

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS

PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA

ESTRÉS LABORAL Y EL EFECTO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES EN ATENCIÓN AL
USUARIO DEL CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL EN LA
URUCA, SAN JOSÉ, EN EL III CUATRIMESTRE DEL 2016.

RODRIGO ALONSO DELGADO GONZÁLEZ

TUTORA: M.SC. SUSANA ARAYA ZAMORA

III CUATRIMESTRE, 2016

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Rodrigo Alonso Delgado González**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1379-0389 egresado de la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos, de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de este acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de Tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo investigación titulado: "Estrés laboral, y el efecto en el desempeño laboral de los colaboradores en atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial en la Uruca, San José en el III Cuatrimestre del 2016", es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como un producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los 18 días del mes de febrero del año dos mil 2017.



Firma del Estudiante

1-1379-0389

Cédula

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

San José, 18 de febrero del 2017

Señores
Universidad Hispanoamericana
Carrera Administración de Negocios con énfasis en Gerencia
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

El estudiante **Rodrigo Alonso Delgado González**, cédula de identidad número 1-1379-0389 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"ESTRÉS LABORAL, Y EL EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL EN LA URUCA SAN JOSÉ EN EL III CUATRIMESTRE DEL 2016"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	14
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	94

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



M.Sc. Susana Araya Zamora
Cédula Identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CONSTANCIA APROBACIÓN DE LECTOR METODOLÓGICO

CARTA DE LECTOR

San José, 04 de abril 2017

Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Carrera


Estimado señor

El estudiante Rodrigo Delgado González, cédula de identidad 1-1379-0389, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "ESTRÉS LABORAL, Y EL EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL EN LA URUCA SAN JOSÉ EN EL III CUATRIMESTRE DEL 2016.", el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Recursos Humanos.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.


Firma
Alexander Cordero Céspedes
Cédula 1-732-096
Carné 5813

CARTA DE APROBACIÓN FILÓLOGA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

San José, 18 de abril del 2017

Señores

Miembros del Comité de Trabajos Finales de Graduación

Estimados señores:

Leí y corregí la tesis "ESTRÉS LABORAL Y EL EFECTO EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES EN ATENCIÓN AL USUARIO DEL CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL EN LA URUCA, SAN JOSÉ, EN EL III CUATRIMESTRE DEL 2016", elaborada por el estudiante RODRIGO ALONSO DELGADO GONZÁLEZ, como requisito para optar al grado de LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS.

Corregí el trabajo en aspectos tales como construcción de párrafos, vicios del lenguaje que se trasladan a lo escrito, ortografía, puntuación y otros relacionados con el campo filológico y, desde ese punto de vista, considero que está listo para ser presentado como Trabajo Final de Graduación por cuanto cumple con los requisitos establecidos por la Universidad.

Cordialmente,



Ileana Campos Calderón
Licenciada en Filología Española
C. Colypro: 10159

DEDICATORIA

El desarrollo de este trabajo está dedicado a mis padres, quienes han sido el pilar más importante en mi vida, así como a mi Pa, que ha sido todo un maestro de vida. Para ellos, este paso.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a Dios por permitirme tener la capacidad para desarrollar esta investigación.

Agradezco a toda mi familia, pilares que se derivan de una unión que no hace valer alguna distancia; a mi ayudante estrella y a la que siempre estuvo ahí para colaborar conmigo; al que siempre estuvo pendiente del avance; y por aquella que en su mundo siempre le dio valor a los lazos más importantes: Mandy, Mau y Momo. También a los amigos cercanos que con sus oraciones han deseado el éxito para esta investigación.

Agradezco a la Universidad Hispanoamericana y a la Profesora Susana Araya por todo el apoyo que a lo largo de toda la carrera me dieron.

Por último, agradezco a la Licda. Cindy Coto, directora ejecutiva del Consejo de Seguridad Vial pues me permitió, con la mejor disposición, desarrollar la idea del proyecto del estrés laboral.

A todos ellos, gracias por todo.

Contenido

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	2
CONSTANCIA APROBACIÓN DE LECTOR METODOLÓGICO	3
CARTA DE APROBACIÓN FILÓLOGA	4
DECLARACIÓN JURADA.....	5
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTOS	7
ÍNDICE DE IMÁGENES	13
ÍNDICE DE CUADROS	14
ÍNDICE DE TABLAS.....	15
ÍNDICE DE GRÁFICOS	18
INTRODUCCIÓN.....	21
CAPÍTULO I	24
INFORMACIÓN GENERAL.....	24
1.1 Antecedentes históricos.....	25
1.1.1 Consejo de Seguridad Vial	25
1.2 Antecedentes investigativos	27
1.2.1 Instrumento utilizado.....	28
1.2.2 Conclusiones y recomendaciones	28
1.3 Formulación del problema	30
1.4 Planteamiento del problema.....	30
1.5 Justificación del problema.....	33
1.6 Objetivos de la investigación	36
1.6.1 Objetivo general	36
1.6.2 Objetivos específicos.....	36
1.7 Alcances y limitaciones	37

	9
1.7.1 Alcances	37
1.7.2 Limitaciones	37
1.8 Aporte del investigador	37
1.8.1 Delimitación espacial	38
1.8.2 Delimitación temporal	38
1.8.3 Sistematización del problema	38
CAPÍTULO II	39
MARCO CONTEXTUAL	39
2.1 Marco situacional	40
2.1.1 Reseña histórica.....	40
2.1.2 Misión.....	40
2.1.3 Visión.....	41
2.1.4 Valores	41
2.2 Marco conceptual	45
2.2.1 Administración	45
2.2.2 Organización	46
2.2.3 Funciones de las administración	47
2.2.7 Fases del estrés	55
2.2.8 Tipos de estrés	55
2.2.8.1 Tipos por tiempo y afectación por intensidad.....	55
2.2.8.2 Tipos por características.....	57
2.2.8.2.2 Distrés (estrés negativo)	57
2.2.8.2.3 Hiperestrés	57
2.2.8.2.4 Hipoestrés	57
2.2.9 Estrés laboral	57
2.2.10 Tipos de estrés laboral.....	59

	10
CAPÍTULO III	68
MARCO METODOLÓGICO	68
3.1 Tipo de investigación	69
3.2 Tipo de estudio.....	70
3.2.1 Investigación descriptiva	71
3.2.2 Investigación transversal.....	71
3.3.1 Primera mano	71
3.3.2 Segunda mano	72
3.3.3 Tercera mano.....	72
3.4 Población de estudio.....	72
3.5 Muestra.....	73
3.6 Técnicas e instrumentos para recolectar la información	73
3.6.1 Instrumentos de medición.....	74
3.7 Operacionalización de las variables.....	74
CAPÍTULO IV	78
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	78
4.1 Tipos de gráficos	79
4.1.1 Gráfico circular.....	79
4.1.2 Gráfico de barras	79
4.1.3 Gráfico de anillos	80
4.2 Resultados.....	81
CAPÍTULO V	147
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	147
5.1 Conclusiones.....	148
5.1.1 Información general	148
5.1.2. Objetivo específico 1: VARIABLE 1. Estresores laborales ..	149

	11
5.1.5 Objetivo específico 2: Variable II síndrome de Burnout.....	154
5.2. Recomendaciones.....	157
5.2.1 Objetivo específico 1: Variable estresores laborales.....	157
5.2.2. Objetivo específico 2: Variable II Síndrome de Burnout.....	162
CAPÍTULO VI.....	164
PROPUESTA.....	164
6.1 Introducción.....	165
6.2 Justificación.....	165
6.3 Objetivos de la propuesta	166
6.3.1 Objetivo general	166
6.3.2 Objetivos específicos.....	166
6.4 Alcances y limitaciones	166
6.4.1 Alcances.....	166
6.4.2 Limitaciones.....	167
6.5 Recursos.....	167
6.6 Debilidades institucionales.....	167
6.7 Propuesta.....	168
6.7.1 Programa de ejercicio de relajamiento.....	168
6.7.2 Diseño del programa de ejercicio postlaborales	169
6.7.2.1 ¿Quién debe ser participe?.....	169
6.7.2.2 ¿Cómo participar?	169
6.7.2.3 ¿En qué desarrollo?	169
6.7.2.4 ¿Quién capacitará?	169
6.7.2.5 ¿Dónde se capacitará?.....	169
6.7.2.6 ¿Para qué desarrollar este programa?	170
6.7.3 Programa de capacitación.....	170

6.7.4 Diseño del programa de capacitación	171
6.7.4.1 ¿Quién debe ser capacitado?.....	171
6.7.4.2 ¿Cómo capacitar?	171
6.7.4.3 ¿En qué capacitar?	171
6.7.4.4 ¿Quién capacitará?	172
6.7.4.5 ¿Dónde se capacitará?	172
6.7.4.6 ¿Para qué capacitar?	172
6.8 Plan de capacitación.....	172
6.8.1 Objetivo general	172
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	176
Referencias bibliográficas	177
Anexos	180

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Edificio del Consejo de Seguridad Vial sede La Uruca	40
Imagen2. Estructura Orgánica del Consejo de Seguridad Vial	42
Imagen 3. Edificio de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial	43
Imagen 4. Zona de espera para el Usuario en la Plataforma de atención del COSEVI.....	44
Imagen 5. Plataforma de atención al Usuario del COSEVI.....	45
Imagen 6. Funciones de la administración.....	49
Imagen 7. Características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial)	59
Imagen 8. Evaluación de la operacionalización	75
Imagen 9. Gráficos circulares.....	79
Imagen 10. Gráfico de barras.....	80
Imagen 11. Gráfico de columnas	80
Imagen 12 Gráfico de anillos.....	80

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Etapas del Desarrollo del Diagnóstico de Clima Organizacional en el COSEVI 2015	27
Cuadro 3. Población de estudio por Unidad	72
Cuadro 4. Operacionalización de las variables	76
Cuadro 5. Plan de capacitación	173

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Género.....	81
Tabla 2. Edad.....	82
Tabla 3. Estado civil.....	83
Tabla 4. Antigüedad.....	84
Tabla 5. Lugar de residencia.....	85
Tabla 6. ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?	86
Tabla 7. ¿Le permite su horario de trabajo continuar con sus estudios?	87
Tabla 8. ¿Le expone su trabajo a problemas de salud?	88
Tabla 9. ¿Considera que la remuneración económica que le ofrece COSEVI, es adecuada para el nivel de responsabilidad que ejecuta?	89
Tabla 10. ¿Es suficiente el salario actual para satisfacer sus necesidades básicas?.....	90
Tabla 11. ¿Afectan sus problemas personales de carácter económico el cumplimiento de objetivos?	91
Tabla 12. ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico experimenta en su área de trabajo?	92
Tabla 13. ¿Considera que maneja sobrecarga laboral en su puesto de trabajo?	94
Tabla 14. ¿Con cuál de las siguientes características, relaciona su sobrecarga laboral?	95
Tabla 15. ¿Experimenta situaciones en las cuales dos o más supervisores/jefes le dan órdenes contradictorias para una misma tarea?	97
Tabla 16. ¿Cuenta con el tiempo suficiente para completar las tareas que le son asignadas?	98
Tabla 17. Usted puede indicar en relación con su rol de trabajo que:	99
Tabla 18. ¿Considera que puede desarrollar su profesión o meta como individuo, en COSEVI de acuerdo con su carrera laboral actual?	100
Tabla 19. ¿Cuál de los siguientes factores estresantes se presentan en su área de trabajo?	101
Tabla 20. ¿Cómo define la atmósfera o clima que se presenta en su lugar de trabajo?	103

Tabla 21. ¿Con cuál de los diferentes estilos gerenciales identifica a su jefatura inmediata?	104
Tabla 22. ¿Le brinda COSEVI los insumos necesarios para una adecuada ejecución de sus labores, de acuerdo con los requerimientos y exigencias del puesto?	105
Tabla 23. ¿Se preocupa COSEVI por brindarle la capacitación apropiada sobre los diversos temas, requeridos para el adecuado desempeño de sus labores?	106
Tabla 24. ¿Son las actividades que realiza habitualmente las correspondientes al puesto asignado?	107
Tabla 25. ¿Le ayudan los sistemas informáticos que se utilizan a realizar su gestión de forma eficiente?	108
Tabla 26. ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?	109
Tabla 27. ¿Qué recomendaciones aportaría para disminuir el estrés laboral en su unidad de trabajo?	110
Tabla 28. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	112
Tabla 29. Al final de la jornada me siento agotado	113
Tabla 30. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	114
Tabla 31. Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios	116
Tabla 32. Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos	118
Tabla 33. Trabajar con usuarios todos los días es una tensión para mí ..	119
Tabla 34. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los usuarios	121
Tabla 35. Me siento "quemado" por el trabajo	123
Tabla 36. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	124
Tabla 37. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	126
Tabla 38. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	127

Tabla 39. Me encuentro con mucha vitalidad.....	129
Tabla 40. Me siento frustrado por mi trabajo	130
Tabla 41. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	131
Tabla 42. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender	133
Tabla 43. Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés.....	135
Tabla 44. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios	137
Tabla 45. Me encuentro animado después de trabajar junto con los usuarios	139
Tabla 46. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	141
Tabla 47. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades....	142
Tabla 48. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.....	143
Tabla 49. Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas	145

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género	81
Gráfico 2. Edad.....	82
Gráfico 3. Estado civil.....	83
Gráfico 4. Antigüedad	84
Gráfico 5. Lugar de residencia	85
Gráfico 6. ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral? ..	86
Gráfico 7. ¿Le permite su horario de trabajo continuar con sus estudios? ..	87
Gráfico 8. ¿Le expone su trabajo a problemas de salud?	88
Gráfico 9. ¿Considera que la remuneración que le ofrece COSEVI, es adecuada para el nivel de responsabilidad que ejecuta?	89
Gráfico 10. ¿Es suficiente el salario actual para satisfacer sus necesidades básicas?.....	90
Gráfico 11. ¿Afectan sus problemas personales de carácter económico el cumplimiento de objetivos?	91
Gráfico 12. ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico experimenta en su área de trabajo?	92
Gráfico 13. ¿Considera que maneja sobrecarga laboral en su puesto de trabajo?	94
Gráfico 14. ¿Con cuál de las siguientes características, relaciona su sobrecarga laboral?	95
Gráfico 15. ¿Experimenta situaciones en las cuales dos o más supervisores/jefes le dan órdenes contradictorias para una misma tarea?	97
Gráfico 16. ¿Cuenta con el tiempo suficiente para completar las tareas que le son asignadas?	98
Gráfico 17. Usted puede indicar en relación con su rol de trabajo que:	99
Gráfico 18. ¿Considera que puede desarrollar su profesión o meta como individuo, en COSEVI de acuerdo con su carrera laboral actual?.....	100
Gráfico 19. ¿Cuál de los siguientes factores estresantes se presentan en su área de trabajo?	101
Gráfico 20. ¿Cómo define la atmósfera o clima que se presenta en su lugar de trabajo?	103

Gráfico 21. ¿Con cuál de los diferentes estilos gerenciales identifica a su jefatura inmediata?	104
Gráfico 22. ¿Le brinda COSEVI los insumos necesarios para una adecuada ejecución de sus labores, de acuerdo con los requerimientos y exigencias del puesto?	105
Gráfico 23. ¿Se preocupa COSEVI por brindarle la capacitación apropiada sobre los diversos temas, requeridos para el adecuado desempeño de sus labores?	106
Gráfico 24. ¿Son las actividades que realiza habitualmente las correspondientes al puesto asignado?	107
Gráfico 25. ¿Le ayudan los sistemas informáticos que se utilizan a realizar su gestión de forma eficiente?	108
Gráfico 26. ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?	109
Gráfico 27. ¿Qué recomendaciones aportaría para disminuir el estrés laboral en su unidad de trabajo?	110
Gráfico 28. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	112
Gráfico 29. Al final de la jornada me siento agotado	113
Gráfico 30. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	114
Gráfico 31. Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios	116
Gráfico 32. Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos	118
Gráfico 33. Trabajar con usuarios todos los días es una tensión para mí	119
Gráfico 34. Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan los usuarios	121
Gráfico 35. Me siento "quemado" por el trabajo	123
Gráfico 36. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	124
Gráfico 37. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	126
Gráfico 38. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	127

Gráfico 39. Me encuentro con mucha vitalidad	129
Gráfico 40. Me siento frustrado por mi trabajo	130
Gráfico 41. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	131
Gráfico 42. Realmente no me importa lo que le ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender	133
Gráfico 43. Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés.....	135
Gráfico 44. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios	137
Gráfico 45. Me encuentro animado después de trabajar junto con los usuarios	139
Gráfico 46. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	141
Gráfico 47. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades .	142
Gráfico 48. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.....	143
Gráfico 49. Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.....	145

INTRODUCCIÓN

Con la aceleración y el ritmo de vida que se impone en el ser humano para crecer y desarrollarse, el término estrés se ha vuelto más común en el diario vivir de las personas.

El éxito se convirtió en una competencia diaria en la que todos los factores pueden afectar el desarrollo de cumplir alguna meta individual, grupal, corporativa; o bien, sea cual sea el individuo o el grupo, el aprendizaje y las experiencias han pasado a formar parte de una cartera de opciones, que deja el largo y atropellado camino hacia el "ser el mejor".

En el ámbito laboral no cambia la intención de todas las personas cuando entran a trabajar es demostrar que son capaces y que sus competencias cumplen de manera óptima con las obligaciones, esto, sin mencionar, que ya se arrastra la tensión de las obligaciones adquiridas, del desempleo y de la inestabilidad laboral, debido a la alta competencia en todos los puestos y perfiles existentes a nivel general. Se busca crecer a costa, en muchas ocasiones, de valores y ética; y en otros casos, con esfuerzo y dedicación, pero se está consciente sobre lo difícil que se torna realizarse profesionalmente.

Es importante considerar también los factores del mercado laboral. Ser trabajador independiente, dependiente, público, privado y muchas etiquetas que existen. Estas son llaves que permiten el crecimiento de las personas de maneras distintas: los emprendedores son ejemplo de riesgo, los empleados públicos con nombramientos tienen estabilidad, los empleados privados tienen siempre que pensar en su rendimiento y, así, cada llave tiene sus consideraciones.

En el caso concreto del Consejo de Seguridad Vial no escapa al ritmo acelerado impuesto. La atención al usuario incrementa los niveles de estrés, pero la intención de realizar este estudio es para determinar las causas o

factores que afectan de manera directa en el desempeño de los colaboradores en la sede de La Uruca, San José.

A continuación se presenta un resumen de lo que ofrecerá esta investigación por capítulo:

Capítulo I: se desarrollan los antecedentes de la institución y se plasma la información obtenida sobre el problema definido (planteamiento, justificación, delimitación del problema); también, se definen los objetivos del estudio (general y específicos), lo que marcará la línea investigativa y, por último, se mencionarán los alcances, las limitaciones y otros datos específicos de este apartado.

Capítulo II: se recopilará en primera instancia la información general del Consejo de Seguridad Vial para ofrecer una explicación de la organización desde su perfil más íntimo posible. Seguidamente, se tomará la teoría sobre la administración, lo que permitirá contextualizar la investigación de manera paralela con la teoría, logrando la validez necesaria para el grado por el que se opta.

Capítulo III: se identifican las ramas investigativas con el Marco Metodológico (Tipos, Métodos, Fuentes, Instrumentos, entre otros), que marcan las pautas del estudio por medio de la definición de las variables, lo que permitirá tener una guía de principio a fin sobre lo que se pretende desarrollar. Esto le da coherencia y permite que el cuerpo de la tesis se comparta de principio a fin.

Capítulo IV: se analizan e interpretan, por medio de herramientas estadísticas (gráficos y/o cuadros), las respuestas del cuestionario que se aplique a los colaboradores de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial, según las variables definidas.

Capítulo V: se ofrece por cada análisis una conclusión y una recomendación para favorecer el desempeño en la tarea de atención al usuario en el Consejo de Seguridad Vial. Se considera mencionar los logros alcanzados en la investigación.

Capítulo VI: se brinda la opción de una propuesta, con los detalles sobre la aplicación y la implementación de esta.

CAPÍTULO I

INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Antecedentes históricos

1.1.1 Consejo de Seguridad Vial

Como ente público, los costarricenses que en determinado momento por alguna multa o sanción en carretera han tenido que visitar alguna de las oficinas del COSEVI son testigos del escenario de tensión que genera solo el hecho de tener que visitar las instalaciones. Licencias, permisos para aprender a conducir, multas, entre otros, sin importar con exactitud y mencionando que en muchos casos la ignorancia del usuario ante la institución y sus funciones hacen de este Consejo más un punto de referencia en nuestro quehacer diario con respecto a la medición de la burocracia estatal.

En la actualidad, y por la problemática en la cantidad de vehículos en carretera, conductores malformados y una cultura vial dependiente de la subjetividad de quien la asuma, tiene un efecto que se refleja en la elevada tasa de accidentes en carretera y fallecimientos. Como consecuencia la institución ha tenido una participación más activa en medios de comunicación, debido a que, para intentar mitigar las estadísticas, el Consejo de Seguridad Vial (COSEVI), como ente rector de la seguridad vial en Costa Rica requiere de la ciudadanía para generar un cambio en la mentalidad de los conductores.

Su sede central está ubicada en la provincia de San José, en el cantón Central, distrito La Uruca, pero tiene presencia en todo el país. Está adscrito al Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), y se creó mediante la Ley de Administración Vial N.º 6324 del 24 de mayo de 1979 y sus reformas.

Sus objetivos, según se menciona en el sitio web de la institución (Consejo de Seguridad Vial, 2013) son los siguientes puntos:

- Desarrollar, establecer y mantener políticas que garanticen el manejo óptimo de todos los recursos asignados a su gestión y de los proyectos de ejecución interorganizacional en materia de seguridad vial.

- Promover, financiar y fiscalizar proyectos de ejecución interorganizacional que integren componentes de infraestructura, tecnología, educación, salud y medio ambiente en pro del favorecimiento de una cultura de seguridad vial.
- Desarrollar una estructura física, tecnológica y humana que promueva la excelencia en el servicio y la satisfacción total del usuario. Promover el uso de tecnología de punta en el desarrollo de la seguridad vial. Diseñar, establecer y mantener programas permanentes de capacitación y actualización (técnica, administrativa y de cultura organizacional) dirigidos al desarrollo personal del grupo humano que conforma la organización.

1.2 Antecedentes investigativos

Como parte de los objetivos del Consejo de Seguridad Vial de diseñar, establecer y mantener los programas para el desarrollo del personal, este estudio fue desarrollado por el Departamento de Gestión y Desarrollo Humano con la intención de conocer la percepción de los colaboradores con respecto a su área laboral. Su objetivo general fue diagnosticar los factores que inciden tanto en el clima organizacional del Consejo de Seguridad Vial como en los colaboradores de una determinada Área, Departamento o Dirección. Se definieron como objetivos específicos los siguientes:

- Identificar los factores que inciden, de manera positiva o negativa, en el clima laboral.
- Elaborar un análisis con los hallazgos obtenidos del estudio.
- Idear un plan de mejora como propuesta, tanto para la organización como para sus áreas de trabajo, creando estrategias.
- Dar seguimiento y evaluación a los resultados obtenidos.

Para cumplir con los objetivos planteados, se dispuso elaborar un plan con cuatro etapas las cuales se especifican en el siguiente cuadro.

Cuadro 1. Etapas del Desarrollo del Diagnóstico de Clima Organizacional en el COSEVI 2015

Etapa	Desarrollo
1. Aplicación del Instrumento	Cuenta con 40 ítems que permite conocer la opinión de 272 colaboradores. Se obtienen resultados y se tabulan.
2. Análisis y Confección del Informe	Se analiza la información y se elabora el informe con el resultado del estudio del clima organizacional para su debida presentación.
3. Presentar el informe a la administración superior para su análisis, revisión y aprobación	El informe se presenta a la Dirección Ejecutiva para su análisis y revisión con el propósito de ajustar el estudio a las necesidades de la institución.

4. Implementación, seguimiento y evaluación del plan de mejora	Se articulan los resultados del mejoramiento del clima organizacional con los indicadores estratégicos de la organización.
--	--

Fuente: Dirección Ejecutiva del COSEVI

1.2.1 Instrumento utilizado

Para determinar los resultados del Diagnóstico, el Consejo de Seguridad Vial, por medio del Departamento de Gestión y Desarrollo Humano, utilizó un cuestionario para recopilar la información de los 272 colaboradores. El cuestionario desarrolló temas como las condiciones generales sobre el puesto de trabajo, competencias de los puestos de jefaturas, relaciones interpersonales, incentivos, condiciones de trabajo y salud ocupacional.

1.2.2 Conclusiones y recomendaciones

Dentro de los cuestionamientos y sus conclusiones acerca de las condiciones de trabajo y salud ocupacional que se relacionan de manera directa con esta investigación, tenemos las siguientes:

- 1) Se concluye que un porcentaje considerable cree que la organización vela por el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional, siendo esto parte fundamental del clima de la organización y la motivación del personal.
- 2) Se concluye que casi el 70% de los funcionarios de este Consejo tiene la percepción de que las jefaturas valoran la salud y seguridad de cada uno de ellos, pero sin mencionar que no en todos los departamentos o áreas de la institución se aplican medidas preventivas y correctivas en cuanto a factores de salud y seguridad ocupacional.
- 3) Se puede determinar que la mayoría de los funcionarios de esta institución indican estar de acuerdo con las condiciones de iluminación para el desarrollo de las labores que realizan en su puesto de trabajo.

- 4) Se concluye que un porcentaje considerable de colaboradores tiene una percepción de las buenas condiciones de ventilación en su puesto de trabajo, aunque se debe de tomar en consideración que un porcentaje menor indica no estar de acuerdo con las condiciones de ventilación en su puesto de trabajo.
- 5) Los colaboradores, casi en un 70%, consideran que disponen de un puesto de trabajo adecuado para las labores que realizan.
- 6) Cerca de la mitad de la población laboral de este Consejo indica que la carga de trabajo o cantidad de labores que realizan le provoca altos niveles de estrés y/o problemas de salud.

Como se mencionó, algunas de las variables utilizadas en el diagnóstico pueden ser elementos de intereses para el desarrollo de la tesis, pues se comparten algunos criterios lógicos y metodológicos. Está claro que el propósito del estudio del clima organizacional comparte la identificación de los elementos que pueden afectar a nivel laboral, factores que se desarrollaran en la tesis como estresores. Según Cólica, se utiliza la definición de estresor o situación estresante, para referirse al estímulo o situación, que provoca una respuesta del cuerpo (2010), donde explica que el estresor es el agente externo, que actúa sobre el organismo y no el padecimiento del organismo (p. 20).

En conclusión, el diagnóstico del clima Organizacional como antecedente al desarrollo de la Tesis, colaborará en la contextualización de los temas que tienen que conocer los colaboradores, con el fin de mejorar la imagen del Consejo de Seguridad Vial con respecto a la atención al Usuario, y se podrá profundizar en lo necesario, para manejar las situaciones introrganizacionales, que son aquellas acciones que se pueden controlar dentro de las empresas como, por ejemplo: el ambiente físico (temperatura, ruido, etc.), como se percibe el trabajo en grupo o como se ha desarrollado la persona dentro de la institución. Y las situaciones extraorganizacionales como lo son la economía, asuntos familiares, o las relaciones sociales fuera de la empresa, elementos que

son independientes al desarrollo de las tareas laborales. Todo esto para que no se vea afectado el desempeño de cada persona y bien, dar una guía, adicional a las guías elaboradas, para enfrentar de la mejor manera el estrés laboral a nivel individual, grupal y organizacional, pero de manera específica en el Departamento de Logística en el Área de Atención al Usuario.

1.3 Formulación del problema

Las investigaciones para optar por el grado de licenciatura tienen que desarrollar en su totalidad la idea del tesista, según Roberto Hernández *“De nada sirve contar con un buen método y mucho entusiasmo, si no sabemos qué investigar. En realidad, plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación”* (2010, pág. 36). Esto, permite que la línea que lleva la investigación sea una misma en todas sus partes. Siendo el estrés laboral la temática, a continuación se presenta el resultado del análisis del problema de la presente investigación:

¿De qué manera afecta el estrés laboral el desempeño de los colaboradores de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca, de setiembre del 2016 a enero del 2017?

1.4 Planteamiento del problema

El término “estrés” tiene mucho tiempo de formar parte del contexto individual y grupal de cualquier persona, sea cual sea su oficio a nivel mundial. En el ámbito laboral, con respecto al estrés, la Organización Internacional de Trabajo en el año 1993 indicó que:

“La lucha contra el estrés en el trabajo será uno de los grandes empeños que deberán acometer tanto los gobiernos como los empleadores y los sindicatos en los próximos años. Las empresas que probablemente tengan más éxito en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y reacondicionen el lugar de

trabajo para adaptarlo mejor a las aptitudes y aspiraciones humanas” (OIT, 1993).

En el 2016, la misma organización realizó la siguiente afirmación “Los trabajadores y sus representantes deberían participar en la identificación de aquellos riesgos psicosociales que ellos consideran causantes de un estrés innecesario en sus trabajos, y clasificarlos por importancia para poder establecer las prioridades de intervención (OIT, 2016).

Esto revela que el estrés laboral en las últimas décadas, ha tomado una relevancia por parte de los investigadores para tratar de disminuirlo, con el propósito de desarrollar políticas que involucren el beneficio de los empleados; pero, de la misma manera, el crecimiento de sus empleadores, tomando en consideración los elementos que genera la disconformidad en sus puestos de trabajo, con el objetivo de equilibrar las cargas laborales según las competencias de cada trabajador y que sean requeridas por su empleador.

Otro factor que tiene que considerarse en el análisis del problema es la Globalización, elemento que afecta todos los procesos productivos, económicos, sociales, entre otros. La aceleración que este factor provoca influye sobre las estadísticas de calidad a nivel mundial pues cada elemento en las industrias se tiene que mantener a un ritmo específico para cumplir con las demandas, sin importar si la inversión es extranjera o nacional, la calidad de respuesta tiene que ser adecuada a la oferta del mercado.

Debido a la respuesta al ritmo impuesto por el mercado, una de las consecuencias es el nivel del estrés laboral como uno de los factores que afecta de manera directa la relación con el trabajo, porque puede incidir en las personas debido a las nuevas tendencias y formas de organizarse en los contextos ocupacionales.

Costa Rica, como país del Tercer Mundo no es la excepción. Un ejemplo de lo mencionado es la respuesta a la calidad que deben tener los productos de exportación pues tiene que cumplir los estándares impuestos

a nivel internacional, otros factores de medición son la educación, la tecnología y la infraestructura, elementos que se intentan adecuar a las necesidades básicas para responder a la competencia. Está claro que con los problemas que a diario enfrenta el país, el contexto al que se ve sometido el ciudadano puede generar aún más tensión. Se escucha en los pobladores siempre las quejas sobre el alto costo de la vida y la situación económica del país donde se involucran tanto las pensiones como los impuestos, las diferencias de criterio sobre temas sociales importantes como la afectación a los trabajadores y los pluses salariales, las horas perdidas en los congestionamientos viales y entre otros problemas, son parte de lo perceptible por la ciudadanía.

Como respuesta al contexto, la percepción y la mala evaluación hacia los organismos gubernamentales es muy común, mencionando generalmente los altos niveles de burocracia que fungen como traba para la agilidad en los trámites administrativos y su buen funcionamiento. De este criterio no se salva el Consejo de Seguridad Vial, ente calificado por muchos, inoperante por sus engorrosos trámites pero sin duda, la opinión y la predisposición provocada por los usuarios se debe al enfrentamiento de su consecuencia por violentar la ley de tránsito.

Enfrentar de manera diaria la consecuencia de la mentalidad de los conductores en Costa Rica y su cultura agresiva, le da una de las tareas más complejas al Consejo de Seguridad Vial pues tiene que responder de la manera más atenta al usuario con los estándares de calidad que ha introducido la automatización de los trámites, con el objetivo de minimizar la mala opinión de la población y garantizar una respuesta ágil y definitiva, lo que carga de responsabilidad a los colaboradores encargados de la plataforma de servicios, pues se convierten en la herramienta principal para lograr este objetivo, lo que provoca un alto nivel de exigencia y puede provocar un estrés laboral prolongado.

1.5 Justificación del problema

La finalidad de la investigación es aportar beneficio de conocimiento y desde un punto profesional en el área de la administración del Talento Humano, maximizar las competencias y que se genere un beneficio económico conjuntamente de un desarrollo de la persona humana, elevando el desempeño del mismo, sin dejar de lado la posibilidad del crecimiento que se puede adquirir según las experiencias compartidas en cada proceso y, de esta manera, equilibrar el bienestar social con las tareas asignadas.

1.5.1 Justificación

En la actualidad es común para las personas que tienen a cargo la función de servicio al público, atender una diversa cantidad de personas con necesidades y trámites diferentes y, en muchos casos, hasta diligencias de urgencia que incluyen el análisis del colaborador o el apoyo de otras áreas para cumplir con la necesidad de satisfacer al usuario y, de esa manera, dar respuesta a la demanda o el ritmo dispuesto en las plataformas de atención al usuario.

En el caso de las instituciones gubernamentales, los colaboradores se enfrentan al contexto de un público que, por razones de horario, tuvieron que solicitar un permiso, gestionar un día de vacaciones o bien aprovechan el tiempo que queda libre en sus agendas para poder estar presentes de manera física realizando cualquier gestión personal, por ejemplo: la solicitud de cédula en el Tribunal Supremo de Elecciones, solicitud de pasaporte tanto en el Banco de Costa Rica o en la Dirección General de Migración y Extranjería, Solicitud de gestiones judiciales ante el Poder Judicial o bien la renovación de la licencia en las instalaciones de Seguridad Vial o en las oficinas del Banco de Costa Rica, todos trámites que se realizan de lunes a viernes y, en la mayoría de los casos, en horario de oficina.

Otro factor por considerar en el conjunto de elementos que generan un ambiente estresante para los colaboradores en las plataformas es el tipo de trámite que se atiende y su capacidad para enfrentar el ritmo de trabajo. Sería subjetivo realizar una comparación de la atención en todas las oficinas gubernamentales mencionadas; pero comparten la posición de que el tiempo por consulta tiene que ser el menor posible por los estándares de atención que se han adquirido como, por ejemplo: los sistemas de fichas que llevan estadísticas exactas de relación tiempo y trámite que, en el caso de las evaluaciones del desempeño, podrían afectar alguna calificación.

Ambos factores, más las tensiones personales, podrían influir para que el colaborador más capacitado, en un tiempo determinado y con una carga de trabajo sin medida, sea víctima del estrés laboral, que dependiendo del nivel experimentado puede generar consecuencias como roces entre compañeros, depresiones, o bien pérdida del trabajo.

1.5.2 Justificación práctica

Esta investigación tiene como propósito identificar los factores del estrés laboral en la Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial y el efecto en el desempeño en la sede de La Uruca, en San José.

Uno de los principales focos del estrés laboral para el personal de atención al usuario en el COSEVI es el mismo usuario, esto se justifica en la cultura de buscar la manera de apelar una infracción, sea o no apelable, de exigir una respuesta inmediata a un trámite que conlleva un análisis legal profundo y en muchos casos de enfrentamiento por el malestar de no poder evitar una multa por violar la Ley de Tránsito.

Esto, sumado a los niveles de tensión personal y de un volumen de trabajo extensivo, puede representar el riesgo en la calificación del desempeño en las evaluaciones del colaborador, generando un nivel máximo de tensión que puede provocar reacciones impredecibles, como por ejemplo: incurrir en algún tipo de violencia en contra de algún

compañero teniendo como consecuencia alguna llamada de atención, o bien un castigo más severo, dependiendo de su falta.

La imagen de empleado público se ha visto muy afectada a lo largo de muchos años, por lo que consecuentemente y de manera directa involucra la cara de la institución, la cual ha realizado una inversión económica para estar presente en su tarea preventiva, tal como lo dicta en sus objetivos. El resultado es una reestructuración con el propósito de mejorar tanto a nivel externo como interno, por esta razón es importante la medición de la afectación del estrés laboral en el desempeño, pues permite definir los estresores lo que ayudará a visualizar el comportamiento del manejo de las diversas situaciones que tiene cada uno de los trabajadores, esto con el fin de establecer el parámetro de respuesta que se definirá según sus funciones.

Utilizando la herramienta del Testde Maslach, el cual revela cómo afecta a un trabajador los sentimientos y actitudes en su trabajo y su función es medir el desgaste profesional y está probado que su aplicación se desarrolle para la región de Latinoamérica, según J. Miravalles (2009). Con esto, se podrán determinar los niveles de insatisfacción con los elementos tensores e identificar el estrés padecido según su labor o bien, por sus contextos fuera de la empresa o cualquier otro elemento que influya para darle el tratamiento que favorezca a un clima organizacional sano para cada uno de los funcionarios, lo que permitirá la implementación de estrategias y mecanismos que lo reduzcan, que aseguren el fortalecimiento y el rendimiento para la obtención de los resultados.

Por estas razones, la investigación primero identificará las rutas hacia el estrés laboral para luego proponer las mejoras que, desde la perspectiva individual, con la colaboración de las teorías y los estudios ya realizados se puedan sugerir.

1.5.3 Justificación metodológica

Para alcanzar los objetivos propuestos se establecerá una línea de investigación y luego de comprender las teorías, se analizará el tema del Estrés Laboral y su posible efecto en el desempeño laboral. Se tomará información sobre los elementos o factores que podrían influir por medio de un cuestionario que tendrá implícito las variables de estudio y cerrará con el Cuestionario de Maslach para medir el nivel de Burnout que, según Maslach, hace referencia a la respuesta al estrés laboral crónico, que aparece especialmente en los profesionales de organizaciones de servicios que puedan estar sufriendo los colaboradores (se le llama también Síndrome del trabajador quemado).

La información se procesará para dar un panorama estadístico de los resultados, los cuales se concluirán y generarán una recomendación. El cierre se basará en realizar una propuesta que se adapte a la realidad de la institución sobre la incidencia del estrés sobre los colaboradores de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial, sede de La Uruca, San José, en el último bimestre del año 2016

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo general

- Análisis del estrés laboral y su efecto en el desempeño de los empleados del área de atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca, en el III cuatrimestre del 2016.

1.6.2 Objetivos específicos

- Identificar los estresores laborales que afectan a los colaboradores del Área de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de

La Uruca tomando en cuenta los extraorganizacionales, intra-organizacionales y organizacionales.

- Analizar el síndrome de Burnout según los resultados de la aplicación del cuestionario de Maslach, a los colaboradores del área de atención al usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca.
- Elaborar una propuesta de mejora que coadyuve a disminuir el estrés laboral de los colaboradores del Área de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca.

1.7 Alcances y limitaciones

1.7.1 Alcances

Se identificará si las relaciones entre el personal, las cargas y los roles de trabajo generan niveles de estrés que afecten el desempeño en los puestos de trabajo, tanto con los compañeros de Atención al Usuario como con las jefaturas.

1.7.2 Limitaciones

Una de las limitaciones que se experimenta es con la muestra final del estudio, porque se pretendía trabajar con toda la población y por la falta de apoyo por parte de los colaboradores y algunos nombramientos de vacaciones solo, se pudo recuperar 39 cuestionarios, lo que nos genera una muestra.

1.8 Aporte del investigador

En este punto es importante mencionar que el objetivo de la tesis es generar la reflexión sobre los aspectos, internos y externos, que puedan afectar en el desempeño de la labor en la atención al usuario. Es importante hacer un alto para determinar si las prácticas de los

trabajadores que se encargan de la atención al usuario son las mejores, esto determinará el nivel de tensión o de presión que podría estar sufriendo cada colaborador. El síndrome de Burnout, o del trabajador quemado por el trabajo, colaborará en la descripción del sentir del trabajador y permitirá obtener un parámetro de acción para poder determinar las causas posibles y las recomendaciones sobre esa percepción.

La intención es que la institución pueda desarrollar las mejoras necesarias y las que estén dentro de su posibilidad, como consecuencia del análisis de las variables que se identificaron a lo largo de la investigación. Al ser una tesis para la obtención del grado de Licenciatura se asume como un compromiso la información que se genere y se procurará el profesionalismo que requiere.

1.8.1 Delimitación espacial

La investigación se llevará a cabo en la sede del Consejo de Seguridad Vial ubicada en La Uruca, San José. Dirección de Logística en el Departamento de Atención al Usuario.

1.8.2 Delimitación temporal

La investigación se desarrollará desde el mes de septiembre del 2016 a enero del 2017, lo que permitirá por medio de la identificación de los diferentes estresores y los resultados del Cuestionario de Maslach, identificar los elementos que afectan el desempeño de la labor de Atención al Usuario en el Consejo de Seguridad Vial.

1.8.3 Sistematización del problema

¿De qué manera afecta el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores de atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca, de setiembre del 2016 a enero del 2017?

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL

2.1 Marco situacional

Al iniciar con la información institucional que le da contexto a la investigación, se describirá la creación, misión, visión, valores y otras informaciones de importancia para cumplir con el fin de fundamentar el tema planteado sobre el estrés laboral.

Imagen 1. Edificio del Consejo de Seguridad Vial sede La Uruca



Fuente: Información suministrada por la Dirección Ejecutiva del COSEVI

2.1.1 Reseña histórica

Para iniciar el Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) según su página web, es la institución rectora en materia de Seguridad Vial, creado mediante la Ley de Administración Vial, Ley 6324, publicada en el alcance N.º 4 de la Gaceta N.º 97 del 24 de mayo de 1979, como dependencia del Ministerio de Obras Públicas y Transportes el cual tendrá independencia en su funcionamiento administrativo y personalidad jurídica propia.

2.1.2 Misión

El Consejo de Seguridad Vial es la organización formuladora de políticas, facilitadora, fiscalizadora e integradora de esfuerzos por medio del financiamiento de proyectos de seguridad vial, ejecutados interorganizacionalmente y orientados a crear, promover y mantener en la sociedad una cultura de seguridad vial; coadyuvando con ello, a lograr una mejor condición y calidad de vida de los habitantes del país.

2.1.3 Visión

El Consejo de Seguridad Vial redefine su acción institucional en el año 2001, a efectos de adecuar parte de la estructura a la realidad imperante, producto del dinamismo que sufren actualmente las instituciones públicas.

Por esto, la institución se plantea *que “El Consejo de Seguridad Vial será reconocido nacional e internacionalmente por su liderazgo en la promoción de todas las acciones orientadas a la protección de los usuarios y del medio ambiente del sistema vial costarricense, favoreciendo el uso óptimo de tecnologías complementarias; así como, de recursos materiales y financieros, potenciados por un grupo humano permanentemente capacitado y comprometido con la excelencia en el servicio”.*

2.1.4 Valores

Según su página web los valores de la organización marcan el camino ético de su quehacer y el comportamiento de todos y cada uno de sus funcionarios en las actividades cotidianas que se emprendan, mostrando los límites y alcances de lo que la organización se ha propuesto realizar.

2.1.4.1 Compromiso

Se debe entender que todos los funcionarios están comprometidos con lo que hacen, cómo lo hacen y para qué lo hacen.

2.1.4.2 Excelencia

La excelencia es un valor del desarrollo personal y profesional al que se aspira bajo la premisa de que siempre habrá una mejor manera de hacer las cosas y todo funcionario tiene el deber y la obligación consigo mismo, para con la organización en la que trabaja y, por sobre todo, la de ser mejor como ser humano cada día.

2.1.4.3 Flexibilidad

Se debe ser flexible para entender que tenemos que desarrollar una amplia capacidad y tolerancia hacia el cambio constante y permanente, flexibilidad que no se debe entender como pasividad hacia acciones poco

éticas de compañeros y dirigentes de la institución. Flexibilidad que le permita al Consejo de Seguridad Vial ajustarse “sin dolor” a los cambios habidos en su entorno institucional, con el fin de estructurar una organización que fácilmente se ajusta al medio para poder prestar los servicios que él demanda, así como adelantarse a los cambios mediante una actitud organizacional proactiva.

2.1.4.4 Solidaridad

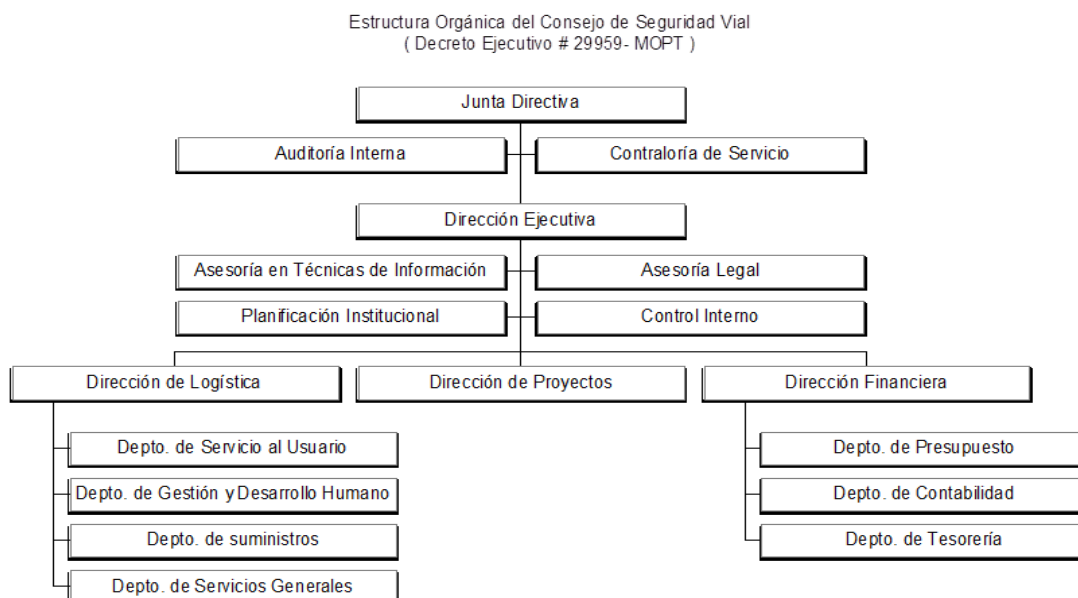
Entera comunidad de intereses y responsabilidades, condición necesaria para que el ser humano pueda desarrollarse.

2.1.4.5 Amor por el servicio

Se debe amar lo que se hace para comprometerse con ello, si no se ama el trabajo no se disfruta ni se alcanza el desarrollo personal que toda labor debe permitir al funcionario (Consejo de Seguridad Vial, 2016).

2.1.5 Organigrama

Imagen2. Estructura Orgánica del Consejo de Seguridad Vial



Fuente: Información suministrada por la Dirección Ejecutiva del COSEVI

Imagen 3. Edificio de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial



Fuente: Propia. Enero del 2017

2.1.6 Dirección de Logística

La dirección de Logística es la unidad responsable de brindar servicios de apoyo a las unidades ejecutoras y direcciones del COSEVI, adquirir bienes y servicios de conformidad con los requerimientos y la disponibilidad de recursos financieros, administrar y promover el desarrollo y la gestión humana, brindar a los usuarios servicios relacionados con las infracciones a la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial (Página Web del COSEVI).

Esta Dirección está dividida en las siguientes áreas:

→ Gestión y Desarrollo Humano: esta unidad se encarga de los procesos administrativos que se requiera con todo el personal.

→ Proveeduría: la unidad de proveeduría atiende lo correspondiente a las contrataciones que se planifican según lo requieran las diferentes áreas del COSEVI.

→ Servicios generales: la Unidad de Servicios Generales responde a darle el mantenimiento preventivo a la planta física del COSEVI.

→ Servicio al Usuario: la Unidad de Servicio al Usuario atiende todos los trámites relacionados con las multas, el registro de accidentes y las multas para las debidas estadísticas, las impugnaciones (apelación de las multas) y en los casos de retención de placas se atiende la recuperación de estas y la custodia de los vehículos decomisados por el incumplimiento de la Ley de Tránsito. En el año 2016, se aprobó la creación del Proyecto de “Donación de Vehículos” el cual busca agilizar el proceso de donar la chatarra de los patios de detención por lo que la tarea se le asignó a los profesionales de Impugnaciones creando una nueva unidad, para responder a la necesidad del COSEVI.

Imagen 4. Zona de espera para el Usuario en la Plataforma de atención del COSEVI



Fuente: Propia. Enero 2017

Imagen 5. Plataforma de atención al Usuario del COSEVI



Fuente: Propia. Enero 2017

2.2 Marco conceptual

Luego de presentar al Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) sede de La Uruca, es necesario referirse a la rama principal de la investigación y de la teoría que respalda dicho estudio. Para introducirse al ámbito administrativo se requiere refrescar los conceptos básicos, la teoría desde la raíz para que se derive el concepto de la administración del Recurso Humano, sus ramas y, en especial, el clima organizacional, de donde se determina la variable del estrés laboral.

2.2.1 Administración

El concepto mismo de Administración, según Bateman T y Snell Scott (2009), comparten el criterio de que: *"La Administración es el proceso de trabajar con las personas y con los recursos para cumplir con los objetivos organizacionales"* (pág. 19). Por otra parte, según los autores H. Koontz, Weihrich y M.Cannice (2012) es *"el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz"* (pág. 4). En estas dos definiciones se menciona como elemento determinante a las personas o

los individuos, siendo la administración la herramienta ideal para alcanzar los objetivos que se planifiquen en las organizaciones.

Asimismo, la administración es el resultado histórico acumulado de la contribución de científicos en múltiples disciplinas. Así, tenemos que la filosofía nutre a todas las ciencias y estas, a su vez, facilitan la sistematización de un nuevo conocimiento que apareció a principios del siglo pasado con el nombre de administración (Torres, Z. 2014. Pág. 6).

2.2.2 Organización

Otro concepto que se tiene que considerar en la teoría administrativa es la organización. Según los autores H. Koontz, Weihrich y M.Cannice es “...*Un grupo de personas que trabajan en conjunto para crear valor agregado. En organizaciones lucrativas dicho valor agregado se traduce en utilidades; en organizaciones no lucrativas, como las caritativas, puede ser la satisfacción de necesidades*” (2012, pág. 4).

La relación entre estos dos conceptos es importante. La administración por si sola se aplica en el diario vivir de las personas. por ejemplo, desde dónde se decide vivir, cómo hacerlo, hasta cuándo. Estas decisiones permiten que esas respuestas sean logradas para que la persona pueda ir desarrollándose, cuya naturaleza radica en los elementos básicos de la administración; pero, la organización le da un contexto aún más importante debido a que ya se menciona lo indispensable de tener el objetivo principal de obtener una ganancia.

A lo largo de la historia de la administración, se tienen casos de personas que administraron muy bien sus organizaciones y alcanzaron el éxito, como ejemplo se toma a Steve Jobs y sus ideas innovadoras con Apple; también existen organizaciones que por una mala dirección gerencial deben cerrar sus puertas como el Banco Anglo en Costa Rica. Los factores que envuelven a los dos términos se han desarrollado a lo largo de la historia de la administración. Desde los aportes de Frederick Taylor como creador de la administración científica, hasta los catorce principios

dispuestos por Henri Fayol, el padre de la Teoría de la Administración Moderna.

Es necesario volver a las bases de la administración para comprender, desde lo más básico, la intención del estudio de esta materia, que se centraliza en formar a las personas con una mentalidad que genere con sus aportes el desarrollo de las tareas administrativas, desde puestos de mando, de la manera más efectiva y eficiente.

2.2.3 Funciones de las administración

Fomentar el éxito en las instituciones no solo depende de las gerencias: si no, va siendo el resultado de la suma de todos los factores posibles dentro de la organización, con la intención de lograr el desarrollo de un escenario óptimo para cumplir los objetivos. En este proceso intervienen tanto las juntas directivas, las gerencias, los colaboradores como todas las personas que se relacionan con la organización, pues lograr desarrollar la empatía con los objetivos organizacionales, sin duda, genera ganancia. Para alcanzar este propósito, todo el proceso administrativo tiene que ser guiado. Antes mencionamos que uno de los aportes de la Administración moderna es el ciclo que consideraba Henri Fayol la cual se ha desarrollado y ha tomado forma en las gerencias. Por esa razón, se desarrollarán cada uno de los puntos.

2.2.3.1 Planear

Según la teoría, este término abarca seleccionar las misiones y objetivos, de igual forma definir el accionar para alcanzarlos, este factor requiere de una amplia y constante toma de decisiones por parte de la organización. Según H. Koontz, H.Weihrich y M.Cannice la planeación es "*Elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionan un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados*" (2012, pág. 108). En otras palabras, esto permite construir un estudio y análisis

del contexto, según así lo requiera para, así, llegar a la elaboración de una propuesta.

2.2.3.2 Organizar

Esto se debe comprender desde la perspectiva de que cada colaborador tiene que desempeñar una responsabilidad, un rol dentro de la organización. Cuando esta estructura intencional se da, es cuando podemos hablar de organizar, ya que permite el desarrollo óptimo de los objetivos por cumplir de la empresa. Con esto, podríamos ver que, más que una función, debe ser vista como una herramienta.

Para lograr que este factor se lleve a cabo con grandes resultados, se debe conocer a plenitud el personal que se encuentra dentro de donde se labora ya que, según los contextos, son las adaptaciones. *“Una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización; es intencional en el sentido de asegurarse que todas las tareas necesarias para lograr las metas se asignen, en el mejor de los casos, a las personas más aptas para realizarlas”* (H. Koontz et al. 2012, pág. 31.)

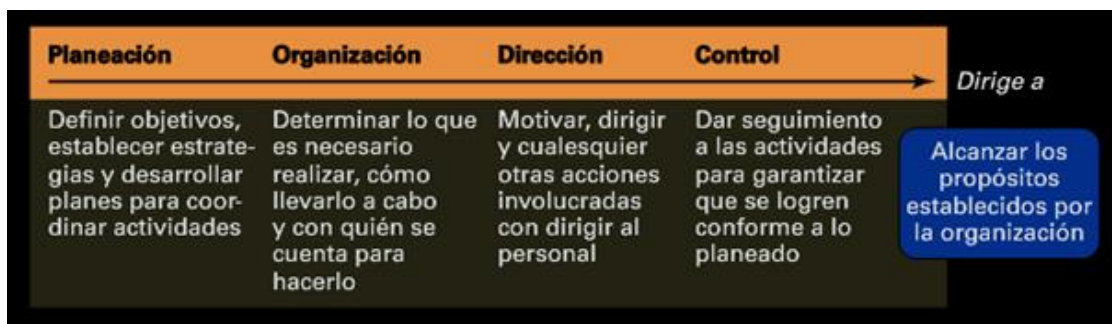
2.2.3.3 Dirigir

Concepto que se podría ver como aquella influencia que separa que todo el personal cumpla con sus actividades laborales. Como mencionan los autores H. Koontz et al, *“los gerentes efectivos también requieren ser líderes efectivos* (2012, pág. 31). Dirigir a un grupo de individuos va a incluir apoyo, motivación, comunicación tolerancia y respeto, necesarios para abarcar todas aquellas metas organizacionales.

2.2.3.4 Controlar

Dicho término, según Koontz et al (2012), “Es medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes” (pág. 31.) En otras palabras, este se va a relacionar con aquellas mediciones de los logros predispuestos por la empresa, ya que con esto se puede corregir y evaluar el ejercicio laboral, tanto individual como grupal, y así asegurar que el cumplimiento profesional realizado se ajuste a lo que la organización proyecta.

Imagen 6. Funciones de la administración



Fuente: Robbins, Stephen P. Mary Coulter (2013).

2.2.4 Administración de recursos humanos

Para abarcar todos los conceptos introductorios de la investigación, debemos comprender que como parte de la administración una de sus ramas es la administración de los recursos humanos, conocido actualmente como administración del talento humano. Este, según Chiavenato, se define como: “El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las “personas” o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño” (2009, pág. 9). Es importante que las organizaciones vean a su personal como un

activo, y con esto den el seguimiento y la atención requerida, para así poder asegurar que estos se desempeñen adecuadamente.

El objetivo de toda organización siempre será tener éxito, y más allá de la productividad que posea, tiene que enfocarse en mantener y optimizar las inversiones que tengan en su talento humano. Parte del clima organizacional se refleja en cómo se comporta su personal: una colaboración eficaz y eficiente de los trabajadores tendrá repercusiones positivas en la producción de la empresa.

2.2.5 Funciones de la Administración de Recursos Humanos

Esta administración de talento humano posee distintas áreas que ayudan al fortalecimiento de dicha gestión. Es importante que sean vistas en conjunto como una cadena ya que los procesos son interdependientes. Con una correcta gestión de las mismas, se asegura de grandes beneficios al siempre estar preocupado por el bienestar de sus colaboradores y, así, poder comprender las distintas necesidades de cada uno, de igual manera, estar con la confianza de que cada uno de ellos se encuentra comprometido con su organización y sus respectivas labores.

2.2.5.1 Reclutamiento y selección de personal

Según el autor Chiavenato (2011), en primera instancia se tiene la parte de reclutamiento, que podemos contextualizar como *“Conjunto de técnicas y procedimientos que buscan atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar un puesto en una organización”* (Pág. 128). El proceso mencionado es fundamental en dicha rama de la administración, pues integra al personal dentro de la organización y, asimismo, asegura captar de primera intención la atención del personal calificado para las competencias requeridas para abarcar el puesto vacante.

Seguidamente, una vez que se realizan los procesos adecuados por parte de los encargados del reclutamiento, se procede con la etapa de selección. Según Chiavenato dicha etapa proporciona la solución de dos variables: *“La primera la adecuación de la persona en el trabajo y la segunda la eficiencia y eficacia de la persona en el puesto”* (2011, p. 144).

La consideración de la adecuación se debe a que los candidatos posiblemente no cumplan con los requerimientos del puesto ideal, por lo que se debe elevar con la adecuación el puesto real al nivel más alto, para intentar equiparar la escala.

Con esto se determina que con la implementación de los dos procesos de manera correcta, todas las organizaciones apuntan a tener a los colaboradores aptos, pero sobre todo comprometidos con su puesto.

2.2.5.2 Capacitación

En este aspecto se considera al personal dentro de la empresa, la manera en que se va a organizar y el cómo se le va brindar la parte de la correspondiente capacitación según las responsabilidades a llevar con el diseño del cargo. Con esto se orienta a un correcto desempeño y a lo que serán sus futuras prácticas laborales. La capacitación debe ser vista como el proceso de educación a corto plazo en donde los colaboradores adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias entorno a objetivos definidos (Chiavenato 2011, p. 322).

2.2.5.3 Diseño y análisis del puesto

Para este proceso, Chiavenato (2011) indica que el diseño de puestos es *“la especificación del contenido del puesto, los métodos de trabajo y de las relaciones con los demás puestos...”* (p. 172). Con esto, se puede ver que esta área es de gran importancia, pues los trabajadores van a conocer

a profundidad todos los deberes que posee en el puesto a desempeñar dentro de una empresa.

Para llevar a cabo este proceso se debe con anterioridad realizar un estudio y análisis para ver si dicho cargo es, primeramente, rentable y necesario para la empresa. De igual manera, para conocer el personal que se requiere para el mismo, con el fin de realizar contrataciones que impulsen el crecimiento y evitar incremento de gastos por rotación del personal.

Un análisis adecuado permite conocer a fondo la complejidad del puesto y así mismo equilibrar las responsabilidades que se delegan con el mismo. Finalmente, con una buena gestión de esta área se asegura una protección desde lo individual hasta lograr combinarlo para la creación de unidades, departamentos y organizaciones (Chiavenato 2011, pág. 172.)

2.2.5.4 Remuneración

La remuneración se puede definir como *“Recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales”* (Chiavenato 2011, pág. 234). Esta área resulta vital en ella, se recompensa al trabajador por el esfuerzo y el ejercicio laboral realizado esto con el fin de motivar, incentivar y satisfacer necesidades a nivel más individual. Aquí es donde se encasillan las remuneraciones, incentivos y prestaciones. Esta parte es significativa en la gestión del talento humano, porque aquí los verán qué tan retribuido es su trabajo y esfuerzo. Estas estrategias de compensación deben ir de la mano con modelos que busquen la equidad, además de impulsar la competitividad para su mejora.

2.2.5.5 Desempeño y evaluación del personal

Este concepto hace referencia según Dessler y Varela (2011) a “calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares” (pág. 222.) El desarrollo que se brinde para que los colaboradores asciendan o maximicen sus competencias resulta relevante, ya que aquí es donde se genera valor dentro de la empresa, sentirse parte de elevar su éxito. La constante búsqueda de la potencialización de las habilidades individuales genera mayor motivación. Las estrategias de desarrollo y capacitación deberían resultar gestiones constantes para mejores resultados y un incremento en la rentabilidad; además, crear procesos donde se incentive la innovación y la creatividad en los negocios.

Dicho concepto es importante dentro de las organización, como exponen los autores G. Dessler y Ricardo Varela, las evaluaciones se realizan con el propósito de brindar información que sea relevante para las promociones o incrementos de salarios, de igual forma, brindan un panorama que permite que la organización busque algún plan para la corrección si se encuentra alguna deficiencia en su personal y, por último, permiten proyectar al empleado dentro de la empresa tanto con sus virtudes como sus debilidades (2011, pág. 227).

2.2.5.6 Clima organizacional

En esta investigación, entender dicha área será de suma importancia, gracias a esto, se medirá la satisfacción personal de cada colaborador y el cómo este se está desempeñando de acuerdo con las condiciones que se den dentro de la empresa. En la cadena de áreas que cubre la administración del talento humano, la búsqueda de la retención del capital intelectual va a ser clave, aquí es donde entra el clima organizacional que se proporcione.

Este término según Robbins (2013): “...es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos, y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones...” (pág.10). Brindar un ambiente cómodo y cálido va a corresponder desde lo gerencial hasta lo individual. Las relaciones laborales que se generen, el clima donde desarrollen sus labores, el ambiente donde están insertados día tras día son los que permiten que un colaborador decida permanecer dentro de su empresa, ya que siente un compromiso que se vuelve recíproco

Paso a paso, la administración del Recurso Humano toma importancia desde su razón: desarrollar al principal activo de la empresa, sus colaboradores.

2.2.6 Estrés

Los factores globalizantes a nivel laboral han provocado un cambio en la mentalidad en los empleadores y trabajadores, escuchar hablar de lograr metas, de jornadas laborales más extensas conlleva a un tema en específico, El Estrés. Esta variable se estudió y fue mencionado por primera vez por el Fisiólogo y Médico Hans Selye según lo menciona la Organización Internacional de Trabajo en el documento *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*: “El término “estrés” fue utilizado por primera vez por Hans Selye en 1936 para definir el estrés en términos biológicos como “una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio”, (pág. 2). Tal y como lo citó Arias, Fernando y González, Martha, (2009). este médico revolucionó la perspectiva con respecto al estrés pues trató de buscar la relación entre los factores que lo pueden provocar y la respuesta biológica hacia esos estímulos.

En la actualidad el estrés se puede definir, según la Real Academia Española como “*Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves*”. La editorial Océano lo define como “...una situación de ansiedad desproporcionada. Está provocado por presiones externas que se

mantienen en el tiempo y que pueden desencadenar el inicio de diferentes tipos de enfermedades al debilitarse el sistema inmunológico de la persona que lo padece (p. 101). Con esto, se puede concluir que las bases de Selye han sido suficientes como para desarrollar más investigaciones sobre los efectos que el estrés puede provocar sobre las personas.

2.2.7 Fases del estrés

Hans Selye en 1975 (citado por Collantes, 2014. p.2) deduce que existen tres fases a través de las cuales se explica cómo actúa el estrés en nuestro cuerpo y mente.

- **Fase de alarma:** en esta primera fase, el cuerpo reconoce el estrés y se prepara para hacerle frente o huir de él (p.3).
- **Fase de adaptación o resistencia:** el cuerpo empieza a segregar glucocorticoides, por lo que aumenta el nivel de glucosa en sangre equiparándola a la cantidad que el organismo necesita para su correcto funcionamiento (p.6).
- **Fase de agotamiento:** se desarrolla cuando la tensión y los estímulos estresantes se prolongan en el tiempo, de tal manera que el cuerpo se siente incapaz de abatirla al estar agotado. Es la fase más destructiva y problemática, ya que es donde comienzan a aparecer las consecuencias, tanto físicas como psicológicas, derivadas del estrés (p.9).

2.2.8 Tipos de estrés

Lyle H. Miller, PhD, y Alma Dell Smith, PhD. (2016), detallan los siguientes grados de estrés que pueden llegar a sufrir las personas.

2.2.8.1 Tipos por tiempo y afectación por intensidad

2.2.8.1.1 Estrés agudo

Es la forma más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y, las exigencias y presiones anticipadas del futuro

cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador (pág.1).

Los síntomas más comunes son:

- ➔ Agonía emocional, una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- ➔ Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza, dolor de espalda, dolor de la mandíbula y las tensiones musculares, que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos.
- ➔ Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.
- ➔ Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas en las manos palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar y dolor en el pecho (pág. 4).

El detalle alentador de este tipo de estrés es que es muy tratable y manejable médicamente, o con simples hábitos saludables.

2.2.8.1.2 Estrés agudo episódico

Surge de aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas, que son estudios de caos y crisis (pág. 6).

Los síntomas más comunes son:

- Agitación prolongada
- Dolores de cabezas tensos y persistentes
- Hipertensión
- Dolor de pecho y enfermedad cardiaca (pág.10)

2.2.8.1.3 Estrés crónico

Es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. Este tipo destruye el cuerpo, la mente y la vida; hace estragos

mediante desgaste a largo plazo. Surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente, presiones implacables durante períodos aparentemente interminables (pág.13).

2.2.8.2 Tipos por características

Según citan Arias, Fernando y González, Martha, Selye establece una valoración del estrés y utiliza los siguientes términos para referirse a ello.

2.2.8.2.1 Eustrés (estrés positivo)

Dicho concepto hace referencia a situaciones y experiencias en las cuales el estrés tiene resultados y consecuencias positivas, porque produce la estimulación y activación adecuadas, que permiten a las personas lograr en su actividad unos resultados satisfactorios con costos personales razonables (pág.173).

2.2.8.2.2 Distrés (estrés negativo)

Se refiere a situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar (pág.173).

2.2.8.2.3 Hiperestrés

Sucede cuando una persona se ve sometida a un estrés mayor del que puede soportar. La persona se siente sobrecargada y tremendamente abrumada porque considera que es incapaz de afrontar la situación y se siente imponente.

2.2.8.2.4 Hipoestrés

Es lo opuesto al hiperestrés: consiste en una cantidad insuficiente de estrés en la vida de una persona, el cual hace que se sienta aburrida y vacía constantemente.

2.2.9 Estrés laboral

En el caso de la rama de la administración de recursos humanos, es importante controlar los niveles de tensión a los que son sometidos los colaboradores de cada institución, esto con el fin de prevenir

padecimientos que, a largo plazo, perjudique a las organizaciones. Algunas de las variables que pueden afectar según la OIT son:

“...la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o excedan de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa” (OIT, pág. 2).

Estas variables son llamadas por la OIT factores de riesgo psicosocial. Es importante mencionar que todos los seres humanos reaccionan de manera diferente hacia los impulsos; de la misma manera sucede con las presiones laborales. Los niveles de tolerancia variarán según sus capacidades y sus contextos. La OIT dice lo siguiente:

“Las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral” (2016, pág. 3).

Esto permite entender que el estrés laboral no es solo el resultado de lo que pueda suceder en los lugares de trabajo, tiene varios conjuntos de factores que llevan a que el estrés se convierta en un padecimiento. Según cita la OIT, Cox divide los factores de riesgos psicosociales de la siguiente manera:

Imagen 7. Características estresantes del trabajo (factores de riesgo psicosocial)

CATEGORÍA	CONDICIONES QUE DEFINEN EL PELIGRO
CONTENIDO DEL TRABAJO	
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrutilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo / ritmo de trabajo	Exceso o defecto de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.
CONTEXTO DE TRABAJO	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo
Autonomía de toma de decisiones (latitud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social
Interfaz casa-trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Fuente: OIT, 2016

2.2.10 Tipos de estrés laboral

Existen dos tipos de estrés laboral: el episódico (un despido, por ejemplo) y el crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes, estimulación lenta y monótona y condiciones laborales inadecuadas” (Slipak 1996). De esta división se genera una reacción determinada, que se ubica en uno de los dos grupos que el doctor Slipak desarrolla.

2.2.11 Estresores extraorganizacionales

Estos estresores son los contextos del trabajador fuera de la empresa, como, por ejemplo, los factores familiares, sociales, políticos y económicos. Estos factores poco se pueden minimizar por parte de los encargados, debido a que las relaciones de los trabajadores fuera del ámbito laboral solo les corresponden a su vida privada. En muchos casos,

los problemas familiares o las discusiones provocan cargas emocionales que afectan su desempeño, así como la situación política o económica puede generar altos niveles de tensión por sus consecuencias.

2.2.12 Estresores intraorganizacionales

Dichos estresores hacen referencia al contexto interno que percibe un trabajador en su empresa. Ahora, podemos hacer referencia de algunos ejemplos de los estresores dentro de la empresa u organización.

2.2.12.1 Ambiente físico

El entorno que rodea a los colaboradores de una empresa, no siempre favorece al colaborador. Como ejemplo de estresores en el ambiente físico el Observatorio de riesgos psicosociales (2012) nos detalla:

→ **El ruido:** los niveles inadecuados de ruido repercuten negativamente en el trabajador, ya que lo exponen a niveles de fatiga, insatisfacción y vulnerabilidad y a cometer errores; por otra parte, la productividad se ve afectada.

Cuando el trabajador se expone a altos niveles de ruido, puede traer como consecuencia que el proceso de pensamiento normal se vea afectado, asimismo, provoca distracciones, puede generar sensación de frustración, problemas de concentración y dificulta la comunicación con el personal dentro de su área laboral (pág. 1).

→ **La iluminación:** cuando este factor es inadecuado en el trabajo tiene consecuencias negativas tanto para la visión como en el mantenimiento de la atención. Provoca dolores de cabeza, fatiga visual, tensión y frustración por hacer las tareas más molestas y costosas. La iluminación como estresor, si no se le presta atención, genera fatiga, mayor número de errores, mayor tiempo de ejecución de las tareas, tensión e insatisfacción (pág. 2.).

- **Higiene:** este estresor, va a ir de la mano con el espacio donde el colaborador realiza su tarea. Si se percibe olores desagradables, un lugar donde sea imposible ejecutar sus tareas por el desorden, polvo. En este aspecto también influyen los espacios destinados para los ratos de descanso y, de igual forma, el constante mantenimiento de los servicios sanitarios. Si lo anteriormente mencionado no cumple con los estándares, va a repercutir en que sus trabajadores muestren signos de irritabilidad, insatisfacción y frustración (pág. 2).
- **Temperaturas:** este factor como estresor, afecta el bienestar del trabajador ya sea por su exceso o por algún defecto en donde desarrolla sus tareas laborales, repercutiendo en el confort de este. Una temperatura inadecuada exige un esfuerzo añadido de atención. Es un estresor que puede causar accidentes al entorpecer el funcionamiento de las destrezas y capacidades psicofísicas del trabajador (pág. 2).

2.2.12.2 Nivel individual

Este grupo de estresores se basa en la parte individual de los colaboradores, concretamente, el sentir del individuo con respecto a sus funciones o intereses personales según sus roles. El Dr. Oscar Slipak (1996) menciona y explica los siguientes:

- Sobrecarga de trabajo: Slipak (1996) menciona *“Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal”*. En este primer estresor a nivel individual, el autor expone algunos síntomas por tratar de responder a la sobre exigencia en el trabajo, algunos son:
 - ✓ Insatisfacción
 - ✓ Tensión
 - ✓ Disminución de la autoestima

- ✓ Sensación de amenaza
- ✓ Taquicardia
- ✓ Aumento del consumo de nicotina y otras adicciones.

Los síntomas que se mencionan son generados, en su mayor parte, en cuanto un trabajador aumenta sus responsabilidades o ejerce tareas extras en cuanto a su puesto de trabajo se refiere.

En cuanto a nivel laboral, dicho estresor provoca:

- Disminución de la motivación en el trabajo de los aportes
- Disminución en las sugerencias a nivel laboral
- Disminución en la calidad de las decisiones
- Aumento del índice de accidentes laborales
- Deterioro de las relaciones interpersonales
- Aumento del ausentismo

- Conflictos de roles: el autor en este segundo estresor individual menciona: *“Será un conflicto de roles objetivo cuando existan dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto”.*

Los conflictos de roles generan en su gran mayoría a nivel laboral gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo. En muchos casos, se incrementa cuando más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias. Estas situaciones disminuyen la creatividad de los empleados sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos productivo. En lo personal, el colaborador suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol.

- Ambigüedad de roles: se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Podría generar estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo. Es importante que cada

organización vele por una correcta orientación en las tareas laborales, de manera que se cumpla la comunicación y la información que brinda a su personal.

- Discrepancias con las metas de la carrera laboral: dicho estresor hace referencia a las dudas o inseguridades laborales que presenta un individuo, ya sea por los ascensos o ambiciones que se han visto frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés. Todo esto, consecuencia a que el colaborador no se siente parte de la empresa o no se ve en un futuro dentro de los planes de esta.

Es frecuente que, además de una calidad deficiente del rendimiento laboral, a nivel personal encontremos en el individuo adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, etcétera.

2.2.12.3 Nivel grupal

En este aspecto es importante observar cómo se comporta el colaborador con respecto a las tareas que son delegadas para ejecutar con otros compañeros en el área laboral. El Dr. Oscar E. Slipak (1996) define un grupo como *“...dos o más personas que comparten valores, metas, normas y que interactúan entre sí”*. Asimismo, expone los siguientes estresores:

- Falta de cohesión grupal
- Conflictos intergrupales
- Conflictos intergrupales
- Apoyo inadecuado del grupo

Lo anteriormente mencionado son las consecuencias que trae para los empleados dentro de una organización el estrés que genera trabajar con otros. El Dr. Oscar Slipak (1996) menciona *“Cuando un grupo no se complementa, se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto”*.

2.2.13 Organizacionales

En este ámbito va a influir el clima organizacional de la empresa, con esto se percibe o se siente ya sea un estilo donde se mantenga un entorno relajado, o por el contrario un entorno donde se posea tensión. Dicho ámbito es donde el individuo pasa la mayor parte de su tiempo. El Dr. Oscar E. Slipak (1996) menciona y explica algunos estresores que se generan dentro de las instituciones, empresas u organizaciones:

- Clima de la organización: una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etc. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.
- Estilos gerenciales: pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, entre otros.
- Tecnología: será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.
- Diseños y características de los puestos: permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.
- Fechas topes no racionales: no requiere mayor detalle describir el impacto que produce el establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ello.
- Control de sistemas informáticos: cuando los integrantes de la organización, objetiva o subjetivamente, no dominan o controlan los sistemas informáticos que se utilizan, se generan situaciones de ansiedad y estrés que disminuyen la eficiencia.

Cada organización debe velar por la salud tanto mental como física de cada individuo, para así asegurar un óptimo desempeño dentro de su área laboral. Slipak (1996) aconseja las siguientes medidas con el fin de cuidar a los colaboradores:

- Controles médicos anuales;
- Protección y medios de trabajo adecuados;
- Capacitación;
- Control total de calidad;
- Establecer prioridades a niveles organizacionales;
- Estimular los vínculos interpersonales;
- Concientizar acerca de los peligros de la sobreestimulación y subestimación laboral, y la incidencia sobre la salud de los turnos rotativos.

Prestar atención a los factores mencionados asegura que una organización, empresa o institución vea en resultados alguna mejoría, ya sea que disminuyan costos o aumente la productividad. Sin embargo esto, como menciona el Dr. Oscar E. Slipak (1996), se verá reflejado “*salvo en aquellas empresas que han comprendido la filosofía y el concepto del control total de calidad*”.

2.2.14 Efectos del estrés laboral

El estrés laboral, como el resultado a las situaciones que no podemos controlar, conlleva un desgaste en la salud que genera ciertos tipos de padecimientos, cuya consecuencia se ve en la disminución de capacidad de vida a los trabajadores. La OIT menciona tres grandes grupos: las enfermedades cardiovasculares, los trastornos muscu-esqueléticos y el Burnout. En esta oportunidad, se desarrollará el último, pues es una de las variables que más afecta al trabajador en su desempeño laboral, el cual es medible a través del Test de Maslach.

2.2.15 Síndrome de Burnout

El síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), Maslach et al. (Citado por Olivarez, Víctor E., Gil-Monte, Pedro R. 2009), lo definen como una respuesta al estrés laboral crónico, que aparece especialmente en los profesionales de organizaciones de servicios (p.161).

Cristina Maslach es una profesora de la Universidad de Berkeley en California que ha desarrollado a lo largo de su carrera profesional estudios para comprender más este síndrome, que afecta a todo trabajador. Maslach (1999) menciona que *“las tres dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros”* (pág. 37).

El síndrome de Burnout, conocido como “el síndrome del trabajador quemado”, se caracteriza por un constante agotamiento tanto físico como mental, se pierde la motivación por el rol y las tareas desempeñadas y se hace notar una actitud radical en el colaborador, convirtiendo el trato hacia los demás en desagradable. Este síndrome es común en puestos donde se tenga que tratar con terceros. Ejemplo: secretarías, personal de limpieza y de servicio al cliente. Llega un punto donde el empleado ya no se siente capacitado para desarrollar efectivamente dicha tarea. Aunque se ha comprobado que son pocos los trabajadores que quedan fuera por las características del mundo globalizado.

La afectación de este síndrome se ve en seis aspectos: sobrecarga de trabajo, falta de control, recompensas insuficientes, quiebre de la comunidad, ausencia de imparcialidad y conflictos de valor. Cada una de estas áreas desarrolla en la persona una reacción diferente y la respuesta dependerá, no tanto del trabajo, sino del trabajador.

2.2.16 Cuestionario de Maslach

Esta herramienta tiene el propósito de analizar el síndrome de Burnout. El Test de Maslach revela cómo afectan a un trabajador los sentimientos y actitudes en su trabajo, su función es medir el desgaste profesional y está

aprobado que su aplicación se desarrolle para la región de Latinoamérica. Este cuestionario se detallará en el capítulo sobre la metodología por utilizar.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Es importante a partir de este apartado definir los elementos que identifican esta tesis con respecto a lo dispuesto en el método científico. Este capítulo adquiere la importancia desde el planteamiento del problema del estrés laboral y su efecto en el desempeño en los colaboradores del Consejo de Seguridad Vial, en la sede de La Uruca, San José, pues se le dará justificación al método que requiere la investigación para apegarse a los requisitos de graduación.

3.1 Tipo de investigación

Definir el tipo de investigación puede abrir un dilema a nivel puntual, debido a que muchas investigaciones hablan de varios tipos o identidades investigativas, lo que puede generar cierta confusión. En este caso, haremos referencia a lo dispuesto por Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista en su publicación de *Metodología de Investigación*, sobre el enfoque cuantitativo, cualitativo o mixto. Según Hernández (2010): “Las ideas constituyen el primer acercamiento a la realidad objetiva (desde la perspectiva cuantitativa), a la realidad subjetiva (desde la perspectiva cualitativa) o a la realidad intersubjetiva (desde la óptica mixta) que habrá de investigarse” (2010, pág. 26).

3.1.1 Enfoque cuantitativo

Según Barrantes, el enfoque cuantitativo “se desarrolla más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativo. Aplica las encuestas y medidas objetivas, utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad” (pág. 94). Parte de los elementos de este estilo se desarrollan en esta investigación con el fin de comprobar el efecto que tiene el estrés sobre el desempeño laboral en los colaboradores de una manera estadística.

3.1.2 Enfoque cualitativo

Según Barrantes, el enfoque cualitativo “nace de la interacción social; en esta, propicia explorar las relaciones tal y como las experimenta los

involucrados. La investigación con enfoque cualitativo requiere de un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan (pág. 95).

De este enfoque se derivan las preguntas más abiertas, el pedir su opinión sobre los temas más específicos sin limitar su pensamiento hacen que este enfoque también esté presente en la investigación.

3.1.3 Enfoque mixto

Teniendo elementos de ambos enfoques, se puede determinar como una investigación con un enfoque mixto en su desarrollo. Debido a la relación sobre las variables entre el estrés laboral y el efecto que esto podría traer para los colaboradores de Atención al Usuario del COSEVI en su desempeño laboral. Esto será definido por el análisis de los resultados de la aplicación de un cuestionario que se tabula con el fin de obtener datos estadísticos objetivos, y se encontrará una relación entre los dos enfoques mencionados anteriormente. Las características sobre el enfoque mixto es el que se ajusta a la investigación.

“...representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Baptista P, Hernández R, Fernández C, 2010).

3.2 Tipo de estudio

Por el desarrollo de los datos, el análisis y los elementos de estudio, se determina que esta investigación es descriptiva. Según Baptista P, Henrnández R, Fernández C, 2010: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas,

grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (pág. 80).

3.2.1 Investigación descriptiva

Las investigaciones realizadas por este tipo de investigación tienen el fin de medir aquellas variables que se definen en el estudio, no se da a la tarea de involucrar más suposiciones, sino que desarrolla y enfoca su atención en obtener información sobre los elementos o factores de estudio. Un ejemplo sobre esto es el tema de los estresores: el interés es definirlos, no ver si entre ellos se relacionan para ocasionar un problema de salud más serio.

3.2.2 Investigación transversal

Otro elemento por analizar sobre la investigación es su diseño transversal. Según Hernández, este tipo de investigación “estudia aspectos de desarrollo de los sujetos en un momento dado” (pág. 88). Dicho esto, ubicamos nuestros objetivos en un determinado tiempo lo que responde a la característica pues el estudio se planteó para que se desarrollara en los últimos meses del año 2016 e inicios del 2017.

3.3 Fuentes

Existen tres tipos de fuentes de información

3.3.1 Primera mano

Son aquellas que contienen información original. Según Maranto, las fuentes primarias “contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Contienen información directa antes de ser interpretada, o evaluado por otra persona” (pág. 3), como por ejemplo: libros, revistas científicas, periódicos, tesis de licenciatura, informes de investigación, actas de congresos, patentes y normas.

En el caso de la presente investigación se utilizaron los libros tanto físicos como virtuales, así como los colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario y el Test de Maslach.

3.3.2 Segunda mano

Las fuentes de segunda mano son las que tienen un material conocido pero organizado por un esquema determinado; por ejemplo, los directorios de información, diccionarios o enciclopedias.

En la investigación se utilizó la Enciclopedia Océano y el Diccionario de la Real Academia Española.

3.3.3 Tercera mano

Estas fuentes son guías físicas o virtuales que contienen información sobre las fuentes secundarias. Los ejemplos son las bibliografías o las guías de obras de referencia. En el caso de esta investigación se utilizaron como herramientas para consultar bibliografías de trabajos anteriores.

3.4 Población de estudio

En esta investigación la población de estudio son los colaboradores del COSEVI de la Dirección de Logística, que tienen la responsabilidad la Atención al Usuario. La distribución por unidad se presenta a continuación en el siguiente cuadro:

Cuadro 2. Población de estudio por Unidad

Unidad de estudio	Cantidad de colaboradores
Proyecto “Donación de Vehículos”	18
Vehículos Detenidos en San José	7
Registro de multas y accidentes	10
Impugnaciones	15
Plataforma de servicios	10
Total de colaboradores	60

Fuente: Propia

3.5 Muestra

Roberto Hernández se refiere a la muestra como la “esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos *población*” (pág. 175).

En el caso de esta investigación, no se iba a trabajar con muestra pues el objetivo inicial era desarrollar la investigación con toda la población, pero por varios factores se obtuvo que la muestra fue de 39 colaboradores lo que representa un 65% de la población de la investigación.

3.6 Técnicas e instrumentos para recolectar la información

En esta etapa de la investigación se deben recolectar los datos que nutren a la investigación, Hernández (2010) contextualiza que recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico (pág. 196). Este plan debe constar de 4 elementos esenciales para una recolección de datos eficaz. Estos son:

- Las variables
- Las definiciones operacionales
- La muestra
- Recursos disponibles

Por otra parte todo instrumento de medición requiere de 3 elementos de vital importancia: *confiabilidad, validez y objetividad*.

La confiabilidad según Hernández (2010) se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Asimismo, Bernal (2010) hace referencia a Anastasi y Urbina (1988) y afirman que la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (pág. 113). Por último, la objetividad que Hernández (2010) cita, se trata de un concepto difícil de lograr, particularmente en el caso de las ciencias sociales.

3.6.1 Instrumentos de medición

- Los cuestionarios: se puede definir como un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación (Bernal, 2010. Pág. 250).

En el caso de esta investigación, se desarrollarán dos tipos de cuestionarios.

El primero utilizará 5 preguntas de información general y en el desarrollo, se buscará por medio de 10 preguntas cerradas y 12 preguntas abiertas, recolectar la información sobre los elementos que perciben los trabajadores con respecto al estrés laboral.

Se desarrollará, adicionalmente, el Test de Maslach que, según J. Miravalles en la guía para la elaboración del Test, mide los 3 aspectos del síndrome de Burnout: cansancio emocional, despersonalización, realización personal (2009). Esto se logra determinar realizando una operación matemática, que según las respuestas dadas por cada colaborador se relaciona con la escala dada; se clasifica según el aspecto a medir y arroja un resultado, que a la vez, concluye el accionar sobre las posibilidades de enfrentar la situación del Síndrome de Bournout en un aspecto en particular y general.

3.7 Operacionalización de las variables

Según Reguant y Martínez, la operacionalización de las variables es “un proceso lógico de desagregación de los elementos más abstractos (los conceptos teóricos), hasta llegar al nivel más concreto, los hechos producidos en la realidad y que representan indicios del concepto, pero que podemos observar, recoger, valorar, es decir, sus indicadores” (2014, pág. 3).

Con esta definición se puede comprender la importancia del cuadro de operacionalización pues permite que el investigador conozca la raíz de sus variables (todo lo que se quiere medir o estudiar). A la vez, le permite dar más criterio a los cuestionamientos que se requieren despejar para dar respuesta a los problemas planteados, con el fin de perfilar el indicador con la pregunta en el cuestionario.

En esta tesis, la operacionalización tendrá una escala según la siguiente clasificación:

Excelente: si la frecuencia se da de 0 a 10 a nivel porcentual.

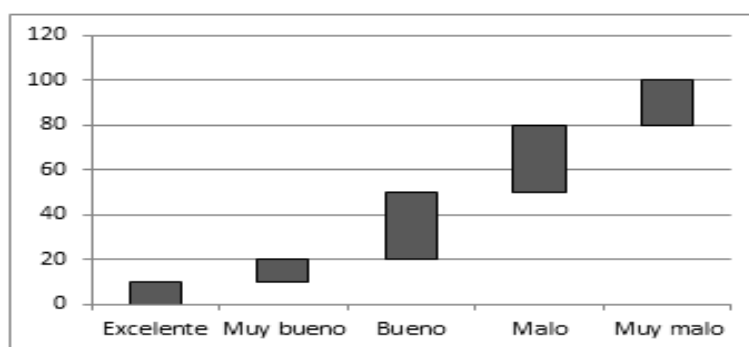
Muy buena: si la frecuencia se da de 10 a 20 a nivel porcentual.

Buena: si la frecuencia se da de 20 a 50 a nivel porcentual

Mala: si la frecuencia se da 50 a 80 a nivel porcentual.

Muy mala: si la frecuencia se da de 80 a 100 a nivel porcentual.

Imagen 8. Evaluación de la operacionalización



Fuente: Propia (enero 2017)

A continuación se presenta el cuadro de operacionalización de esta investigación:

Cuadro 3. Operacionalización de las variables

Operacionalización de las variables					
Objetivos específicos	Variables	Indicadores	Conceptualización	Operacionalización	Instrumentación
Identificar los estresores laborales que afectan a los colaboradores del área de atención al usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca tomando en cuenta los extraorganizacionales, intraorganizacionales y los organizacionales.	Estresores extraorganizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Familia • Economía • Político-Social 	Son los contextos del trabajador fuera de la empresa,	<p>Excelente: si la frecuencia se da de 0 a 10 a nivel porcentual.</p> <p>Muy buena: si la frecuencia se da de 10 a 20 a nivel porcentual.</p> <p>Buena: si la frecuencia se da de 20 a 50 a nivel porcentual</p> <p>Mala: si la frecuencia se da 50 a 80 a nivel porcentual.</p> <p>Muy mala: si la frecuencia se da de 80 a 100 a nivel porcentual.</p>	De la pregunta 6 a la pregunta 11
		<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico: <ul style="list-style-type: none"> -Ruido. -Vibraciones. -Iluminación. -Higiene. -Temperatura. • Individuales: <ul style="list-style-type: none"> -Sobrecarga de trabajo. -Conflicto de roles -Ambigüedad de roles. -Discrepancias con las metas de la carrera laboral. • Nivel Grupal <ul style="list-style-type: none"> -Falta de cohesión grupal -Conflictos intragrupal -Conflictos intergrupales 	Son los estresores que hacen referencia al contexto interno que percibe un trabajador en su empresa con respecto a su integridad física y/o emocional	<p>Excelente: si la frecuencia se da de 0 a 10 a nivel porcentual.</p> <p>Muy buena: si la frecuencia se da de 10 a 20 a nivel porcentual.</p> <p>Buena: si la frecuencia se da de 20 a 50 a nivel porcentual</p> <p>Mala: si la frecuencia se da 50 a 80 a nivel porcentual.</p> <p>Muy mala: si la frecuencia se da de 80 a 100 a nivel porcentual.</p>	De la pregunta 12 a la pregunta 19
Identificar los estresores laborales que afectan a los colaboradores del área de atención al usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca tomando en cuenta los extraorganizacionales, intraorganizacionales y los organizacionales.	Estresores Intraorganizacionales				

<p>Identificar los estresores laborales que afectan a los colaboradores del área de atención al usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca tomando en cuenta los extra-organizacionales, intra-organizacionales y los organizacionales.</p>	<p style="text-align: center;">-Apoyo inadecuado de grupo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Clima organizacional • Estilos gerenciales • Tecnología • Diseños y características de los puestos • Fechas topes no racionales • Control de sistemas informáticos 	<p>Son los factores que influyen en el clima organizacional de la empresa, lugar donde el colaborador pasa la mayor parte de su tiempo.</p>	<p>Excelente: si la frecuencia se da de 0 a 10 a nivel porcentual. Muy buena: si la frecuencia se da de 10 a 20 a nivel porcentual. Buena: si la frecuencia se da de 20 a 50 a nivel porcentual Mala: si la frecuencia se da de 50 a 80 a nivel porcentual. Muy mala: si la frecuencia se da de 80 a 100 a nivel porcentual.</p>	<p>De la pregunta 20 a la pregunta 27</p>
<p>Analizar el síndrome de Burnout según los resultados de la aplicación del cuestionario de Maslach, a los colaboradores del área de atención al usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca.</p>	<p>Síndrome de Burnout</p>	<p>Escala del Síndrome de Burnout</p>	<p>Es un síndrome de constante agotamiento tanto físico como mental. En español se le llama "síndrome del trabajador quemado"</p>	<p>Excelente: si la frecuencia se da de 0 a 10 a nivel porcentual. Muy buena: si la frecuencia se da de 10 a 20 a nivel porcentual. Buena: si la frecuencia se da de 20 a 50 a nivel porcentual Mala: si la frecuencia se da de 50 a 80 a nivel porcentual. Muy mala: si la frecuencia se da de 80 a 100 a nivel porcentual.</p>	<p>De la pregunta 28 a la 49</p>
<p>Elaborar una propuesta de mejora que coadyuve a disminuir el estrés laboral de los colaboradores del Área de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca.</p>					

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En este capítulo, se analizará y se interpretará los datos del estudio realizado a los colaboradores de Atención del usuario del departamento de logística, en el Consejo de Seguridad Vial ubicado en La Uruca, San José. Barrantes menciona *“El análisis de información da como resultado las conclusiones que puedan extraerse del estudio, para luego, ofrecer las recomendaciones pertinentes”* (2013, pág. 203).

Para ello, se utilizó la herramienta de los gráficos, la cual se detalla a continuación.

4.1 Tipos de gráficos

4.1.1 Gráfico circular

Este gráfico, llamado también gráfico de pastel o de sectores, muestra la proporción de los datos recolectados, según la serie o frecuencia de estos. Este tipo de gráfico puede contener una sola serie de datos ya que muestran los porcentajes de cada una de las partes respecto al total.

Imagen 9. Gráficos circulares

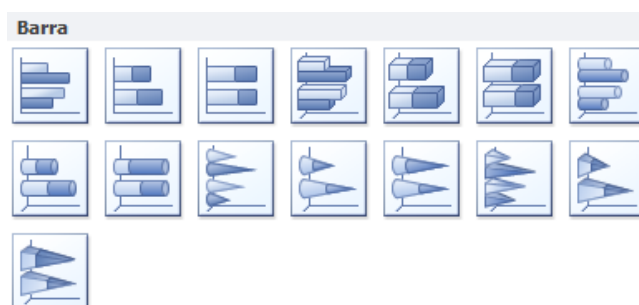


Fuente: Información tomada de Word, febrero del 2016.

4.1.2 Gráfico de barras

Dicho gráfico permite medir las frecuencias de las variables en estudio, cuyo valor es comparativo. Puede ser vertical u horizontal. La herramienta Word divide la categoría y, dependiendo de la dirección de las barras, lo llama gráfico de barras, como se presenta a continuación:

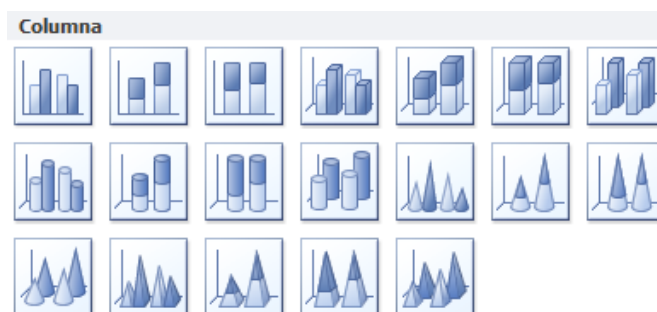
Imagen 10. Gráfico de barras



Fuente: Información tomada de Word, febrero del 2016.

O bien gráfico de columnas, como se muestra a continuación:

Imagen 11. Gráfico de columnas

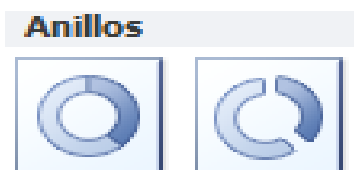


Fuente: Información tomada de Word, febrero 2016.

4.1.3 Gráfico de anillos

Los gráficos de anillos permiten visualizar los datos como un porcentaje del total. En ese sentido, son similares a los gráficos de circulares. Este permite que se centre el foco de atención de una manera a cada proporción brindada.

Imagen 12 Gráfico de anillos



Fuente: Propia. Febrero 2016.

4.2 Resultados

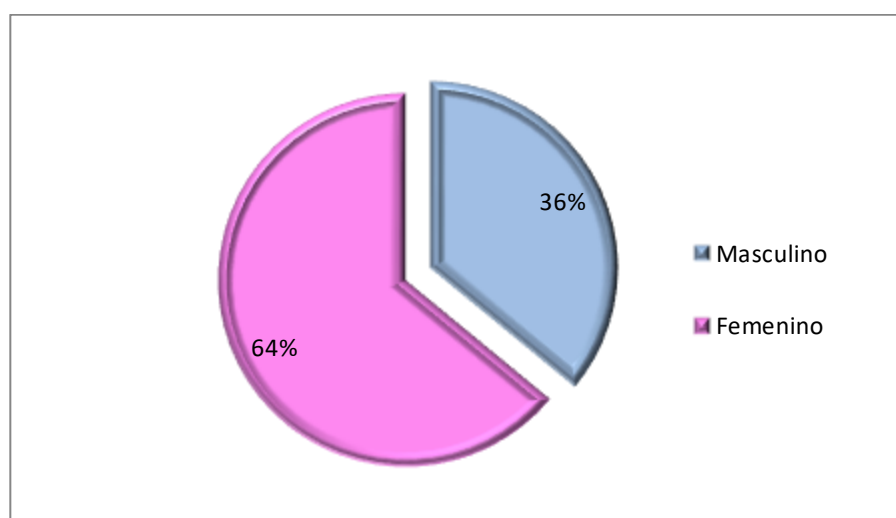
En el desarrollo del cuestionario aplicado para identificar los principales factores estresantes para los diferentes niveles, se presentan a continuación los siguientes datos:

Tabla 1. Género

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	14	36
	Femenino	25	64
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 1. Género



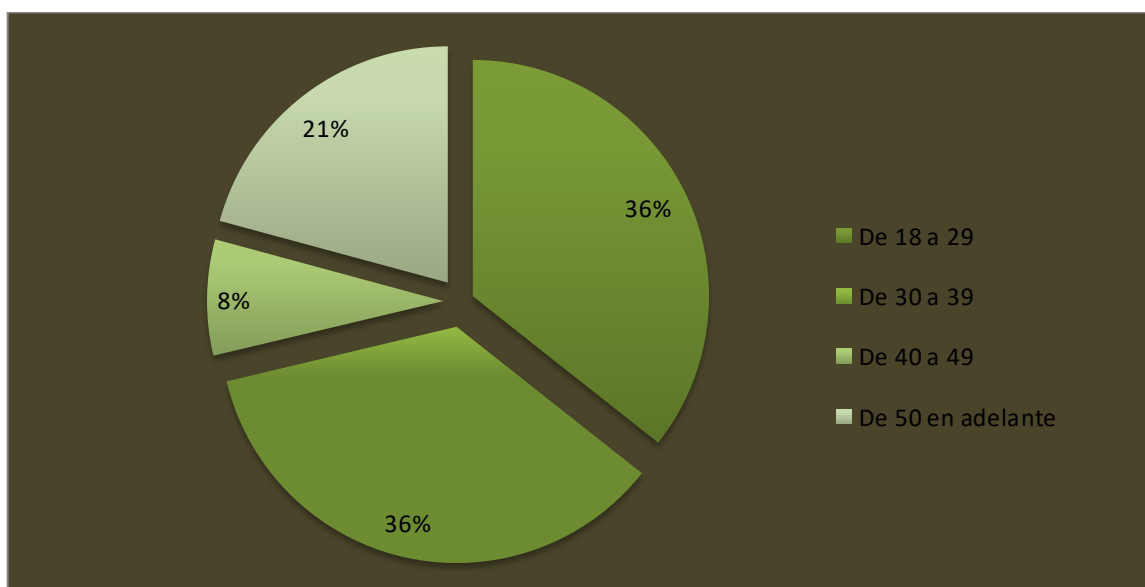
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta número 1 se determina que del total de los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el Consejo de Seguridad Vial que apoyaron el estudio, el 64% son mujeres y el 36% son hombres.

Tabla 2. Edad

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Edad	De 18 a 29	14	36
	De 30 a 39	14	36
	De 40 a 49	3	8
	De 50 en adelante	8	21
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 2. Edad

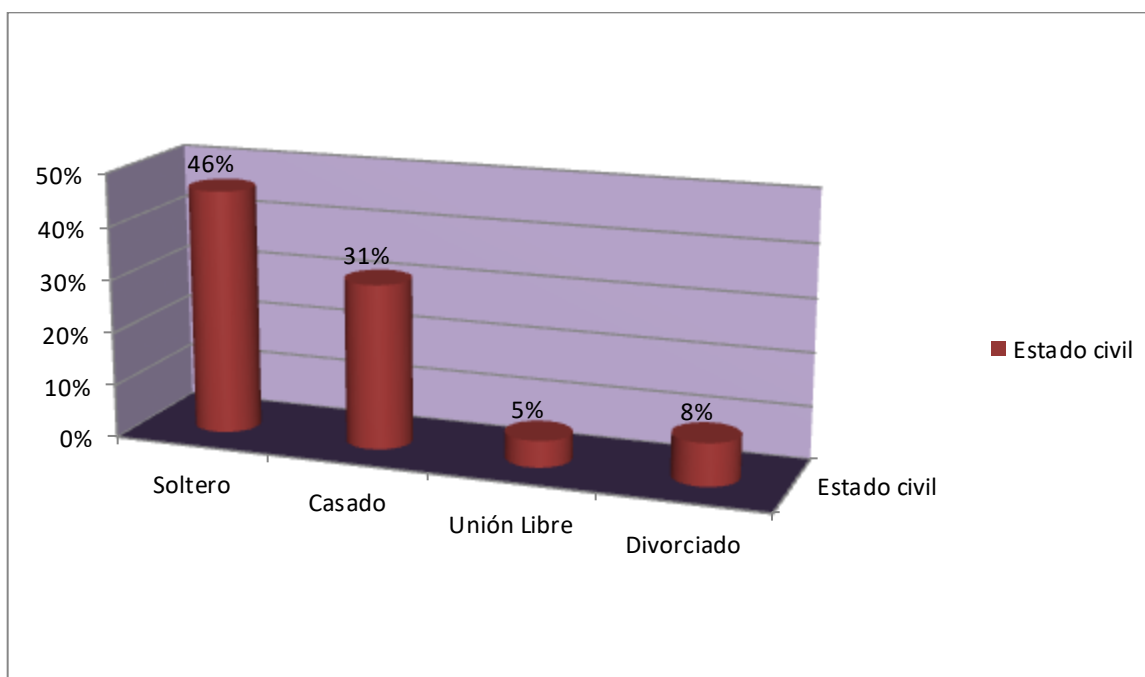
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del área de atención al usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 2 se determina que el total de los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el Consejo de Seguridad Vial que apoyaron el estudio indican que las edades que van de 18 a 29 años y de 30 a 39 años tienen el mismo 36% cada uno para un total del 72%, de 40 a 49 años el 8% y de 50 en adelante el 21%.

Tabla 3. Estado civil

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Estado civil	Soltero	18	46
	Casado	16	31
	Unión Libre	2	5
	Divorciado	3	8
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 3. Estado civil

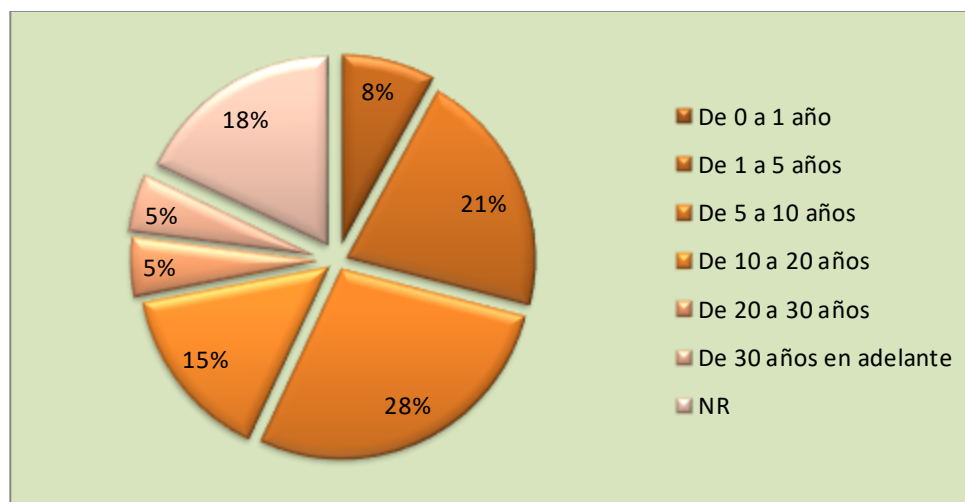
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la tercera pregunta se identifica que del total de los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el Consejo de Seguridad Vial que apoyaron el estudio el 46% son solteros, el 31% son colaboradores, casados; un 5% están en unión libre y el 8% son divorciados.

Tabla 4. Antigüedad

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Antigüedad	De 0 a 1 año	3	8
	De 1 a 5 años	8	21
	De 5 a 10 años	11	28
	De 10 a 20 años	6	15
	De 20 a 30 años	2	5
	De 30 en adelante	2	5
	No respondió	7	18
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 4. Antigüedad

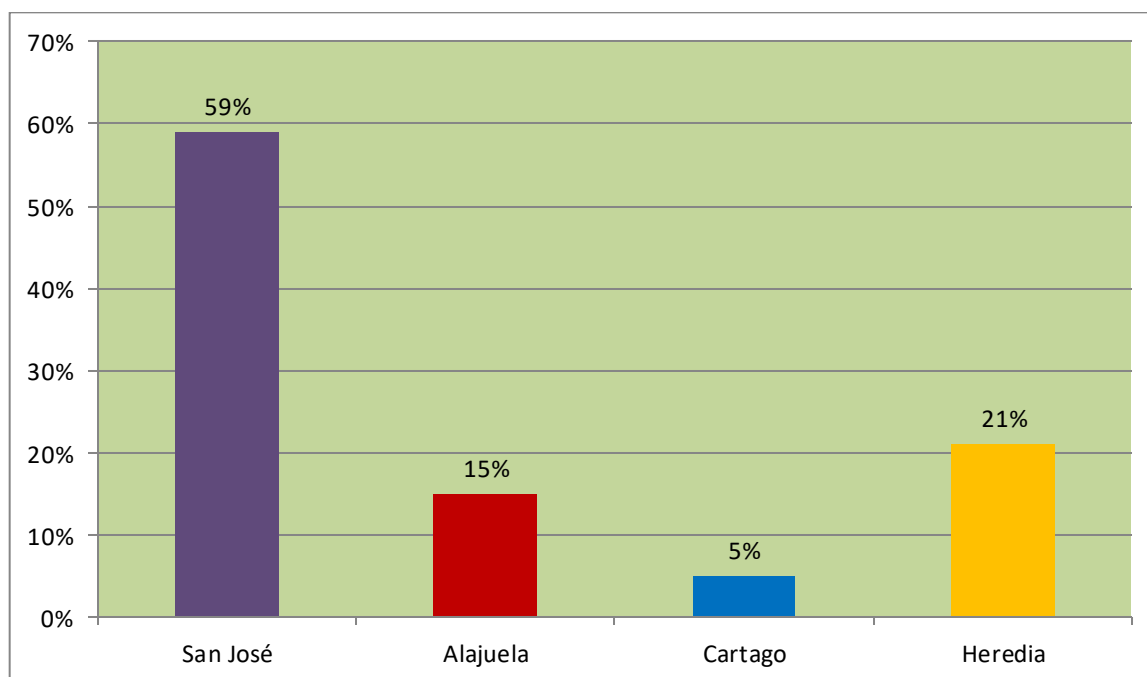
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 4 se le consultó a los colaboradores sobre la antigüedad en la institución y se observó que la distribución desde 0 a 1 año es del 8%; de 1 a 5 años, el 21%; de 5 a 10 años, de 28%; de 10 a 20 años del 15%; y de 30 años en adelante el 5% de la población. Un 18% no respondió al cuestionamiento.

Tabla 5. Lugar de residencia

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Lugar de residencia	San José	23	59
	Alajuela	6	15
	Cartago	2	5
	Heredia	8	21
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 5. Lugar de residencia

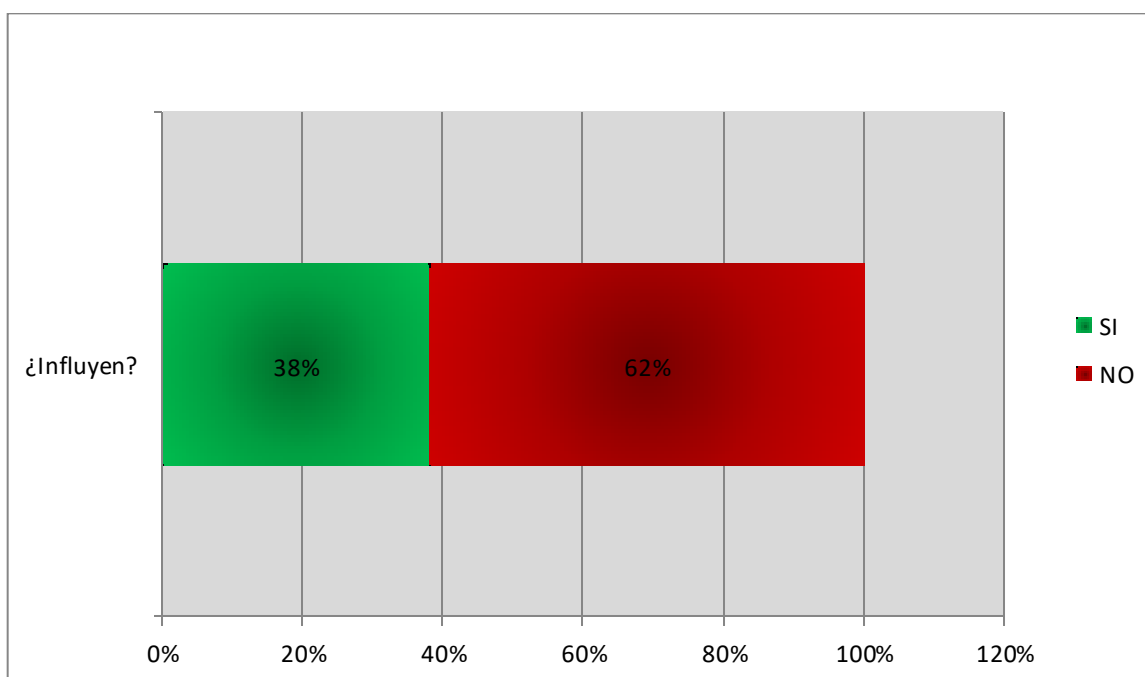
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del área de atención al usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 5 se consultó a los trabajadores que colaboraron con el estudio en el Área de Atención al Usuario sobre el lugar de residencia y se obtuvo que la distribución por provincia es de un 59% en San José, un 15% en Alajuela, un 5% en Cartago y un 21% en la provincia de Heredia.

Tabla 6. ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?	SÍ	15	38
	NO	24	62
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 6. ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

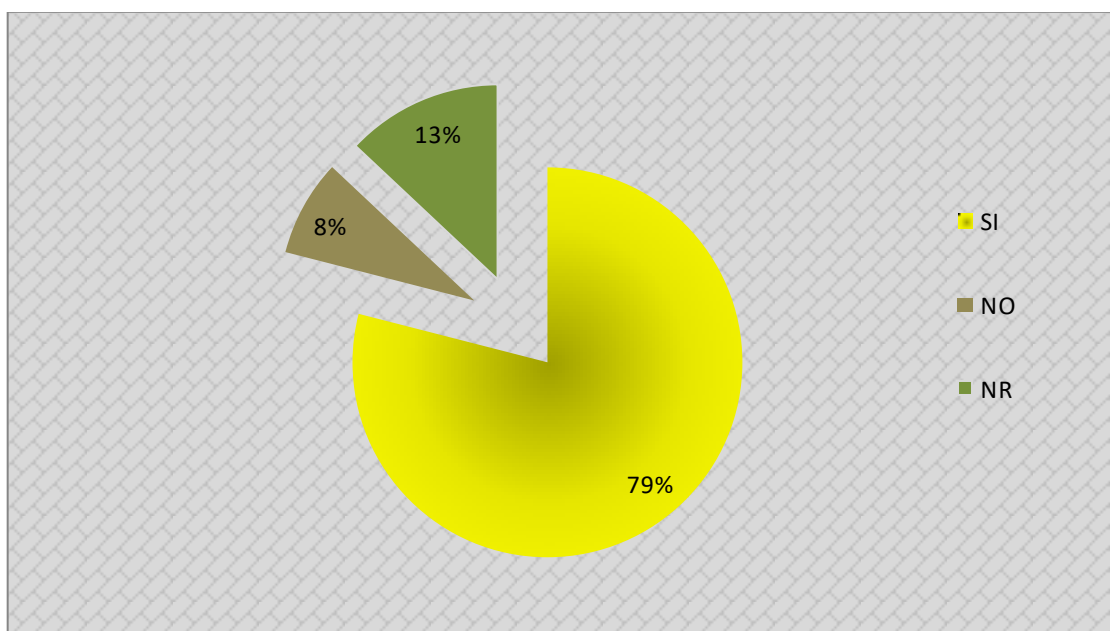
En la pregunta 6, el 62% de los colaboradores que participaron en el estudio respondieron que los problemas familiares no influyen en su desempeño laboral; por su parte, el 38% consideró que sí influye.

Tabla 7. ¿Le permite su horario de trabajo continuar con sus estudios?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Le permite su horario de trabajo continuar con sus estudios?	SÍ	31	79
	NO	3	8
	NR	5	13
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 7. ¿Le permite su horario de trabajo continuar con sus estudios?



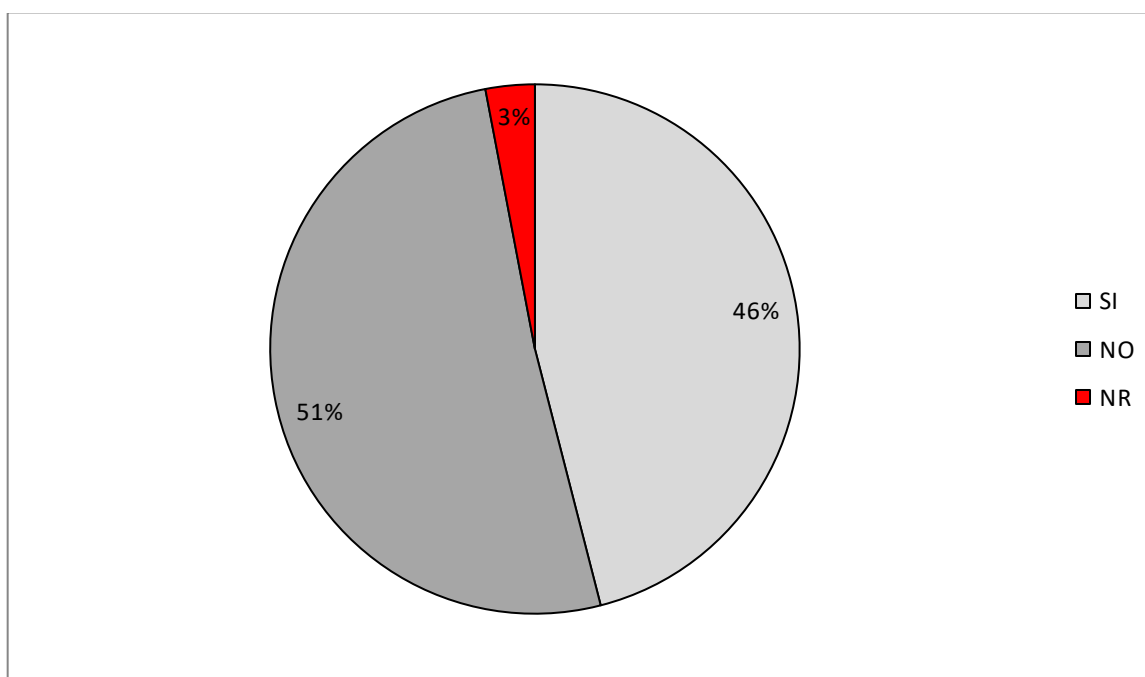
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 7, para el 79% de los colaboradores en el Área de Atención al Usuario, el horario de trabajo no es un impedimento para seguir con sus estudios; un 8% respondió que no, y un 13% no quiso responder a la incógnita.

Tabla 8. ¿Le expone su trabajo a problemas de salud?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Le expone su trabajo a problemas de salud?	SÍ	18	46
	NO	20	51
	NR	1	3
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 8. ¿Le expone su trabajo a problemas de salud?

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

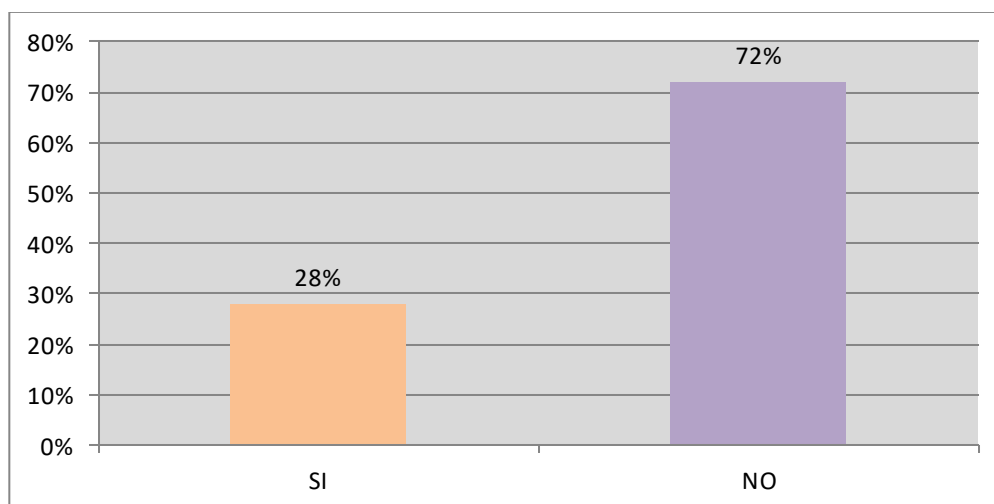
En la pregunta 8, para el 51% de los colaboradores que participaron en el estudio, el trabajo no lo expone a problemas en su salud; mientras tanto, el 46% de los que participaron afirman que sí les afecta. El 3% no respondió a la pregunta.

Tabla 9. ¿Considera que la remuneración económica que le ofrece COSEVI, es adecuada para el nivel de responsabilidad que ejecuta?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que la remuneración económica que le ofrece COSEVI es adecuada para el nivel de responsabilidad que ejecuta?	SI	11	28
	NO	28	72
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 9. ¿Considera que la remuneración que le ofrece COSEVI, es adecuada para el nivel de responsabilidad que ejecuta?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

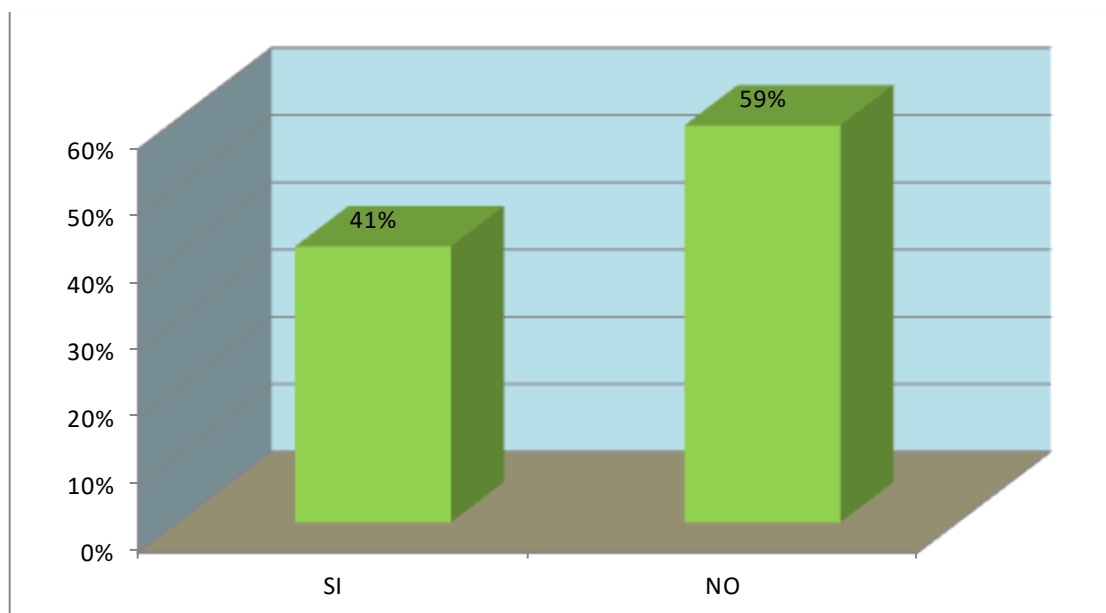
En la pregunta 9, el 72% de los colaboradores considera que la remuneración no es adecuada para el nivel de responsabilidad que se ejecuta; para el 28% restante sí se adecua, según las respuestas de los colaboradores del Área de Atención al Usuario que colaboraron con el estudio.

Tabla 10. ¿Es suficiente el salario actual para satisfacer sus necesidades básicas?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Es suficiente el salario actual para satisfacer sus necesidades básicas?	SÍ	16	41
	NO	23	59
Total		39	100

Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 10. ¿Es suficiente el salario actual para satisfacer sus necesidades básicas?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

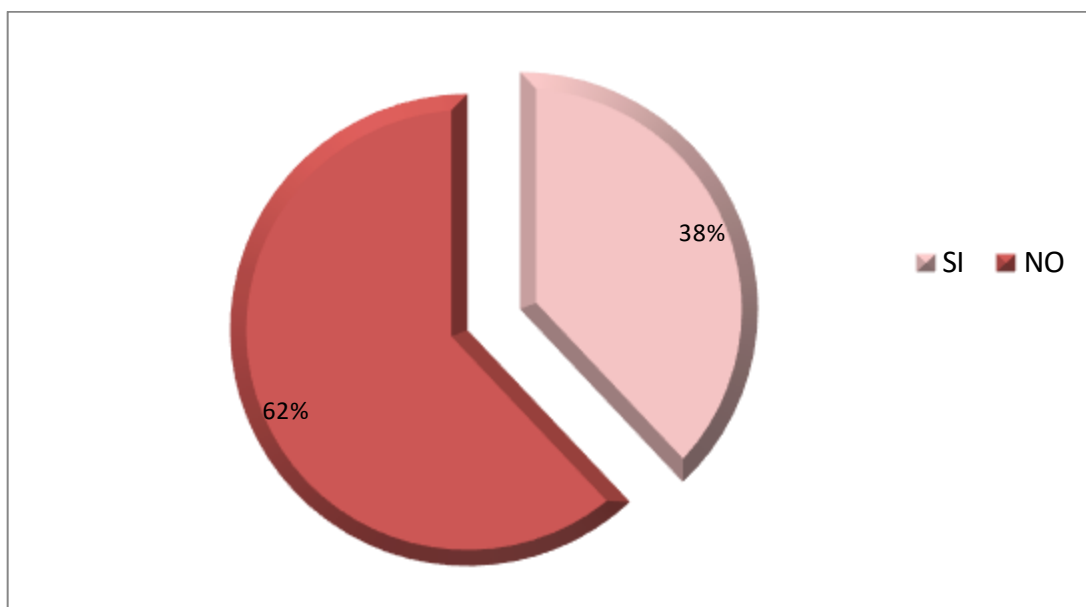
En este ítem el 41% respondió que el salario actual satisface las necesidades básicas; en cambio, un 59% concluyó que no es suficiente según las respuestas de los colaboradores que participaron en el estudio en el Área de Atención al Usuario en el COSEVI.

Tabla 11. ¿Afectan sus problemas personales de carácter económico el cumplimiento de objetivos?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Afectan sus problemas personales de carácter económico el cumplimiento de objetivos?	SI	15	38
	NO	24	62
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 11. ¿Afectan sus problemas personales de carácter económico el cumplimiento de objetivos?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

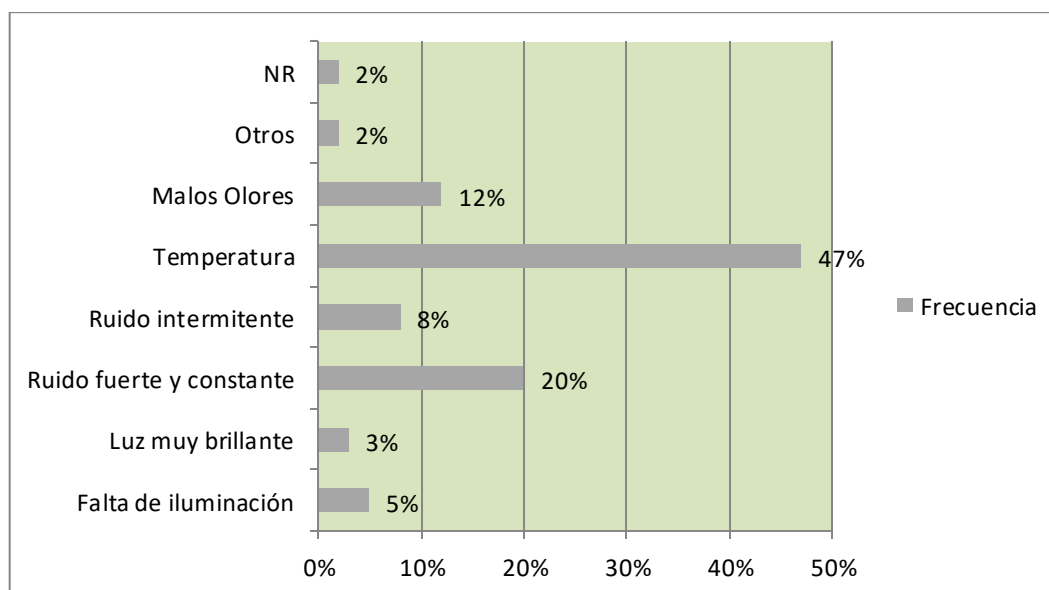
En la pregunta 11, con respecto a la interrogante de si los problemas personales de carácter económico afectan el cumplimiento de objetivos, el 38% de los colaboradores respondieron que sí, y el 62% concluyeron que no afectan las tareas laborales.

Tabla 12. ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico experimenta en su área de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico experimenta en su área de trabajo?	Falta de iluminación	3	5
	Luz muy brillante	2	3
	Ruido fuerte y constante	13	20
	Ruido intermitente	5	8
	Problemas de temperatura	31	47
	Malos olores	8	12
	Otro	2	3
	NR	2	3
Total		66	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 12. ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico experimenta en su área de trabajo?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

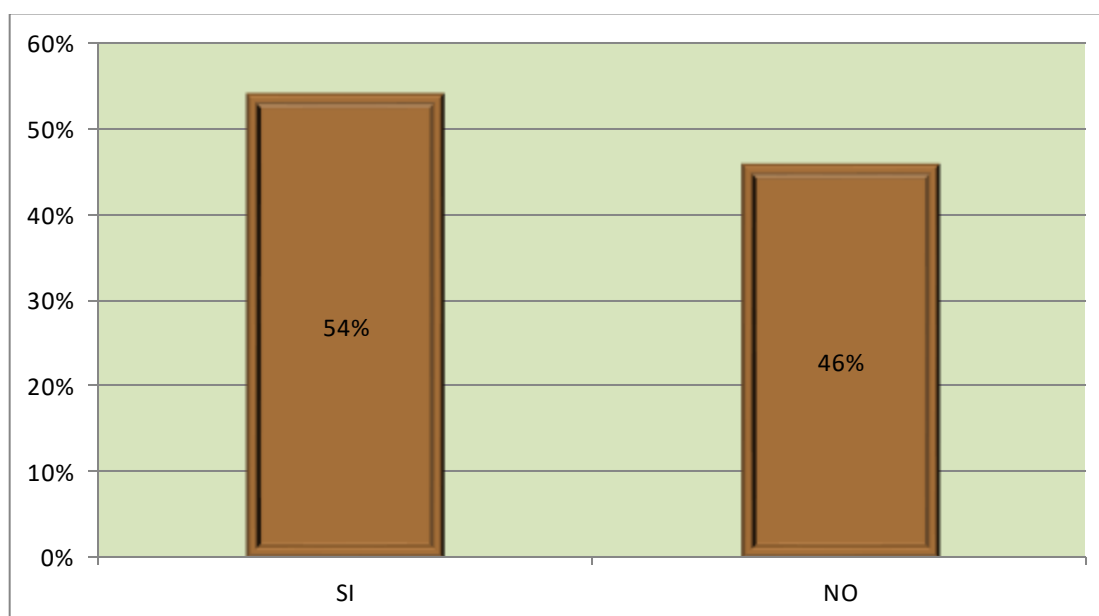
En la pregunta 12 la percepción de los problemas de ambiente físico aumenta en su número total debido a que se dio la opción de marcar más de una opción. En concreto se observa que el problema de la temperatura fue seleccionado por un total del 47%; le sigue la percepción de un ruido fuerte y constante del 20%; seguidamente, el problema de malos olores representa un 12% del total; un 8% seleccionó el problema de ruido intermitente; se seleccionó en un 5% la falta de iluminación; la luz muy brillante y otros agentes físicos fueron seleccionados en un 3% cada uno. En este ítem, un 3% de los colaboradores no respondieron a la consulta.

Tabla 13. ¿Considera que maneja sobrecarga laboral en su puesto de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que maneja sobrecarga laboral en su puesto de trabajo?	SÍ	21	54
	NO	18	46
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 13. ¿Considera que maneja sobrecarga laboral en su puesto de trabajo?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

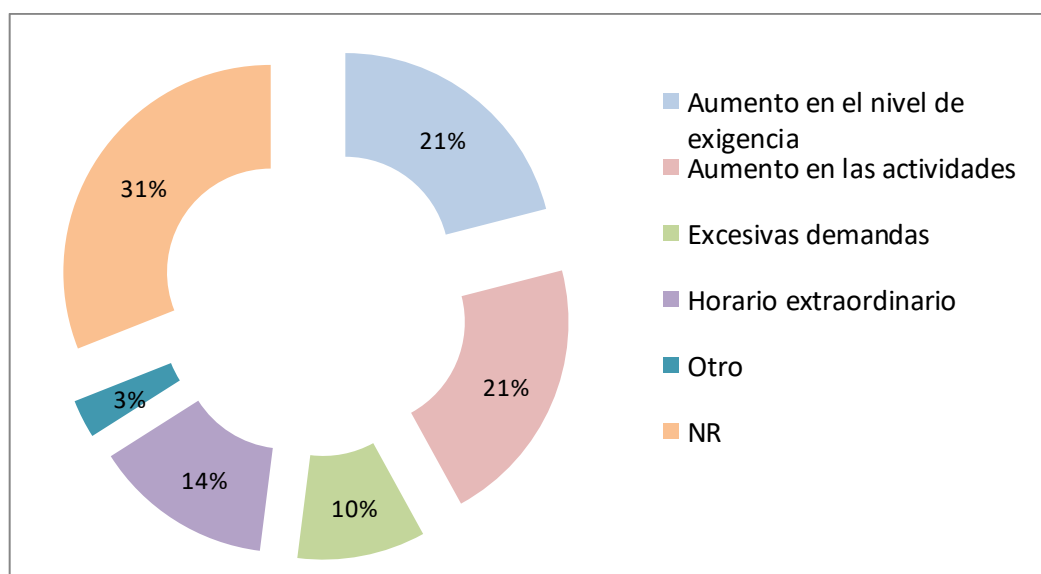
En la pregunta 13 se obtuvo que el 54% de los colaboradores perciben una sobrecarga laboral en sus puestos de trabajo, el 46% restante no lo considera de esa manera, por lo que se les solicitó seguir a la pregunta 15.

Tabla 14. ¿Con cuál de las siguientes características, relaciona su sobrecarga laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Con cuál de las siguientes características relaciona su sobrecarga laboral?	Aumento en el nivel de exigencia	12	21
	Aumento de actividades	12	21
	Excesivas demandas	6	10
	Horario extraordinario	8	14
	Otro	2	3
	NR	18	31
Total		58	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 14. ¿Con cuál de las siguientes características, relaciona su sobrecarga laboral?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la redacción de la pregunta 14 no se indicó más de una opción de marca; pero a la hora de realizar la tabulación, muchos colaboradores marcaron varias opciones, lo que sube el número en el total de la frecuencia.

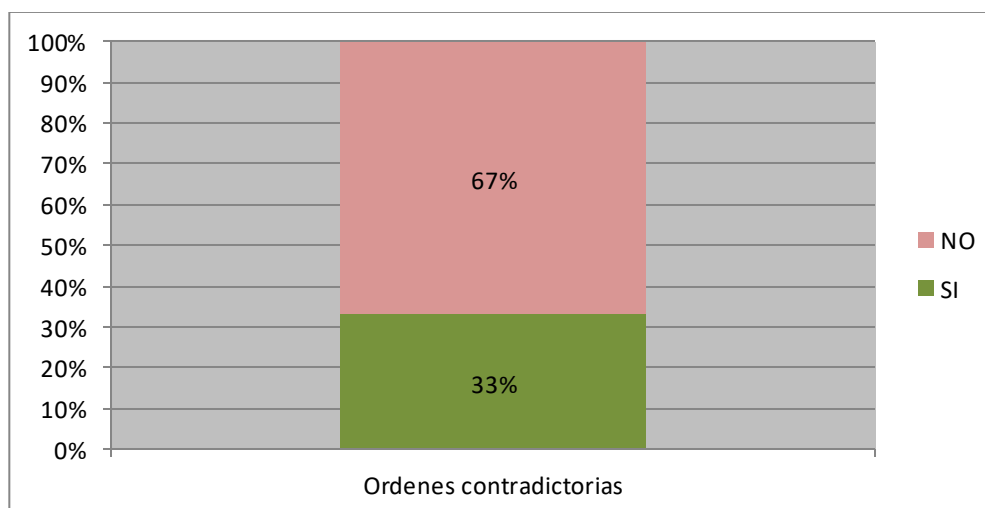
Según se observa, en la opción que hace referencia al trabajo diario y continuo aumenta el nivel de exigencia, al mismo tiempo el esfuerzo y dedicación, fue marcada en un total de 21%. En el caso de la segunda opción, sobre el aumento de actividades por realizar en un determinado período de tiempo fue marcada por el 21%. La tercera opción, que hace referencia a las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador (promociones inadecuadas y cambios tecnológicos u organizacionales), fue marcada en un 10% de todas las marcas. La opción el exceso de horas de trabajo fue seleccionada en un 14%. Hicieron referencia sobre un 3% en otros factores, y se consideran el 31% de opciones no marcadas, debido a la indicación dada en la pregunta 13.

Tabla 15. ¿Experimenta situaciones en las cuales dos o más supervisores/jefes le dan órdenes contradictorias para una misma tarea?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Experimenta situaciones en las cuales dos o más supervisores/jefes le dan órdenes contradictorias para una misma tarea?	SÍ	13	33
	NO	26	67
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 15. ¿Experimenta situaciones en las cuales dos o más supervisores/jefes le dan órdenes contradictorias para una misma tarea?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

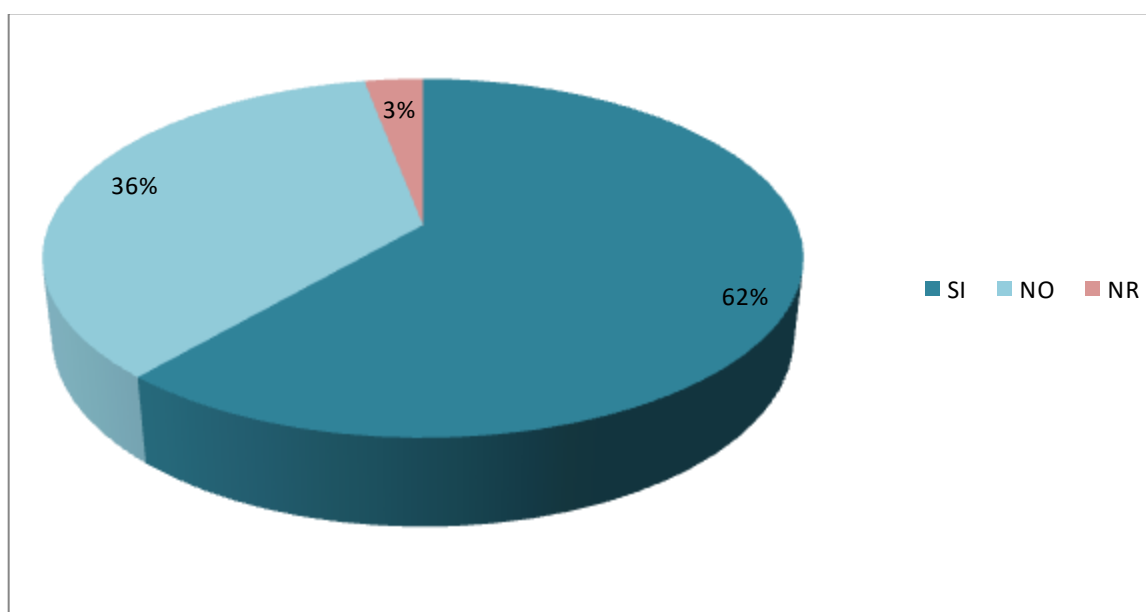
En la pregunta 15, los colaboradores que realizaron el estudio marcaron una respuesta positiva del 33% y una respuesta negativa del 67% con respecto a la afirmación sobre si se experimentaban situaciones de contradicción al realizar una misma tarea y las instrucciones dadas por varios superiores.

Tabla 16. ¿Cuenta con el tiempo suficiente para completar las tareas que le son asignadas?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuenta con el tiempo suficiente para completar las tareas que le son asignadas?	SÍ	24	62
	NO	14	36
	NR	1	3
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 16. ¿Cuenta con el tiempo suficiente para completar las tareas que le son asignadas?



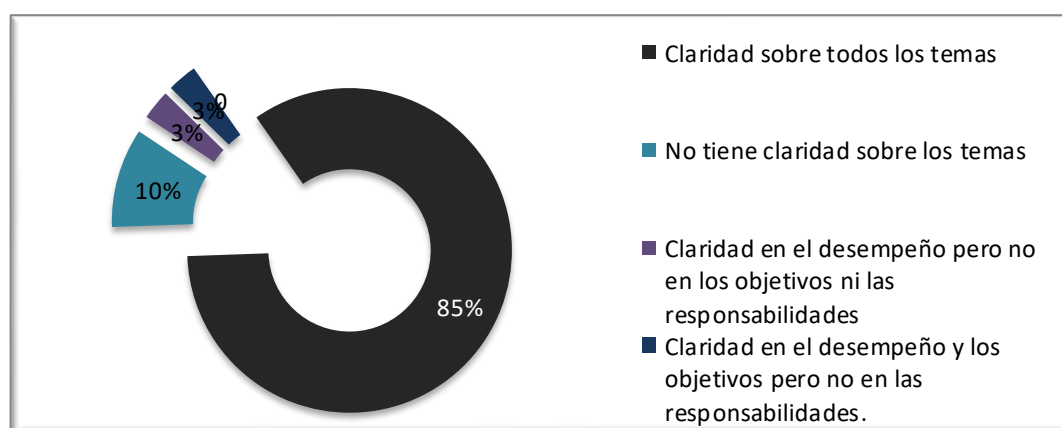
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 16, el 62% de las personas que colaboraron en el estudio afirmó que el tiempo es suficiente para cumplir con sus tareas, el 36% respondió con una negativa, y una persona no respondió, por lo que el 3% queda para el apartado de no respuesta.

Tabla 17. Usted puede indicar en relación con su rol de trabajo que:

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Usted puede indicar en relación con su rol de trabajo que:	a	33	85
	b	4	10
	c	1	3
	d	1	3
	e	0	0
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 17. Usted puede indicar en relación con su rol de trabajo que:

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

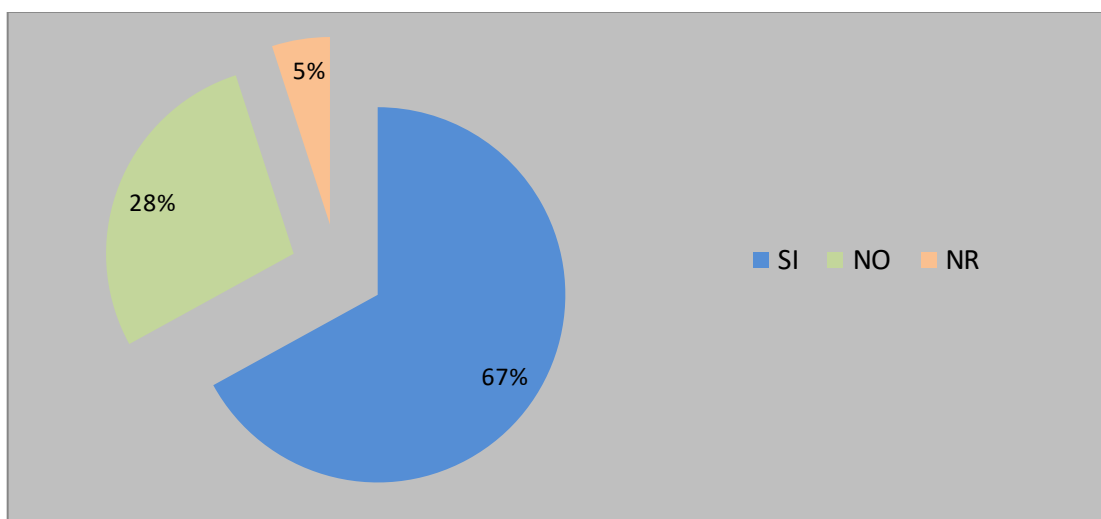
En la pregunta 17, de la totalidad de los colaboradores que participaron en el estudio, el 85% tiene claridad sobre el papel que desempeña, los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades; por el contrario, el 10% manifiesta que no tiene claridad sobre ninguno de los temas mencionados. El 3% tiene claro su desempeño pero desconoce los objetivos del trabajo individual y sus responsabilidades, otro 3% tiene claro el rol de su desempeño y los objetivos individuales pero desconoce el alcance de sus responsabilidades. No se mencionó otro aspecto.

Tabla 18. ¿Considera que puede desarrollar su profesión o meta como individuo, en COSEVI de acuerdo con su carrera laboral actual?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera que, puede desarrollar su profesión o meta como individuo, en COSEVI de acuerdo con su carrera laboral actual?	SÍ	26	67
	NO	11	28
	NR	2	5
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 18. ¿Considera que puede desarrollar su profesión o meta como individuo, en COSEVI de acuerdo con su carrera laboral actual?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

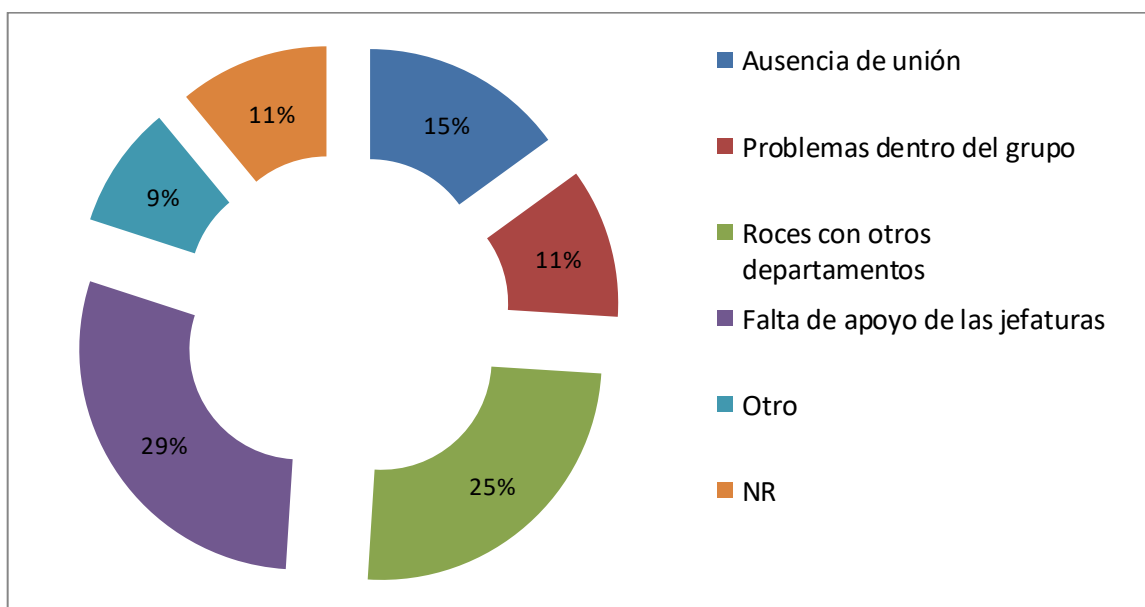
En la pregunta 18, según las respuestas de los colaboradores que participaron en el estudio el 67% considera que sí se puede desarrollar como individuo a nivel profesional de acuerdo con la carrera laboral, un 28% manifiesta que no lo considera posible, y un 5% no respondió.

Tabla 19. ¿Cuál de los siguientes factores estresantes se presentan en su área de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál de los siguientes factores estresantes se presentan en su área de trabajo?	a	8	15
	b	6	11
	c	14	25
	d	16	29
	e	5	9
	NR	6	11
Total		55	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 19. ¿Cuál de los siguientes factores estresantes se presentan en su área de trabajo?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

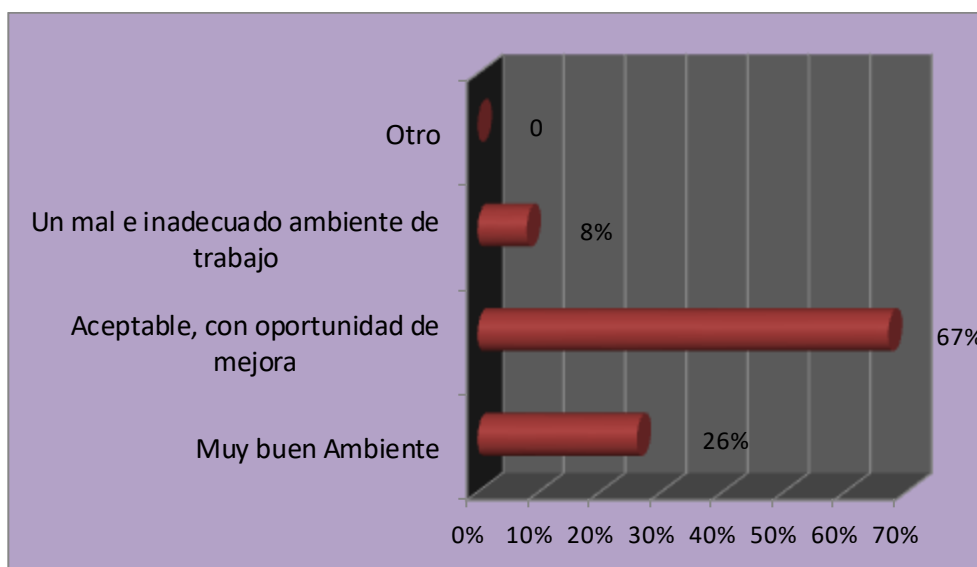
En la pregunta 19, los resultados de todas las marcas por parte de las personas que colaboraron considera que 15% su área de trabajo tiene una ausencia de unión por parte del grupo de trabajo, el 11% considera que los problemas y conflictos dentro del grupo de trabajo se da en su área de trabajo. Un 25% considera que los roces y diferencias con otros departamentos se presentan en el área de trabajo. Un 29% considera que la falta de apoyo de las jefaturas a los grupos de trabajo es parte de los factores estresantes en su área de trabajo. El 9% eligió la casilla de otra opción especificando varios elementos, y el 11% restante no quiso dar respuesta.

Tabla 20. ¿Cómo define la atmósfera o clima que se presenta en su lugar de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo define la atmósfera o clima que se presenta en su lugar de trabajo?	a	10	26
	b	26	67
	c	3	8
	d	0	0
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 20. ¿Cómo define la atmósfera o clima que se presenta en su lugar de trabajo?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

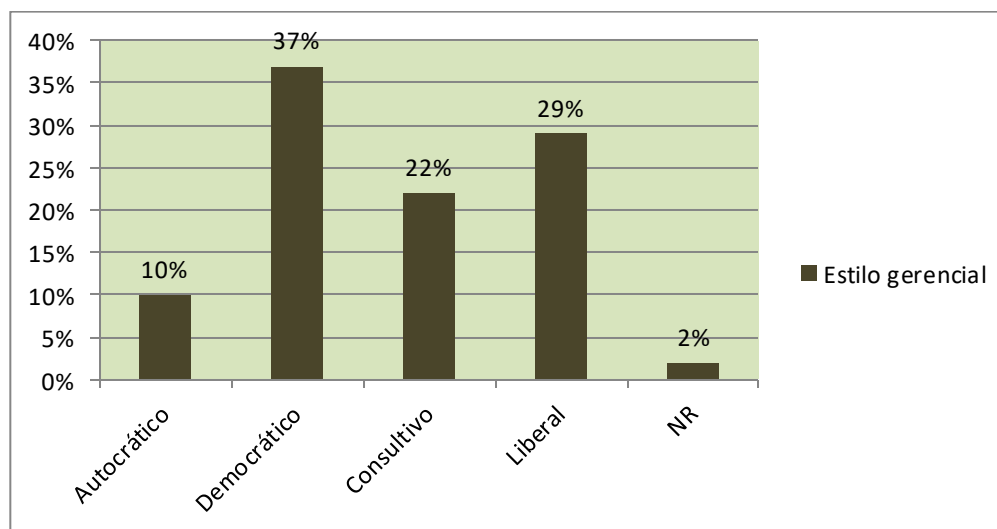
En la pregunta 20, se considera la atmósfera o clima del lugar de trabajo que en un 67% aceptable, con oportunidad de mejora; en un 26% lo consideran un muy buen ambiente de trabajo, y solo un 8% hace mención a que es un mal e inadecuado ambiente de trabajo, esto en el Área de Atención al Usuario del COSEVI.

Tabla 21. ¿Con cuál de los diferentes estilos gerenciales identifica a su jefatura inmediata?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Con cuál de los diferentes estilos gerenciales identifica a su jefatura inmediata?	Autocrático	4	10
	Democrático	15	37
	Consultivo	9	22
	Liberal	12	29
	NR	1	2
Total		41	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 21. ¿Con cuál de los diferentes estilos gerenciales identifica a su jefatura inmediata?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

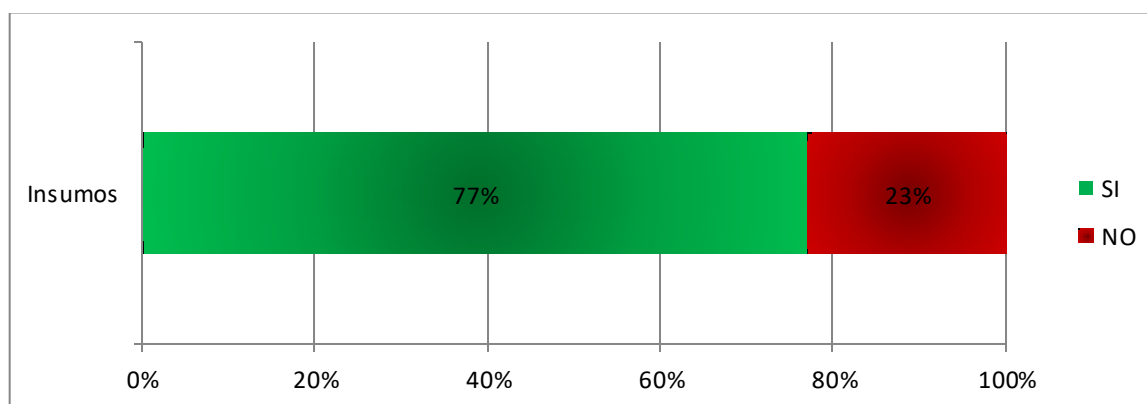
En la pregunta 21 los colaboradores definieron en un 37% como democrática su jefatura inmediata; en un 29% en un estilo gerencial liberal; en un 22%, consultivo; y un 10% lo considera autocrático. Un 2% decidió no contestar la consulta.

Tabla 22. ¿Le brinda COSEVI los insumos necesarios para una adecuada ejecución de sus labores, de acuerdo con los requerimientos y exigencias del puesto?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Le brinda COSEVI los insumos necesarios para una adecuada ejecución de sus labores, de acuerdo con los requerimientos y exigencias del puesto?	SI	30	77
	NO	9	23
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 22. ¿Le brinda COSEVI los insumos necesarios para una adecuada ejecución de sus labores, de acuerdo con los requerimientos y exigencias del puesto?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

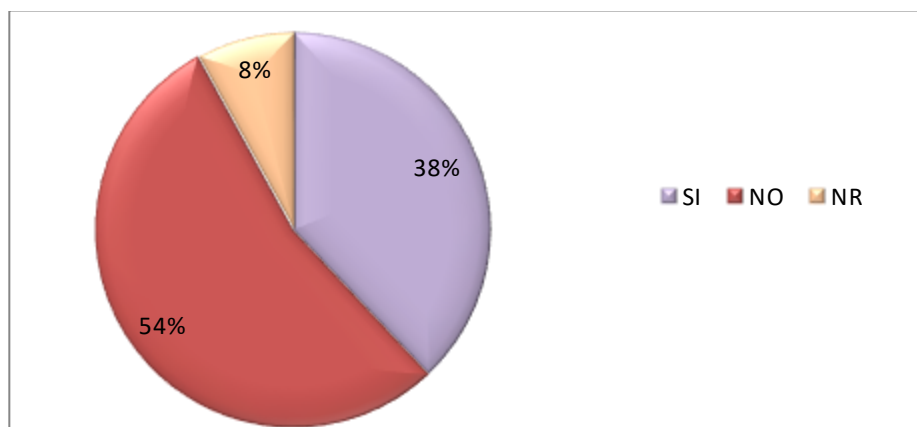
En la pregunta 22, la percepción de los colaboradores del Área de Atención al Usuario que participaron considera en un 77% que el COSEVI sí les brinda los insumos necesarios para una adecuada ejecución de sus labores; un 23% piensa contrariamente.

Tabla 23. ¿Se preocupa COSEVI por brindarle la capacitación apropiada sobre los diversos temas, requeridos para el adecuado desempeño de sus labores?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Se preocupa COSEVI por brindarle la capacitación apropiada sobre los diversos temas, requeridos para el adecuado desempeño de sus labores?	SÍ	15	38
	NO	21	54
	NR	3	8
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 23. ¿Se preocupa COSEVI por brindarle la capacitación apropiada sobre los diversos temas, requeridos para el adecuado desempeño de sus labores?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

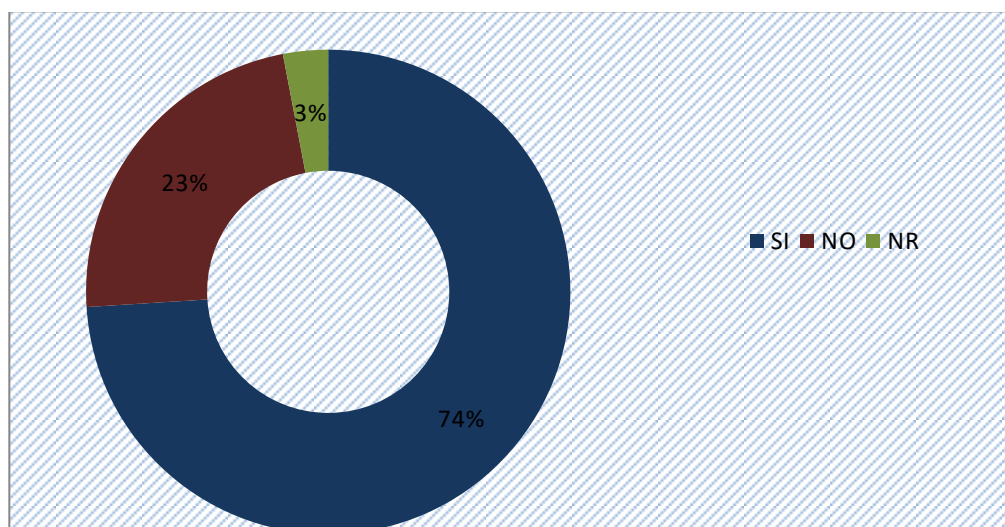
En la pregunta 23, el 54% de los colaboradores no siente que el COSEVI brinde la capacitación apropiada, el 38% menciona que sí; y un 8% no quiso responder al cuestionamiento.

Tabla 24. ¿Son las actividades que realiza habitualmente las correspondientes al puesto asignado?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Son las actividades que realiza habitualmente las correspondientes al puesto asignado?	SÍ	29	74
	NO	9	23
	NR	1	3
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 24. ¿Son las actividades que realiza habitualmente las correspondientes al puesto asignado?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

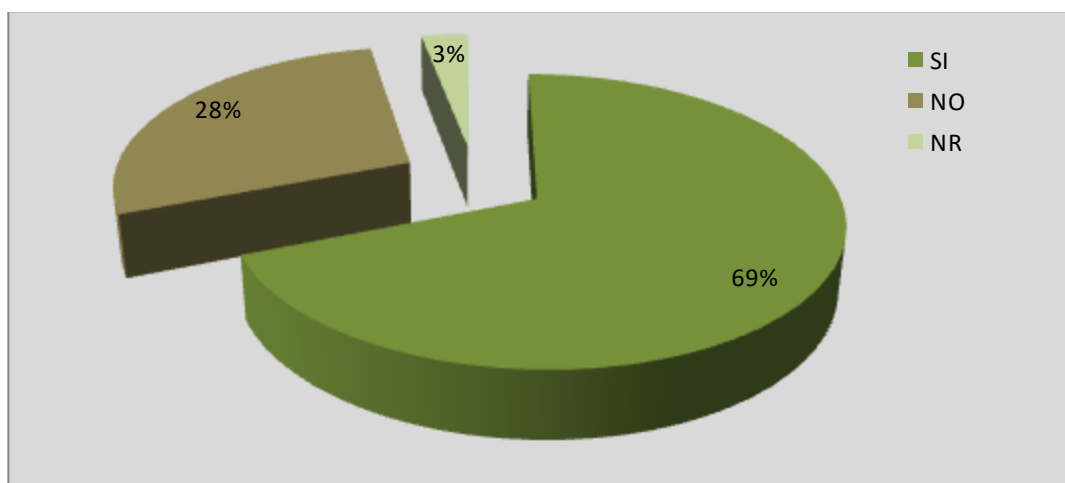
En la pregunta 24, el 74% de los colaboradores de atención al Usuario en el COSEVI considera que sí realizan las actividades correspondientes al puesto asignado en su contratación; un 23% considera que no le corresponde hacer las tareas del puesto en el que está; y un 3% no contestó a la pregunta.

Tabla 25. ¿Le ayudan los sistemas informáticos que se utilizan a realizar su gestión de forma eficiente?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Le ayudan los sistemas informáticos que se utilizan a realizar su gestión de forma eficiente?	SÍ	27	69
	NO	11	28
	NR	1	3
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 25. ¿Le ayudan los sistemas informáticos que se utilizan a realizar su gestión de forma eficiente?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

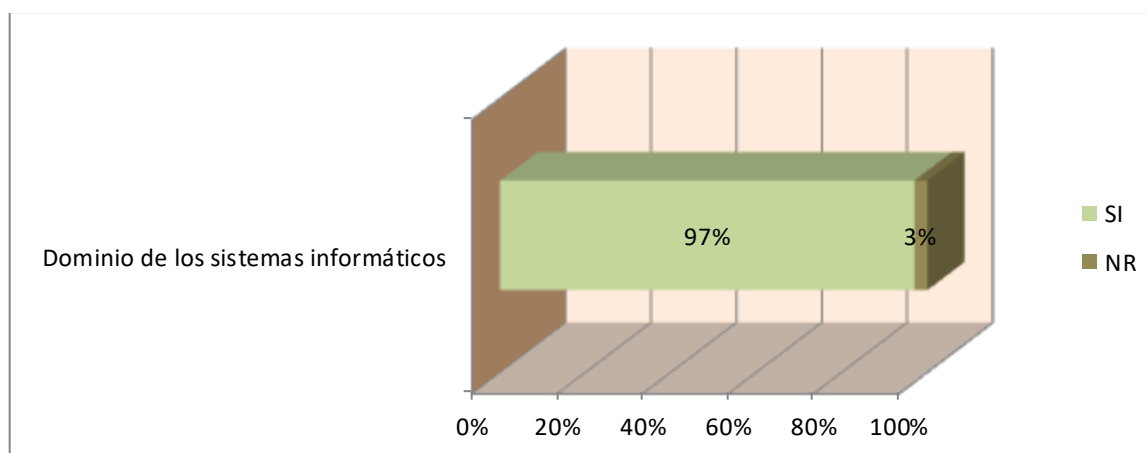
En la pregunta 25, el 69% considera que los sistemas informáticos le ayudan a realizar una gestión eficiente de su trabajo; un 28% considera que no; y un 3% no contestó la pregunta.

Tabla 26. ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?	SÍ	38	97
	NO	0	0
	NR	1	3
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 26. ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

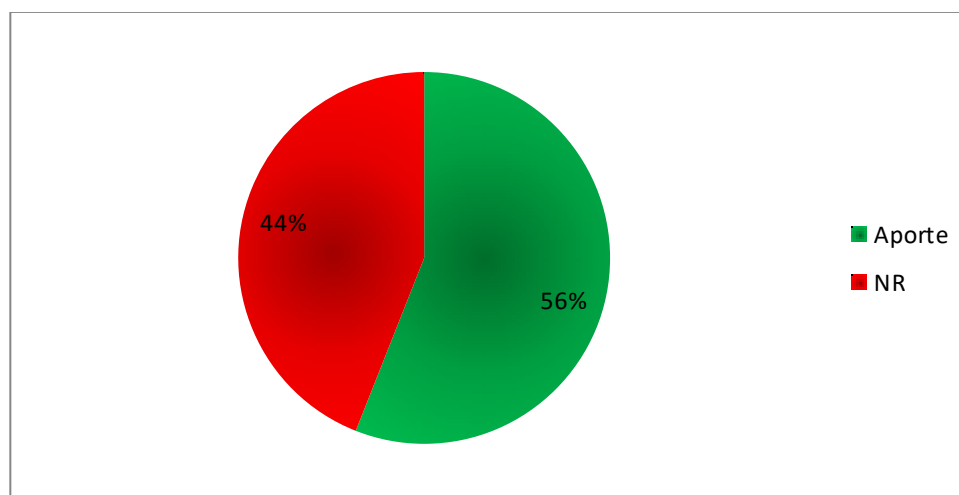
En la pregunta 26, el 97% de los colaboradores dice dominar el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias; mientras un 3% no respondió la consulta.

Tabla 27. ¿Qué recomendaciones aportaría para disminuir el estrés laboral en su unidad de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Qué recomendaciones aportaría para disminuir el estrés laboral en su unidad de trabajo?	Aporte	22	56
	NR	17	44
Total		39	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 27. ¿Qué recomendaciones aportaría para disminuir el estrés laboral en su unidad de trabajo?



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

La pregunta 27 es abierta, y permitió a los colaboradores manifestar ideas sobre lo que ellos creen que se pueda mejorar a nivel interno para disminuir el estrés laboral. El 56% de los colaboradores mencionó alguna idea o realizó algún aporte; el 44% no quiso responder a la pregunta.

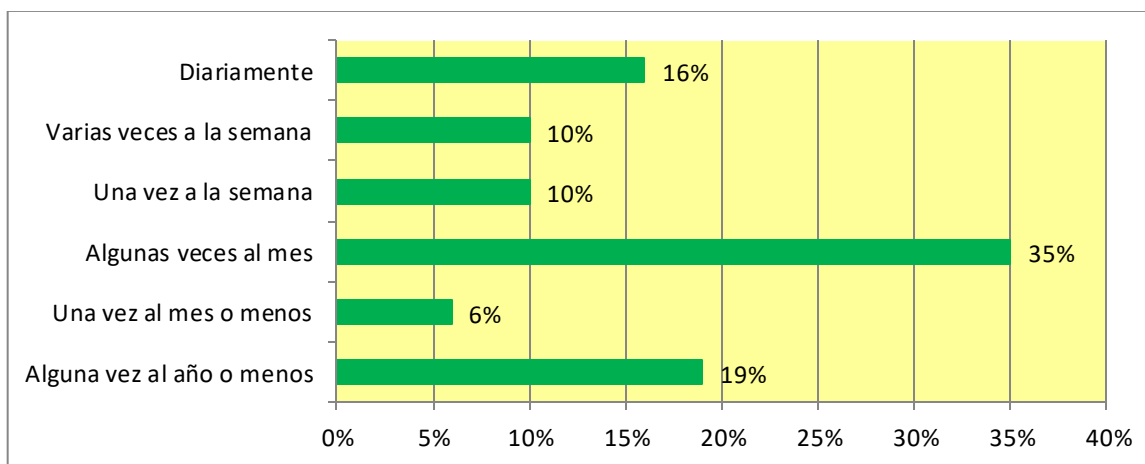
Los aportes de los colaboradores fueron variados. Se consideran las respuestas de aquellas personas que se tomaron el tiempo para pensar en alguna solución válida, en el sentido de hacer un análisis de aquellas respuestas que permitan desarrollar soluciones y realizar un marco comparativo con las recomendaciones que se expondrán en el capítulo siguiente. Se enlistan algunas respuestas en una manera resumida:

- Mejora de distribución de labores para una mayor participación.
- Buena actitud con el trabajo.
- Más personal, más capacitación.
- No considerar al trabajador como maquila.
- Actualización de herramientas informáticas y análisis de puestos.
- Más teletrabajo.
- Grabar audiencias.
- Mejora en los equipos e impresoras.
- Oficinas mejor pensadas de acuerdo con las necesidades, políticas efectivas de capacitación y motivación.
- Entre otras.

Tabla 28. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado	Nunca	1	3
	Alguna vez al año o menos	6	19
	Una vez al mes o menos	2	6
	Algunas veces al mes	11	35
	Una vez a la semana	3	10
	Varias veces a la semana	3	10
	Diariamente	5	16
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 28. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado

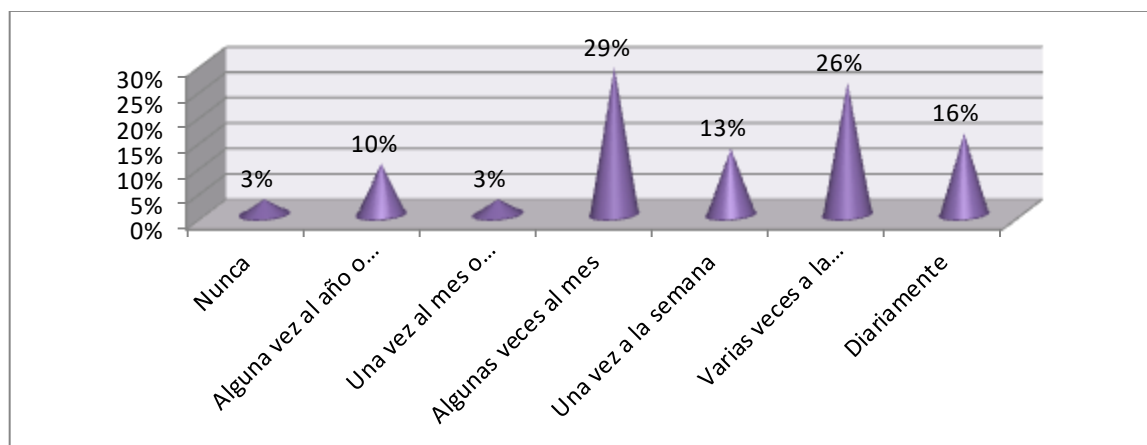
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 28, según la escala de Maslach y la indicación sobre si se siente emocionalmente agotado, “algunas veces al mes” fue seleccionada en un 35%; un 19% “alguna vez al año o menos”; “diariamente” un 16%; “varias veces a la semana” y “una vez a la semana” fueron seleccionadas en un 10% cada una; por último, “una vez al mes o menos” con un 6%.

Tabla 29. Al final de la jornada me siento agotado

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Al final de la jornada me siento agotado	Nunca	1	3
	Alguna vez al año o menos	3	10
	Una vez al mes o menos	1	3
	Algunas veces al mes	9	29
	Una vez a la semana	4	13
	Varias veces a la semana	8	26
	Diariamente	5	16
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 29. Al final de la jornada me siento agotado

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

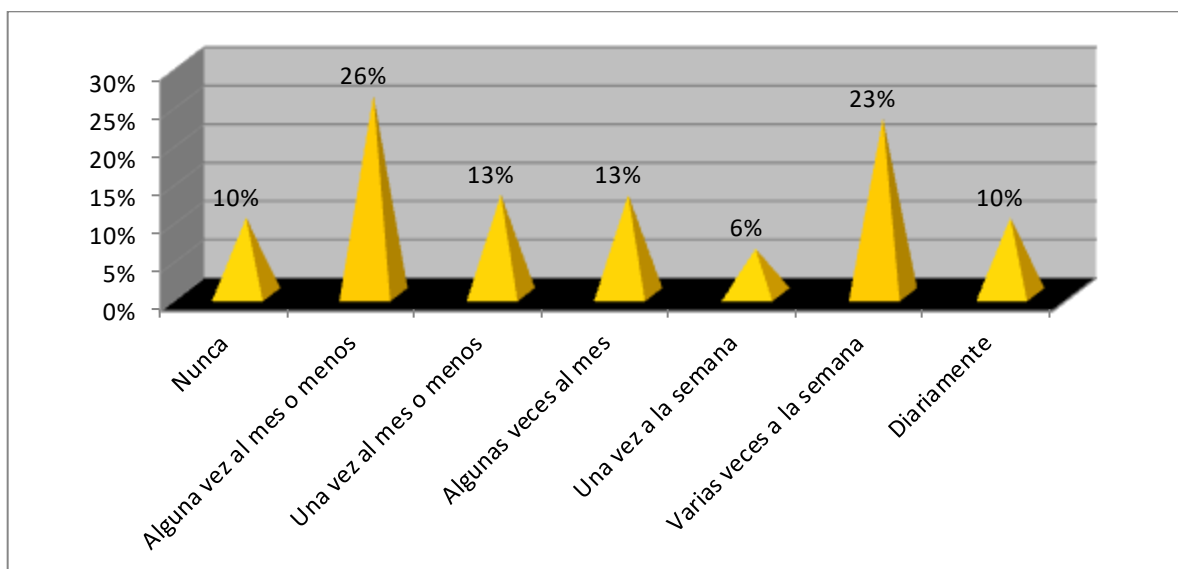
En la pregunta 29, según la escala de Maslach y la indicación sobre si al final de la jornada se siente agotado, “algunas veces al mes” fue seleccionada en un 29%; un 26% “varias veces a la semana”; “diariamente” un 16%; “una vez a la semana” un 13%; “alguna vez al año o menos” fue seleccionada en un 10%; y, por último, las opciones de “nunca” y “una vez al mes o menos” fueron seleccionadas en un 3% cada una.

Tabla 30. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo	Nunca	3	10
	Alguna vez al año o menos	8	26
	Una vez al mes o menos	4	13
	Algunas veces al mes	4	13
	Una vez a la semana	2	6
	Varias veces a la semana	7	23
	Diariamente	3	10
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 30. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo



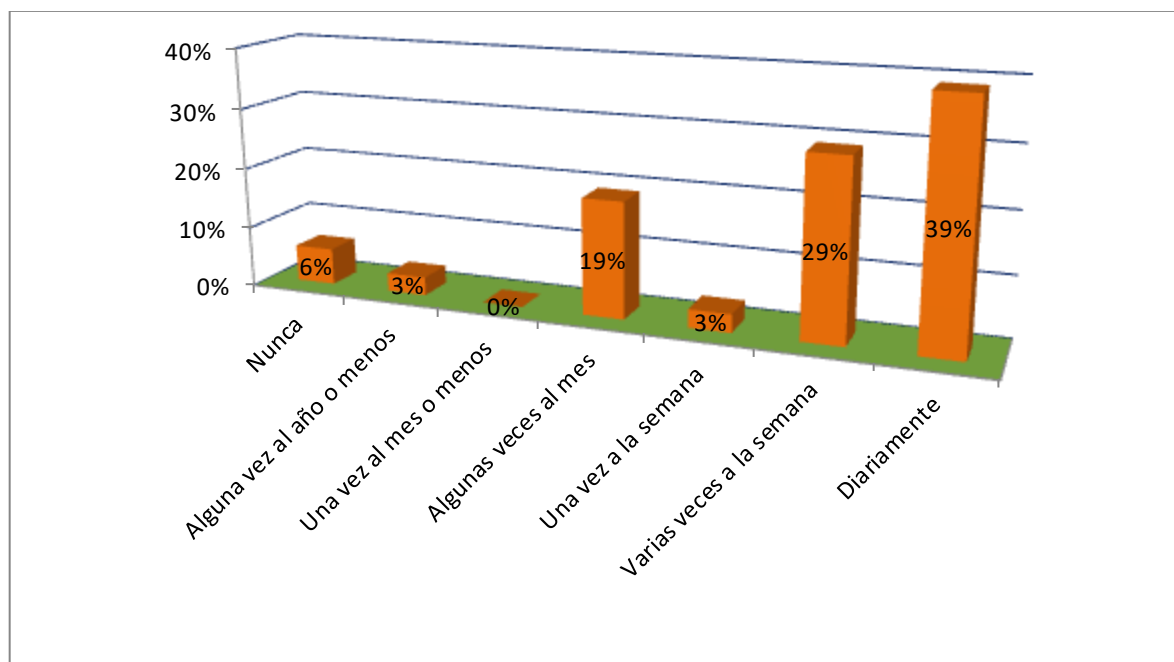
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 30 y según la escala de Maslach, la opción de “alguna vez al mes o menos” fue seleccionada en un 26%; “varias veces a la semana” se seleccionó en un 23%; le sigue las opciones “una vez al mes o menos” y “algunas veces al mes”, que se seleccionaron ambas en un 13%; “nunca” fue arcada en un 10% sobre el total; y, por último, “una vez a la semana” se seleccionó en un 6%.

Tabla 31. Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios	Nunca	2	6
	Alguna vez al año o menos	1	3
	Una vez al mes o menos	0	0
	Algunas veces al mes	6	19
	Una vez a la semana	1	3
	Varias veces a la semana	9	29
	Diariamente	12	39
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 31. Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios

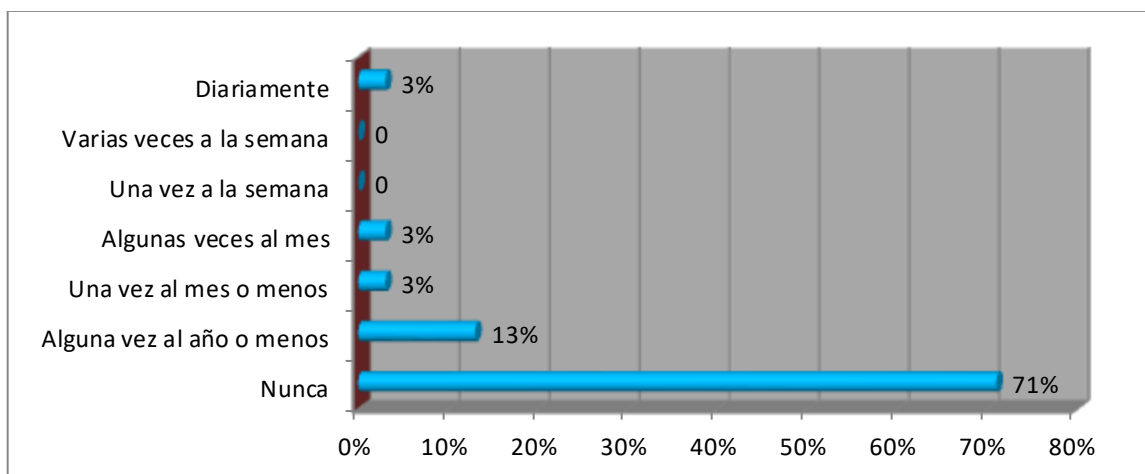
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 31, sobre el entendimiento al pensamiento de los usuarios el 39% de las opciones seleccionadas indicaron que se da de manera diaria; un 29%, la opción de “varias veces a la semana”; “algunas veces al mes”, 19%; “nunca” se seleccionó en un 6%; en un 3% “alguna vez al año o menos”; y “una vez a la semana” y la opción de “una vez al mes o menos” no se seleccionó.

Tabla 32. Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos	Nunca	22	71
	Alguna vez al año o menos	4	13
	Una vez al mes o menos	1	3
	Algunas veces al mes	1	3
	Una vez a la semana	0	0
	Varias veces a la semana	2	6
	Diariamente	1	3
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 32. Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos

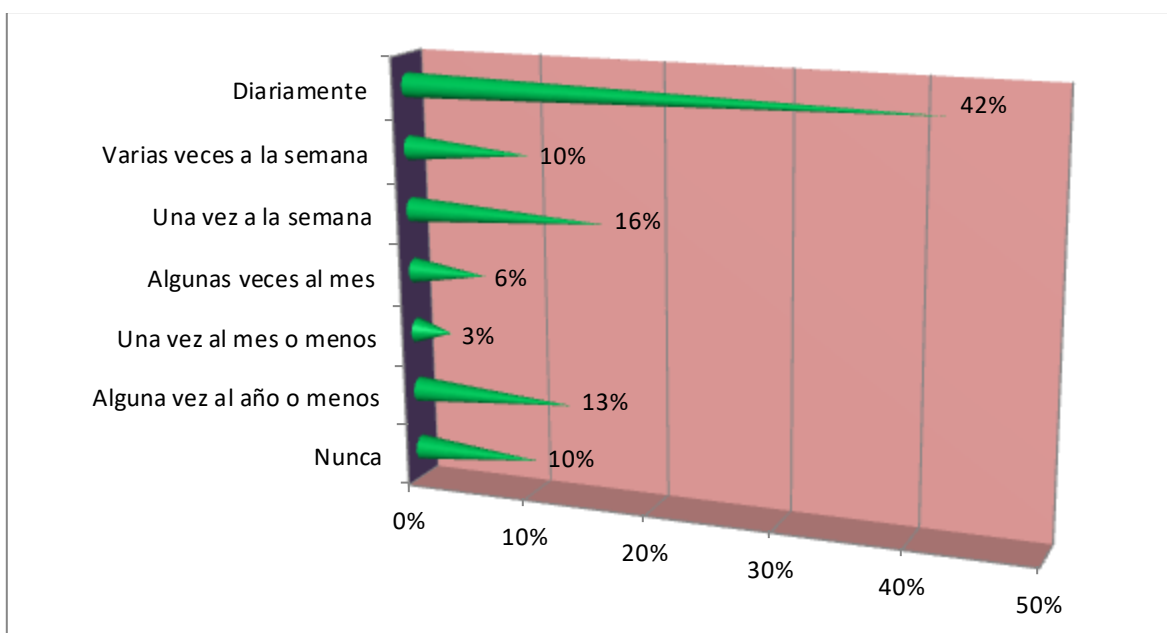
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 32, con respecto a la afirmación, la opción “Nunca” fue seleccionada en un 71%; el 13%, la opción “alguna vez al año o menos”, las opciones “diariamente”, “algunas veces al mes” y “una vez al mes o menos” en un 3%. Las opciones “varias veces a la semana” y “una vez a la semana” no fueron seleccionados.

Tabla 33. Trabajar con usuarios todos los días es una tensión para mí

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Trabajar con usuarios todos los días es una tensión para mí	Nunca	3	10
	Alguna vez al año o menos	4	13
	Una vez al mes o menos	1	3
	Algunas veces al mes	2	6
	Una vez a la semana	5	16
	Varias veces a la semana	3	10
	Diariamente	13	42
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del área de atención al usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 33. Trabajar con usuarios todos los días es una tensión para mí

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

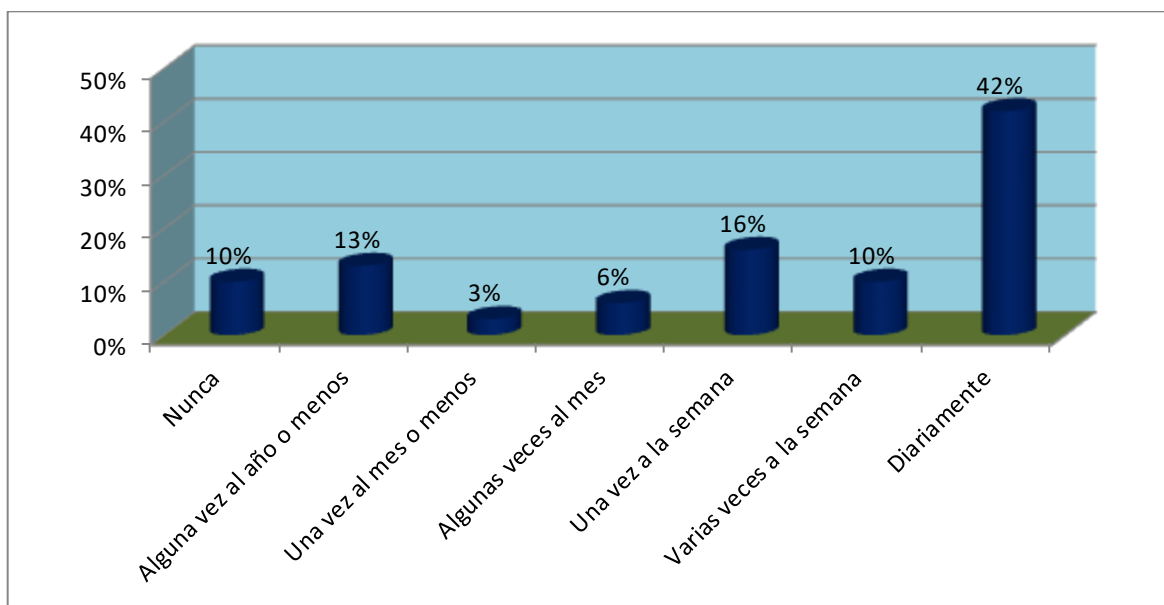
En la pregunta 33, la opción más seleccionada para referirse a la tensión sobre trabajar con los usuarios fue “diariamente”, marcada en un 42%; la opción “una vez a la semana” fue marcada en un 16%; “alguna vez al año o menos” en un 13%; las opciones “varias veces a la semana” y “nunca” se seleccionaron en un 10% ambas, “algunas veces al mes”, el 6%; y, por último, la opción “una vez al mes o menos” se seleccionó en un 3%.

Tabla 34. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los usuarios

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan los usuarios	Nunca	3	10
	Alguna vez al año o menos	4	13
	Una vez al mes o menos	1	3
	Algunas veces al mes	2	6
	Una vez a la semana	5	16
	Varias veces a la semana	3	10
	Diariamente	13	42
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 34. Me enfrento muy bien a los problemas que me presentan los usuarios



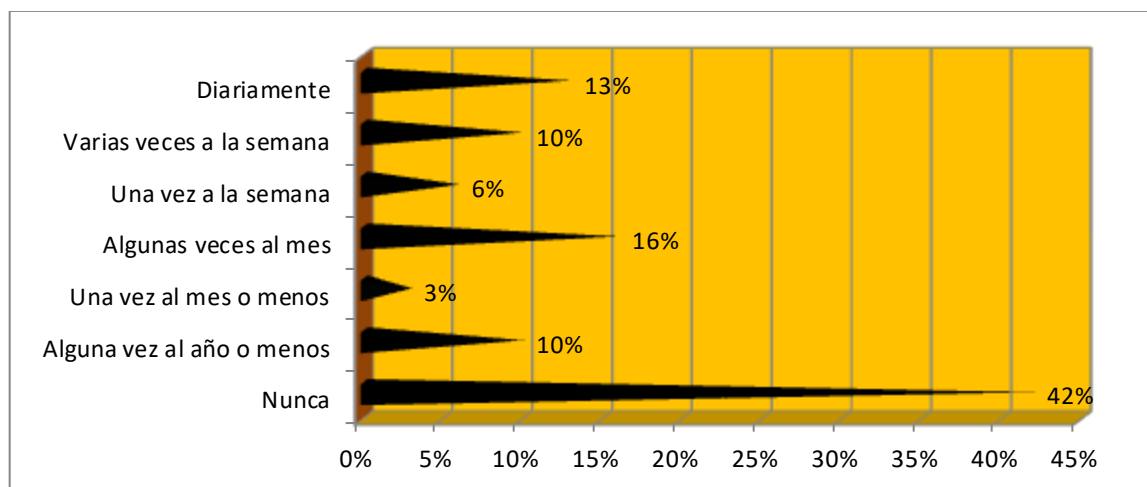
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 34, con respecto a la afirmación de si se enfrenta bien a los problemas que le presentan los usuarios, la opción “diariamente” fue seleccionada en un 42%; “una vez a la semana” un 16%; “alguna vez al año o menos”, en un 13%; la opción “nunca” y “varias veces a la semana” en un 10%; “algunas veces al mes” fue seleccionada en un 6%; y “una vez al mes o menos” en un 3%.

Tabla 35. Me siento "quemado" por el trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Me siento "quemado" por el trabajo	Nunca	13	42
	Alguna vez al año o menos	3	10
	Una vez al mes o menos	1	3
	Algunas veces al mes	5	16
	Una vez a la semana	2	6
	Varias veces a la semana	3	10
	Diariamente	4	13
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 35. Me siento "quemado" por el trabajo

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

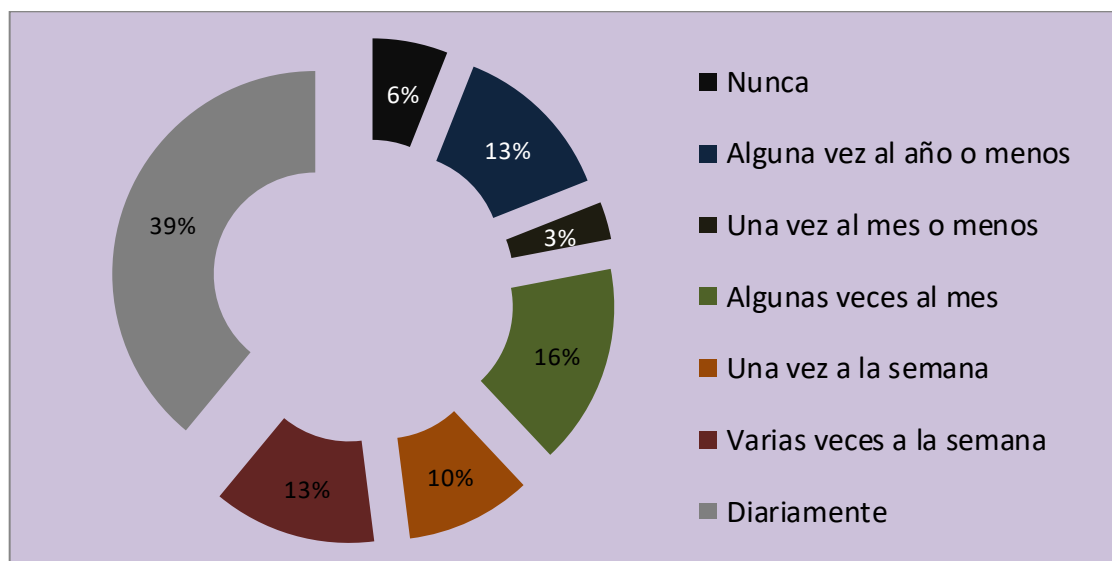
En la pregunta 35, sobre si se siente quemado en el trabajo, la opción "nunca" fue 42% seleccionada; "algunas veces al mes"; el 16%, "diariamente", un 13%; "varias veces a la semana", un 10%, al igual que la opción "alguna vez al año o menos". "Una vez a la semana", un 6% y, por último, el 3% la opción de "una vez al mes o menos".

Tabla 36. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros	Nunca	2	6
	Alguna vez al año o menos	4	13
	Una vez al mes o menos	1	3
	Algunas veces al mes	5	16
	Una vez a la semana	3	10
	Varias veces a la semana	4	13
	Diariamente	12	39
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 36. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

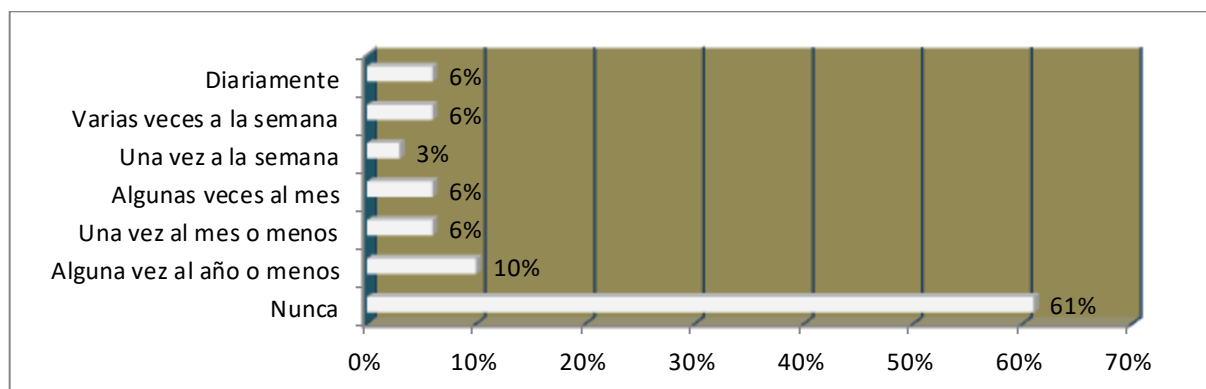
En la pregunta 36, sobre si “se siente influyente en una vibra positiva”, se documenta un 39% de las opciones seleccionadas; “algunas veces al mes” se marcó en un 16%; las opciones “alguna vez al año o menos”, y “varias veces a la semana” la seleccionaron en un 13% cada una; “una vez a la semana” se marcó en el 10%; la opción “nunca” el 6%; y “una vez al mes o menos” se marcó en un 3%.

Tabla 37. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo	Nunca	19	61
	Alguna vez al año o menos	3	10
	Una vez al mes o menos	2	6
	Algunas veces al mes	2	6
	Una vez a la semana	1	3
	Varias veces a la semana	2	6
	Diariamente	2	6
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 37. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

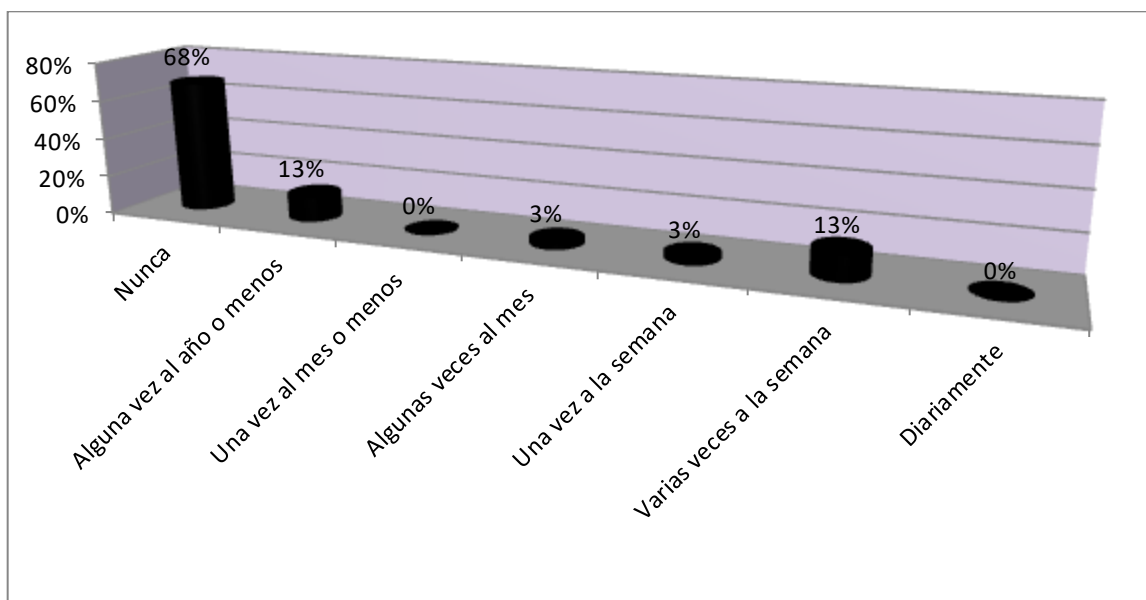
En la pregunta 37, la opción “nunca” fue seleccionada en un 61% de las veces marcadas; “alguna vez al año o menos” la marcaron en un 10%; las opciones “diariamente”, “varias veces a la semana”, “algunas veces al mes” y “una vez al mes o menos”, cada una en un 6%; y, por último, “una vez a la semana” se marcó por un 3%.

Tabla 38. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	Nunca	21	68
	Alguna vez al año o menos	4	13
	Una vez al mes o menos	0	0
	Algunas veces al mes	1	3
	Una vez a la semana	1	3
	Varias veces a la semana	4	13
	Diariamente	0	0
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 38. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente



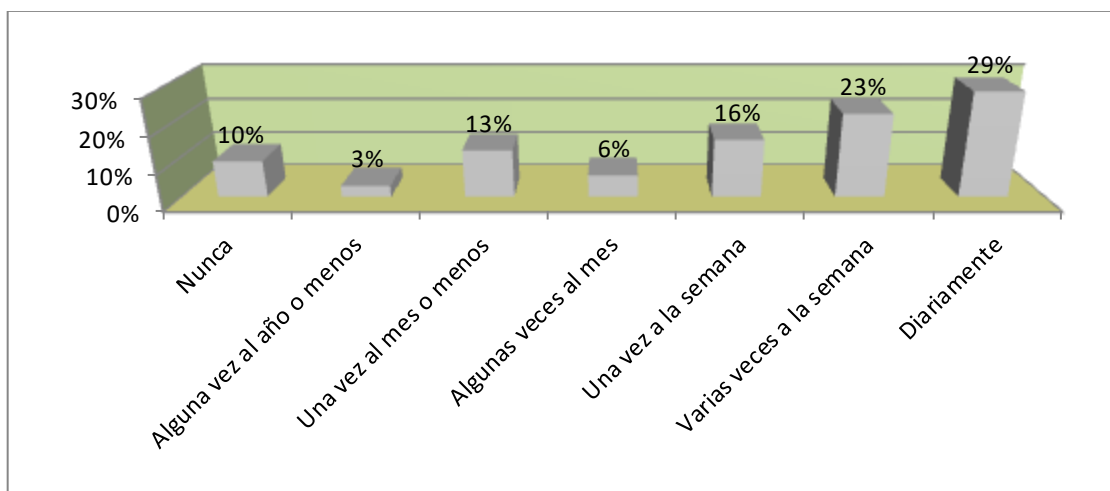
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 38, sobre la consulta si es preocupante endurecerse emocionalmente por el trabajo, predomina la opción “nunca” que fue seleccionada un 68% de las veces seleccionada; “alguna vez al año o menos” y “varias veces a la semana” se marcaron en un 13%. Las opciones “algunas veces al mes” y “una vez a la semana” se marcaron en un 3% cada una; y no recibieron marcas las opciones de “una vez al mes o menos” y “diariamente”.

Tabla 39. Me encuentro con mucha vitalidad

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Me encuentro con mucha vitalidad	Nunca	3	10
	Alguna vez al año o menos	1	3
	Una vez al mes o menos	4	13
	Algunas veces al mes	2	6
	Una vez a la semana	5	16
	Varias veces a la semana	7	23
	Diariamente	9	29
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 39. Me encuentro con mucha vitalidad

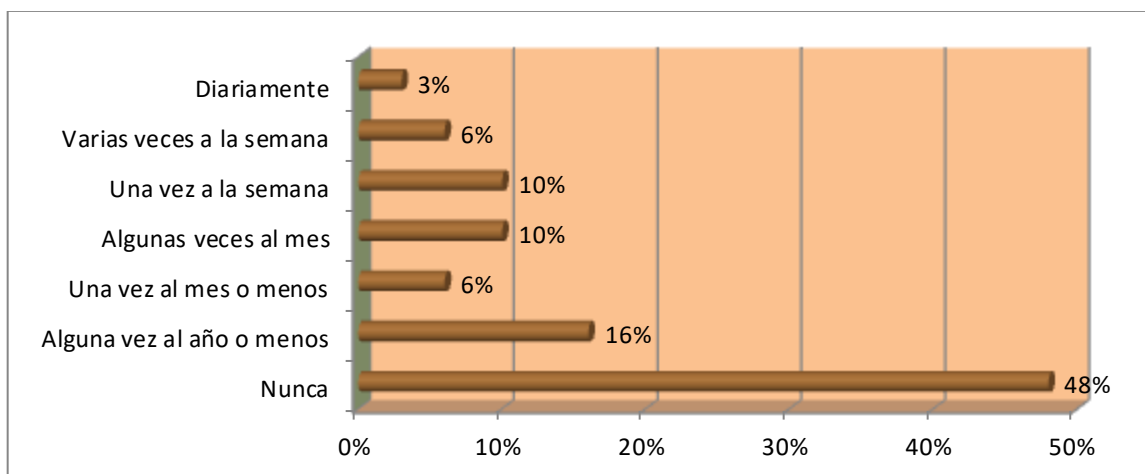
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 39, sobre el tema de la vitalidad, el 29% de los colaboradores indicaron que diariamente se sienten así; “varias veces a la semana” un 23%; “una vez a la semana”; un 16%; “una vez al mes o menos” un 13%; “nunca”, un 10%; “algunas veces al mes”, un 6%; y, por último, “alguna vez al año o menos” en un 3%.

Tabla 40. Me siento frustrado por mi trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Me siento frustrado por mi trabajo	Nunca	15	48
	Alguna vez al año o menos	5	16
	Una vez al mes o menos	2	6
	Algunas veces al mes	3	10
	Una vez a la semana	3	10
	Varias veces a la semana	2	6
	Diariamente	1	3
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 40. Me siento frustrado por mi trabajo

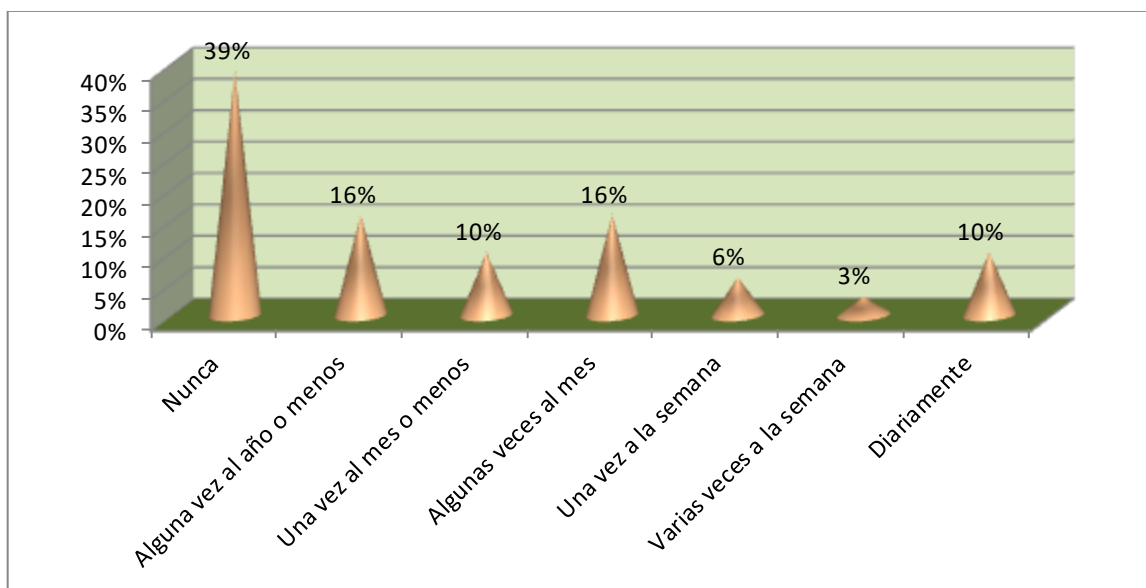
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del área de atención al usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 40, sobre el sentimiento de frustración, un 48% de las marcas fueron en la clasificación de “nunca”; se obtiene un 16% en la opción “alguna vez al año o menos”; en un 10%, las opciones de “una vez a la semana y algunas veces al mes, en un 6% varias veces a la semana y una vez al mes o menos; y, por último, un 3% en la clasificación de diariamente.

Tabla 41. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro	Nunca	12	39
	Alguna vez al año o menos	5	16
	Una vez al mes o menos	3	10
	Algunas veces al mes	5	16
	Una vez a la semana	2	6
	Varias veces a la semana	1	3
	Diariamente	3	10
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 41. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del área de atención al usuario en el COSEVI, febrero 2017

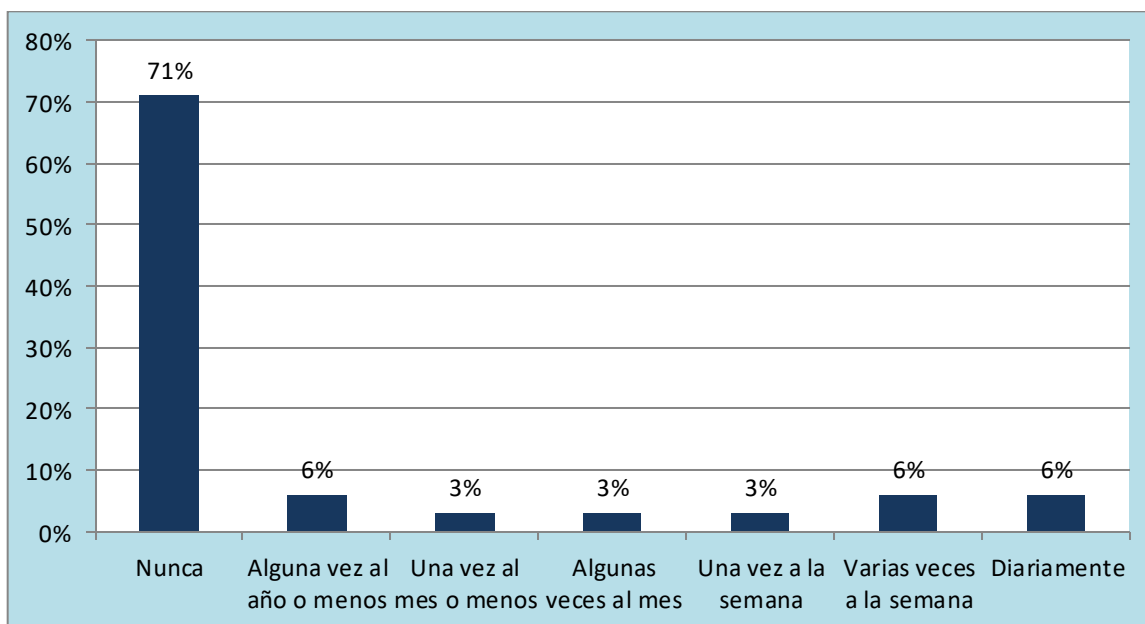
En la pregunta 41, sobre la percepción sobre el trabajo duro, se seleccionó en un 39% la opción de “nunca”; en un 16%, la opción de “alguna vez al año o menos” y “algunas veces al mes”, “una vez al mes o menos” y “diariamente” un 10%; “una vez a la semana” un 6% y, por último, el 3% sobre la clasificación de “varias veces a la semana”.

Tabla 42. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender	Nunca	22	71
	Alguna vez al año o menos	2	6
	Una vez al mes o menos	1	3
	Algunas veces al mes	1	3
	Una vez a la semana	1	3
	Varias veces a la semana	2	6
	Diariamente	2	6
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 42. Realmente no me importa lo que le ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

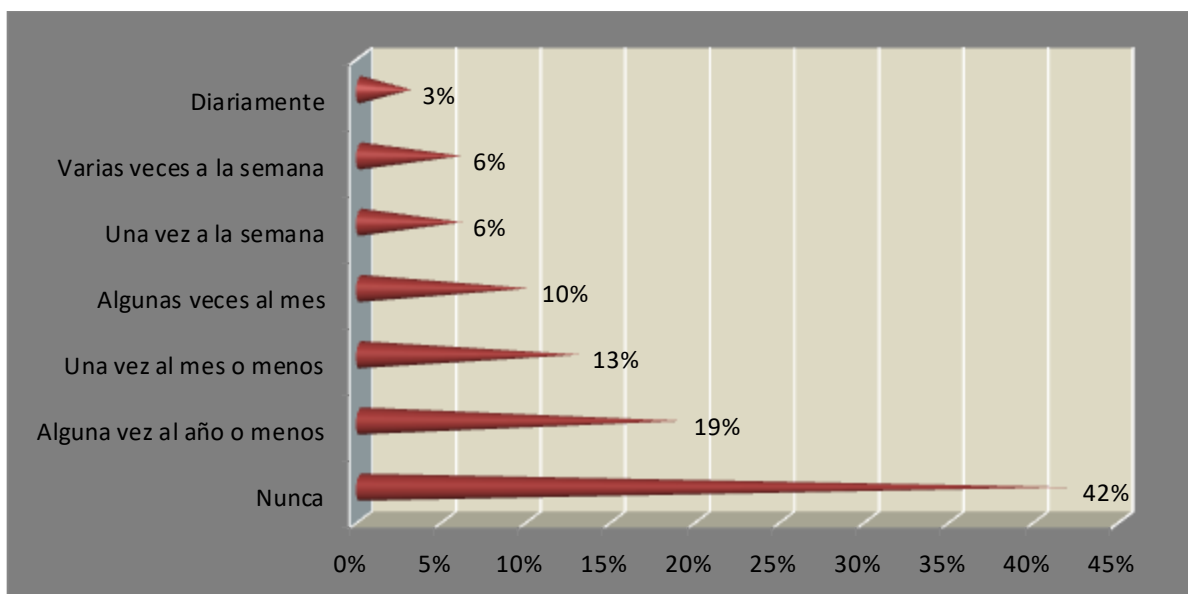
En la pregunta 42, en la consulta sobre la despersonalización, la clasificación con una frecuencia mayor fue el “nunca”, 71%; las opciones “alguna vez al año o menos”, “varias veces a la semana” y “diariamente”, el 6%; por último, las clasificaciones de “una vez al mes o menos”, “algunas veces al mes” y “una vez a la semana”, fueron seleccionadas cada una en un 3%.

Tabla 43. Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés	Nunca	13	42
	Alguna vez al año o menos	6	19
	Una vez al mes o menos	4	13
	Algunas veces al mes	3	10
	Una vez a la semana	2	6
	Varias veces a la semana	2	6
	Diariamente	1	3
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 43. Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

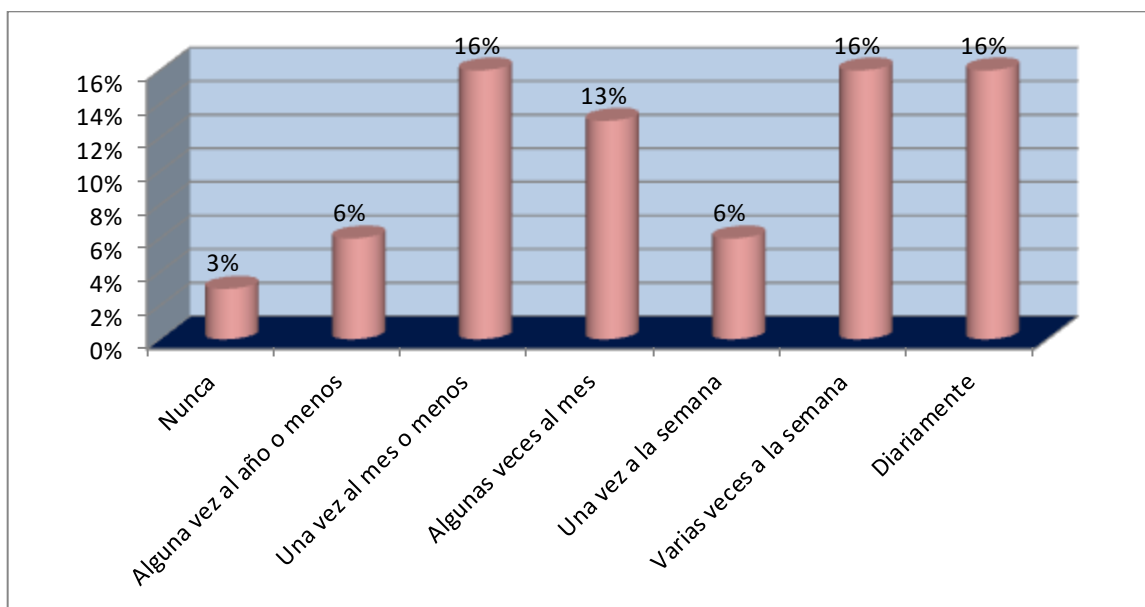
La pregunta 43, sobre el contacto directo con los usuarios y el estrés que podría provocar, el 42% de las opciones marcadas se clasifican en “nunca”; “alguna vez al año o menos” se marcó en un 19%; “una vez al mes o menos” se marcó en un 13%. “Algunas veces al mes” se marcó en un 10%, “varias veces a la semana” y “una vez a la semana” se marcaron cada una en un 6%; por último, se marcó “diariamente” en un 3%.

Tabla 44. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios	Nunca	1	3
	Alguna vez al año o menos	2	6
	Una vez al mes o menos	5	16
	Algunas veces al mes	4	13
	Una vez a la semana	2	6
	Varias veces a la semana	5	16
	Diariamente	12	16
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 44. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

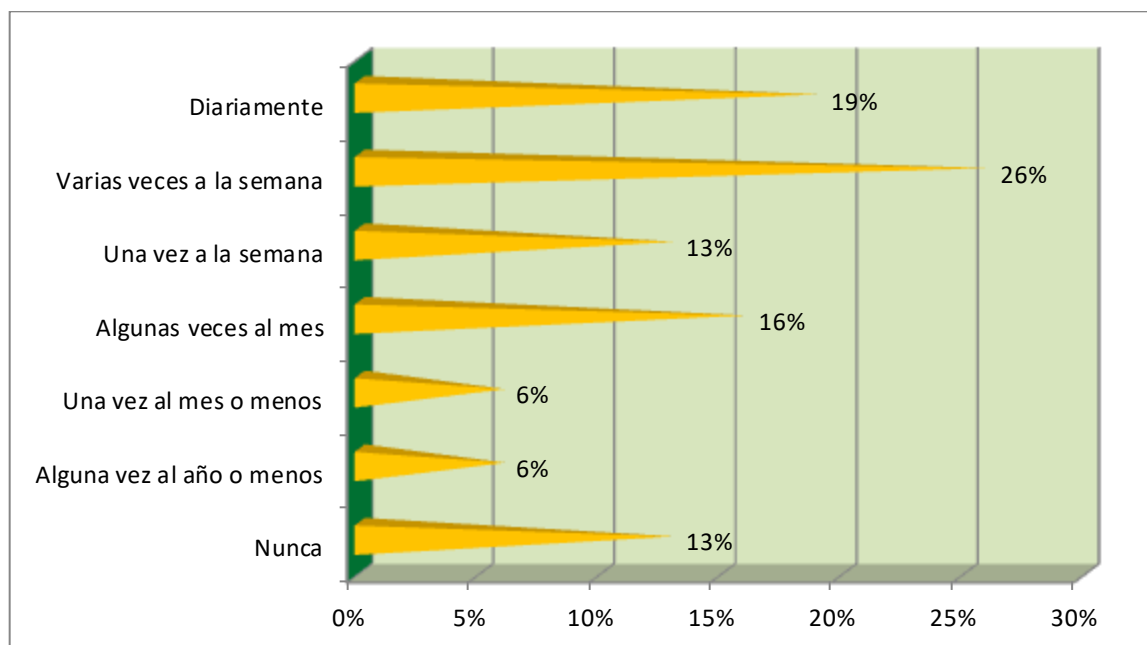
En la pregunta 44, las opciones “una vez al mes o menos”, “varias veces a la semana” y “diariamente” se marcaron en un 16% cada una; la opción “algunas veces al mes” se marcó en un 13%; “alguna vez al año o menos” y “una vez a la semana” se marcaron en un 6%; y, por último, la opción de “nunca” se marcó en un 3%.

Tabla 45. Me encuentro animado después de trabajar junto con los usuarios

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Me encuentro animado después de trabajar junto con los usuarios	Nunca	4	13
	Alguna vez al año o menos	2	6
	Una vez al mes o menos	2	6
	Algunas veces al mes	5	16
	Una vez a la semana	4	13
	Varias veces a la semana	8	26
	Diariamente	6	19
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 45. Me encuentro animado después de trabajar junto con los usuarios



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

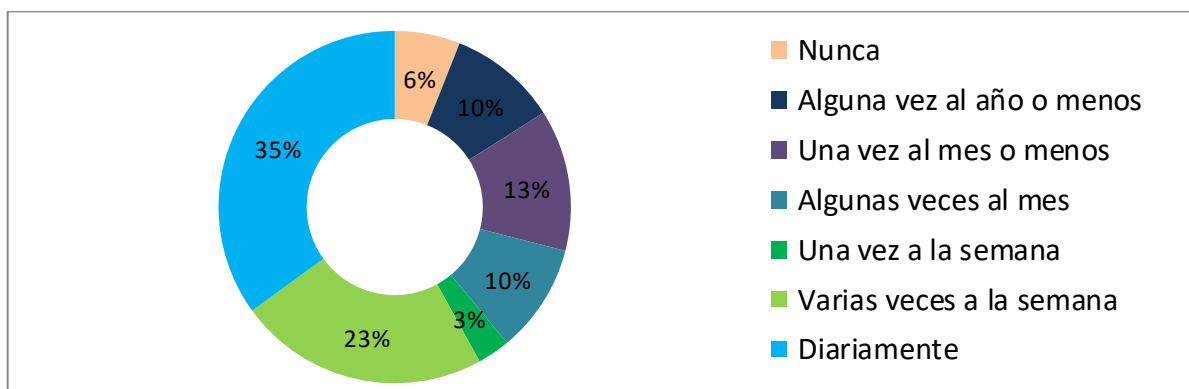
En la pregunta 45 que se deriva del test de Maslach, la opción más marcada fue “varias veces a la semana” en un 26%; la opción “diariamente se marcó en un 19%; la opción “algunas veces al mes” en un 16%; “una vez a la semana” y “nunca” se marcaron en un 13% ambas; y, por último, las opciones “una vez al mes o menos” y “alguna vez al año o menos” se marcaron en un 6%.

Tabla 46. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	Nunca	2	6
	Alguna vez al año o menos	3	10
	Una vez al mes o menos	4	13
	Algunas veces al mes	3	10
	Una vez a la semana	1	3
	Varias veces a la semana	7	23
	Diariamente	11	35
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del área de atención al usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 46. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo



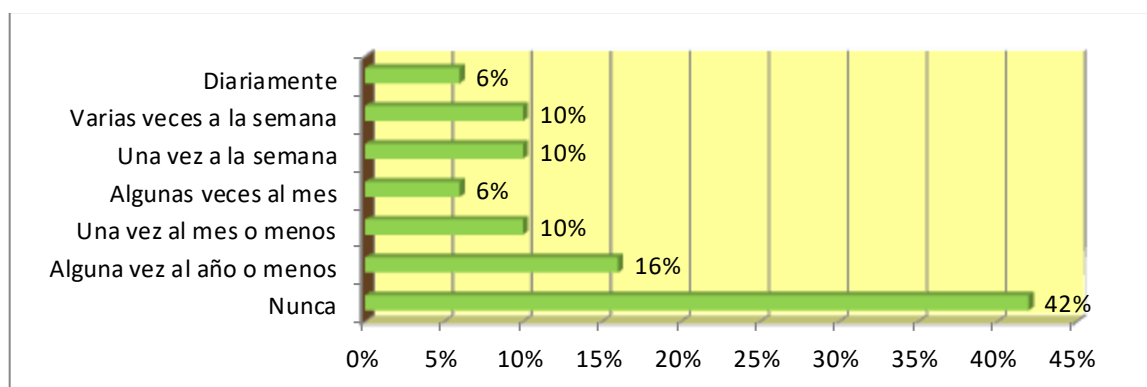
Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 46, la opción “diariamente” fue marcada en un 35%; en un 23% la opción “varias veces a la semana”; en un 13%, “una vez al mes o menos”; en un 10%, las opciones “alguna vez al año o menos”, y “algunas veces al mes” ambas; la opción “nunca” un 6%; y, por último, una vez a la semana 3%.

Tabla 47. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades	Nunca	13	42
	Alguna vez al año o menos	5	16
	Una vez al mes o menos	3	10
	Algunas veces al mes	2	6
	Una vez a la semana	3	10
	Varias veces a la semana	3	10
	Diariamente	2	6
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 47. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

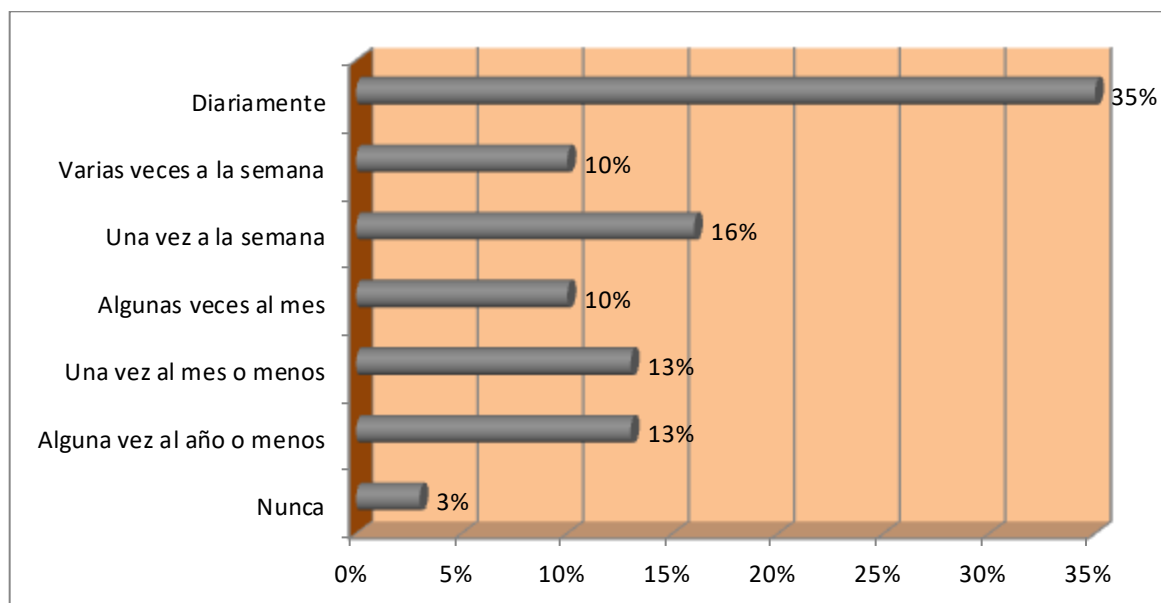
En la pregunta 47, sobre si se considera el estar al límite, la opción “nunca” fue seleccionada en un 42%; la opción “alguna vez al año o menos”, en un 16%, las opciones varias veces a la semana, una vez a la semana y una vez al mes o menos, se seleccionaron en un porcentaje en un 10%; por último, las opciones “diariamente” y “algunas veces al mes” fueron marcadas cada una en un 6%.

Tabla 48. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo	Nunca	1	3
	Alguna vez al año o menos	4	13
	Una vez al mes o menos	4	13
	Algunas veces al mes	3	10
	Una vez a la semana	5	16
	Varias veces a la semana	3	10
	Diariamente	11	35
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 48. Siento que sé tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

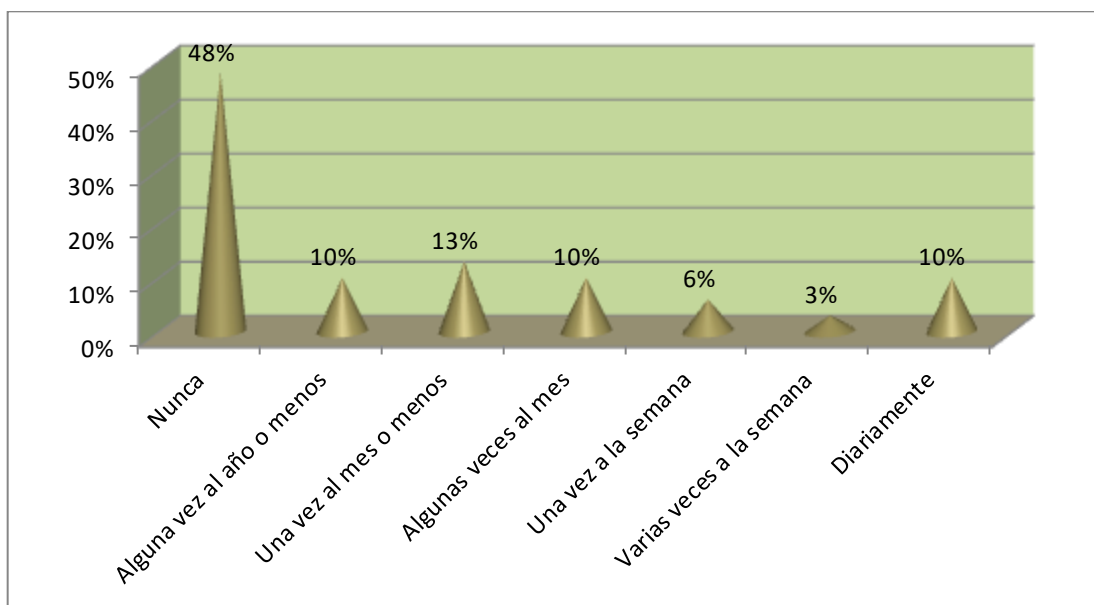
En la pregunta 48, el trato de los problemas emocionales estableció en la clasificación “diariamente” un 35%; de las opciones marcadas; la opción “una vez a la semana” en un 16%; “una vez al mes o menos” y “alguna vez al año” o menos” en un 13%; las opciones “varias veces a la semana” y “algunas veces al mes” en un 10%; y, por último, la clasificación de “nunca” fue marcada en un 3%.

Tabla 49. Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas	Nunca	15	48
	Alguna vez al año o menos	3	10
	Una vez al mes o menos	4	13
	Algunas veces al mes	3	10
	Una vez a la semana	2	6
	Varias veces a la semana	1	3
	Diariamente	3	10
Total		31	100

Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

Gráfico 49. Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas



Fuente: Cuestionarios aplicados a los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el COSEVI, febrero 2017

En la pregunta 49, sobre la afirmación sobre la percepción de la culpa de los problemas de los usuarios, según la clasificación la opción de “nunca” se marcó un 48% de las veces; la opción “una vez al mes o menos” se marcó en un 13%; las opciones “alguna vez al año o menos”, “algunas veces al mes” y “diariamente”, un 10%. La opción “una vez a la semana” en un 6%; y, por último, “varias veces a la semana” se marcó en un 3%.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de realizar la recolección de los datos y el análisis de la información, se debe presentar lo que se concluye del comportamiento general, y bajo un criterio profesional, realizar las recomendaciones en los casos donde se presente oportunidades de mejora. Esto con el propósito de cumplir con lo estipulado en los objetivos propuestos con el respectivo análisis del efecto que puede tener el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores del Área de Atención al Usuario en el Consejo de Seguridad Vial.

El desarrollo de este apartado consistirá, en primer lugar, de la interpretación de las conclusiones por pregunta, generando una idea más amplia de los resultados que se analizaron en el Capítulo IV y, en una segunda línea, se realizará una recomendación en el caso de que sea requerido.

5.1 Conclusiones

5.1.1 Información general

Pregunta 1. Género: la mayor cantidad de colaboradores que participaron en el estudio son del sexo femenino, aunque el sexo masculino tiene una frecuencia representativa. Visualmente es notable la observación.

Pregunta 2. Edad: en este ítem el rango de edades entre 18 a 29 y de 30 a 39 tiene una representación equiparada pero entre las dos conforman la mayoría, en el caso de la categoría de 50 en adelante alcanza una representación alta, en vista de que son personas con posibilidades de una jubilación. Por último, la representación de las personas entre 40 a 49 es la más baja.

Pregunta 3. Estado Civil: la categoría de soltero tiene la frecuencia más alta, seguida por los colaboradores casados. Estas dos representan la mayoría de las personas participantes. La categoría menos seleccionada fue la de Unión libre, detrás de la categoría de divorciado, que de las opciones posibles queda en la tercera posición.

Pregunta 4 Antigüedad: La mayor parte de los colaboradores participantes se encuentra en el rango de antigüedad de entre 5 a 10 años, le sigue los colaboradores de 1 a 5 años. En tercer lugar se determina como la tercera opción más marcada el rango de 10 a 20 años. Son pocos los colaboradores que tienen menos de un año laborando para la institución, al igual que las personas que tienen más de 20 años trabajando para el COSEVI. En este ítem es importante mencionar que una parte representativa no quiso dar respuesta sobre la consulta.

Pregunta 5. Lugar de residencia: la provincia que más les aporta colaboradores al área de atención al usuario del COSEVI es San José, a lo largo de varios cantones y distritos, su distribución es muy variada. La provincia de Heredia es la segunda es realizar un aporte considerable. En tercer lugar Alajuela, que en esta categoría, fueron seleccionados lugares más allá del valle central. Por último, la provincia de Cartago tiene su representación, pero es la que menos aporta colaboradores.

5.1.2. Objetivo específico 1: VARIABLE 1. Estresores laborales

Indicador 1: Estresores extraorganizacionales

Pregunta 6. Familia

- En un número superior, los colaboradores indicaron que los problemas personales no influyen en su desempeño laboral, considerando que la frecuencia de las personas que marcaron la opción SÍ, es representativa.

Pregunta 7. Social

- La mayoría de colaboradores eligieron que el horario les permite continuar con sus estudios con una relatividad bastante amplia, en comparación con la relatividad de los que indicaron que no. Es importante que las personas que no respondieron ampliaron en que en este momento no se encuentran estudiando.

Pregunta 8. Social

- La frecuencia para ambas respuestas es muy similar. Los colaboradores que indicaron que el trabajo no le expone a problemas de salud tiene una diferencia muy corta pero es mayor, de los que piensan que sí los provoca, solo una persona no quiso responder al cuestionamiento.

Pregunta 9. Económica

- La frecuencia más alta de las personas que colaboraron en el estudio indican que no consideran que la remuneración económica sea adecuada, con respecto a los niveles de responsabilidad que ejecuta. La otra opción fue marcada pero menos veces.

Pregunta 10. Económica

- Repitiendo un poco el patrón de la pregunta anterior, en este caso la frecuencia que se marcó en más oportunidades en la opción de que el salario actual no alcanza para satisfacer sus necesidades básicas, a diferencia de que en este ítem, la representatividad de los que consideran que el COSEVI les ofrece un buen salario para satisfacer las necesidades básicas, también tiene su cuota de representatividad, en menor proporción pero no con mucha diferencia.

Pregunta 11. Económica

- La frecuencia más seleccionada en este ítem es la indicación de que estos problemas personales no afectan en el cumplimiento de objetivos, pero la diferencia sobre los que opinaron de manera distinta no es muy grande, pero sí menos representativa

Indicador 2: Estresores intraorganizacionales**Pregunta 12. Ambiente físico**

- A la hora de aportar la respuesta, la selección podía ser de una o de varias opciones, dejando como la frecuencia más alta la de problemas de

temperaturas; en segundo lugar el ruido fuerte y constante. Otra opción marcada es la de los malos olores culpando, en ocasiones, al usuario. El restante comportamiento de las frecuencias indican que los ruidos intermitentes es la cuarta opción para todos los colaboradores, la falta de iluminación es la consulta que sigue y, por último, las opción luz muy brillante. La otra opción donde se indicó que los espacios pequeños y los escritorios no aptos para la atención en ventanilla comparten el resultado con aquellos que no quisieron participar.

Pregunta 13. Nivel individual

- Con respecto a la sobrecarga laboral, los colaboradores consideran que sí manejan una sobrecarga laboral, pero con una diferencia mínima sobre aquellos que marcaron la opción NO. Al contestar que no, se puede pasar a la pregunta 10.

Pregunta 14. Nivel individual

- Los que contestaron de manera positiva en la pregunta anterior concentraron la frecuencia en los motivos de aumento en el nivel de exigencia y el aumento en las actividades por hacer. Según el orden el tercer motivo de sobrecarga es el tiempo extraordinario que hay que utilizar para terminar las tareas, responder a las excesivas demandas es la frecuencia que le sigue y, el último motivo mencionado, es la opción de otro, donde no existió una especificación sobre la selección. Se consideró el porcentaje de las personas que no contestaron por haber seleccionado NO en la pregunta anterior.

Pregunta 15. Nivel individual

- En cuanto a percibir alguna contradicción en las órdenes para una tarea determinada por parte de las jefaturas, según las frecuencias los colaboradores, indicaron en una mayor proporción que no lo consideran de esa manera y, menormente que sí lo experimentan.

Pregunta 16. Nivel individual

- A la mayoría de los colaboradores, el tiempo les alcanza para cumplir con las tareas que se les asignan, mientras que la frecuencia de aquellos que consideran que no, es más baja. En este ítem, una persona no contestó.

Pregunta 17. Nivel individual

- En cuanto al rol de los colaboradores, la frecuencia más marcada corresponde a que todos tienen una claridad sobre los temas con los que trabajan, mientras que las opciones que indican el desconocimiento, tanto de los temas, los objetivos o las responsabilidades representan la minoría. En esta pregunta una persona no respondió.

Pregunta 18. Nivel individual

- El desarrollo de la profesión y su carrera laboral tiene una frecuencia positiva pues seleccionaron el SÍ en la mayoría de los casos; en cuanto al NO, tiene una frecuencia baja. Dos personas decidieron no contestar.

Pregunta 19. Nivel grupal

- En el área de trabajo, el factor estresante con una frecuencia mayor es la falta de apoyo de las jefaturas a los grupos de empleados, con una frecuencia casi empatada a los roces y diferencias con otros departamentos donde se concentran más de la mitad de las opiniones. Le sigue la percepción de la ausencia de unión por parte del grupo de trabajo y los problemas y conflictos dentro del grupo de trabajo; por último, y con una frecuencia más baja, la opción de otra. A este cuestionamiento no respondieron 6 personas, pero hubo colaboradores que marcaron varias opciones.

Indicador 3: Estresores organizacionales

Pregunta 20. Clima organizacional

- La atmósfera o el clima organizacional se percibe con una frecuencia mayor de manera positiva pues la opción más marcada indica que es aceptable, con una oportunidad de mejora y la opción que le sigue es la indicación de que es un muy buen ambiente. La respuesta de que es un mal e inadecuado ambiente de trabajo no tiene relatividad pues es muy baja.

Pregunta 21. Estilos gerenciales

- En cuanto a los diferentes estilos gerenciales, los colaboradores perciben con una frecuencia más alta que sus jefes inmediatos son del estilo Democrático, y el estilo menos marcado fue el autocrático. El estilo liberal es la segunda frecuencia más señalada y le sigue el consultivo.

Pregunta 22. Insumos

- En cuanto a los insumos, la frecuencia que dominó este ítem es el SÍ, dejando la opción del NO en una frecuencia muy baja.

Pregunta 23. Capacitación

- En cuanto si el COSEVI brinda la capacitación apropiada, la frecuencia más alta es que no considera que se otorgue; por el contrario, el porcentaje que los que opinan que si es el menor. En este apartado 3 personas no respondieron.

Pregunta 24. Roles de trabajo

- En cuanto a la consulta de si las actividades que se realizan corresponden al puesto asignado, la frecuencia más alta concentra la mayoría de las opciones marcadas con una respuesta positiva, las respuestas negativas representan la otra parte. Una persona no contestó.

Pregunta 25. Tecnología

- Los sistemas informáticos si ayudan a realizar las gestiones eficientemente según la frecuencia de las respuestas, mientras una parte menor consideran que no, una persona no respondió a la consulta.

Pregunta 26. Tecnología

- En esta pregunta, está la frecuencia positiva más alta, pues de todas las personas que respondieron marcaron que sí dominan el funcionamiento de los sistemas informáticos. Solo una persona no contestó.

Pregunta 27. Opinión

- Considerar el aporte y la opinión de los colaboradores de cómo se puede disminuir el estrés laboral en sus unidades de trabajo, adquiere su importancia, pues son ellos los que viven el riesgo de padecerlo a nivel de unidad de trabajo. La opinión de las personas ayudan a contextualizar aún más las posibles soluciones, aunque los aportes se redujeron a casi a obtener un poco más de la mitad de opiniones, en cuanto a la otra parte de la población no quiso responder.

5.1.5 Objetivo específico 2: Variable II síndrome de Burnout

El cuestionario del síndrome de Burnout tuvo la dificultad de que solo 31 colaboradores tuvieron la disposición de llenar los espacios. Con la información completa se concluye lo siguiente:

- La mayoría indicó que debido al trabajo se siente emocionalmente agotado algunas veces al mes y la menor opción marcada fue una vez al mes o menos.
- La mayoría de colaboradores señaló que algunas veces al mes se sienten agotados al final de sus jornadas, mientras que la opción nunca fue marcada en menor frecuencia.

- En esta afirmación los colaboradores indican que se encuentran cansados al levantarse en las mañanas una vez al mes o menos, y marcaron en menos frecuencia una vez a la semana.
- Para la mayoría de los colaboradores entender con facilidad lo que piensan los usuarios no es una tarea difícil pues, a diario, es la opción más marcada y la categoría de una vez al mes o menos no fue marcada por ninguno de los colaboradores.
- El tratar a los usuarios como si fueran objetos no es común pues la mayoría de los colaboradores marcó que nunca lo han sentido, la frecuencia menor fue “una vez a la semana”, esta categoría no recibió marca.
- La mayoría de personas marcan que diariamente trabajar con usuarios es tenso para el colaborador, la categoría que se marcó menos veces fue la de una vez al mes o menos.
- La capacidad para responder a los problemas que presentan los usuarios tiene una respuesta alta en la categoría diariamente, y la que menos se percibió fue una vez al mes o menos.
- En esta afirmación la mayoría de colaboradores indicaron que nunca se han sentido quemados por el trabajo; la opción que menos frecuencia tuvo fue una vez al mes o menos.
- Diariamente fue la frecuencia más alta en el momento de consultar si se proyecta una influencia positiva en la vida de las otras personas; y la que menos se indicó es la categoría una vez al mes o menos.
- El comportamiento insensible nunca se mostró en los colaboradores según los resultados, porque es la frecuencia más alta; y la que menos se seleccionó fue la categoría de una vez a la semana.
- Al igual que el ítem anterior, la opción nunca fue la frecuencia seleccionada por la mayor parte de los colaboradores, mientras que una vez al mes o menos y diariamente no tuvieron marcas.

- Según las marcas, la mayoría de colaboradores diariamente se encuentran con mucha vitalidad, y la frecuencia más baja la tiene la categoría alguna vez al año o menos.
- En la afirmación sobre la frustración, la mayoría de los colaboradores marcaron la opción nunca, y la opción menos seleccionada fue diariamente.
- En este ítem, la mayoría de los colaboradores nunca han percibido que hacen un trabajo demasiado duro y la selección menos frecuente fue una vez a la semana.
- Sobre el sentimiento de lo que pueda ocurrirle a los usuarios que se atienden, la mayoría afirmó que nunca podrían permitir ese nivel de despersonalización, y las opciones menos marcadas fueron “una vez al mes o menos, algunas veces al mes y una vez a la semana”, teniendo todas, una selección baja.
- En el caso de la sensación de estrés que producen los usuarios, la opción con más frecuencia es nunca, y la que menos se marcó es diariamente, con lo que se determina que para la mayoría no es molesto trabajar con usuarios.
- La interacción positiva con los usuarios para crear un buen ambiente de trabajo tiene varias frecuencias repetidas, “diariamente, varias veces a la semana y una vez al mes o menos”, mientras la frecuencia menos seleccionada es nunca.
- En esta pregunta la opción que marcó la mayoría es varias veces a la semana y las que menos se marcaron son “alguna vez al año o menos y una vez al mes o menos”.
- El sentir que las cosas que se hacen valen la pena en el trabajo tiene a la opción diariamente como la indicación más marcada por los colaboradores, y a la que menos se dirigieron fue a una vez a la semana.
- El sentir que los colaboradores están al límite de sus posibilidades hacen que nunca sea la elección más seleccionada y, por el contrario, diariamente y algunas veces al mes las que menos se marcaron.

- El manejar sus situaciones emocionales en el trabajo no es algo que le cueste a la mayoría de los colaboradores que ayudaron con sus respuestas, pues la opción más seleccionada fue diariamente, y la que se marcó menos cantidad de veces fue la opción de nunca.
- En ocasiones, la culpa de los usuarios puede sentirse pero para la mayoría nunca han sentido que los usuarios los señalen como los culpables de sus problemas, la categoría con menos marcas fue varias veces a la semana.

De manera general, según los resultados individuales del cuestionario de Maslach, el síndrome de Burnout no se presenta para ninguno de los colaboradores; pero hay ciertos casos donde el cansancio emocional tiene niveles alterados, al igual que la realización personal en casos concretos. Solo se tiene un caso donde la despersonalización salió alta pero no padece del Síndrome.

5.2. Recomendaciones

El desarrollo de este apartado considera que, por cada conclusión, se debe generar una recomendación, teniendo en cuenta que el desarrollo de cada pregunta se refería a un indicador en específico y requiere de ese complemento para responder a la necesidad de cumplir los objetivos específicos propuestos

5.2.1 Objetivo específico 1: Variable estresores laborales

Indicador 1: Estresores extraorganizacionales

Pregunta 6. Familia

- Para los colaboradores que sienten que las cargas familiares podrían generar un problema, les solicitaría de manera voluntaria, comunicar a sus jefaturas inmediatas la situación que experimenta, para poder apoyar de la manera más humana en las cargas emocionales y aportar

soluciones conjuntas con el equipo de trabajo, en caso extremo de minimizar cargas.

Pregunta 7. Social

- Solicitar a las jefaturas más cercanas, consultar sobre los procesos de estudio de los colaboradores a cargo, de esta manera, se puede identificar los motivos por los cuales, los colaboradores que indicaron que no puede estudiar lo justifican.

Pregunta 8 Social

- Dar la recomendación a los colaboradores de enlistar los factores de riesgo laboral y solicitar su debida revisión, en el caso, de que los síntomas persistan sobre otro tipo de enfermedades, informar al servicio médico y activar su debido procedimiento.

Pregunta 9. Económica

- Al ser una institución pública y estar regida por el Servicio Civil, recomendaría, realizar un análisis de puestos para gestionar una reorganización teniendo en consideración que el proceso es largo y tedioso.

Pregunta 10. Económica

- Realizar una campaña de consejos financieros para los colaboradores de toda la institución por medio de cápsulas informativas con el fin que se utilice el salario de una manera más eficiente.

Pregunta 11. Económica

- Solicitar de manera voluntaria que aquellos colaboradores que viven una situación de problemas financieros, lo comenten con sus jefaturas para que reciban una asesoría financiera por parte de los compañeros del departamento de contabilidad expertos en el tema.

Indicador 2: Estresores intraorganizacionales**Pregunta 12: Ambiente físico**

- Recomendaría la instalación de aires acondicionados y a su vez, realizar un estudio para habilitar la ventilación correcta del edificio y un control de ruido. Por último, cambiaría los cubículos de las ventanillas por unos que se adecuen de la mejor manera y se adapten a las necesidades.

Pregunta 13: Nivel individual

- Recomendaría a los colaboradores informar a sus jefaturas sobre la situación de sobrecarga laboral dependiendo de la opción marcada.

Pregunta 14: Nivel individual

- Recomiendo mejorar la comunicación y establecer vías para evitar contradicciones, adicionalmente establecer roles sobre las jefaturas para determinar quiénes serán los encargados de girar las instrucciones en las unidades de trabajo.

Pregunta 15: Nivel individual

- Recomendaría que los colaboradores argumenten por medio de un informe por qué el tiempo no es suficiente para el desarrollo de todas las tareas diarias, con el fin de encontrar el motivo y darle eficiencia al trabajo

Pregunta 16: Nivel individual

- Recomendaría, en el caso que se presente alguna de las opciones donde la claridad es confusa o no exista, realizar una reunión semestral con el fin de recodar la importancia del papel desempeñado en la institución, los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades.

Pregunta 17: Nivel individual

- Considerando que el desarrollo profesional depende de la voluntad de cada colaborador y de la decisión académica, recomendaría para aquellos colaboradores interesados en la carrera laboral presentar los planes de estudio correspondientes y consultar los requisitos para optar por el crecimiento dentro de la institución.

Pregunta 18: Nivel grupal

- Recomendaría mejorar los canales de comunicación entre jefaturas y colaboradores.

Pregunta 19: Nivel grupal

- Recomendaría el desarrollo de proyectos que definan la participación y los roles de cada persona para agilizar los procesos dentro de la institución y evitar los roces con otros departamentos.

Pregunta 20: Nivel grupal

- Definir los roles y tareas para mejorar las relaciones entre compañeros, iniciando un concurso por unidades para desarrollar un plan de mejora institucional que comprometa a la unión grupal.

Indicador III. Estresores organizacionales**Pregunta 21: Clima organizacional**

- Recomendaría generar políticas para el desarrollo de mejoras para el clima organizacional por medio de un concurso donde se definan roles y el compromiso de la participación de cada colaborador.

Pregunta 22: Estilos gerencial

- Recomendaría realizar una capacitación con las diferentes jefaturas para desarrollar los beneficios y desventajas que tienen los diferentes

tipos de liderazgos percibidos por los colaboradores y, de esta manera, mejorar el ambiente laboral.

Pregunta 23: Insumos

- Recomendaría para los colaboradores que consideran que no tienen los insumos necesarios para el desarrollo de sus tareas, generar un reporte con su debida justificación a la jefatura directa para iniciar una gestión con proveeduría, tomando en cuenta que la aprobación de la misma está sujeta al presupuesto del período.

Pregunta 24: Capacitación

- Recomendaría realizar una encuesta para conocer las necesidades de capacitación de las unidades, y responder con un programa que satisfaga lo solicitado.

Pregunta 25: Tecnología

- Recomendaría en el caso de los colaboradores que consideran que sus actividades realizadas no correspondan al puesto asignado, solicitar ante Gestión Humana un manual de puesto con el que se permita definir las funciones del puesto.

Pregunta 26: Tecnología

- Recomendaría que las personas que consideran que los sistemas informáticos no le ayudan a realizar su gestión laboral apearse al sistema de capacitación de la institución.

Pregunta 27. Opinión

- Recomendaría estudiar las opiniones tan diversas que hubo para fortalecer la posibilidad de desarrollar un plan de mejora.

5.2.2. Objetivo específico 2: Variable II Síndrome de Burnout

- Recomendaría, crear en conjunto con el departamento de Salud Ocupacional para la creación de espacios de esparcimiento, como por ejemplo, ejercicios postlaborales.
- Recomendaría que los colaboradores de manera voluntaria participaran en un programa de ejercicios propuestos en conjunto con salud ocupacional.
- Recomendaría a las jefaturas realizar grupos de trabajo que cada 15 días, preparen en un recibimiento a los compañeros que incluya alguna motivación.
- Recomendaría que la supervisión se incremente en los casos de los colaboradores que tengan alguna dificultad para atender algún trámite.
- Recomendaría el desarrollo de una capacitación para darle valor a los usuarios antes, durante y después del trámite realizado.
- Recomendaría, la adquisición de elementos distractores como por ejemplo; futbolines. El desarrollo de esta tarea tiene que incluir un alto compromiso por parte de los colaboradores, para que no se afecte el servicio y la calidad de Atención al Usuario.
- Recomendaría, una supervisión más activa que ofrezca soluciones al desconocimiento a la hora de enfrentar los problemas cotidianos de los usuarios.
- De manera conjunta, crear una capacitación de Atención al Usuario periódicamente.
- Recomendaría, fortalecer los espacios de ejercicios post laborales para apaciguar el sentirse quemado por el trabajo.
- Recomendaría crear programas de motivación de Atención del Usuario con el fin de mejorar el servicio.
- Recomendaría, incluir en el proyecto de supervisión la determinación de las competencias de los colaboradores en la Unidad de Atención del Usuario con el propósito de mejorar.

- Como recomendación solicitaría al servicio médico, realizar terapias individuales que ayuden al colaborador a sensibilizarse y a manejar sus emociones de una manera más acertada.
- Recomendaría para las personas que no sientan una vitalidad frecuente que se integren a los programas de recreación post laborales.
- Recomendaría dentro del análisis de puesto, identificar las competencias con el fin de adaptar a los colaboradores con su trabajo.
- Recomendaría analizar las cargas y responsabilidades de cada individuo dentro de la empresa, con el fin de equilibrar las funciones entre compañeros, justificando las cargas.
- Recomendaría crear campañas con el objetivo de darle valor al usuario.
- Recomendaría realizar un estudio de competencias y capacitaciones sobre el servicio que se le brinda a los usuarios.
- Recomendaría que la supervisión de las unidades se encargue que cada turno tenga una atmosfera positiva.
- Recomendaría el desarrollo de los programas de capacitación para brindar un mejor servicio de Atención del Usuario.
- Recomendaría, incentivar a las jefaturas desarrollar concursos, en donde se premien a los colaboradores con mejor desempeño.
- Recomendaría que con el análisis de puestos, se estudien los casos de aquellos trabajadores que estén al límite de las posibilidades.
- Recomendaría la implementación de programas de apoyo psicológico para los colaboradores.
- Recomendaría, por medio del buzón de sugerencias filtrar las quejas de los usuarios con el fin de minimizar el efecto que la señalización podría ejercer sobre las personas.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Introducción

El análisis realizado a lo largo de este estudio tiene como objetivo identificar el efecto que tiene el estrés laboral en el desempeño en los colaboradores de la oficina de atención al Usuario en el Consejo de Seguridad Vial, ubicado en la sede de La Uruca, San José.

El primer paso dado fue determinar por medio de los resultados de las consultas, los factores principales que pueden generar un efecto directo sobre los colaboradores, con el fin de minimizar su participación, tanto al individuo o a las unidades como un conjunto, en el desarrollo de la jornada laboral en la institución.

Con dicho análisis se puede desarrollar la propuesta que, en respuesta a dichos estímulos, busca generar un clima o atmósfera organizacional positiva, controlando las principales fuentes de estrés, con el fin de disminuir su secuela; o bien, en el mejor de los casos, disminuir su presencia.

A nivel general, crear consciencia sobre las mejoras, desarrollar capacitaciones sobre aquellos temas que enfrenta la mayor dificultad y generar espacios de esparcimiento, serán los ejes de la propuesta de este estudio, con lo que se buscará que la participación y el desarrollo del proyecto sea contagiado a todos los colaboradores, no solo de la Unidad de Atención al Usuario, sino para toda la institución.

6.2 Justificación

Los resultados y la información obtenida en el Capítulo 4 de esta investigación documentaron los principales factores que generan estrés en los colaboradores de la oficina de Atención al Usuario en el Consejo de Seguridad Vial.

Con dichos datos, se desarrolla una propuesta para llenar los vacíos en el tema del estrés laboral, creando un plan de capacitaciones, planes de supervisión y espacios de esparcimiento postlaborales que minimicen o

anulen el efecto de los factores identificados. Con esto, se propone que a mediano plazo, se utilicen medidas preventivas y no, medidas correctivas.

6.3 Objetivos de la propuesta

6.3.1 Objetivo general

Elaborar una propuesta que disminuya el efecto que tiene el estrés laboral en los colaboradores de la oficina de atención al usuario en el Consejo de Seguridad Vial en La Uruca en San José.

6.3.2 Objetivos específicos

- Elaborar un plan de capacitación que responda a las necesidades identificadas a los colaboradores de la oficina de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial en La Uruca en San José.
- Ajustar los trabajos de supervisión que minimice los factores específicos de control sobre los colaboradores en la oficina de atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial en La Uruca en San José.
- Elaborar un programa de ejercicios Post-laborales que se ajuste a las necesidades de los colaboradores del Consejo de Seguridad Vial en La Uruca en San José.

6.4 Alcances y limitaciones

6.4.1 Alcances

- Realizar la propuesta para desarrollar las estrategias de capacitación que permitan iniciar con el plan de trabajo para disminuir el efecto del estrés laboral en los colaboradores.
- Ofrecer alternativas adicionales (asesorías), que permitan a los colaboradores que estén interesados en aprender a ser elementos positivos de la Unidad de trabajo a la que pertenezcan en el Consejo de Seguridad Vial.

6.4.2 Limitaciones

- El presupuesto de la institución tiene que presentarse con antelación, y eso puede generar espacios que le resten importancia a los programas.
- Baja participación en el desarrollo de las estrategias.
- La falta de apoyo de las jefaturas en el área de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial.

6.5 Recursos

Este obedece a los elementos con los que cuenta el Consejo de Seguridad Vial para realizar el proceso de capacitación, el control de supervisión y el desarrollo de los programas postlaborales de ejercicios.

Se enlistan los siguientes:

- **Recurso Humano:** se cuenta con un Departamento de Recursos Humanos que puede desarrollar las bases de la capacitación.
- **Equipo:** Existen auditorios y salas equipadas para el desarrollo de las estrategias planteadas. En el caso específico de los instructores de ejercicios, se contratarían según la demanda existente.
- **Material:** la Dirección Ejecutiva aportaría los materiales necesarios para el desarrollo de la capacitación como por ejemplo: lapiceros, lápices, marcadores, hojas blancas, pizarras, etc.
- **Alimentación:** café, té, refresco.

Según los recursos con los que se cuenta para el desarrollo de las estrategias planteadas para el progreso de dicha propuesta, no se requiere de un costo adicional.

6.6 Debilidades institucionales

Según el resultado de los estudios, se pudo observar que los colaboradores manifiestan varios factores estresantes que les afectan en el desempeño laboral lo que, a largo plazo, se vuelve un contexto peligroso para

cada colaborador y atenta contra el bienestar del ambiente laboral a nivel de unidad.

Las debilidades de mayor importancia son las siguientes:

1. Sobrecarga sobre las funciones.
2. Falta de apoyo de las jefaturas a los grupos de trabajo.
3. Necesidad de capacitación en los temas específicos de cada función.
4. Supervisión ausente en algunos procedimientos y falta de comunicación.

6.7 Propuesta

Tanto en el cuestionario elaborado como en el de Maslach, los indicadores permitieron definir los elementos, que para los colaboradores, afectan o no en su desempeño laboral. También las visitas realizadas permitieron atestiguar sobre el ambiente que se vive en las instalaciones de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial.

Según las conclusiones los elementos que puedan afectar en la vida de los colaboradores están relativamente controlados, en muchos casos sus frecuencias se dan en niveles muy equiparados; o bien, según lo mencionado anteriormente, hay factores que no están del todo bien.

Es suficiente para inspirar el desarrollo de esta propuesta, con el fin de minimizar o eliminar que los riesgos aumenten; o bien, que se presenten nuevos, respondiendo a la necesidad de la institución de ofrecer un espacio laboral sano, donde se puedan desarrollar las tareas de la manera más sana posible, respondiendo a la demanda con una eficiencia y eficacia, a la altura de cualquier empresa en el mercado universal.

6.7.1 Programa de ejercicio de relajamiento

La necesidad de ofrecerle a los colaboradores un espacio donde se les ayude a canalizar aquellas energías negativas recibidas a lo largo de su

jornada, se propone, dependiendo de la demanda, realizar un contacto con algún instructor de ejercicios como Zumba, *Cardiodancing* o alguna otra disciplina que se desarrolle en grupo, para facilitar la liberación del estrés acumulado.

6.7.2 Diseño del programa de ejercicio postlaborales

6.7.2.1 ¿Quién debe ser participe?

Estaría dirigido para todas las personas que de manera voluntaria quieran participar, tanto de la Unidad de Atención al Usuario como de todo el Consejo de Seguridad Vial.

6.7.2.2 ¿Cómo participar?

Se realizará una invitación general a todos los colaboradores de la institución, los cuales se enlistaran, y si pasa el límite dispuesto por el instructor contactado, se desarrolla la sesión. El control se llevará en la oficina de la oficina de Gestión y Desarrollo Humano. Para realizar la sesión se cobrará por persona.

6.7.2.3 ¿En qué desarrollo?

Las necesidades identificadas por las estrategias de mejora son las siguientes:

- **Temas que se tratan:**

- Manejo del estrés.
- Salud personal.

6.7.2.4 ¿Quién capacitará?

Se contacta a algún profesional en Educación Física, que imparta sesiones por hora.

6.7.2.5 ¿Dónde se capacitará?

En la institución hay un planché grande al frente del edificio del Consejo de Seguridad Vial que permite el desarrollo de la actividad.

6.7.2.6 ¿Para qué desarrollar este programa?

Este programa busca equilibrar las cargas laborales de todos los colaboradores de la institución, creando por medio del ejercicio las posibilidades de un desarrollo más sano a nivel personal, abandonando tensiones que puedan afectar de manera directa o indirecta.

El fin de dicho plan es tener colaboradores más sanos y que puedan enfrentar las situaciones diarias de la mejor manera, más de lo que ya lo hacen.

6.7.3 Programa de capacitación

La necesidad de fortalecer los procesos administrativos presenta como una herramienta vital a la capacitación, como un proceso en el que se ajustan los conocimientos para beneficio tanto de los colaboradores como de la organización para la que labora. Cuando el desarrollo de la capacitación tiene un ambiente óptimo, generalmente presenta muchos más frutos de los que la misma institución pueda imaginar, teniendo claro que toda capacitación tiene que tener fundamento y estar apegado al plan para lograr los objetivos de la organización.

Por eso, es vital el apoyo de la Administración para el desarrollo de la capacitación del personal. Chiavenato (2011) define la capacitación de la siguiente manera:

“Es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos” (p. 322).

Respaldado el concepto de capacitación, se le da fortaleza al objetivo del desarrollo de las estrategias en la propuesta presentada pues se dispone crear un programa de capacitación para permita disminuir la brecha entre el desconocimiento de algunos temas generales del estrés, así como de trabajo

en equipo. También se debe incluir en programa la capacitación específica de los temas con los que laboran, la actualización de normas y de procedimientos que se utilicen en sus labores diarias. Todo esto previo a la identificación sobre las necesidades de capacitación en la Unidad de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca, San José.

A lo largo de este apartado, se presentaran algunos datos que permitan entender más a profundidad la propuesta de mejora.

6.7.4 Diseño del programa de capacitación

6.7.4.1 ¿Quién debe ser capacitado?

Según lo observado, la capacitación debe de ir en todas las líneas de puestos, y para todos los colaboradores de la Unidad de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca, San José.

6.7.4.2 ¿Cómo capacitar?

El desarrollo de las capacitaciones se ajustará a la necesidad encontrada, todas las capacitaciones tendrán una debida convocatoria, derivada del análisis de cada tema. Estas capacitaciones las impartirá el Departamento de Gestión y Desarrollo Humano con el que cuenta el Consejo de Seguridad Vial, como lo ordena la Dirección Ejecutiva.

6.7.4.3 ¿En qué capacitar?

Las necesidades identificadas por las estrategias de mejora son las siguientes:

- **Temas de capacitación:**

- Administración del tiempo y de tareas.
- Comunicación.
- Estrés laboral.
- Administración de salario.
- Servicio al usuario.

- Tipos de Liderazgo.

6.7.4.4 ¿Quién capacitará?

El desarrollo de los temas será impartido por los colaboradores del Departamento de Gestión y Desarrollo Humano, que desarrollaron el Diagnóstico sobre el Clima Organizacional del Consejo de Seguridad Vial.

6.7.4.5 ¿Dónde se capacitará?

La Dirección Ejecutiva facilitará alguna de las salas equipadas para realizar el las capacitaciones.

6.7.4.6 ¿Para qué capacitar?

La capacitación se imparte con el objetivo de disminuir aquellos elementos que puedan afectar en el desempeño de cada colaborador, presentando todo un mapa de conocimiento para enseñar cómo enfrentar cada situación, o bien, cómo prevenirla. El objetivo de la Dirección Ejecutiva es brindar espacios de esparcimiento pero justificados con un conocimiento sobre cada tema en específico, para garantizar que la capacitación sea un beneficio para el colaborador y para la institución.

6.8 Plan de capacitación

6.8.1 Objetivo general

Generar conocimiento que permitan el desarrollo de las habilidades y competencias de los colaboradores de la unidad de Atención al Usuario del Consejo de Seguridad Vial en la sede de La Uruca, San José.

Cuadro 4. Plan de capacitación

<i>Tema</i>	<i>Dirigido a</i>	<i>Objetivos Específicos</i>	<i>Contenido</i>	<i>Actividades de Mediación</i>	<i>Duración</i>	<i>Evaluación</i>
Administración del tiempo y tareas	Todo el personal de la Unidad	Exponer las estrategias que permiten el aprovechamiento del tiempo para cumplir con las tareas diarias.	Presentación de los objetivos. Desarrollo de conceptos. Identificar la Importancia del trabajo ¿Urgente o no urgente? ¿Qué hacer primero? Elementos distractores, como evitarlos Estrategias que mejoren el cumplir con lo establecido.	Capacitación impartida de manera magistral por parte de los compañeros de Gestión y Desarrollo Humano.	8 horas, impartida en dos días	Encuesta de objetivos alcanzados en la capacitación y recomendaciones
Comunicación	Todo el personal de la Unidad	Presentar las maneras de comunicación existentes.	Presentación de los objetivos. Desarrollo de conceptos. Maneras de comunicar un mensaje. ¿En qué fallamos a la hora de comunicarnos? Desarrollo de actividad grupal para el desarrollo del tema.	Capacitación magistral en un inicio, en la segunda parte se realizaría actividad por parte de los compañeros de Gestión y Desarrollo Humano.	4 horas	Encuesta de objetivos alcanzados en la capacitación y recomendaciones
Estrés laboral	Todo el personal de la Unidad	Realizar una presentación del Estrés laboral y sus consecuencias en el trabajo.	Presentación de los objetivos. Desarrollo de conceptos. Implicación del estrés laboral en la vida de los colaboradores ¿Qué hacer en caso de sentirme estresado? ¿Cómo identificar los factores de Riesgo?	Se impartirá de una manera magistral por parte del personal de Gestión y Desarrollo Humano.	8 horas, impartida en dos días.	Encuesta de objetivos alcanzados en la capacitación y recomendaciones

Actividad individual y grupal para el desarrollo del tema.

Administración del Salario	Todo el personal de la Unidad	Desarrollar una serie de consejos para rendir el dinero de cada colaborador.	Presentación de los objetivos. Desarrollo de conceptos. Charla ¿Por qué no me alcanza el dinero? Desarrollo de consejos de administración de recursos	Capacitación magistral, por parte de personal de la Dirección Financiera.	3 horas	Encuesta de objetivos alcanzados en la capacitación y recomendaciones
Servicio al Usuario	Todo el personal de la Unidad	Realizar un análisis de la teoría de atención al Usuario dispuesta en varias instituciones.	Presentación de los objetivos. Desarrollo de conceptos. Retroalimentación de trámites de ventanilla. Legislación, consejos para atender al Usuario con calidad. Ejercicios de Atención al Usuario "Lo que hago y como podría hacerlo".	Esta capacitación tendrá un inicio de magistral, luego se concentrará en el desarrollo de ejemplos de la vida real por medio de ejemplos de solución. Lo impartirá los colaboradores de Gestión y desarrollo Humano.	4 horas	Encuesta de objetivos alcanzados en la capacitación y recomendaciones
Tipos de liderazgos	Jefaturas y Coordinaciones de unidades	Desarrollar la teoría de lo que se sabe de los diferentes liderazgos	Presentación de los objetivos. Desarrollo de conceptos. Desarrollo de ejercicios donde se apliquen ejemplos sobre el estilo de liderazgo ¿Líder o jefe? ¿Es lo mismo? Desarrollo de actividades	Esta capacitación se realizará por medio de ejercicios con los participantes, previo a una presentación magistral. Lo impartirá los colaboradores de	8 horas, impartido en 4 días diferentes s. Día por liderazgos	Encuesta de objetivos alcanzados en la capacitación y recomendaciones

que permitan establecer Gestión y
una retroalimentación desarrollo Humano.

Fuente: Propia (febrero 2017)

6.8.2 Presupuesto

La institución tiene todos los recursos para ofrecer los espacios de capacitación, por lo que no debería significar una inversión para los colaboradores ni para la institución impartir y desarrollar el programa de capacitación propuesto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias bibliográficas

- Arias, Fernando., González, Martha. (2009). *Estrés, agotamiento profesional (burnout) y salud en profesores de acuerdo a su tipo de contrato*. Revista electrónica Ciencia & Trabajo. Recuperado el 10 de diciembre del 2017 del sitio web https://www.researchgate.net/profile/Fernando_Arias-Galicia/publication/28322448_Estrs_Agotamiento_Profesional_%28burnout%29_y_Salud_en_Profesores_de_Acuerdo_a_su_Tipo_de_Contrato/links/02e7e53190d73d46d8000000.pdf
- Baptista P, Hernández R, Fernández C. (2010). Metodología de la Investigación. En H. R. Baptista P, *Metodología de la Investigación* (pág. 36). México: Mac Graw Hill.
- Barrantes, R. (2013). *Investigación: Un camino al Conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto* (Segunda ed.). San José: EUNED.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México D.F.: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Collantes, Andrea. (2014). *Fases del estrés: Alarma, Adaptación o resistencia y agotamiento*. Diario Femenino. Recuperado el 6 de enero del 2017 del sitio web <http://www.diariofemenino.com/articulos/psicologia/estres/fases-del-estrés>
- Chiavenato, Idalberto. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill. Novena Edición.

- Consejo de Seguridad Vial. (2013). Recuperado el 11 de Octubre de 2016, de <https://www.csv.go.cr/quienes-somos>
- Cólica, Pablo R. Estrés laboral y burnout: el síndrome de estrés de los call center. Córdoba, AR: Editorial Brujas, 2010. ProQuest ebrary. Web. 24 September 2016.
- Dessler. G y Varela R (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano*. Quinta Edición. Pearson Educación. México.
- Editorial Océano. (2002). *Autodominio*, España; Océano.
- Koontz, H; Weihrich, H; Cannice M (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. Mc Graw Hill. Decimocuarta edición.
- Lyle H. Miller, PhD, y Alma Dell Smith, PhD. (2016). *Los distintos tipos de estrés*. [Mensaje de un blog]. Recuperado de: American Psychological Association. El 16 de diciembre del 2016 del sitio web <http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Maranto Rivera, M., & González Fernández, M. E. (2015). *Fuentes de información*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado del sitio web <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/16700>
- Maslach, C. (1999). *Comprendiendo el Burnout*. Revista Ciencia y Trabajo. 2011 v. 32. Disponible en <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/16/40/51640.pdf>
- Miravalles, J. (2009). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Zaragoza.
- Observatorio de Riesgos Psicosociales (2012). *"Factores Psicosociales"*. Recuperado el 15 de enero del 2017 del sitio web http://portal.ugt.org/saludlaboral/publicaciones_new/files_fichas_1_12/1-12_fichas%20factores%20psicosociales.pdf

OIT. (1993). *El Trabajo en el Mundo*. Ginebra: Organización Internacional de Trabajo.

OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Ginebra: Organización Internacional de Trabajo.

Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. Disponible en <http://dle.rae.es/?w=diccionario>

Reguant Álvarez, M., & Martínez Olmo, F. (2014). Operacionalización de conceptos/variables.

Robbins Stephen P. y Judge, Timothy A. *Comportamiento organizacional*. Perarson, México 2013. Decimoquinta edición.

Slipak, O. (1996). *Estrés Laboral*. Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiatría. V. 4. Recuperado el 15 de noviembre del 2016 del sitio web en http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm

Torres, Z. (2014). *“Teoría General de la Administración”*. Segunda Edición, México. Recuperado el 15 de Enero del 2017 del sitio web <http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>

Anexos



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 CARRERA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS
 HUMANOS
 TESIS DE GRADO

Estimado colaborador

La Universidad Hispanoamericana y la Dirección Ejecutiva del Consejo de Seguridad Vial están realizando una investigación del estrés laboral y su efecto en el desempeño laboral. Se les solicita que colaboren con las respuestas al siguiente cuestionario de la manera más honesta posible y se garantiza la confidencialidad de la información suministrada

Instrucciones

Lea cuidadosamente cada ítem y responda con bolígrafo de tinta negra o azul según lo que corresponda.

I. Información general

1. Género () Masculino () Femenino.
2. Edad _____.
3. Estado civil actual _____.
4. Antigüedad _____.
5. Indique su lugar de residencia
 Provincia: _____
 Cantón: _____

Distrito: _____

VARIABLE 1: ESTRESORES LABORALES

II. ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES

Familia

1. ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?
 Sí No

Social

2. ¿Le permite su horario de trabajo continuar con sus estudios?
 Sí No

3. ¿Le expone su trabajo a problemas de salud?
 Sí No
 ¿Por qué?:

 _____.

Económica

4. ¿Considera que la remuneración económica que le ofrece COSEVI, es adecuada para el nivel de responsabilidades que ejecuta?
 Sí () No
 ¿Por qué?:

 _____.

5. ¿Es suficiente el salario actual para satisfacer sus necesidades básicas?

() Sí () No

6. ¿Afectan sus problemas personales de carácter económico el cumplimiento de objetivos?

() Sí () No

ESTRESORES INTRAORGANIZACIONALES

Ambiente físico

7. ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción.

- a. () Falta de iluminación
- b. () Luz muy brillante
- c. () Ruido fuerte y constante
- d. () Ruido intermitente
- e. () Problemas de temperatura (alta o baja) de acuerdo con la programación de los aires acondicionados o la zona de ubicación
- f. () Malos olores
- g. Otro (especificar) _____

Nivel individual

8. ¿Considera que maneja sobrecarga laboral en su puesto de trabajo?

() Sí () No

¿Por qué?:

_____.

Si contestó que No, pase a la pregunta N.10

9. ¿Con cuál de las siguientes características, relaciona su sobrecarga laboral?

- a. El trabajo diario y continuo aumenta el nivel de exigencia y, al mismo tiempo, el esfuerzo y dedicación
- b. Aumento de actividades por realizar en un determinado periodo de tiempo
- c. Excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador (promociones inadecuadas y cambios tecnológicos u organizativos)
- d. Exceso de horas de trabajo (trabajar más del horario asignado, trabajar fin de semana)
- e. Otro (especificar)_____.

10. Experimenta situaciones en las cuales dos o más supervisores/jefes le dan órdenes contradictorias para una misma tarea?

Sí No

11. ¿Cuenta con el tiempo suficiente para completar las tareas que le son asignadas?

Sí No

12. Usted puede indicar en relación con su rol de trabajo que:

- a. Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades
- b. No tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades
- c. Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, pero NO de los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades

- d. Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, de los objetivos del trabajo individual pero NO del alcance de las responsabilidades
- e. Otro (especificar) _____.

13. ¿Considera que puede desarrollar su profesión o meta como individuo, en COSEVI de acuerdo con su carrera laboral actual?

Sí No

¿Por qué?:

Nivel grupal

14. ¿Cuál de los siguientes factores estresantes se presentan en su área de trabajo?

- a. Ausencia de unión por parte del grupo de trabajo
- b. Problemas y conflictos dentro del grupo de trabajo
- c. Roces y diferencias con otros departamentos
- d. Falta de apoyo de las jefaturas a los grupos de trabajo
- e. Otro (especifique)_____.

ESTRESORES ORGANIZACIONALES

15. ¿Cómo define la atmósfera o clima que se presenta en su lugar de trabajo?

- a. Muy buen ambiente de trabajo

- b. Aceptable, pero con oportunidades de mejora
- c. Un mal e inadecuado ambiente de trabajo
- d. Otro (especificar) _____.

16. ¿Con cuál de los diferentes estilos gerenciales identifica a su jefatura inmediata?

- a. Impone las normas, diseña, planifica y asigna el trabajo. El grado de autoridad es muy elevado y suele generar ambientes de trabajo tensos (autocrático)
- b. Mantiene un equilibrio entre autoridad y la libertad de los empleados, que participan en la toma de decisiones y con quienes conjuntamente selecciona la mejor alternativa a seguir. Crean un clima agradable de trabajo. Tiene habilidad para la negociación (democrático)
- c. Da cierta confianza hacia los colaboradores, define con apoyo de sus colaboradores los objetivos y las metas. Reconoce la especialidad de sus colaboradores a quienes los consulta en puntos específicos (consultivo)
- d. Delega las funciones a las personas parte de su equipo y espera que asuman la responsabilidad, motivación y control de las diferentes situaciones a las cuales se estén enfrentando (liberal)

17. ¿Le brinda COSEVI los insumos necesarios para una adecuada ejecución de sus labores, de acuerdo a los requerimientos y exigencias del puesto?

Sí No

¿Por qué?:

18. ¿Se preocupa COSEVI por brindarle la capacitación apropiada sobre los diversos temas requeridos para el adecuado desempeño de sus labores?

Sí No

¿Por qué?:

19. ¿Son las actividades que realiza habitualmente las correspondientes al puesto asignado?

Sí No

20. ¿Le ayudan los sistemas informáticos que se utilizan a realizar su gestión de forma eficiente?

Sí No

21. ¿Domina el funcionamiento de los sistemas informáticos necesarios para realizar sus labores diarias?

Sí No

22. ¿Qué recomendaciones aportaría para disminuir el estrés laboral en su unidad de trabajo?

III. SINDROME DE BURNOUT

MASLACH BURNOUT INVENTORY (MBI)									
(Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986) (Seisdedos, 1997)									
			Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
			0	1	2	3	4	5	6
1	EE	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.							
2	EE	Al final de la jornada me siento agotado.							
3	EE	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.							
4	PA	Puedo entender con facilidad lo que piensan los usuarios.							
5	D	Creo que trato a algunos usuarios como si fueran objetos.							
6	EE	Trabajar con usuarios todos los días es una tensión para mí.							
7	PA	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan los usuarios.							
8	EE	Me siento "quemado" por el trabajo.							
9	PA	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.							
10	D	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.							
11	D	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.							

12	PA	Me encuentro con mucha vitalidad.							
13	EE	Me siento frustrado por mi trabajo.							
14	EE	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.							
15	D	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los usuarios a los que tengo que atender.							
16	EE	Trabajar en contacto directo con los usuarios me produce bastante estrés.							
17	PA	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis usuarios.							
18	PA	Me encuentro animado después de trabajar junto con los usuarios.							
19	PA	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.							
20	EE	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.							
21	PA	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.							
22	D	Siento que los usuarios me culpan de algunos de sus problemas.							

EE:
D:
PA:

¡Gracias por su Colaboración!