

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

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a circular emblem. It features a central figure of a man on horseback, wearing a crown and holding a staff. Above him is a shield with a castle and a lion. The shield is supported by two columns. The entire scene is set against a background of mountains. The Latin text "UNIVERSITAS CAROLINA CONSPICUA + CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

**“LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA
DESERCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS, COMPRENDIDOS ENTRE
18 Y 30 AÑOS DE EDAD, DE LA EMPRESA TRANSACTEL DURANTE EL
2009”**

**ANDREA LUCÍA GONZÁLEZ SANDOVAL
LAURA AYDÉE LAINFIESTA ESCOBAR**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2009

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

**“LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA
DESERCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS, COMPRENDIDOS ENTRE
18 Y 30 AÑOS DE EDAD, DE LA EMPRESA TRANSACTEL DURANTE EL
2009”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR

**ANDREA LUCÍA GONZÁLEZ SANDOVAL
LAURA AYDÉE LAINFIESTA ESCOBAR**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICOLÓGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIATURA**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 2009

MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO

Licenciada Mirna Marilena Sosa Marroquín
DIRECTORA

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA

Doctor René Vladimir López Ramírez
Licenciado Luis Mariano Codoñer Castillo
REPRESENTANTES DEL CLAUSTRO DE CATEDRÁTICOS

Ninette Archila Ruano de Morales
Jairo Josué Vallecios Palma
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



CC. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 116-2009
CODIPs. 1428-2009

CUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

30 de octubre de 2009

Estudiantes

Laura Aydée Lainfiesta Escobar
Andrea Lucía González Sandoval
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto SEPTUAGÉSIMO SEXTO (76º) del Acta VEINTISIETE GUIÓN DOS MIL NUEVE (27-2009), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 27 de octubre de 2009, que copiado literalmente dice:

"SEPTUAGÉSIMO SEXTO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA DESERCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS COMPRENDIDOS ENTRE 18 Y 30 AÑOS DE EDAD, DE LA EMPRESA TRANSACTEL DURANTE EL 2009"**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

LAURA AYDÉE LAINFIESTA ESCOBAR
ANDREA LUCÍA GONZÁLEZ SANDOVAL

CARNÉ No. 200314669
CARNÉ No. 200416457

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Linda Siomara Sandoval Sánchez y revisado por el Licenciado Helvin Velásquez. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **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"



Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes
SECRETARIA

/Velveth S.



CIEPs.: 225-09
REG.: 116-09

CUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

INFORME FINAL

Guatemala, 27 de octubre del 2009.

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Helvin Velásquez, ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**"LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA
DESERCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS COMPRENDIDOS
ENTRE 18 Y 30 AÑOS DE EDAD, DE LA EMPRESA TRANSACTEL
DURANTE EL 2009".**

ESTUDIANTE:
Laura Aydée Lainfiesta Escobar
Andrea Lucía González Sandoval

CARNÉ No.:
2003-14669
2004-16457

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 21 de octubre del 2009, y se recibieron documentos originales completos el 23 de octubre del 2009, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciada Mayra Luna de Álvarez
COORDINADORA

Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs.-
"Mayra Gutiérrez"





CIEPs. 226-09
REG. 116-09

CUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala, 27 de octubre del 2009.

Licenciada Mayra Frine Luna de Álvarez, Coordinadora.
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

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

**"LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA
DESERCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS COMPRENDIDOS
ENTRE 18 Y 30 AÑOS DE EDAD, DE LA EMPRESA TRANSACTEL
DURANTE EL 2009".**

ESTUDIANTE:
Laura Aydée Lainfiesta Escobar
Andrea Lucía González Sandoval

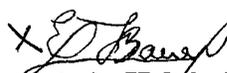
CARNÉ No.:
2003-14669
2004-16457

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 día 14 de octubre del 2009, por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Helvin Velásquez
DOCENTE REVISOR



/Sandra G.
c.c. Archivo

Licenciada
Mayra Luna De Álvarez
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-
Centro Universitario Metropolitano -CUM-
Presente

Estimados señores:

Por medio de la presente le informo que asesore y aprobé el Informe Final de investigación titulado:

LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA DESERCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS, COMPRENDIDOS ENTRE 18 Y 30 AÑOS DE EDAD, DE LA EMPRESA TRANSACTEL DURANTE EL 2009

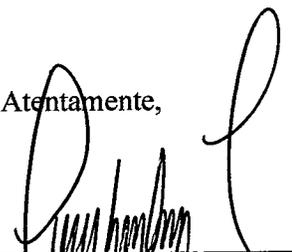
Elaborado por:

Nombre	Número de Carné
Andrea Lucía González Sandoval	200416457
Laura Aydée Lainfiesta Escobar	200314669

De la carrera: Licenciatura en Psicología.

Considero que el trabajo llena los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-, por lo que APRUEBO mencionado Informe Final, el cual remito para que continúe con los trámites correspondientes.

Atentamente,



Licda. Linda Stomara Sandoval Sanchez
Asesora
~~Licda. Stomara Sandoval S.~~
PSICOLOGA
Colegiado No. 5541



CIEPs. 139-09
REG.: 091-09

CUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala, 23 de septiembre del 2009.

ESTUDIANTE:
Laura Aydée Lainfiesta Escobar
Andrea Lucía González Sandoval

CARNÉ No.:
2003-14669
2004-16457

Informamos a usted que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera de Licenciatura en Psicología, titulado:

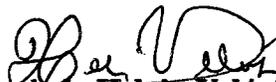
**"LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA
DESERCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS, COMPRENDIDOS
ENTRE 18 Y 30 AÑOS DE EDAD, DE LA EMPRESA TRANSACTEL
DURANTE EL 2009".**

ASESORADO POR: Licenciada Linda Siomara Sandoval

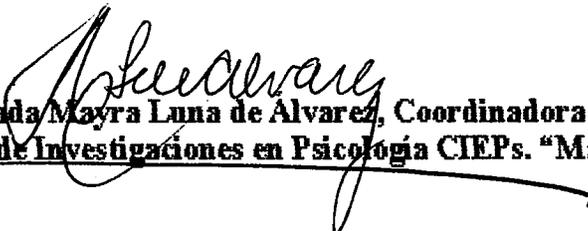
Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-, ha sido **APROBADO** por la Coordinación de Investigaciones el 22 de septiembre del 2009 y se solicita iniciar la fase de Informe Final de Investigación.

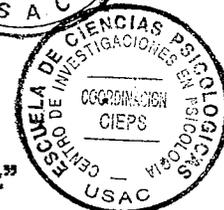
Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Licenciado Helvin Velásquez
DOCENTE REVISOR



Vo.Bo. 
Licenciada Mayra Luna de Alvarez, Coordinadora
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. "Mayra Gutiérrez"



/Sandra G.
CC. Archivo

TRANSACTEL
Departamento de Recursos Humanos
TELEFONOS: 22230223, 24190909 Ext.64169

Licenciada Mayra Luna de Álvarez:

Por este medio hago constar que las señoritas: Andrea Lucía González Sandoval y Laura Aydée Lainfiesta Escobar, quienes se identifican con número de cédula A-1,1182718, A-1,26582 y con carné universitario 200416457 y 200314669 respectivamente, realizaron con los colaboradores que presentaban su renuncia a esta empresa, el trabajo de Campo de investigación denominado "LAS CONDICIONES LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA DESERCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS, COMPRENDIDOS ENTRE 18 Y 30 AÑOS DE EDAD, DE LA EMPRESA TRANSACTEL DURANTE EL 2009", el cual se desarrollo en los meses de septiembre y octubre del 2009.

Y para los usos que a las interesadas convenga, se extiende la presente en la Ciudad de Guatemala a los 11 días del mes de septiembre del año dos mil nueve.

Atentamente,



Evelyn Barrios
Senior Human Resources Manager Transactel

PADRINOS DE GRADUACION

**Lic. Jorge Mario Sandoval Sánchez
Colegiado No. 6179**

**Licda. Linda Siomara Sandoval Sánchez
Colegiado No. 5541**

**Rvdm. Obispo y Lic. Carlos E. Lainfiesta Dávila
Colegiado No. 5559**

ACTO QUE DEDICO

A DIOS: POR SER MI TODO, MI PRINCIPIO Y FINAL, POR SU INFINITO AMOR, POR SUS MISERICORDIAS QUE SON NUEVAS CADA MAÑANA, POR CUIDAR Y GUIAR MÍ CAMINO, Y POR CONFIAR EN MÍ.

A MIS PADRES: INGRID SANDOVAL Y BENIGNO GONZÁLEZ, POR SER MI ESCUELA PARA PADRES, POR SUS LECCIONES DE VIDA, POR ENSEÑARME A SOÑAR, POR SU AMOR, APOYO Y MOTIVACIÓN PARA AUTOREALIZARME. LOS AMO

A MIS HERMANOS: JUAN PABLO, DANIELA SARAHI Y MÓNICA PAOLA, POR SU AMOR Y APOYO.

A MIS AMIGOS: JUAN PABLO GONZÁLEZ, CARLOS ORDÓÑEZ Y FRANCISCO VASSAUX POR SU AMOR, CONSEJOS, COMPAÑÍA, Y APOYO INCONDICIONAL.

A MI AMIGA: POR SU APOYO Y AMISTAD, GRACIAS LAURA.

Mis planes para ti, solamente yo los sé y no son para tu mal, sino para tu bien.
Voy a darte un futuro lleno de bienestar.
Jeremías 29:11

Andrea Lucía González Sandoval

ACTO QUE DEDICO

A DIOS: POR BENDECIRME GRANDEMENTE A TRAVÉS DE ESTAS PERSONAS QUE CONFORMAN MI VIDA, POR GUIARME Y APOYARME.

A MIS PADRES: EDNA ELIZABETH ESCOBAR MIRANDA Y CARLOS ENRIQUE LAINFIESTA DÁVILA; ELLOS SON MI FORTALEZA, EJEMPLO Y APOYO INCONDICIONAL, ME HAN BRINDADO LA MAYOR DE LAS BENDICIONES, SU AMOR.

A MIS HERMANOS: MARCOS AUGUSTO LAINFIESTA Y CARLOS NATANAEL LAINFIESTA, POR SER PARTE DE MI FAMILIA, LOS QUIERO MUCHO MIS COMPAÑEROS.

A MI AMIGA: POR SER ESE PILAR DE FUERZA, ANIMO, DESEMPEÑO, SIEMPRE COMO UNA FUENTE DE ALEGRIA Y VERDADERA AMISTAD. ERES UN GRAN SOPORTE PARA MI, POR AÑOS DE AMISTAD, GRACIAS ANDREITA.

El labrador, para recibir los frutos, es menester que trabaje primero.
Considera lo que digo, y el Señor te de entendimiento en todo.
2 Timoteo 2:6-7

Laura Aydeé Lainfiesta Escobar

AGRADECIMIENTOS

AGRADECEMOS DE CORAZÓN A LAS INSTITUCIONES Y PERSONAS QUE HICIERON POSIBLE LA REALIZACIÓN DE ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Universidad de San Carlos de Guatemala.

- Escuela de Ciencias Psicológicas

- Transactel.

- Francisco Vassaux, Evelyn Barrios, Mario López, Pamela Mansilla, Ingrid Pellecer, Claudia Arriaza, Alejandra Salazar, Alejandra Noriega, Karla Zabaleta, Auri Revolorio, Mariela Sac. Por su colaboración en la autorización, por su apoyo y amabilidad en la realización del trabajo de campo.

- Licda. Linda Siomara Sandoval Sánchez
Por su constante colaboración e incondicional apoyo en el asesoramiento brindado a nuestro trabajo.

- Lic. Helvin Velázquez
Por su amabilidad, disposición y apoyo incondicional, en la revisión brindada en todo el proceso de investigación de nuestra investigación.

ÍNDICE

Prólogo	1
Capítulo I Introducción	3
Capítulo II Técnicas e Instrumentos	
2.1 Selección de la Muestra	49
2.2 Instrumentos de Recolección de Datos	50
2.3 Técnicas y Procedimientos de trabajo	59
Capítulo III Presentación y Análisis de Resultados	
3.1 Escala de Hamilton Para la Ansiedad	60
3.2 Cuestionario de Salud y Condiciones Laborales	65
3.3 Entrevista de Salida	75
Capítulo IV	
4.1 Conclusiones	84
4.2 Recomendaciones	85
Referencias Bibliográficas	86
Anexos	89
Resumen	99

PRÓLOGO

Dentro de la Ciencias Psicológicas el campo de la Psicología Industrial se dedica al análisis específico de la persona dentro del ámbito laboral, para lo cual hace uso de otras ciencias como la sociología, antropología y administración; de lo cual se deriva la complejidad de su estudio.

A través de esta investigación y de la utilización de los tres instrumentos empleados, se pudo dar un aporte científico y profesional, desarrollando cada aspecto evaluado y analizando la interrelación entre las mismas, desde el punto de vista de la psicología industrial proporcionándole a la empresa conclusiones sobre la situación actual y brindando recomendaciones a mediano y largo plazo que minimicen los efectos negativos que se encontraron.

Debido a que la muestra era no aleatoria y de participación voluntaria, se tuvo algunas dificultades al momento de realizar la recopilación de datos. En primer lugar se requirió mayor tiempo del planificado, en relación a que internamente la organización de las personas involucradas en el proceso para que los colaboradores que renunciaran pasaran a formar parte de la muestra, no se pudo llevar siempre a cabo por razones administrativas en algunos casos y en otros que fueron minoría, no hubo participación voluntaria de las personas; esto último pudo haber sido reflejo del alto nivel de molestia que presentaban estas personas al renunciar a su puesto.

Segundo, se analizó que en el mes en que fue realizada la investigación de campo, es decir septiembre del presente año, siempre es un mes que no presenta un alto nivel de deserción laboral, esto se debe a que muchas personas renuncian en julio o agosto, es decir después de recibir su bono 14, y la otra temporada alta es enero y febrero después del aguinaldo.

En todas las etapas de desarrollo de la investigación, desde el proyecto hasta el informe final, se agradece la colaboración que se obtuvo por parte del personal administrativo de la empresa, especialmente a las siguientes personas: Mario López, Evelyn Barrios y Francisco Vassaux quienes aportaron su tiempo y dedicación en los procesos de solicitud de permiso, contacto con todas las personas internas en la organización y apoyo para recabar datos de la muestra. Otras personas que aportaron a través de sus conocimientos y guía fueron Siomara Sandoval y Helvin Velásquez, a quienes en forma muy especial se estiman debido al entusiasmo, colaboración y motivación que brindaron durante cada fase.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

Guatemala es un país de contrastes sociales y diversidad cultural, étnica y lingüística, con una población que rebasa los 12 millones de habitantes, distribuidos en un territorio de 108,889 kilómetros cuadrados. La mayoría de su población (60.6%) vive en el área rural, mientras que el 39.4% vive en el área urbana. El 51% de la población es de sexo femenino y más de la mitad de la población es menor de 25 años.

“Los cuatro pueblos que conforman la nación guatemalteca son: los mayas, ladinos, garífunas y xinkas. Los mayas y ladinos constituyen grupos mayoritarios según la Encuesta Nacional sobre Condiciones de Vida (ENCOVI 2000), de acuerdo con los resultados de los estudios un 40.5% de la población se identifica como indígena, mientras que un 59.5% se identifica como no indígena”¹

Históricamente el país se ha caracterizado por grandes desigualdades económicas, políticas, sociales y culturales, que han provocado niveles de exclusión de amplios sectores de la población que no han tenido acceso a oportunidades de desarrollo. Según los datos de la ENCOVI 2000, el 56.19% del total de la población viven en condiciones de pobreza, alrededor de 6 millones 400 mil personas son pobres y un 15.69% de los guatemaltecos subsisten en condiciones de pobreza extrema, siendo alrededor de 1 millón 800 mil personas. Estas condiciones de pobreza y exclusión social constituyen uno de los mayores obstáculos para poder avanzar en el desarrollo del país.

La sociedad guatemalteca transita por situaciones difíciles y complejas de violencia, autoritarismo, intolerancia y exclusión social, que para ser superadas se requiere de un esfuerzo concertado entre los sectores con poder económico y político, para que se de prioridad a la problemática social y al interés común. Así mismo se

¹ INE, Encuesta Nacional de Condiciones de Vida (ENCOVI) 2000-2001, Guatemala, 2001.

requiere de una activa y positiva participación ciudadana para avanzar en la construcción de una nación multicultural, intercultural y democrática, que en la construcción de la paz busque su propio desarrollo, reconozca su diversidad y promueva una cultura de respeto a los derechos humanos de todas y todos los guatemaltecos.

Para ello es fundamental introducir cambios en la formación intelectual de forma que se esté en condiciones de aportar significativamente a la construcción de alternativas sociales, viables y novedosas, orientadas al desarrollo sustentable, justo y equitativo. Al mismo tiempo que los trabajadores contemporáneos debe insertarse para desplegar su praxis profesional, de los cambios y transformaciones que han contribuido a configurar el mundo a comienzos de este siglo. Frente a tales desafíos se intenta argumentar la apremiante necesidad de repensar el rol del trabajador guatemalteco en el ámbito de la producción de conocimiento dada la compleja, cambiante, incierta y desigual sociedad con la que se ha iniciado el siglo XXI.

De igual importancia es conocer las limitaciones que enfrenta el trabajador y sus principales desafíos profesionales en la actualidad, con el objetivo de formar profesionales con capacidad de insertarse en el contexto actual de manera creativa, responsable y comprometida para producir conocimientos desde sus diferentes espacios de intervención, de tal manera que aporte a la comprensión de la realidad desde los contextos micro y macro sociales (lo local y lo global). También es el espacio propicio para diseñar y gestionar alternativas sociales viables y consistentes, orientadas a la construcción de condiciones de desarrollo sustentable y equitativo.

Etimológicamente el concepto de trabajo se deriva de una tortura de la antigua Roma su nombre en latín era tripaliūm que significa tres palos, se extendió el verbo tripaliāre como sinónimo de torturar o torturarse, posteriormente la palabra mutó en el castellano arcaico a trebejare ya con el significado de esfuerzo y luego surgió trabajar como sinónimo de laborar, palabra que suele significar al esfuerzo humano. En la gran diversidad de definiciones existentes puede decirse que trabajo es una de las

principales actividades humanas y sociales que permiten el desarrollo de la persona. “A través del trabajo, la persona se hace socialmente significativa y se conoce como alguien que aporta algo valiosa a los demás.”²

El ser humano vive en continua interacción con sus semejantes, en esta interacción, ambas partes se relacionan mutuamente. En razón de sus limitaciones como seres individuales, las personas son obligadas a coadyuvar unos con otros para alcanzar ciertos objetivos que de forma individual no conseguiría. “La cooperación entre personas es esencial para la existencia de la organización. Una organización solamente existe cuando: Hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a contribuir con la acción con miras a cumplir un propósito común.”³

Las organizaciones son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Estos grupos sociales están compuestos por personas, tareas y administración, que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, tendientes a producir bienes y/o servicios para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno y así poder satisfacer su propósito distintivo que es su misión.

“La empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos.”⁴ Nace para atender las necesidades de la sociedad y crea satisfactores a cambio de una retribución que compense el riesgo de los inversionistas. En la empresa el factor humano es decisivo y la administración establece los fundamentos para lograr armonizar los numerosos intereses de los accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores.

² Martín – Baró, Ignacio “Psicología Social desde Centroamérica” UCA editorial, Impreso en El Salvador 1995, Pag. 185.

³ Chiavenato, Idalberto “Administración de Recursos Humanos” editorial McGraw-Hill, México 1987, Pag. 8

⁴ Chiavenato, Idalberto “Iniciación a la Organización y Técnica Comercial” editorial McGraw-Hill, México 1993, Pág. 4

La empresa viene siendo el núcleo que genera riquezas en la sociedad actual. Es esta riqueza la que permite el desarrollo económico, a través de cual se puede acceder a la cultura, a la salud, a la educación, a la seguridad y a todo aquello que puede mejorar la calidad de vida de las personas. Las empresas pueden clasificarse en diversos aspectos: según su propiedad, el tipo de producción, por su tamaño, el ámbito de actuación y la cuota de mercado que poseen.

a) En cuanto a su propiedad o Según la titularidad del capital:

1. Públicas o no Lucrativas: si el capital y el control está en manos del Estado, son creadas por el gobierno para prestar servicios públicos. Pertenecen al Estado, tienen personalidad jurídica, patrimonio y régimen jurídico propios, cuyos objetivos son el bienestar social.
2. Privadas: forman parte de la iniciativa privada, es decir el capital está en manos de accionistas particulares cuyo principal objetivo es el lucro.
3. Mixtas: tiene participación pública y privada simultáneamente, la propiedad es compartida

b) Según el tipo de producción, actividad o giro:

1. Primarias o extractivas: La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la extracción de materias primas.
2. Secundarias o de transformación: son las que procesan y transforman las materias primas en productos finales. Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en: Mayoristas (Venden a gran escala o a grandes rasgos), Minoristas (Venden al menudeo), y Comisionistas (Venden de lo que no es suyo, dan a consignación).
3. Terciarias o prestadoras de servicios: Son aquellas que brindan servicios especializados.

c) En cuanto a su tamaño o dimensión:

No hay unanimidad a la hora de establecer qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe un criterio único para medir el tamaño de la empresa. Los principales indicadores son: el volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, etc. El más utilizado suele ser según el número de trabajadores. Este criterio delimita la magnitud de las empresas de la forma mostrada a continuación:

- Microempresa: si posee 10 o menos trabajadores.
- Pequeña empresa: si tiene un número entre 11 y 50 trabajadores.
- Mediana empresa: si tiene un número entre 50 y 250 trabajadores.
- Gran empresa: si posee más de 250 trabajadores.

d) Según su ámbito de actuación:

“En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir: Empresas locales, Regionales, Nacionales, Multinacionales, Transnacionales, Mundiales.”⁵

e) Según la cuota de mercado que poseen las empresas

1. Aspirante: Cuando su estrategia esta dirigida a ampliar su cuota frente al líder y demás empresas competidoras, y dependiendo de los objetivos que se plantee, actuará de una forma u otra en su planificación estratégica.
2. Especialista: responde a necesidades muy concretas, dentro de un segmento de mercado, fácilmente defendible frente a los competidores y en el que pueda actuar casi en condiciones de monopolio.
3. Líder: Cuando marca la pauta en cuanto a precio, innovaciones, publicidad, etc., siendo imitada por el resto de los actuantes en el mercado.

⁵ Editorial Vértice, “La publicidad aplicada a la pequeña y mediana empresa”, Editorial Vértice S. L, España 2008, Pág. 5

4. Seguidora: aquélla que no dispone de una cuota suficientemente grande como para inquietar a la empresa líder.

En la actualidad existe en Guatemala una organización que está teniendo mucho auge en el ámbito laboral, económico y de mercado; pero que igual de impactante ha sido su ingreso en los aspectos psicológicos, físicos y morales de las personas; siendo estos los Centros de Llamadas o como comúnmente son conocidos en inglés británico como *Call Center*.

Para la correcta comprensión de lo que es un Call Center, se debe tener claro el concepto de Business Process Outsourcing (BPO) en español se traduce como "Externalización de Procesos de Negocios" la subcontratación de funciones de procesos de negocios en proveedores de servicios, ya sea internos o externos a la compañía, usualmente en lugares de menores costos. La tecnología de la información y las comunicaciones han permitido que gran parte del trabajo de las empresas se pueda realizar en diferentes lugares, y más aún, que sea hecho por otras empresas especializadas a un coste menor.

Hoy muchas de las funciones comunes de las empresas se externalizan, de modo que esta se pueda concentrar en su negocio y la estrategia. Una de estas áreas que comúnmente se delega en un tercero es la administración del recurso humano (pago de sueldos, contratación y selección, entre otras actividades). Otras áreas de la empresa que son susceptibles de sacar son la contabilidad, finanzas y la administración de la tecnología. La que nos interesa para el presente estudio es el área que brindan servicios especializados, para esta es contratada una empresa especializada en recibir y realizar llamadas telefónicas, es decir, los Centros de contacto o de llamado, Call Center. Y es así como se ha generado una industria en torno a esta actividad. El surgimiento de empresas especializadas y la contratación de sus servicios, muchas veces fuera de las fronteras (offshoring), son algunos de los efectos de la subcontratación (o outsourcing).

Los Call Center son un área donde agentes o ejecutivos especialmente entrenados realizan llamadas (llamadas salientes o en inglés, outbound) o reciben

llamadas (llamadas entrantes o inbound) de clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas u otros. “un Centro de llamadas consiste en líneas de telecomunicaciones que transmiten las llamadas telefónicas a un lugar específico, máquinas de conmutación para ordenar y asignar llamadas y personas que reciben las llamadas, el propósito principal del centro sería recibir las llamadas para ventas de catálogos o para reservaciones de hoteles o aviones, atender las preguntas de servicio de los clientes y otros asuntos.”⁶

Otra definición complementaria, sería que el Call Center es una herramienta de comunicación y relación con los clientes que utiliza servicios y productos de determinada empresa, por medio del teléfono, como medio de comunicación básico gestionado por recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios y disponibles, para atender las necesidades y dar servicio a cada “cliente único” con el objeto de atraerlos y fidelizarlos con la organización y permitir su viabilidad. Los mismos son compañías proveedoras de servicios que se encarga de administrar y proveer soporte y asistencia al consumidor según los productos, servicios o información necesitada, También se realizan llamadas en función de implementar la venta y cobranzas, servicio público, firmas de pedidos por catálogo, atención al cliente y soportes operativos varios con relación a empresas de software y hardware.

Hablando de la estructura de un centro de llamadas, usualmente está formado por gerentes de operaciones y analistas, grupos de capacitación, agentes de calidad, soporte de operaciones, soporte tecnológico, supervisores, Team Leaders y agentes telefónicos. Es usual que un supervisor tenga a cargo un grupo de agentes telefónicos. Igualmente existen los especialistas en datos o de suministro de información estadística (Data Marshall)

Los agentes o ejecutivos de call center son ubicados en un espacio de trabajo, provisto de computadora, teléfono, auriculares con micrófonos (headsets). Con el propósito de recibir y transmitir un amplio volumen de llamados y pedidos a través del

⁶ G. D. Eppen, Jeffrey H Moore, “Introductory management science”, Edición: 5, Publicado por Pearson Educación 2000, Pág.506.

teléfono, se necesitan canales adicionales al teléfono, tales como fax, e-mail, chat, mensajes de texto y mensajes multimedia entre otros.

Entre las tecnologías tradicionales que se ocupan en un Call Center están: la infraestructura telefónica (conmutador, teléfonos, Voz sobre IP, diademas o cintillos), la infraestructura de datos (computadoras, bases de datos, CRM), el distribuidor automático de llamadas entrantes (ACD), un sistema de respuesta interactiva de voz (IVR), un grabador de llamadas (que muchas veces también graba las pantallas de los agentes), y si el Call Center es de salida, un marcador o discador, asistido, progresivo o automático y predictivo.

La inteligencia artificial ha dado lugar a nuevas tecnologías también de reciente adopción como son: el reconocimiento de voz, la síntesis de voz, y un sistema híbrido con humanos que se conoce como reconocimiento de voz asistido. La convergencia de servicios como voz, datos y video sobre la misma red digital hace necesario el uso de tecnologías de priorización, tales como QoS y catalogación de paquetes, más conocido como Packet Shaping, las cuales garantizan la disponibilidad de los servicios críticos, que no pueden funcionar con tiempos demasiado altos.

Hablando de Teoría Matemática, un Call Center de Inbound básico puede ser visto desde un punto de vista operacional como una "red de colas" (queuing Network). El Call Center más simple consiste de un único tipo de clientes y servidores estáticos que pueden ser vistos como una "cadena de llamados simple". La teoría de colas (cantidad de llamadas entrantes) es una parte de la matemática en la cual los modelos han sido desarrollados. Estos modelos, son utilizados para brindar una mejor asistencia al planeamiento de la fuerza de trabajo y administración de la misma; por ejemplo, ayudando a determinar la cantidad de agentes o ejecutivos de Call Center requeridos para lograr un determinado nivel de servicio a los clientes.

En las operaciones de los Call Centers predomina la teoría matemática a través de investigaciones operacionales que consideran una variedad de problemas de optimización de relevancia. Como por ejemplo para determinar en qué horarios se

necesita incorporar más cantidad de personal y para analizar la impaciencia del cliente mientras espera ser atendido por el agente.

Para efectos de dimensionamiento de cantidades de líneas y cantidades de ejecutivos de Call Center, cantidades de posiciones de trabajo, computadores, pantallas, puntos de red, etc., a nivel de la industria mundial se utiliza ERLANG, que es una medida adimensional usada para describir la cantidad de tráfico cursado a través de un circuito en una hora. Erlang significa; "horas de tráfico por hora". Todos los métodos modernos de optimización de redes de tráfico tienen raíz en los trabajos hechos por Agner K. Erlang, científico danés, quien trabajó en la Copenhagen Telephone Company en 1908. Él encontró solución a los problemas claves del diseño de redes telefónicas. En 1946 el International Consultative Committee on Telephones and Telegraphs, en honor a Agner Erlang, adoptó el ERLANG como unidad básica de tráfico telefónico.

El uso de centros de llamadas está dominado por grandes empresas tanto para llamar a clientes actuales como para dar respuesta de llamadas a los clientes. "Entre los objetivos que se pretende conseguir con este instrumento directo se pueden citar: recepción de pedidos, presentar nuevos productos, conservar la relación con los clientes, generación de nuevas posibilidades de venta o respuestas técnicas." ⁷ En general compañías en el área de mercado masivo como empresas financieras, bancos, servicios básicos y telecomunicaciones. La industria de los centros de llamadas está en crecimiento por la necesidad de las empresas de mantenerse competitivas, la atención al cliente y las ventajas que ofrece la tecnología.

Entre los factores que se deben considerar para seleccionar la localización de un Call Center, es el área laboral. Si la comunidad posee una tasa de desempleo baja, esto es un factor contraproducente cuando es necesario reclutar agentes. ¿A quiénes se contrata como agentes?: amas de casa, estudiantes con horarios flexibles, trabajadores de medio tiempo, etc. Se debe detectar una comunidad o región que asegure calidad y

⁷ Águeda, Esteban "Principios de marketing", Edition 2, Publicado por ESIC Editorial, 2006 , Pág.745

continuidad de recursos humanos. Continuidad implica que la fuerza laboral debe ser lo suficientemente grande como para proveer de un flujo constante de trabajadores, capaz de resistir los picos de trabajo sin sacrificar calidad. Además, se deben tener en cuenta ciertos factores demográficos.

Es importante tener una alta tasa de personas jóvenes en el área de localización. No debe olvidarse que no se trata de los típicos trabajadores de nueve a cinco, sino de individuos con gran flexibilidad de horarios y trabajo.

Otro factor es la educación, Históricamente Guatemala es el país que tiene la segunda tasa más alta de analfabetismo femenino en América Latina (34.6%), asimismo, la diferencia más marcada en las tasas de alfabetización entre hombres y mujeres. Ha habido un incremento notable de la cobertura educativa en el nivel primario en los últimos años, con una cobertura bruta de 106.4% (109.9% para hombres y 102.7% para mujeres) y una cobertura neta de 87.5% (88.96% para hombres y 85.93% para mujeres). De igual forma, en la última década se ha reducido la brecha de inscripción entre niños y niñas, de 84.23% en 1991 a 87.95, considerablemente, excepto en las zonas rurales más pobres, evidenciándose un aumento de las tasas de promoción y una reducción de las tasas de deserción y fracaso escolar de niños y niñas.

En otros niveles educativos como básicos, diversificado y universitario, la presencia femenina se mantiene más baja respecto a la masculina, aunque en las dos últimas décadas ha aumentado relativamente el número de niñas que continúan sus estudios. El estudiante universitario es la fuente más importante de reclutamiento de agentes de Call Centers. Cuanto más diversificada sea la oferta universitaria de una comunidad, más atractiva será la localización de personal capacitado. Utilizar estudiantes universitarios es una decisión estratégica dentro del armado de la fuerza de trabajo de un Call Center. Los factores que hay que tener en cuenta son los siguientes: bajo costo, historial académico, flexibilidad. Sin embargo, es importante considerar que el estudiante piensa primero en su estudio y luego en su trabajo. Por ello, es deseable una combinación de perfiles.

Ciertos usuarios de Call Center (por ejemplo, hoteles, líneas aéreas, tarjetas de crédito, empresas de alta tecnología) han globalizado sus servicios. Aunque parezca poco importante, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos: Responder las llamadas en el idioma correcto; Cobrar en la moneda correcta; Mantener la neutralidad idiomática del discurso (Mercadotecnia internacional).

El Inmobiliarios es otro factor, ya que existen diferentes lugares dónde establecerse. Un Call Center tiene otra ventaja, puede ubicarse prácticamente en cualquier lado. También deben tenerse en cuenta las condiciones laborales, el espacio físico, la iluminación, estacionamiento y transporte cercano, que son importantes para generar una mayor concentración en los representantes.

Al hablar de condiciones de trabajo nos referimos a las características de realización de tareas que abarcan varios aspectos diferenciados, tales como las condiciones Medioambientales, las condiciones Organizacionales y las condiciones del perfil del puesto.

Las condiciones medioambientales en torno al trabajo. "Dentro del punto de condiciones ambientales cabe incluir toda una serie de factores (iluminación, ventilación, temperatura, ruido, orden y limpieza, etc.), que correctamente estudiados y tenidos en cuenta en el proyecto industrial contribuyen a mejorar las condiciones de trabajo." ⁸

Diversas investigaciones mostraron que las condiciones desagradables de trabajo debidas al ruido inciden negativamente en el nivel de satisfacción, la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, e incrementan la tasa de errores. El ruido interfiere en la actividad mental, provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración. El ruido es fuente de estrés cuando nos distrae, bien sea intermitente o excesivo, impide nuestro proceso de pensamiento normal, y nos genera sensaciones de frustración y problemas de concentración. El ruido es un estresor incluso a niveles más

⁸ Cortés Díaz, José María , "Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad e higiene del trabajo" , Edición: 9, Publicado por Editorial Tebar, Madrid 2007, Pág. 533

bajos de los que producen daños auditivos: genera fatiga, irritabilidad, problemas de concentración, mayor número de errores y problemas en la comunicación interpersonal.

El ruido se suele definir como un sonido no deseado, si se tiene en cuenta la influencia del buen funcionamiento del oído humano para ejecutar las órdenes recibidas y efectuar el trabajo de forma correcta, sin el posible riesgo de accidente, así como en las relaciones sociales, ya sea de tipo cultural, informativas, de entrenamiento, diversión, y su influencia, en el caso de la disminución de la audición o sordera en las funciones psíquicas, se comprende que el ruido constituye en nuestros días uno de los problemas más acuciantes del mundo desarrollado. Siendo la causa de la progresiva pérdida de las capacidades auditivas que viene sufriendo el hombre y que de no tomar medidas eficaces, amenaza con la pérdida de la audición de la raza humana. "El ruido lo podemos definir como cualquier variación de presión, sobre la presión atmosférica, que el oído humano puede detectar."⁹

El hecho de trabajar en un ambiente considerado con una iluminación adecuada facilita el realizar trabajos que exijan esfuerzo visual, o mantenimiento de la atención, en el tiempo prescrito evitando fatiga y errores. Por lo que los diferentes aspectos de la iluminación (luminosidad, brillo y contraste) son relevantes tanto para el rendimiento como para la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada en el trabajo tiene consecuencias negativas para la visión, dolores de cabeza, fatiga visual, tensión y frustración por resultar el trabajo más molesto y costoso. La iluminación es un estresor que no controlado genera fatiga, mayor número de errores, mayor tiempo de ejecución de las tareas y tensión - insatisfacción. "La iluminación de cada zona o parte de un lugar de trabajo deberá adaptarse a las características de la actividad que se efectúe en ella."¹⁰ Con relación a la iluminación se debe de tener en cuenta los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores dependiendo de las condiciones de visibilidad, así como las exigencias visuales de la tarea desarrollada.

9 Cortés Díaz, José María , "Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad e higiene del trabajo" , Edición: 9, Publicado por Editorial Tebar, Madrid 2007, Pág. 421

10 Cortés Díaz, José María, "Ley de prevención de riesgos laborales y su desarrollo reglamentario", Edición: 4, Editorial Tebar, España 2006 Pág. 169

Es importante que los lugares de trabajo cuenten con iluminación natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la natural no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas, para ello se debe de utilizar la iluminación artificial general. Toda iluminación de los lugares de trabajo deberá cumplir, además, en cuanto a su distribución y otras características, con las siguientes condiciones: la distribución de los niveles de iluminación deberán ser lo mas uniforme posible; los niveles y contrastes de iluminación se deben adecuar a las exigencias visuales de la tarea, evitando variaciones bruscas; se deben de evitar los deslumbramientos directos producidos por la luz solar o por fuentes de luz artificial de alta luminancia, en ningún caso éstas se colocarán sin protección en el campo visual del trabajador; no se utilizarán sistemas de luz que perjudiquen la percepción de los contrastes, de la profundidad o la distancia entre objetos en la zona de trabajo, que produzca una impresión visual de intermitencia o que puedan dar lugar a efectos estroboscópicos.

Cuando se produzca un fallo del alumbramiento normal, en los lugares de trabajo y suponga un riesgo para la seguridad de los trabajadores se debe disponer de un alumbrado de emergencia de evacuación y de seguridad. Los sistemas de iluminación utilizados no deben originar riesgos eléctricos, de incendio o de explosión.

La temperatura es otro factor que influye sobre el bienestar de la persona (tanto por exceso como por defecto) y su sensación de confort. La temperatura en sus extremos exige un esfuerzo continuado de atención para no cometer errores. Trabajos que requieren decisiones críticas o discriminaciones finas son afectados en términos negativos por el exceso de calor. La destreza manual se deteriora en condiciones de baja temperatura siendo causa de accidentes (se ha comprobado que trabajar a 40° C es muy cansado y agobiante, pero también a -5° por lo inútil que las personas se pueden sentir).

Los dispositivos, las instalaciones, equipo y personas liberan calor al ambiente. Entre otros casos, el lugar de trabajo se mantiene a muy bajas temperaturas, como en las cámaras de congelación. Debido a esta exposición, pueden aparecer efectos en la salud, pero también efecto en el confort que puede disminuir su satisfacción, así

como la eficacia y eficiencia del trabajador. Como sabemos “el hombre mantiene constante su temperatura próxima a los 37°C, gracias a sus mecanismos termorreguladores (los 37°C pueden incrementarse por motivos de trabajo entre 1°C y los 1,8°C sin riesgo).”¹¹

La sensación de confort dependerá de 4 parámetros del ambiente, como lo es la temperatura y velocidad del aire, de las paredes y objetos, la humedad. La manipulación de los mismos facilita la temperatura constante del organismo, así como la adecuación de la ventilación, la calefacción y el sistema de aire acondicionado. Los factores individuales como el sexo, la edad, el peso, el vestuario, las actividades que se realicen etc., hacen que el ambiente térmico afecte de diferente forma a las personas.

Es importante la Higiene, orden y limpieza; en su defecto la suciedad, los malos olores, el entorno polvoriento, el desorden generalizado, la falta de ventilación, la inadecuación de las áreas de descanso y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios son aspectos que producen insatisfacción, irritación y frustración. La higiene es un estresor cuando las condiciones físicas del entorno son desagradables y notorias.

Cualquier persona se debe de sentir más cómoda en un ambiente limpio y ordenado, esto incrementa la productividad, aumenta la seguridad, evita errores y pérdidas de tiempo, por el contrario se disminuye la eficiencia y prepara el escenario para los accidentes. Donde quiera que exista un lugar desordenado los peligros se acumularán y se produce un efecto negativo en la moral del trabajador.

En un centro de trabajo limpio y ordenado los problemas en el área de la prevención son más pequeños. “Los trabajadores adoptan buenas prácticas de orden y limpieza en sus lugares de trabajo, son conscientes de la importancia de hacer la

¹¹ Rubio Romero Juan Carlos “Métodos de evaluación de riesgos laborales”, Ediciones Díaz de Santos, 2004. Pág. 251

tarea bien hecha desde la primera vez, lo que ayuda a minimizar los errores, ha ser productivos y a realizar un trabajo de calidad.”¹²

Para trabajar el orden y la limpieza es necesario un cambio de actitud de las personas que trabajan en la organización, de modo que se puedan modificar los hábitos y costumbres que son contrarios. El orden y la limpieza redundan en un ambiente de trabajo agradable, también mejora los hábitos de trabajo y las actitudes del personal; los trabajadores se sienten mas motivados y se experimenta una mejora en la imagen de la empresa, por ende, en el servicio y la satisfacción de los clientes.

Las condiciones de trabajo pueden verse seriamente perturbadas si las dimensiones de los locales de trabajo no permiten que los trabajadores tengan la superficie y el volumen adecuado para que realicen su trabajo sin riesgos para su seguridad y salud en condiciones ergonómicas aceptables.

La falta de espacio físico, el tamaño excesivo de los espacios de trabajo o la inadecuación de los mismos a las condiciones de trabajo puede ser un estresor importante. La Psicología Ambiental, y en especial la Proxémica Ambiental (término tomado de la antropología que estudia las conductas de territorialidad de los seres humanos) han señalado el papel estresor del hacinamiento, el aislamiento, la coactividad o de la falta de personas en un determinado espacio.

Algunos diseños del lugar de Trabajo (“condiciones físicas del entorno laboral que pueden observarse objetivamente, registrarse o modificarse, mediante intervenciones de diseño arquitectónico, diseño de interiores y medidas urbanísticas”) y / o disposiciones espaciales en el trabajo en las oficinas (directa atención al público, sin visión de otros operadores, sin orientación externa, distancia de otros puestos o centros de la empresa, vulnerabilidad , accesibilidad, tamaño del espacio, proximidad física de personas y máquinas, cerramiento físico del puesto, zonas de trabajo abiertas, ventanas cercanas, accesos a entorno naturales, alta densidad social, disposición interior, acceso a servicios y ocio, etc.) producen más estrés que otras por los

¹² Ryan Chinchilla Sibaja “Salud y seguridad en el trabajo”, Publicado por EUNED, Costa Rica 2002, Pág. 222

comportamientos de territorialidad, la influencia de variables emocionales, los inconvenientes que introducen en el desempeño del trabajo y los costos en movimientos, esfuerzo y pérdida de tiempo que representan (por ejemplo, no es lo mismo trabajar en una oficina de cara a una pared, aunque esté llena de pósters y con armarios a los dos lados, que trabajar de cara a los compañeros y con posibilidad de ver el exterior).

El diseño de los espacios de trabajo debería tenerse más en cuenta y no sólo como cuestión de racionalización de los procesos industriales o como imagen de la empresa, sino pensando que es un elemento principal y relevante de insatisfacción en el trabajo. Estas variables de disposición espacial son fuente de insatisfacción, irritabilidad y menor rendimiento.

Se afirma que el color de los ambientes eleva la producción, aminora accidentes y errores, mejora la moral. El color puede crear un ambiente laboral más agradable y mejorar la seguridad industrial. También puede evitar la fatiga visual, puesto que cada matiz tiene diferentes propiedades de reflexión.

Los colores pueden crear ilusiones ópticas de tamaño y temperatura. Las paredes pintadas de colores claros comunican la sensación de mayor amplitud y apertura. Los decoradores dicen que los matices de azul y verde son colores fríos, mientras que el rojo y anaranjado son colores cálidos. También sostienen que el ser humano se muestra más excitable y animado en un cuarto de tono cálido, y más relajado y tranquilo, en un tono fresco.

Las condiciones de perfil del puesto, implican todo lo que la persona hace y como lo hace, incluye aspectos como la jornada de trabajo, que indica el tiempo que cada trabajador dedica a la ejecución del trabajo por el cual ha sido contratado. Se contabiliza por el número de horas que el empleado ha de desempeñar para desarrollar su actividad laboral dentro del período de tiempo de que se trate: días, semanas o años.

“La actividad laboral, como cualquier otra, se desenvuelve en el tiempo, y concretamente, en el tiempo diario al que se da el nombre de Jornada de trabajo”¹³

La duración máxima de la jornada de trabajo efectivo es:

- La jornada diurna (comprendida de entre las 6am y las 6pm horas del mismo día, no puede ser mayor de 8 horas diarias ni de 44 horas a la semana.
- La jornada nocturna (comprendida entre las 6pm horas de un día y las 6am horas del día siguiente), no puede ser mayor de 6 horas diarias ni de 36 horas a la semana)
- La jornada mixta (que abarca parte del día y parte de la noche, comprendiendo mayor número de horas de trabajo durante el día), no puede ser mayor de 7 horas diarias ni de 42 horas a la semana.

Tienen derecho a percibir íntegro el salario semanal quienes por disposición a la ley, por la costumbre o por acuerdo con los empleadores laboren menos tiempo que el establecido en las jornadas ordinarias como en el caso del trabajo a destajo o tarea, estas situaciones deben interpretarse a favor de los trabajadores

La jornada extraordinaria de trabajo “es todo trabajo efectivamente realizado fuera de las jornadas ordinarias”.¹⁴ Este trabajo debe ser remunerado como mínimo con un 50% más el salario ordinario.

El salario o remuneración salarial, es el pago que recibe de forma periódica un trabajador de mano de su patrón a cambio del trabajo para el que fue contratado. El empleado recibe un salario a cambio de poner su trabajo a disposición del jefe, siendo éstas las obligaciones principales de su relación contractual. El salario es el elemento monetario principal en la negociación de un contrato de trabajo. Es la contraprestación en la relación bilateral, aunque en algunas ocasiones se tienen también en cuenta otras condiciones laborales como vacaciones, jornada, etc.

13 Millán Bartolomé, José, Díez Millán, Enrique “La jornada laboral: Problemática legal y práctica” Publicado por FC Editorial, Madrid 1999, Pág. 11.

14 Dighero Herrera, Saúl, “Constitución política de la Republica de Guatemala”, Sección octava, Trabajo, Artículo 102, inciso g. Editorial Serviprensa S.A, Guatemala 2002, Pág. 37

La remuneración salarial es uno de los aspectos de las condiciones de trabajo que más influyen en la vida diaria de los trabajadores. Desde sus primeros años de existencia, el centro de la acción la Organización Internacional del Trabajo ha girado en torno al nivel de los salarios y la Organización ha luchado constantemente por establecer normas que garanticen y protejan el derecho de los trabajadores a percibir un salario justo. Según la Constitución de la OIT (1919) "la garantía de un salario vital adecuado" es uno de los objetivos cuya consecución es más urgente.

Los salarios representan algo muy diferente para trabajadores y empleadores. Para estos últimos, aparte de ser un elemento del costo, es un medio que permite motivar a los trabajadores. En cambio, para los trabajadores representa el nivel de vida que pueden tener, un incentivo para adquirir calificaciones y, por último, una fuente de satisfacción frente al trabajo realizado.

El salario mínimo viene siendo la suma mínima que se debe pagar a una persona por el trabajo realizado, dentro de un lapso determinado, bajo cualquier forma que sea calculado y este no puede ser disminuido en la relación laboral, el cual está garantizado por la ley para cubrir las necesidades mínimas del trabajador y su familia.

El Organismo Ejecutivo, con previa consulta con las organizaciones de empleadores y de trabajadores y demás entidades representadas en la Comisión Nacional del Salario y en las Comisiones Paritarias de Salarios Mínimos, así como a la Junta Monetaria y al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, son las entidades que fijan los salarios.

El salario mínimo para actividades agrícolas es de cincuenta y dos quetzales (Q.52.00) al día, por una jornada ordinaria de trabajo, lo cual está en vigencia para el 2009 , más doscientos cincuenta quetzales de Bonificación Incentivo (Q.250.00).

El salario mínimo para actividades no agrícolas es de cincuenta y dos quetzales (Q.52.00) al día por una jornada ordinaria de trabajo, para el 2009, más doscientos cincuenta quetzales de Bonificación Incentivo (Q. 250.00)

Los días de asueto y feriados también son otra condición del perfil del puesto que influye en los trabajadores. Los días de asueto con goce de salario para los trabajadores particulares son: El 10 de enero; el jueves, viernes y sábado santo; el 1o. de mayo; el 30 de junio; el 15 de septiembre; el 20 de octubre; el 1o. de noviembre; el 24 de diciembre, medio día, a partir de las 12 horas y feriado el día de la festividad de la localidad. (Artículo 127 Código de Trabajo y Decreto número 1794 del 01 de octubre de 1968).

Exceptuando feriados denominado por fiestas nacionales o días representativos de una nación como la celebración de su independencia, los días dentro de un año en que personas que trabajan toman un descanso total o el receso de su actividad en un periodo de tiempo se denomina vacaciones, existe principalmente para prevenir estrés u otras patologías, además según el criterio del estado o gobierno local, para incrementar la productividad en el resto del año.

El trabajador adquiere su derecho a vacaciones pagadas después de cada año de trabajo continuo al servicio de un mismo empleador. (Artículo 130 Código de Trabajo reformado por el artículo 6 del decreto 64-92). La duración mínima del período de vacaciones para todos los trabajadores, es de 15 días hábiles. De la concesión de vacaciones debe dejarse testimonio escrito. (Artículos. 130, reformado por el artículo 6 del decreto 64-92 y 137 del Código de Trabajo).

Al realizar tareas repetitivas sin apenas esfuerzo y de forma continuada en el tiempo, así como la ausencia de iniciativa personal en la organización de la tarea que se realiza de ahí surge la monotonía en el trabajo. El trabajo monótono y rutinario efectuado en un ambiente poco estimulante es propio de la producción en masa y determinadas tareas de oficina. También aparece la monotonía cuando se realizan tareas en lugares aislados faltos de contactos humanos. La monotonía y el trabajo repetitivo dependen de: Número de operaciones encadenadas de que conste la tarea, número repetitivo de veces que la tarea se realiza durante la jornada de trabajo

Las actividades monótonas influyen negativamente en las facultades de la persona de forma unilateral, de lo que resulta una fatiga más rápida e incluso la

aparición de depresiones psíquicas así como dolores musculares causados por posturas estáticas. La realización de trabajos monótonos y repetitivos puede desencadenar trastornos músculo-esqueléticos si ellos se realizan con malas posturas o movimientos incómodos. Entre los factores físicos de riesgo cabe citar la manipulación manual, la aplicación de fuerza con las manos, la presión mecánica directa sobre tejidos del cuerpo, las vibraciones y los entornos de trabajos fríos.

En el trabajo monótono o rutinario la persona actúa mecánicamente, no presta atención a lo que hace y pierde concentración, se distrae. Para evitarlo, el trabajo puede ser repetitivo en cierto modo, pero no rutinario, es bueno que el trabajador conozca bien su secuencia de trabajo, pero sin llegar a aburrirse. La organización del trabajo debería contemplar la introducción de actividades o cometidos que hagan el trabajo más variado así como promover durante las pausas el intercambio de relaciones personales. Estas actividades repercuten en el clima laboral, que a su vez es parte de las condiciones Organizativas.

Las condiciones organizativas, constituyen la dirección bajo la cual las personas realizan su trabajo. Por "Clima Laboral" se entiende el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta. La importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre el comportamiento de los trabajadores, considerando que las variables determinantes del clima laboral en una organización son diversas: información - comunicación, motivación, participación, etc.

"El clima laboral es resultado y consecuencia directa de los valores, los comportamientos y los símbolos que sean dominantes en su cultura, mantiene una estrecha relación con los valores de satisfacción que la empresa haya incorporado a los puestos de trabajo, se trata de una situación, la mayoría de la veces emocional, que existe como un contexto supraindividual; es decir que existe en una dimensión superior a la de cada persona que trabaja en la empresa pero que tiene repercusiones y

consecuencias, afecta positiva o negativamente, su integración en los objetivos de la empresa, sus niveles de productividad, su disposición a realizar esfuerzos discrecionales, etcétera.”¹⁵

Los cambios en el horario no aparecen reflejados como uno de los problemas prioritarios para las empresas, pero los cambios de horarios forman parte indisoluble de la principal preocupación de la mayoría de los trabajadores. Se trata de los cambios de horarios laborales, que determinan la vida cotidiana de los trabajadores activos y de los familiares que dependen de esa actividad. El trabajo es un problema cuando no se tiene, pero también es fuente de dificultades cuando se dispone de un empleo con determinado horario y por determinada razón la empresa cambia el horario que a su vez interrumpe otras actividades que realiza el trabajador, ajenas a la empresa, como actividades académicas o familiares.

Cuando no se cuenta con el suficiente recurso humano o cuando hay mala organización de trabajo en la empresa se produce un exceso de trabajo. Este puede ser un riesgo laboral, toda vez que representa un factor de daño para la salud de los trabajadores, debido a la intensificación de tareas a las que están sujetos. El trabajo excesivo produce desgaste físico, psicológico, sobre todo en esta sociedad de mercado tan expansiva donde se exige más esfuerzo de los empleados, quienes entran en una dinámica de competencia que exige calidad y productividad, y ello conlleva daños en la salud, por cuanto los trabajadores en su búsqueda por ocupar los primeros lugares en productividad encuentran como resultado estrés y tensión en el cuerpo.

Cuando el trabajo no es bien remunerado, los trabajadores no están satisfechos realizando el trabajo actual, ya que el salario bajo es un obstáculo a la hora de cubrir sus necesidades, éstos no les proporcionan el dinero necesario para pagar los gastos generales, para mantener su preparación intelectual, su vivienda o las responsabilidades que hayan adquirido. Los bajos salarios se unen a una escasa estabilidad que sufren los trabajadores en sus puestos de trabajo ya que se interesan por buscar y encontrar un trabajo que llenen con sus expectativas salariales.

15 Mapcal, "Gestión y motivación del personal" Ediciones Díaz de Santos, Madrid España 2005, Pág.166

Otro de los problemas de carácter organizacional que es muy común en las empresas es la existencia de un liderazgo inadecuado. “El liderazgo es el proceso que consiste en influir en un grupo para orientarlo hacia el logro de objetivos.”¹⁶ Hay algunas formas de legitimar el liderazgo laboral, y todas tienen que ver con cómo manejar la posición de poder para estimular al equipo y darle confianza. El liderazgo lo lleva la persona que es capaz de coordinar, pero primero deben afrontar el desafío, entender su rol y el proceso para lograrlo, así como escuchar primero, hablar después, tomar decisiones firmes, y guiar al grupo. La marca del buen líder es su habilidad de poner el tono de la organización. Nadie puede desacreditar a un líder que trabaja más duramente que el resto. Cuando el líder no cumple con los requisitos antes mencionados y de igual manera esta guiando un grupo, se crea inconformidad con los trabajadores que están bajo su cargo, y viene en consecuencia una motivación deficiente,

Para hablar de motivación deficiente, se debe tener claro que la motivación es; “el estado emocional que se genera en una persona como consecuencia de la influencia que ejercen determinados motivos en su comportamientos”¹⁷

El secreto de las empresas con mayor rendimiento o que sobresalen es precisamente debido al grado de motivación y de compromiso con su Capital Humano. Esa motivación mantiene una estrecha relación con la capacidad de liderazgo de los mandos intermedios que se relacionan directamente con los empleados de las organizaciones, su deficiencia conlleva problemas de insatisfacción en los empleados.

La correcta y oportuna formación así como el entrenamiento del personal es garantía de un trabajo bien hecho, por lo tanto la ausencia de estos elementos es de igual manera una falta de competitividad y rentabilidad de una empresa.

¹⁶ Stephen P. Robbins, Robbins, Coulter, Mary "Administración" Edición: 8 Edit. Pearson Educación, 2005, Pág.422
¹⁷ Op. Cit, p.p. 224

Se vive en un momento donde el talento en la empresa se ha convertido en la clave para el éxito de las empresas más competitivas. Existe una escasez de recursos humanos calificados y esta nueva realidad exige que se avance en soluciones que permitan atraer y retener el talento en las organizaciones. Es importante que las organizaciones comprueben que mediante la puesta en marcha de programas de reconocimiento es posible crear un nuevo escenario laboral, en donde las personas se sientan motivadas y apoyadas, generando una plantilla más comprometida, productiva y fiel. El reconocimiento como herramienta estratégica trae consigo fuertes cambios positivos dentro de una organización.

El reconocimiento al empleado en los lugares de trabajo más eficientes y eficaces, tienen en común una cultura de reconocimiento. Reconocer el comportamiento y desempeño de los empleados se traduce en tangibles y positivos efectos al ampliar los niveles de satisfacción y retención así como al mejorar la rentabilidad y productividad de la organización a todos los niveles y a un bajo coste. La gente que se siente apreciada posee una actitud positiva, mayor confianza en sí mismos y habilidad por contribuir y colaborar. La gente con suficiente autoestima son potencialmente sus mejores empleados. Estas creencias sobre el reconocimiento son comunes y globales entre los empleados. La mayor fuente de insatisfacción laboral es la falta de reconocimiento.

Una política adecuada de promoción y carrera profesional de los trabajadores de una empresa o de una organización, constituye un elemento muy positivo de las condiciones de trabajo. En las grandes empresas establecen que, siempre que sea posible y en función del perfil profesional del puesto a cubrir, se agotarán las posibilidades de promoción interna para la cobertura de vacantes. En los convenios colectivos se acuerda que se darán a conocer a todos los trabajadores todas las vacantes que sea necesario cubrir, donde se hará constar el perfil del puesto, número de puestos a cubrir, criterios de selección, nivel retributivo, etc., para que los trabajadores que lo deseen puedan acceder a ocupar esas vacantes, si reúnen las condiciones requeridas.

En las grandes empresas existe una Comisión de Valoración de puestos de trabajo donde se asigna la categoría profesional en función de las tareas que se realizan. La carrera profesional es el conjunto ordenado de oportunidades de ascenso y expectativas de progreso profesional conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad que tengan los trabajadores en las empresas y organizaciones donde prestan sus servicios.

El conflicto de autoridad, por su condición desastrosa, genera problemas tanto internamente a los individuos como con otras personas por diversos motivos considerados de urgencia (valores, estatus, poder). En la confrontación u oposición con la autoridad, los contrincantes desean neutralizar, dañar o eliminar a la misma. Éste viene siendo un conflicto social, ya que se da en el amplio mundo de las interacciones e interrelaciones humana y puede ir desde situaciones y cuestiones aparentemente simples y sin problemas de consecuencias dolorosas para las partes, hasta situaciones complejas, peligrosas y violentas. Desde este punto de vista se aduce que La convivencia social es considerada una mina abundante de conflictos, donde la fuente más abundante de molestia son los demás.

La palabra supervisión es compuesta, viene del latín "*visus*" que significa examinar poniéndole el visto bueno; y del latín "*super*" que significa preeminencia o en otras palabras: privilegio, ventaja o preferencia por razón o mérito especial. Supervisión es pues, dar el visto bueno después de examinar y la supervisión del trabajo tiene por objetivos básicos vigilar el costo, tiempo y calidad con que se realiza el mismo. Esta actividad se trata también de apoyar y vigilar la coordinación de actividades de tal manera que se realicen en forma satisfactoria. Cuando la supervisión tiene por objetivo la sanción, castigo viene siendo una supervisión punitiva, que es fuente de estrés para los trabajadores y de insatisfacción.

La planeación se da cuando se tiene uno o varios objetivos a realizar junto con las acciones requeridas para concluirse exitosamente. La acción de planear en la gestión se refiere a planes y proyectos en sus diferentes, ámbitos, niveles y actitudes. Es una filosofía adaptativa que pretende conciliar los diferentes intereses implicados para lograr los resultados de la organización, viene siendo el proceso mediante el cual los ejecutivos trazan la dirección a largo plazo de una entidad, estableciendo objetivos específicos en el desempeño, tomando en cuenta circunstancias internas y externas para llevar a cabo los planes de acción seleccionados.

Esto suele llevarse a cabo dentro de las organizaciones en el nivel directivo, o el más alto nivel de mando, la cual se realiza por medio de tácticas y procedimientos empleados para el logro de un objetivo específico o determinado, se planifica a largo plazo, más de 5 años. Luego la planificación se da en los empleados, en el nivel más bajo de la organización. Realizando un microplaneamiento de carácter inmediato, que detalla cómo deberán alcanzarse las metas. En realidad, todos los puntos de la base de la planeación se dan en el nivel operativo, lo que en gran medida influye y determina la obtención de resultados. Cuando la planificación es deficiente, todo se vuelve deficiente, ya que no hay claridad en los objetivos, las personas y por ende la organización, no tiene un camino claro que recorrer ni cómo recorrerlo, se produce inestabilidad a nivel individual, por lo que los empleados desertan de esta oportunidad y la organización camina hacia su destrucción.

La calidad de los empleos refiere a cómo están dadas las condiciones de los trabajos en favor de los empleados. Aunque los individuos no necesariamente toman la decisión de trabajar o no completamente con base en las condiciones laborales, sí pueden decidir cambiarse de trabajo según dichas condiciones. Esto puede traer grandes repercusiones a largo plazo, ya que podría influenciar directamente la movilidad social y la productividad de los trabajadores. Así, los individuos tienen la opción de decidir entre las distintas situaciones que se les presentan a lo largo del tiempo, y dichas decisiones van condicionadas en gran medida por el entorno laboral, ya que estas son influyentes sobre su salud.

Al trabajar, es importante la salud y el bienestar, por lo tanto deben minimizarse las condiciones de insalubridad y riesgo laboral, cualquiera que sea la actividad, se debe proteger siempre la integridad física y mental del trabajador, teniendo mucho cuidado de los riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realicé y al ambiente físico donde se ejecute. Estos son los principios fundamentales en cuanto a la higiene del trabajo que también está relacionada con la prevención de enfermedades a partir del estudio del hombre y su ambiente de trabajo. Por la influencia que tienen las condiciones laborales sobre los trabajadores se les ha denominado como los principales estresores del ambiente laboral que han recibido una atención considerable en las investigaciones psicológicas y ergonómicas desarrolladas en el ámbito de la Salud Laboral.

Cuando las condiciones laborales no son las adecuadas, estos factores pueden ser causa de posibles alteraciones en la salud y riesgos profesionales tanto en el aspecto físico, psíquico, social o emocional de los trabajadores en general, manifestando su malestar de diferentes maneras y niveles, según la percepción que tengan del mundo en general, e independientemente de la percepción que tenga el trabajador, aparece la enfermedad ocupacional.

El Real Decreto 1995/78 y sus posteriores modificaciones, contempla el cuadro de enfermedades profesionales y agentes causantes de las mismas. Entre las mismas no se incluyen enfermedades o agentes causantes de enfermedades, relacionados con el ámbito de desarrollo del trabajo realizado en los Call Centers, al considerar que las posibles enfermedades padecidas por los trabajadores de Call Center, no están directa y exclusivamente provocadas como consecuencia de la relación laboral. A partir del análisis de diversas encuestas realizadas a trabajadores de estas organizaciones, acoplados en diferentes centros se concluye la existencia de riesgos que pueden producir daños a la salud a corto y largo plazo. De una relación resumida entre dichos factores de riesgo y el trabajador cabe destacar la presencia de estrés.

El estrés es un elemento cotidiano de la vida de los seres humanos; se da en la interacción del medio ambiente y la persona; requiere un esfuerzo físico y psicológico

que exige a la persona capacidades para recuperar el equilibrio y adaptarse a las demandas de su medio ambiente, esta respuesta del organismo es inevitable, natural y necesaria para la supervivencia. El estrés es inevitable, pero se puede controlar y manejar desde el momento en el que estamos conscientes de su presencia en nuestra vida. “El estrés es el requerimiento que se le hace a un ser humano, la fuente puede ser externa o interna, el requerimiento puede ser positivo o negativo, se puede decir que no existe la vida sin estrés.”¹⁸ Los efectos o síntomas del estrés se dan a nivel físico, cognitivo y psicológico.

Los efectos o síntomas físicos, son todas las alteraciones que el organismo puede padecer provenientes de un estrés no controlado, como por ejemplo está el Insomnio, una de las enfermedades del sueño más comunes. Aunque generalmente se concibe el insomnio únicamente como la dificultad para iniciar el sueño, lo cierto es que la dificultad para dormir puede tomar varias formas: Dificultad para conciliar el sueño al acostarse (insomnio inicial, el más común de los tres), despertarse frecuentemente durante la noche (insomnio intermedio), y despertarse muy temprano por la mañana, antes de lo planeado (insomnio terminal).

Esto impide la recuperación que el cuerpo necesita durante el descanso nocturno, pudiendo ocasionar somnolencia diurna, baja concentración e incapacidad para sentirse activo durante el día. Varios son los determinantes de este trastorno de sueño; factores como el estrés, la elevada activación del organismo o la depresión son relevantes. En la actualidad, es frecuente la prescripción de fármacos para el tratamiento a corto plazo del insomnio. Sin embargo, no constituye una solución adecuada a mediano y largo plazo, prefiriéndose evaluar en estos casos otras técnicas, como la terapia conductual o cognitiva. Se debe tener claro que el insomnio es en realidad un síntoma, y no una enfermedad, y un asunto de primer orden en su abordaje, es instruir a la persona acerca de los principios de la llamada profilaxis o higiene del sueño.

18 Clegg, Brian, "Manejo del estrés al instante" ediciones Granica S.A, Mexico 2001, Pág. 11

Cuando se impide la recuperación que el cuerpo necesita durante el descanso nocturno, durante el día aparece una excesiva tendencia al sueño al realizar las actividades cotidianas, provocando una situación de adormilamiento, es decir, somnolencia diurna, siendo éste el resultado del insomnio, lo cual se denomina somnolencia diurna.

El sueño no reparador, es aquel que no consigue eliminar el cansancio acumulado durante el día y no regenera el organismo. Es consecuencia de no dormir el tiempo necesario y de manera inadecuada. Cuando no se duerme correctamente se refleja en ojos que parecen pesados, opacos, y con ojeras. Pero la falta de sueño no afecta sólo al aspecto físico sino también a las condiciones psicoemocionales; se produce una sensación de desgano y cansancio permanente y las tareas diarias se vuelven más pesadas, sus repercusiones físicas se manifiestan con cefalea o dolor de cabeza, es un síntoma que puede deberse a múltiples enfermedades, de diversas etiologías. En general, se considera a la cefalea un síntoma frecuente, que puede obedecer a un trastorno primario o que puede ser secundario a otras afecciones.

Es signo de posible gravedad la rigidez de nuca, o sea, la dificultad que tiene el enfermo de tocar, manteniendo la boca cerrada, la parte delantera del pecho con el mentón, flexionando el cuello hacia adelante. Es una maniobra que siempre hay que pedir ante una cefalea.

El organismo ante una tensión no maneja correctamente puede tener respuestas sintomatológicas como los tics. Existen dos categorías de tics: simples y complejos.

- Los tics simples son breves movimientos repentinos que involucran un número limitado de grupos de músculos. Estos ocurren de una manera singular o aislada y a menudo se repiten. Algunos de los ejemplos más comunes de tics simples incluyen parpadear, encoger los hombros, fruncir el entrecejo, sacudir la cabeza, graznar, y olfatear.
- Los tics complejos (a veces denominados manierismos) son distintos modos coordinados de movimiento sucesivos involucrando varios grupos musculares.

Los tics complejos suelen incluir saltar, olfatear objetos, tocar la nariz, tocar a otras personas, coprolalia, ecolalia, palilalia o conducta automutilante.

Por lo general, los tics en los cuales no haya base neurológica subyacente como causa primaria (como en el Síndrome de Tourette), tienen un excelente pronóstico con tratamiento psicológico (enfoque cognitivo-conductual).

La tensión nerviosa es el estado que se caracteriza por inestabilidad emocional, irritabilidad, insomnio, dolor de cabeza y muscular. Normalmente se presenta como una respuesta del organismo a situaciones incómodas, problemas personales, problemas en el trabajo. En ocasiones, trae como consecuencia falta de concentración y disminución de la memoria reciente. La tensión nerviosa puede presentarse por cansancio físico y mental, por no dormir bien y por problemas cotidianos.

“La enfermedad moderna es la tensión nerviosa. Consiste en vivir siempre a presión, empujado por el reloj, como si estuviésemos condenados a trabajar forzosos a perpetuidad o como si fuésemos a dar alcance a un tren que ya hubiera salido de la estación, o como le sucede al galgo cuando persigue la liebre mecánica, o como un perro que ladra detrás de un automóvil en marcha. Esta moderna esclavitud se debe, en parte, al exceso de horas de trabajo, a las enormes distancias que hay que recorrer en las grandes ciudades y a las dificultades del transporte, pero aún más al ajetreo constante, a un estado de alma propio de nuestro tiempo, así como hacer las cosas precipitadamente.”¹⁹

El estrés también conlleva problemas digestivos, el sistema digestivo es el conjunto de órganos (boca, faringe, esófago, estómago, intestino delgado e intestino grueso) encargados del proceso de la digestión, es decir, la transformación de los alimentos para que puedan ser absorbidos y utilizados por las células del organismo.

La función que realiza es la de transporte (alimentos), secreción (jugos digestivos), absorción (nutrientes) y excreción (mediante el proceso de defecación).

¹⁹ Salvador, Iserte, “El mayor bien de mi vida” Edit.: Clie, Valencia España 1988, Pág.13

Cuando las cosas van mal, Los desórdenes digestivos son una fuente mayor de la pérdida de tiempo. Todos estamos familiarizados con tales inconveniencias como el estreñimiento, la diarrea, la acidez estomacal, infecciones de las vías urinarias, la flatulencia y los estómagos revueltos. Los desórdenes digestivos también cuentan para problemas serios tal y como la hepatitis, la ictericia, la cirrosis, la enfermedad diverticular y los cánceres del sistema digestivo. Cualquier persona que sufre de problemas digestivos sabe cuán miserable estos pueden hacer su vida. Esto sucede porque a menudo la dieta no es adecuada, se come demasiados alimentos procesados y con gran cantidad azúcar, y no se come suficiente fibra, frutas y vegetales; lo que da como resultado problemas de estreñimiento; enfermedad que puede empeorarse con el factor estrés, convirtiéndose en gastritis y colon irritable.

Los malos hábitos al comer, tal es el caso de comer muy rápido o irregularmente, también forman parte del problema. Además, los parásitos son un problema bien grande, y casi desconocido. Otros factores de riesgo son la falta de ejercicios, los efectos de medicamentos vendidos con o sin receta médica, el fumar, el estrés, entre otros.

La halitosis o mal aliento, es el mal olor de la boca. Es un problema que afecta a muchas personas y que constituye un motivo muy grande de preocupación dado que supone un freno en las relaciones personales y laborales. Tiene varias causas de entre las cuales podemos mencionar el estrés, una situación de tensión emocional provoca una mala digestión y absorción de los alimentos que fermentan y producen malos olores, igualmente las comidas rápidas, sin masticar bien pueden producir los mismos resultados. Se debe tener en cuenta que este tipo de alimentación es muy frecuente entre los trabajadores jóvenes y que tienen jornadas laborales muy parecidas a las de los Call Centers.

El efecto que tiene el estrés en la conducta alimentaria es diferente según sea la situación del individuo. En personas que no están restringiendo su ingesta calórica, es decir, que comen lo que quieren, el estrés tiene un efecto inhibitor: no les apetece

comer en situaciones de tensión. Es la respuesta natural del organismo, modelada durante milenios de evolución: ante un peligro, la alimentación no es prioritaria, y la sangre y las energías se concentran en el cerebro, el corazón y los músculos, aprestándose a una respuesta de lucha o huida. Pero en individuos que sí restringen su ingesta alimentaria, como es el caso de estar haciendo régimen o, simplemente, vigilar su peso, la respuesta ante el estrés es diferente: tienden a comer más.

Una situación estresante, real o imaginaria, provoca no solo una reacción inmediata al estrés, si no que deja también un residuo de tensión en el cuerpo. Como el estrés se acumula, esta tensión aumenta en el curso del día. La incapacidad de disipar la tensión residual, a la que se agregan agentes estresantes suplementarios, provoca una súper actividad del sistema neurovegetativo, creando un círculo vicioso emoción-acción.

Si se deja que esta situación persista durante un tiempo más o menos prolongado, ello puede provocar o agravar todo un abanico de trastornos. Entre los más corrientes figuran la fatiga crónica, los dolores de cabeza tensionales, las contracturas y los espasmos musculares, la limitación de la movilidad y de la flexibilidad, la tendencia a las lesiones musculares, tal es el caso de la lumbalgia es un término para el dolor de espalda baja, en la zona lumbar, causado por un síndrome músculo esquelético, es decir, trastornos relacionados con las vértebras lumbares y las estructuras de los tejidos blandos como músculos, ligamentos, nervios y discos intervertebrales. Se origina por distintas causas y formas, siendo las más comunes el estrés, el sobre-esfuerzo físico y las malas posturas. En su presentación clínica puede ser aguda si dura menos de 4 semanas, subaguda entre 1 y 3 meses o crónica si dura más de 12 semanas. Cuando es aguda lo normal es tener reposo en cama y en la mayoría de las veces, los síntomas de dolor lumbar muestran una mejora significativa dentro de unos días a unas semanas desde su inicio.

Una tensión muscular excesiva es a la vez una reacción al estrés y una fuente de estrés. Dado que el síndrome de lucha o huida es una manifestación muscular, bajo los

efectos de un estrés prolongado, se tiende a extenuar los músculos. Un acontecimiento estresante o el simple hecho de pensar o imaginar algo que desencadena el stress, prepara inconscientemente al cuerpo para la acción. La recurrencia de tales pensamientos crea situaciones permanentes a las que el cuerpo se adapta manteniendo un estado de tensión crónica, que causa generalmente el "chirrido" de dientes que se conoce como bruxismo, el bruxismo es el hábito de apretar o frotar los dientes inconscientemente

Otros malestares físicos se manifiestan al sentirse inestable, perder el equilibrio o la sensación de que uno mismo o el espacio están girando o moviéndose, se denomina mareo. Un mareo se presenta cuando al cerebro no está llegando suficiente sangre, lo cual puede suceder si hay una disminución repentina en la presión arterial.

De forma similar el exceso de sudoración se debe a factores de tensión, estrés o psicósomáticos, aunque no se puede negar que hay factores hormonales que interfiere. La sudoración de manos y pies se llama "hiperhidrosis". El mecanismo de la sudoración está regulado por el sistema nervioso autónomo.

El estrés cutáneo representa todas las alteraciones que se han producido en la piel. Ha medida que avanza la vida las personas se exponen a factores externos que alteran su órgano más extenso (factores climáticos, ambientales, hábitos tóxicos) produciendo alteraciones en todas las capas de la piel.

En situaciones de estrés surge la pérdida del interés sexual – disminución de la libido, esto tiene su particular explicación en el proceso de combate que se produce a nivel hormonal. la testosterona (una de las principales hormonas relacionadas con la libido) desciende, y el nivel de cortisol (una hormona esteroide) aumenta debilitando consecuentemente las funciones sexuales y reproductivas. Por otro lado, se ha demostrado que circunstancias de estrés permanente, pueden mermar la serotonina, un neurotransmisor del cerebro, favoreciendo la agresividad en el hombre, de tal manera

que se muestra más impaciente y vive las relaciones de un modo más impositivo; y en la mujer produce un estado de ánimo depresivo e inapetencia sexual.

La inmunodeficiencia es tener un número bajo de defensa ante las infecciones y procesos que ataquen al organismo. Un cuerpo sano con un sistema inmunológico a pleno rendimiento es capaz de deshacerse de los organismos peligrosos que lo atacan diariamente. El peligro aparece cuando el sistema está debilitado, los organismos peligrosos no son detectados y se multiplican en el organismo. "Hay tres factores fundamentales que crean puntos débiles en las defensas internas: una dieta desequilibrada (después de todo un auténtico ejército de diminutos seres desfilan por el estómago) el medio en el que se vive (constantemente desafiamos nuestras defensas al fumar, tomar el sol o respirar humos tóxicos), y el bienestar mental (sentirse estresado por norma es un mal de nuestro tiempo)."²⁰

Con el sistema inmunológico débil surgen las dificultades respiratorias, a su vez tiene muchas causas diferentes. La obstrucción de los conductos de la nariz, la boca o la garganta pueden llevar a que se presente este problema. Así mismo, la cardiopatía puede causar dificultad para respirar si el corazón es incapaz de bombear suficiente sangre para suministrar oxígeno al cuerpo. De hecho, si el cerebro, los músculos u otros órganos corporales no reciben suficiente oxígeno, se puede experimentar una sensación de falta de aliento. Algunas veces, el estrés emocional, como la ansiedad, también puede llevar a que se presente dificultad respiratoria.

Los síntomas físicos mencionados anteriormente se anudan al cansancio o apatía, es una falta de fuerzas generalizadas que resultan después de haberse fatigado realizando un trabajo intenso. En este caso se trata del cansancio considerado normal y desaparece después de un periodo adecuado de descanso. También se puede definir como una sensación subjetiva de falta de energía física o intelectual o de ambas. El cansancio es una respuesta importante y normal tras un esfuerzo físico, tensión emocional, o carencia de sueño. La apatía es más subjetiva, es la falta de emoción,

²⁰ Brown, Sally, "Vive más y mejor", Ediciones Nowtilus S.L., Madrid 2005, Pág. 18

motivación o entusiasmo. Es un término psicológico para un estado de indiferencia, en el que un individuo no responde a aspectos de la vida emocional, social o física.

Por el esfuerzo bucal que se realiza, en los Call Centers surgen otros efectos físicos como lo son los trastornos vocales (disfonías) o las anomalías de la voz se dividen en dos grandes grupos etiológicos: orgánicas y funcionales. La barrera entre ambos a menudo es difícil de establecer y lo habitual es hallarlos mezclados en la práctica diaria. Una mala utilización de la voz conlleva la aparición de alteraciones estructurales, mientras que las alteraciones morfológicas originarán trastornos en los mecanismos de la emisión de la voz.

Desde el punto de vista clínico, las alteraciones de la voz se pueden clasificar en tres grandes grupos: alteraciones del tono, alteraciones del timbre y alteraciones de la intensidad de la voz.

1. Habitualmente, la falta de intensidad de la voz (voz apagada) está en relación con trastornos de tipo respiratorio y/o neurológico que originan una disminución de la velocidad y volumen del aire espirado.

2. Los trastornos del tono de la voz se derivan de cambios de la resonancia por modificaciones estructurales de la vía aérea superior. La voz hipernasal está presente cuando existe una incompetencia del cierre del velo faríngeo, produciéndose un escape de aire hacia la fosa nasal. Es la voz característica de los pacientes que presentan un paladar hendido y puede ocurrir de forma temporal durante el postoperatorio tras una amigdalectomía. La voz hiponasal es el tipo de voz característica que aparece en una obstrucción nasal. La voz gangosa es la que aparece en las lesiones ocupantes de espacio en la faringe.

3. Las alteraciones del timbre de la voz son aquellas que se originan en la estructura causante de la formación de los sonidos, es decir, la laringe; a estos cambios de la frecuencia de la voz los denominamos disfonías.

Las disfonías agudas son habitualmente debidas a laringitis, bacterianas o víricas, que aparecen en el curso del tracto respiratorio superior, o a procesos inflamatorios originados en una mala utilización de la voz; su tratamiento se basa en el reposo de la voz, la humidificación local con la aplicación de inhalaciones y la administración de AINE.

Las disfonías que persisten más de 10 días deben tener un seguimiento específico. En estos casos es absolutamente indispensable efectuar una exploración laríngea, ya que normalmente son debidas a lesiones que asientan en las cuerdas vocales o en las falsas cuerdas (bandas ventriculares). La misma actitud hay que seguir con la denominada voz gangosa.

De igual manera el trabajo de Call Center requiere pasar la mayor parte del día frente a la pantalla de la computadora, provocando irritación, escozor y sequedad ocular. Los ojos deben realizar un gran esfuerzo para enfocar distancias cortas durante mucho tiempo. Esta tensión acaba provocando irritación ocular, dolores de cabeza, de espalda y cuello, síntomas que sufren el 85% de las personas que trabajan en oficinas.

Las personas con estrés presentan síntomas cognitivos y se quejan a menudo de falta de concentración o atención. La mayoría de las investigaciones sobre la falta de atención corrobora la idea de que el estrés interfiere en mayor medida en los procesos controlados que en los automáticos. Éstos procesos se llevan a cabo automáticamente, y no requieren atención o el ser consciente de ello. Los procesos controlados, por el contrario, requieren atención, un esfuerzo continuado y el procesamiento de la información, estos vienen siendo efectos o síntomas cognitivos. De igual forma la confusión o desorientación, es el deterioro de la conciencia del tiempo, el lugar y la persona (la posición de uno mismo en relación con las otras personas).

La falta o incapacidad de relajación puede traer consigo repercusiones a nivel fisiológico, emotivo, cognitivo y conductual. Por el lado fisiológico se aumenta la adrenalina y asimismo la frecuencia cardiaca, la respiración, la presión sanguínea, el colesterol, la glucosa y la tensión muscular. Con relación a lo emocional se producen

fuertes estados de angustia, agresividad, cansancio, depresión, entre muchas otras sensaciones más. A nivel cognitivo trae consigo obstáculos en la concentración y la memoria, muchas veces se producen bloqueos intelectuales. Por el lado conductual la falta de relajación en la persona puede traer consigo trastornos alimenticios, alcoholismo, ansias por el cigarro, temblores, sudor en las manos y pies.

Los efectos o síntomas psicológicos como la fatiga puede ser una respuesta normal e importante al esfuerzo físico, al estrés emocional, al aburrimiento o la falta de sueño. Sin embargo, también puede ser un signo no específico de un trastorno psicológico o fisiológico grave. La fatiga que no se alivia con el hecho de dormir bien, comer bien o tener un ambiente de bajo estrés debe ser evaluada por un médico. Dado que la fatiga es un motivo común de queja, se puede pasar por alto alguna causa potencialmente seria. Hay varios tipos de fatiga: La fatiga física se produce después de un esfuerzo de cierta duración e intensidad.

La fatiga moral es más difícil de diagnosticar, porque puede ser provocada por la manera de vivir, pero también por estar viviendo algo que no conviene o no convence. En el ser humano, fatiga es la sensación sostenida y abrumadora de cansancio y disminución de la capacidad para el trabajo mental y físico a nivel habitual, trae con ella la Angustia, que es un estado afectivo, se caracteriza por aparecer como reacción ante un peligro desconocido o impresión. Este estado suele darse con un intenso malestar psicológico y con pequeñas alteraciones en el organismo, tales como elevación del ritmo cardíaco, temblores, sudoración excesiva, sensación de opresión en el pecho o de falta de aire.

La manifestación de los síntomas físicos, mencionados en el párrafo anterior, conllevan a la Ansiedad, es un estado que se caracteriza por un incremento de las facultades perceptivas ante la necesidad fisiológica del organismo de incrementar el nivel de algún elemento que en esos momentos se encuentra por debajo del nivel adecuado, o, por el contrario, ante el temor de perder un bien preciado. La ansiedad no siempre es patológica o mala: es una emoción común, junto con el miedo, la ira, tristeza o felicidad, y tiene una función muy importante relacionada con la supervivencia.

El conjunto de patrones de actividad que pueden manifestarse con intensidad variable, incluyendo desde la pelea física hasta los gestos o expansiones verbales que aparecen en el curso de cualquier negociación es agresividad, la palabra agresividad procede del latín, en el cual es sinónimo de acometividades, implica provocación y ataque.

La dificultad surge con las preocupaciones crónicas y repetitivas, el tipo de preocupaciones que vuelve a surgir una y otra vez y nunca lleva a una solución positiva. La preocupación crónica tiene todos los atributos de un asalto emocional de tono menor; las preocupaciones parecen surgir de la nada, son incontrolables, generan un murmullo de ansiedad, son impermeables a la razón y bloquean a la persona en un único e inflexible punto de vista acerca del tema que le preocupa.

La inquietud se refiere a una conversación negativa con uno mismo que distrae a menudo la mente de centrarse en una problemática actual. La inquietud puede también referirse a una sensación de preocupación por algún otra causa. La irritabilidad se da cuando el individuo reacciona a determinado estímulo que causa malestar, que es traducido en un sentimiento de irritabilidad. Las personas están predispuestas a que el entorno les inquiete e irrite.

El estrés, en sus múltiples formas, es uno de los agentes inductores más importantes del mal humor. Un esfuerzo súbito, un exceso de trabajo, una estimulación violenta proveniente del exterior y de diversa naturaleza (física, traumática, tóxica, infecciosa, psíquica, etc.), pueden llevar a un cambio ostensible en el humor básico del individuo. Asimismo, el moderno cansancio de la vida (*tedium vitae*), el aburrimiento, el vacío existencial, la desilusión, la soledad y la desesperanza intervienen en la complejidad de las respuestas endocrinas, nerviosas y conductuales del mal humor.

La depresión es un trastorno emocional que en términos se presenta como un estado de abatimiento e infelicidad que puede ser transitorio o permanente. El término médico hace referencia a un síndrome o conjunto de síntomas que afectan

principalmente a la esfera afectiva: la tristeza patológica, el decaimiento, la irritabilidad o un trastorno del humor que puede disminuir el rendimiento en el trabajo o limitar la actividad vital habitual, independientemente de que su causa sea conocida o desconocida.

La fuente de las explosiones emocionales (ira, llanto, risa) son el estrés, la ansiedad, los problemas, las discusiones, entre otros. Hay veces que, aunque durante todo el día se mantenga cierta calma y paz interior, puede que éstas se vean enturbiadas por el estallido de una furia incontrolable que a veces carecen de una explicación, estas son las denominadas explosiones emocionales, las cuales, pueden llegar a repercutir no sólo la propia estabilidad psicológica de las personas, sino favorecer la llegada de una negatividad psíquica tal, que nos impida superar ese momento puntual que nos encontramos viviendo.

Una explosión emocional se da cuando no se puede evitar que literalmente se produzca un estallido de furia, terror, dolor o grito interior que puede manifestarse físicamente con la aparición de algunos síntomas relacionados directamente por el estrés y la ansiedad. Puede estar motivado por un evento externo o bien por un pensamiento interior, y puede llegar a afectar a la persona de tal manera que le impide recuperar la estabilidad y tranquilidad interior hasta que no se tranquiliza y trata de solucionar ese problema negativo. La explosión emocional puede ser controlada e incluso evitada en mayor medida, pero se hace preciso el control de los pensamientos, o al menos la forma como éstos repercuten en la estabilidad.

La tristeza es un estado afectivo que es provocado por un estímulo externo o interno, como un decaimiento de la moral. Cuando se está triste se manifiesta mediante el llanto, el rostro abatido, la falta de apetito, etc. Aparece cuando las expectativas no se ven cumplidas, cuando las circunstancias de la vida son más dolorosas que alegres.

La desesperanza se define como la expectativa de que algo negativo va a ocurrir, unido a un sentimiento de indefensión sobre la posibilidad de hacer algo para evitarlo, se percibe el futuro como incontrolable. Este puede ser consecuencia de variaciones

bruscas en la estabilidad laboral, o como acumulación de diversas condiciones laborales no placenteras.

Al momento en que una persona está sometida a una situación insoluble, se ve privado de la satisfacción de un deseo defraudado en sus expectativas de recompensa o bloqueado en su acción se denomina frustración, sentimiento que fluye cuando no se consigue alcanzar un objetivo que se ha propuesto y por el que se ha luchado. Se siente ansiedad, rabia, depresión, angustia, ira.

Cuando el trabajador esta tan afectado por las condiciones laborales, inicia el deterioro de las relaciones interpersonales, tanto en el lugar de trabajo como en la familia u otros círculos sociales, los individuos manifiestan un enorme malestar cuando consideran que su entorno se ha vuelto un ambiente amenazador a la vez que van entorpeciendo o rompiendo las relaciones que entablan de forma cotidiana. Se suele experimentar ira, cuando se ha guardado o reprimido los enfados, la carga emocional es tan fuerte que se siente indignación, apetito o deseo de venganza, que en un momento dado se manifiesta la necesidad de desprenderse de ella mediante la liberación hacia el exterior de forma muy exagerada.

Se ha revelado que el fracaso de mantener buenas relaciones con supervisores, directivos, subdirectivos y compañeros de trabajo, es la razón más común para que los trabajadores sean reportados, acusados, cambiados de su centro de trabajo e incluso despedidos. Existen Investigaciones que demuestran que, un importante factor de deserción lo constituyen las dificultades en las relaciones interpersonales; por lo que el llevarse bien con los demás, ya sean superiores o compañeros, es un factor importante que influye en la permanencia como trabajador y en la disminución de la presencia del Burn-out, es traducido literalmente como "quemarse", se trata de un estado de vacío interior, de desgaste espiritual, de "infarto al alma", en el que la persona afectada no sólo ha gastado sus energías recargables, sino su sustancia ha sido atacada y dañada. Daños físicos y psicológicos causando enfermedades son parte del síndrome de burn-out.

El síndrome burn-out se debe a distintas causas múltiples, no necesariamente una sola, y se origina siempre en largos períodos de tiempo. Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas, no se ha cambiado de ambiente laboral en largos periodos de tiempo y en la paga mal remunerada, sin embargo en personas que laboran en amplias jornadas pero bien remuneradas es poco común la presencia del síndrome.

La relación que existente entre las condiciones laborales y sus repercusiones en la salud, es de causa y efecto, y se influyen mutuamente, a su vez los efectos notorios en la salud son causa de una serie de situaciones que siguen poniendo en riesgo la salud de los trabajadores, tal es el caso de la auto medicación, el uso excesivo de alcohol y tabaco o bien la dependencia a tranquilizantes. Muchas veces son la salida a los problemas, una mala salida. Las condiciones laborales, la sintomatología en respuesta a las mismas y las medidas que se tomen para recuperar el equilibrio en el organismo vienen anudadas al desempeño y a grandes pérdidas por defectos en la calidad y cantidad de los servicios brindados, ausentismo, rotación, quejas principales y deserción laboral.

Se ha estudiado la relación que existe entre la satisfacción laboral y la deserción. Los trabajadores insatisfechos están más dispuestos que los demás, a prescindir de su empleo por lo tanto la deserción es costosa debido a la necesidad de captar y entrenar nuevos empleados. O bien el ausentismo es una de las variables que están fuertemente relacionadas con la satisfacción del empleado. Cuando hay satisfacción en los empleados existe compromiso, la satisfacción como antecedente de compromiso.

Centrando la importancia en las condiciones laborales La Constitución Española encomienda a los poderes públicos, en el ámbito de la política social, el velar por la seguridad y salud en el trabajo. Dicho mandato constitucional es importante, ya que conlleva el desarrollo de una política de protección de la salud de los trabajadores, mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo, que pueden ocasionar accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. De igual manera desarrolla,

mediante tratados constitutivos, acciones encaminadas a la mejora del medio de trabajo, basado en la mejora de las condiciones de seguridad de los trabajadores y de seguridad en las maquinas, que se concretan en la aprobación de Directivas Comunitarias (89/391/CEE; 91/383/CEE; 92/85/CEE o la 94/33/CEE entre otras).

La transposición al derecho español de la normativa comunitaria en materia de prevención de riesgos laborales (89/391/CEE), se lleva a cabo mediante la aprobación de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, aplicable a todo el ámbito del Estado. El concepto de riesgo laboral es tratado en la Ley desde un enfoque amplio, como la posibilidad de que un trabajador sufra un daño derivado de su trabajo. Se incluyen en los daños ocasionados en el trabajo, las lesiones y patologías sufridas ya sean de naturaleza física o psíquica. Por ello la prevención de los riesgos deberá actuar sobre todas las condiciones del trabajo, quedando incluidas específicamente:

- Las características generales de los locales, equipos y herramientas de trabajo, existentes en el centro de trabajo;
- la naturaleza y niveles de intensidad de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ámbito de trabajo; y
- la organización y métodos de trabajo.

Teniendo presente en todo momento la posibilidad de que el trabajador que ocupe o vaya a ocupar un puesto de trabajo sea especialmente sensible, por sus características personales o estado biológico conocido, a alguna de las citadas condiciones.

La prevención de los riesgos laborales es el conjunto de actuaciones a desarrollar por los agentes protagonistas del mundo del trabajo, empresarios y trabajadores, y a coordinar por las administraciones competentes en esta materia. Por tanto, la prevención de los riesgos existentes en cada puesto de trabajo es el fundamento de la mejora de la salud laboral. La protección eficaz en materia de seguridad y salud se configura como un derecho de los trabajadores y por tanto un

deber del empresario que deberá desarrollar las acciones oportunas mediante un Servicio de Prevención, propio o ajeno según determina la Ley.

La acción preventiva será planificada por el empresario, partiendo de una Evaluación Inicial de Los Riesgos, para asegurar la seguridad y salud de los trabajadores. Será ejecutada la acción preventiva, mediante el diseño de un Plan de Prevención anual, en el que se establecen las pautas a seguir con el objeto de eliminar, controlar y reducir los riesgos determinados por la Evaluación, conforme a un orden de prioridades en función de su magnitud y del número de trabajadores expuestos a ellos. Todas las acciones llevadas a cabo por el empresario en materia de prevención de riesgos deben ir acompañadas por la colaboración de forma activa y positiva de todos los trabajadores.

La consulta y la participación de los trabajadores en empresas pequeñas debe de ser mediante la figura del Delegado de Prevención, y en el caso de las empresas más grandes debería de haber un Comité de Seguridad y Salud destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.

La tan reciente aparición de los Call Center en el mercado laboral, con sus características y métodos de trabajo tan específicos, esta dando lugar a una cierta ralentización en la aplicación de la Ley a los Call Center. Estas empresas al ser lugares con índices de siniestralidad particularmente bajos, pueden haber creer que no es particularmente urgente la implantación de la norma en los mismos. Esta idea está omitiendo las patologías derivadas del trabajo como parte importante de los riesgos laborales, por lo que es necesario un cambio de mentalidad con relación a estos centros de trabajo, para dar lugar a la implementación de la norma en los mismos. A la patología sufrida por el trabajador se le suma las pérdidas económicas que se producen, tanto para la empresa como para la sociedad, en términos de costos directos e indirectos.

Las condiciones laborales deben ser un factor de bienestar para el trabajador. Se puede hablar de una relación entre bienestar laboral y condiciones laborales, en la que mejores condiciones laborales llevan a un mayor bienestar laboral y éste deriva en mayor productividad. Pero este resultado se logra únicamente si se tiene un conocimiento amplio y la capacidad de una aplicación específica y contextualizada del mismo en el ámbito de trabajo; es decir que las personas encargadas de liderar los grupos y de velar por el desarrollo del recurso humano en las empresas, sepa de aspectos como seguridad e higiene ocupacional, ergonomía, competencias laborales, entre otros. El fin último de esto es mejorar la calidad de vida de las personas en sus áreas de trabajo, teniendo beneficios tanto para los individuos como para la empresa, tomando como base que éste es el lugar donde pasa la mayor parte del día una persona; y por lo tanto, lo que suceda en él repercutirá en todas sus demás esferas.

Algunas de las líneas de estudio que se enfocan en lo antes mencionado son las siguientes:

- Se denomina enfermedades laborales, a aquellas que se adquieren en el puesto de trabajo en un trabajador por cuenta ajena. La disciplina dedicada a su prevención es la higiene industrial es la medicina del trabajo la cual se especializa en la curación y rehabilitación de los trabajadores afectados, y la Ergonomía se encarga del diseño productivo de los ambientes de trabajo para adaptarlos a las capacidades de los seres humanos.
- La seguridad industrial es la disciplina del estudio y prevención de las causas que producen los accidentes laborales. “La seguridad en el concepto moderno significa más que una simple situación de seguridad física, una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos

importantes importante y una imagen de modernización y filosofía de vida humana en el marco de la actividad laboral contemporánea”.²¹

- Higiene industrial conforma un conjunto de conocimientos y técnicas dedicados a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensionales, que provienen, del trabajo y pueden causar enfermedades o deteriorar la salud. La higiene industrial está conformada por un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. Está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales a partir del estudio y control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo. Posee un carácter eminentemente preventivo, ya que se dirige a la salud y a la comodidad del empleado, evitando que éste enferme o se ausente de manera provisional o definitiva del trabajo.
- La ergonomía, también se le llama ingeniería humana, se refiere a la adaptación del trabajo a las personas por lo que se deben tomar en cuenta los aspectos anatómicos y fisiológicos de cada persona. “La ergonomía estudia los factores que intervienen en la interacción *hombre-artefacto* (operario-maquina), afectados por el entorno. El conjunto se complementa recíprocamente para conseguir el mejor rendimiento; el hombre piensa y acciona, mientras que el objeto se acopla a las cualidades del hombre, tanto en el manejo como en aspectos y comunicación, El objetivo de la ergonomía es dar las pautas que servirán al diseñador para optimizar el trabajo a ejecutar por el conjunto conformado por el operario-artefacto. Se entiendo como operario

²¹ Ramírez Cavassa, Cesar, “Seguridad Industrial” un enfoque integral, segunda edición, Editorial: Limusa Noriega editores, México 2002, Pág. 11.

el usuario o persona que manipula el artefacto y como entorno el medio ambiente físico y social que circunda al conjunto". 22

- A la psicología laboral le corresponde el análisis y explicación de todos aquellos factores que influyen en las conductas individuales y sociales dentro del ámbito laboral, Incluyen los horarios, motivación, estilos de mando y presiones.
- Medicina del trabajo es la especialidad médica que actuando aislada o comunitariamente, estudia los medios preventivos para conseguir el más alto grado de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores en relación con la capacidad de estos, con las características y riesgos de su trabajo, el ámbito laboral y la influencia de este en su entorno, así como promueve los medios para el diagnóstico, tratamiento, adaptación, rehabilitación, y calificación de la patología producida o condicionada por el trabajo
- La legislación en salud laboral se refiere a todas las referencias legales se basan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- El concepto de "Salud Laboral" es compuesto por dos connotaciones. El término Salud se define por la Constitución de 1946 de la Organización Mundial de la Salud como el estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. También puede definirse como el nivel de eficacia funcional y/o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como en el macro (social). La salud laboral se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con

22 Cruz, J. Alberto, Garnica, G. Andrés," Principios de Ergonomía" Editorial: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Bogota, Colombia 2001 Pá.21.

dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.

Se denomina riesgo laboral a todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño. La prevención de riesgos laborales es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

El problema que se investigó en la organización objeto de estudio, se define de la siguiente manera: “Las Condiciones Laborales y su relación con la Deserción Laboral de los empleados, comprendidos entre 18 y 30 años de edad, de la empresa Transactel durante el 2009”

Con base a este problema se definió el siguiente objetivo general: “Contribuir al conocimiento de la problemática laboral de las empresas guatemaltecas ubicadas en el ramo de los Call Centers”. Y los siguientes objetivos específicos: “Realizar un diagnóstico de las condiciones laborales que caracterizan el trabajo de los empleados, comprendidos entre 18 y 30 años de edad, de la empresa Transactel”, “estudiar el nivel de deserción laboral y sus causas más comunes en los empleados, comprendidos entre 18 y 30 años de edad, de la empresa Transactel” y “estudiar la relación existente entre las condiciones laborales y la deserción de los empleados, comprendidos entre 18 y 30 años de edad, de la empresa Transactel”.

En relación a los objetivos antes desarrollados, se planteó la siguiente hipótesis general o de investigación: “Las condiciones del perfil del puesto, las condiciones medioambientales y las condiciones organizacionales como causa de deserción laboral de los empleados, comprendidos entre 18 y 30 años de edad, de la empresa Transactel durante el 2009”

CAPÍTULO II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

El Call Center se caracterizó por tener una población laboral bastante joven de ambos sexos, que poseían una actitud dinámica y juvenil; un 80% son estudiantes universitarios en los primeros años de sus carreras. A pesar de buscar rasgos similares entre sus colaboradores, existieron diferencias que son claramente marcadas entre ellos, esto en base a las especificaciones de los perfiles según el área asignada a trabajar, es decir que al evaluar a las personas se observaron diferencias en estatus económico, referencias educativas, desarrollando social entre otros.

Otra característica de la muestra fue que el 100% de los agentes entrevistados son de nacionalidad guatemalteca, en su mayoría viven en el área metropolitana, y se observó que existe una diferencia en las zonas de vivienda que corresponde por un lado a un nivel socioeconómico medio en especial en las cuentas en habla hispana, en contraste con un nivel alto en las cuentas en inglés.

Lo antes descrito hace que la población fuera variada, lo que se vio reflejado en la muestra de la investigación. Se debe tomar en cuenta que los integrantes de la misma fueron todas las personas que estuvieron en proceso de deserción laboral y en la disponibilidad de colaborar con el estudio científico; por lo tanto los criterios base de selección fueron conformar una muestra no aleatoria e intencional.

Para fines de estudio se entrevistó y evaluó a un grupo de 20 personas, comprendidos entre 18 y 30 años de edad, de la empresa Transactel agentes provenientes de las cuentas que se manejan en la empresa.

2.2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de recolección de datos se realizó a través de los siguientes instrumentos: Entrevista de Salida, Cuestionario de Salud y Condiciones de Trabajo, y Escala de Ansiedad de Hamilton; los cuáles se detallan a continuación.

Para la tabulación y análisis de los resultados se utilizó la media aritmética, haciendo un conteo de los resultados obtenidos, y convirtiéndolos en porcentaje para presentar los datos en las gráficas en representación del total de la muestra.

- a) Entrevista de Salida: se usó con el objetivo de conocer al trabajador que desertó y poder conocer las razones que lo impulsaron a su baja voluntaria y dejar la empresa para comenzar una nueva etapa profesional. Esta información permitió realizar un estudio objetivo de las razones principales, por las que desertó el colaborador.

ÍTEM	CRITERIO DE ELABORACIÓN	CRITERIO DE EVALUACIÓN
DATOS PERSONALES		
Nombre	Identificación personal del expediente	Respuesta personalizada
Edad	Ubicación en el rango de la muestra.	Respuesta personalizada
¿Estudia actualmente? ¿Cuál es su horario de estudio?	Determinar si las jornadas laborales extensas perjudican su actividad académica	Si – no Respuesta personalizada
Estado civil	Identificar si el salario es acorde a sus responsabilidades.	Casado- soltero – unión libre – divorciado - viudo

INFORMACIÓN LABORAL		
¿Qué concepto tiene de la empresa?	Verificar la presencia de las condiciones laborales en la imagen que se tiene de la empresa.	Adecuado - Inadecuado
¿En qué consistía el trabajo desempeñado en la empresa?	Conocer la concepción y la valoración de sus atribuciones	Ventas - ASC - Cobros.
Especifique el horario que tenía:	Saber el cumplimiento de la jornada laboral, y si ésta afectaba en otras actividades	Tiempo completo medio tiempo nocturno
¿Indique el total de horas laboradas semanalmente?	Verificar si el exceso de trabajo como condición laboral es uno de los factores principales en la deserción laboral	25 – 36 – 39 - 44
¿Cuál era su salario base?	Como condición laboral que afecte a las personas	1,800.00 - 2,200.00- 3,200.00 - 3,750.00- 5,000.00
¿Recibía algún bono extra a su salario base?	Niveles de motivación de las personas como condición del perfil.	500.00 – 1,000.00
¿Por cuánto tiempo estuvo en ese puesto de trabajo?	Para determinar relación o influencia de las condiciones laborales con la rotación del personal	1 – 6 meses 6 – 12 meses 12 – 18 meses.
¿Obtuvo algún ascenso laboral?	Aspecto de evaluación sobre el nivel de reconocimiento que se tiene en la empresa	Si - no

¿Cuáles son los motivos principales por los que abandona la oportunidad de trabajo?	Evaluar la posible relación de las condiciones laborales en la deserción, y su nivel de causa y efecto	Condiciones del perfil del puesto – condiciones medioambientales – condiciones organizacionales
VALORACIÓN DE ASPECTOS DE LA EMPRESA		
Administración de la empresa	Conocer la percepción de las personas en relación al ámbito administrativo	Excelente – bueno- regular – malo
Carrera profesional – ascensos	Verificar el nivel de motivación que tiene la persona en relación al desarrollo profesional	Excelente – bueno- regular – malo
Relación con su supervisor directo	Evaluar aspectos del clima organizacional	Excelente – bueno- regular – malo
Relación con sus compañeros	Determinar el nivel de compañerismo como factor ambiental dentro de la cultura	Excelente – bueno- regular – malo
Clima laboral	Estudiar su relación con el desenvolvimiento del personal	Excelente – bueno- regular – malo
Incentivos	Investigar la forma en que es utilizado para motivar al personal	Excelente – bueno- regular – malo
Motivación	Evaluar si es usada como herramienta de retención y de complemento a las condiciones laborales	Excelente – bueno- regular – malo
Reconocimientos	Ver su utilización como herramienta de motivación	Excelente – bueno- regular – malo

Salario	Condición laboral económica que satisfaga necesidades y sea percibida por el personal como equitativa	Excelente – bueno- regular – malo
Horario	Conocer la percepción que tiene la persona sobre esta condición de perfil	Excelente – bueno- regular – malo
Espacio físico	Estudiar las condiciones medioambientales que ofrece la empresa	Excelente – bueno- regular – malo
Si en el tiempo que laboró para la empresa, padeció algún síntoma mencionado en la escala de Hamilton para la Ansiedad. ¿Qué medidas tomó para el tratamiento del mismo?	Estudiar si las condiciones laborales afectan la salud y el estilo de vida de las personas	Automedicación – buscar atención médica – fumar en exceso – uso excesivo de alcohol – dependencia a tranquilizantes –aislamiento social
¿Las condiciones laborales y los síntomas Influyeron en la decisión de abandonar la oportunidad de trabajo?	Investigar la relación existente entre las variables planteadas	Si - no

b) Cuestionario de Salud y Condiciones de Trabajo: Consta de 37 preguntas, enfocadas en conocer las condiciones laborales más influyentes (las condiciones del perfil del puesto, las condiciones organizacionales y las condiciones medioambiental) con dos posibles respuestas: si – no.

ÍTEM	CRITERIO DE ELABORACIÓN	CRITERIO DE EVALUACIÓN
CONDICIONES DEL PERFIL DEL PUESTO		
¿Considera que el trabajo era rutinario – monótono?	Evaluarla como condición de perfil y su impacto en la iniciativa de las personas.	Si - no
¿Trabajó tiempo extraordinario?	Evaluar el equilibrio de tiempo entre las actividades del trabajador.	Si - no
¿Recibía algún bono extra a su salario base?	Conocer la utilización de medios económicos como forma de motivación para las personas.	Si - no
¿Considera qué estaba bien remunerado su trabajo?	Conocer la percepción del individuo sobre la valoración de su trabajo.	Si – no
Durante el tiempo laborado en la empresa, ¿cambiaron su horario de trabajo?	Investigar el impacto del cambio en la rutina de actividades diarias de la persona.	Si – no
De ser positiva su respuesta anterior, ¿el cambio de horario perjudicó actividades personales?	Conocer el impacto que el cambio tiene en la toma de decisión de renunciar.	Si – no
¿Cumplió el año de trabajar en la empresa?	Como indicador de la estabilidad laboral de la empresa.	Si – no

De ser positiva su respuesta, ¿gozó de sus vacaciones?	Cumplimiento de aspectos legales de la empresa.	Si – no
¿Se consideró en algún momento no valorado por el puesto de trabajo que ocupaba en la empresa?	Conocer el nivel de motivación que presenta la empresa con sus colaboradores.	Si – no
¿Se sintió en algún momento como un “robot” en su trabajo?	Identificar la concepción que tiene la gente sobre su desempeño laboral.	Si – no
¿El puesto de trabajo requería un esfuerzo vocal fuerte?	Evaluar condición de perfil según requisitos del puesto.	Si – no
CONDICIONES ORGANIZACIONALES		
¿Tuvo algún ascenso?	Identificar el nivel de reconocimiento del desempeño de las personas.	Si – no
¿Considera que tenía autonomía en su trabajo?	Estudiarlo como aspecto importante en el desarrollo y autoconcepto del trabajador.	Si – no
¿Se sintió parte de la empresa?	Estudiar el nivel de pertenencia, aceptación e identificación de las personas para con la empresa.	Si – no
¿Considera que existe buena comunicación en	Evaluar los canales de comunicación como	Si - no

la empresa?	factores primordiales en el trabajo individual y en equipo.	
¿Piensa que existía “injusticia” o preferencias” al momento de dar los ascensos?	Estudiar como la persona observa el cumplimiento o ausencia de prácticas organizacionales.	Si – no
¿Existía mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo con los trabajadores en la empresa?	Conocer si las personas que pertenecieren a la empresa tienen conciencia de la rotación en la empresa.	Si-no
¿Su jefe o jefes le trataron con respeto?	Aspecto importante del clima laboral.	Si – no
¿Siente que existía falta de comprensión por parte de su jefe o jefes?	Evaluar aspectos como simpatía dentro del que hacer organizacional de la empresa.	Si – no
Considera, ¿Qué trabajaba en equipo con su jefe y compañeros?	Estudiarlo como estrategia de administración que permite obtener un mejor desempeño del personal.	Si – no
¿Se consideraba continuamente vigilado por su jefe?	Evaluar aspectos de supervisión punitiva dentro de las condiciones laborales de la empresa.	Si – no
¿Considera que tenía un jefe distante y con él que no se tenía	Conocer la relación que mantiene el jefe con sus subalternos.	Si-no

comunicación?		
¿Considera que su trabajo, en el puesto que ocupaba, estaba suficientemente reconocido y considerado por su jefe o jefes?	Determinar nivel de valoración que percibe la persona de sus compañeros y jefes.	Si – no
¿Se llevaba bien con sus compañeros de trabajo y formaban “un equipo”?	Evaluar las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo	Si-no
¿Considera que tenía un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?	Evaluar el clima laboral.	Si - no
¿Considero que existía igualdad, entre hombres y mujeres a la hora de ocupar un puesto de trabajo en su empresa?	Determinar prácticas laborales y de desarrollo profesional.	Si - no
CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES		
¿Sintió en algún momento, que las condiciones medioambientales de su trabajo le ocasionaron cansancio o fatiga?	Identificar la influencia de las condiciones físicas durante la jornada laboral.	Si – no
¿Se le cansaba la vista?	Determinar aspectos específicos de las condiciones medioambientales.	Si – no

¿Le era suficiente el espacio en su puesto de trabajo?	Evaluar niveles de comodidad de las personas como condición laboral.	Si – no
¿Tenía suficiente iluminación artificial en su puesto de trabajo?	Como elemento importante en el desempeño de labores.	Si – no
¿Tenía suficiente iluminación natural en su puesto de trabajo?	Como elemento importante en el desempeño de labores.	Si – no
¿Considera, qué la temperatura en su área de trabajo era la adecuada para un buen desempeño laboral?	Como elemento influyente en el estado de ánimo de las personas.	Si – no
¿Sintió en algún momento que no había suficiente ventilación en el área de trabajo?	Evaluarla como condición medioambiental necesaria para evitar el agotamiento mental.	Si – no
¿Los servicios sanitarios son suficientes y limpios para el personal de la empresa?	Evaluar que la empresa cubra adecuadamente las necesidades básicas.	Si – no
¿En algún momento padeció de irritación, escozor y sequedad ocular?	Estudiarlo como aspecto de la salud ocupacional de la empresa.	Si - no
¿Se veía interrumpido su trabajo por fallas en el equipo informático?	Evaluar que la empresa proporcione las herramientas necesarias	Si - no

	y en buen estado para la realización de las tareas asignadas.	
Según su criterio, ¿cuál de los 3 grupos de "condiciones" afecta más al trabajador?	Conocer el nivel de impacto de cada una de las condiciones laborales estudiadas.	Si - no

- c) Escala de Hamilton para la Ansiedad (Hamilton Anxiety Rating Scale, HARS): Es una escala de estado cuyo objetivo es valorar la intensidad de la ansiedad. Consta de un total de 14 ítems que evaluaron los aspectos psíquicos, físicos y conductuales. Además el ítem 6 permitió conocer específicamente el ánimo deprimido. El marco de referencia temporal fueron los últimos tres días en todos las interrogantes, excepto en el último en el que se valoró la conducta del sujeto durante la entrevista. Se debe mencionar también que es una escala heteroaplicada, que determinó la gravedad, frecuencia y la incapacidad o disfunción que produce el síntoma.

2.3 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

Los instrumentos de recolección de datos se aplicaron en las instalaciones de Transactel (Torre Pradera, Edificio las Conchas, Cocopat); durante el mes de septiembre, de lunes a viernes de 9:00am a 3:30pm. El procedimiento para realizar las pruebas inició con la notificación por parte del personal de RRHH, quienes por medio electrónico o telefónico eran las encargadas de trasladar los datos de las personas a las profesionales en formación, quienes en base a un horario previamente establecido realizaron las pruebas y las entrevistas en las instalaciones antes mencionadas, la aplicación de los instrumentos tuvo una duración de 45 minutos por persona.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se presenta la interpretación de los perfiles obtenidos a través de la evaluación de 20 colaboradores de la empresa Transactel, la cual provee el servicio de centros de llamadas para actividades específicas como atención al cliente, ventas, cobros, etc. Los integrantes de la población están comprendidos entre 18 y 30 años, quienes son agentes provenientes de las distintas cuentas que maneja la empresa, y que por diversas razones han desertado de dicha organización.

Como características generales se pudo indicar que la población en un 80% son estudiantes universitarios en los primeros años de sus carreras, la mayoría fueron mujeres y mostraron una actitud dinámica y juvenil. A continuación se presentan los resultados obtenidos de la muestra en cada uno de los instrumentos utilizados, siguiendo el orden de aplicación durante la fase de recolección de datos.

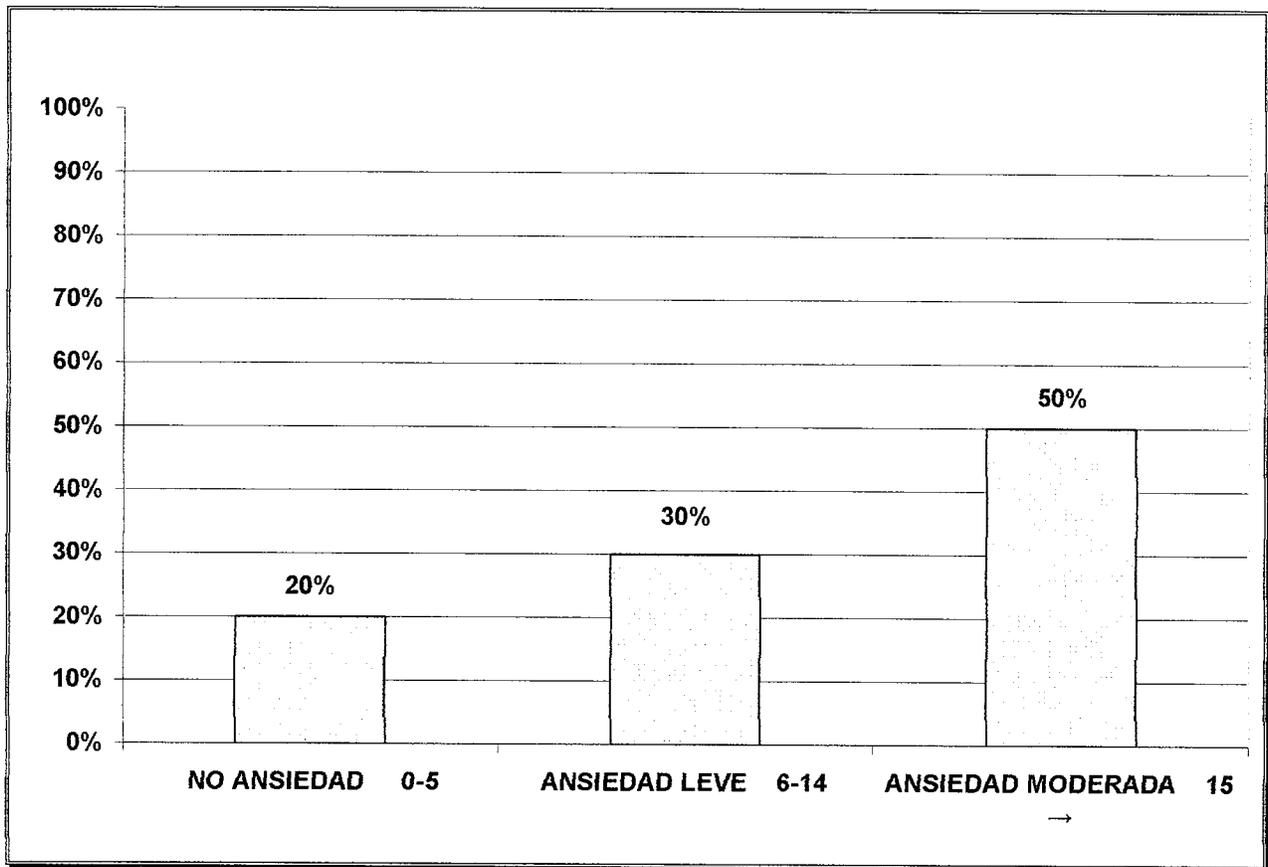
3.1 ESCALA DE HAMILTON PARA LA ANSIEDAD

En forma general se puede indicar que de las 20 personas evaluadas el 50% se encuentran en el perfil de "ansiedad moderada", en la cual se muestran alteraciones graves derivadas de los síntomas, esto es muy molesto para las personas ya que ocurre durante la mayoría de los días. Puede llegar a un nivel tan grave que se vea afectada la capacidad para llevar a cabo las actividades sociales, familiares o laborales. Dentro de esta segmentación de la muestra hubo varias personas que calificaron en nivel cuatro la ansiedad en algunos síntomas, esto indica un aumento en frecuencia y profundidad de los malestares, se consideró que a partir de los 16 puntos de calificación es necesario que se acuda a un profesional para contar con tratamiento preciso a cada caso de ansiedad. Se reforzó la importancia de observar con detalle los resultados de las personas que se localizan en esta clasificación, ya que en promedio

los 10 casos obtuvieron un puntaje igual a 21 en sus respuestas de sintomatología de la ansiedad que presentaron al momento de desertar de su puesto de trabajo.

Gráfica No. 1

Niveles de ansiedad presentados por las personas que renunciaron a su puesto de trabajo en Transactel durante el mes de septiembre del 2009



Fuente: datos obtenidos en la aplicación de la Escala de Hamilton para la Ansiedad.

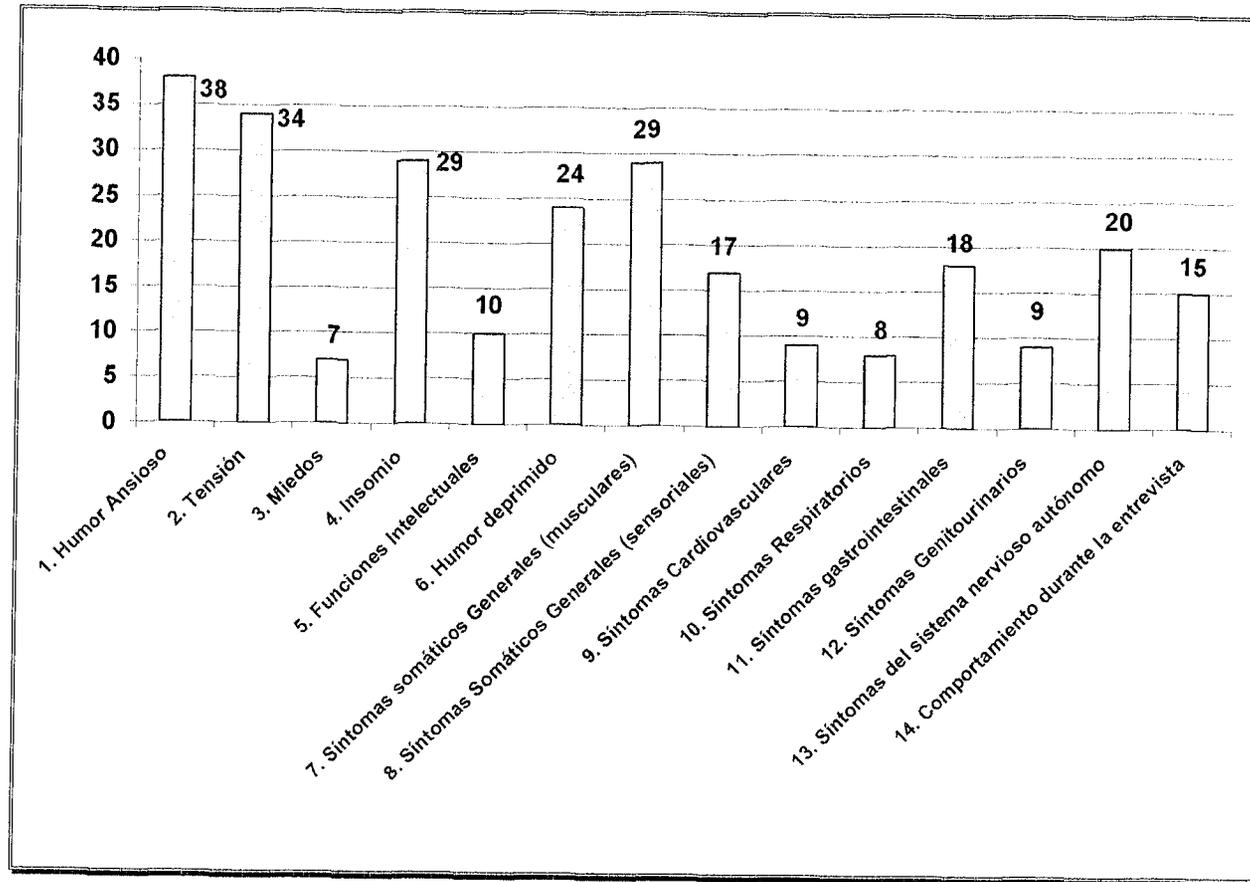
Como se observa en la gráfica número 1, la población estuvo dividida en un 20 y 30 por ciento en las categorías de “no ansiedad” y “ansiedad leve” respectivamente. En el primer nivel las personas evaluadas consideraron que los síntomas son de poca importancia, ya que ocurren con baja frecuencia y en periodos cortos de tiempo, por lo que se tiene conciencia de los síntomas pero éstos no interfieren en las actividades normales. En el último nivel, “ansiedad moderada”, las alteraciones ocurrieron en gran

parte del día o en una cantidad considerable de los días de trabajo, los síntomas influyeron en alguna actividad o empeoraron debido a las alteraciones. El promedio de puntos de los casos clasificados fueron: 2 en nivel uno; 8 en nivel 2 y 10 en el nivel 3, esto indica que la población estudiada presenta un grado de ansiedad bastante alto y que es de importancia significativa para su desenvolvimiento en la empresa e incluso en otras áreas de su vida.

En la gráfica número 2 se puede observar más a detalle cada síntoma evaluado en la Escala de Hamilton, los resultados fueron sumandos en forma aritmética según el nivel de intensidad que colocaron los evaluados, todos los ítems tenían una escala de 1 a 4 para responder. La presencia de ansiedad y tensión fueron los elementos de mayor impacto, representando un 38% y 34% respectivamente; en el primero las personas mostraron inquietud e irritabilidad, y en el segundo la incapacidad de relajarse y fatigabilidad; eso se considera como un efecto de la acumulación de estrés y mal manejo del mismo, este fenómeno va de la mano con el análisis anterior en el cual se considera que la sintomatología que presentaron las personas afecta los demás ambientes de desarrollo integral.

Gráfica No. 2

Sintomatología de la ansiedad presentada en las personas que renunciaron a su puesto de trabajo en Transactel durante el mes de septiembre del 2009



Fuente: datos obtenidos en la aplicación de la Escala de Hamilton para la Ansiedad.

Los problemas de insomnio y dolor muscular son algo muy común y que van en conjunto con análisis posteriores en especial por las condiciones laborales, ya que se tiene una jornada de 8 o más horas permaneciendo sentado, frente a la computadora y con cierto nivel de monotonía en las actividades, lo cual provoca dolor y molestias musculares, rigidez muscular, sacudidas clónicas y rechinado de dientes (bruxismo); los resultados obtenidos en estas dos sintomatologías son 29% para ambas. Otro síntoma evaluado y que refuerza el aspecto somático del nivel de ansiedad, son los síntomas sensoriales que tienen un 17% de calificación y que representan la sensación de hormigueo, visión borrosa o debilidad. Se debe tener en cuenta la conexión que existe entre el insomnio y la disminución de las funciones intelectuales, debido a la falta de descanso de la función cerebral, dando un acumulado en el agotamiento que repercute en aspectos como falta de memoria, baja en la agilidad en operaciones concretas, poca iniciativa para acciones abstractas y poca atención o dificultad de concentración; las opciones que se encontraron en la muestra en relación al insomnio son la dificultad para conciliar el sueño, sueño interrumpido, sueño no satisfactorio y con cansancio al despertar. Esto desmotiva a los colaboradores que además de su jornada laboral tienen estudios durante la noche y es ahí donde se resiente el nivel de cansancio. Lo anterior desarrolla un humor deprimido por la falta de rendimiento y alcance de metas y objetivos personales dando falta de interés y variaciones del humor a lo largo del día, lo que impide la autorrealización; este aspecto obtuvo un puntaje de 24%.

Algunos aspectos somáticos como problemas cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales y genitourinarios no presentaron un nivel muy alto en la sumatoria aritmética, contando con un promedio general de 13%; pero si se analiza los casos en forma aislada se pudo determinar que la gravedad a la que puede llegar una enfermedad en los aspectos físicos antes mencionados, puede ser muy alta, ya que se pudo observar desequilibrios gástricos que afectan en gran manera el desenvolvimiento de la persona, como lo son los síntomas de alta acumulación de ácido gástrico en el estómago.

El último ítem que se analizó es el correspondiente al Sistema Nervioso Autónomo que representa un 20%, éste contempló situaciones como suduración excesiva, cefaleas de tensión y en ocasiones resequedad de boca. Las personas que fueron evaluadas mostraron muchas veces una marcada diferencia en la presencia de estos síntomas, y se pudo determinar que existe una relación entre el perfil del puesto y la intensidad de ciertos problemas somáticos. Las personas que provenían de cuentas internacionales tenían un nivel mayor de ansiedad que los de las cuentas locales.

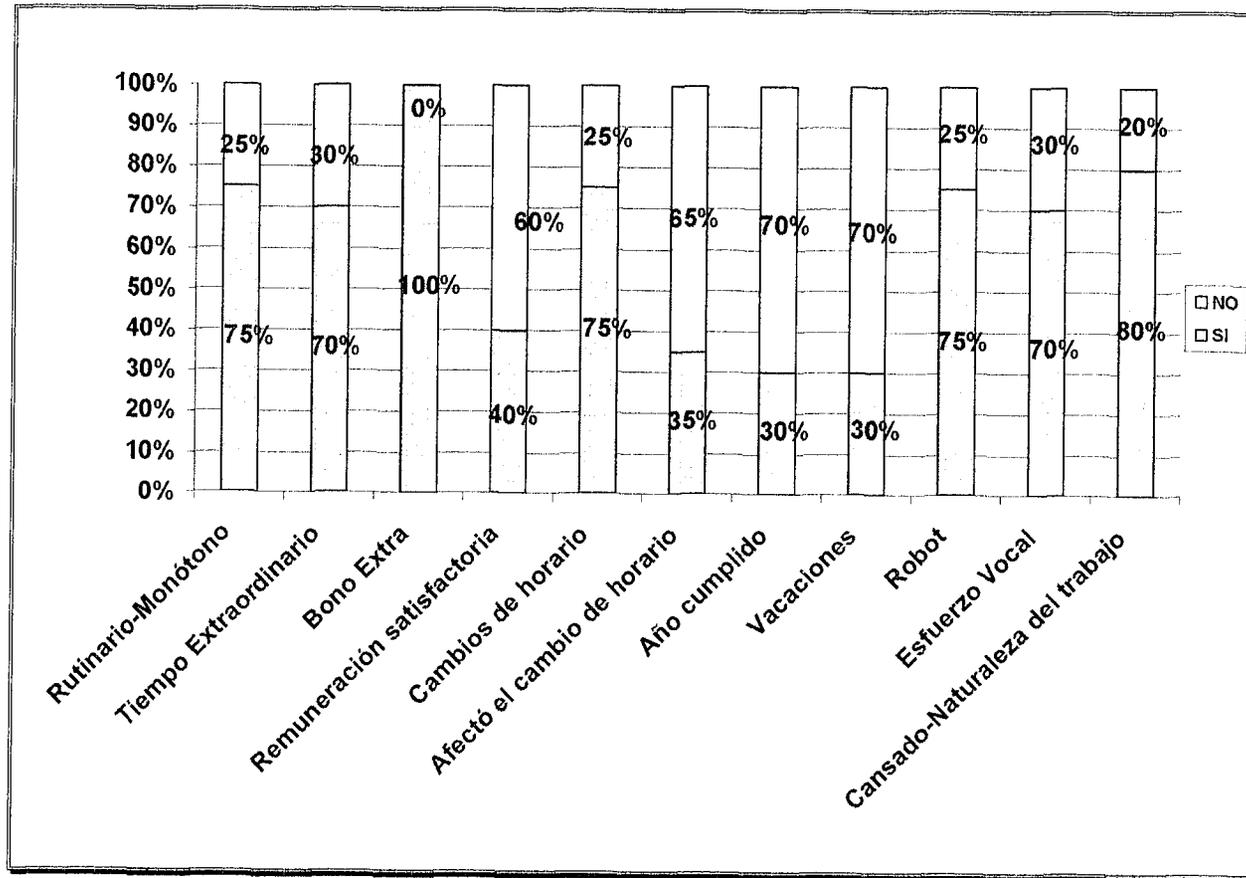
3.2 CUESTIONARIO DE SALUD Y CONDICIONES LABORALES

En este apartado se mostrarán los resultados de las 38 preguntas contempladas en el cuestionario y que están divididas para su interpretación en cuatro áreas; las primeras tres corresponden a los grupos de condiciones laborales que fueron evaluadas en el personal de Transactel, siendo éstas: condiciones de perfil, que contemplaron aspectos generales de la jornada laboral y la descripción de puesto; condiciones organizacionales que incluyeron la administración, dirección y liderazgo; y las condiciones medioambientales donde se calificaron los aspectos físicos y de salud.

La última área evaluada refleja la ponderación general sobre el impacto o influencia que tiene cada grupo de condiciones sobre la decisión de renunciar a la plaza. A continuación se presenta la gráfica de los aspectos referentes al puesto y jornada laboral.

Gráfica No. 3

Ponderación de las condiciones del perfil según las personas que renunciaron a su puesto de trabajo en Transactel durante el mes de septiembre del 2009



Fuente: datos obtenidos en la aplicación del Cuestionario de Salud y Condiciones Laborales.

En la gráfica número 3 se puede observar que debido a la naturaleza del Call Center el trabajo se caracterizó por ser monótono o rutinario, lo cual se ve en las respuestas de la pregunta dos y que debe analizarse con aspectos antes mencionados, como el cansancio muscular. Adicional a la ansiedad y estrés de la jornada normal se encontró una sobre carga de trabajo y agotamiento exhaustivo por la realización de tiempo extraordinario, esto puede tener un origen económico fundamentado tanto en aspectos internos, como el salario, y en aspectos externos como la crisis económica; el ítem 5 referente al salario mostró la inconformidad del 60% de los encuestados, quienes consideraron que su trabajo no es bien remunerado. Una acción que hace la empresa para contrarrestar posibles inconformidades en los colaboradores y medidas de mantener la calidad y cantidad de los servicios y productos, son los bonos extras que el 100% de la muestra indicó haber recibido durante el tiempo que laboró en la empresa.

Otro aspecto evaluado en la gráfica número 3, es la inestabilidad laboral y que repercutió en el desarrollo de la persona en las demás esferas de su vida, son los cambios de horarios respaldado por un 75% de la muestra que si tuvo cambios en su jornada, analizando en conjunto que el 35% expresó su malestar con esta condición. Se considera que todos los aspectos mencionados antes como las jornadas laborales largas, las horas extras (que en promedio pueden estimarse en 5 horas), la monotonía del trabajo, entre otros; provoca un alto nivel de cansancio al concluir la jornada, aspecto que además se puede ir acumulando y generando un problemas de salud a mediano y largo plazo, lo que a su vez afecta el rendimiento laboral.

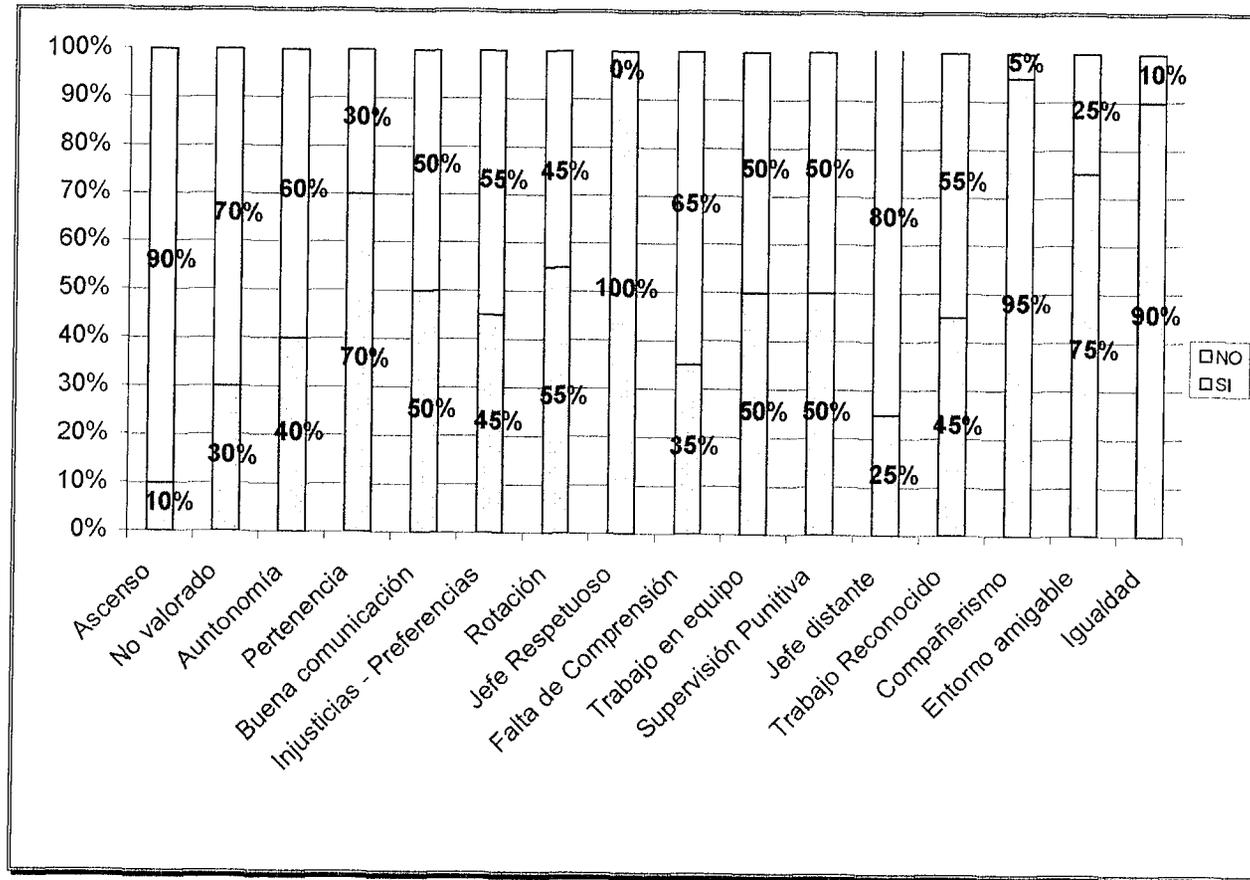
De las seis personas que laboraron más del año solo el 50% gozó de sus vacaciones; se hace la salvedad que en el resultado de la gráfica anterior incluye dentro del 30% del total de la muestra tanto a las personas que si pasaron el año, como a las que sin cumplir el año laboral gozaron de este derecho. Esta última situación es una práctica común debido a que se busca disminuir la tensión o el cansancio en el trabajador, otorgándole un derecho en forma anticipada, con lo cual también se busca prevenir estrés u otras patologías. Por otro lado existen tres personas que a pesar de

haber laborado por más de un año, no indicaron haber tomado su periodo de vacaciones lo cual incrementó su nivel de insatisfacción. Este aspecto al igual que el tema de los ascensos, se debe de estudiar objetivamente debido a que poco porcentaje de la muestra cumplió el año laboral, condición necesaria por ley para el goce de vacaciones.

Por último se puede ver que también hay un esfuerzo físico implícito en el trabajo de los agentes de cuentas en especial en lo vocal, que obtuvo una calificación de 70%, que puede no sólo traer consecuencias de salud, sino que afectar el rendimiento en el trabajo.

Gráfica No. 4

Ponderación de las condiciones organizacionales según las personas que renunciaron a su puesto de trabajo en Transactel durante el mes de septiembre del 2009



Fuente: datos obtenidos en la aplicación del Cuestionario de Salud y Condiciones Laborales.

En la gráfica número 4 se puede ver que en relación a circunstancias internas como la monotonía o rutina diaria; se encontró un nivel escaso de autonomía en la ejecución de la tarea asignada equivalente a un 40%. Esto puede afectar de forma diversa a las personas ya que puede darse el caso que la personalidad del individuo requiera que se le provea el espacio de tener diferentes iniciativas, y al momento que la empresa no lo brinda, el colaborador se siente estancado; Esto recalca la importancia de un buen proceso de selección acorde a los perfiles.

La comunicación fue evaluada en un 50% como buena lo cual es algo bastante positivo para la empresa, pero a su vez se debe dar importancia al 50% restante que no lo percibe de esa manera; y también al 45% que opinó que hay existencia de preferencias en los ascensos. Estos son aspectos que la empresa debe cuidar y trabajar, para que exista un alto estándar de compromiso e integridad en la gestión de su recurso humano, contemplando desde el proceso de selección, capacitación, remuneración y desarrollo; para minimizar en gran manera la inconformidad que presentan los colaboradores reflejado en las respuestas de las preguntas 16 y 17.

Condiciones positivas que presentó la empresa fueron: el sentimiento de pertenencia con un 70%, el respeto por parte de los jefes que abarca el 100%, el trabajo en equipo en un 50%, el entorno amigable entre compañeros igual a un 75% y la igualdad del trato entre hombres y mujeres con una ponderación de 90%. Se deben canalizar a través de un adecuado clima organizacional, para crear un esfuerzo en conjunto entre los colaboradores que estén guiados al alcance de los objetivos de la empresa, pero es necesario el equilibrio de intereses, ya que a pesar de un buen clima, está la necesidad de analizar los elementos críticos que respaldan la inconformidad o el malestar de los colaboradores y que los incita a la deserción de su trabajo.

En el ámbito laboral el ser promovido es algo importante porque fomenta la autorrealización además que incluye aspectos monetarios, de prestigio y por ende calidad de vida, por lo tanto es de gran impacto que la empresa vele por impulsar esta acción que fue calificada en 10% como existente en la organización. Analizando los

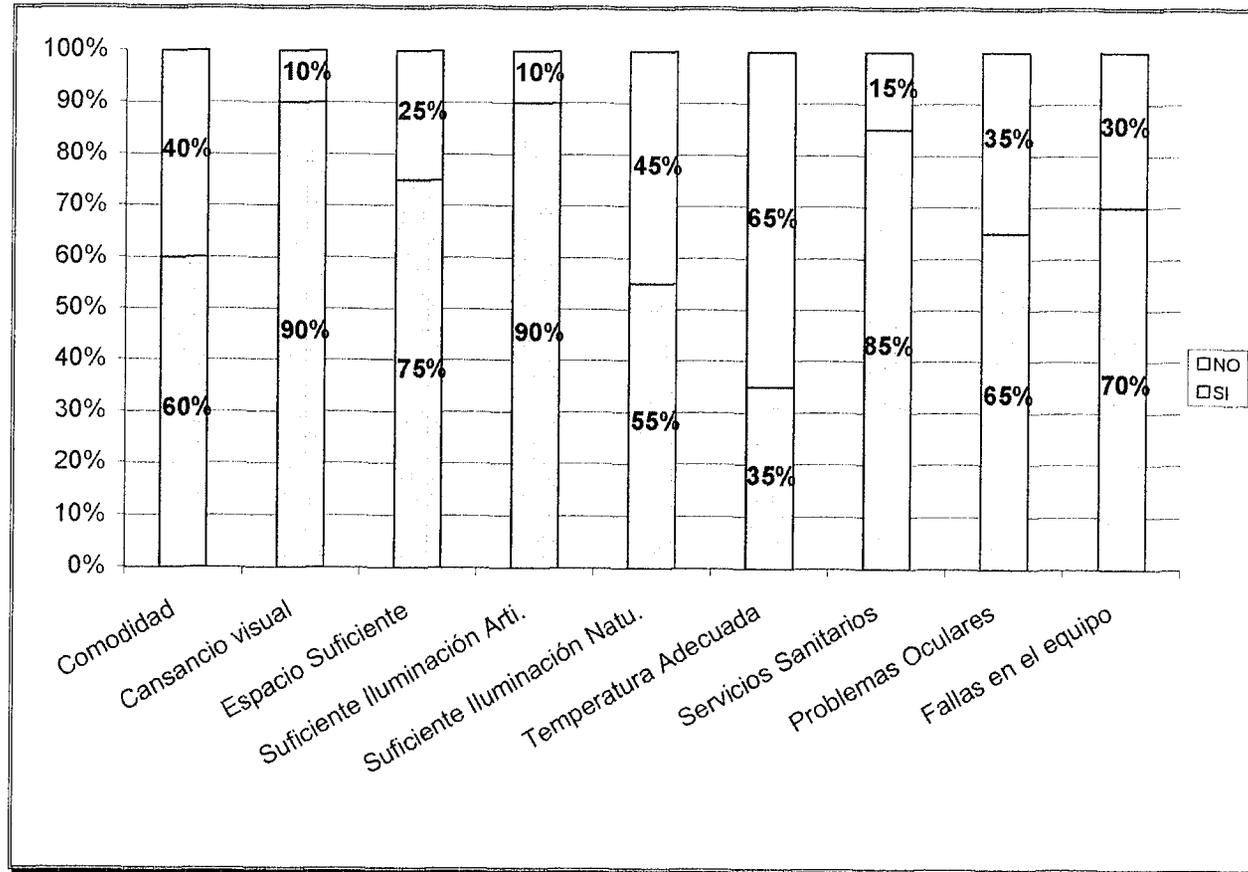
resultados de la encuesta se podría establecer en forma general que no hay promoción de los empleados, pero a través de una análisis cruzado con el número de meses laborados por las personas que conforman la muestra, se determina que este aspecto aplica únicamente para el 20% de la misma quienes cumplieron más del año en la empresa y del cual solo la mitad gozó de un ascenso.

Se observó que las personas se sienten valoradas en un 70%, mientras que el 30% que indicó que no, o por lo menos su trabajo y desempeño laboral, puede deberse de la inconformidad que se tiene con varias condiciones internas del perfil, la jornada, la remuneración, etc. Esto se analiza también con el sentimiento nulo de monotonía que se reforzó al contestar en un 75% que se sentían como “robot”, es decir una autoimagen de maquinaria dentro de la empresa, lo cual desvalora a las personas y disminuye el empeño en sus labores.

El 55% de de la muestra que indicó que si hay rotación debido a la movilidad y cambios en los puestos, complementa el 75% que indicó en las condiciones del perfil del puesto, haber tenido cambios en su horario de trabajo. En las preguntas 21 a la 25 se analizan características de liderazgo interno entre los equipos, calificándolos en forma general como favorables, ya que sólo un 35% expresó no ser comprendido, un 25% tener un jefe distante y falta de comunicación, un 55% que su trabajo no era reconocido y considerado, en contrapartida con un 50% que contestó que si trabajaba en equipo con su jefe y compañeros con un 95% de compañerismo. También se debe de mejorar el 55% que indican no sentirse reconocidos y el 50% que percibieron tener una supervisión punitiva; de modo que se vaya estrechando las brechas de molestia entre los diversos grupos.

Gráfica No. 5

Ponderación de las condiciones medioambientales según las personas que renunciaron a su puesto de trabajo en Transactel durante el mes de septiembre del 2009



Fuente: datos obtenidos en la aplicación del Cuestionario de Salud y Condiciones Laborales.

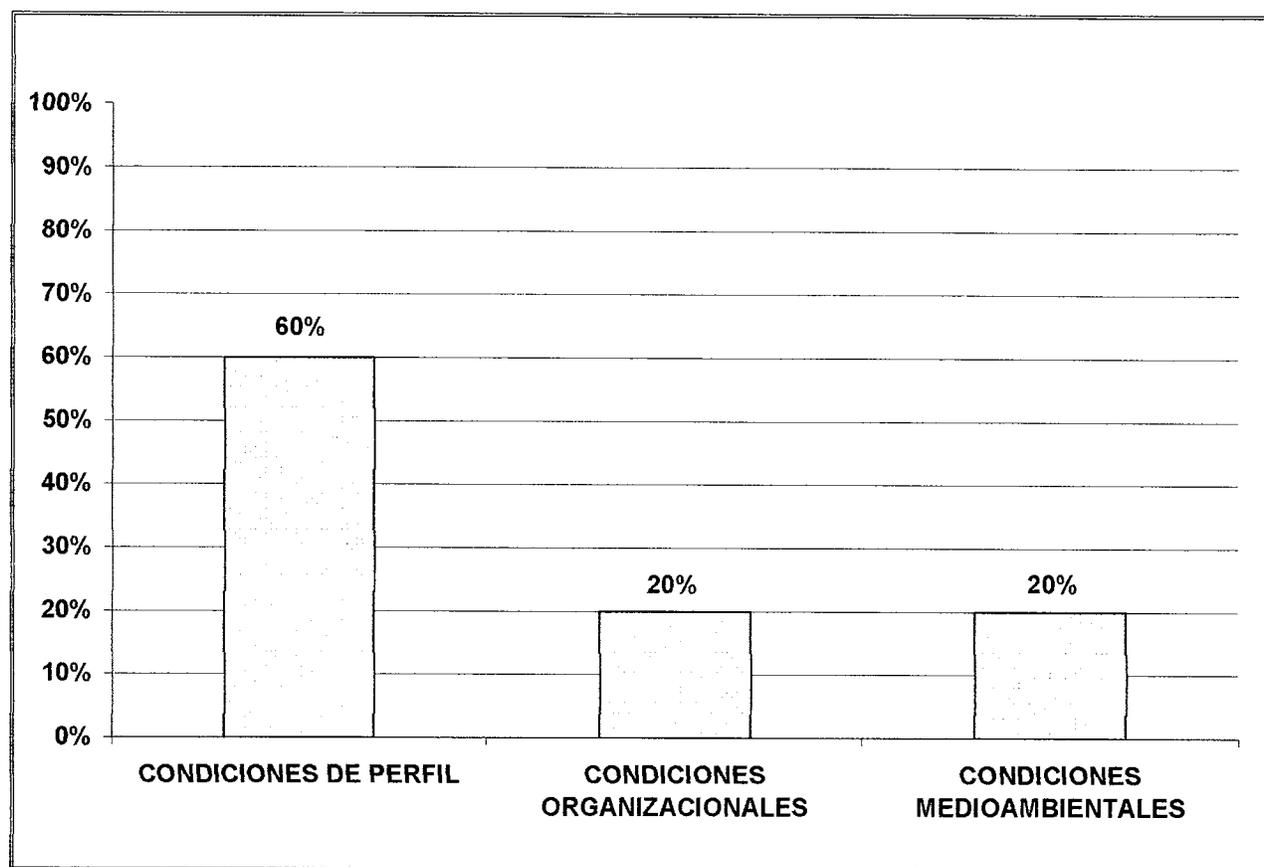
En la gráfica número 5, se evaluaron las condiciones físicas del área de trabajo y algunos aspectos de salud involucrados. A pesar que un 60% respondió que su puesto de trabajo le resultaba cómodo, se debe determinar la optimización del mismo por medio de aspectos ergonómicos que puedan minimizar malas posiciones o cansancio. Hay un 90% que padecieron cansancio visual, esto último se ve reforzado por el 65% que indicó haber padecido en algún momento de irritación, escozor o sequedad ocular; ambas consecuencias también están relacionadas con otros factores analizados anteriormente como cansancio, ansiedad, síntomas musculares entre otros. También tiene una connotación importante para la empresa ya que afecta el rendimiento laboral de los colaboradores, es decir, la calidad y cantidad de los servicios, eleva el índice de deserción y rotación, e incurre en gastos para la organización ya sea por abandono o suspensión. Con base a la naturaleza del trabajo se determina que el espacio y la iluminación son suficientes, aunque se carece de iluminación natural adecuada, esto según el 45% los encuestados que lo percibieron como insuficiente.

Otra de las condiciones medioambientales presentadas en la gráfica número 5, que son importantes es tener una adecuada temperatura en las oficinas, para lo cual se debe de contemplar la relación entre el diámetro físico, la cantidad de personas a laborar y la actividad que se vaya a realizar. En el caso de Transactel, este aspecto fue considerado en 65% como inadecuado, las manifestaciones de los encuestados muestran diversidad que se deben a la posición del aire artificial, del área de trabajo e incluso del clima externo.

Los servicios sanitarios fueron altamente calificados con un 85% indicando que son suficientes y que siempre permanecen limpios, esto es importante como uno de los factores de condiciones básicas que satisfagan a los colaboradores. El último aspecto evaluado en este grupo de condiciones se refiere a las interrupciones en el trabajo debido a las fallas en el equipo informático que según la encuesta tiene una calificación alta del 70%.

Gráfica No. 6

Nivel de influencia de las condiciones de trabajo en la deserción laboral según las personas que renunciaron a su puesto en Transactel durante el mes de septiembre del 2009



Fuente: datos obtenidos en la aplicación del Cuestionario de Salud y Condiciones Laborales.

La gráfica número 6 representa la última área de análisis del Cuestionario en el cual se comparó el nivel de influencia que tiene cada grupo de condiciones sobre la decisión de desertar o renunciar al puesto de trabajo. La valoración general indicó que las condiciones de perfil son las que más predeterminan al momento de tomar la decisión, éstas fueron calificadas con un 60%; se hace énfasis en las jornadas laborales, la rutina y poca remuneración, condiciones que afectan la acumulación de cansancio, desesperación y ansiedad de las personas y que también, como se ha

mencionado en los análisis específicos, tienden a afectar diferentes ámbitos de desarrollo y al ver el impacto fuera de la jornada laboral, indican un mal manejo del mismo que puede llegar a presentarse en somatologías moderadas incluso severas.

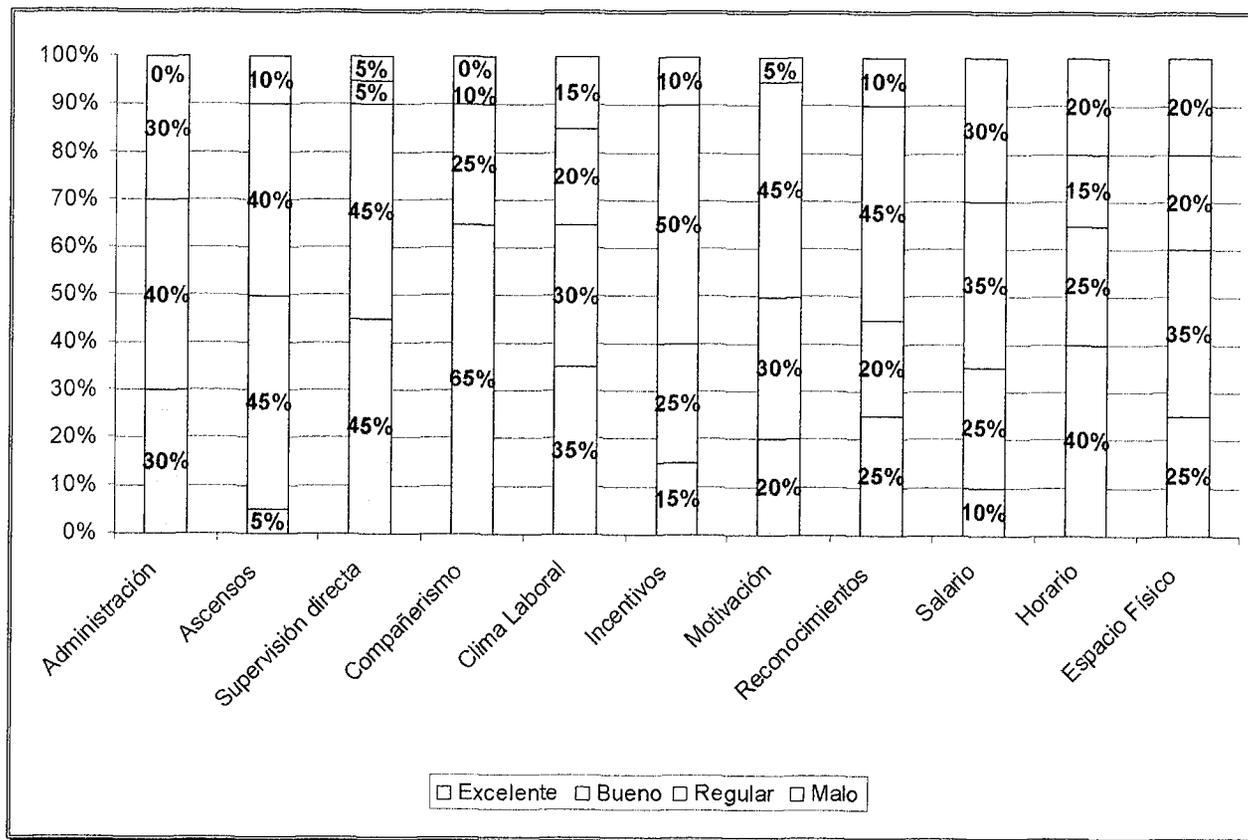
Las condiciones organizacionales y medioambientales, fueron priorizadas en forma similar, representando cada una un 20% del total de encuestados, se puede ver que en detalle existen más aspectos positivos en los análisis de estas dos condiciones, como el compañerismo, trabajo en equipo, espacio adecuado, servicios suficientes, etc.

3.3 ENTREVISTA DE SALIDA

En la metodología del proceso de recolección de datos la entrevista fue el último instrumento aplicado a los 20 colaboradores de Transactel. Ésta contemplaba 2 objetivos, el primero fue complementar la información de los dos instrumentos pasados, con datos específicos del colaborador y que aportan al expediente del mismo e incluso que puedan ser fuente secundaria para investigaciones futuras; el segundo objetivo fue reforzar los resultados del cuestionario y la escala. La siguiente gráfica muestra el consolidado de la valoración de los tres grupos de condiciones laborales que se estudian en la presente investigación. La escala de valoración estaba conformada por cuatro categorías cualitativas: excelente, bueno, regular, mala.

Gráfica No. 7

Valoración de las condiciones laborales según las personas que renunciaron a su puesto de trabajo en Transactel durante el mes de septiembre del 2009



Fuente: datos obtenidos en la aplicación de la Entrevista de Salida.

En la gráfica número 7 se denota que la empresa posee una adecuada administración calificada en un 40% como buena y 30% como excelente, esto puede ser reflejo de su institucionalidad, la cual posee aspectos definidos en la estructura, jerarquización, tramos de control, etc. Esto va relacionado con la alta calificación de 45% excelente en la supervisor directa y en el compañerismo, lo cual es fundamental para contar con un clima laboral adecuado que aporte en el liderazgo especialmente en empresas como Transactel, que posee un personal en gran medida joven. A pesar de lo anterior existen algunas muestras de inconformidad con el clima laboral, ya que el 20% lo calificó como regular y un 15% como malo.

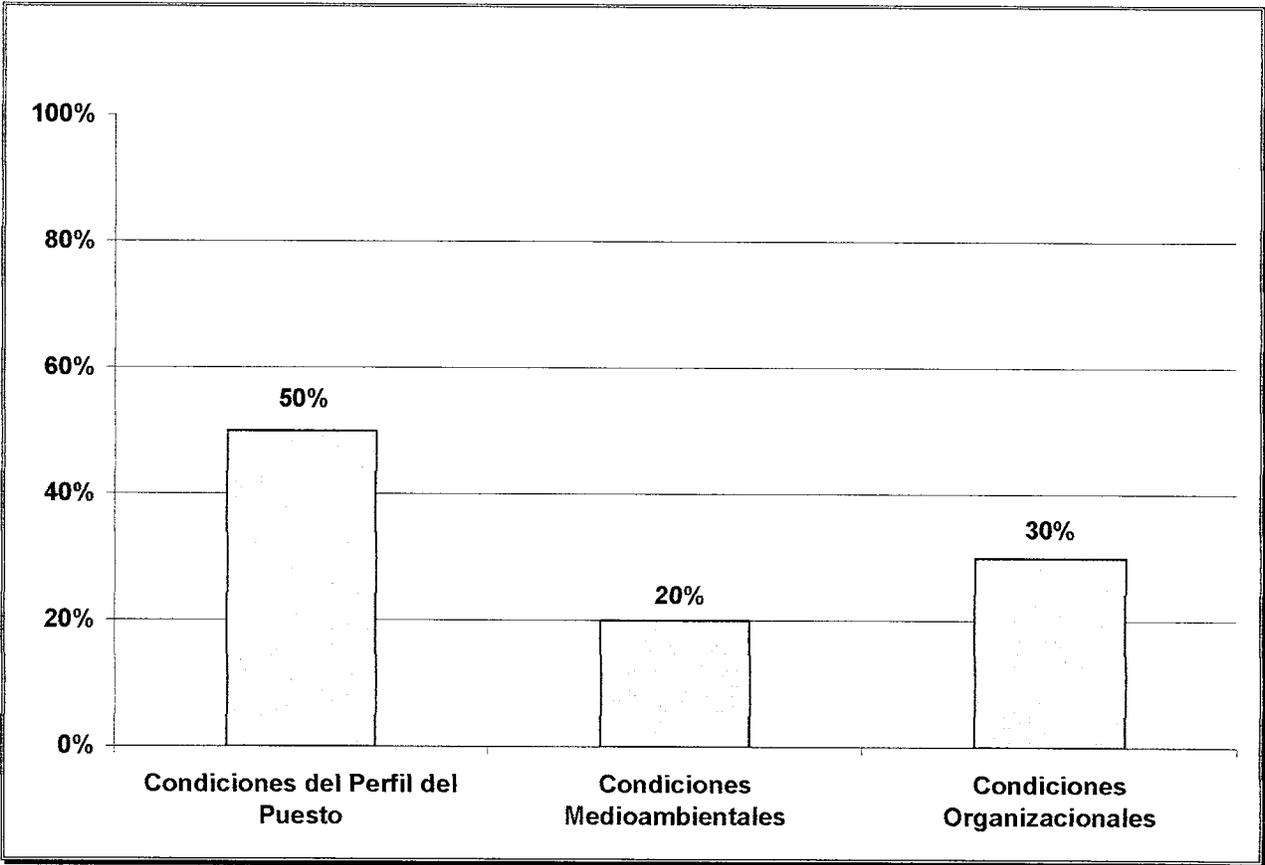
Con base a los resultados se determinó que los aspectos de las condiciones de perfil: Horario y salario fueron percibidos en forma diferente ya que sólo el 10% calificó como excelente el salario en contraste con un 35% regular y un 30% malo, mientras que un 40% percibió excelente los horario que la empresa les asigna; esto da la pauta a delimitar más el análisis en estas condiciones.

La organización como tal fue calificada en un promedio entre bueno y regular en relación a los ascensos con 45% y 40% respectivamente, se hace la anotación de que en la muestra por ser seleccionada al azar, no se tuvo control en la selección de los participante por cantidad de tiempo laborado y que muchos tienen menos de un año en la empresa por lo que no fueron candidatos a una promoción. La motivación y los reconocimientos fueron calificados en un 45% como regulares y en un 30 y 20 por ciento respectivamente como buenos y excelente; este es un aspecto positivo para la empresa en relación a su liderazgo y trabajo en equipo; pero que debe ser reforzado debido a que su mayor calificación se estimó como regular. El último aspecto organizacional corresponde a los incentivos los cuales fueron en un 50% estimados como regulares; este al igual que salario, es uno de los aspectos motivacionales económicos que la empresa debe manejar, tanto para retención como para el desarrollo de personal.

En la gráfica número 8, se evaluó cuales son los motivos principales por los que las personas abandonaron su trabajo; aspecto que aunque ya fue evaluado en el Cuestionario, su presencia en la Entrevista permite tener un análisis de mayor respaldo para poder determinar de mejor manera la jerarquización de estas condiciones en su influencia al momento de tomar la decisión de renunciar al puesto de trabajo. Los resultados muestran el porcentaje de la suma aritmética que se hizo priorizando todas las opciones por parte de los participantes.

Gráfica No. 8

Motivos principales de renuncia según las personas que abandonaron su puesto de trabajo en Transactel durante el mes de septiembre del 2009



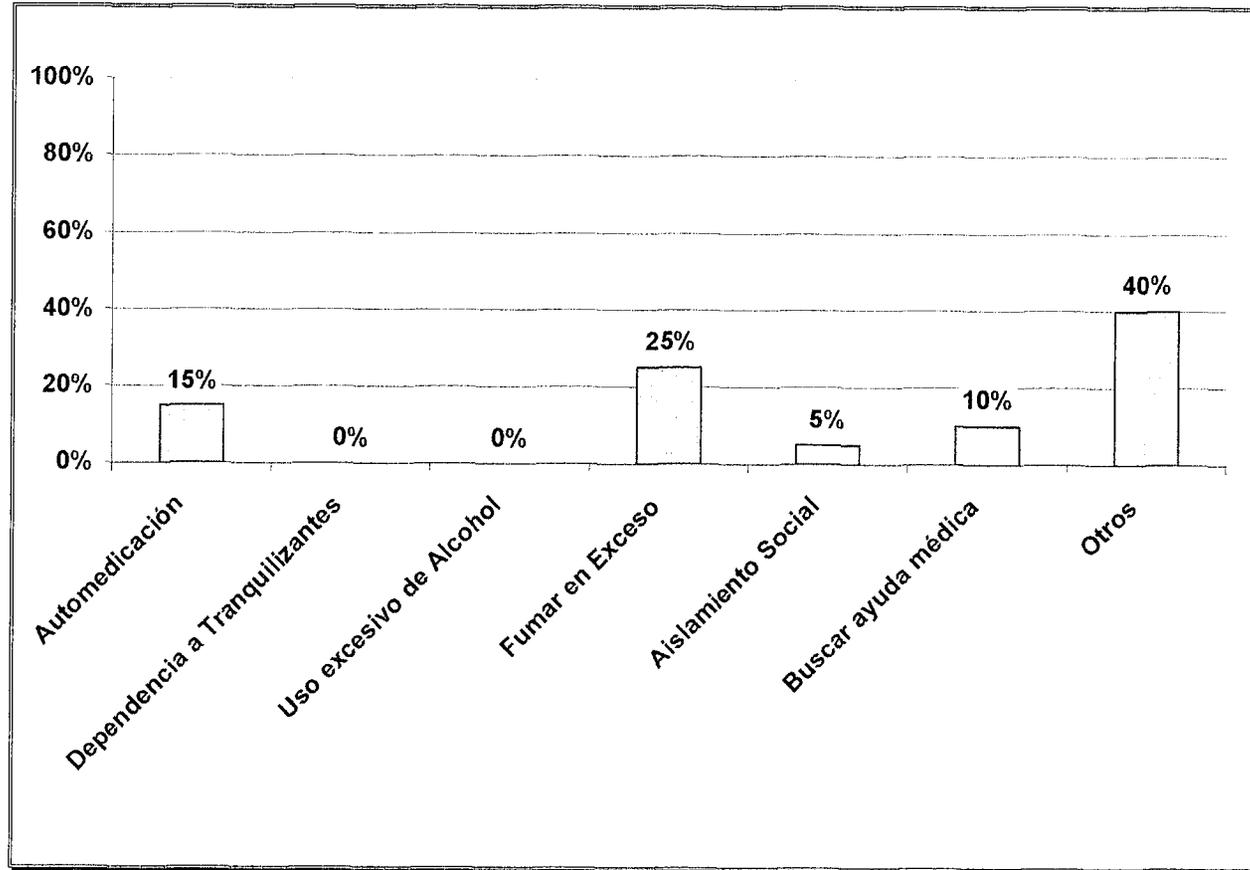
Fuente: datos obtenidos en la aplicación de la Entrevista de Salida.

Al igual que los análisis anteriores, se concluye a través de los resultados obtenidos en la gráfica número 8, que las condiciones del perfil del puesto son las que más afectan la rotación en la empresa reflejando en el 50% de las respuestas, estando en segundo lugar las condiciones organizacionales con un 30%, quienes abarcan aspectos más subjetivos en el desarrollo del trabajo; en último lugar con un 20% se clasifican las condiciones medioambientales.

Después de analizar las condiciones que más afectan el rendimiento laboral de las personas en la empresa, se analiza cuáles fueron las medidas de contingencia tomadas durante el tiempo que laboraron, se debe tener en cuenta que algunas veces la concienciación sobre estos aspectos pudo también influenciar en la decisión de renunciar a su puesto de trabajo.

Gráfica No. 9

Formas de tratamiento para los síntomas de ansiedad según las personas que renunciaron a su puesto de trabajo en Transactel durante el mes de septiembre del 2009

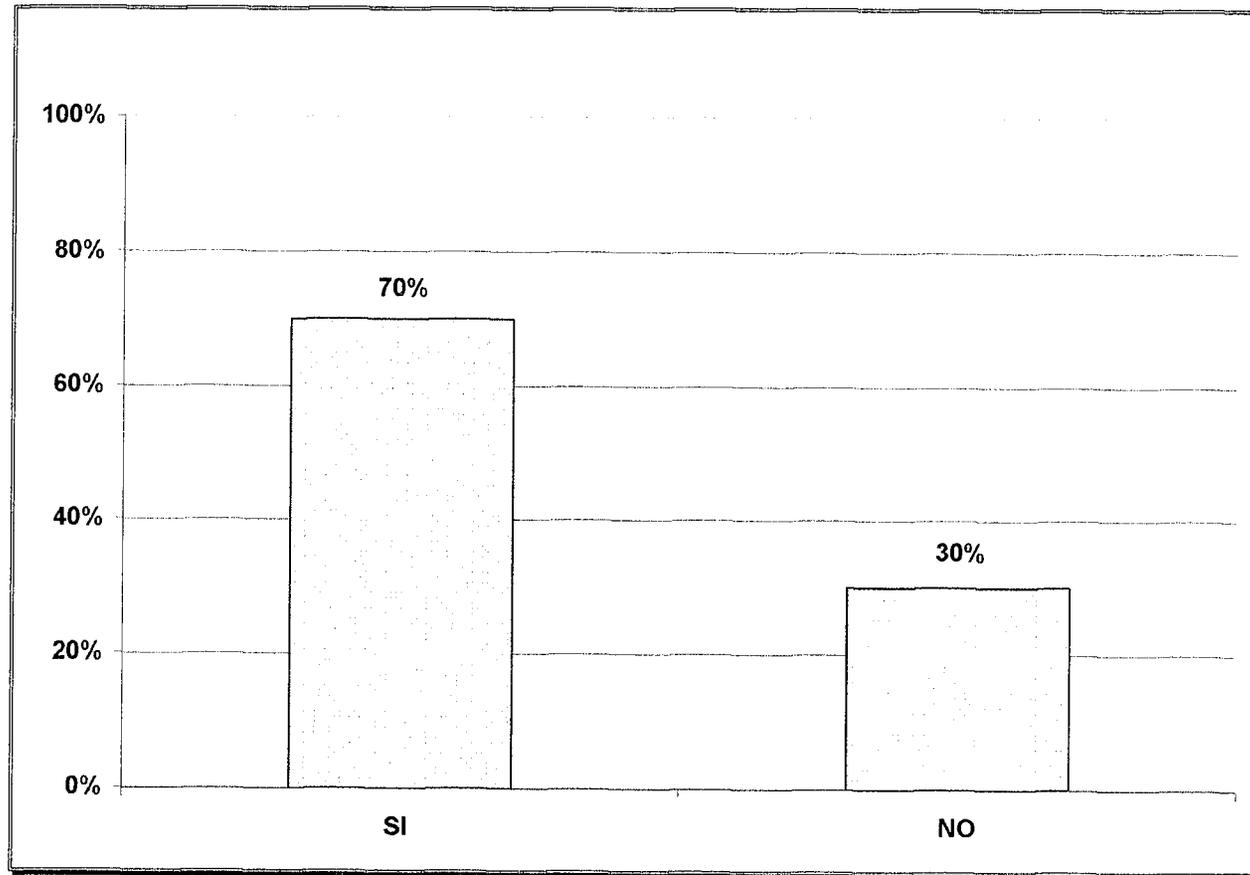


Fuente: datos obtenidos en la aplicación de la Entrevista de Salida.

De las 20 personas entrevistadas, se puede observar el uso de medidas comunes para bajar los niveles de ansiedad, como los son los cigarrillos y los medicamentos, se debe tomar en cuenta que este aspecto va de la mano con el promedio de edad de las personas y su círculo social. El 25% indicó fumar en exceso y el 15% automedicación, considerando que se usan los medicamentos comunes para dolor de cabeza, dolor muscular, cansancio y concentración. Es un porcentaje muy bajo el que buscó una atención profesional como tal, que se puede estimar, corresponde a los problemas específicos de salud que se mencionaron en el transcurso del presente proyecto, dando un porcentaje del 10%. Un 5% mencionó el aislamiento social como medida de descanso, esto puede ser derivado del exceso de trabajo extraordinario o falta de acoplamiento a los cambios en las jornadas. Un 40% equivalente a 9 personas de las entrevistadas mencionaron opciones diversas como utilizar técnicas de relajación, comer en exceso, forma positiva de pensar, entre otras. No se tuvo resultado alguno en la opción de uso excesivo de alcohol o dependencia a tranquilizantes.

Gráfica No. 10

Influencia de las condiciones laborales y de la sintomatología de la ansiedad, en la toma de decisión de renunciar al puesto de trabajo según las personas encuestadas en Transactel durante el mes de septiembre del 2009



Fuente: datos obtenidos en la aplicación de la Entrevista de Salida.

Es muy importante considerar el conjunto de todos los elementos aislados que se analizaron en el transcurso de este capítulo, que inciden en la deserción laboral. Se presenta en la gráfica número 10 una conclusión general que aporta a todos los análisis específicos anteriores, indicando que un 70% considera que existe una fuerte influencia de las condiciones laborales y la sintomatología proveniente de la ansiedad al momento de decidir renunciar al puesto de trabajo. Por lo anterior se hace hincapié en la necesidad de que la empresa realice un estudio más profundo para poder determinar causas específicas dentro de cada grupo de condiciones laborales, que altere el funcionamiento y desarrollo de su recurso humano.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Se acepta la hipótesis general, la cual indica “las condiciones de perfil del puesto, las condiciones medioambientales y las condiciones organizacionales como causa de deserción laboral de los empleados, comprendidos entre 18 y 30 años de edad, de la empresa Transactel durante el 2009”.
- Con base a los resultados de los instrumentos de investigación se concluye que los colaboradores renuncian de la empresa con un alto nivel de ansiedad, manifestando inconformidad con la organización y su trabajo.
- Se indica que la salud psíquica y física de los colaboradores que presentan un alto grado de ansiedad puede verse seriamente afectada e inclusive trascender los efectos a las demás esferas de su personalidad, reforzando su deseo de dejar de laborar en la organización y afectado en forma negativa su percepción hacia la misma.
- De las distintas condiciones laborales que la empresa le provee a sus colaboradores se determinó que las referentes al perfil son las que más influyen en la decisión de deserción.
- Con base al análisis multidisciplinario de los distintos factores que se ven involucrados en la deserción laboral, se concluye en la necesidad de complementar la formación profesional de los psicólogos en especial del ramo industrial con estudios de aspectos económicos y sociales.

4.2 RECOMENDACIONES

- Que la empresa realice un estudio similar al presente informe, abarcando la totalidad de las personas que renuncian a su puesto y delimitando el análisis específico por sede, con el objetivo de determinar la incidencia de las condiciones laborales en la deserción, observando a su vez características específicas del clima o demás aspectos relevantes en cada edificio.
- Es importante que Transactel considere implementar un programa de técnicas para el manejo de estrés y ansiedad mitigando en forma directa las causas que provocaron mayor ansiedad en los colaboradores.
- Es necesario que el departamento médico, Recursos Humanos y en forma general, todos los colaboradores de la empresa, tengan una guía de conocimiento sobre la sintomatología de los efectos de la ansiedad, en el que se pueda elaborar planes de tratamiento y seguimiento profesional. Esto con el objetivo de trabajarlo en forma preventiva para tener un efecto positivo a largo plazo en la disminución de rotación y deserción laboral.
- Realizar un análisis interno sobre las jornadas laborales y la escala salarial para determinar através de un estudio comparativo con otras empresas de igual naturaleza, posibles prácticas que puedan incorporarse, con el objetivo de mejorar estos dos aspectos puntuales que influyen en la desmotivación del personal.
- Que la USAC realice estudios de casos para los cuales pueda usarse material actualizado y contextualizado, haciendo uso de informes como el presente, guiando un estudio macro de todos los factores, materias y/o ciencias que intervengan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Águeda, Esteban, "Principios de marketing", Edition 2, Publicado por ESIC Editorial, 2006. 791 páginas.
- G. D. Eppen, Jeffrey H Moore, "Introductory management science", Edition: 5, illustrated, Publicado por Pearson Educación, 2000, 792 páginas.
- Cortés Díaz, José María, "Técnicas de prevención de riesgos laborales: Seguridad e higiene del trabajo", Edition: 9, Publicado por Editorial Tebar, España 2007, Madrid, 842 páginas.
- Cortés Díaz, José María, "Ley de prevención de riesgos laborales y su desarrollo reglamentario", Edición: 4, Editorial Tebar, España 2006, 376 páginas.
- Rubio Romero, Juan Carlos, "Métodos de evaluación de riesgos laborales", Ediciones Díaz de Santos, 2004. 270 páginas.
- Ryan Chinchilla Sibaja "Salud y seguridad en el trabajo", Publicado por EUNED, Costa Rica 2002, 368 páginas.
- Millán Bartolomé, José, Díez Millán, Enrique "La jornada laboral: Problemática legal y práctica" Publicado por FC Editorial, Madrid 1999, 215 páginas.
- Mapcal, "Gestión y motivación del personal" Ediciones Díaz de Santos, Madrid España 2005, 255 páginas.
- Stephen P. Robbins, Robbins, Coulter, Mary "Administración" Edición: 8 Edit. Pearson Educación, 2005, 614 páginas.

- Clegg, Brian, "Manejo del estrés al instante" ediciones Granica S.A, México 2001, 127 páginas.
- Salvador, Iserte, "El mayor bien de mi vida" Edit.: Clie, 1988,141 páginas.
- Brown, Sally, "Vive más y mejor", Ediciones Nowtilus S.L., Madrid 2005, 256 páginas.
- Martín Baró, Ignacio, "Psicología Social desde Centroamérica" UCA editorial, Impreso en El Salvador 1995, 185 páginas.
- Chiavenato, Idalberto, "Administración de Recursos Humanos" editorial McGraw-Hill, México 1987, 578 páginas.
- Chiavenato, Idalberto, "Iniciación a la Organización y Técnica Comercial" editorial McGraw-Hill, México 1993, 550 páginas.
- Ramírez Cavassa, Cesar, "Seguridad Industrial" un enfoque integral, segunda edición, Editorial: Limusa Noriega editores, México 2002, 506 páginas.
- Cruz, J. Alberto, Garnica, G. Andrés," Principios de Ergonomía" Editorial: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo lozano, Bogota, Colombia 2001, 221 páginas.
- Ivancevich, John M y Michael T. Mattenson. "Estrés y Trabajo". México: editorial Trillas, 1992.
- Meloza, Julián, "Sin Estrés", España, Editorial Sanfeliz, 2da. Edición, 1995
- Seyle, Hans. "Trabajo y Estrés", Madrid, España, Ediciones Karpos, 1997.
- Lawson, Alethea, "Cómo vencer el Estrés", México, Ediciones, S.A, 1978.

- Stora, Jan Benjamin. "Qués Sé? El estrés", Presses Universitaires de France, Publicaciones Cruz O., S.A. 1ra. Edición Francesa, 1991
- Editorial Vértice, "La publicidad aplicada a la pequeña y mediana empresa", Editorial Vértice S.L, España 2008, 207 Páginas

ANEXOS

7.1. Escala de Hamilton para la Ansiedad (Hamilton Anxiety Rating Scale, HARS)

<i>Definición operativa de los ítems</i>	<i>Puntos</i>				
1. <i>Humor ansioso</i> (inquietud, espera de lo peor, aprensión [anticipación temerosa], inestabilidad)	0	1	2	3	4
2. <i>Tensión</i> (sensación de tensión, fatigabilidad, imposibilidad de relajarse, llanto fácil, temblor, sensación de no poder quedarse en un lugar)	0	1	2	3	4
3. <i>Aflicto</i> (a la oscuridad, a la gente desconocida, a quedarse solo, a los animales grandes, a las multitudes, etc.)	0	1	2	3	4
4. <i>Insomnio</i> (dificultad para conciliar el sueño, sueño interrumpido, sueño no satisfactorio con cansancio al despertar, malos sueños, pesadillas, terrores nocturnos)	0	1	2	3	4
5. <i>Funciones intelectuales</i> (dificultad de concentración, mala memoria)	0	1	2	3	4
6. <i>Humor deprimido</i> (falta de interés, no disfruta con sus pasatiempos, depresión, despertar precoz, variaciones del humor a lo largo del día)	0	1	2	3	4
7. <i>Síntomas somáticos generales (musculares)</i> (dolores y molestias musculares, rigidez muscular, sacudidas clónicas, rechinar de dientes, voz poco firme o insegura)	0	1	2	3	4
8. <i>Síntomas somáticos generales (sensitivos)</i> (zumbidos de oídos, visión borrosa, sofocos o escalofríos, sensación de debilidad, sensación de hormigueo)	0	1	2	3	4
9. <i>Síntomas cardiovascular</i> (taquicardia, palpitaciones, dolores en el pecho, latidos vasculares, extrasístoles)	0	1	2	3	4
10. <i>Síntomas respiratorios</i> (peso en el pecho o sensación de opresión torácica, sensación de ahogo, suspiros, falta de aire)	0	1	2	3	4
11. <i>Síntomas gastrointestinales</i> (dificultad para tragar, meteorismo, dispepsia, dolor antes o después de comer, sensación de ardor, distensión abdominal, pirosis, náuseas, vómitos, sensación de estómago vacío, cólicos abdominales, borbotones, diarrea, estreñimiento)	0	1	2	3	4
12. <i>Síntomas genitourinarias</i> (amenorrea, metrorragias, micciones frecuentes, urgencia de la micción, desarrollo de frialdad, eyaculación precoz, impotencia)	0	1	2	3	4
13. <i>Síntomas del sistema nervioso autónomo</i> (sequedad de boca, enrojecimiento, palidez, sudoración excesiva, vértigos, calambos de tensión, piloerección)	0	1	2	3	4
14. <i>Comportamiento durante la entrevista</i> - General: el sujeto se muestra tenso, incómodo, agitado y nervioso de las manos, se frota los dedos, aprieta los puños, inestabilidad, postura cambiante, temblor de manos, críto frías, facies tensa, aumento del tono muscular, respiración jadeante, palidez facial - Fisiológico: trago saliva, eructa, taquicardia de reposo, frecuencia respiratoria superior a 20 resp./min, reflejos tendinosos vivos, temblor, dilatación pupilar, exoftalmia, mioclonías palpebrales	0	1	2	3	4

**CUESTIONARIO
DE SALUD Y CONDICIONES DE TRABAJO**

Fecha de realización del cuestionario (dd/mm/aa): _____

Código de cuestionario: _____

Núm.de cuestionario _____

El objetivo es la evaluación, identificación, control y mejora permanente de las condiciones laborales, fomentando el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo, al mismo tiempo que se brinda seguridad y salud a los trabajadores, reduciendo el deterioro de la calidad de vida de los mismos.

Por lo que es muy importante que contestar con total sinceridad a las preguntas, con la completa confianza de que sus respuestas serán consideradas bajo secreto profesional y de utilidad para hacer investigación científica.

Instrucciones: lea con atención cada pregunta, y marque con una "X" la respuesta que considere correcta, en la hoja de respuestas.

CONDICIONES DEL PERFIL DEL PUESTO

1. ¿Considera que el trabajo era rutinario – monótono?
2. ¿Trabajo tiempo extraordinario?
3. ¿Recibía algún bono extra a su salario base?
4. ¿Considera que estaba bien remunerado su trabajo?
5. ¿Durante el tiempo laborado en la empresa, cambiaron su horario de trabajo?
6. De ser positiva su respuesta anterior, ¿El cambio de horario, perjudico actividades personales?
7. ¿Cumplió el año de trabajar en la empresa?
8. De ser positiva su respuesta anterior, ¿gozó de sus vacaciones?
9. ¿Se sintió en algún momento como un “robot” en su trabajo?
10. ¿El puesto de trabajo requería un esfuerzo vocal fuerte?
11. ¿Al concluir la jornada laboral se sentía cansado(a) a consecuencia de la naturaleza del trabajo?

CONDICIONES ORGANIZACIONALES

12. ¿Durante el tiempo que estuvo en la empresa, tuvo algún ascenso?
13. ¿Se consideró en algún momento no valorado por el puesto de trabajo que ocupa en la empresa?
14. ¿Considera que tenía autonomía en su trabajo?
15. ¿Se sintió parte de la empresa?
16. ¿Considera que existe buena comunicación de la empresa?
17. ¿Piensa que existía "injusticia" o preferencias" al momento de dar los ascensos?
18. ¿Existía mucha movilidad y cambio de puestos de trabajo con los trabajadores en la empresa?
19. ¿Su jefe o jefes le trataron con respeto?
20. ¿Siente que existía falta de comprensión por parte de su jefe o jefes?
21. ¿Trabajaba con su jefe y compañeros, en auténtico equipo?
22. ¿Se consideraba continuamente vigilado por su jefe?
23. ¿Considera que tenía un jefe distante y con él que no se tenía comunicación?
24. ¿Considera que su trabajo, en el puesto que ocupaba, estaba suficientemente reconocido y considerado por su jefe o jefes?
25. ¿Se llevaba bien con sus compañeros de trabajo y formaban "un buen equipo"?
26. ¿Considera que tenía un entorno de amigos entre sus compañeros de trabajo?
27. ¿Considero que existía igualdad, entre hombres y mujeres a la hora de ocupar un puesto de trabajo en su empresa?

CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES

28. ¿Su puesto de trabajo le resultaba cómodo?
29. ¿Se le cansaba la vista?
30. ¿Le era suficiente el espacio en su puesto de trabajo?
31. ¿Tenía suficiente iluminación artificial en su puesto de trabajo?
32. ¿Tenía suficiente iluminación natural en su puesto de trabajo?
33. ¿Considera, qué la temperatura en su área de trabajo era la adecuada para un buen desempeño laboral?
34. ¿Los servicios sanitarios son suficientes y limpios para el personal de la empresa?
35. ¿En algún momento padeció de irritación, escozor y sequedad ocular?
36. ¿Se veía interrumpido su trabajo por fallas en el equipo informático?
37. Según su criterio, ¿cuál de los 3 grupos de "condiciones" afecta más al trabajador?

No.	SI	NO	
1			CONDICIONES DEL PERFIL DEL PUESTO
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			CONDICIONES ORGANIZACIONALES
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37	Condiciones del perfil del puesto	Condiciones Organizacionales	Condiciones medioambientales

ENTREVISTA DE SALIDA

DATOS PERSONALES

Nombre completo: _____

Edad: _____.

1. Estudia actualmente: SI NO

¿Cuál es su horario? _____

2. Estado civil: Soltero(a) Casado(a) Unión libre

Divorciado(a) Viudo(a)

3. ¿Qué concepto tiene de la empresa?

4. ¿En qué consistía el trabajo desempeñado en la empresa?

5. Especifique el horario que tenía: (Días laborados, Hora de entrada – salida, días de descanso)

Tiempo completo (full time) Medio tiempo (part time)

Nocturno

6. ¿Indique el total de horas laboradas semanalmente?

7. ¿Cuál era su salario base?

8. ¿Recibía algún bono extra a su salario base? (de qué, cuánto)

9. ¿Por cuánto tiempo estuvo en ese puesto de trabajo?

10. ¿Obtuvo algún ascenso laboral? (a qué puesto, fue objeto de aumento salarial)

11. ¿Cuáles son los motivos principales por los que abandona la oportunidad de trabajo?

Condiciones del perfil del puesto

Condiciones Medioambientales

Condiciones Organizacionales

VALORACION:

12. Administración de la empresa:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

13. Carrera profesional - Ascensos

Excelente	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

14. Relación con su supervisor directo

Excelente	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

15. Relación con sus compañeros

Excelente	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

16. Clima laboral

Excelente	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

17. Incentivos

Excelente	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

18. Motivación

Excelente	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

19. Reconocimientos

Excelente	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

20. Salario

Excelente	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

21. Horario

Excelente	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

22. Espacio físico:

Excelente	Bueno	Regular	Malo
-----------	-------	---------	------

23. Si en el tiempo que laboró para la empresa, padeció algún síntoma mencionado en la escala de Hamilton para la Ansiedad. ¿Qué medidas tomó para el tratamiento del mismo?

Automedicación	Dependencia a tranquilizantes
Uso excesivo de Alcohol	Fumar en exceso
Aislamiento social	Buscar atención médica

Explique: _____

24. ¿Las condiciones laborales y los síntomas influyeron en la decisión de abandonar la oportunidad de trabajo?

SI	NO
----	----

RESUMEN

El objetivo principal del presente informe de investigación fue determinar la relación existente entre las condiciones laborales y la deserción. Para un análisis más detallado de las condiciones laborales como variable independiente, se delimitaron tres grupos de aspectos siendo éstos: Condiciones de perfil, condiciones medioambientales y condiciones organizacionales, con el fin de orientar las medidas que se sugieren a la empresa realizar en base a los resultados obtenidos.

Al concluir el trabajo se determinó que hay una fuerte relación entre las variables analizadas; esto debido a que las personas evaluadas presentaron un alto nivel de ansiedad, se detectaron casos crónicos de sintomatología física y se observó una percepción negativa sobre la organización como tal por parte de los colaboradores. Pero a su vez los resultados presentaron aspectos positivos como el trabajo en equipo y el clima laboral, que motivan a las personas a permanecer dentro de la empresa. El orden de influencia de los grupos de aspectos laborales estudiados indica que las condiciones de perfil son las predominantes al momento de renunciar, siguiéndole las organizacionales y por último las medioambientales.

El haber tenido contacto directo por parte de las investigadoras, conociendo el clima, las condiciones y percepciones externas sobre la empresa, proporcionó un alto nivel de comprensión, ayudando al análisis objetivo e integral contemplando las partes involucradas. Con esto se da un aporte a la empresa quien busca obtener un nivel más profundo en el conocimiento del desempeño laboral y de su papel como proveedor de las condiciones que determinan la calidad de vida de los colaboradores; así como se tuvo un crecimiento en la formación profesional de equipo de investigación, aportando los conocimientos obtenidos a la sociedad, a la empresa y a la población estudiantil específicamente de la Escuela de Ciencias Psicológicas, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para usos posteriores en proyectos diversos donde se estudie el comportamiento, desenvolvimiento y crecimiento del individuo en la esfera labora.