en su contra. La dificultad de su situación estriba en que su puesto le expone más a sufrir directamente las presiones de esta organización por que juegue un papel que estaría al servicio no tanto de los trabajadores como del que le emplea.

Hay que recordar también que los problemas de intervención ya sea que se trate de formación, ergonomía, reclutamiento, asignación a puestos etc. no son exclusiva del psicólogo, no es el único que posee la solución, al contrario, debe buscar ésta con los demás especialistas involucrados (ingenieros, médicos, especialistas de personal, etc.). Gracias a ellos podrá prever mejor los resultados de su acción y también, merced a la cooperación del personal interesado, concretamente informado, podrá evitar que los efectos de las intervenciones sean desviadas de su finalidad.

1.1.4 Relaciones Humanas en el trabajo y en la familia.

Adaptación del hombre al trabajo.

Actualmente se pueden clasificar a las personas con relativa facilidad, por medio de exámenes psicológicos, en función de sus aptitudes, sus gustos, sus intereses y su personalidad. Gracias a la clasificación psicológica del personal, la inestabilidad de la mano de obra disminuye de manera apreciable. Colocando a cada persona en el lugar que le conviene, se logra ser más feliz al ser humano y más productiva a la organización. He aquí otro aspecto del mismo problema: algunos dirigentes de empresas contratan sus nuevos empleados o colaboradores fuera de la empresa, a pesar de que tienen entre el personal de esta la persona que reúne las condiciones de la búsqueda, la que es ignorada por ser demasiado tímida, demasiado discreta, o aún demasiado útil en el puesto que ocupa. Bastaría perfeccionar o formar a esa persona, con la ayuda de cursos o períodos de prueba, para obtener un colaborador mucho más eficiente que una persona cualquiera elegida fuera de la empresa, el empleado conoce ya la organización y el ambiente. Por otra parte, la promoción y el perfeccionamiento del personal en ejercicio constituyen un excelente estímulo para todos los que quieren progresar en la vida. Si bien la clasificación y la orientación psicológica, la formación y el

adiestramiento del personal constituyen una parte esencial de la adaptación del hombre al trabajo.³

La Simpatía.

Los factores que conducen a dos individuos a simpatizar en sí son todavía poco conocidos. Según algunos psicólogos, varían de acuerdo con el punto de vista desde el que se considera a una persona. Algunos psicólogos comprobaron que la simpatía tenía raíces familiares y hereditarias, e incluso llegan a pretender que se encuentra el mismo tipo de enfermedad mental en las familias de los individuos que simpatizan. Lo que nos interesa es saber que la simpatía existe y que debe ser considerada, por consiguiente, como una de las condiciones individuales indispensables para el trabajo colectivo.⁴

Punto de vista lingüístico.

Debe existir una perfecta comprensión entre los individuos, principalmente cuando se trate de trabajo individual, para lo cual se debe dar a los términos, técnicos o no, su verdadera significación. Por haber dado significaciones diferentes a la misma palabra o al mismo término técnico, durante interminables discusiones, algunos individuos vieron surgir entre sí graves desacuerdos.

³ Weil, Pierre G,(1,965), Relaciones humanas en el trabajo y en la familia. Buenos Aires, Argentina: Kapelusz, S.A. Capítulo I, Págs. 7-8.

⁴ Weil, Pierre G,(1,965), Relaciones humanas en el trabajo y en la familia. Buenos Aires, Argentina: Kapelusz, S.A. Capítulo III, Págs. 21-22.

Punto de vista psicosocial.

Las personas que forman parte de un grupo llegan a superar las frustraciones provenientes del conflicto de las tendencias o de los instintos de los miembros del grupo, al adquirir conciencia de las principales dificultades que pueden surgir en el trabajo. Los miembros deben conocerse suficientemente para no provocar choques originados en el propio carácter o en los propios complejos.

Cuando cada persona, antes de contestar a otra, trata de colocarse en su lugar, se establecen entre ellas comunicaciones eficientes.

Punto de vista económico administrativo.

Antes de comenzar un trabajo **cualquiera** en equipo, deben aclararse y fijarse entre los miembros del grupo, o entre éstos y la dirección, según el caso, los siguientes puntos:

Distribución de las responsabilidades y jerarquía;

Condiciones económicas del trabajo (salarios, beneficios, etc.).

El interés por la actividad del grupo.

El rendimiento de cada individuo está estrechamente ligado al interés que dedica a su trabajo y a los objetivos del grupo. En el origen de estos intereses pueden existir motivos diferentes, tales como:

La necesidad de contacto social.

El deseo de servir o de ser agradable a los demás. Esta necesidad es la que halla los mayores motivos de satisfacción en el trabajo en colectividad.

Poseemos, desarrollados en nosotros, todos estos instintos o tendencias, o varios de ellos, ya armoniosamente dosificados, ya con el predominio de uno de ellos, según el temperamento individual y la educación recibida. En ellos se encuentra la razón de nuestra actividad diaria, en la que puede originarse un trabajo constructivo o destructivo.

Corresponde entonces al líder distinguir, armonizar u aun aprovechar esos instintos para obtener un rendimiento máximo del grupo, gracias a la creación de un ambiente de amistad, de ayuda recíproca y de comprensión mutua.

Algunas actividades que favorecen el desarrollo de un buen “clima social”

1. Respete al prójimo así como se debe respetar a un ser humano.
2. Evite interrumpir a quien habla, espere su turno.
3. Domine sus reacciones agresivas, evitando ser descortés o aun irónico.
4. Evite “pasar” por encima de su jefe inmediato. En caso contrario, dé una explicación válida.
5. Trate de conocer mejor a los miembros de su grupo, con el fin de comprenderlos y adaptarse a la personalidad de cada uno.
6. Evite tomar las responsabilidades atribuidas a otro, salvo si él mismo lo solicita o en un caso de urgencia.
7. Busque la causa de sus antipatías a fin de disminuir sus efectos.
8. Manifieste actitudes comprensivas y afables.
9. Trate de definir bien el sentido de los vocablos, en el caso de discusiones en grupo, para evitar malentendidos.
10. Sea modesto en las discusiones, piense que quizás tenga razón el otro, y si no es así, trate de comprender sus razones.

1.1.5. El Clima Social.

Corresponde al dirigente de un grupo crear un clima, una atmósfera, de calma, confianza y comprensión mutua. Ese clima social depende, muy frecuentemente, de la persona que dirige el grupo.

El lema del jefe autocrático y dictatorial es “quiero....”, “me parece que....”; todo depende de sus decisiones. Solo el habla y ordena. La mayoría de las personas, cuyas ideas podrían ser valiosas, se desinteresan del tema y se tornan pasivas y mudas. Este jefe anula la iniciativa personal y da órdenes que deben ser ejecutadas; crea rebeliones en el grupo y celos entre sus miembros. En la reunión autocrática, las ordenes y las palabras emanan del dirigente.

Sus subordinados comienzan a imitar inconscientemente sus actitudes, tornándose agresivos con sus compañeros, sus esposas o sus hijos, según el caso.

En la reunión dirigida por un líder, todos pueden exponer su opinión sucesivamente. Los miembros del grupo pueden discutir entre sí, pero el líder coordina las discusiones para que el grupo entero participe y siga el desarrollo de las ideas.

Lo que caracteriza al grupo dirigido por un líder es que las decisiones emanan de sus miembros, siendo el líder la expresión del grupo. En un grupo de este tipo reina un clima social de confianza.

Existen también jefes, directores y presidentes que aprovechan una situación de división de sus propios equipos de trabajo para fortalecer su poder; terminan en realidad, por perder su prestigio a causa de la desintegración de esos equipos y del bajo rendimiento que deriva de este tipo de situación.

La libertad de acción de los grupos y de sus líderes esta frecuentemente limitada por reglamentos internos, inadecuados pero obligatorios. Las técnicas del trabajo en grupo y el mantenimiento de las buenas relaciones solo son posibles cuando en todos los niveles de la jerarquía reina tal espíritu de comprensión y de respeto humano que los dirigentes no se avergüenzan por

recibir consejos de grupos de empleados, pues saben que tienen mucho que aprender de quienes ejecutan las tareas en todos sus pormenores.⁵

Durante el siglo XIV, el término tensión (estrés) derivado del latín, se usó por primera vez para describir un estado de angustia, opresión, penuria y adversidad. Durante los siglos XVIII y XIX, el significado popular de la palabra pasó a denotar una fuerza, presión o influencia poderosa ejercida sobre un objeto físico o una persona. Esta definición llevaba consigo la connotación de que una fuerza extraña producía una “deformación” o alteración en cualquier objeto que tratara de conservar su forma original resistiéndose a la acción deformante de dicha fuerza. En el sentido usual, toda tensión causa una deformación.

1.1.6 Fuentes de Tensión.

Las circunstancias que producen tensión se encuentran a cada día y en cada etapa del desarrollo humano. Es más existen pruebas de que la tensión prenatal puede influir tanto en la madre como en el feto y que puede dar lugar a complicaciones obstétricas y defectos al nacer. A partir del trauma mismo del nacimiento hasta la adolescencia, los jóvenes se enfrentan a inevitables fuentes de tensión, desde el destete y el entrenamiento en el retrete, siendo aun bebés, hasta el proceso de la formación escolar y más tarde del aprendizaje social.

Los adultos jóvenes se enfrentan con la difícil tarea de elegir una carrera y encontrar un trabajo. Toda la vida se tienen que encarar las presiones en el trabajo y del grupo social al cual pertenece, así como las tensiones inherentes al matrimonio y a las relaciones familiares. La jubilación y la vejez no son sólo estados o etapas de la vida, sino que son, en sí mismas, fuentes de tensión.

⁵ Weil, Pierre G,(1,965), Relaciones humanas en el trabajo y en la familia. Buenos Aires, Argentina: Kapelusz, S.A. Capítulo IV, Pág. 121.

Cada empleo contiene muchas fuentes potenciales de tensión, malas condiciones de trabajo, largas jornadas, presiones de tiempo y relaciones difíciles con los supervisores y los compañeros; todas estas cosas, individualmente o en combinación, pueden ocasionar presiones nocivas. Lo mismo se aplica a las exigencias vocacionales y familiares, a tener que soportar mucha o poca responsabilidad y al temor de no saber usar bien las facultades personales.

La tensión ambiental.

Las fuentes de tensión que nos rodean van desde los desastres naturales y artificiales (como los terremotos y las guerras) hasta las molestias diarias de tener que ir a trabajar en medio de un denso tráfico o en un tren atestado de pasajeros, o tener que hacer fila bajo la lluvia para tomar el autobús. Los apretones de las personas, el ruido y la contaminación ambiental también son fuentes comunes de tensión en las ciudades.

En fin el querer tratar de evitar tensión es algo totalmente imposible porque de una u otra forma obtendremos estrés y lo único que queda como aliciente es saber confrontarlo o al menos aliviar por momentos, pero esto si ya depende de cada persona y de cómo se sienta física y mentalmente.

El Estrés.

Es la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda, es un estado fuerte de tensión, fisiológica o psicológica. Es la preparación para el ataque o la huida y el comienzo de una serie de enfermedades.⁶

⁶ Melgosa Julian, 12. Edición, (1999). Sin *Estrés*. Madrid: safeliz editorial. Capítulo I, Pág. 11

1.1.7 Estrés laboral.

Es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona al momento de ejecutar acciones laborales o de trabajo, perturbando así las emociones, conductas y ocasionando dificultades fisiológicas.

Nuestros sentimientos hacia los demás, sean éstos positivos o negativos, afectan de forma directa a nuestra salud. Los factores psicológicos pueden provocar alguna enfermedad. Sócrates les decía a sus compatriotas que no puede curarse el cuerpo sin tener en cuenta la mente. Los investigadores descubrieron que cualquier cambio tanto para mejor como para peor, producía tensión. En el ámbito de las relaciones, la lista no solo abarcaba problemas conyugales sino también problemas con los parientes políticos y problemas con el jefe.

La tensión es inevitable, ya que estamos bajo constante presión para adaptarnos al cambio. Pero cuando el estrés es demasiado perjudicial o desagradable, o subsiste durante demasiado tiempo, se transforma en agotamiento. El estrés no causa la enfermedad, pero le prepara el terreno al agotar las defensas naturales del cuerpo contra la infección. Es así como las relaciones personales, lo mismo que las demás situaciones difíciles de la vida, pueden predisponerle a la enfermedad. Sin embargo, muchas personas son capaces de soportar el inevitable estrés originado por las interacciones con los demás sin contraer enfermedades graves.

Mediante el perfeccionamiento de sus relaciones personales puede usted reducir la probabilidad de que la tensión se convierta en agotamiento.

Al ocuparse de sus complejas funciones en todo momento, el cerebro trabaja sin cesar, mientras el corazón bombea sangre regularmente y los pulmones llenan y vacían de aire. Por consiguiente, en un sentido técnico, todos

experimentamos estrés constantemente, porque, cuando somos conscientes, siempre añadimos algo a la lista de tareas del cuerpo.

Contrariamente a la creencia popular, el estrés no siempre es perjudicial; puede ser una eficaz fuente de motivación, algo que añade sabor a la vida. Todo problema encierra en si mismo su propia solución; cada vez que estas sometido a estrés, tienes la posibilidad de hacer un uso constructivo de tu energía. Las personas de éxito canalizan su estrés convirtiéndolo en energía constructiva y fuerza creadora.

La respuesta del estrés constituye la forma que tiene el cuerpo de prepararse para hacer frente a una amenaza o huir de ella. Tanto si la decisión instantánea es luchar como si es escapar, el cuerpo necesitara toda la agudeza mental y la energía adicional que pueda obtener.

Nosotros a menudo nos vemos atrapados en situaciones estresantes que no pueden resolverse de forma directa. No pegamos a nuestro jefe, por ejemplo, por mas tentados que estemos de hacerlo, cuando nos enfurece o nos irrita. Por consiguiente, no liberamos la tensión física causada por los cambios fisiológicos. Y cuando no conseguimos liberar esta tensión acumulada, somos víctimas de una serie de síntomas relacionados con el estrés, entre los que se encuentran:

1. Dilatación crónica de la pupila.
2. Excesiva sequedad de la boca.
3. Interrupciones demasiado frecuentes del proceso digestivo.
4. Tensión muscular crónica, que causa dolores corporales, siendo el más común el dolor causado por el entumecimiento de los músculos del cuello y de los hombros.

5. Respiración rápida y poco profunda de tipo crónico, que puede desembocar en asma.
6. Aumentos crónicos de la tensión arterial, que pueden conducir a un estado permanente de tensión arterial excesivamente alta.

Así pues, con independencia de sus componentes psicológicos, el estrés siempre produce resultados fisiológicos. Cuando percibimos un agente estresante, el hipotálamo libera sustancias químicas que estimulan la glándula pituitaria para que libere hormonas dirigidas a las glándulas suprarrenales. Las glándulas suprarrenales, a su vez, liberan adrenalina, responsable de los drásticos cambios físicos que se producen en el organismo.

1.1.8 Fuentes de Estrés.

El trabajo, los hijos, los embotellamientos de tráfico, las relaciones personales y nuestra situación económica nos exigen que respondamos, y normalmente lo hacemos de forma nada provechosa ni saludable. En pocas palabras, reaccionamos sin tregua a agentes internos y externos de estrés, y aun así ejercemos un control absoluto sobre nuestros sentimientos.⁷

El control del estado de ánimo.

Nada hay peor que estar de mal humor, porque te quita energía y capacidad de tolerancia. Cuando estas de mal humor, los demás no pueden hacerte sentir mejor. Además tu frustración por ser incapaz de desprenderte de

⁷ Rowshan, Arthur, (2,000), El Estrés. Barcelona, España: Oniro, S. A. Capítulo II, Pág. 43.

los sentimientos negativos no hace más que empeorar las cosas. Y se trata de algo que puede tener consecuencias en el trabajo y el trato con los demás.

Estresores del ambiente físico.

Ruido.

Diversas investigaciones han puesto de manifiesto que las condiciones desagradables de trabajo debidas al ruido predicen significativamente de forma negativa el nivel de satisfacción, la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, y positivamente la tasa de errores.

Iluminación.

Diversos aspectos de la iluminación son relevantes tanto para el rendimiento como para la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada en el trabajo puede tener consecuencias negativas para la visión, dolores de cabeza, fatiga visual, tensión y frustración por resultar el trabajo más molesto y costoso.

Temperatura.

Las personas intercambian constantemente calor con su entorno y este intercambio está influido por factores personales y ambientales (temperatura en el ambiente, humedad, velocidad del movimiento del aire y temperatura de radiación). Dependiendo la temperatura que este en el ambiente de trabajo así puede ser el desarrollo del trabajo de los colaboradores y en ocasiones este puede resultar agotador y estresante.

Trabajo por turnos y trabajo nocturno.

Este fenómeno es un estresor para una parte considerable de los trabajadores que están afectados por él. Se ha constatado que estos se quejan con mayor frecuencia de fatiga y problemas gastrointestinales que los

trabajadores en horario normal. Las influencias son tanto biológicas como emocionales debido a las alteraciones de los ritmos circadianos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina.

1.1.9. Sobrecarga de trabajo.

El exceso de trabajo, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, es una fuente frecuente de estrés. Entendemos por sobrecarga cuantitativa el exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo. La sobrecarga cualitativa hace referencia a las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador. Por otra parte, la falta de carga de trabajo puede resultar también estresante. La asignación de pocas tareas durante el día (cuantitativa) o la asignación de tareas muy simples, rutinarias y aburridas en relación a las habilidades y destrezas del trabajador pueden también ser causa de estrés laboral. Se han constatado correlaciones significativas entre sobre carga laboral y conducta de fumar, incremento de la ansiedad y disminución de la satisfacción laboral. Relacionado con el fenómeno de la sobrecarga de trabajo está el del exceso de horas de trabajo. De hecho, una forma de afrontar la sobrecarga es el alargamiento de la jornada laboral y una mayor dedicación temporal al trabajo. Otros aspectos influidos por el exceso de horas de trabajo son las relaciones sociales y la vida familiar que pueden a su vez reducir las oportunidades de apoyo social.

Relaciones con los superiores.

El inmediato superior es un referente importante en el trabajo para un buen número de personas, y suele ser una de las fuentes de recompensas o sanciones de este modo, las relaciones con él pueden ser una de las fuentes importantes de satisfacción y bienestar o, por el contrario, de estrés y tensión. Así el tratamiento desconsiderado y los favoritismos de los superiores se relacionan significativamente con el sentimiento de tensión y presión en el

trabajo. Además una supervisión estrecha y un seguimiento demasiado rígido de la forma de hacer las cosas resultan también estresantes.

Las relaciones con los compañeros.

Son otra fuente potencial de estrés. La rivalidad entre compañeros por conseguir condiciones o situaciones más ventajosas, la falta de apoyo emocional en situaciones difíciles e incluso la falta de relaciones entre iguales, en especial en los niveles más altos de la organización, son fuentes de estrés entre los miembros de la organización.

El hombre animal social que posee una tendencia irreprimible a la vida en sociedad, vive en organizaciones y ambientes cada vez más complejos y dinámicos. Las organizaciones son personas, las organizaciones son grupos y las organizaciones son organizaciones. Los gerentes administran personas, los gerentes son personas, los gerentes son miembros de grupos y los gerentes son miembros de organizaciones. Cada persona es un fenómeno multidimensional, sujeto a las influencias de muchas variables. Las diferencias individuales hacen que cada persona posea características propias de personalidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivacionales, aptitudes, etc.

Las relaciones con los subordinados.

También pueden ser fuente de estrés. Tener la responsabilidad del trabajo de otras personas es uno de los factores estresantes, en especial si se pretende combinar al mismo tiempo un estilo de dirección centrado en los resultados con otro que tenga niveles adecuados de consideración hacia las personas.

Relaciones con usuarios y clientes.

Diversos estudios realizados sobre estrés en profesionales de servicios han puesto de manifiesto que el trabajo con personas y las relaciones con ellos, es especial si estos presentan problemas personales o familiares, son una fuente

importante de estrés. De hecho, desde hace algo más de una década diversos estudios han tratado de clarificar los procesos por los cuales los profesionales que prestan servicios y ayuda a otras personas llegan a experimentar sentimientos de despersonalización, agotamiento emocional, cinismo y otras reacciones de rechazo emocional hacia esas personas.

1.1.10 Resolución de conflictos provocados por estrés laboral.

La comunicación.

Es vital para los seres humanos, se necesita comunicar para manifestar los sentimientos y satisfacer las necesidades. Mantener la calidad de la comunicación con el prójimo es esencial para nuestro bienestar.

La comunicación es el punto de encuentro y el fundamento de la comunidad. La comunicación está además condicionada en gran medida por el entorno y la cultura. El entorno físico afecta a la calidad de la comunicación. Una habitación donde haga demasiado calor, haya mucha humedad o sea pequeña influye en la cantidad y la efectividad de la comunicación que tenga lugar en ella.

El envío y la recepción de mensajes también se ven afectados por el estado de ánimo, actitud y los sesgos, el bagaje cultural y la historia personal. Estos factores afectan al modo en que se percibe y se interpreta un mensaje y se responde a él. La comunicación confusa es con frecuencia la causa de los conflictos interpersonales. Por supuesto, dado que todos somos seres humanos únicos, cada cual ve las cosas de un modo distinto; por consiguiente, el conflicto es natural y puede ser beneficioso, ya que llegar a comprender distintas formas de ver el mundo puede ser un medio de crecimiento en toda clase de conflictos debemos actuar creativamente y aprovechar la oportunidad que se nos brinda para echar mano de ese potencial que antes desconocíamos.⁸

⁸ Rowshan, Arthur, (2,000), El Estrés. Barcelona, España: Oniro, S. A. Capítulo VII, Pág. 164-165.

El fundamento de la comunicación humana, tanto verbal como no verbal, es el entendimiento. Cualquier comunicación eficaz entre dos o más personas exige que se establezca un buen entendimiento entre ellas. Los estudios sobre la atracción también han demostrado que a las personas les gustan las personas semejantes a ellas mismas. No suelen gustar las personas que tienen intereses similares a los nuestros, que tienen un bagaje y una actitud semejantes a los nuestros. A la gente le gustan las personas que son como ellos.

Cada día nos enfrentamos a problemas en el trabajo y en casa, problemas que van desde a qué restaurante ir hasta qué casa comprar. La incapacidad de dar con soluciones satisfactorias resulta frustrante. No obstante, los problemas en sí mismos son buenos porque nos desafían a echar mano de nuestro potencial. Los problemas fomentan la creatividad y nos ayudan a crecer.

1.1.11 Algunas formas de relajarse.

Si bien es esencial afrontar los conflictos y las relaciones de la vida que producen estrés, y hacer todo lo posible por resolverlos o minimizarlos, se pueden adoptar ciertas medidas básicas para tratar los efectos físicos y emocionales del estrés, cualquiera que sea la causa.

La meditación o relajación.

Durante unos quince o veinte minutos dos veces al día, aliviara de forma significativa cualquier problema que éste sufriendo, ya que obstaculiza lo que se denomina el doctor Herbert Benson “el circuito de ansiedad”. Se sentirá usted más tranquilo y potenciará su capacidad para hacer frente a los problemas a medida que éstos se vayan presentando. Debido a que estará más relajado,

tendrá mayor control sobre cualquier cosa que haya estado usted haciendo para superar los conflictos.⁹

E incluso si carece de problemas de relación o de cualquier otro tipo, la meditación le ayudará a alcanzar niveles de creatividad más elevados de lo que usted imagina, porque el proceso le hace consciente de pensamientos y sentimientos inconscientes que de otro modo solo son accesibles durante el sueño. Mientras practica la relajación o meditación el ritmo cardiaco disminuye, la respiración se hace más lenta, la presión sanguínea se reduce, las ondas cerebrales decrecen y el ritmo metabólico desciende.

El ejercicio.

Las personas que hacen ejercicio con regularidad duermen mejor y experimentan menos ansiedad y tensión. La introducción de un ejercicio regular en su vida la ayudara a disipar los efectos del estrés, sea cual sea la forma en que estos efectos se producen o manifiestan.

Apoyo psicológico.

La relación o asistir con un profesional en psicología, puede representar una importante fuente de apoyo en su vida y también una ayuda para resolver problemas específicos y mejorar sus relaciones con usted mismo y con los demás. El trabajo que realice el terapeuta puede ser variado ya que existen diferentes tipos de terapias.

⁹ Powell Barbara, Las Relaciones Personales Clave de la Salud: Urano Ediciones, 1ra. Edición (2001), Capítulo II, Págs.151-152.

El masaje.

Si se pasa por reacciones de estrés típicas demasiado a menudo o durante mucho tiempo, tu cuerpo acumula energía frustrada y permanece tenso. Los síntomas de este residuo de energía sin usar son muchos, y van desde el dolor de cabeza al entumecimiento del cuello o el dolor de espalda crónico. Una de las mejores formas de ayudar a tu cuerpo a liberar la tensión es el masaje, en manos de un terapeuta profesional, tu cuerpo puede ver aliviados sus dolores.¹⁰

El arte del masaje ha sobrevivido a través de los siglos hasta el día de hoy, y los quiroprácticos, los fisioterapeutas, los osteópatas y muchos sanadores holísticos actuales efectúan terapias de masaje. Entre algunos de los beneficios de efectuarse un masaje están:

- Mejora el flujo sanguíneo.
- Suelta los músculos anudados y alivia espasmos musculares.
- Alivia los dolores de las zonas más vulnerables del cuerpo en los momentos de estrés. (cabeza, cuello y espalda).
- Crea un estado de relajación y euforia.
- Proporciona una sensación de bienestar general.

¹⁰ Rowshan, Arthur, (2,000), El Estrés. Barcelona, España: Oniro, S. A. Capítulo II, Pág. 138-139.

1.1.12 Otras alternativas.

La preparación para prevenir y afrontar el estrés debe necesariamente encaminarse a: fortalecer a la persona y aligerar su carga.

Para poder prevenir y afrontar el estrés lo primero es fortalecer psicológica y físicamente al individuo de modo que pueda resistir los inevitables embates de la vida. La otra vía para conseguir el control del estrés y sus efectos, es aprender a disminuir el peso de los problemas personales, de modo que no superen nuestra propia resistencia.

Si la carga de nuestros problemas y conflictos internos nos resulta insoportable, cualquier tropiezo fácilmente nos puede sumir en la ansiedad, y la depresión de la cual no resulta fácil salir.

Si nuestra debilidad anímica no nos permite soportar incluso una débil conflictividad interna los inevitables obstáculos que la vida ofrece, nos harán caer fácilmente en el pozo del desánimo. Además de la fuerza y fortaleza psicofísicas, existe otro factor importante a la hora de alcanzar el éxito frente al estrés. Se trata de la actitud o el modo de como la persona juzga la situación estresante. Por tanto el control del estrés depende en gran medida de nuestra propia interpretación de los hechos.

1.1.13 Hipótesis de Trabajo.

El estrés que prevalece en los trabajadores operativos de la empresa De Los Molinos, S.A. y el desconocimiento de técnicas y estrategias para combatirlo provoca relaciones interpersonales deficientes.

Hipótesis Nula:

El desconocimiento de técnicas y estrategias para combatir el estrés no provoca deficiente relaciones interpersonales en los trabajadores operativos de la empresa De Los Molinos, S.A.

Variable Independiente de la Hipótesis:

El estrés acumulado por desconocimiento de técnicas o estrategias para combatirlo, da como resultado deficiente relaciones interpersonales en los trabajadores operativos.

Variable dependiente de la Hipótesis:

El estrés acumulado por desconocimiento de técnicas o estrategias para combatirlo, hace que el ambiente laboral no sea el más adecuado entre jefes y subalternos.

1.2 Delimitación.

El lugar en la cual se realizó la investigación es una empresa privada, ubicada en el sector de la zona diez de la ciudad capital, dedicada al ramo de restaurantes, tiene a su cargo la administración de dos restaurantes ambos ubicados en el mismo sector. Entre ambos restaurantes se posee una cantidad de empleados operativos de cuarenta personas, mismas que fueron objeto de investigación. El tiempo en el cual se llevó a cabo este trabajo fue del 1 de Julio al 12 de Agosto del año dos mil doce.

Entre las características generales de la población objeto de estudio se puede indicar que la población posee un nivel académico bajo, en pocas ocasiones se cuenta con personal de mayor nivel académico o al menos con nivel diversificado pero la mayoría poseen únicamente el nivel primario y en ocasiones nivel secundario. Se puede mencionar que un cincuenta por ciento vienen del interior del país y el resto son nacidos en la ciudad capital, la mayoría por así decirlo tienen compromisos familiares, a los cuales deben de responder.

Entre los factores que se investigaron se puede mencionar, que es lo que provoca a los trabajadores mayor estrés, consideran los trabajadores tener apoyo por parte de sus jefes inmediatos, ambiente laboral, se consultó si tienen conocimiento sobre técnicas para abordar o contrarrestar el estrés, como es la relación con los compañeros y jefes de trabajo, se sienten satisfechos con el trabajo que tienen; estas como algunas de las interrogantes que ayudaron a formar la investigación.

Capítulo II

II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1. Técnicas

- Técnica de muestreo.

Se trabajo con una muestra aleatoria de la población investigada, se tomó en cuenta a veinticinco personas trabajadores del área operativa conformando esta cantidad más del cincuenta por ciento de los trabajadores operacionales y se les consulto individualmente a cada una de los colaboradores para conocer si deseaban formar parte de la investigación, para que los resultados fueran exactos y la información sea la más adecuada y honesta. Es importante mencionar que el tipo de personas con las que se realizó esta parte investigativa son personas que conforman áreas operativas como la de atención al cliente es decir meseros y ayudantes de mesas y personal de cocina ambas conforman el área operativa. Para las muestras se ha tomado en cuenta que las personas tengan como mínimo un año de estar laborando, el rango de edad comprende desde los dieciocho hasta los sesenta y un años. El género seleccionado es tanto para el masculino como el femenino, la escolaridad comprende desde cuarto primaria hasta el nivel diversificado.

-Técnicas de recolección de datos.

Entre las técnicas utilizadas para poder recolectar información están:

La observación:

Ésta nos ayudo a detectar cómo ha evolucionado la muestra elegida como se sentían al momento de iniciar el proceso investigativo y antes de que se expliquen algunos métodos de relajación.

Encuesta:

Se aplicó una encuesta a cada uno de los miembros elegidos de la muestra, en donde se plasmaron preguntas las cuales nos ayudaron a conocer los indicadores tales como las emociones y la forma de pensar de la población seleccionada, el ambiente y con esto determinar el nivel de estrés laboral.

Técnicas de análisis estadístico:

Comprende todo lo relativo al procesamiento de los datos: ordenación, clasificación, tabulación, codificación.

En esta parte se tomaron en cuenta datos que proporciono la encuesta aplicada y sobre todo para detectar que es lo que más da como consecuencia estrés a los trabajadores operativos de la empresa.

2.2 Instrumentos**Cuestionarios**

Se utilizaron cuestionarios en donde se les presentaron una serie de preguntas que nos proporcionaron indicadores tales como las relacionadas al ambiente laboral, como se sienten en lo personal, como es la relación entre jefes y compañeros de trabajo, y que consideran ellos que les provoca estrés al momento de realizar el trabajo.

Guía de observación:

Se realizó una guía de observación la cual ayudo a plasmar todo aquello que es observable y que se convirtió en un indicador de utilidad para la presente investigación y con ello se adquirió mayor información. Entre los indicadores a medir se encuentran: aspectos físicos del lugar a investigar, ambiente laboral, relación entre jefes y subalternos, comunicación entre compañeros de trabajo y entre jefes y subalternos.

Capítulo III

III PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la población.

3.1.1 Características del lugar

Como bien ya se ha hecho mención los lugares en donde se realizaron las investigaciones corresponden en cuanto a ubicación de zona en sector exclusivo de la de la ciudad capital. Se va a identificar o dar a conocer las características del lugar en donde se concentra la población estudiada, es decir centrarse y analizar el lugar de trabajo del colaborador operativo de la empresa. En lo que concierne al trabajador operativo del área de cocina su ambiente de trabajo es amplio, aunque por tratarse del área de cocina es un lugar con temperatura ambiente caliente, lo cual en tiempo de verano esto es complicado porque inevitablemente el calor es insoportable, y tomando en cuenta que no existe mayor ventilación natural ya que su ubicación es restringida, si cuentan con todo lo necesario para laborar por ejemplo cuentan con equipo de cocina sofisticado, lo cual hace que alguien quien nunca haya utilizado estos instrumentos de trabajo tenga que aprender algo mas lo cual hace que el trabajador que no conoce sienta presión al momento de aprender y no digamos al momento de trabajar, por lo que tiene que aprender a las primeras de cambio ya que no recibe una inducción o adiestramiento acorde a las necesidades. En cuanto al lugar de trabajo de los empleados encargados de la atención al cliente, es decir meseros y ayudantes; tienen limitado su espacio, tienen que convivir, alimentarse y vestirse en lugares un tanto restringidos con poco espacio tomando en cuenta que es una buena cantidad quienes lo conforman.

3.1.2 Características de la población

Entre las características generales de la población objeto de estudio se puede indicar que la población posee un nivel académico entre medio y bajo, en pocas ocasiones se cuenta con personal de mayor nivel académico o al menos con nivel diversificado pero la mayoría poseen únicamente el nivel primario y en ocasiones nivel secundario. Se puede mencionar que un cincuenta por ciento vienen del interior del país y el resto son nacidos en la ciudad capital, la mayoría por así decirlo tienen compromisos familiares. Se utilizó dentro de la muestra poblacional a personas de género masculino como femenino, comprendidos de las edades de dieciocho a sesenta y un años, los cuales tienen por lo menos un año de estar laborando en la empresa.

3.2 Análisis e interpretación de resultados

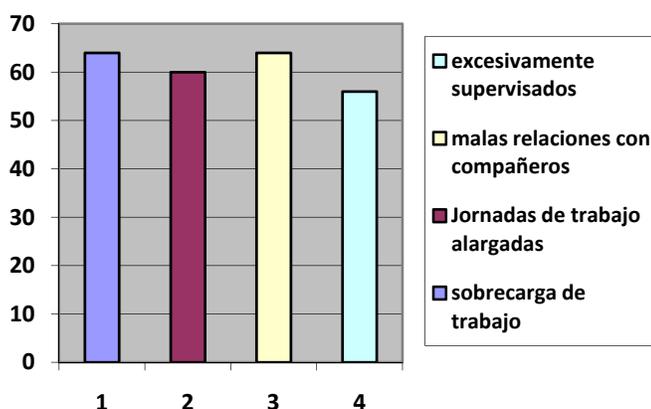
El ser humano siempre está en búsqueda de satisfacer necesidades, de auto realizarse, sin embargo para lograr esta satisfacción es importante una calidad de vida, a nivel físico como emocional, dependió mucho de cómo los sujetos perciben las circunstancias, la manera de ver la realidad. Las relaciones interpersonales dependió en gran parte de la manera como los sujetos se relacionaban con las demás personas en los talleres brindados en donde la base fue la comunicación, trabajo en equipo, cooperación, participación, mayor contacto físico entre compañeros de trabajo, factores que nunca habían practicado al menos en este lugar donde se realizó la investigación. Pero la parte que más influyó en todo esto fue cuando iniciaron a conocer y poner en práctica técnicas para disminuir el estrés, las cuales fueron realizando cuando mejor tiempo les quedara, incluso en sus días de descanso, esto ayudó en mucho a que después las relaciones interpersonales fueran mejorando, al sentirse ellos más relajados, sabiendo que no hay manera de evitar el estrés, si no más bien lo mejor es trabajarlo y mejorar la conducta de cada uno, evitara que las relaciones interpersonales sean deficientes y perjudiquen el trabajo, incluso los jefes

también estuvieron involucrados y aceptaron que tienen que mejorar la comunicación con el colaborador.

El análisis de resultados se ha realizado de manera integral, tanto cualitativa como cuantitativa, donde los principales protagonistas tuvieron un importante papel.

Resultados obtenidos según encuesta aplicada a trabajadores del área operativa.

Los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta nos demuestra que los trabajadores adolecen de las siguientes características, el 64% consideran que son sometidos a sobrecarga de trabajo, el 60% indica que se ha convertido costumbre alargar la jornada de trabajo, un 64% consideran tener malas relaciones con los demás compañeros, un 56% tienen la sensación de estar excesivamente supervisados y controlados, factores que influyen en estrés laboral e indican que problemática está marcada en la mayoría de la población.



Grafica No. 1

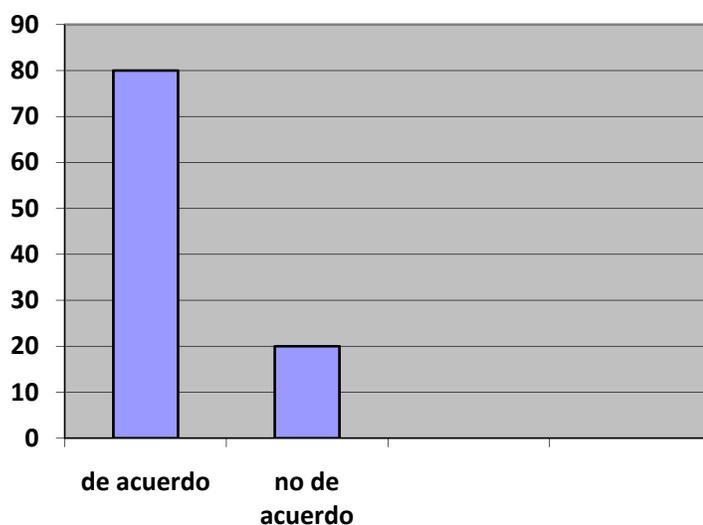
- 1- Sometidos a sobre carga de trabajo.
- 2- Jornadas laborales alargadas.
- 3- Malas relaciones con sus compañeros.
- 4- Excesivamente supervisados o controlados.

FUENTE: Encuesta realizada a Trabajadores de área operativa de la empresa De Los Molinos,S.A.

Gráficas sobre resultados del cuestionario aplicado y que demuestran los porcentajes que afectan a los trabajadores del área operativa.

Se pudo determinar que al cuestionar lo siguiente: considera su trabajo como parte importante en su desarrollo personal, el 80% estuvo de acuerdo con que si es importante para ellos laborar, en contradicción con el 20% que no lo consideran así. Esta gráfica respaldada con la teoría de la motivación y la Higiene de Herzberg, la cual menciona que para los seres humanos es importante el sentirse útil y sobre todo poseer responsabilidades.

Gráfica No. 2



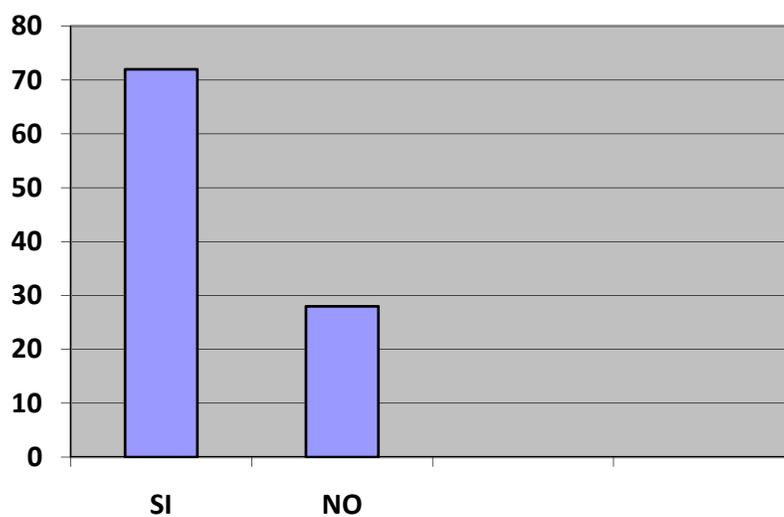
Fuente: Cuestionario aplicado

a trabajadores operativos
de empresa De Los
Molinos, S.A.

Al cuestionar a los trabajadores lo siguiente: se siente cansado por la misma actividad que realiza diariamente en su trabajo, los resultados demuestran que para la mayoría si es así, siendo los resultados 72% respondieron SI, y 28% respondió NO. Lo cual indica que no existe variedad o designación de actividades diversas las cuales contribuyan al mejoramiento de la rutina diaria y evitar la monotonía.

Grafica No. 3

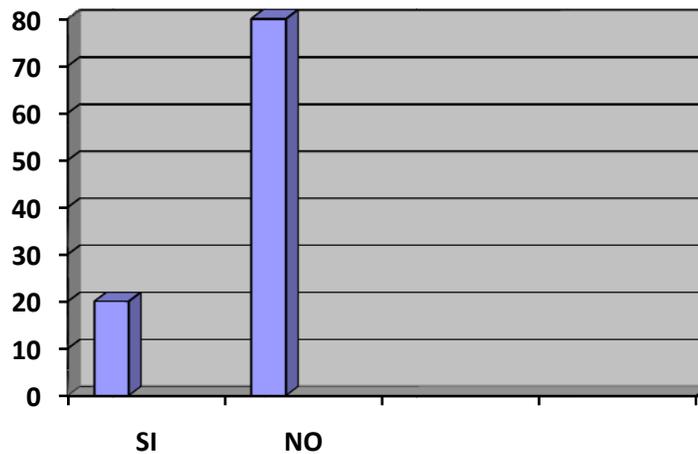
Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores del área operativa de empresa De Los Molinos, S.A.



La siguiente grafica nos refleja el resultado del siguiente cuestionamiento: Recibe comentarios halagadores de sus superiores cuando ejecuta bien su trabajo, en donde el 80% dice no sentir apoyo por parte de sus superiores y el 20% dijo que si tenían apoyo por parte de los superiores. Este resultado afecta en lo motivacional a la mayoría de colaboradores.

Grafica No.4

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores operacionales de la empresa De Los Molinos, S.A.



Recibe comentarios halagadores de sus superiores cuando ejecuta bien su trabajo.

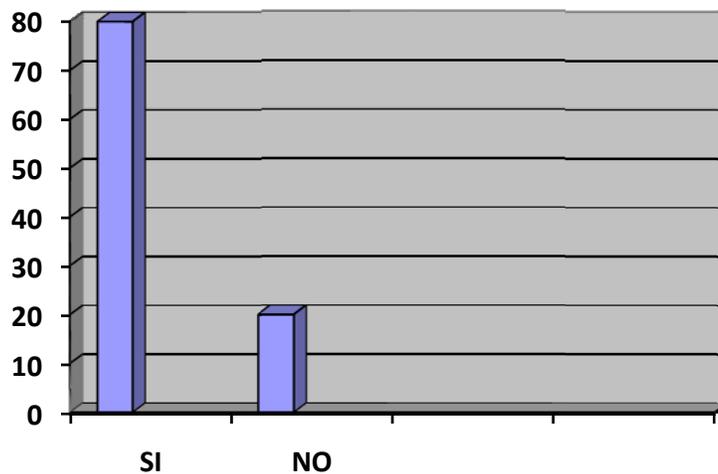
Cuando se hizo el siguiente cuestionamiento a los colaboradores operacionales:

Cuando piensa en asuntos de trabajo que tiene que hacer se pone tenso, el resultado indica que el 80% se siente tenso y el 20% no.

Lo cual refleja que los colaboradores si mantienen estrés acumulado el cual permite reaccionar negativamente.

Grafica No. 5

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores operacionales de la empresa De Los Molinos, S.A.



Cuando piensa en asuntos de trabajo que tiene que hacer se pone tenso.

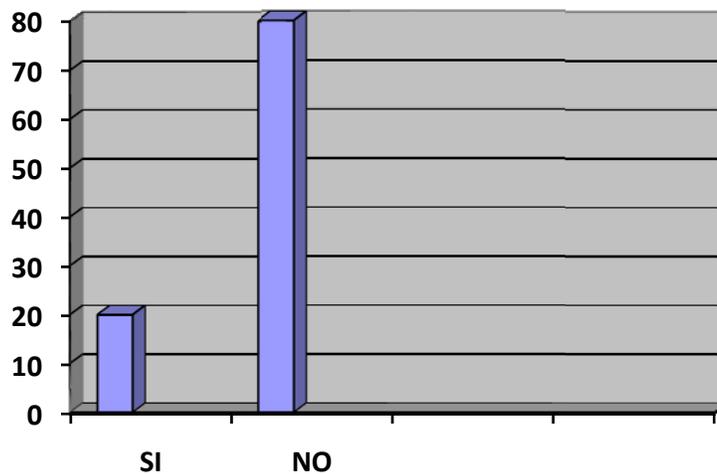
Se realizo el siguiente cuestionamiento:

Tiene buenas relaciones interpersonales con todos sus compañeros de trabajo.

De lo cual se puede deducir que un 80% dijo que NO, y el 20% dijo que SI, lo cual indica que si existe deficiencia y malas relaciones interpersonales dentro de la mayoría de colaboradores.

Grafica No. 6

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores operacionales de la empresa De Los Molinos, S.A.



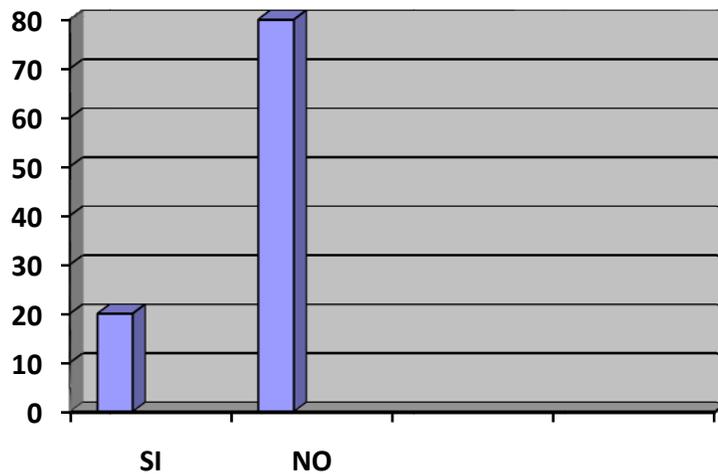
Tiene buenas relaciones interpersonales con todos sus compañeros de trabajo.

Dentro de otro de los cuestionamientos que se les hizo fue el siguiente:

Le satisface su ambiente de trabajo, de lo cual se obtuvo que el 20% indico que SI y el restante 80% indico que NO. Y con esto se llega a la conclusión de que los colaboradores no están satisfechos con el ambiente laboral, lo cual perjudica y hace que sea estresante el trabajo que realizan.

Grafica No. 7

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores operacionales de la empresa De Los Molinos, S.A.

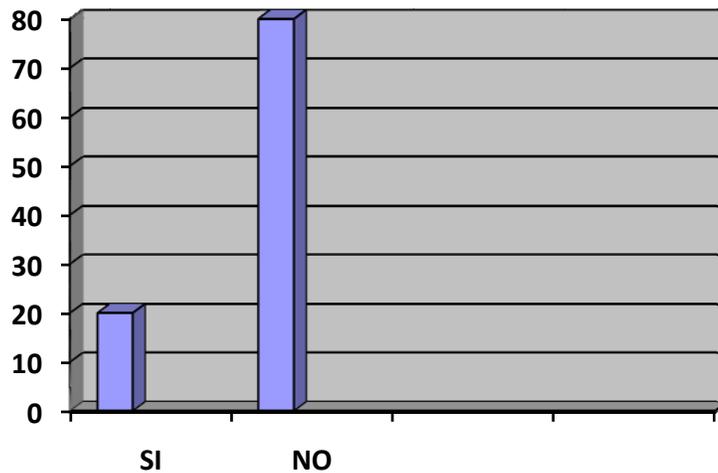


Le satisface su ambiente de trabajo.

Se hizo la siguiente interrogante: Realizan actividades recreativas con sus compañeros de trabajo. Lo cual nos indica que el 20% dijo que SI y el siguiente 80% dijo que NO. Lo cual se interpreta como falta de unidad de grupo o de equipo, ya que esto es importante y sobre todo para que se habitúen a ser colaboradores unos con otros.

Grafica No. 8

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores operacionales de la empresa De Los Molinos, S.A.



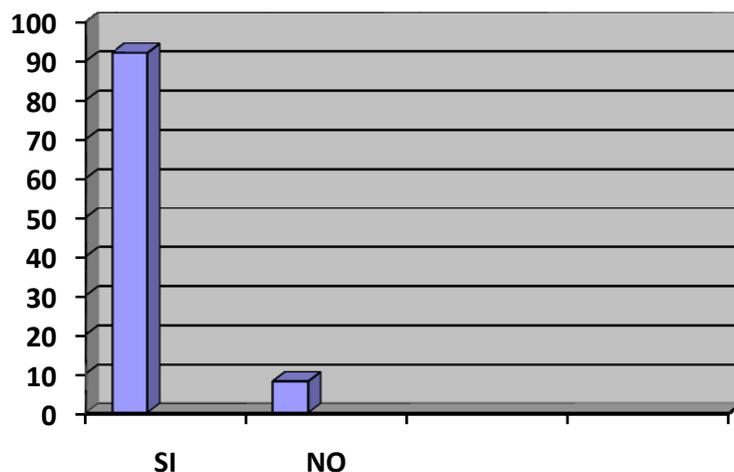
Realizan actividades recreativas con sus compañeros de trabajo.

Dentro de otro de los cuestionamientos aplicados se puede mencionar el siguiente: Actualmente se considera una persona con estrés laboral.

Lo que arroja como resultados que un 92% dijeron que SI, y únicamente el restante 8% dijo que No.

Grafica No. 9

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores operacionales de la empresa De Los Molinos, S.A.



Actualmente se considera una persona con estrés laboral.

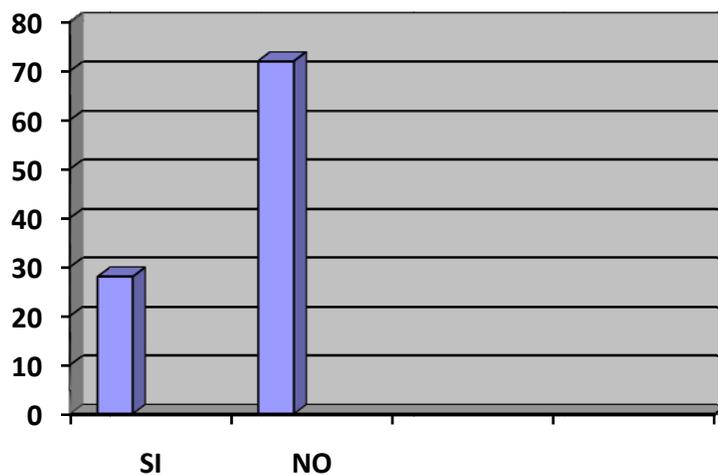
Dentro del cuestionario aplicado se realizo la siguiente pregunta:

Considera usted que duerme las horas necesarias para levantarse con deseo de hacer bien las cosas.

En donde se obtuvo que el 28% dijo que SI y el restante 72% dijo que NO. Siendo esto causa determinante ya que para poder realizar bien el trabajo hay que descansar bien, sin preocupaciones, para poder levantarse con optimismo al siguiente día.

Grafica No. 10

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores operacionales de la empresa De Los Molinos, S.A.



Considera usted que duerme las horas necesarias para levantarse con deseo de hacer bien las cosas.

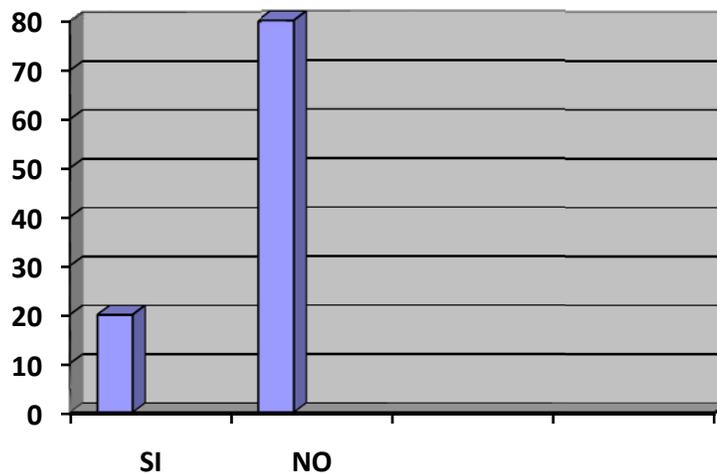
Se realizo el siguiente cuestionamiento a los trabajadores operativos:

Tiene conocimiento de técnicas y estrategias para afrontar el estrés.

De lo que se obtuvo que un 80% dijo que NO y un 20% dijo que SI. Con lo que se deduce que la mayoría de colaboradores no tienen conocimiento para abordar y afrontar el estrés laboral.

Grafica No. 11

Fuente: Cuestionario aplicado a trabajadores operacionales de la empresa De Los Molinos, S.A.



Tiene conocimiento de técnicas y estrategias para afrontar el estrés.

GUIA DE OBSERVACION (INICIAL)

- 1. AMBIENTE FISICO O ESTRUCTURAS QUE CONFORMAN EL LUGAR DE LA INVESTIGACION:** en cuanto a infraestructura se puede comentar que el lugar de trabajo o las áreas de trabajo están en buenas condiciones, salvo el área de cocina que es inevitable que el calor sea alto ya que por el uso de equipo hace que el calor se encierre para los trabajadores del departamento de cocina. En cuanto a espacios para descanso de los trabajadores del área operativa si requiere de mejores condiciones.
- 2. ILUMINACION Y VENTILACION ES ACORDE A NECESIDADES LABORALES.**

En cuanto a iluminación no hay ningún problema todo está bien, lo que habría que mejorar son las condiciones de ventilación, ya que esto ayudaría para tener un ambiente mas fresco.

- 3. RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE JEFES Y COLABORADORES:**

Se pudo notar que la relación interpersonal entre los jefes y colaboradores no son de las mejores, ya que se puede observar cierta tensión por parte de los colaboradores al realizar sus tareas, los jefes quizás consideran que con hablar y hacer gestos groseros el trabajador se vea sometido a lo que indica, lo cual es molesto para el trabajador.

- 4. RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE COLABORADORES:**

Las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo no es de la mejor, ya que con tal de no querer caer en errores, cada uno se dedica a lo suyo sin que exista trabajo en equipo a pesar de que el trabajo lo amerita, lo cual hace que la relación entre ellos no sea buena y por momentos discutan por situaciones que no ameritan tanto si tuvieran una mejor comunicación.

5. COSTUMBRES O CONDUCTAS ALIMENTICIAS DE LOS COLABORADORES OPERACIONALES:

Se pudo constatar que las conductas alimenticias de los trabajadores operacionales no son las adecuadas, ya que en su casa no desayunan, el primer alimento del día lo digieren casi llegando al medio día, comen con mucha ansiedad y deseo de satisfacer sus necesidades alimenticias, no mastican adecuadamente los alimentos por la misma presura que lo hacen, tienen poco tiempo para poder digerir los alimentos.

6. UTILIZACION DE TECNICAS Y ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS LABORAL:

La mayoría no conocen del tema, y los que conocen al respecto saben muy poco. Consideran que no tienen tiempo como para poder realizar actividades que les ayude a contrarrestar el estrés laboral, creen que esto no les será de beneficio, incluso no lo practican en su casa. Saben que hacer ejercicio es bueno para contrarrestar problemas de estrés pero por el mismo cansancio de trabajo no les da tiempo ni ánimos para realizarlo.

GUIA DE OBSERVACION (FINAL)

1. AMBIENTE FISICO O ESTRUCTURAS QUE CONFORMAN EL LUGAR DE LA INVESTIGACION:

La administración al comentarles que es necesario mejorar en ciertos sectores y brindar mejor atención a los trabajadores, tomaran medidas para que esto se mejore con forme el tiempo ya que están conscientes que si es necesario mejorar esto y con ello brindar mejor atención al trabajador operativo.

2. ILUMINACION Y VENTILACION ES ACORDE A NECESIDADES LABORALES.

En cuanto a mejorar aspectos como el de la ventilación, la administración va a sugerir que se brinde una mejor ventilación en ciertos sectores de trabajo, ya que consideran que si es necesario, y con mayor atención en aquellas áreas en donde los trabajadores operativos tienden a tomar como áreas de descanso.

3. RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE JEFES Y COLABORADORES:

Los jefes de departamentos del área operativa están conscientes que tienen que mejorar la actitud y trato hacia sus colaboradores, ya que son estos quienes ejecutan la mayor parte de trabajo y que sin ellos la meta final no sería alcanzada. Saben que deben de mejorar su educación, nivel de aprendizaje y sobre todo obtener cursos que les ayude a ser mejores lideres.

4. RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE COLABORADORES:

Fue importante conocer de parte de los colaboradores que están necesitados en mejorar sus relaciones interpersonales con los demás compañeros, tener mejor comunicación, y no ofenderse unos con otros, saber reconocer cuando alguien comete un error y con ello saber buscar soluciones al error cometido y no culpar a otros con tal de no obtener una llamada de atención por parte de los jefes inmediatos. Consideran que actividades sanas, en donde implique tener mayor comunicación con los compañeros esto hará que la relación entre ellos sea mejor, debe de existir mejor compañerismo y trabajo en equipo. Después de la aplicación de ciertas actividades y talleres, los colaboradores han tenido mejor relación y comunicación, ya que esto los hizo salir de la rutina y conocerse mejor unos con otros, en donde rencores o envidias han quedado atrás y tienen mejor panorama al saber que trabajar en equipo trae mejores resultados.

5. COSTUMBRES O CONDUCTAS ALIMENTICIAS DE LOS COLABORADORES OPERACIONALES:

Después de haber observado y conocer al inicio como son las conductas y costumbres alimenticias de los trabajadores operativos, se les hizo saber sus consecuencias, y se les notifico como deberían de mejorar este aspecto ya que esto ayudaría mucho en su rendimiento laboral, y con ello evitarse estrés al combinar horarios de trabajo con una mala condición alimenticia, se les notifico que deben de mejorar sus dietas alimenticias y comer mucho más sano. Lo más importante de esto es que ya varios colaboradores han experimentado las recomendaciones y han sentido cambios positivos.

6. UTILIZACION DE TECNICAS Y ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS LABORAL:

Esta parte la más importante de la investigación, después de haberles dado a conocer técnicas y estrategias para mejorar las condiciones de estrés, pero sobre todo poner en práctica las mismas ha iniciado a brindar beneficios a los colaboradores operativos, ya que ahora se sienten más relajados, con mejores ánimos, el trato con sus demás compañeros de trabajo ha mejorado, están iniciando a practicar algunas técnicas, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo que tengan, lo ponen en práctica en momentos de descanso pero principalmente lo realizan en su casa en días de descanso, incluso algunos dicen que meditan antes de dormir y descansan mucho mejor y duermen tranquilamente las horas necesarias, levantándose con mejor ánimo al día siguiente.

Capítulo IV

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones.

- De acuerdo a los resultados de la investigación, los objetivos propuestos, se cumplieron satisfactoriamente y se acepta la hipótesis que fue planteada en la investigación. La cual permitió conocer, el origen de las malas relaciones interpersonales de los trabajadores operacionales de la empresa estudiada. Se logro fortalecer dichas relaciones entre el personal operativo, se profundizo en aspectos importantes como la motivación, comunicación, mayor interés por parte de las autoridades hacia el trabajador operativo, pero fue importante identificar que la falta de conocimiento de técnicas y estrategias para afrontar el estrés laboral provocan malas relaciones interpersonales en los trabajadores operativos.

Tanto en la encuesta como en el cuestionario se pudo establecer que el colaborador investigado está satisfecho con los ingresos económicos que obtiene, no así en el ambiente laboral y la relación con jefes inmediatos y compañeros de trabajo.

- Algo importante que se logro establecer es el de coordinar mejor los horarios de trabajo ya que en ocasiones cuando hace falta algún trabajador, ya sea porque este haya solicitado permiso, haya tenido una emergencia familiar y esto implique en no ir a trabajar, o porque simple y sencillamente no se ha logrado llenar alguna plaza vacante; se hace trabajar y alargar la jornada laboral a algunos lo cual incide en que estos se mantengan con mayores niveles de estrés y por ende afecte en las relaciones interpersonales.

- Los jefes inmediatos de los trabajadores operativos también aportan en gran parte para que el ambiente de trabajo sea defectuoso en especial las relaciones interpersonales, ya que si ellos dan ejemplo del mismo los colaboradores se contagian de esto propiciando con esto malas relaciones interpersonales en ellos.
- Respecto al clima organizacional, no tienen las condiciones más favorables pero si las necesarias, faltan espacios físicos para los colaboradores, que generen un ambiente mucho más agradable. Se evidencio la escasa oportunidad que la empresa da a los empleados, para que puedan superarse, académicamente como profesionalmente, incluso en área motivacional.
- El equipo humano se hace necesario en el desarrollo de cualquier actividad por lo que al observar las causas del mal estado de ánimo, mala comunicación, insatisfacción, falta de voluntad y descontrol en sí mismo el empleado al realizar su trabajo demostró poco interés y esmero, lo cual repercute en el bajo rendimiento laboral y en las malas relaciones interpersonales existentes.
- Se pudo comprobar a través de los resultados que los empleados tienen malos hábitos o inadecuadas conductas de alimentación, los cuales provocan algunas alteraciones que afectan al momento de realizar actividades laborales de alta exigencia.

4.2 Recomendaciones.

- Es necesario promover técnicas de relajamiento para disminuir los niveles de estrés antes de iniciar las actividades laborales para que los trabajadores se sientan motivados ante las exigencias que no pueden satisfacer física o psicológicamente y así realicen su trabajo con mayor eficiencia.
- Sugerir a los jefes de departamentos del área operativa que se mejoren las condiciones de trabajo, para que estos se sientan motivados y acepten los diferentes criterios que se dan con los demás compañeros.
- Se considera que a todo el personal operativo se debe brindar talleres de relaciones interpersonales con el fin de propiciar un ambiente agradable dentro de los grupos de trabajo, para que cada uno de los empleados se sienta satisfecho y forme parte importante dentro del área operativa y de esta manera lograr disminuir los diferentes parámetros de conducta.
- A las autoridades administrativas de la empresa, para que establezcan actividades recreativas que incluyan talleres, charlas, conferencias, actividades físicas, donde cada empleado, pueda expresarse de forma positiva y constructiva, lo que permitirá afrontar de manera adecuada el estrés generado por el trabajo, siendo vital la salud mental del personal operativo y de esta forma tener un mejor rendimiento laboral.

BIBLIOGRAFIA

- Weil, Pierre G,(1,965), **Relaciones humanas en el trabajo y en la familia**. Buenos Aires, Argentina: Kapelusz, S.A.
- Leplat, J. (1,977), **Psicología del Trabajo**. Madrid, España: Pablo del Rio-editor, S.A.
- Spielberger, Charles, (1,980), **Tensión y Ansiedad**. Mexico, D.F.:Harper & Row Latinoamericana, S.A. de C.V.
- Zepeda Herrera, Fernando, (1,999), **Psicología Organizacional**. C.V. Mexico: Editorial Pearson.
- Rowshan, Arthur, (2,000), **El Estrés**. Barcelona, España: Oniro, S. A.
- Chiavenato Idalberto, (2,000), **Administración de Recursos Humanos**. Santa Fe de Bogota, Colombia: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Peiro Jose Maria, 3a. Edición, (1991). **Desencadenantes del Estrés laboral**. Editorial Pirámide.
- Melgosa Julian, 12. Edición, (1999). **Sin Estrés**. Madrid: safeliz editorial.

- Salazar Dayanira, **Un aporte a la Educación**, 1ra. Edición (2003) Editor Universidad Arturo Prat, Santiago de Chile.
- Otero Juan Bautista, **Enciclopedia Larousse**, 3ra. Edición (1987) Argos-Vergara, Barcelona.
- Powell Barbara, **Las Relaciones Personales Clave de la Salud**: Urano Ediciones, 882 páginas, 1ra. Edición (2001).

ANEXOS

GLOSARIO

Adaptación: acción y efecto de adaptar, de acomodar.

Agotamiento: cansancio, debilidad, extenuarse.

Ambiente: compendio de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado que influye en la vida material y psicológica del hombre.

Ansiedad: agitación, inquietud. Angustia que acompaña algunas enfermedades.

Antipatía: repugnancia instintiva. Repugnancia hacia una persona.

Aptitud: disposición natural o adquirida. Idoneidad para un cargo.

Bagaje: riqueza intelectual.

Biológico: relativo o perteneciente a la biología. Resultado producido por toxinas de organismos vivos.

Carácter: índole o condición de una persona, modo de ser de una persona o pueblo, ánimo o energía con el que convive.

Clima Laboral: conjunto de características que se distinguen y conforman en un lugar de trabajo.

Colaborador: persona que colabora, trabajador.

Conciencia: sentimiento interior por el cual aprecia el hombre sus acciones, conocimiento interno.

Conducta: acción de conducir, modo de portarse.

Cooperación: obrar conjuntamente con otras personas para determinado fin.

Deformación: acción de deformar. Deformación profesional, apreciación equivocada o costumbres que se tienen debidas al ejercicio de ciertas profesiones.

Dilatación: aumentar el volumen de un cuerpo. Ensancharlo, extenderlo separando sus moléculas.

Efecto: resultado de una causa.

Emoción: agitación, turbación del ánimo. Sobresalto, desconcierto, agitación, trastorno.

Entumecimiento: adormecimiento y parálisis. Entorpecer el movimiento de un miembro del cuerpo.

Equilibrio emocional: estabilidad en las emociones y por ende en los actos.

Fatiga: cansancio causado por el trabajo.

Fenómeno: todo lo que puede ser percibido por los sentidos o por la conciencia. Cosa extraordinaria o poco común.

Fisiológico: perteneciente a la vida y las funciones orgánicas, fenómenos y desarreglos.

Irreprimible: que no puede reprimirse.

Jerarquía: orden determinado, gradación administrativa.

Laboral: Perteneciente al trabajo. Dedicado a la enseñanza de ciertos oficios especializados.

Líder: jefe, dirigente.

Método: procedimiento, técnica, teoría, tratamiento, sistema.

Modesto: humilde, reservado, sencillo, simple.

Poseción: acto de poseer o tener una cosa corporal.

Reglamento: colección de órdenes y reglas que rigen una cosa o entidad.

Relajación: Acción de relajar, disminución en la tensión.

Remuneración: acción de recompensar, pago por un servicio.

Salud Mental: salud del alma y pensamiento.

Subalterno: subordinado, secundario.

Técnicas: Perteneciente a una ciencia o arte.

Temperamento: estado fisiológico característico de un individuo que condiciona sus reacciones ante las diversas situaciones de la vida.

Tensión: desacuerdos o controversias en las relaciones entre dos personas o más, entre las clases sociales.

Tolerancia: indulgencia, respeto y consideración hacia las maneras de pensar, de actuar y de sentir de los demás, aunque estas sean diferentes a las nuestras.

Trabajador Operativo: tipo de colaborador en el área de producción o que involucra en la distribución y repartición del producto.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro Universitario Metropolitano

Proyecto de investigación/ trabajo de campo.

ENCUESTA

A continuación se le presenta una serie de preguntas con respecto a situaciones que se pueden presentar en su trabajo los cuales pueden afectar en su vida personal, dichas preguntas deben de contestar marcando con una (X) las opciones de respuesta SI o NO; se le recomienda ser lo más sincero posible. Los datos son estrictamente confidenciales.

1. El ambiente físico está sometido a ruido, una mala temperatura, deficiente iluminación, etc.

SI NO

2. Ha estado sometido a una sobrecarga de trabajo.

SI NO

3. Se ha convertido en una costumbre alargar la jornada laboral.

SI NO

4. No existen elementos motivadores.

SI NO

5. Considera tener malas relaciones con sus colegas.

SI NO

6. Sus tareas son monótonas o le producen aburrimiento.

SI NO

7. Tiene la sensación de estar excesivamente supervisado y/o controlado.

SI NO

8. El estilo de mando en el trabajo no es participativo

SI NO

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro Universitario Metropolitano

Proyecto de investigación/ trabajo de campo.

CUESTIONARIO

A continuación se le presenta una serie de cuestionamientos con respecto a situaciones que se pueden presentar en su trabajo los cuales pueden afectar en su vida personal, dichos cuestionamientos debe de contestar marcando con una (X) las opciones de respuesta que se otorgan; se le recomienda ser lo más sincero posible. Los datos son estrictamente confidenciales.

Género:

Edad:

1. ¿Considera su trabajo como parte importante en su desarrollo personal?

SI NO

2. ¿Se siente cansado por la misma actividad que realiza diariamente en su trabajo?

SI NO

3. ¿Su jefe reconoce cuando Usted comete algún error?

SI NO

4. ¿Se distrae con frecuencia al realizar sus labores?

SI NO

5. ¿Recibe comentarios halagadores de sus superiores cuando ejecuta bien su trabajo?

SI NO

6. ¿Se siente frustrado cuando algo de su trabajo no le sale bien?

SI NO

7. ¿Su trabajo es repetitivo o tedioso?

SI NO

8. ¿Siente que no rinde en su trabajo?
SI NO
9. ¿Desconoce los resultados de su trabajo?
SI NO
10. ¿Cuándo se presenta un conflicto con uno de sus compañeros y sabe usted cual es el motivo evade su responsabilidad?
SI NO
11. ¿Su estado de ánimo influye en la atención que usted presta al momento de realizar el trabajo?
SI NO
12. ¿Las labores que realiza en su trabajo son agradables?
SI NO
13. ¿Cuándo piensa en los asuntos de trabajo que tiene que hacer se pone tenso?
SI NO
14. ¿Al efectuar su trabajo siente que está logrando realización?
SI NO
15. ¿Ante situaciones problemáticas reacciona adecuadamente?
SI NO
16. ¿Tiene buenas relaciones interpersonales con todos sus compañeros de trabajo?
SI NO
17. ¿Siente desconfianza hacia alguien de sus compañeros?
SI NO
18. ¿Los comentarios que se hacen acerca de su trabajo son injustos?
SI NO
19. ¿su trabajo influye en la forma de ser y actuar?
SI NO

20. ¿En algún momento sus compañeros de trabajo le han faltado el respeto?

SI NO

21. ¿su jefe solo ve las faltas que comete?

SI NO

22. ¿Considera que el mejoramiento de las condiciones de trabajo le ayudarían a mejorar su rendimiento laboral?

SI NO

23. ¿En su trabajo aprende cosas nuevas?

SI NO

24. ¿Le satisface su ambiente de trabajo?

SI NO

25. ¿Se siente satisfecho con los beneficios económicos que le brinda la empresa?

SI NO

26. ¿Realizan actividades recreativas con sus compañeros de trabajo?

SI NO

27. ¿Ha recibido charlas de autoestima y motivacionales en su trabajo?

SI NO

28. ¿Actualmente se considera una persona con estrés laboral?

SI NO

29. ¿Considera Usted que duerme las horas necesarias para levantarse con deseo de hacer bien las cosas?

SI NO

30. ¿Tiene conocimiento de técnicas y estrategias para afrontar el estrés laboral?

SI NO

GUIA DE OBSERVACION (FINAL)

Aplicada al final del trabajo de campo.

- 1. AMBIENTE FISICO O ESTRUCTURAS QUE CONFORMAN EL LUGAR DE LA INVESTIGACION:**

- 2. ILUMINACION Y VENTILACION ES ACORDE A NECESIDADES LABORALES.**

- 3. RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE JEFES Y COLABORADORES:**

- 4. RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE COLABORADORES:**

- 5. COSTUMBRES O CONDUCTAS ALIMENTICIAS DE LOS COLABORADORES OPERACIONALES:**

- 6. UTILIZACION DE TECNICAS Y ESTRATEGIAS PARA AFRONTAR EL ESTRÉS LABORAL:**