

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO:
“CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE LA CENTRAL DE ALERTA,
MIRAFLORES 2015”**

**PARA OPTAR EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y
GESTION DE EMPRESAS**

AUTORES

Bach. CASTRO MARTÍNEZ, DIEGO ALEXANDER
Bach. CHAMVEZ ZURITA, CANDELARIA
Bach. POPE RAMÍREZ, RODRIGO EDUARDO

ASESOR

Mg. Older Rojas Macha

**LINEA DE INVESTIGACION
NUEVAS TECNOLOGIAS Y GESTION DEL TALENTO HUMANO**

**LIMA – PERÚ
JULIO,2016**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE LA CENTRAL DE ALERTA,
MIRAFLORES 2015”**

Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales –
Escuela Profesional de Administración y Gestión de
Empresas, para optar el Título de Licenciado en
Administración y Gestión de Empresas, en la Universidad
Peruana de las Américas.

APROBADO POR:

MBA. DORIS FARFÁN VALDIVIA

PRESIDENTA

LIC. FABIAN LEMA RIVERA

SECRETARIO

MG. ANIBAL TORRES CASTILLO

VOCAL

FECHA: 01/07/16

DEDICATORIA:

A Dios por su infinita misericordia de habernos unido para realizar el presente trabajo; guiándonos con su fortaleza y sabiduría para sortear obstáculos y no desmayar por alcanzar nuestro cometido.

A nuestros padres quienes con su desvelo, amor y apoyo en todo momento, nos dieron el suficiente soporte anímico para continuar en el camino por alcanzar nuestro propósito.

AGRADECIMIENTOS:

A la Universidad Peruana de las Américas por habernos formado profesionalmente.

A nuestros maestros por su desprendimiento al entregarnos su vasta experiencia y sus conocimientos, en búsqueda de nuestra mejor formación.

Y finalmente agradecemos a todas aquellas personas, que participaron con sus aportes a la culminación del presente trabajo de investigación.

LOS AUTORES

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Central de Alerta, Miraflores 2015, distrito de Miraflores, Lima-Perú.

En tal sentido es necesario mirar la problemática desde un enfoque amplio e integral, es decir desde una perspectiva más estratégica, para que la solución a los problemas no solo sean paliativos del momento, sino sirvan también para el desarrollo sostenido de toda la organización, objeto de estudio. En relación a lo expresado Herrera (2016), sostiene que:

A través de los años hemos podido observar a muchas empresas perder dinero, por falta de capacidad para retener a su personal valioso, o tener que retirar de sus organizaciones a personas que no se podían adaptar a sus puestos de trabajo. Todos sabemos que perder personal talentoso o tener que reponer trabajadores en general, incide en los índices de rotación de personal y en los costos que esto acarrea.

ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between personnel management and work stress in the workers of the Alert Center ,Miraflores 2015, district of Miraflores, Lima, Peru.

In this sense, it is necessary to look at the problem from a comprehensive and comprehensive approach, that is, from a more strategic perspective, so that the solution to the problems is not only palliative at the moment, but also serves for the sustained development of the whole organization, object study. In relation to Herrera (2016), he argues that:

Over the years we have seen many companies lose money, lack the ability to retain their valuable staff, or have to withdraw from their organizations people who could not adapt to their jobs. We all know that losing talented personnel or having to replenish workers in general, affects staff turnover rates and the costs that this entails.

DESARROLLO DE TESIS

Tabla de Contenido

LISTA DE TABLAS

TABLA N° 1: Análisis FODA	04
TABLA N° 2: Diagnóstico.....	08

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1: Municipalidad de Miraflores.....	02
Figura N° 2: Organigrama.....	03
Figura N° 3: Cadena de Valor.....	13
Figura N° 4: Pirámide.....	22
Figura N° 5: Proceso de Reclutamiento y Selección	30
Figura N° 6: Método de 360%.....	33

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I – PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	01
1.1. Acerca de la empresa.....	02
1.2. Organigrama.....	03
1.3. Análisis FODA	04
1.4. Problemática.....	05
1.5. Diagnóstico: Gestión de Personal.....	07
1.5.1. Problema General	09
1.5.2. Problema Específico	09
1.6. Objetivos de la Investigación	09
1.6.1. Objetivo General	09
1.6.2. Objetivo Específicos.....	09
1.7. Casuística: Caso de Sara de la Central Alerta Miraflores 2015.....	10
1.8. Medidas Preventivas de solución al caso.....	12
1.9. Cadena de Valor.....	13
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Antecedentes de la Investigación	15
2.1.1. Tesis Nacional 1.....	15
2.1.2. Tesis Internacional 1	16
2.1.3. Tesis Internacional 2	17

2.2.	Base teóricas.....	18
2.3.	Bases teóricas de la variable independiente: gestión de recursos humanos.....	19
2.4.	Objetivo de la Gestión de Recursos Humanos.....	20
2.5.	Insatisfacción Laboral.....	20
2.6.	La Motivación.....	21
2.7.	Las Necesidades.....	22
2.7.1.	Necesidades Fisiológicas.....	22
2.7.2.	Necesidades Seguridad.....	23
2.7.3.	Necesidades Sociales/Necesidad de afiliación.....	23
2.7.4.	Necesidades Sociales/Necesidad de afiliación.....	23
2.7.5.	Necesidades Sociales/Necesidad de afiliación.....	23
2.8.	Teoría Bifactorial.....	23
2.9.	Teoría de Douglas Mc Gregor.....	4
2.9.1.	Teoría X.....	24
2.9.2.	Causa y Consecuencias.....	24
2.9.3.	Teoría Y.....	24
2.9.4.	Causa y Consecuencias.....	25
2.9.5.	Teoría David McClelland.....	25
2.9.6.	Teoría: "Víctor Vroom".....	27
2.9.7.	Administración de Remuneraciones y sistema de Compensaciones.....	28
2.9.8.	Condiciones Laborales.....	28
2.9.9.	Análisis De Puestos.....	29
2.9.10.	Selección de Personal.....	30
2.9.11.	Evaluación del Desempeño.....	31
2.9.11.1.	Establecimiento de normas de desempeño.....	31
2.9.11.2.	Luego del establecimiento de normas de desempeño.....	31
2.9.11.3.	Métodos de Evaluación de desempeño.....	32
2.9.11.4.	Método de Elección "Forzada".....	32
2.9.11.5.	Método de Investigación de Campo.....	32
2.9.11.6.	Método de lista de verificación.....	32
2.9.11.7.	Método de 360%.....	33
2.9.12.	Definición de la variable dependiente: Estrés Laboral.....	33
2.9.12.1.1.	Enfoques teóricos sobre el Estrés Laboral.....	34

2.9.13. Tipos de Estrés.....	35
2.10. Técnicas avanzadas que facilitan evitar el estrés laboral	36
CAPITULO III: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	38
3.1. De acuerdo al problema general.....	39
3.2. Problemas específicos.....	40
CAPITULO IV: Conclusiones, Recomendaciones y Anexos	
4.1. Conclusiones.....	45
4.2. Recomendaciones.....	46
4.3. Referencias.....	48
4.4. ANEXO 1	51
Factores Que Influyen En El Desarrollo De Burnout	51
4.5. ANEXO 2	55
Percepciones De Imágenes del Estrés.....	56
4.6. ANEXO 3.....	56

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación existente entre la clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores de la Central de Alerta, Miraflores 2015, distrito de Miraflores, Lima-Perú.

En tal sentido es necesario mirar la problemática desde un enfoque amplio e integral, es decir desde una perspectiva más estratégico, para que la solución a los problemas no solo sean paliativos del momento, sino sirvan también para el desarrollo sostenido de toda la organización, objeto de estudio. En relación a lo expresado Herrera (2016), sostiene que:

A través de los años hemos podido observar a muchas empresas perder dinero, por falta de capacidad para retener a su personal valioso, o tener que retirar de sus organizaciones a personas que no se podían adaptar a sus puestos de trabajo. Todos sabemos que perder personal talentoso o tener que reponer trabajadores en general, incide en los índices de rotación de personal y en los costos que esto acarrea. Sin embargo, estas situaciones críticas por las que han atravesado y siguen atravesando muchas organizaciones, puede tener una gran cantidad de explicaciones razonables, pero lo cierto es que para llegar a una explicación sensata, se tiene que poner en contexto la realidad de cada empresa en particular y a partir de allí profundizar el análisis de los diferentes niveles de la organización, para conocer el detalle de su estructura, sus procesos, sus actividades, y en general todas sus prácticas y características singulares que están condicionando sus resultados. Si conocemos la realidad profunda de una empresa, estaremos en condiciones de formular con mayor facilidad y precisión, aquellas alternativas que permitan mejorar su situación y sus resultados.

La administración moderna exige que la empresa de hoy, tenga una clara visión hacia el futuro, es decir que sus directivos no solo estén pensando en solucionar los problemas actuales, que siempre es importante hacerlo, sino sobre todo que tengan la capacidad de anticiparse, prever y enfrentar con mucha asertividad los

cambios del entorno que deben estar principalmente focalizados a las nuevas exigencias, requerimientos, gustos y necesidades de los clientes. Todas las unidades orgánicas, deberán regular su funcionamiento en base al plan estratégico de la empresa; esto significa que estas unidades formularán metas y objetivos específicos vinculados a la estrategia, a la propuesta de valor y a los grandes objetivos que persigue la organización a corto, mediano y largo plazo; para ello, también la empresa deberá adecuar su estructura, sus áreas funcionales, sus actividades, sus procesos y todo su sistema de gestión. Entonces se puede determinar que el problema por el que atraviesan muchas empresas de no contar con gente competente, se debe principalmente a que la dirección de recursos humanos no está respondiendo a sus necesidades reales, y esto se produce por falta de sintonía con los grandes objetivos de la organización.

La administración de recursos humanos desarrolla un conjunto de actividades, procesos y procedimientos que deberán estar sincronizados unos con otros y estar preparados para suministrar personal calificado de manera racional, efectiva, en el momento justo y oportuno, de tal modo que las operaciones de la empresa no se vean afectadas. Además, la gestión de recursos humanos deberá conseguir que este personal asignado se encuentre satisfecho y motivado por la labor que realiza, lo que posibilita en gran medida su permanencia. Para toda empresa siempre será fundamental retener al personal talentoso.

Clima Organizacional y Estrés Laboral en los Colaboradores de La Central de Alerta, Miraflores 2015

CAPITULO I – PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Acerca de la empresa



Figura N° 1: Municipalidad de Miraflores

Fuente: Autor

- **Misión**

Brindar un buen servicio de calidad, transparencia y con tecnología, en beneficio al ciudadano y lograr el desarrollo integral de la ciudad, a través de una gestión e Innovadora.

- **Visión**

Ser líder que promueve el desarrollo integral, con gestión eficiente, transparente posicionando como una ciudad ordenada y segura en donde se fomente la cultura.

1.2. Organigrama
Organigrama central de Alerta de Miraflores.

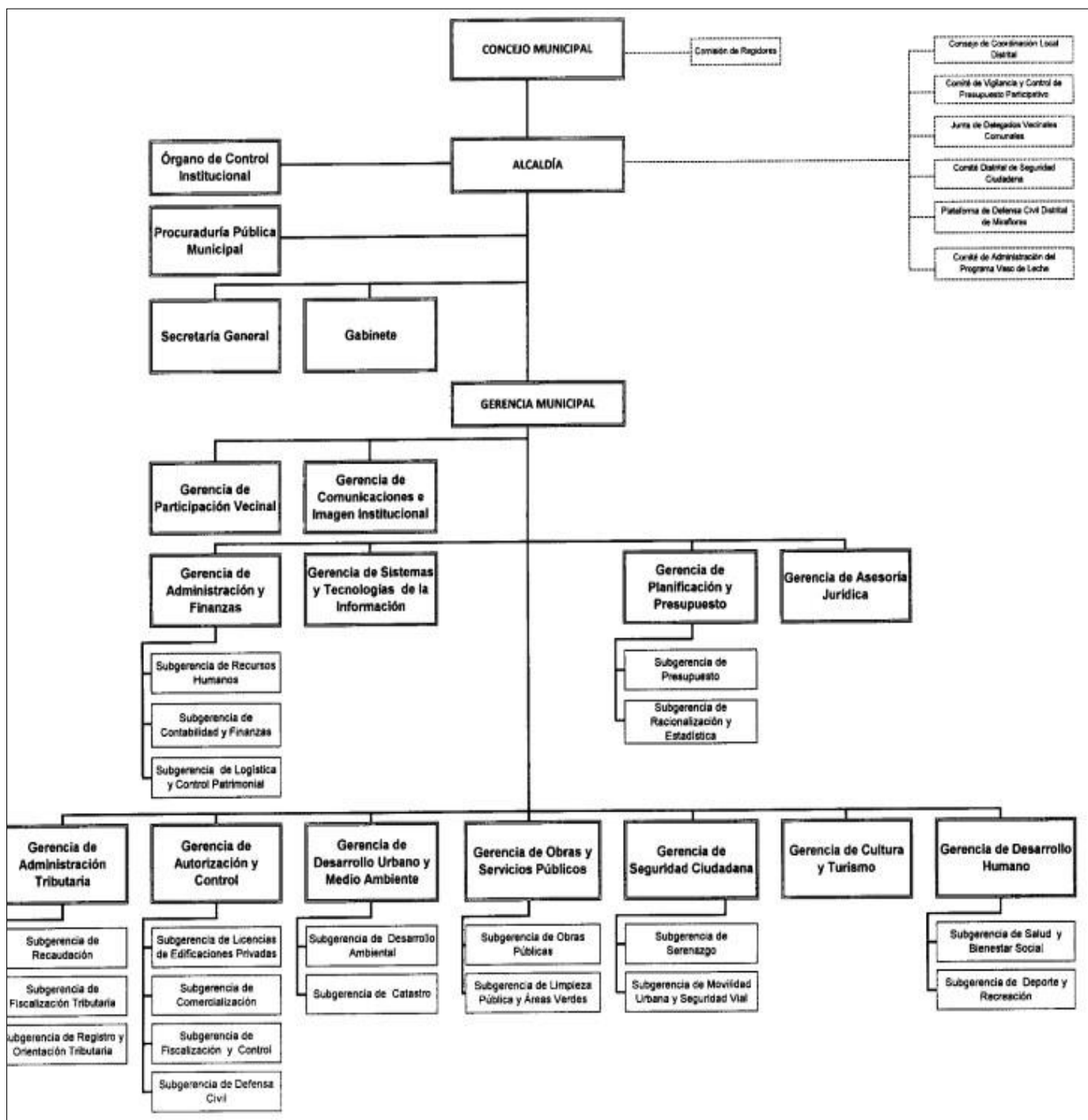


Figura N° 2: Organigrama
Fuente: Autor

1.3. Análisis FODA

Es una herramienta para analizar la situación de la empresa o institución.

TABLA N° 1: Análisis

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Demanda y servicios. • Capacidad de respuesta en las intervenciones. • Capacitación del Personal. • Con una brigada camina. • Personal con buena actitud 	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones del Personal Semanal. • Convenios. • Preocupación de la ciudadanía por la seguridad.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Personal Operativo limitada. • Unidades Vehiculares e infraestructura Limitada. • No cuenta con normatividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Constante cambios de normatividad. • Incrementos delincuenciales. • Incrementos de rutas de transporte. • Incumplimiento de normas de tránsito por parte de ciudadanos

Fuente: Elaboración propia

1.4. Problemática

Las instituciones públicas en nuestro país presentan una serie de características comunes y de esta situación no se escapa la municipalidad de Miraflores. A continuación, citamos algunos aspectos encontrados en la institución objeto de nuestro estudio:

- Carencia de una estructura organizacional que responda a las reales necesidades actuales de su servicio, lo que no permite desarrollar con eficacia una serie de roles y funciones necesarios, para cumplir a cabalidad con su misión y direccionar todos sus esfuerzos para conseguir los grandes objetivos que se ha trazado a corto, mediano y largo plazo.

- La Gestión de Recursos Humanos, se viene desarrollando básicamente bajo un enfoque tradicional, cumpliendo principalmente las funciones de elaboración de planillas y control de asistencia; insuficientes para conseguir que el personal se sienta identificado y comprometido con su trabajo.
No se han implementado en la práctica sistemas ni procesos técnicos, que busquen el desarrollo de las personas, ni mucho menos su satisfacción en el ámbito laboral.

- Las descripciones de puestos, no responden a las necesidades reales de funcionamiento de las diversas áreas de trabajo, lo cual genera duplicidad de funciones, demora en el trabajo, entre otros aspectos negativos; debido a esta situación no se pueden establecer de manera correcta la división del trabajo y más específicamente la distribución de las tareas.
Tampoco se pueden desarrollar procesos de selección e incorporación de personal que cumplan con el propósito de encontrar al hombre adecuado para el puesto adecuado.

- El Sistema de capacitación y desarrollo de personal presenta un estilo artesanal, es decir que la entidad carece de procesos técnicos para elaborar el diagnóstico de necesidades de capacitación del personal, ni tampoco realiza actividades que sustenten una gestión técnica de capacitación y desarrollo de personal, que permita superar las brechas de desempeño negativas presentada por algunos trabajadores.
- Tampoco se cuenta en la organización con un sistema de evaluación de desempeño. Al no contar con perfiles ocupacionales técnicamente diseñados resulta imposible poder realizar cualquier intento de medir de manera objetiva la actuación del personal.
- Carencia de líneas de carrera, que dirijan los futuros caminos del personal y que busque un mayor nivel de desempeño en el desarrollo de sus labores.
Tampoco se procede técnicamente en las acciones de movilidad interna de personal como son: los cambios laterales, las promociones, los ascensos, entre otros.
- Asimismo, se pueden citar los siguientes efectos: lentitud en los procesos claves de la organización, falta de motivación identificación y compromiso del personal, carencia de reconocimiento a los trabajadores destacados, falta de justicia retributiva y políticas adecuadas que la sustenten, entre otros.

Todos estos aspectos que se encuentran directamente relacionados con la gestión de recursos humanos, junto con otras condiciones laborales de diversa índole; se generan mediante políticas que son delineadas en las más altas esferas de la organización, inclusive en los organismos tutelares del

estado; y tienen un impacto directo en el comportamiento de la entidad en tres niveles visibles: a nivel sistémico, a nivel grupal y a nivel individual.

A nivel sistémico la organización no logra cumplir a cabalidad con sus objetivos; a nivel grupal no se logran ensamblar los esfuerzos de los trabajadores para sacar adelante la misión de cada área de trabajo; y a nivel individual el trabajador sufre cambios negativos en su estado emocional, produciéndose en muchos casos un aumento significativo en su nivel de estrés.

Entonces podemos concluir en esta parte, que el éxito de las organizaciones está basado principalmente en su personal, pero también es conocido que el desenvolvimiento del empleado está condicionado por su salud emocional y que en buena parte depende de las condiciones laborales, que presenta la entidad en cada área de trabajo.

De allí lo relevante que resulta desarrollar la presente investigación, en la que se busca identificar y determinar la relación que existe entre la gestión de personal y el elevado nivel de estrés del personal del área de estudio; con la finalidad de conocer las debilidades y poder tomar acción en ellas, elaborando un conjunto de recomendaciones.

En el Perú solo un 8% de los peruanos vive relajado y con adecuado control y manejo de sus niveles de estrés.

Los principales factores que causan aumento de los niveles de estrés en la ciudadanía, según la encuesta realizada a 2.200 personas en diferentes departamentos del Perú, se determinó que 6 de cada 10 peruanos señalaron estrés por la seguridad que viven hoy en día.

1.5. Diagnóstico: Clima Organizacional

- Pocas oportunidades de desarrollo.
- Remuneraciones por debajo del mercado.

- Pobre gestión de empoderamiento.
- Carencia de políticas y actividades que generen escenarios de colaboración en el trabajo.
- Carencia de mecanismos que generen estados de confianza mutua entre jefe y colaborador, inclusive entre trabajadores del mismo nivel.
- Ausencia de políticas y estrategias que estimulen al trabajador a asumir retos en el trabajo.
- Carencia de escenarios de participación activa de los trabajadores en la solución de problemas de la empresa, donde la opinión y puntos de vista del personal siempre resulta importante.
- Cultura de desconfianza que propicia la intolerancia hacia las opiniones diferentes.
- Presión en el trabajo.

TABLA N° 2: Diagnóstico

Diagnóstico: Estrés Labor A NIVEL INDIVIDUAL:	EFFECTOS A NIVEL EMPRESARIAL:
1. Irritabilidad	1. Disminución del rendimiento laboral
2. Agresividad	2. Aumento del ausentismo laboral
3. Aumento de la conflictividad laboral	3. Aumento de rotación de Personal
4. Agotamiento	4. Aumento de quejas de los clientes
5. Baja moral y pobre motivación	
6. Experiencia de frustración	
7. Efectos psicosomáticos	
8. Errores	

Fuente: Elaboración propia

1.5.1. Problema General

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el estrés laboral en los colaboradores de la Central de Alerta, Miraflores 2015?

1.5.2. Problema Específico

- ¿En qué medida el reconocimiento por desempeño se relaciona con el estrés laboral, con el personal en el Central de Alerta, Miraflores 2015?
- ¿De qué modo la división del trabajo se relaciona con el estrés laboral, con el personal en el Central de Alerta, Miraflores 2015?
- ¿De qué manera el empowerment se relaciona con el estrés laboral, con el personal en el Central de Alerta, Miraflores 2015?

1.6. Objetivos de la Investigación

1.6.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el estrés laboral en los colaboradores de la Central de Alerta, Miraflores 2015.

1.6.2. Objetivo Específicos

- Determinar la relación que existe entre el reconocimiento por desempeño y el estrés laboral en los colaboradores de la Central de Alerta, Miraflores 2015.

- Identificar la relación que existe entre la división del trabajo y el estrés laboral en los colaboradores de la Central de Alerta, Miraflores 2015.
- Establecer qué relación existe el empowerment y el estrés laboral en los colaboradores de la Central de Alerta, Miraflores 2015.

1.7. Casuística: Caso de Sara de la Central Alerta Miraflores 2015

Sara tiene 27 años, trabaja como operadora de cámara de video en la Central Alerta Miraflores 2015 y su jornada laboral es de 8 horas; rotativas por semana de estas 8 horas emplea 10 minutos para tomar algún alimento y 5 minutos para ir a los servicios higiénicos.

Realiza su trabajo en turnos de mañana, tarde y noche siendo el período de rotación de 7 días y 1 día que se realiza doble turno, trabajando 16 horas al día. Sara tarda en ir su casa al trabajo y viceversa en 2 horas, utiliza dos medios de transporte. Durante los días que realiza el turno mañana, en las tardes acude a la Universidad.

Al desempeñar su trabajo en su centro laboral, Sara recibió un curso de formación básico; el curso incluía un Sistema VOXIVA y la manipulación de las cámaras.

Sara trabaja en la Central Alerta Miraflores 2015 desde hace un año y medio mediante contratos de dos meses. En estos momentos está a punto de finalizar su contrato y, como suelen informarle de su renovación el mismo día

de su vencimiento, se encuentra con cierta incertidumbre ante el futuro respecto a la seguridad en el empleo y a su poder adquisitivo.

Esta situación le ha provocado un aumento del número de errores en la manipulación de las cámaras.

Su trabajo consiste, en la vigilancia del Distrito mediante cámaras Domo que tienen un movimiento de 360 grados y cámaras fijas, al visualizar un acto delictivo, debe informar mediante el radio a los serenos tácticos la ubicación y las características del presunto infractor.

Debiendo orientar al sereno la ubicación y rutas de escape donde se dirige el presunto infractor, deberá conocer todas las calles, porque al fallar y no realizar la captura del sujeto será sancionada con dos días sin goce de haber, además deberá llevar el curso de capacitación y su contrato estará condicionado al buen desempeño de sus labores.

Debido a que pasa 8 horas al día sentada en una mala postura y con un asiento que no es adecuado, presenta problemas con la columna. Asimismo, por el gran exceso de trabajo, Sara tiene pocas relaciones con sus compañeros de trabajo, si lo hace solo cuando surgen dificultades con el sistema y el reconocimiento de calles.

El supervisor no suele delegar funciones por lo que interviene siempre cuando surge un problema, para poder solucionar los inconvenientes diarios, que produce mayor desmotivación en su trabajo.

La Central Alerta cuenta con aire acondicionado debido a los equipos tecnológicos que utilizan que deben estar en un ambiente frío, por tal motivo Sara está expuesta continuamente al frío.

1.8. Medidas Preventivas de solución al caso:

- La existencia de equipos en una empresa, son las áreas que tiene como descanso, comedores y áreas de esparcimiento, representa aportación social que facilita las relaciones humanas y positivamente en el sistema productivo.
- Es conveniente que las empresas aporten medios de transporte, cuando éstos no existan o no ofrezcan un aceptable servicio.
- Establecer los horarios de trabajo, reposos regulares y suficientes. en el tiempo y en un lugar tranquilo dando los trabajadores donde descansar, comer, y relacionarse entre ellos etc.

Cadena de Valor

Es una herramienta estratégica que es usada para analizar las actividades de la empresa.



Figura N° 3: Cadena de Valor

Fuente: Autor

**Clima Organizacional y
Estrés Laboral en los
Colaboradores de La Central
de Alerta, Miraflores2015**

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1. Tesis Nacional 1

Propuesta para gestionar el estrés laboral, tiendas EFE s. a de la agencia Luis Gonzáles en la ciudad de Chiclayo en el período 2013-2014

Autores: Melissa Banda Lozano

“Cinthia Santamaría Manay “

Institución: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

Editorial: UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA

Ciudad: Chiclayo

País : Perú

Año: 2013- 2014

Página: 123

Resumen

El estrés laboral causa daños físicos y psicológicos, puede ser generado por aspectos emocionales o espirituales, carácter social y amenazas que requieren de capacidad de adaptación, rápida frente a los problemas. Las organizaciones deben organizar a los empleados en diferentes formas, incentivarlos de acuerdo a las capacidad individuales para mantenerlos satisfechos. El objetivo central es elaborar una propuesta para gestionar el estrés en los trabajadores en la empresa Efe S.A., En la ciudad de Chiclayo donde se determinó el estrés del personal. El estudio y diseño descriptivo. La población estuvo conformada por los 40 empleados que laboran en la empresa EFE, que suministraron a través de un cuestionario que fue aplicado. Conclusiones que se llegó en la investigación fueron: El estrés es causado por la comunicación inadecuada y causa en el desempeño laboral en la empresa. Se recomienda Disminuir el estrés que es producido en las organizaciones a través de la implementación en el Sistema de Gestión de Recursos Humanos.

Palabras Claves: estrés laboral, organización

2.1. Tesis Internacional 1

“Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”.

Autora: Florencia Cecilia Sánchez

Institución: Universidad Abierta Iberoamericana

Editorial: Universidad Abierta Iberoamericana

Ciudad: Rosario

País: Argentina

Año: 2011

Resumen

Este trabajo es identificar las situaciones en la industria “cerealera” son percibidas como estresantes a los trabajadores y explorar la vinculación del estrés percibido con el bienestar psicológico.

El estudio se realizó en industria “cerealera” de la ciudad de San Lorenzo en Diciembre del 2010.

Fueron seleccionados 64 trabajadores entre hombres y mujeres que respondieron el cuestionario. Se utilizó un cuestionario que evalúa que puedan resultar estresantes en el trabajo. Como resultado se logró encontrar un grado de estrés en los trabajadores. Falta de justicia organizacional, dificultades interpersonales y carga laboral, no están satisfecho con la igualdad y justicia en la empresa.

La relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir los trabajadores con menor satisfacción desarrollan mayor estrés.

Palabras Claves: Estrés laboral, Satisfacción laboral

2.1. Tesis Internacional 2

“Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio

Autores: César Aurelio Gómez Limaymanta”

Oscar William Incio Pasache

Gonzalo O'Donnell Velásquez

Institución: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Editorial: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Ciudad: Lima

País: Perú

Año: 2011

Resumen

La satisfacción laboral permite determinar qué tan fuerte es el sentimiento en los trabajadores. Los estudios que señalan que los empleados no se sienten satisfecho con el trabajo que están realizando y traduce en un incremento económicos. La insatisfacción puede traer una baja eficiencia en la empresa, trae conductas negativas, agresión, frustración. Este estudio en el sector de la banca comercial posee el número de clientes en el sector financiero. La información que se obtuvo de un modelo ESL creado por Anaya y Suárez “2004”, medición de la satisfacción laboral en la empresa. La encuesta se aplicó a 300 trabajadores de la banca comercial, los cuales pertenecen a 30 agencias en el Perú. La influencia, grado de satisfacción laboral en los trabajadores. “Finalmente se encontró que el sexo del trabajador no influye”.

2.2. Base teóricas

Una de las formas de entender con mayor claridad lo que se pretende realizar en un trabajo de investigación de esta naturaleza, es lograr construir un cuerpo de conceptos y definiciones que nos permitan tener un marco de referencia que guíe y estructure nuestros esfuerzos. Como sabemos la praxis es la madre de todas las teorías, por tanto es importante tomar en consideración a aquellos autores que han sabido abstraer mediante sus investigaciones, los conceptos más importantes sobre un tema tan vital como es el que nos ocupa en esta investigación y de otros temas que están directamente vinculados.

En primer lugar se va a desarrollar una visión general de la gestión de recursos humanos y el comportamiento en las organizaciones, como son la insatisfacción laboral, la motivación, el sistema de compensación y remuneraciones, análisis de puesto selección de personal y evaluación de desempeño; para luego pasar a enfocar los planteamientos de diversos autores especialistas en el tema de nuestra investigación. Mejorar en una organización la gestión del capital humano, compromete enfrentar a una serie de retos y esfuerzos que involucra conocer el entorno en que se desenvuelve y los recursos que maneja. Sin lugar a dudas el recurso más importante que cuenta toda organización es el personal que labora en ella, vale decir que no puede haber éxito si no hay un concurso comprometido, eficaz y motivado de parte de su personal. De allí la importancia de identificar la relación que existe entre las dos variables de estudio. Esto permite que los altos mandos dirijan su actuación a los puntos débiles con el objeto de encaminar a la organización a la excelencia.

2.3. Bases teóricas de la variable independiente: clima organizacional

Vemos a la gestión de recursos humanos como la responsable no solo de la calidad y el desempeño final de la gente que participa en una organización, sino además de la forma como se siente y percibe el personal su trabajo y su entorno laboral. El escenario general de condiciones que propicia la empresa es sumamente importante para que sus trabajadores se sientan cómodos y desarrollen conductas efectivas para alcanzar los resultados esperados en cada uno de sus puestos de trabajo y de la organización en su conjunto. De allí lo fundamental que resulta una eficaz gestión del capital humano para la consecución de un buen estado emocional de sus colaboradores y lo que esto puede representar en términos de resultados para la organización.

Gestionar es poner en práctica de manera efectiva el proceso administrativo; planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las actividades de la empresa involucra administrar un conjunto de recursos. Pero el término gestión también se puede entender desde las raíces de la misma palabra, es decir gesto en acción; gesto es la actitud o la posición que se tiene frente a determinado asunto y siempre tenemos una actitud frente a los asuntos que nos compete manejar como parte de nuestras funciones, pero esta actitud por sí sola no se puede notar sino a través de la acción que realizamos. En otras palabras gestión es la forma como enfrentamos las actividades y otras demandas del trabajo aplicando nuestras habilidades y haciendo uso de los recursos materiales y tecnológicos que poseemos.

El recurso se puede entender de manera general como todo aquello que requiere una organización para realizar sus actividades y que sirve como materia prima, insumo o elemento clave para elaborar los productos o servicios que brinda a su público objetivo. Los recursos pueden ser tangibles o intangibles; aunque siempre se maneja el supuesto que las personas representan un recurso tangible dentro de las empresas y su participación

es sumamente importante, lo que se demanda de todos ellos es que pongan en práctica en favor de los objetivos, aquellos recursos intangibles que poseen como son: sus destrezas, conocimientos, habilidades de razonamiento para la toma de decisiones, entre otros. Lo que determina que la idea de recurso humano no está vinculada a estimar al trabajador como un recurso sino más bien a los recursos intangibles que posee y que debe aplicar en el desarrollo de sus actividades laborales.

Existe responsabilidad de parte del trabajador en la aplicación de sus propias habilidades en favor de los objetivos de la organización (motivación intrínseca); pero la mayor responsabilidad siempre recaerá en la institución, ya que ésta deberá aplicar las estrategias adecuadas para que el trabajador se sienta identificado con su trabajo y con la organización.

2.4. Objetivo de la Gestión de Recursos Humanos

Toda gestión moderna de recursos humanos busca contar con Gente Eficiente Motivada y Comprometida como propósito principal de modo tal que pueda asegurar, el mejor rendimiento de sus colaboradores y garantizar la buena marcha organizacional en cada uno de sus procesos y sistemas. Define un plan de acción global y una posición favorable de la institución. Comprende el propósito general de la institución y determina el patrón de decisiones sobre sus actividades y negocios. Este gran objetivo no podrá ser cumplido en organizaciones que no cuenten con una buena gestión de personal.

2.5. Insatisfacción Laboral

Uno de los conceptos que está íntimamente relacionado al clima organizacional es la insatisfacción laboral. Uno o más trabajadores se pueden sentir insatisfechos por la inadecuada percepción que experimentan de los factores que les brinda la organización para desarrollar sus labores. La satisfacción viene a ser la diferencia de las recompensas recibidas por un trabajador y la cantidad que este mismo trabajador piensa que debería

recibir. Factores importantes que hacen que el trabajador se sienta satisfecho, recompensas justas en condiciones laborales y buenos compañeros en su centro laboral, la insatisfacción se puede manifestar de diversas maneras pero en términos generales existen dos formas: la resistencia pasiva y la resistencia activa. Cualquiera de estas formas de manifestación impacta negativamente en los resultados de la organización.

2.6. La Motivación

La motivación es otro de los conceptos claves que está vinculado al buen manejo que ejerce una empresa sobre su clima organizacional. El buen clima laboral es probable que genere más conductas de esfuerzo y más actitudes de compromiso y motivación entre los trabajadores. Es menester de las empresas, el manejar adecuadas políticas y estrategias de personal orientadas a estimular de manera efectiva la conducta de sus trabajadores. Muchos son los autores que tratan de explicar la fenomenología de la Motivación humana en las organizaciones, según Maslow, obra "Motivación y personalidad" la motivación no es un impulso, es una necesidad jerarquizada, donde tienen más importancia que otras, que señala el siguiente conjunto de reglas en la conducta humana: Si la necesidad de determinado nivel jerárquico, la conducta se dirige a una necesidad superior a las cuales con lleva a motivador.

Si la necesidad en una situación específica va a "predominar sobre el comportamiento". La necesidad más importante al organismo, automáticamente a movilizar sus diferentes necesidades en función de su satisfacción.

Los diferentes niveles interactúan conjuntamente. "Con cada necesidad, se vincula con la satisfacción e insatisfacción de otras necesidades".

PIRAMIDE: "NECESIDADES SEGÚN ABRAHAN MASLOW"

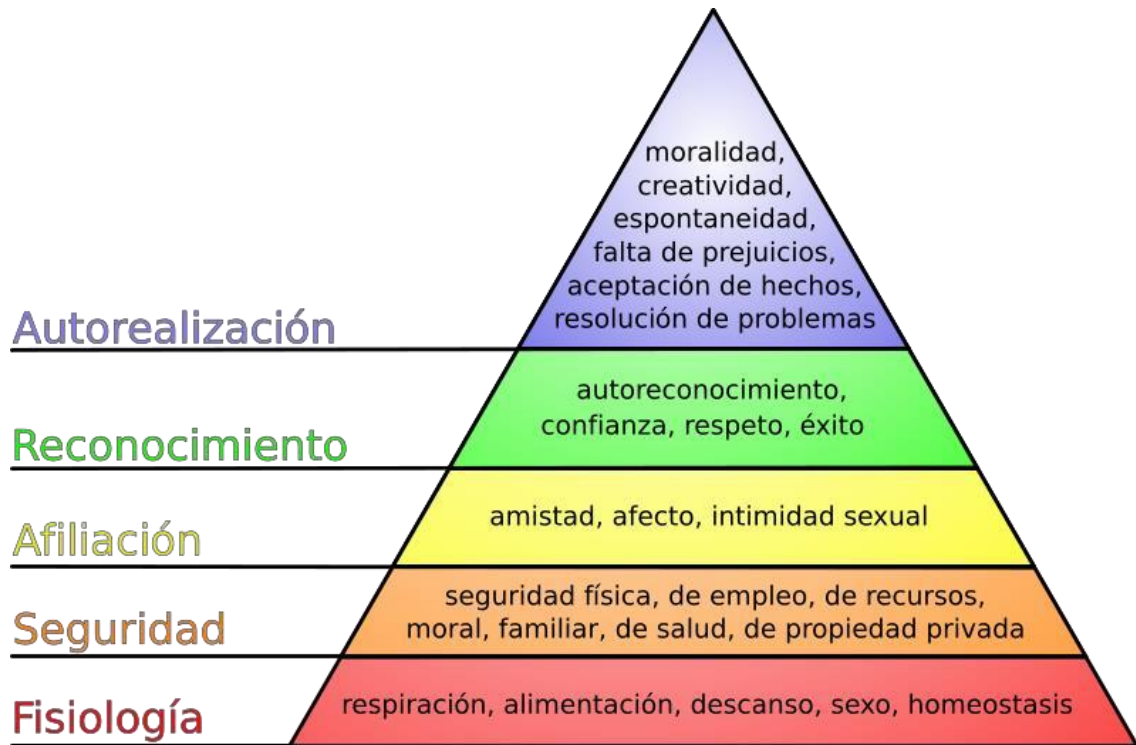


Figura N° 4: Pirámide

Fuente: Autor

2.7. Las Necesidades

2.7. Necesidades Fisiológicas

Son satisfechas mediante los "alimentos, sueño, refugio, aire", una temperatura moderada. La necesidad fisiológica se convierte en lo más importante cuando no están satisfechas las otras necesidades en el ámbito laboral.

2.7. Necesidades Seguridad

Las necesidades fisiológicas, se convierte en la seguridad en el objetivo en la prioridad sobre otros. Forma una sociedad que tiende a proporcionar una seguridad estable en sus miembros. La seguridad que sobrepasa a la necesidad de satisfacción a las necesidades.

2.7. Necesidades Sociales/Necesidad de afiliación

Resaltar en este paso muy importante, no se puede hacer equivalente, el sexo con el amor. El amor también puede expresar sexualmente, la sexualidad puede ser considerada sólo en fase fisiológica.

2.7. Necesidades Sociales/Necesidad de afiliación

La valoración de uno mismo hacia otras personas.

2.7. Necesidades Sociales/Necesidad de afiliación

Es la necesidad de un ser humano de hacer lo mejor que pueden, en sus habilidades únicas. Maslow se describe de la siguiente forma, un compositor deba hacer escritor, un peluquero, modelo, escritor, debe estar en paz consigo mismo.

2.8. Teoría Bifactorial

Otro de los estudiosos de la motivación Humana es Frederick, con su equipo de investigación desarrollaron en las empresas de "Pittsburgh", un estudio que fue base para la formulación. La investigación se aplicó en un cuestionario en el cual los ingenieros y contadores bajo los factores que producían satisfacción e insatisfacción en el centro laboral.

Los factores que involucra permiten que la persona no se sienta insatisfecha en su centro de labor no significa que genera la motivación para la consecución de los objetivos “satisfacción”.

Estos factores son: Trabajo, supervisión, salario etc.

Factor motivacionales: Satisfacción en el trabajador. Ejemplos: Responsabilidad, el reconocimiento, el progreso etc.

El trabajador mantiene un equilibrio respecto a sus tareas.

2.9. Teoría de Douglas Mc Gregor

2.9. Teoría X

El ser humano muestra un disgusto por el trabajo que tratará de evitarlo y hacerlo lo posible. Esto obliga que a la mayoría de las personas tenga la obligación de hacerla, controlarlas, inclusive amenazarlas con castigo de suspensión laboral. El ser humano prefiere ser dirigido y desea evitar las angustias y tiene muy poca ambición y desea seguridad.

2.9. Causa y Consecuencias

Los subordinados son hechos y procesos, sin ambiciones, cambio, responsabilidad. La teoría “X” no refleja la naturaleza humana, tal como comportamiento humano y como resultado de la filosofía y administrativa.

2.9. Teoría Y

EL esfuerzo físico y mental en el trabajo se considera como natural, jugar o descansar. El control externo no constituye los medios para lograr realizar los esfuerzos y así alcanzar los objetivos dentro de la organización. El ser humano está capacitado tener el control y el compromiso ante los objetivos de un resultado, asociada con su logro. El ser humano aprende con condiciones apropiadas, y buscar la capacidad para ejercitar la creatividad y solución del problema en la organización.

2.9. Causa y Consecuencias

La organización tradicional la causa del comportamiento ineficaz que se enumeran en la teoría "X". No se considera el comportamiento en la teoría "X" las características humanas, "sino más bien comportamiento y aprendiendo dentro de la organización". Las personas deben formar y pensar y métodos, de manera que realizan metas organizacional y sé que complementen. Las necesidades de supervivencia, son socialmente Trabajada a las necesidades que Identifica tres tipos de necesidades: "Poder, Logro, Afiliación".

2.9. Teoría David McClelland

- **Necesidades de Poder**

La meta de la motivación es sentirse "poderoso". Conseguir de diversas maneras de conseguir y lograr lo que desea, nace en la búsqueda por satisfacer el logro y el poder de la necesidad de poder sobresalir.

Se tiene esta necesidad buscar puestos donde se puede desempeñar y influir dentro de una organización. Son dos estilos muy diferentes:

- **Poder Personal**

Ser dominantes, inspiran a los trabajadores y despiertan gran lealtad personal. Pueden interferir en el trabajo dentro de la organización y más por necesidad personal, dominante por exigencias de la tarea laboral.

"Son poco corteses con la gente, beben demasiado, tratan de explotar a los demás sexualmente y coleccionan símbolos de prestigio personal, como automóviles de gran lujo o grandes oficinas"

- **Poder Social o Institucional**

Los esfuerzos y motivación para influir en los demás, Muestran inhibición hacia los demás de sus logros ejercer el dominio personal, que fuera del ámbito de la tarea. Trata de influir en ellos y buscar puestos de influencia hacia su carrera que permite desarrollarse como persona.

- **Necesidad de Afiliación**

Son personas que tiene el placer de ser amado y evitar el dolor de un rechazo por la sociedad “A veces la afiliación no implica el hecho de relacionarse con los demás, sino más bien, el miedo a ser rechazado ante la sociedad”.

Son probable las relaciones sociales que gocen de un sentido de confianza y así como la comprensión y ayudar a otras personas que se encuentran problemas ante la sociedad. “El estudios realizados se observa que los gerentes que tenían éxito son más influyente en su conducta”.

- **Necesidad de Logro**

“Es definida con un deseo de alcázar el éxito cuando se manifiesta en una intensa preocupación y fijar las metas en el trabajo dando así riesgo y dificultad, luchar por para lograr y obtener retroalimentación sobre el desempeño y reconocimiento por del éxito. Cuando la metas es de índole en la empresa en la que se necesita asumir riesgos para llegar al éxito, para lograr la meta de gran utilidad. La fuerte necesidad está relacionada con una insatisfacción intensa si el trabajo no ofrece metas y retos, “ni reconocimiento”. Son personas que tienen deseo de éxito y el temor al fracaso. Establece retos difíciles porque todo es posibles. Lograr alcanzar las metas que se propone. Aplicar constantemente la retroalimentación el desempeño”.

- **Observación: Estudio de “David McClelland”**

El empresario tiende a tener altas puntuaciones en la necesidad de poder y en la necesidad de afiliación. Los jefes medios tienen esta parecida relación pero la necesidad de afiliación es término medio “medio baja”.

La necesidad de lograr y obtener algo se presenta de forma clara en las empresas media, “en las empresas grandes”, se presenta con un promedio alto en las empresas grandes, los jefes de término medio tienen necesidades de logro más alto y se presenta ante una junta dentro de la empresa.

Las personas que obtienen calificación alta como obtener el logro tienden a superar rápidamente. Las metas y el logro se pueden enseñar a las personas de diferentes culturas. El programa de enseñar lograr alcanzar el prestigio, La enseñanza de enseñar los patrones de pensamiento y el idioma de personas a obtener grandes mérito y logros.

2.9. Teoría: “Víctor Vroom”

- **Proposición Básicas**

A cualquier resultado se relaciona en un cierto grado de satisfacción e insatisfacción. Cada comportamiento puede asociarse a priorizar un determinado resultado respecto a los resultados que se aplica. “teniendo en cuenta todas las diferentes variables”, La persona selecciona aquél conducta en cuyos resultados se asocia la máxima complacencia.

Aunque hay interacción ya que los resultados futuros tendrán condiciones por el resultado que se obtiene en el pasado.

Valencia toma como resultado de primer nivel; es una función de suma de los productos dados, los resultados en segundo nivel y sus respectivas.

Fuerza o motivación: Esta sujeto para tomar un nivel de esfuerzo obtenido es una función de la suma de los productos en cada nivel de ejecución.

Los trabajadores desarrollarán aquellas funciones o nivel que darán lo máximo, es decir el valor de la fuerza o motivacional. El esfuerzo que está dispuesto a tomar depende de los resultados. Para que una persona deba estar motivado es necesario Aceptar el resultado de su comportamiento. Es muy probable el esfuerzos le permitan lograr un nivel de personalidad hacia la organización.

La Motivación es decir es un factor importante en la organización para mejorar y motivar al personal es un desafío y la responsabilidad de lograr y alcanzar el mejoramiento anímico. Ejemplo, capacidad de decisión puede significar motivación, Reconocimiento, manejo de responsabilidad y el desafío que otorga la organización en el ámbito laboral.

2.9. Administración de Remuneraciones y sistema de Compensaciones

Si partimos de la premisa que toda labor o servicio debe ser compensado por la empresa de manera justa y equitativa, un buen sistema de compensaciones y de remuneraciones deberá cumplir con este cometido. Como resultado de una buena gestión de remuneraciones y compensaciones el personal debe sentirse por lo menos cómodo dentro de su centro de trabajo. “Cuando la relación no corresponde al trabajador” consciente o inconscientemente buscará que aplicar algunos mecanismos de ajuste: uno podrá ser, buscar una solución a la situación fuera de la organización, es decir buscar otras posibilidades laborales fuera de la empresa; otra se manifestará mediante su desempeño, no se sentirá muy comprometido a realizar su trabajo de manera eficiente, independientemente de las capacidades y competencias que posee.

2.9. Condiciones Laborales

La empresa de acuerdo a su filosofía y a sus políticas y con arreglo a las leyes vigentes propone una serie de condiciones al empleado para que desempeñe su puesto de trabajo. Algunas condiciones, como ya lo hemos

expresado, emanan de la legislación laboral y normas explícitas al respecto como son: la jornada laboral, las vacaciones, las gratificaciones, sistemas previsionales y de salud, entre otros; y otras se otorgan como beneficio o confort adicional a lo legalmente establecido. Ciertas condiciones muy específicas puedan ser arregladas directamente con cada trabajador o con los candidatos potenciales en la fase final del proceso selección. Las condiciones de trabajo bien diseñadas pueden constituirse en una buena estrategia de atracción y retención de personal. Por el contrario aquellas empresas que no cuentan con buenas prácticas en este sentido fracasan en el intento de retener a su personal y sobre todo son muchas veces las razones más fuertes de insatisfacción y desmotivación del personal, aspectos muy vinculados al clima organizacional.

2.9. Análisis De Puestos

Un puesto es la unidad más específica en una organización. Un puesto de trabajo es el conjunto de actividad que se desempeña por un trabajador, Unificado y que ocupa una ubicación formal dentro del organigrama de la empresa.

Análisis de Puestos es la función a través de la cual se diseñan, definen y elaboran los perfiles ocupacionales de cada uno de los cargos de la empresa. Es también un documento de gestión donde se encuentran definidos los requisitos y características generales y específicos de cada puesto de trabajo y donde se encuentran delineadas las competencias, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño.

Muchos problemas de estándares son motivados por falta de perfiles ocupacionales o por un mal diseño de estos. Si no tenemos claro que es lo que se va a desarrollar en un determinado puesto es bastante probable que no sepamos cómo medir su desempeño, y cuando sucede esto los trabajadores consideran que no se les está evaluando de una manera justa y equitativa, lo que impacta negativamente en el clima organizacional.

2.9. Selección de Personal

Esta función incluye los procesos de selección y reclutamiento. La selección está orientado a publicitar y recabar hojas de vida de candidatos a cubrir una plaza vacante dentro de la organización. El proceso de selección tiene el propósito de elegir mediante la aplicación de técnicas evaluativas, al candidato más idóneo para ocupar la plaza vacante. Los problemas que se presentan a este nivel pueden deberse al análisis de puestos, al sistema de evaluación, o escasos de candidatos que apliquen al puesto al puesto de trabajo. El trabajo que se realice en esta función tan importante de la gestión de personal resulta sumamente clave para el éxito de las organizaciones. Usar criterios y predictores alineados a la cultura de la organización garantizará incorporar gente eficiente, eficaz, motivada y comprometida, con gran disposición para el trabajo y gran capacidad de adaptación.



Figura N° 5: Proceso de Reclutamiento y Selección

Fuente: Autor

2.9. Evaluación del Desempeño

La evaluación o medición en el desempeño del proceso para revisar y enlazar la actividad laboral del trabajador para obtener “información y mejora dicho desempeño”. Consiste en definir qué factores se deben evaluar al personal de la organización. El trabajo es desarrollado usualmente por el área de recursos humanos a través de los puestos de trabajo, como dando a conocer por medio de una encuestas o reuniones.

Medir “Es los elemento principal de la evaluación”, consiste en tomar una realización de juicios dentro de la organización (evaluaciones) los supervisores son responsable del desempeño en concreto de los trabajadores.

Objetivo

El objetivo de cualquier proceso de evaluación, los resultados se orientan hacia el trabajador y pueden desarrollarse su potencial en la organización, para esto se requiere que se ejecute la motivación e retroalimentación.

2.9.11.1. Establecimiento de normas de desempeño

Lo primero que se debe hacer es establecer qué competencias se evaluarán en cada puesto y en qué nivel; esto se hace mejor por grupos ocupacionales.

Un grupo ocupacional se define como un conjunto de puestos que tienen características comunes, que permiten ser evaluados bajo criterios comunes.

2.9.11.2. Luego del establecimiento de normas de desempeño

- Fijación y definición de grupos ocupacionales.
- Determinación de competencias y factores.

- Selección de factores a utilizar por grupos ocupacionales.

2.9.11.3. Métodos de Evaluación de desempeño “Escalas Graficas”

Es un método de tabla que está basado de doble entrada, donde las filas visualizan los factores y las columnas muestra la evaluación del desempeño.

2.9.11.4. Método de Elección “Forzada”

Este método que permite evaluar el desempeño del personal dentro de una organización tomando frases descriptivas donde determinamos el desempeño personal. Se debe seleccionar palabras y luego aplicar “forzosamente”, de uno a dos ellas, donde más se ajuste el individuo del grupo o la que más se distancie de él.

2.9.11.5. Método de Investigación de Campo

Es un método desarrollado en base a entrevistas de un especialista en evaluación (que casi siempre es un experto en RRHH) y el superior inmediato (líder del grupo) para, en conjunto, evaluar el desempeño de los respectivos empleados.

2.9.11.6. Método de lista de verificación

Método basado en una relación de factores de evaluación (check list) que se deben considerar en cada trabajador. Todos estos factores de desempeño reciben una evaluación cuantitativa. En esencia es una simplificación del método de escalas gráficas.

2.9.11.7. Método de 360%

También conocida como evaluación integral es un esquema sofisticado que permite que una persona sea evaluada por todo su entorno. Es el método más eficaz usado en la actualidad. Es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones modernas.

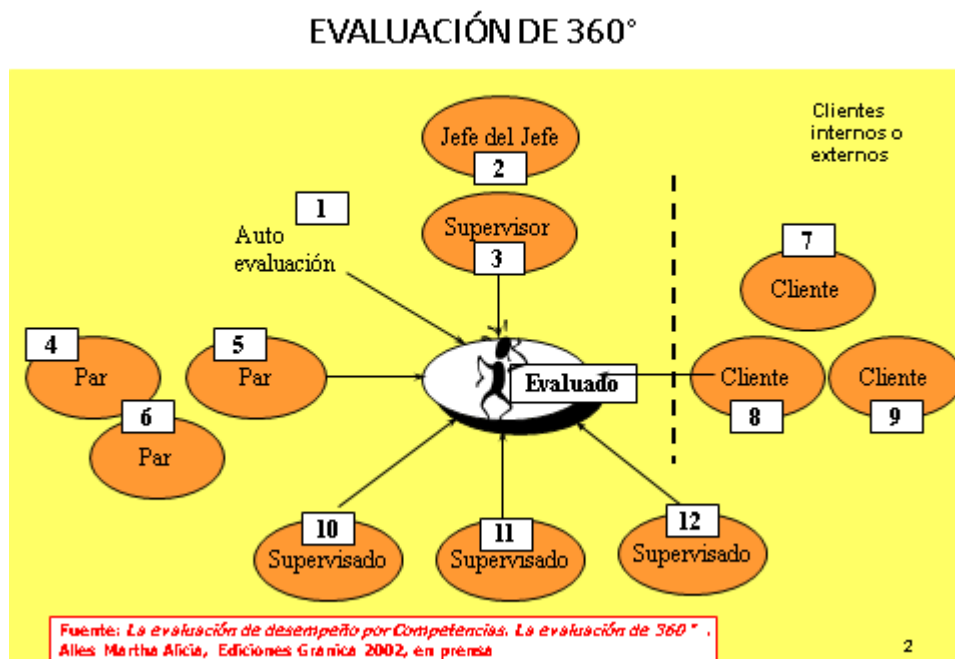


Figura N° 6: Método de 360%

Fuente: Autor

2.9. Definición de la variable dependiente: Estrés Laboral

El estrés laboral es un malestar y a las afección que ocasiona por la condición de las tareas propias de la organización donde se trabaja de norma general, El trabajar con presión psicológica, y profesionales con un alto nivel de actividades mentales como ejemplos los jueces, conductores, personal, policías, militares, maestros, salud, que pertenece en sectores innovador.

El estrés, Según McGrath [2006], es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).

El principal síntoma del estrés laboral es la percepción de estar viviendo una situación que le supera y que no puede controlar. Esta situación puede llegar a impedir realizar correctamente su trabajo.

2.9.12.1.1. Enfoques teóricos sobre el Estrés Laboral

El informe "El Estado de la seguridad y la salud ocupacional en la Unión Europea", La seguridad y salud en el trabajo se afirma un tercio de los trabajadores que influye en el estudio sufre estrés y son prioritarias medidas de urgencias y preventivas en el psicosocial es tomando como estrés.

El tema fundamental en el estudio de burnout se dio como definición en diferentes aportación conceptual al alcance de burnout. En el inicio Freudenberger (1974) describe el burnout como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador", que situaban las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, ya que es éste el que puede provocar dichas reacciones.

Se entienden que el burnout se configura como "un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, falta de realización individual y reducida realización personal en el trabajo (Maslach y Jackson 2006).

En el mismo periodo de tiempo, Malakh, Aronson & Kafry (2011) definen el burnout como "un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por estar implicada la persona durante largos periodos de tiempo en situaciones que le afectan emocionalmente".

Muy similar a esta definición encontramos la de Schanbroeck et al (2002): "el burnout es de hecho un tipo de estrés, una respuesta afectiva crónica como consecuencia de condiciones estresantes del trabajo que se dan en profesiones con altos niveles de contacto personal". El autor burnout como función del patrón de la persona, que está relacionado por la demanda de la organización y los recursos con presión.

“Norfolk (2010)” El estrés describe como una receta adaptable a la vida. Esta conclusión todos tenemos estrés, Cuando la tensión es producida ante organismo del estímulo de “negativa - agobia” del individuo. Las personas tienen ansiedad de mejorar por encima de todo nivel y surgir su deseo hacia sus metas profesionales.

2.9. Tipos de Estrés

- **Estrés Positivo**

El estrés Positivo se activa durante un lapso de corto o largo de tiempo con el efecto de resolver la situación, se requiere más esfuerzo, el estrés se muestra en los estímulos favorece a la vida.

- **Estrés negativo**

Un animal “incluido el ser humano” genera potencial o equilibrio del organismo, mayores niveles de irritabilidad y de coraje. El estrés puede provocar consecuencias físicas debido al aumento al desgaste del estado físico “Energía”, Es necesario un descanso de agotamiento de las fuerzas del estado físicas.

“EL estudios por Levine” (2001) “presentado por Esteve” (2008),
Indican tres fases en el proceso del estrés.

Las tres fases son:

- **Fase de alarma.** Es una etapa de indecisión y de confusión. se plantea la situación del individuo que debe movilizar su energía para poder dar solución a la situación.
- **Fase de resistencia.** El organismo en marcha a los mecanismos biológicos para superar la crisis. Si la amenaza es constante, se puede producir la rotura de ese equilibrio que se consigue con los mecanismos puestos por la persona para contrarrestar la crisis.
- **Fase de agotamiento.** El organismo no puede sostener respuestas adaptativas y puede conceder alteraciones fisiológicas pueden proceder en importantes oprobio patológicos.

2.10. Técnicas avanzadas que facilitan evitar el estrés laboral

Las técnicas avanzadas detalladas permiten evitar de laguna manera llegar a estos síntomas, tomando en cuenta las labores extenuantes de los trabajadores del área de la Central de Alerta , Miraflores 2015, con vigilancia las 24 horas del día.

El Coaching

Método que consiste en acompañar, instruir y entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir alguna meta o de desarrollar habilidades específicas.

Coaching Empresarial

Es un proceso moderno y efectivo de cambio y mejora, enfocado al Capital Humano de una empresa con el fin de liberar su potencial, optimizar su

desempeño, elevar su motivación y satisfacción, y lograr que los equipos trabajen como un todo cohesionado.

Este proceso tiene un gran impacto en la rentabilidad y competitividad de las organizaciones y en el logro de sus objetivos corporativos.

El coaching empresarial es un conjunto de esfuerzos y técnicas enfocadas al equipo humano de una empresa u organización.

Es una acción directa sobre las personas que son los verdaderos autores y responsables de la competitividad empresarial.

Coaching Gerencial

Es una forma de intervención profesional orientado a ayudar a personas (Gerentes y Colaboradores) a desarrollar y/o fortalecer sus competencias (actitudes, conocimientos y habilidades funcionales, comportamentales y conceptuales) para responder exitosamente a los requerimientos de su organización y de su entorno en general.

Empowerment

Proceso técnico que involucra delegar el poder decisión a los subordinados en el campo de sus funciones habituales o nuevas funciones de mayor nivel de complejidad y responsabilidad. Busca entre otros aspectos positivos la desconcentración de los procesos decisorios, el reconocimiento y la valoración de los empleados, sobre todo aquellos que han demostrado capacidad y competencia a lo largo de su permanencia en la empresa. También se aplica parte de un conjunto de medidas orientadas a elevar la moral y la motivación del personal en general, para los destacados para que mantengan su alto nivel de desempeño o lo superen y para quienes no destacan, emular la conducta de aquellos que destacan y que están recibiendo reconocimiento.

**Clima Organizacional y
Estrés Laboral en los
Colaboradores de La Central de
Alerta, Miraflores 2015**

CAPITULO III: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

3.1 De acuerdo al problema general

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el estrés dentro el sector laboral en los “colaboradores” de la Central de Alerta, Miraflores 2015?

Respuesta:

Los efectos de la relación que existe entre estas dos variables se podrán solucionar mediante las siguientes alternativas:

Desarrollar los procedimientos técnicos legales que sean necesarios para derivar los casos críticos de estrés laboral, a las instituciones y/o profesionales especializados en salud mental y tratamiento del estrés laboral.

Modificar los estímulos y escenarios que están condicionando en el ambiente de trabajo, un significativo aumento del estrés laboral en la central de Alerta de Miraflores 2015; esto implica desarrollar cambios importantes en los sistemas de gestión de recursos humanos y en otras condiciones laborales, con la finalidad de mejorar el actual clima organizacional de la entidad y específicamente del área de estudio.

Revisar el Plan Estratégico de la Organización de manera general y especificar con el propósito de alinear unidades, procesos, actividades, puestos de trabajo y personas a la cultura, estrategias y objetivos de la entidad.

Desarrollar solución a los problemas con ayuda de otros, es decir contratar a expertos y consultores para que brinden programas de capacitación, talleres vivenciales, laboratorios de desensibilización y abordajes de coaching ejecutivo para cambiar el statu quo de la central de alerta.

Desarrollar estudios de evaluación de puestos y de estructura salarial para establecer y desarrollar sistemas de pago de remuneraciones más justos y equitativos para el trabajador, donde se contemplen asignaciones fijas y variables y bonificaciones por reconocimiento y se evalúe la productividad mediante sistemas más eficaces de evaluación de desempeño. Una justicia retributiva siempre estimula la motivación laboral e indudablemente es un factor que disminuye el estrés laboral.

3.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el estrés dentro el sector laboral en los “colaboradores” de la Central de Alerta, Miraflores 2015?

Respuesta:

Los efectos de la relación que existe entre estas dos variables se podrán solucionar mediante las siguientes alternativas:

Desarrollar estudios de satisfacción laboral con el propósito de conocer las reales necesidades de los trabajadores. Conociendo las reales necesidades del personal se podrán elaborar programas estratégicos orientados a elevar la motivación del trabajador. Un trabajador motivado y satisfecho, tendrá mayores posibilidades de experimentar un estrés positivo, que le permitirá desarrollar una mejor actitud frente al trabajo y elevar su nivel de desempeño.

Diseñar un sistema de evaluación de desempeño basado en parámetros y criterios técnicamente establecidos que respondan a la real necesidad de funcionamiento que tiene cada posición en la empresa, según grupo ocupacional; para que todas las evaluaciones sean justas y equitativas y que al ser percibida de este modo por el empleado éste se sienta conforme con su calificación.

Contratar empresas consultoras que se encarguen de diseñar en función a necesidades identificadas de carácter físico y ergonómico, el ambiente físico más idóneo para que el personal desarrolle sus actividades y tareas cotidianas, aumentando los estímulos y escenarios positivos para la convivencia laboral y la cooperación mutua, que son factores muy importantes de los altos niveles del desempeño laboral.

Elaborar descripciones de puesto de trabajo de manera técnica, que involucre diseñar puestos de trabajo alineados a la estructura, políticas, objetivos, estrategia, en definitiva a la cultura de la organización; permitirá por un lado, seleccionar personal idóneo, con una mayor capacidad de adaptación a su puesto y con un pronóstico de desempeño deseable; y de otro lado permitirá elaborar con criterios más técnicos los programas de evaluación del desempeño del personal que ya se encuentra laborando en la Central de Alerta , Miraflores 2015. Cabe señalar, que en las instituciones del sector público, donde se encuentra inmersa la municipalidad de Miraflores, el contrato de personal se establece mediante 3 regímenes laborales: D. Leg. 276, D. Leg. 728, y D.Leg. 1057, en cualquiera de ellos, el acceso del personal se realiza vía concurso y por tanto es necesario que se definan técnicamente los puestos de trabajo.

Problema específico 2

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el estrés dentro el sector laboral en los “colaboradores” de la Central de Alerta,Miraflores 2015?

Respuesta:

Los efectos de la relación que existe entre estas dos variables se podrán solucionar mediante las siguientes alternativas:

Dividir adecuadamente el trabajo, implica elaborar un manual de puestos técnicamente diseñado que permitirá separar y delimitar actividades con el fin de realizar cada tarea con mayor precisión, eficiencia y el mínimo esfuerzo, dando lugar a la especialización y el perfeccionamiento del trabajo; y sobre todo evitará lo que suele ocurrir con mucha frecuencia: la duplicidad de las funciones o la injusta repartición de las tareas. Si esto sucede el trabajador se sentirá conforme con su carga de trabajo, experimentará menor presión en el trabajo y por ende menor estrés laboral.

Mejorar la distribución del trabajo también implica desarrollar programas de capacitación orientados a mejorar la adaptación del personal a estas nuevas condiciones y de otro lado para preparar al personal destacado para que asuma en el futuro nuevas posiciones de mayor nivel complejidad y responsabilidad. Impartir este tipo de programas le servirá al empleado para generar una mejor calidad de vida laboral y un mejor estado emocional en el ambiente de trabajo.

Problema específico 3

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el estrés dentro el sector laboral en los “colaboradores” de la Central de Alerta, Miraflores 2015?

Respuesta:

Los efectos de la relación que existe entre estas dos variables se podrán solucionar mediante las siguientes alternativas:

Contratar consultores para que brinden programas de capacitación, talleres vivenciales, laboratorios de desensibilización y abordajes de coaching ejecutivo para cambiar el statu quo de la central de alerta, desde un punto de vista estructural y cultural de modo tal que se generen cambios importantes en la filosofía de la organización y en sus prácticas; y esto progresivamente en el tiempo, permita mejorar el clima organizacional y bajar el nivel de estrés laboral.

Establecer mecanismos de autorregulación y autocontrol del propio trabajador para ir disminuyendo paulatinamente el control rígido ejercido por la supervisión. Este cambio permitirá en el trabajador sentirse más autónomo en su trabajo y disminuir la presencia de estímulos y escenarios que regulan la aparición de altos niveles de estrés, en el personal de la Central de Alerta.

Desarrollar planes de carrera permitirá satisfacer las necesidades de logro del personal y hacer crecer significativamente sus aspiraciones hacia el futuro. Esto por supuesto contribuirá también al proceso de empoderamiento que se quiere alcanzar en el área de estudio, y por tanto contar con empleados más motivados y con menor nivel de estrés.

**Clima Organizacional y
Estrés Laboral en los
Colaboradores de La Central de
Alerta, Miraflores 2015**

**CAPITULO IV: Conclusiones, Recomendaciones y
Anexos**

4.1 Conclusiones

- Como producto del análisis podemos concluir que existe una relación directa entre clima organizacional y el estrés laboral, que se observa en el impacto negativo que reciben los colaboradores objeto de estudio y que se caracteriza por una serie de signos y síntomas propios de un elevado estrés laboral.
- Un buen desempeño laboral reconocido produce sentimientos de satisfacción en el personal y el efecto se va a medir en la presencia de iguales o mejores niveles de desempeño en el futuro. Sucederá lo contrario cuando no se reconoce el buen nivel de desempeño, es decir produce frustración en el trabajador y sus niveles de desempeño hacia el futuro, tenderán a reducirse, como es el caso de la empresa objeto de estudio.
- La división del trabajo o más específicamente la inadecuada distribución de funciones y actividades en los puestos de trabajo, aumenta la posibilidad de elevar el nivel de estrés en el Central de Alerta.
- La falta de oportunidad para alcanzar mayor autonomía en el trabajo, es decir la carente práctica de la empresa de delegar a sus trabajadores, funciones de mayor complejidad y responsabilidad, disminuyen ostensiblemente sus aspiraciones de logro y producen un efecto negativo en el estrés en el Central de Alerta.
- El estrés laboral tiene una enorme trascendencia en todo tipo de empresa; representa un claro indicador del grado de salud de cada organización, de su estructura, de sus medios, de sus relaciones interpersonales; en donde la organización objeto de estudio no escapa de esta realidad.
- Las nuevas tendencias en la administración de las empresas y de la administración de recursos humanos y fuerza de trabajo contemplan cambios importantes en los esquemas tradicionales de estilos de dirección, jerarquías, participación y procesos internos de comunicación, a las cuales se alinean las organizaciones productivas para favorecer un clima organizacional que propicie el desarrollo, superación y buen desempeño de los trabajadores.

- La desmedida presión en el trabajo es una de los principales factores causantes del estrés laboral, así lo demuestran innumerables investigaciones que se han realizado sobre este tema, como sucede en la empresa objeto de estudio.
- Es evidente que el estrés laboral produce un sinnúmero de resultados negativos tanto para los trabajadores como para la Central de Alerta, por tanto, requiere una prioritaria atención por parte de los directivos de la empresa.

4.2 Recomendaciones

- Revisar el Plan Estratégico de la Organización de manera general y específica con el propósito de alinear unidades, procesos, actividades, puestos de trabajo y personas a la cultura, estrategias y objetivos de la Central de Alerta Miraflores 2015.
- Optimizar la gestión y sistemas de recursos humanos, implementado procesos técnicamente diseñados, que respondan a las necesidades reales de la organización, para que se cumpla con el gran propósito de la organización que es contar con gente eficiente, eficaz, motivada y comprometida; y personal con las citadas características, es menos probable que presenten algún tipo de estrés negativo.
- Desarrollar solución a los problemas con ayuda de otros, es decir contratar a expertos y consultores para que brinden programas de capacitación, talleres vivenciales, laboratorios de desensibilización y abordajes de coaching ejecutivo para cambiar el statu quo de la central de alerta.
- Establecer mecanismos de autorregulación y autocontrol del propio trabajador para ir disminuyendo paulatinamente el control rígido ejercido por la supervisión. Este cambio permitirá en el trabajador sentirse más autónomo en su trabajo y disminuir la presencia de estímulos y escenarios que regulan la aparición de altos niveles de estrés, en el personal de la Central de Alerta.

- Desarrollar estudios de satisfacción laboral que permita conocer las reales necesidades de los trabajadores. Conociendo las reales necesidades del personal se podrán elaborar programas estratégicos orientados a elevar la motivación del trabajador. Un trabajador motivado y satisfecho, tendrá mayores posibilidades de experimentar un estrés positivo.
- Capacitar a los trabajadores de la Central de Alerta de Miraflores 2015, con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales, la integración grupal, el liderazgo y la comunicación asertiva, en búsqueda de fortalecer la convivencia laboral y el trabajo en equipo.
- Dar seguimiento a las personas que actualmente se encuentran en tratamiento psicológico, psiquiátrico y emocional con síntomas de estrés, así como a los nuevos casos que se presenten en el futuro.
- Realizar estudios de clima organizacional de modo tal que se pueda contar de manera permanente con información actualizada y poder monitorear los avances y resultados de las alternativas de solución que la organización tenga a bien implementar en el corto, mediano y largo plazo.

4.3 ELABORACIÓN DE REFERENCIAS

LIBROS

Forma básica

Brow W & Moberg D (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. México: Editorial Limusa.

Chiavenato I (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mac Graw – Hill. Interamericana, S.A.

James L Gibson (2013). *Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Chiang, M. Martín, J. Y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Servicios editoriales S.L.

Chiavenato, I. (2010). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (Quinta Edición). México: Mac Graw Hill / Interamericana Editores

French, W. Y Bell, C. (1996). *Desarrollo Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.

Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente*. Bogotá: Editorial ECOE ediciones.

Gonzáles, A. (2004). *Calidad total en atención primaria de salud*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S. A.

Hall. R. (2006). *Organización y estructura, procesos y resultados*. México: Prentice Hall. Segunda edición.

Libro en versión electrónica

Herrico, E. (2011). *Relaciones interpersonales generalidades*. Recuperado de <http://www.ehu.es/xabier.zupiria/liburuak/relacion/1.pdf>

PUBLICACIONES PERIÓDICAS

Artículo de revista

Acosta, B. y Venegas, C. (2010). Clima Organizacional en una Empresa Cervecera: Un Estudio Exploratorio. *Revista IIPSI, Facultad de Psicología Universidad del Papaloapan, Campus Tuxtepec, México. Vol. 13. N° 1. Pp. 163 – 172.*

ALONSO, Pilar 2008, Estudio Comparativo de la Satisfacción Laboral en el personal de Administración. *En: Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, vol. 24, N° 1.*

ALCÁNTAR, V. M., MALDONADO, S., & ARCOS, J. 2012 Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad. *Revista Internacional de Administración y Finanzas, vol.5 N°3, 55-68.*

GAMBOA, Eric. 2010, Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *En: Revista Psicologiacientifica.com, vol. 17*

CHIANG VEGA, María Margarita y otros. 2008, Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal, *En: Revista Talca, vol. 2 N° 23 p. 66-85..*

Cuadra, A. y Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Revista Universum .Vol. 2, N° 22, pp. 40-56.*

Gonzalez, et al. (2005). Clima Organizacional: Resultados del Diagnóstico en una Empresa. *Revista Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente. Vol. 25. N° 1. Págs. 42-44*

Hesse et al. (2010). Clima Organizacional de una Institución Pública de Educación Superior en Morelia, Michoacán, México. *Revista Escenarios*. Vol. 8. Nº 2. Pp. 41-50

Silva, M. (2002). Hacia una definición comprehensiva del clima organizacional. *Revista de psicología y aplicación, Xálapa. México*. Vol.45 (4), pp.443-445.

TESIS

cardoza Lopez, R. (2008). *Clima Laboral, Los Recursos Humanos en la Empresa*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Asunción, Paraguay.

Hernandez Garcia, V., & Fernanda Rojas, M. (2011). *Propuesta de Creación de un Instrumento de Medición de Clima Organizacional Para una Industria Farmacéutica*. (Tesis de maestría) .Universidad ICESI, Santiago de Cali.

Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto De Investigaciones de La Amazonía Peruana, PERÍODO 2013*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Peru.

Alvarado, A. (2007). *Clima y comunicación organizacional en el sector educativo. El caso del instituto tecnológico de los Mochis*. (Tesis para optar el grado de Doctor). Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa, México.

García, M. (2013). *Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual*. (Tesis para optar el grado de magister). Universidad Del Valle, Colombia.

Romero, R. (2008). *La Satisfacción Laboral de los Prestadores de Servicios De Salud como un Factor de Calidad*. (Tesis para optar el grado de Magister). Universidad Veracruzana Instituto De Salud Pública, Xálapa México.

Chagala, Y. (2011). *Diagnóstico del Clima Organizacional en un Área de la Administración Local de Auditoría Fiscal*. (Tesis de Licenciatura en Administración). Facultad de Administración de la Universidad Veracruzana, Mexico.

MATERIAL ELECTRÓNICO

Blog

MORALES, Gabriel. 2013, *Talento Humano: el mejor activo del clima organizacional*. Recuperado de <http://talentohumanoindustrialb.blogspot.pe/>

WORDPRESS 2015, *Blog de desarrollo con enfoque disciplinario*. Recuperado de (<https://kelcorsc.wordpress.com/definicion-de-satisfaccion-laboral/>)

Gelvez,I, 2011, *Sentido de pertenencia*. Recuperado de <http://valores200904.blogspot.com/2011/02/sentido-de-pertenencia.html>

4.4 ANEXO 1

Factores Que Influyen En El Desarrollo De Burnout

Diversos autores han tratado de identificar y enumerar los potenciadores laborales más relevantes y significativos organizándolos en categorías con sentido teórico que permitan un análisis más sistemático del tema. Así, hay autores que identifican los factores estresantes, ubicándolos por categorías:

1. Factores intrínsecos al puesto y condiciones de trabajo
2. Rol en la organización
3. Desarrollo de la carrera
5. Estructura y clima organizacional
6. Fuentes extra-organizacionales como los problemas familiares.
7. Características personales.

Otros, han planteado otras categorías, como, por ejemplo: Ambiente físico, estresores de rol; estructura organizacional y características del puesto, relaciones con otros, desarrollo de la carrera y conflicto trabajo-familia.

En esta diversidad de taxonomías se puede observar la concurrencia de categorías y la clara intencionalidad de organizar un fenómeno multivariable como es el síndrome de estar quemado.

A continuación, se mencionan y explican brevemente, algunos de los factores potenciadores del síndrome:

1.- La edad y sexo, la edad parece no influir directamente, pero hay períodos de vulnerabilidad en el desarrollo personal, por otra parte, el burnout tiende a ser más frecuente en la mujer, relacionándose este aspecto con la doble carga laboral (tarea profesional y familiar) y el tipo de enlace afectivo que puede desarrollarse en el ambiente laboral y familiar.

2. – El turno laboral y el horario laboral, para algunos autores, el trabajo por turnos y el nocturno facilita la presencia del síndrome. Las influencias son biológicas y emocionales debido a las alteraciones de los ritmos cardíacos, del ciclo sueño-vigilia, de los patrones de temperatura corporal y del ritmo de excreción de adrenalina. Un tipo de turnos que parece muy negativo para la salud es el que plantea cambios de turno breves (dos o tres días) y frecuentes de diario a nocturno.

3.- La seguridad y estabilidad en el puesto, en épocas de crisis de empleo, afecta a un porcentaje importante de personas, en especial a los grupos de alto riesgo de desempleo (jóvenes, mujeres, los de baja calificación, más de 45 años, etc.).

4.- La antigüedad profesional, aunque no existe un acuerdo claro de la influencia de esta variable, algunos autores han encontrado una relación positiva con el síndrome manifestada en dos períodos, correspondientes a los dos primeros años de carrera profesional y los mayores de 10 años de experiencia, como los momentos en los que se produce un mayor nivel de asociación con el síndrome.

Otros autores, encuentran una relación inversa debido a que los sujetos que más Burnout experimentan acabarían por abandonar su profesión, por lo que los profesionales con más años en su trabajo serían los que menos Burnout presentaron y por ello siguen presentes.

5. - El progreso excesivo o el escaso, así como los cambios imprevistos y no deseados son fuente de estar quemado y en tensión. El grado en que un cambio resulta estresante depende de su magnitud, del momento en que se presenta y del nivel de incongruencia con respecto a las expectativas personales.

6.- La incorporación de nuevas tecnologías en las organizaciones, suelen producir transformaciones en las tareas y puestos de trabajo, que incluyen cambios en los sistemas de trabajo, en la supervisión y en las estructuras y formas organizativas (Peiró, 1990) Estas circunstancias dan lugar a nuevos factores estresantes en el trabajo, al tiempo que eliminan otros. Las demandas que plantean las nuevas tecnologías sobre los trabajadores, generan escenarios con multiplicidad de factores y estresores, entre los cuales se puede mencionar: la necesidad de capacitación, miedo a ser desincorporado, incremento de control y monitorización

del desempeño, aspectos relacionados con la seguridad, reducción de la interacción psicosocial directa, posibilidades de aislamiento en el puesto de trabajo, así como los cambios de roles en el sistema organizacional.

7.- La estructura y el clima organizacional, cuanto más centralizada sea la organización en la toma de decisiones, cuanto más compleja (muchos niveles jerárquicos), cuanto mayor es el nivel jerárquico de un trabajador, cuanto mayores sean los requerimientos de formalización de operaciones y procedimientos, mayor será la posibilidad de que se presente el síndrome de Burnout.

8.- Oportunidad para el control, una característica que puede producir equilibrio psicológico o degenerar en Burnout, es el grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar y los acontecimientos.

9.- Retroalimentación de la propia tarea, la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es, dentro de ciertos límites, un aspecto valorado por las personas en el marco laboral.

La retroalimentación o feedback de la tarea, ha sido definido como el grado en que la realización de las actividades requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño.

La investigación realizada al respecto muestra por lo general que los trabajadores que ocupan puestos con esta característica presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca, y niveles más bajos de agotamiento emocional que aquellos que ocupan puestos en donde esta retroalimentación falta o es insuficiente.

10.- Las relaciones interpersonales, son de forma habitual valoradas en términos positivos. Diversos teóricos de la motivación han señalado que la afiliación es uno de los motivos básicos de la persona. Los ambientes de trabajo que promueven el contacto con la gente serán, por lo general, más beneficiosos que aquellos que lo impiden o lo dificultan. De hecho, las oportunidades de relación con otros en el

trabajo es una variable que aparece relacionada con la satisfacción (Gardell, 1971) Esto no significa que las relaciones interpersonales en el trabajo siempre resulten positivas, con cierta frecuencia se traducen en uno de los potenciadores más severos e importantes, sobre todo cuando son relaciones basadas en desconfianza, sin apoyo, poco cooperativas y destructivas producen elevados niveles de tensión entre los miembros de un grupo u organización.

11.- También el salario ha sido invocado como otro factor que afectaría al desarrollo de Burnout en los trabajadores, aunque no queda claro en la literatura.

12.- La dirección empresarial puede causar el burnout con ánimo de lucro, de obtener más ganancias, por la eficiencia y la productividad, reduciendo personal y haciendo recaer sobre pocos trabajadores el peso del trabajo de un grupo anterior para reducir los costos y obtener el beneficio en una economía de costos y no de personas, dañando al ser humano y atentando también sobre su integridad moral al limitar sus descansos, posibilidades de capacitación, de ocio, de atención a la

familia, de contactos con otros profesionales donde nacen las ideas y los resultados. Termina entonces convirtiéndose en mobbing.

4.5 ANEXO 2

Percepciones De Imágenes del Estrés.



Figura N° 7: Percepciones de Imágenes de Estrés
Fuente: Autor

4.6 ANEXO 3

Gráfica De Niosh

Gráfica de Estrés Laboral, Fuerzas estresantes: Eventos mayores de vida (separación, la carga de los hijos), Estresantes Laborales (discusiones, rechazos, situaciones por alumnos) y Fricciones Cotidianas (traslado, tareas domésticas, situaciones madre-hijos).

Fuente: The National Institute of Organizational Safety and Health (NIOSH s/a)

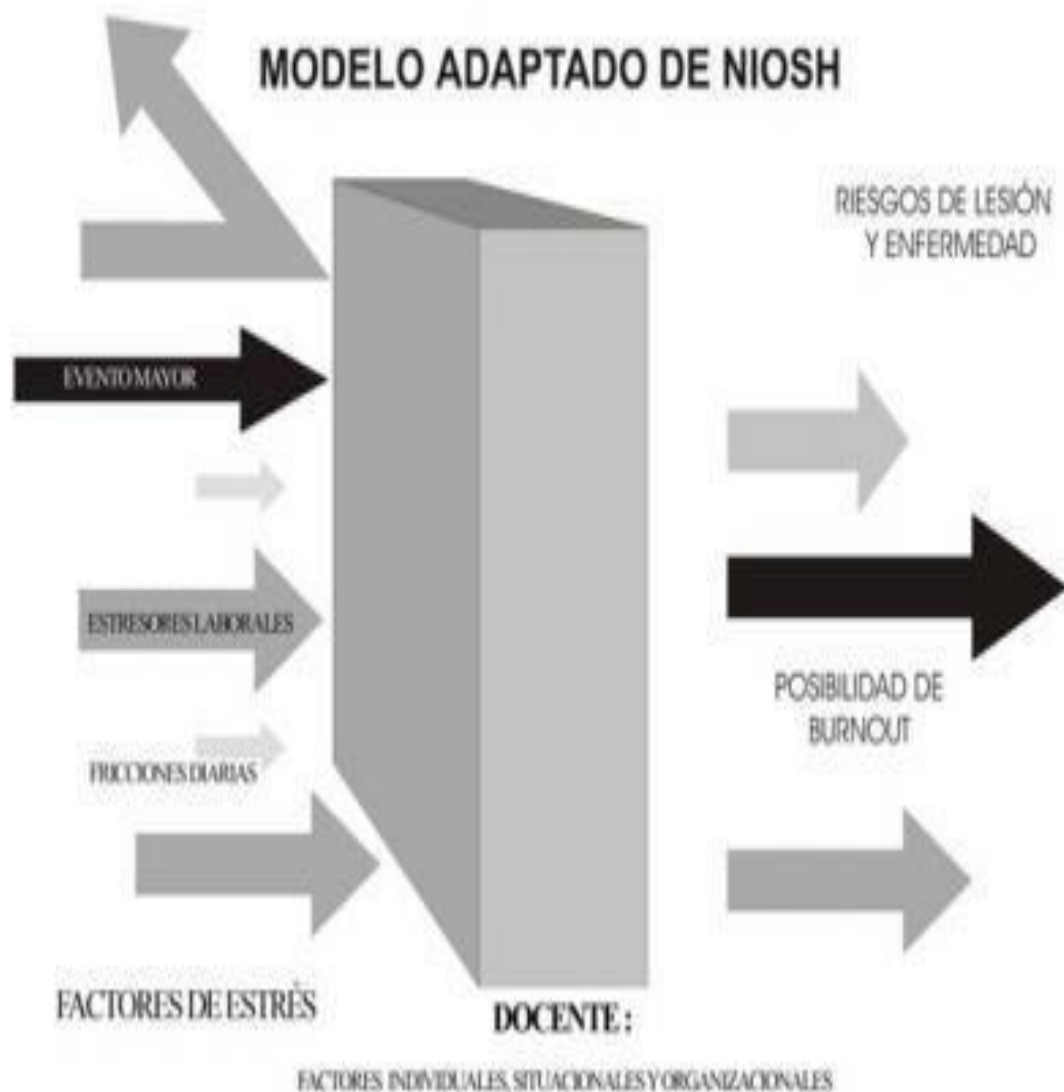


Figura N° 8: Gráfica de Niosh

Fuente: Autor