



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA DE COSTA RICA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN
RECURSOS HUMANOS

TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO DE BACHILLERATO EN
LA CARRERA ADMINISTRACIÓN

ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS ASOCIADOS DE
MAXI PALÍ AGUAS ZARCAS DE SAN CARLOS Y SU IMPACTO EN LA
MOTIVACIÓN, DURANTE EL TERCER CUATRIMESTRE DEL 2018.

SUSTENTANTE:

DYLANNA ALFARO ARCE

TUTOR:

MBA: MILENA SOTELA RAMIREZ

NOVIEMBRE, 2018

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
DECLARACIÓN JURADA.....	XV
CARTA DE LA TUTORA	XVI
CARTA DE LA LECTORA.....	XVII
CARTA DE LA FILÓLOGA.....	XVIII
DEDICATORIA	XIX
AGRADECIMIENTOS.....	XX
INTRODUCCIÓN	22
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUALPLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	24
1.1.1 Antecedentes generales de la empresa walmart.	25
1.1.2 Problematicación del tema.....	27
1.1.3. Justificación del tema.....	30

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	32
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	33
1.3.1 Objetivo general.....	33
1.3.2 Objetivos específicos	33
1.4 HIPÓTESIS	34
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	35
1.4.1 Alcances	35
1.4.2 Limitaciones	35
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	36
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO	37
2.1.1 Administración	37
2.1.2 Administración de recursos humanos	38
2.1.3 Antecedentes de Walmart.....	39
2.1.4 Misión y visión de Walmart Internacional	42
2.1.4.1 Misión	42
2.1.4.2 Vision.....	42
2.1.5 Misión y visión de Maxi Palí nivel nacional.	42

2.1.5.1 Misión	43
2.1.5.2 Vision.....	43
2.1.6 Estructura organizativa	44
2.2 MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL	49
2.2.1 Gestión de talento humano	49
2.2.1.1 Tendencias	51
2.2.2 Clima y Ambiente Organizacional	53
2.2.3 Estrés laboral	53
2.2.3.1 Dinámica del estrés	55
2.2.3.2 Las etapas del estrés	56
2.2.3.3 Tipos de estrés	57
2.2.3.4 Consecuencias del estrés laboral	59
2.2.3.5 “Síndrome del quemado “burnout”	60
2.2.4 Higiene Laboral.....	63
2.2.5 Seguridad laboral	64
2.2.6 Motivación.....	65
2.2.6.1 Teorías de Maslow y Herzberg	67

2.2.7 Calidad de Vida.....	71
2.2.7.1 Calidad de vida laboral	73
2.2.8 Generaciones en las organizaciones	75
2.2.8.1 Baby boomer	76
2.2.8.2 Generación X.....	76
2.2.8.3 Millennials.....	77
CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO	78
3.1 FINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	79
3.1.1 Alcance temporal	79
3.1.1.1 Enfoque no experimental.....	79
3.1.1.2 Carácter transeccional.....	80
3.1.1.3 Diseño descriptivo	81
3.1.2 Marco de la investigación	81
3.1.3 Naturaleza de la investigación	81
3.1.3.1 Enfoque cualitativo y cuantitativo	82
3.1.3.2 Paradigma que caracteriza la investigación	83
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN	84

3.2.1 Sujetos de investigación	84
3.2.1.1 Sujetos.....	84
3.2.1.2 Población.....	84
3.2.1.3 Muestra.....	84
3.2.2 Fuentes de información.....	85
3.2.2.1 Fuentes primarias.....	85
3.2.2.2 Fuentes secundarias	86
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS ..	87
3.3.1 Encuesta	87
3.3.2 Cuestionario.....	88
3.3.3 La observación.....	88
CAPÍTULO IV.....	91
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	91
4.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN	92
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	148
BIBLIOGRAFÍA	155
ANEXOS	158

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos.....	44
Ilustración 2 Parqueo	44
Ilustración 3. Cajas.....	45
Ilustración 4. Administración	45
Ilustración 5 Farmacia.....	46
Ilustración 6. Pasillos	46
Ilustración 7. Tienda.....	47
Ilustración 8 Cámaras de frio	47
Ilustración 9 Carnes – Frutas y Verduras	48
Ilustración 10. Panadería	48
Ilustración 11. Baños	48
Ilustración 12 Estrés laboral.....	56
Ilustración 13 Pirámide de Maslow	70
Ilustración 14. Calidad de vida	72

Ilustración 15 Calidad de vida laboral	75
---	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relación de variables.....	89
Tabla 2. Género.....	93
Tabla 3. ¿Cuál es su edad actual?	94
Tabla 4. ¿En qué área trabaja usted?	95
Tabla 5. ¿Cuál es el nivel de educación más alto que obtuvo?	96
Tabla 6. ¿Cuál es su periodo laboral en la compañía?	98
Tabla 7. ¿Sabe usted que es el estrés laboral?	99
Tabla 8. ¿Marque el tipo o tipos de estrés que usted conozca?	100
Tabla 9. ¿Es usted de las personas que el estrés laboral le afecta directamente en su calidad de vida familiar?	101
Tabla 10. ¿Mi trabajo me permite tener tiempo para poder salir con mis amigos y familiares?	102
Tabla 11. ¿La remuneración económica que ofrece Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos (walmart), es suficiente para cubrir mis gastos personales y familiares?	104
Tabla 12. ¿Me quedo trabajando más tiempo del horario laboral establecido o me llevo el trabajo a casa?	106

Tabla 13. ¿Considera usted que en su puesto de trabajo existe sobrecarga laboral?.....	107
Tabla 14. ¿Cómo considera el clima laboral de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos?	108
Tabla 15. ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción.....	110
Tabla 16. ¿La forma en como su jefe le solicita sus tareas le generan presión? .	112
Tabla 17. Ordene del 1 al 5, según sea su prioridad, las principales causas que hacen que se desvincule de la organización	113
Tabla 18. ¿Experimenta situaciones en las que surgen conflictos debido a que dos o más encargados de roles asignan funciones contradictorias?.....	114
Tabla 19. ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva y le apoya para realizar sus funciones?	116
Tabla 20. ¿Considera que los factores familiares, sociales, económicos afectan su desempeño laboral?	117
Tabla 21. ¿Cree usted que alguna de las siguientes situaciones afecta su desempeño laboral?	119
Tabla 22. ¿Durante los últimos 6 meses su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos?	121

Tabla 23. ¿He sufrido algún tipo de acoso laboral por parte de mis compañeros o jefes?	122
Tabla 24. Frecuencia de enfermedades	123
Tabla 25. Síndrome del quemado "Burnout"	133
Tabla 26. ¿En su lugar de trabajo realizan actividades deportivas y sociales para el manejo de estrés laboral?	146
Tabla 27. ¿Está usted dispuesto a realizar actividades físicas fuera del horario de trabajo?	147

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	93
Gráfico 2	94
Gráfico 3	95
Gráfico 4	97
Gráfico 5	98
Gráfico 6	99
Gráfico 7	101
Gráfico 8	102
Gráfico 9	103
Gráfico 10	105
Gráfico 11	106
Gráfico 12	107
Gráfico 13	109
Gráfico 14	111

Gráfico 15	112
Gráfico 16	113
Gráfico 17	115
Gráfico 18	116
Gráfico 19	118
Gráfico 20	120
Gráfico 21	121
Gráfico 22	122
Gráfico 23	124
Gráfico 24	125
Gráfico 25	126
Gráfico 26	127
Gráfico 27	128
Gráfico 28	129
Gráfico 29	130
Gráfico 30	131
Gráfico 31	132

Gráfico 32	135
Gráfico 33	136
Gráfico 34	137
Gráfico 35	138
Gráfico 36	139
Gráfico 37	140
Gráfico 38	141
Gráfico 39	142
Gráfico 40	143
Gráfico 41	144
Gráfico 42	145
Gráfico 43	146
Gráfico 44	147

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Dylanna Alfaro Arce, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 2-0732-0685 egresada de la carrera de Administración de Negocios, énfasis en Recursos Humanos de la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica, hago constar por medio de éste 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 tesina para optar por el título de bachillerato énfasis en Recursos Humanos, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Análisis del estrés laboral de los asociados de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos y su impacto en la motivación, durante el tercer cuatrimestre del 2018, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos números 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 una 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 el Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los veintiocho días del mes de enero del año dos mil diecinueve.



Firma del estudiante

Cédula: 2 0732 0685

CARTA DE LA TUTORA

CARTA DEL TUTOR

28 de enero 2019

Señores :

Universidad Hispanoamericana

Sede Llorente

Administración de Negocios

La estudiante Dylanna Alfaro Arce ,cédula de identidad número 207320685, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado " ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS ASOCIADOS DE MAXI PALÍ AGUAS ZARCAS DE SAN CARLOS Y SU IMPACTO EN LA MOTIVACIÓN, DURANTE EL TERCER CUATRIMESTRE DEL 2018."

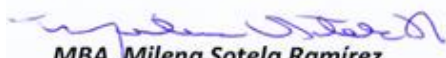
En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y 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%	20%
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%

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

Atentamente,


MBA. Milena Sotela Ramírez
Cédula identidad Número 1-573-526

CARTA DE LA LECTORA

CARTA DE APROBACION Y REVISION DE LA LECTORA

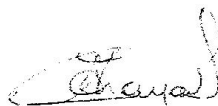
UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE HEREDIA

CONSTANCIA LECTORA METODOLOGICA

Yo, **M.Sc. Susana Araya Zamora**, cédula de identidad 4-0140-0573, en mi condición de lectora metodológica, dejo constancia que la tesina para optar por el Grado Académico de Bachillerato en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, presentada por el estudiante **Dylanna Alfaro Arce**, titulada **"Análisis del Estrés Laboral de los Asociados de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos y su Impacto en la Motivación, durante el Tercer Cuatrimestre del 2018"**, cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

Se extiende la presente en la Ciudad de Heredia, el día lunes 11 de marzo del 2019.

Atentamente,



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

CARTA DE LA FILÓLOGA

27 de Marzo del 2019

Señores

Universidad Hispanoamericana

Presente

Estimados señores:

La suscrita María del Rocío Calvo Alfaro, con cédula de identidad número 1-1614-0447, profesional en Filología Española, con carné número 80867 asociado a Colypro, hace constar que revisó el documento denominado: "ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL DE LOS ASOCIADOS DE MAXI PALÍ AGUAS ZARCAS DE SAN CARLOS Y SU IMPACTO EN LA MOTIVACIÓN, DURANTE EL TERCER CUATRIMESTRE DEL 2018". De la estudiante Dylanna Alfaro Arce, al cual se le aplicaron las revisiones y observaciones relacionada con aspectos de construcción gramatical, ortografía, redacción entre otros.

Dado lo anterior, certifico que el documento contiene las observaciones y correcciones solicitadas de conformidad con lo pactado.

Atentamente

MARIA DEL
ROCIO CALVO
ALFARO (FIRMA)

Firmado digitalmente
por MARIA DEL ROCIO
CALVO ALFARO (FIRMA)
Fecha: 2019.03.27
16:57:18 -06'00'

María del Rocío Calvo Alfaro. Carné 80867

DEDICATORIA

A Dios, a la Virgen de los Ángeles, a mi madre, tío y hermanos, por el apoyo y la oportunidad de enriquecerme como persona por medio del estudio universitario.

A todos mis familiares y amigos que siempre estuvieron a mi lado en este largo proceso, y a todas aquellas personas que logre conocer en el camino que de alguna u otra forma fueron parte de mi formación.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios y la Virgen de los Ángeles por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo salud y felicidad.

Le doy gracias a mi madre Teresa Arce Molina por apoyarme en todo momento, por los valores que me ha inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Le doy gracias a mi tío Carlos María Marín Aguilar por apoyarme en todo momento, por enseñarme a tener disciplina, y por contribuir junto a mi madre para que tuviera una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida, por su lucha constante y deseo de salir adelante siempre.

A mis hermanos por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar. A Keylor Rodríguez Arce, por ser un ejemplo de desarrollo profesional, excelente consejero, por apoyarme siempre que lo requiero, a José Fabián Solano Arce, por llenar mi vida de alegría, por cuidarme cuando lo requiero. Los amo son mi vida.

A mi abuela María Molina Cortes que siempre me está motivando, cuidando y cree en mí.

A Francisco Marín Rojas por la confianza y por el apoyo cuando más lo necesite ya que sin él no hubiese podido terminar mi carrera en esta universidad.

Les agradezco a mis profesores a lo largo de mi formación académica la confianza, apoyo, dedicación de su tiempo y conocimientos compartidos con mi persona.

A mis amigos por confiar y creer en mí y haber hecho de mi etapa universitaria un trayecto de vivencias que nunca olvidaré.

A la tutora que formo parte de este proyecto, le agradezco por todo el apoyo a lo largo del curso, su tiempo y los conocimientos transmitidos.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se fundamenta en analizar las causas que provoca el estrés laboral de los asociados de Maxi Palí, con el fin de implementar un plan de acción para contrarrestar dicho fenómeno y que los asociados de dicho supermecado no se vean tan afectados. Así, en el primer capítulo se delimita el estudio mediante la formulación, desarrollo y justificación del problema existente en la organización y el planteamiento de los objetivos generales y específicos.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico, donde se desarrolla el contexto histórico y se definen los conceptos para fundamentar la investigación y, de este modo, ampliar el conocimiento de los términos relacionados al estrés laboral como el síndrome del quemado, principales tendencias del estrés laboral, motivación, clima organizacional, generaciones, entre otros. Lo anterior permite interpretar los resultados obtenidos.

En el tercer capítulo se expone el procedimiento metodológico que define las herramientas y técnicas para la recolección de datos, asimismo se indican aspectos esenciales para la investigación tales como el enfoque, la población, la muestra a la cual se le aplica la encuesta y las fuentes de información que ayudan a la realización del proyecto.

El cuarto capítulo corresponde a la interpretación de datos, en el cual se efectúa un análisis de datos estadísticos, donde se resume e interpreta la información recolectada de la aplicación de la encuesta, el análisis de la entrevista de salida y la escala salarial. Estos resultados se presentan mediante tablas y gráficos.

En el quinto capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones. Las

primeras se plantean a partir del análisis de datos y de acuerdo con las mismas, se llevan a cabo las recomendaciones para mejorar los puntos que ayuden a contrarrestar la problemática por solucionar, por medio de acciones y planes, así como de la toma de decisiones por parte de la Gerencia.

CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes generales de la empresa walmart.

La cadena de supermercados walmart abrió su primera tienda en Rogers, Arkansas en 1962; e introdujo una formula exitosa para el comercio minorista que cambiaria la vida de millones de personas. El propósito es ofrecer productos de canasta básica, así como médicos, línea blanca y de ferretería todo esto en un mismo lugar a precios accesibles. El objetivo de implementar este modelo de negocios es reducir costos, estandarizar y mejorar procesos y servicios, aumentar la capacidad de emplear a gran cantidad de profesionales y generar a la empresa un valor agregado, beneficiándola. Con el paso del tiempo, este modelo se vuelve más atractivo para las organizaciones, ya sean grandes o medianas, por lo cual se utiliza en varios países.

Costa Rica tiene la capacidad y el recurso para que exista un beneficio mutuo entre las empresas y los empleados. El país se caracteriza por ofrecer condiciones favorables, las cuales los inversionistas encuentran atractivas para poner en marcha sus negocios. El talento humano especializado es uno de los principales pilares que dan inicio a estos negocios, el cual junto con la estabilidad política y social, las garantías, la posición geográfica, entre otros factores, influyen en el crecimiento de dicha cadena comercial en el territorio costarricense, por lo que se posibilita no solo vender los productos y servicios, sino tener y atraer al mejor al mejor talento humano en un ambiente agradable libre de altos índices de estrés laboral en las organizaciones.

La tienda Maxi pali se abrió a finales de 2014, para ser exactos el 12 de diciembre, siendo una organización no gubernamental (ONG) La idea del modelo de negocio de la

corporación surge con el fin de ayudar a vecinos de la comunidad de Aguas Zarcas y lugares aledaños tanto laboralmente como en el abasto de alimentos, medicamentos entre otros a un precio cómodo para todas las familias brindando así una repuesta más rápida, eficiente y oportuna que se refleja el hoy por hoy en la comunidad.

Durante muchos años en el área de talento humanos se realizan estudios acerca de este fenómeno, determinándose la importancia de dedicarse al asociado por medio de diferentes estrategias para que se sienta a gusto con la organización. Hoy los candidatos no solo buscan una empresa de nombre reconocido o un puesto relevante; también analizan los beneficios, las oportunidades de crecimiento y el clima laboral que la organización ofrece. El clima laboral que se observa en la organización ayuda a conocer el tiempo y las razones por las cuales el asociado puede verse afectado con el estrés laboral. Además, cada vez que un colaborador sufra de estrés laboral - independientemente del motivo-, la calidad del servicio brindado del personal disminuye.

En los últimos años Maxi Palí Aguas Zarcas observa que el fenómeno de estrés laboral en el personal es preocupante ya que es una empresa que por si sola genera estrés por lo cual tiene mayor desventaja para ante este fenómeno, el tener el talento humano bajo altos niveles de estrés, provoca un impacto a la organización al dificultarle responder de manera rápida al mercado y, por consiguiente, no estar al nivel de la competencia. Por otro lado, Maxi Palí Aguas Zarcas le da soporte a otros lugares vecinos de la zona, reflejando el crecimiento por el cual está pasando, situación que origina la necesidad de disminuir el estrés laboral en su capital humano y motivarlos a que con sus habilidades y conocimientos en el puesto lo desarrollen de la mejor manera.

El Departamento de Talento Humanos tiene conocimiento sobre el estrés laboral

que afecta el personal, pero los costos y repercusiones que implica este fenómeno no son muy claros e incluso no maneja un reporte del gasto generado. Por lo tanto, con el presente trabajo se pretende investigar la situación actual de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos en el tema de estrés laboral del personal, para identificar las causas fundamentales que influyen en los asociados de dicha empresa y las motivaciones que se utilizan para combatir dicho fenómeno que afecta tanto en procesos como en costos.

1.1.2 Problematicación del tema

Uno de los recursos fundamentales en cualquier empresa es el capital humano y desarrollar al máximo sus capacidades forja un mejor rendimiento en el empleado y en la organización. El mantener a los empleados motivados y con un portafolio atractivo en los paquetes de compensaciones y beneficios es un gran reto para Maxi Palí Aguas Zarcas. El esfuerzo por evitar el talento humano entre estrés laboral y mantenerlo satisfecho se aprecia en el nivel de estabilidad de la fuerza de trabajo y en la actitud de los colaboradores por desempeñar sus labores, generando mayor rentabilidad a la organización.

¿Qué conocimiento real tienen los gerentes sobre la situación actual del estrés laboral del personal?

La principal problematicación del estrés laboral del personal radica en el aspecto monetario, aparte de esto también afecta la presión, las funciones o roles pocos claros, nivel de responsabilidad y tener un ambiente de trabajo pesado o malo, lo cual provoca

una cantidad considerable de efectos negativos que se presentan en cadena hasta llegar a la renuncia en casos extremos.

Cuando el empleado decide desvincularse de la organización inicia un proceso que se puede volver difícil y costoso para cubrir el puesto vacante y es aún más complejo si la descripción del puesto tiene un requisito indispensable, además si es necesario retraining al concretar el proceso de selección en la posición abierta, en tiempos de entrenamientos y en costos de reclutamientos.

Si no se le presta atención a este comportamiento, se dificulta el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la organización, por lo tanto es responsabilidad del Departamento de Recursos Humanos estar un paso adelante ante dicho fenómeno que afecta a todas las empresas, para evitar un impacto significativo a la organización.

¿Cómo podría verse afectada la productividad de la organización por el síndrome de estrés laboral?

La productividad es afectada debido a que el empleado no va a estar de ánimo a realizar sus labores por lo tanto le va a costar memorizar los procesos y así hacer su trabajo de forma efectiva, causando retrasos en los demás procesos; además, es más propenso a cometer errores por la falta de interés con la que está realizando el proceso.

También el desempeño puede ser perjudicado debido a las cargas laborales porque los empleados deben asumir las funciones o corregir los errores que cometió dicho empleado por su estado de ánimo.

El servicio al cliente también es afectado al romperse un vínculo en la relación personalizada al cliente, ya que durante el tiempo que se encontraba fuera del síndrome del estrés laboral este empleado trato de forma muy amable, y generoso al cliente, pero en la actualidad no se encuentra bien de animo y puede llegar a ser muy odioso con el cliente y este lo reciente.

¿Qué efecto tiene el paquete de compensaciones y beneficios que ofrece la organización para disminuir el síndrome del estrés laboral?

Los paquetes de compensaciones y beneficios son estrategias y herramientas diseñadas para gestionar el talento humano y retenerlo en la organización, los cuales están orientados a la satisfacción y motivación de los empleados, por eso un paquete de compensaciones y beneficios mal administrado puede repercutir negativamente en la organización y se evidencia en el bajo rendimiento laboral, el incremento de estrés laboral y por ende la rotación del personal que genera pérdidas económicas por el retraining que se debe realizar por el proceso de selección y capacitación, e incluso la imagen de la empresa es afectada e influye negativamente a la hora de atraer talento a la organización por la mala administración de las compensaciones y beneficios que la compañía ofrece.

¿Cuáles prácticas administrativas realiza la empresa que provoca alta probabilidad de estrés laboral?

La principal problemática de Maxi Palí es que no cuenta con un análisis a profundidad acerca de las repercusiones, pero principalmente el costo que este fenómeno genera a la organización, por lo cual se pretende investigar el estrés laboral que están propensos el personal de Maxi Palí Aguas Zarcas, con el objetivo de analizar los factores que influyen en el estrés laboral del personal y las repercusiones dentro de la organización, así como el desarrollo de herramientas o estrategias que permitan responder a un mundo que está en constante cambio y cada vez es más competitivo y, de este modo, poder retener y atraer al mejor talento humano. Es un tema importante que la organización no puede dejar de lado pues los procesos son afectados.

¿Qué influencia tienen las jefaturas en la alta rotación del personal?

1.1.3. Justificación del tema

La importancia de este tema es que las empresas ponen al máximo sus recursos en la búsqueda para atraer y retener al mejor talento, potenciando la competitividad en el mercado laboral. En la actualidad el estrés cada día se incrementa más, por el mundo tan acelerado que vivimos, por los constantes cambios y se avanza a un ritmo muy rápido, lo que trae que el trabajador se enfrente a situaciones difíciles y complicadas de manejar. Les causa a las personas a un agotamiento emocional, cambios de humor, decepción por el trabajo, hasta el suicidio. Es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, sus conocimientos

y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en la presión laboral sino también las capacidades psicológicas.

El estrés es una enfermedad que afecta la salud de las personas, y se considera una bomba de tiempo humana, ya que las personas que presentan síntomas de niveles altos de estrés optan por malos hábitos alimenticios, padecimientos que afectan la salud del trabajador como: alteraciones cardiovasculares como hipertensión, alteraciones dermatológicas como caída de cabello, alergias, alteraciones sexuales, contracturas musculares, alteraciones digestivas.

En la actualidad Maxi Palí Aguas de San Carlos no cuenta con una investigación en cuanto al estrés del personal, por lo tanto, es un tema innovador que ofrece dar un aporte a la organización, con el propósito de implementar estrategias novedosas que busquen mejorar el ambiente laboral para que el empleado pueda disminuir el estrés y sentirse importante dentro de la institución con el fin que el trabajador cumpla de manera eficiente y eficaz sus funciones y pueda crecer profesionalmente.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Con el propósito de evitar que el talento humano entre en estrés laboral, surge la necesidad de investigar los elementos involucrados en la rotación de personal y cómo afecta esta Maxi Palí Aguas Zarcas. Por tanto, se plantea el siguiente problema:

¿Cómo afecta el estrés laboral el personal de MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, Calle el desvio, durante el tercer cuatrimestre del 2018?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la investigación, se formulan los siguientes objetivos:

1.3.1 Objetivo general

Analizar el estrés laboral de los asociados de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos y su impacto en la motivación, durante el tercer cuatrimestre del 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Abordar el origen y el desarrollo del estrés laboral desde el orden global, nacional y local.
- b) Determinar los factores que influyen en el estrés laboral de los asociados de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos.
- c) Analizar las estrategias de motivación utilizadas por Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos para con sus asociados.
- d) Realizar recomendaciones para reducir el estrés laboral e incrementar la motivación de los asociados de Maxi Pali Aguas Zarcas de San Carlos.

1.4 HIPÓTESIS

Esta investigación no tiene hipótesis.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

- El estudio permite brindarle a la Gerencia las herramientas necesarias para reducir el estrés laboral del personal y establecer una estrategia con el fin de contrarrestar la competitividad.
- Se obtiene información valiosa con el objetivo de identificar las causas del estrés laboral para la toma de decisiones.

1.4.2 Limitaciones

- Se pretendía realizar una comparación entre diferentes supermercados, sin embargo algunos indicaron que no podían compartir información.
- Que los colaboradores por miedo no quieren colaborar mucho con el tema de que les genera más estrés.
 - La disponibilidad de los colaboradores de la organización para la aplicación del cuestionario, ya que como se trata de un supermercado siempre están ocupados tanto como atención al cliente o bien ordenando los pasillos

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Administración

La administración inicia varios años atrás al requerirse satisfacer las necesidades básicas del ser humano. A lo largo de los años este concepto evoluciona, el respecto Münch (2014) señala las etapas de la evolución de la administración desde la época primitiva hasta la globalización, las cuales se exponen a continuación.

Con el inicio de la poca primitiva se da la división del trabajo por edad, sexo y grupo de trabajo. Con las grandes civilizaciones (2150 a.C.-500 a.C.), se implementa la administración del trabajo con la administración empírica de trabajo colectivo y de los tributos. En la antigüedad grecolatina (500 a.C.-400 a.C.), con el esclavismo se da el empleo de la administración mediante una estricta supervisión del trabajo y sanciones de tipo físico.

En la Edad Media (siglo V–siglo XV) con los gremios los siervos se independizan y aparecen los talleres artesanales, nuevas formas de administración de estructuras de trabajo extenso, niveles de supervisión escasos y los gremios que son antecedentes de los sindicatos. En la Edad Moderna (siglo XV– siglo XVII) surgen nuevas maneras de administrar, técnicas que se fortalecen con la Revolución Industrial a partir del establecimiento de las fábricas, lo cual causa un auge definitivo en el siglo XX donde inicia la administración científica y diversas escuelas, y en el siglo XXI la globalización con nuevas tecnologías que es fundamental para la mejora de procesos y competitividad en el mercado.

Existen diferentes definiciones sobre administración, pero todos los conceptos se

refieren a la ciencia que moldea la dirección que debe tomar la empresa para el cumplimiento de los objetivos a través de métodos, principios y técnicas administrativas. Münch (2014) menciona en relación con lo expuesto: “La administración es el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro y de los objetivos de una organización” (p. 21).

2.1.2 Administración de recursos humanos

Una de las ramas que se deriva de la administración es la de recursos humanos, la cual mediante distintas funciones se encarga de velar por el capital humano. La administración de recursos humanos surge alrededor del siglo XX bajo el nombre de relaciones industriales, debido a la Revolución Industrial, con el fin de ser un mediador entre los objetivos de las organizaciones y el de las personas.

En la década de 1950 evoluciona llamándose administración de personal, cuya función ya no es solo mediar, sino también administrar a las personas con base en la legislación laboral. En 1960 el personal se considera como el recurso fundamental para el éxito y el cumplimiento de los objetivos. En el año 2000 el concepto evoluciona con el término gestión del talento, pero se maneja el término de gestión de capital humano en las organizaciones, calificándolo como uno de los principales capitales dentro de la organización. Con la globalización, la fuerte competencia y un mercado cambiante, el concepto radica en enfocarse en mantener al colaborador motivado y satisfecho, además su opinión es fundamental para identificar los puntos de mejora.

“La administración de recursos humanos es el proceso de contratar, capacitar,

evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, su salud y seguridad, y de manejar los aspectos de equidad” (Dessler, 2015, p. 32). Por lo tanto, las organizaciones invierten tiempo y dinero en implementar diversas estrategias con el fin de mantener un clima laboral y retener el talento humano para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Según Anzola (2010), el capital humano son “personas que le aportan talento, trabajo, creatividad y esfuerzo a la organización para encaminarla al logro de sus objetivos. Constituyen el corazón de la organización, pues es lo que le da vida a la empresa, propone y brinda las herramientas necesarias para su formación” (p. 253).

2.1.3 Antecedentes de Walmart

A continuación, un resumen de la historia de la corporación Walmart, para entender la compañía donde se llevará a cabo la presente investigación, con información tomada en el sitio de la empresa www.walmartmexico.co

Sam Walton abrió su primera tienda Walmart en Rogers, Arkansas en 1962; e introdujo una fórmula exitosa para el comercio minorista que impactaría la vida de millones de personas en el mundo. Walmart de México y Centroamérica es una empresa dedicada al sector comercio.

Como se expandió en México y CAM.

Su operación se divide en las regiones de México y de Centroamérica. Cuenta con tiendas en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica.

En 2005, Walmart Corp (US) adquiere el 33% de las acciones de Carhco, empresa

conformada por las compañías minoristas CSU (Costa Rica) y La Fragua (Guatemala).

En 2009, Wal-Mart de México adquiere Walmart Centroamérica y, desde entonces, opera en 5 países de la región mediante nombres comerciales como Walmart, Supermercados Paiz, La Despensa de Don Juan, Despensa Familiar, Palí, La Unión, Más x Menos y Maxi Pali. A partir de 2011, sin embargo, algunos de estos establecimientos se han convertido al tradicional formato Walmart.

Propuesta de Valor: Ofrecer a nuestros clientes y socios, mercancía de calidad, surtido, buen servicio y precios bajos todos los días.

La clave de su éxito fue la innovación. Reemplazó las cajas en el mostrador por una línea de cajas a la salida de la tienda, ofreció promociones especiales, tiendas limpias y trato justo a los asociados al hacerlos partícipes de las utilidades.

Sam fue conocido por reconocer que el éxito del negocio dependía de los asociados y por compartir información con ellos para alcanzar los objetivos de la compañía. Siempre actuó de forma íntegra y fundó Walmart con una sólida base de valores que siguen vigentes.

Valores

Compromiso: Tenemos un doble compromiso: Nos comprometemos con el cliente a ofrecerle una amplia gama de productos de calidad a unos precios competitivos y al mismo tiempo nos implicamos con nuestros trabajadores, ofreciendo garantías de futuro en la compañía.

Innovación: creemos en la renovación permanente y la apuesta por las nuevas tecnologías que nos hagan prestar un mejor servicio.

Integridad: actuamos con responsabilidad, honestidad y respeto a las personas y a la ley.

Declaración de ética

La Integridad es la base de nuestra Cultura y el valor más importante para Walmart de México y Centroamérica. Categóricamente afirmamos que en ninguna forma es negociable.

Para eso es labor de todos los asociados de Walmart velar porque todas nuestras actividades se rijan bajo nuestros principios y valores. Algunos de los principales temas que nuestra Declaración de Ética promueve son:

- A. No discriminación
- B. Evitar conflicto de intereses
- C. No aceptación de regalos
- D. Confidencialidad de la información privada y comercial
- E. Prevención de conductas inapropiadas
- F. Prevención de acoso laboral
- G. Uso correcto de activos de la compañía
- H. Evitar acoso sexual
- I. No represalias
- J. Competencia justa

K. Integridad financiera

L. Anticorrupción

Walmart de México y Centroamérica cuenta con un área de Ética, encargada de difundir y promover una cultura de comportamiento ético y la observancia estricta de los ordenamientos legales que nos rigen como uno de sus principios más importantes, así como de atender las consultas y casos éticos recibidos. El Comité de Auditoría recibe informes periódicos de esta área.

La Oficina Global de Ética es quien se encarga de realizar revisiones periódicas a nuestra Declaración de Ética (ver [Sitio Global de Ética](#)).

2.1.4 Misión y visión de Walmart Internacional

2.1.4.1 Misión

“Walmart tiene como establecida misión el ser la mejor tienda detallista, con un gran surtido de productos de alta calidad y con los precios bajos tanto en EUA, donde cuenta con el mayor número de sucursales, como en cualquiera de los 9 países donde tiene operaciones” (Walmart, s.f.).

2.1.4.2 Vision

“Contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias en México y Centroamérica.” (Walmart, s.f.).

2.1.5 Misión y visión de Maxi Palí nivel nacional.

2.1.5.1 Misión

“Nuestra misión es convertirnos en una cadena de supermercados a nivel nacional al tiempo que ofrecemos un amplio surtido de productos de calidad a unos precios competitivos. El desarrollo de nuestra actividad se realiza teniendo en cuenta la labor de los empleados y el trato personalizado y cercano hacia el cliente.

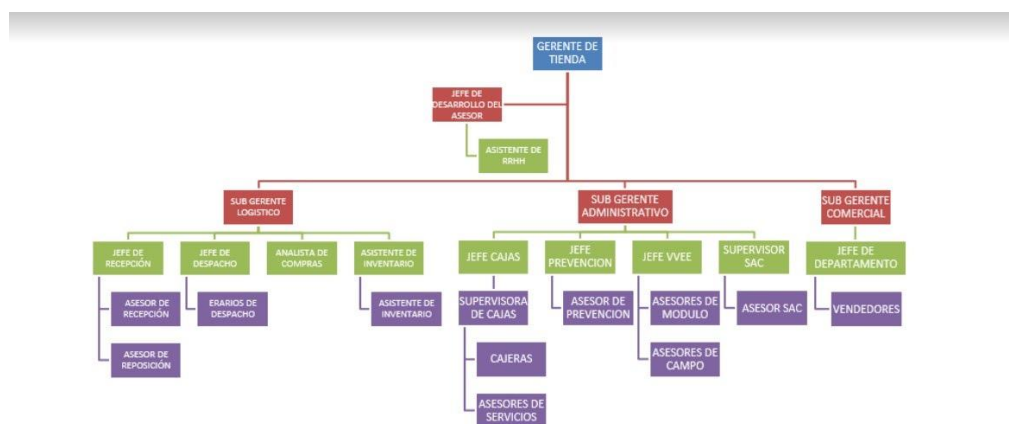
A través de un compromiso con el desarrollo local, apostamos por el modelo de franquicia para fortalecer y hacer crecer el proyecto de Supermercados Maxi Palí apostando por el trabajo en equipo y la colaboración.” (Walmart, s.f.).

2.1.5.2 Vision

“Consolidarnos como una cadena de supermercados cercana, donde el cliente siempre esté bien atendido y pueda realizar su compra de manera agradable y satisfactoria.” (Walmart, s.f.).

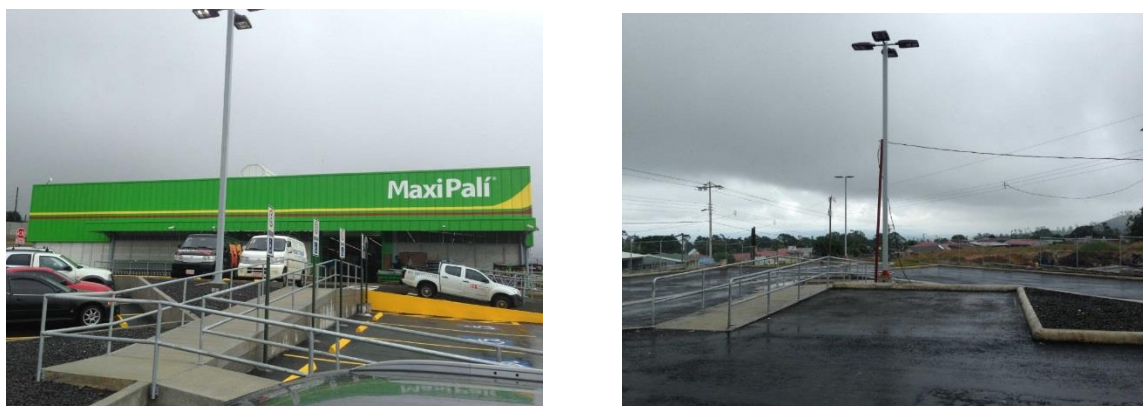
2.1.6 Estructura organizativa

Ilustración 1. Organigrama de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos



Fuente: Elaboración administrativa de Maxi Palí AZ SC

Ilustración 2 Parqueo



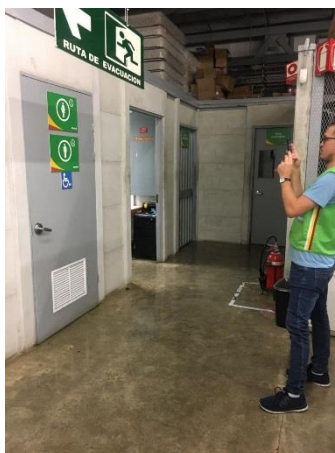
Fuente: Elaboración administrativa de Maxi Palí AZ SC

Ilustración 3. Cajas



Fuente: Elaboración administrativa de Maxi Palí AZ SC

Ilustración 4. Administración



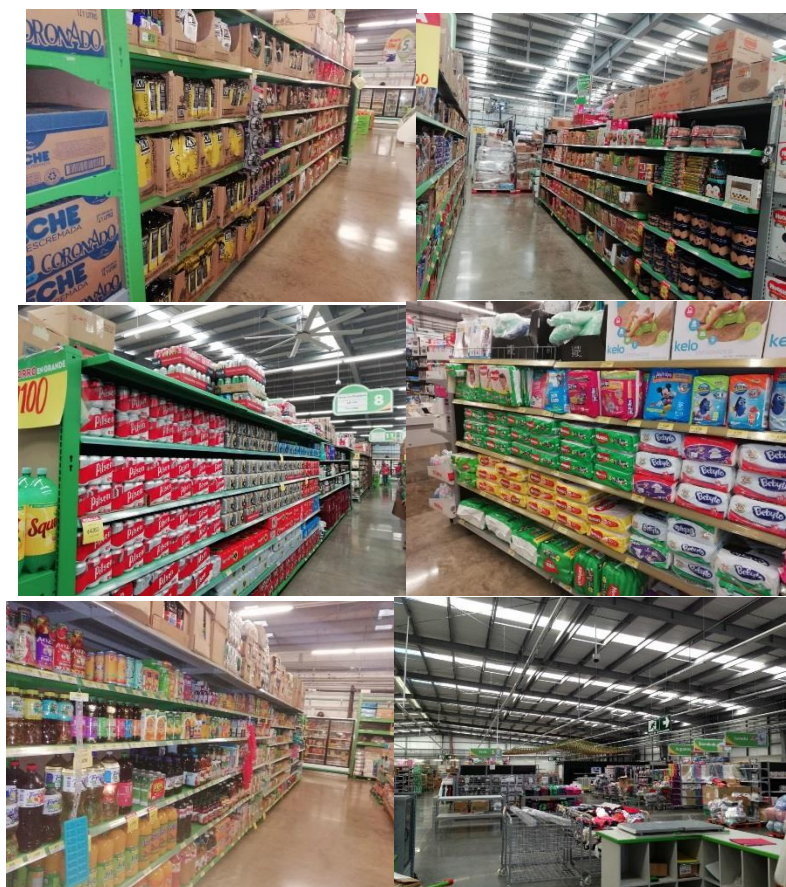
Fuente: Elaboración propia, 26 de diciembre 2018

Ilustración 5 Farmacia



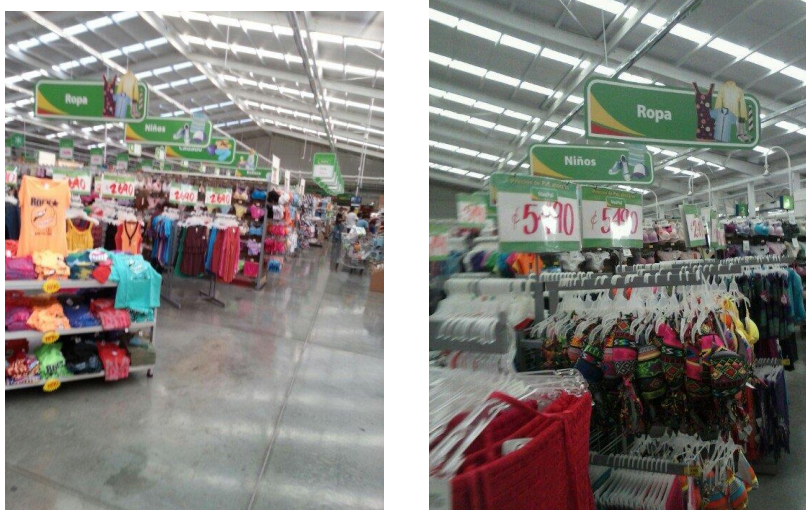
Fuente: Elaboración propia, 26 de diciembre 2018

Ilustración 6. Pasillos



Fuente: Elaboración propia, 26 de diciembre 2018

Ilustración 7. Tienda



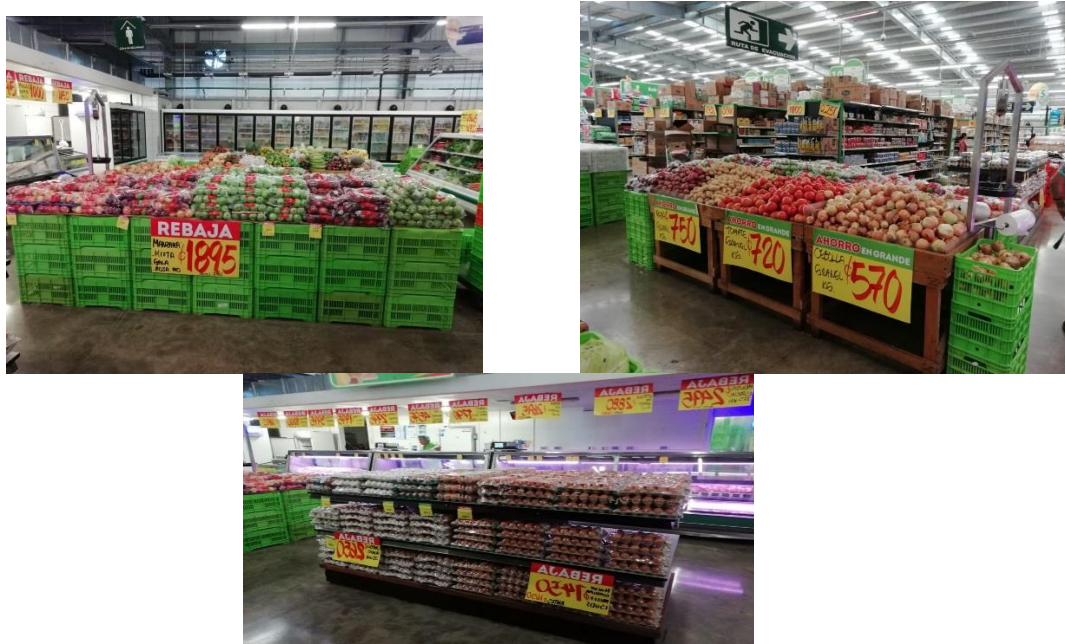
Fuente: Elaboración administrativa de Maxi Palí AZ SC

Ilustración 8 Cámaras de frío



Fuente: Elaboración propia, 26 de diciembre 2018

Ilustración 9 Carnes – Frutas y Verduras



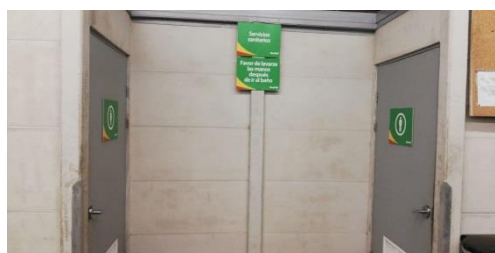
Fuente: Elaboración propia, 26 de diciembre 2018

Ilustración 10. Panadería



Fuente: Elaboración propia, 26 de diciembre 2018

Ilustración 11. Baños



Fuente: Elaboración propia, 26 de diciembre 2018

2.2 MARCO TEÓRICO-CONCEPTUAL

En este apartado se explican conceptos claves para un mejor entendimiento de la investigación.

2.2.1 Gestión de talento humano

La administración de talento humano hoy es llamada de muchas maneras como, capital humano, activos intelectuales y gestión del talento, pero aun así se persigue un mismo fin el cual sería motivar y desarrollar a los colaboradores de una organización a que puedan cumplir los objetivos organizacionales. (Chiavenato, 2017, p96)

La gestión de talento humano también tiene varios procesos los cuales serían los siguientes:

1. Adquisición del talento humano
2. Desarrollo de Personas: Capacitación y Evaluaciones de desempeño
3. Seguridad Social y Salud
4. Compensación y Beneficios o sea retención de personal
5. Sistemas de información y Auditorias de Recursos Humanos.

Esta es la esencia del talento humano la cual consiste en una amplia variedad de actividades, que incluyen el análisis del entorno competitivo de la empresa y el diseño de puestos para que la estrategia organizacional pueda implementarse con éxito para superar a los competidores. Para lograr este objetivo, es necesario identificar, reclutar y seleccionar a las personas adecuadas para esos puestos, capacitarlas, motivarlas y evaluarlas, desarrollar políticas competitivas de compensación para retenerlas y

prepararlas para dirigir la organización en el futuro, entre otras cosas. (Chiavenato, 2017, p.100).

La gestión del talento humano es un proceso que comprende varias partes importantes dentro de la organización, esto porque permite a las compañías resolver las solicitudes de los colaboradores y atenderlos para que puedan tener un ambiente adecuado de trabajo. El talento humano podemos decir que todo inicia en la contratación, es el primer contacto que tienen las personas con la empresa y es responsabilidad poder brindarles la información necesaria para que su aceptación sea la mejor, siguiente es el proceso de Capacitación en el cual se basa la investigación este proceso se ve desde el ingreso de una persona a la organización hasta su último instante ya que la capacitación es algo constante durante el periodo de los colaboradores.

Es también, importante recalcar que la gestión de talento humano se ve las compensaciones y beneficios de los trabajadores lo cual este es actualmente un punto muy fuerte porque las empresas tienden a ser muy competitivas, por lo cual es necesario estar actualizado, ya que, nos encontramos en un mercado muy cambiante. Parte relevante de las gestiones que se realizan están la seguridad y salud de los trabajadores es importante saber que somos personas integrales y los colaboradores deben saberlo porque en esta gestión se debe de velar por la salud y bienestar de cada uno de los colaboradores no importando su posición o cargo dentro de la compañía.

Las organizaciones han respondido a estas circunstancias con la estrategia de la flexibilidad organizacional, provocando una estrategia administrativa donde se dan espacios a los equipos autónomos, a los proyectos, a los puestos flexibles, al desarrollo de competencias organizacionales, es decir, a las organizaciones ágiles, flexibles, sencillas e innovadoras.

Así desde la perspectiva humana se procura que las personas se asocien a la organización con conocimientos, habilidades y actitudes que generen conocimiento, innovación y emprendimiento corporativo. Esto ha dado lugar a un cambio en la función de recursos humanos de modo que se ha orientado hacia la gestión del talento humano, el cual desarrolla las competencias individuales, prepara para actuar en la incertidumbre, la ambivalencia y la multiculturalidad y convierte a la función hacia un socio estratégico y administrador del cambio.

Sin embargo los trazos de la tercera revolución industrial van quedando atrás y el surgimiento de la inteligencia artificial, el internet de las cosas, la robótica, las impresiones 3-D y la nanotecnología, hacen decir a algunos si no estamos enfrentando una cuarta revolución industrial. Esto provoca unos desafíos en la gestión del talento alrededor del cambio en el performance management (gestión del desempeño), people analytics (la analítica sobre los procesos ligados a las personas), la dinámica de la red en los procesos y las relaciones internas, la experiencia del empleados, las redes de equipos, la colaboración, los juicios y los algoritmos, el fin de los espacios abiertos en el trabajo para dar lugar a la individualización, el reino de las aplicaciones.

2.2.1.1 Tendencias

Tendencia relacionada con el Emprendimiento e Innovación: El fenómeno de la globalización por una parte y el impulso del capitalismo como única opción, una vez caída la URSS y el muro de Berlín, por otra, han visibilizado un desarrollo empresarial de una manera nunca vista. Ello ha conducido, naturalmente a una dinámica a dos niveles: 1) la búsqueda de una competitividad basada en el emprendimiento y la innovación y 2) el

fomento de una sociedad emprendedora.

Tendencia relativa a la ética. La ética también es tema de nuestro tiempo y seguirá abordándose en los próximos años, no porque se trate de una moda sino por la necesidad casi imperiosa dada las conductas empresariales e individuales que se observan. Los tiempos de Enron ya son historia, cada día hay más casos renombrados.

Para Bowie y Schneider (2011) ética es el "código de estándares morales por el cual las personas juzgan las acciones y conductas de sí mismo y de otros. La Ética de los negocios es traer esos estándares morales al trabajo." En países como Estados Unidos el movimiento hacia lo ético se ha incrementado pues las cortes penalizan fuertemente el comportamiento no ético.

Tendencia a la relevancia de la investigación. Para Baden Fuller, Ravazzolo y Schwizer (2000) la razón por la cual la investigación es importante es porque consideran que la misión de las escuelas de negocios es "desarrollar ideas, teorías y evidencia que dará forma a las prácticas gerenciales en el futuro", además de educar y desarrollar a los aspirantes a gerentes.

Tendencia relacionada con la perspectiva de grupos de interés (stakeholders). La definición de stakeholders que usan Bennwworth y Jongbloed (2010) es la que "los stakeholders son actores, organizaciones, agencias, clubs, grupos o individuos que pueden ganar o perder de las actividades de una organización con un interés ('stake') en el desempeño de la organización" (p. 569).

2.2.2 Clima y Ambiente Organizacional

De acuerdo con Luc Brunet (1997):

Los investigadores James y Jones los cuales definen al clima organizacional desde tres puntos de vista, estos son: la medida múltiple de atributos organizacionales, la medida perceptiva de los atributos individuales y la medida perceptiva de los atributos organizacionales. La medida múltiple de los atributos organizacionales considera al clima como: “Un conjunto de características que: a) describen una organización y la distinguen de otras (productos, servicios, organigrama, orientación económica), b) son relativamente estables en el tiempo, y c) influyen en el comportamiento de los individuos dentro de la organización.” (p. 84).

En resumen el clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, características que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente importante recalcar que el clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral ya que es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

2.2.3 Estrés laboral

El concepto del estrés no es nuevo, pero fue solo hasta principios del siglo XX cuando las ciencias biológicas y sociales en sus investigaciones analizaron las consecuencias en la salud física y mental de las personas. Se considera que una persona está bajo un estresor cuando se enfrenta a situaciones que implican demandas conductuales que le son difíciles de poner en práctica o satisfacer. (Morales, 2014 pág.

2).

En libro publicado por Johnn Arnold, Psicología del trabajo, 2012. Dice lo siguiente: El estrés no es una carga elevada de trabajo o una ausencia de trabajo; más bien, es un estado emocional negativo que puede surgir a partir de las presiones en el trabajo (por ejemplo, la elevada carga de trabajo es una causa potencial de estrés) y que contribuye a una serie de problemas de salud psicológica, física y organizacional (por ejemplo, ausentismo, que es una consecuencia potencial del estrés). (p.409).

Hoy en día se sabe que existen puestos de trabajo que son más estresantes que otros, por el grado de responsabilidad que se tiene, igualmente algunos trabajos son más mentales, otros de más rapidez, también como algunos requieren de menos esfuerzo y son menos estresantes. Igualmente, no todas las personas reaccionan de igual manera en un mismo puesto.

El estrés es una condición inherente a la vida moderna. Proceso psicológico desagradable que ocurre como respuesta a presiones ambientales, organizacionales, personales. (Robbins Stephen, P., y Judge Timothy A. Comportamiento Organizacional, 2017, p. 621)

En la actualidad el estrés laboral afecta negativamente a los trabajadores y se da con mayor frecuencia en las organizaciones, es considerado como un problema que se ha ido incrementando día con día, generando así un ascenso en los costos sociales, personales y económicos de cada trabajador. El estrés laboral no solo afecta al empleado, si no al empleador también, ya que genera una gran cantidad de problemas para las empresas, como son el ausentismo, incapacidades, bajas ganancias, poco interés por su trabajo.

El estrés laboral puede estar originado por factores como una excesiva carga de

trabajo, un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o unas relaciones sociales insatisfactorias e incluso tóxicas en el puesto de trabajo, intensidad de los estímulos o situaciones estresantes como el volumen y ritmo del trabajo, funciones aburridas, empleo inestable, falta de apoyo, acoso laboral, falta de reconocimiento, condiciones ambientales del lugar de trabajo.(Estrés laboral, www.estreslaboral.info, 2018).

2.2.3.1 Dinámica del estrés

El proceso del estrés es cuando la persona percibe una amenaza externa, su cuerpo produce sustancias químicas que elevan la presión sanguínea y desvían la sangre de la piel y del aparato digestivo hacia los músculos. Generando enfermedades a las personas.

Se descargan lípidos en el torrente sanguíneo para producir energía y se incrementa la concentración de coagulantes en caso de haya algún daño en el organismo. (Robbins Stephen, P., y Judge Timothy A., 2017, p. 622)

Cuando la amenaza se prolonga, ocurren cambios que preparan al organismo para una larga batalla, El cuerpo empieza a retener agua y sales, produce más jugos gástricos para hacer más eficiente la digestión ante la ausencia de sangre, la cual ha sido desviada hacia otros órganos internos. (Robbins Stephen, P., y Judge Timothy A., 2017, p. 622).

Ilustración 12 Estrés laboral



Fuente: psicologia-online.com

2.2.3.2 Las etapas del estrés

El estrés tiene diferentes etapas por las que pasa una persona:

- I. Alarma de reacción: empieza justo después de ser detectada la amenaza. En esta fase aparecen algunos síntomas como baja temperatura corporal o un incremento de la frecuencia cardíaca.
- II. Resistencia: El organismo se adapta a la situación, pero continúa la activación, aunque en menor medida respecto a la etapa anterior. Si la situación estresante se mantiene en el tiempo, la activación se acaba porque se consumen recursos a una velocidad mayor de la que se generan.
- III. Agotamiento: El cuerpo acaba por agotar recursos y pierde gradualmente la capacidad adaptativa de la fase anterior.

Tomado de: Tipo de estrés (<https://psicologiaymente.com/clinica/tipos-de-estres>, 2018)

2.2.3.3 Tipos de estrés

Podemos distinguir diferentes tipos de estrés laboral y dos de ellos en función de las consecuencias (positivas o negativas) que tiene sobre el trabajador. No siempre el estrés afecta por igual a los empleados.

2.2.3.3.1 Agudo

Es un trastorno de ansiedad, a medio camino del trastorno de estrés postraumático, en el que la persona sufre, temporalmente pero de forma aguda, un cuadro de ansiedad fisiológica, como respuesta a la experimentación de uno o varios sucesos altamente estresantes, donde se ha puesto en peligro la integridad física de uno mismo o de los demás.

Tomado (<http://www.estreslaboral.info/tipos-de-estres-laboral.html>)

2.2.3.3.2 Crónico

El estrés crónico se describe con frecuencia como una sensación de agobio, preocupación y agotamiento. Por definición, el estrés crónico es cualquier “experiencia emocional molesta que venga acompañada de cambios bioquímicos, fisiológicos y conductuales predecibles.

Tomado (<http://www.estreslaboral.info/tipos-de-estres-laboral.html>)

2.2.3.3.3 Agudo Episódico

Es semejante al agudo, la diferencia entre ellos es que el estrés agudo episódico afecta a una persona de manera recurrente. Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis.

Tomado (<http://www.estreslaboral.info/tipos-de-estres-laboral.html>)

2.2.3.3.4 Eustrés

El eustrés “estrés bueno o agradable” se produce como respuesta eficaz al estrés por parte del organismo, que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención.

Tomado (<http://www.estreslaboral.info/tipos-de-estres-laboral.html>)

Se trata de la circunstancia ideal, ya que mantiene alerta nuestro organismo, pero sin forzarlo en exceso. Este tipo de estrés laboral resulta beneficioso, ya que aumenta nuestras capacidades, nos motiva y nos hace más productivos, resuelve un problema sin bloquearse ni agobiarse, es a corto plazo.

2.2.3.3.5 Distrés

Este tipo de estrés (negativo o perjudicial) se da cuando el organismo reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés. Puede darse ante situaciones estresantes que superan nuestras capacidades o ante suceso estresantes que se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo.

Tomado de: Tipos de estrés laboral (<http://www.estreslaboral.info/tipos-de-estres-laboral.html>), 2018.

Se trata de un tipo de estrés laboral perjudicial para el organismo y reduce el rendimiento de la persona, se presenta este tipo de estrés cuando el colaborador tiene sobrecarga de tareas, ambiente laboral pesado, jornadas laborales extensas, víctima de acoso laboral.

2.2.3.4 Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias del estrés laboral afectan tanto al trabajador como a la empresa, provocando una alteración física y emocional de la persona.

Se dan consecuencias psíquicas: ansiedad, trastornos sexuales, depresión, insomnio. Consecuencias físicas se presentan alteraciones cardiovasculares como hipertensión, enfermedades gástricas, caída del cabello, contracturas musculares, alteraciones digestivas, úlceras, diarrea, migraña. (Arnold & Randall, 2012, p. 414)

El estrés modifica los hábitos relacionados con la salud, de manera que, con las prisas, la falta de tiempo, la tensión. Además, las personas que sufren estrés laboral aumentan considerablemente el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el

tabaco, el alcohol, consumo de drogas, desórdenes alimenticios como la obesidad, la anorexia o la bulimia.

No solo se presentan efectos a nivel emocional o físicas de las personas, sino también a la empresa, el estrés afecta directamente al rendimiento, productividad y competitividad de la organización. Algunos efectos son deterioro de las relaciones laborales, falta de colaboración por parte de los empleados, aumento de ausentismo, incremento de accidentes laborales, bajo rendimiento por parte del colaborador, menor productividad.

El ámbito al que primero afecta el estrés laboral es el trabajo, ya que quien lo padece se implica cada vez menos en el mismo y progresivamente lo manifiesta en forma de absentismo, bajo rendimiento, malas relaciones laborales, y su actitud afecta de forma negativa en el clima organizacional. El segundo ámbito que afecta es la relación familiar ya que de igual manera no va a tener tiempo para relacionarse con su núcleo familiar ni muchos menos hacer actividades con la misma y de alguna u otra manera esto ayudara a que se hunda mas en el estrés ya que le hará falta compartir con su familia.

2.2.3.5 “Síndrome del quemado “burnout”

El burnout es un problema de salud y de calidad de vida laboral, un tipo de estrés crónico que podríamos definir como la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo de la insatisfacción (Arnold & Randall, 2012, p. 415).

El síndrome burnout es un progresivo agotamiento físico y mental, una falta de motivación absoluta por las tareas realizadas, se presentan cambios en el comportamiento de la persona, cambios de actitud, principalmente malos modales hacia a los demás, desmotivación el trabajador pierde toda la ilusión por trabajar, agotamiento mental, falta de energía y menor rendimiento para realizar sus tareas, también provoca falta de concentración, mayor dificultad para aprender nuevos conocimientos.

Es también conocido como “síndrome del trabajador quemado”, se da en aquellas personas que trabajan o mantienen contacto con clientes. Se manifiesta en los individuos como falta de motivación, de interés por las tareas que deben cumplir, y notados cambios en la personalidad.

El síndrome burnout se presenta en los trabajadores por las siguientes causas:

- Puestos relacionados con atención al público: Son puestos que el empleado tiene un contacto directo con clientes o usuarios, y reciben una gran cantidad de quejas o peticiones por parte del cliente. Y esto genera un gran nivel de estrés en el trabajador, debido al mal humor del cliente contagia al empleado.
- Acoso laboral: Se puede presentar por parte de compañeros o jefes en el trabajo de un maltrato psicológico de la víctima para destruir su autoestima.
- Elevado nivel de responsabilidad: Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y de concentración en el momento de realizar las tareas. Y el mínimo error puede tener consecuencias desastrosas.
- Jornadas laborales demasiados largos: El trabajador que tiene jornadas muy extensas, aumenta la posibilidad de padecer del síndrome.

- Trabajos monótonos: Son puestos laborales aburridos, repetitivos, sin incentivos. El trabajador no encuentra ninguna motivación, para realizar sus funciones. Esto hace que el empleado entre en frustración y estrés.

Tomado de estrés laboral, (<http://www.estreslaboral.info/sindrome-de-burnout.html>) 2018.

2.2.4 Salud Ocupacional

Los accidentes en el trabajo constituyen un golpe importante a la economía en el país, por causa de trabajadores ausentes de sus puestos, pago de indemnizaciones por incapacidades y atención médica. Las empresas sufren también el impacto de estos accidentes y enfermedades de sus trabajadores, perdidas económicas y atrasos en la entrega de productos y servicios, recargo de funciones, baja productividad.

Salud ocupacional es la responsabilidad social, moral, y legal que tiene la persona empleadora en cuanto a adoptar en el centro de trabajo actividades que con llevan a:

- Promover y conservar la salud de la persona trabajadora.
- Prevenir todo daño que las condiciones de trabajo pudieran causar a la persona trabajadora.
- Proteger la salud ante los riesgos nocivos que resulten de las condiciones de trabajo.
- Garantizar a la persona trabajadora un empleo acorde con capacidades fisiológicas y psicológicas. Tomada de: Salud ocupacional (http://www.mtss.go.cr/temas-laborales/13_Salud-Ocupacional-Ind.pdf) 2018

2.2.4 Higiene Laboral

La higiene laboral se refiere al conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico las realiza. (Chiavenato, 2017, .p. 284)

La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, en su ambiente laboral.

Un plan de higiene laboral abarca los puntos:

- Un plan organizado: Abarca la prestación de servicios médicos, sino también de enfermeras y auxiliares, de tiempo completo o parcial, según el tamaño de la empresa.
- Servicios médicos adecuados: Incluye el servicio de emergencias y primeros auxilios, como exámenes médicos de admisión, atención de lesiones personales provocadas por males profesionales, supervisión de higiene y salud.
- Prevención de riesgos para la salud: Se trata de actividades de detección, diagnóstico, y eliminación o reducción de riesgos ambientales (ruidos, temperaturas, radiaciones, intoxicaciones). (Chiavenato, 2017, p. 284).

Los principales objetivos de la higiene laboral es eliminar las causas de las enfermedades profesionales, reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o con discapacidades físicas, prevenir que se agraven las enfermedades y las lesiones, conservar la salud de los trabajadores y aumentar su productividad por medio del control del ambiente laboral.

2.2.5 Seguridad laboral

La seguridad y la higiene laboral son actividades entrelazadas que repercuten directamente en la continuidad de la producción y en la moral de los empleados.

La seguridad es el desarrollo, orientación y supervisión de todos los aspectos ligados a la seguridad. Inspección de seguridad, informes y estadísticas, estudios de ocurrencias de accidentes. Recomendaciones para mejorar las condiciones de trabajo. (Chiavenato, 2017, p.287)

La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir o convencer a las personas para que apliquen prácticas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. (Chiavenato, 2017, p. 288).

El objetivo de seguridad laboral es establecer normas y procedimientos, para prevenir accidentes y controlar los resultados. Siempre y cuando se apliquen las medidas de seguridad adecuadas, y que estas solo se aplican bien por medio de un trabajo en equipo. La jefatura es responsable de la seguridad de su área y cada empleado utilice el equipo de seguridad necesario para realizar las funciones.

- La seguridad en sí es una responsabilidad de línea y una función de staff debido a su especialización. La seguridad es un deber de todos que integran la organización.
- Las condiciones de trabajo, el tamaño, la ubicación de la empresa, determinan los medios materiales para la prevención.

- La seguridad no se debe de limitar tan solo al área de producción. Si no también a las oficinas, almacenes. Debido que se presentan riesgos que afectan a toda la empresa.
- El plan de seguridad implica, necesariamente, que la persona se adapte al trabajo, y que el trabajo se adate a la persona.
- La seguridad laboral moviliza todos los elementos necesarios para la capacitación y el adoctrinamiento de técnicos y obreros, el control del cumplimiento de normas de seguridad, la simulación de accidentes, la inspección periódica de los equipos contra incendio, los primeros auxilios y la elección, adquisición y distribución de una serie de prendas (lentes de seguridad, guantes, overoles, botas, etc.) para el personal de ciertas áreas de la organización. (Chiavenato, 2017, p.288)

2.2.6 Motivación

Motivar es el acto o proceso cognitivo, volitivo y emocional de animarse a sí mismo, o a otros, a ejercer un esfuerzo físico o mental en la búsqueda de una meta personal, grupal, organizacional o social. (Fernando Zepeta, Psicología organizacional, 2017, p. IFC216).

La motivación es un aspecto indispensable en los colaboradores, es un cambio cualitativo al momento de realizar las funciones, pero también es la forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Uno de los beneficios más importantes en la motivación laboral es el compromiso. Tener colaboradores motivados ayudan aumentar las ganancias y a cumplir los objetivos organizacionales, porque la persona se siente

comprometida y con ganas.

Los comportamientos que son movidos por la motivación no siempre son positivos para la organización, de hecho, un trabajador puede estar motivado a no trabajar de manera eficiente, influenciada por un enfado o por baja retribución a su labor. (Arnold y Randall, Psicología del Trabajo, 2012).

El desempeño de una organización depende de varios factores: estrategias, tecnología, diseño, cultura organizacional, y talento humano. Sin personas las organizaciones no pueden hacer nada. Es la parte fundamental de cualquier organización.

La motivación de las personas es indispensable, el desempeño que realizan dentro de la organización es la base del rendimiento de la empresa, depende de una gran medida que las personas estén motivadas.

Es difícil predecir cual aspecto motiva el comportamiento en un momento dado. Hay varios procesos psicológicos que intervienen en el proceso de la información y se integran con nuestro sentido del yo, que llevan a los siguientes tipos de motivación:

Proceso de motivación intrínseca: Realización de actividades porque son divertidas, ayudan o no a alcanzar la meta.

Motivación extrínseca - instrumental: Búsqueda de metas individuales o grupales porque llevan a recompensar especialmente materiales, más allá de la satisfacción.

Autoconcepto externo: Búsqueda del éxito para obtener la ratificación de los demás para una identidad social como miembro de un grupo social exitoso, o una identidad personal como un individuo competente.

Autoconcepto interno: Búsqueda del éxito para que el individuo se sienta competente, independiente de lo que otros piensen de él.

Internalización de metas: búsqueda del logro de metas para su propio beneficio, ya que son valoradas por el individuo. (Arnold y Randall, 2012, p.286).

2.2.6.1 Teorías de Maslow y Herzberg

Las teorías del contenido que se refieren a los factores internos de la persona y a la manera en que estos activan, dirigen, sustentan o paralizan su comportamiento, o sea, las necesidades específicas que motivan a las personas.

Las teorías del proceso: que describen y analizan la serie de pasos que activan, dirigen, mantienen o paralizan el comportamiento.

Las teorías del esfuerzo: que se basan en las consecuencias de un comportamiento exitoso o fallido.

Abraham H. Maslow, psicólogo y psiquiatra estadounidense (1908-1970) fue un gran impulsor de la psicología humanista, la cual se enfoca en términos como la autorrealización, niveles superiores de conciencia y la trascendencia. Maslow fue el creador de la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades Humanas.

Esta teoría estudia al comportamiento humano y como entender a la mente humana. Desde la perspectiva de Maslow, las personas autorrealizadas pueden vivir muchas experiencias cumbre durante el día, mientras que otras tienen esas experiencias con menor frecuencia.

Por su parte, el psicólogo alemán Frederick Herzberg (1923-2000) propuso la "Teoría de los dos Factores" la cual también es conocida como la Teoría de la motivación e higiene. Como indica (Zepeda, 2017). Herzberg propone la existencia de dos tipos de factores que intervienen en la motivación de las personas: Los factores de higiene y los

factores de motivación.

Factores higiénicos

Frederick nos indica que la insatisfacción en las personas que trabajan es el resultado de los factores de higiene. Por el hecho de estar más relacionados con la insatisfacción, Herzberg también los llama factores de insatisfacción. Estos son:

- Sueldo y beneficios empresariales
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Supervisión
- Estatus
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación
- Áreas

Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. Tomada de (Oscar Amador Cid, 2013) <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>

Factores de motivación

Estos factores también llamados intrínsecos, tienen una relación directa con la satisfacción del trabajador. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

Tomada de (Oscar Amador Cid, 2013) <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/> Estos factores son:

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad

2.2.6.1.1 Pirámide de necesidades de Maslow

La teoría de la motivación de Maslow está basada en la llamada pirámide de las necesidades, se clasifican por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano.

Maslow identificó las siguientes necesidades:

1. Las necesidades fisiológicas son las de alimentación, habitación, protección contra el dolor o el sufrimiento. También se llaman necesidades biológicas y exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
2. Las necesidades de seguridad: son las de estar libre de peligros y estar protegidos contra amenazas del entorno externo. Están relacionadas con la supervivencia de el individuo.

3. Las necesidades sociales son las de amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y efecto. Están relacionadas con la vida del individuo en la sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

4. Las necesidades de estima son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo.

5. Las necesidades de autorrealización son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida. (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2017, pág. 477)

Ilustración 13 Pirámide de Maslow



Fuente: blog.cognifit.com

En resumen, existen dos clases de necesidades, las de orden inferior o primarias, como las fisiológicas y las de seguridad, las cuales son satisfechas de forma externa por medio de remuneración, la permanencia en el empleo, y las condiciones de trabajo y las de orden superior o secundarias, como las necesidades sociales, de estima y de realización personal, que el individuo satisface en su interior.

2.2.7 Calidad de Vida

Según la OMS, "la calidad de vida es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura, y del sistema de valores en los que viven y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes".(www.ecured.cu/organizacion_mundial_de_la_salud,2018).

Calidad de vida, equilibrio personal-laboral, satisfacción, carrera profesional y felicidad, son algunos de los resultados que emergen a partir de políticas de esa índole que, sin lugar a duda, se reflejan en el rendimiento empresarial y por el ende en el cumplimiento de las metas corporativas. (Jimmy Quesada, 2014, El financiero) Tomada de: www.elfinancierocr.com

Es un concepto que está relacionado con la salud física de la persona, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con el entorno.

Esta directamente asociado con el bienestar social, económico, y cultural. Busca un equilibrio entre la cantidad de seres humanos, los recursos disponibles y la protección del medio ambiente.

La calidad de vida se entiende como todas aquellas actividades que se generan

en contexto laboral, familiar, grupal o individual y que busca mejorar sus condiciones experimentando un nivel de satisfacción y bienestar, lo que le ayuda al ser humano a desenvolverse en todas áreas.

Indicadores de calidad de vida: Son un conjunto de indicadores físicos más representativos de las diferentes actividades o aspectos que la comprenden y que deben sustentarse a partir de tres condiciones: Equidad, seguridad y sostenibilidad.

- Equidad
- Empleo y seguridad y asistencia social
- Alimentación y nutrición
- Salud publica
- Educación
- Cultura y arte
- Deportes
- Viviendas y servicios comunales

Ilustración 14. Calidad de vida



Fuente: www.humanizandoloscuidadosintensivos/calidad-de-vida/.com.

2.2.7.1 Calidad de vida laboral

Calidad de vida laboral implica crear, mantener y mejorar un excelente ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales. Todo ello redundará en un ambiente laboral agradable y amigable, mejora sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de la organización y, por extensión, también fuera de ellas. (Chiavenato, 2017, p.284).

La calidad de vida en el trabajo es una forma de describir las experiencias individuales y colectivas que viven las personas en su trabajo, como tareas en el trabajo, motivación, satisfacción con el trabajo, balance entre la vida personal y laboral, niveles de estrés. Cada una tiene un significado diferente para cada persona, ya que todas tienen diferentes necesidades y distintas formas de cubrirlas.

Las condiciones físicas del trabajo no son lo único que importa, se necesita algo más. Las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. Las organizaciones deben contar con personas motivadas que se involucren en su trabajo y reciban recompensas adecuadas por su contribución. Así, la competitividad de la organización pasa obligatoriamente, por la calidad de vida en el trabajo. Para atender el cliente externo, no se debe olvidar al cliente interno.

Para satisfacer al cliente externo, las organizaciones primero deben satisfacer a sus clientes internos responsables del servicio que ofrecen.

La calidad de vida en el trabajo representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización. Se relacionan diferentes factores como satisfacción con el trabajo desempeñado, posibilidades de crecimiento en la organización, reconocimiento por

resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro de la empresa, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para tomar decisiones, posibilidades para participar.

La CVT no sólo implica los aspectos intrínsecos al puesto, sino también todos los aspectos extrínsecos y contextuales. Afecta actitudes personales y comportamientos importantes para la productividad, como la motivación para el trabajo, la capacidad de adaptación y la flexibilidad ante los cambios en el ambiente laboral, la creatividad y la voluntad para innovar.(Chiavenato, 2017, p. 297).

El desarrollo que cada trabajador posea en su tarea es lo que lo hace posible que la organización exista y pueda alcanzar sus objetivos. El colaborador se beneficia tanto como a la organización, es un efecto recíproco (dar y recibir) siendo una fuente de ingresos. Es por eso que nace la importancia de la calidad de vida laboral, ya que, por este medio, la organización y los colaboradores se garantizan un beneficio mutuamente.

La calidad de vida en el trabajo asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, las reivindicaciones de los empleados en cuanto al bienestar y satisfacción laboral; por otro, el interés de las organizaciones en cuanto al efecto potencial que éstos tienen en la productividad y la calidad. (Chiavenato, 2017, p. 299).

El desempeño en el puesto y el clima organizacional son factores valiosos al determinar la calidad de vida laboral. Un clima hostil provoca una mala calidad de vida laboral provocando una insatisfacción en el colaborador, mala voluntad, bajo rendimiento, ausentismo, rotación, robo, demandas sindicales entre otras. Un buen clima laboral da como resultado buena calidad fomenta confianza y respeto, y esto hace que el colaborador tienda a aumentar sus contribuciones y a elevar sus oportunidades de éxito psicológico.

Es así como la calidad de vida laboral tiende a tener un significado diferente para cada persona, ya que todos tienen diferentes necesidades y la forma de cubrirla es incomparable para cada persona. No obstante, mediante elementos básicos y comunes se favorece el logro de la calidad laboral, como tratos justos, igualdad de oportunidades, y desarrollo de habilidades, comunicación abierta, pero sobre todo respetando el pensar diferentes de los demás.

Ilustración 15 Calidad de vida laboral



Fuente: www.calidad+de+vida+laboral&rlz/.com.

2.2.8 Generaciones en las organizaciones

Con el pasar el tiempo las empresas se enfrentan a la administración de talentos de distintas generaciones tales como la generación *baby boomer*, generación X y hoy la generación Y, conocida como *millennials*. Los rasgos característicos de los *millennials* son la tecnología como herramienta natural y sus altos niveles de estudios. Sin embargo, representan en la organización uno de los mayores índices de estrés laboral por su inestabilidad y deseos de crecimiento personal y laboral. Es importante conocer sobre las generaciones para dar un trato personalizado a las organizaciones y, de este modo,

reducir el estrés laboral del personal y preservar el talento humano.

2.2.8.1 Baby boomer

Generación nacida entre 1944 y 1960; son muy optimistas y la mayoría de personas mayores que te reciben en el trabajo con una sonrisa, muy comprometidos y adictos al trabajo, para que se sientan a gusto y así evitar un posible cuadro de estrés laboral es necesario crear un ambiente de trabajo estable y tranquilo, les gusta que los premien así que hay que premiar su trabajo y darles el reconocimiento adecuado, son motivados por incentivos que dan estatus, como viajes al extranjero y reconocimientos por trayectoria. (Navassi, 2013).

2.2.8.2 Generación X

Generación nacida entre 1960 y 1980. Es una de las más agradables fuerzas de trabajo que hay en las organizaciones, pese a ser escépticos en todo y que cuestionan hasta el más mínimo detalle, son sin lugar a dudas gente que creció bajo una educación que conoció la disciplina y un esquema de estructura y dirección, lo que hace que reconozcan el liderazgo y orden jerárquico dentro de las empresas, para que se sientan a gusto y así evitar un posible cuadro de estrés laboral hay que alimentar sus objetivos y deseos en base a su vida personal, los incentivos deben hacerse en función de ello, si lo que aspiran es un viaje para las vacaciones se lo pueden ganar alcanzando ciertos objetivos (Navassi, 2013).

2.2.8.3 Millennials

La Generación Y, nacidos desde 1981 hasta la fecha, llamados también Millennials y que incluyen a la Generación I como llamó Bill Gates a los nacidos después de 1994 como la Generación Internet, son una generación incomprendida, que necesita lo último en tecnología y motivadores que para muchos son ridículos, como por ejemplo tiempo libre (Navassi, 2013).

Son considerados así debido a su desenvolvimiento de la manera más natural con la tecnología, las redes sociales y todo lo relacionado con la era digital. Les es sencillo hacer una transacción bancaria o una compra desde la comodidad del lugar donde se encuentren. Siempre están pendientes de la última actualización de la tecnología, su aprendizaje es rápido y son más analíticos ante situaciones que definen su vida. Es una generación que hoy aporta, enriquece e innova conocimientos a las empresas.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

3.1 FINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La finalidad de la investigación es teórica debido a que se parte de un conocimiento y el propósito es aumentar el mismo para reducir el estrés laboral del personal y recalcar la importancia de la motivación de talentos en la organización.

Implica exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideran válidos para encuadrar el estudio (Rojas, 2001). La perspectiva teorica proporciona una vision sobre donde se situa el planteamiento propuesto dentro del campo de conocimiento en el cual nos ‘movemos’ (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 60).

3.1.1 Alcance temporal

El alcance temporal de la investigación es de enfoque no experimental, de carácter transaccional o transversal y de diseño descriptivo.

3.1.1.1 Enfoque no experimental

El enfoque de esta investigación es no experimental ya que no se manipula la información, solo se observa en su estado natural el fenómeno del estrés laboral del personal en la organización.

En cuanto al enfoque no experimental, Hernández et al. (2014) lo definen de la siguiente manera:

Es un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos (p. 152).

3.1.1.2 Carácter transeccional

El carácter de la presente investigación es transeccional, pues siguiendo lo indicado por Hernández et al. (2014): “Los diseños de investigación transeccionales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p. 154).

Así, se pretende recolectar y analizar información de un momento determinado durante el presente año, además se estudian las evaluaciones de desempeño del personal de la organización con relación a diferentes variables internas o externas tales como carreras profesionales, incentivos, remuneraciones, mejor oferta laboral, beneficios, entre otras.

3.1.1.3 Diseño descriptivo

El diseño de la investigación es descriptivo ya que con este método se analiza la relación del estrés laboral del personal y las causas que conducen al comportamiento de este fenómeno. Además se estudia las evaluaciones de desempeño para obtener datos relevantes, así como la identificación de las expectativas de los asociados de la organización.

Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción (Hernández et al., 2014, p. 155).

3.1.2 Marco de la investigación

El marco de investigación es micro porque se analizan las causas del estrés laboral del personal en el Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos.

3.1.3 Naturaleza de la investigación

La investigación es de naturaleza mixta porque cada enfoque enriquece la investigación. Se utilizan los enfoques cualitativo y cuantitativo ya que se analizan los salarios de cada puesto versus los salarios del mercado y por la aplicación de la encuesta y del análisis de las evaluaciones de desempeño.

También es de campo y de laboratorio porque se visita la organización personalmente a recolectar información y se parte de fuentes recolectadas como lo son las evaluaciones de desempeño y la escala salarial del Departamento de Recursos Humanos de la organización.

La investigación se desarrolla directamente en el Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos mediante citas previamente autorizadas, las cuales se definen con la encargada del Departamento de Recursos Humanos. Por lo tanto, el enfoque de la investigación es cuantitativo y cualitativo y el paradigma que caracteriza la investigación es positivista.

3.1.3.1 Enfoque cualitativo y cuantitativo

En la presente investigación se utilizan los enfoques cualitativo y cuantitativo. El enfoque cuantitativo se basa en verificar y comparar datos, los cuales se presentan mediante pruebas de validación, por lo tanto, se utiliza este enfoque debido al análisis que se realiza entre los salarios de cada puesto versus los salarios del mercado, los cuales son analizados y representados posteriormente al ser sometidos a un análisis estadístico para presentar los percentiles y demás información relevante.

En el caso del enfoque cualitativo, se busca descubrir teorías o evidenciar un fenómeno porque toma en consideración este enfoque debido a la encuesta que se aplica a los asociados de la organización, quienes brindan su percepción. Los datos se muestran por medio de gráficos posteriores a la recolección de información de los documentos para el análisis de los resultados para identificar las causas del estrés laboral del personal dentro de la organización.

La investigación cuantitativa pone una concepción global positivista, hipotética-deductiva, objetiva, particularista y orientada a los resultados. Se desarrolla más directamente en la tarea de verificar y comprobar teorías por medio de estudios muestrales representativos. Aplica los test y medidas objetivas, utilizando instrumentos sometidos a pruebas de validación y confiabilidad.

La investigación cualitativa postula una concepción fenomenológica, inductiva, orientada al proceso. Busca descubrir o generar teorías. Pone énfasis en la profundidad y sus análisis no necesariamente, son traducidos a términos matemáticos (Barrantes, 2012, pp. 70-71).

3.1.3.2 Paradigma que caracteriza la investigación

El paradigma que caracteriza la investigación es positivista, ya que las variables de estudio permitirán observar y analizar el fenómeno y así poder buscar descubrir el fenómeno para poder plantear una propuesta de mejora.

“El positivismo es un conjunto de reglamentaciones que rigen el saber humano y que tiende a reservar el nombre de ‘ciencia’ a las operaciones observables en la evolución de las ciencias modernas de la naturaleza” (Meza, 2016).

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Sujetos de investigación

3.2.1.1 Sujetos

Los sujetos de la investigación son los asociados de Maxi Palí Aguas Zacas de San Carlos.

3.2.1.2 Población

“Una población constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones, etc.” (Pazoz y Gutiérrez, 2012, p. 71). La población de esta investigación es de 57 asociados activos en Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos.

3.2.1.3 Muestra

“Un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, constituye una ‘muestra’, que se pretende sea un reflejo fiel de la población. Es denominado también Unidad de Análisis (UA) y se diferencia de la población solo en un número” (Pazoz y Gutiérrez, 2012, p. 71).

En esta investigación no se trabaja con una muestra ya que la población es pequeña, por lo tanto, se utiliza la población total de Maxi Palí Aguas Zarcas que permite

identificar las principales causas del estrés laboral del personal. Sin embargo, al analizar la escala salarial con base en Maxi Palí Aguas Zarcas, se emplea el enfoque cuantitativo.

3.2.1.3.1 Tipo de muestra

En esta investigación se trabaja con un tipo de muestra denominada censo, el cual es una técnica que trabaja sobre la población total y permite obtener información de carácter primario en donde se abarca a todas las unidades poblacionales, logrando la información necesaria para el análisis de datos. Por lo tanto, el censo se trabaja sobre la población total de Maxi Palí Aguas Zarcas, es decir, 57 colaboradores.

3.2.2 Fuentes de información

Las fuentes de información son los documentos que respaldan la investigación. Estas se dividen en fuentes primarias y secundarias.

3.2.2.1 Fuentes primarias

En la investigación la fuente primaria es la colaboración de los asociados, por lo que se aplica un cuestionario para la recolección de datos que permita identificar las expectativas laborales y las causas posibles del estrés laboral del personal Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos. “Las fuentes primarias son aquellas de las cuales se obtiene información por medio del contacto directo con el sujeto de estudio, a través de

técnicas como lo son las entrevista, la observación, el cuestionario, entre otras” (Pineda y De Alvarado, 2008, p. 145).

3.2.2.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias que se utilizan son los libros, blogs, revistas, artículos, información brindada por Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos, entre otros documentos relacionados con el tema que brinden los datos para el desarrollo de la información y enriquecimiento del conocimiento. El libro principal que se emplea es Administración de recursos humanos de Idalberto Chiavenato.

Las fuentes secundarias se refieren a la información que se obtiene de documentos de diferente tipo, como: la historia clínica, el expediente académico del estudiante, las estadísticas de morbilidad y mortalidad, datos de un censo, entre otros. Se denomina así porque la información de los sujetos en estudio se obtiene en forma indirecta (Pineda y De Alvarado, 2008, p. 145).

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En toda investigación es necesario llevar a cabo la recolección de datos, este recurso suministra a la investigación información acerca del fenómeno en estudio y así se extraen datos importantes para el análisis de los resultados. Por lo tanto, en esta investigación los instrumentos que se utilizan son el cuestionario y la observación.

Pazoz y Gutiérrez (2012) expresan: "Los instrumentos constituyen un conjunto de diversas piezas combinadas adecuadamente durante el proceso de investigación. Un instrumento es adecuado cuando los datos que recoge reflejan la realidad de las variables que se estudian" (p. 75).

3.3.1 Encuesta

"La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas" (Bernal, 2010, p. 194). La encuesta permite realizar una serie de preguntas a una muestra determinada, que suministra información sobre sus opiniones o hechos específicos, positivos o negativos de los sujetos de estudio, con el fin de efectuar el respectivo análisis de la tendencia del comportamiento. La encuesta se lleva a cabo mediante un formulario impreso para asegurar la mayor cantidad de respuestas.

La encuesta que se realiza se desarrolla por medio del escalamiento de Likert, en donde se presentan diferentes ítems de manera afirmativa que permiten la sumatoria de los resultados: "Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir

la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández et al., 2010, p. 245).

Se efectúa una encuesta realizada por medio de un cuestionario a los asociados de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos para conocer las expectativas laborales de los empleados, con el propósito de identificar posibles causas del estrés laboral del personal.

3.3.2 Cuestionario

Cuestionario conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. (Hernández, 2014, p 217) Se va a realizar esta técnica a los asociados de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos para conocer las expectativas laborales de los empleados, con el propósito de identificar posibles causas del estrés laboral del personal. Para obtener información concreta y eficaz para la investigación.

3.3.3 La observación

Bernal (2016) explica: “La observación, como técnica de investigación científica es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada” (p. 254).

Estos instrumentos se utilizan para complementar información con respecto a las variables de estudio, con el objetivo de profundizar más sobre el tema al observar y analizar los documentos relacionados con el estrés laboral del personal que sean valiosos para la investigación, tal como la evaluación de desempeño.

Tabla 1. Relación de variables

Objetivo específico	Variable	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Abordar el origen y el desarrollo del estrés laboral desde el orden global, nacional y local	Que es el estrés laboral	Estrés laboral como se desarrolla y como impacta en el orden global, nacional y local.	Es un tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico, aunque la mayoría de los casos responde al segundo tipo mencionado (Cavanaugh, Boswell, Roehling y Boudreau, 2000)	Análisis del estudio en las fuentes de información estipuladas Cuestionario	Para medir la variable que es el estrés laboral se investigo en las fuentes de información estipuladas en el apartado correspondiente y se recurrió a un cuestionario aplicado a los colaboradores de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos, preguntas 6 y 7
Determinar los factores que influyen en el estrés laboral de los asociados de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos	Factores que influyan en el estrés laboral	Desempeño laboral	Se refiere a las causas que afectan a los colaboradores provocando en ellos estrés laboral	Revisión de políticas internas Cuestionario	Esta variable se analizó y se estudió por medio de un cuestionario aplicado a los colaboradores de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos,

					preguntas 3,8, 9,10,11,12,13,14,15,16, 17,19,20,21,22,23,24.
Analizar las estrategias de motivación utilizadas por Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos para con sus asociados	Estrategias de motivación utilizadas	Ambiente laboral	Se refiere a los incentivos que realiza la organización para mantener a su colaborador motivado y con sentido de pertenencia a la organización.	Revisión de políticas internas Cuestionario	Esta variable se analizó y se estudió por medio de un cuestionario aplicado a los colaboradores de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos, preguntas 18, 25 y 26
Realizar recomendaciones para reducir el estrés laboral e incrementar la motivación de los asociados de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos	Recomendaciones para reducción del estrés laboral	Desempeño laboral Ambiente laboral	Se define como las expectativas o mejoras a realizar a la compañía para que los colaboradores se sientan motivados y reducir el estrés laboral.	Análisis del cuestionario Análisis del ambiente y desempeño laboral.	

Fuente: Elaboración propia Dylanna Alafró Arce

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

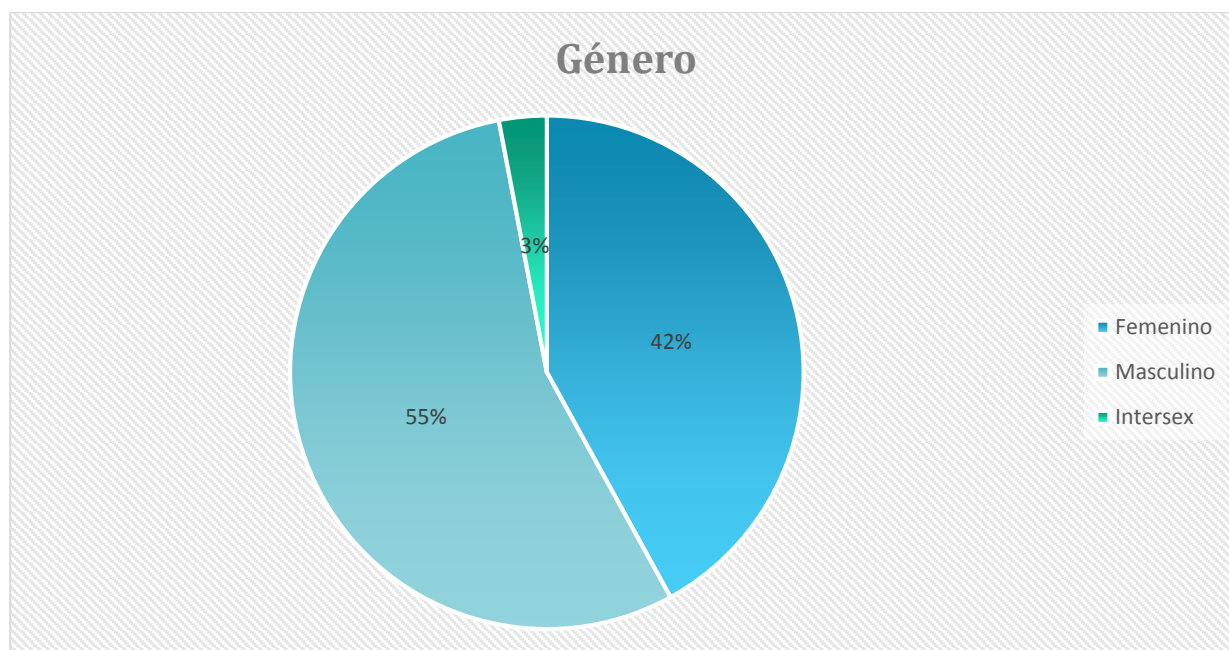
4.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

A continuación se expone la interpretación de los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada por medio de un cuestionario a la población de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos, para lo cual se utilizan tablas y gráficos que muestran los valores absolutos y relativos. Esta información se interpreta para analizar las variables referentes al estrés laboral.

Tabla 2. Género

Criterio	Absoluto	Relativo
Femenino	24	42%
Masculino	31	55%
Intersex	2	3%
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 1

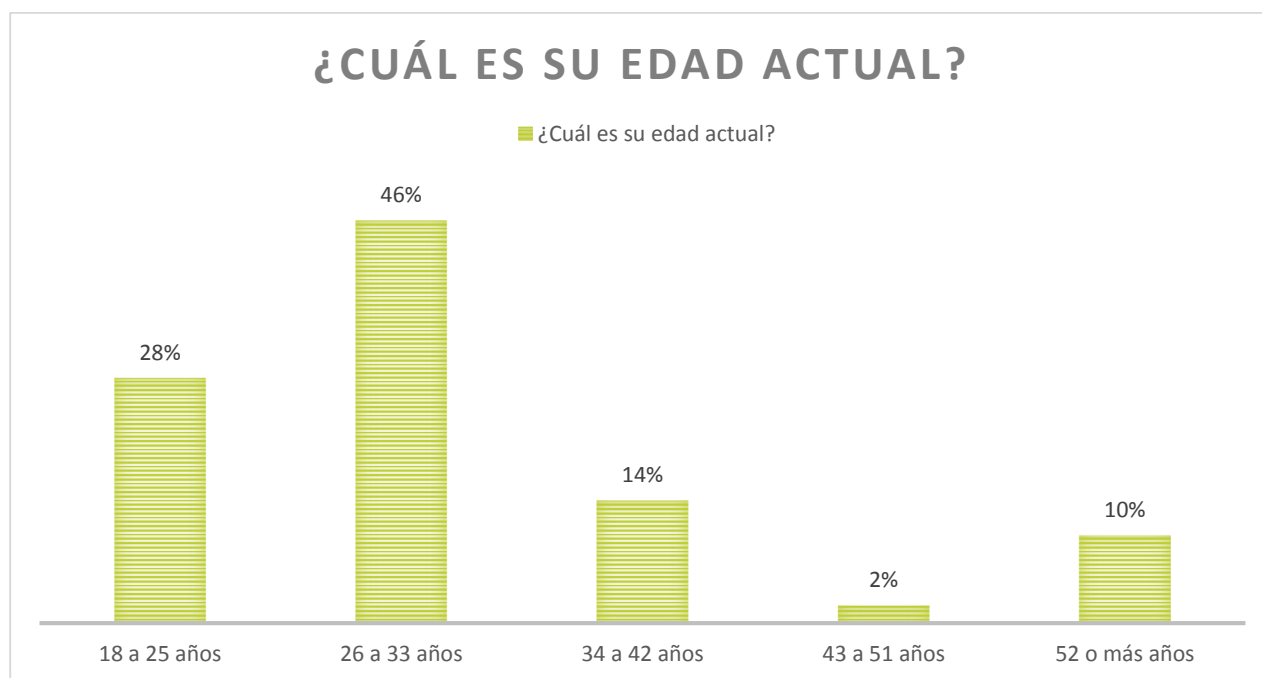
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

En el gráfico n.º 1 se aprecia que en Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos el 55% son masculinos, un 42 % femeninos y un 3% intersex.

Tabla 3. ¿Cuál es su edad actual?

Criterio	Absoluto	Relativo
18 a 25	16	28%
26 a 33	26	46%
34 a 42	8	14%
43 a 51	1	2%
52 o Más	6	10%
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 2

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

De acuerdo con el gráfico n.º 2 se observa que un 46 % de la población está

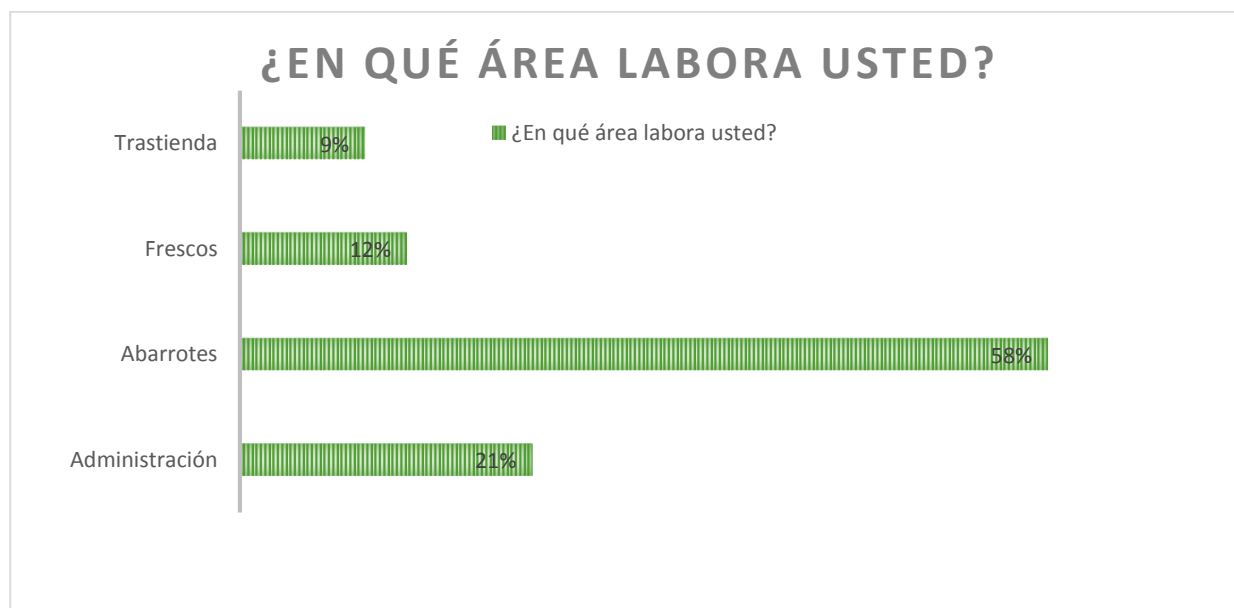
dentro de un rango de edad de 26 a 33 años, seguido de un 28 % en el rango de 18 a 25 años, un 14% en el rango de 34 a 43 años, un 10% de 44 o más años y por ultimo con un 2% de entre 15 a 17 años.

Tabla 4. ¿En qué área trabaja usted?

Criterio	Absoluto	Relativo
Administración	12	21 %
Abarrotes	33	58 %
Frescos	7	12 %
Trastienda	5	9 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 3



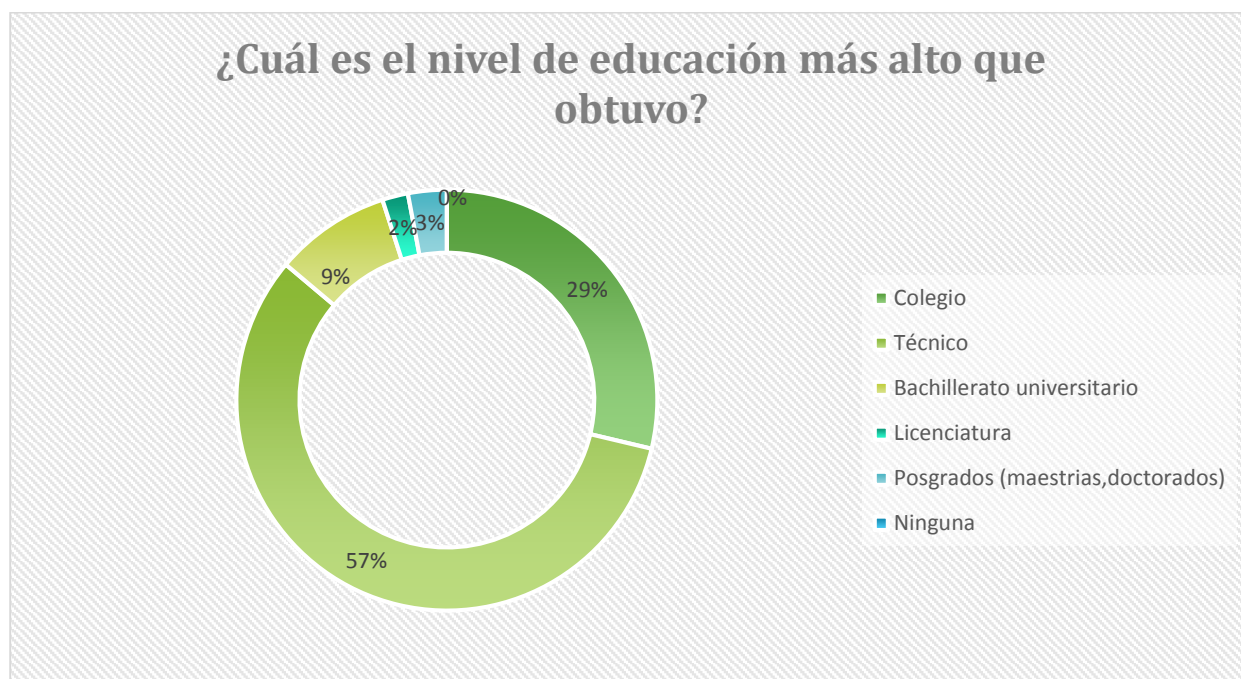
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Según el gráfico n.º 3, el departamento de abarrotes es el que presenta mayor cantidad de colaboradores, con el rango 58%, le sigue administración con un rango de 21%, luego el departamento de frescos con un 12% y por último trastienda con un 9%.

Tabla 5. ¿Cuál es el nivel de educación más alto que obtuvo?

Criterio	Absoluto	Relativo
Colegio	16	28 %
Técnico	33	58 %
Bachillerato universitario	5	9 %
Licenciatura	1	2 %
Posgrados (maestría, doctorados)	2	3 %
Ninguna	0	0 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 4

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

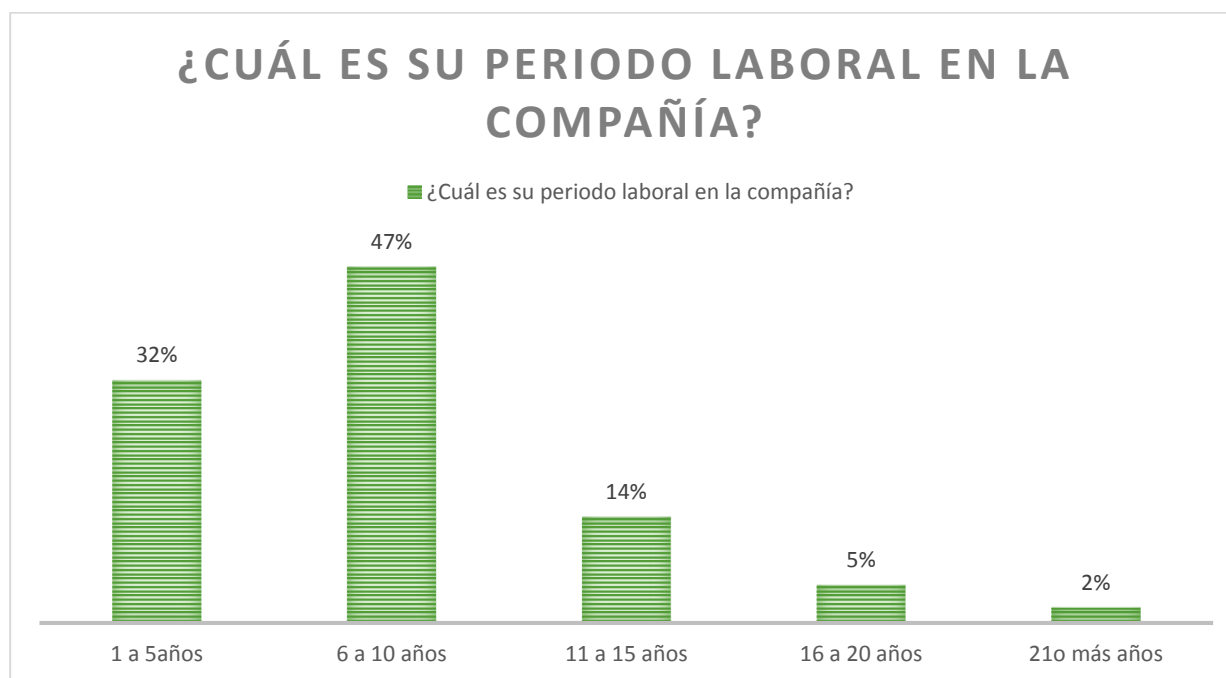
En el gráfico n.º 4 el rango predominante es el de técnico con un 57 %, seguido de un 29 % colegio, sigue bachillerato universitario con un 9%, luego la licenciatura con un 2% y por ultimo un 3% que cuentan con un posgrado (maestrías, doctorados).

Tabla 6. ¿Cuál es su periodo laboral en la compañía?

Criterio	Absoluto	Relativo
1 a 5	18	32 %
6 a 10	27	47 %
11 a 15	8	14 %
16 a 20	3	5 %
21 o más	1	2 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 5



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

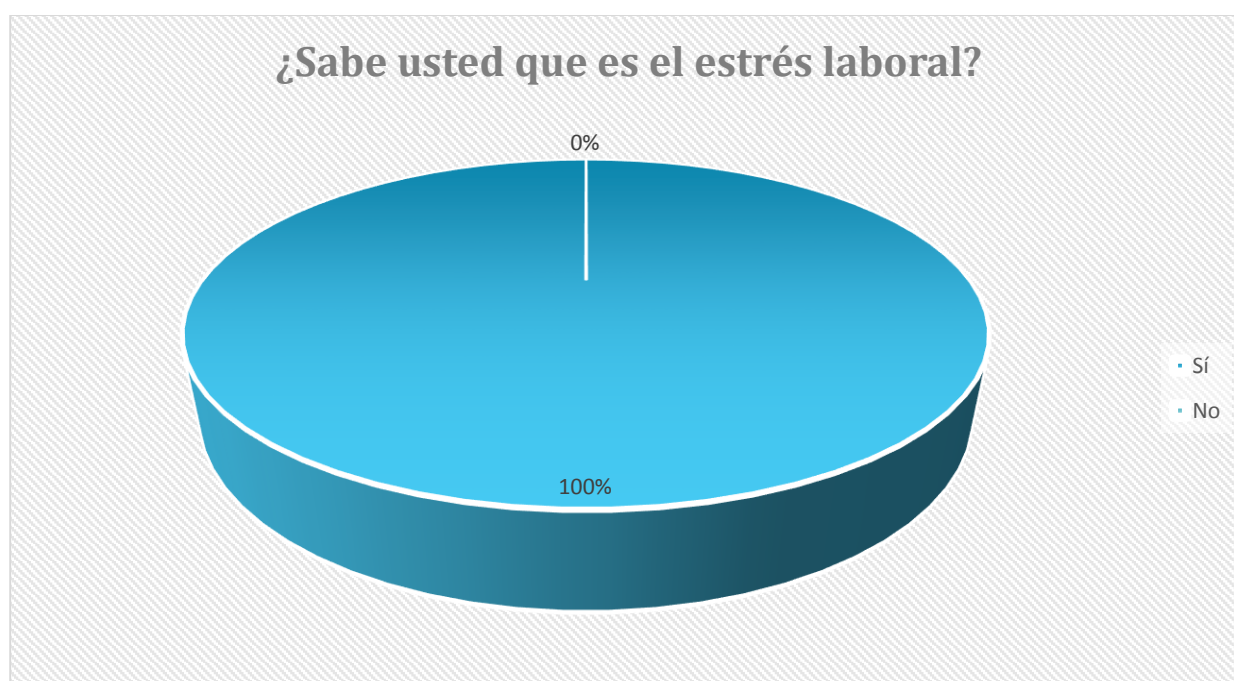
El gráfico n.º 5 muestra que un 47% de los colaboradores cuentan con 6 a 10 años de laborar para la compañía, luego le sigue con un 32% que tienen de 1 a 5 años, con un 14% los que cuentan entre 11 a 15 años, con un 5% los que van entre 16 a 20 años y por último con un 2% los que tienen 21 o más años.

Tabla 7. ¿Sabe usted que es el estrés laboral?

Criterio	Absoluto	Relativo
Sí	57	100 %
No	0	0 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 6



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

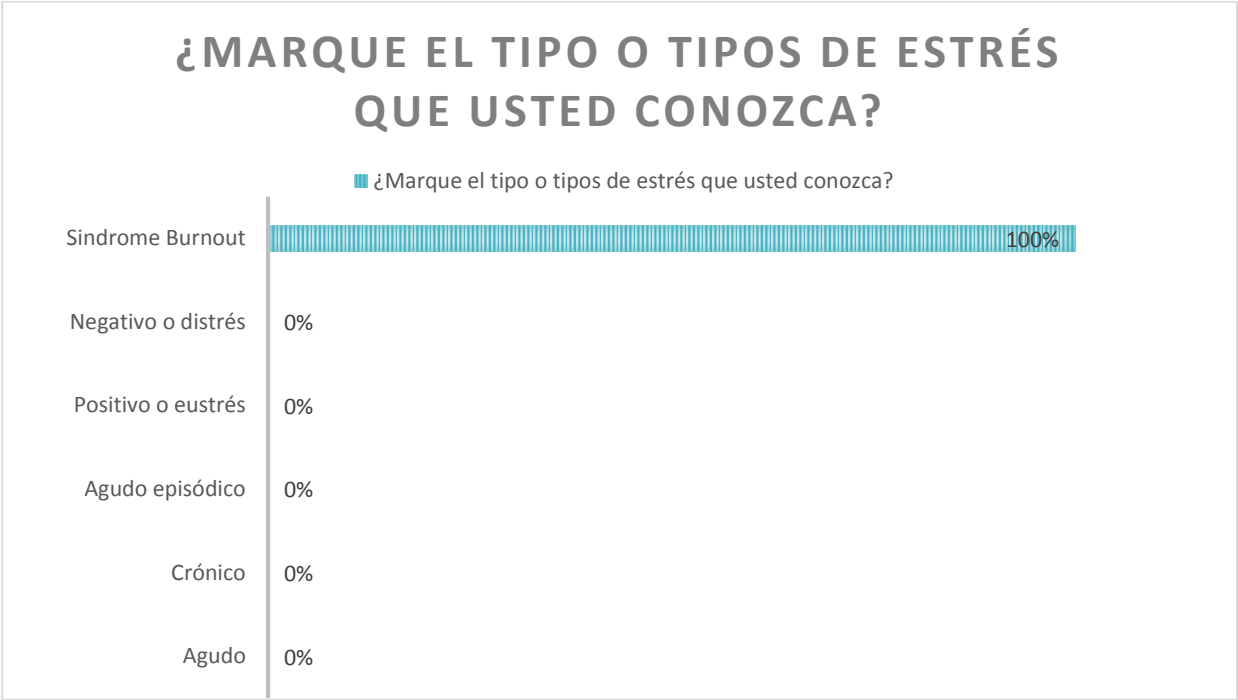
De acuerdo con el gráfico n.º 6, el rango predominante, con un 100%, aseguran saber que es el estrés laboral.

Tabla 8. ¿Marque el tipo o tipos de estrés que usted conozca?

Criterio	Conocimiento	Relativo
Agudo	0	0 %
Crónico	0	0 %
Agudo episódico	0	0 %
Positivo o eustrés	0	0%
Negativo o distrés	0	0%
Síndrome Burnout	57	100%
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 7



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

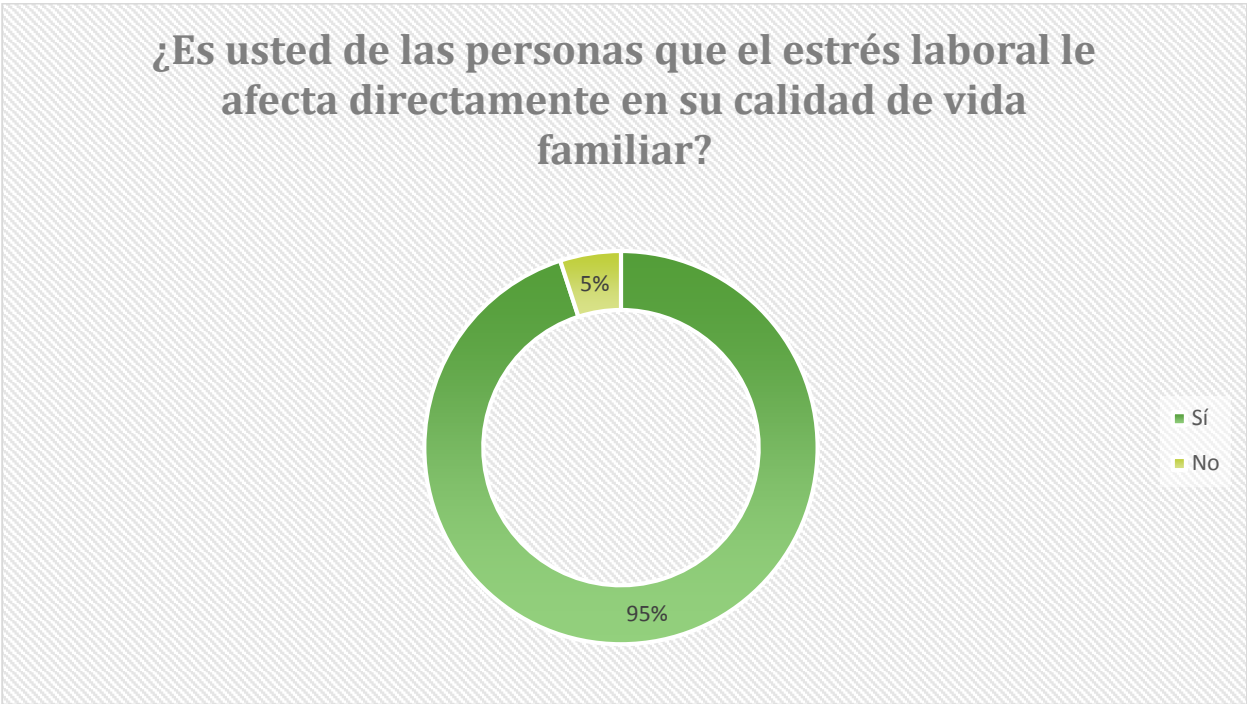
Según el gráfico n.º 7, el 100 % de los colaboradores indican conocer solo el síndrome de burnout, el resto de tipos no los conocen, no han escuchado de ellos.

Tabla 9. ¿Es usted de las personas que el estrés laboral le afecta directamente en su calidad de vida familiar?

Criterio	Absoluto	Relativo
Sí	54	95 %
No	3	5 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 8



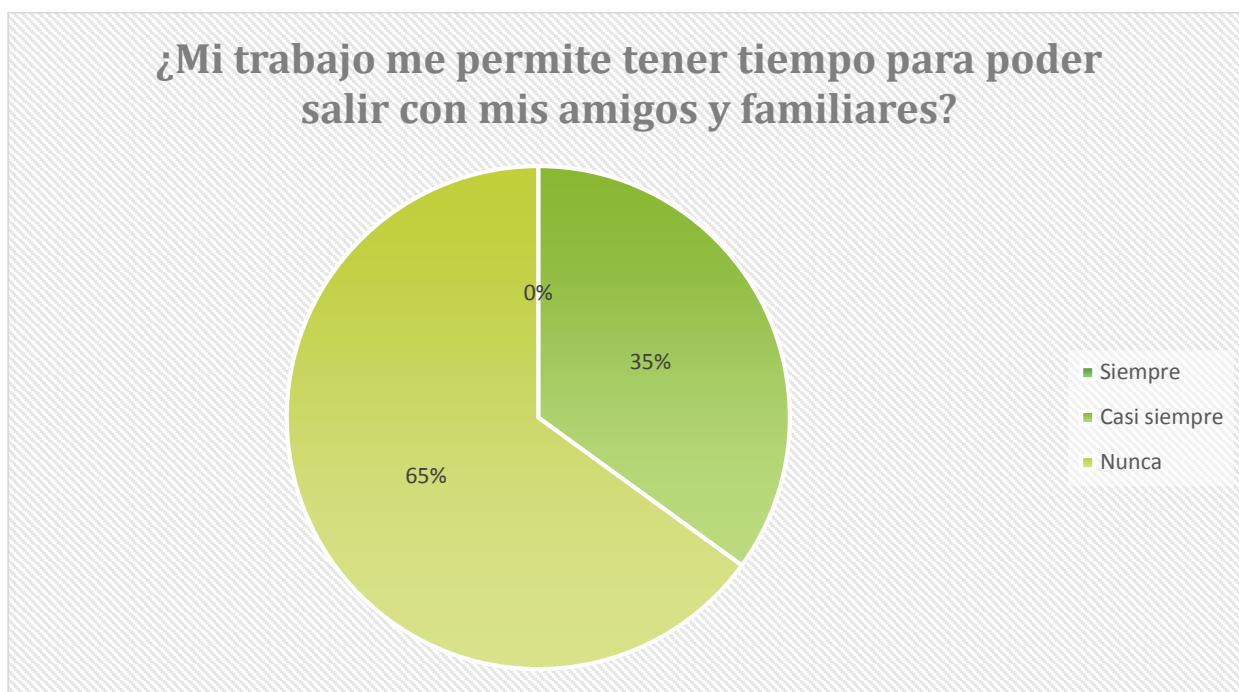
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

En el gráfico n.º 8 se expone que el 95% de los colaboradores si le afecta el estrés laboral con la calidad de vida familiar y con un 5% que no les afecta.

Tabla 10. ¿Mi trabajo me permite tener tiempo para poder salir con mis amigos y familiares?

Criterio	Absoluto	Relativo
Siempre	0	0 %
Casi siempre	20	35%
Nunca	37	65 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 9

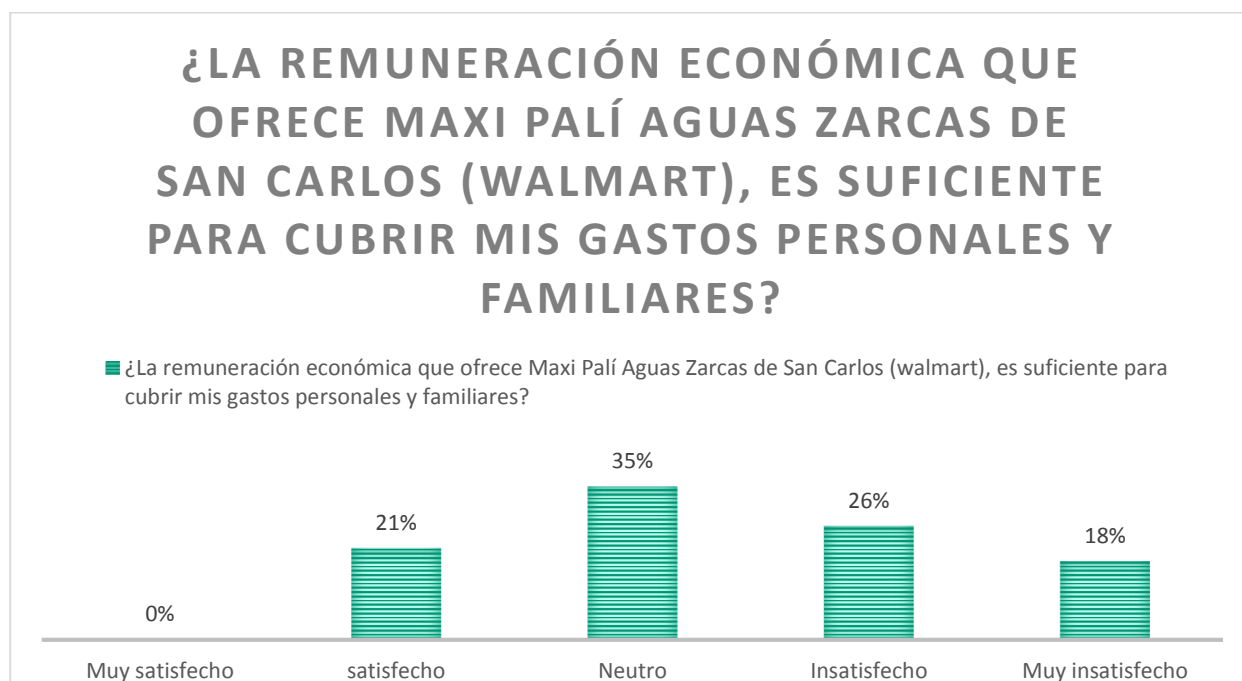
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

En el gráfico n.º 9 se observa que el 65 % de los colaboradores aseguran nunca tener tiempo para sus familiares y amigos mientras un 35 aseguran tener de vez en cuando tiempo para reunirse con ellos.

Tabla 11. ¿La remuneración económica que ofrece Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos (walmart), es suficiente para cubrir mis gastos personales y familiares?

Criterio	Absoluto	Relativo
Muy satisfecho	0	0 %
satisfecho	12	21%
Neutro	20	35%
Insatisfecho	15	26%
Muy insatisfecho	10	18%
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas,
San Carlos, 2018.

Gráfico 10

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

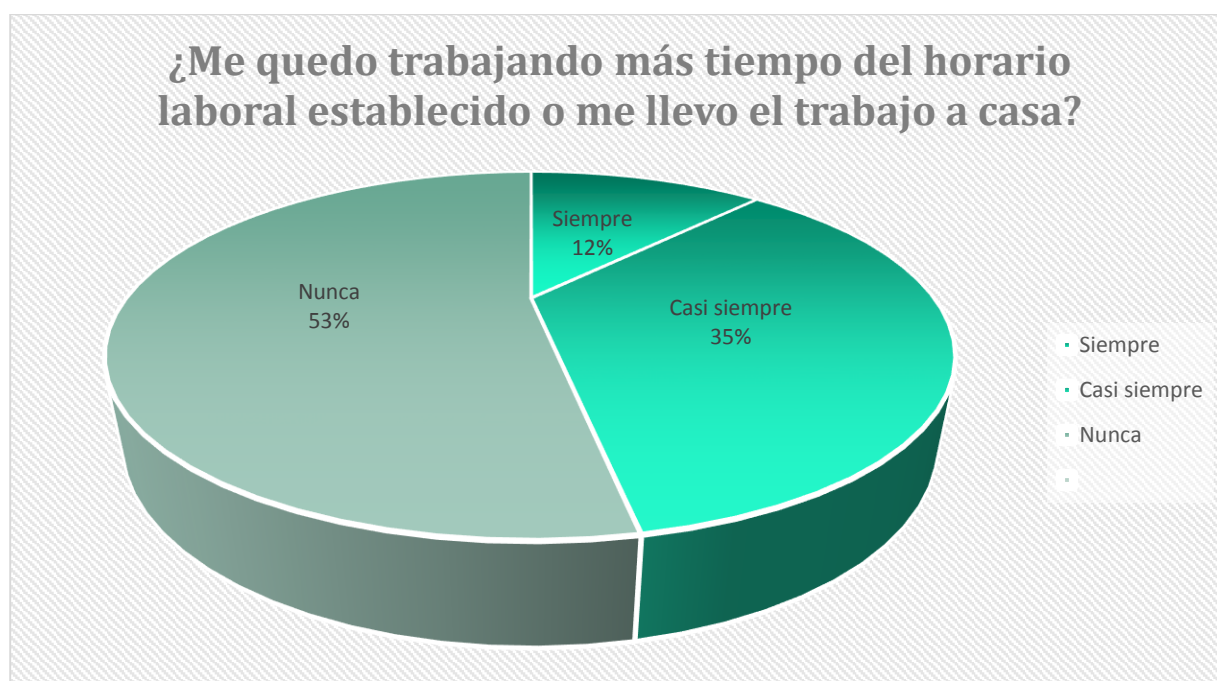
Con base en los datos del gráfico n.º 10, un 0 % de los colaboradores se encuentra muy satisfecho con el salario que recibe, un 21 % se encuentra satisfecho, un 35 % se encuentran neutros y es el porcentaje mayor, con un 26% se encuentran insatisfechos con el salario y el resto con un 18% se encuentran muy insatisfechos.

Tabla 12. ¿Me quedo trabajando más tiempo del horario laboral establecido o me llevo el trabajo a casa?

Criterio	Absoluto	Relativo
Siempre	7	12 %
Casi siempre	20	35 %
Nunca	30	53 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 11



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Según el gráfico n.º 11, el 53 % de los colaboradores indica que nunca se llevan el trabajo a casa y tampoco hacen horas de más, un 35% indican que algunas veces les toca quedarse trabajando más horas y un 12% indican que siempre se deben quedar

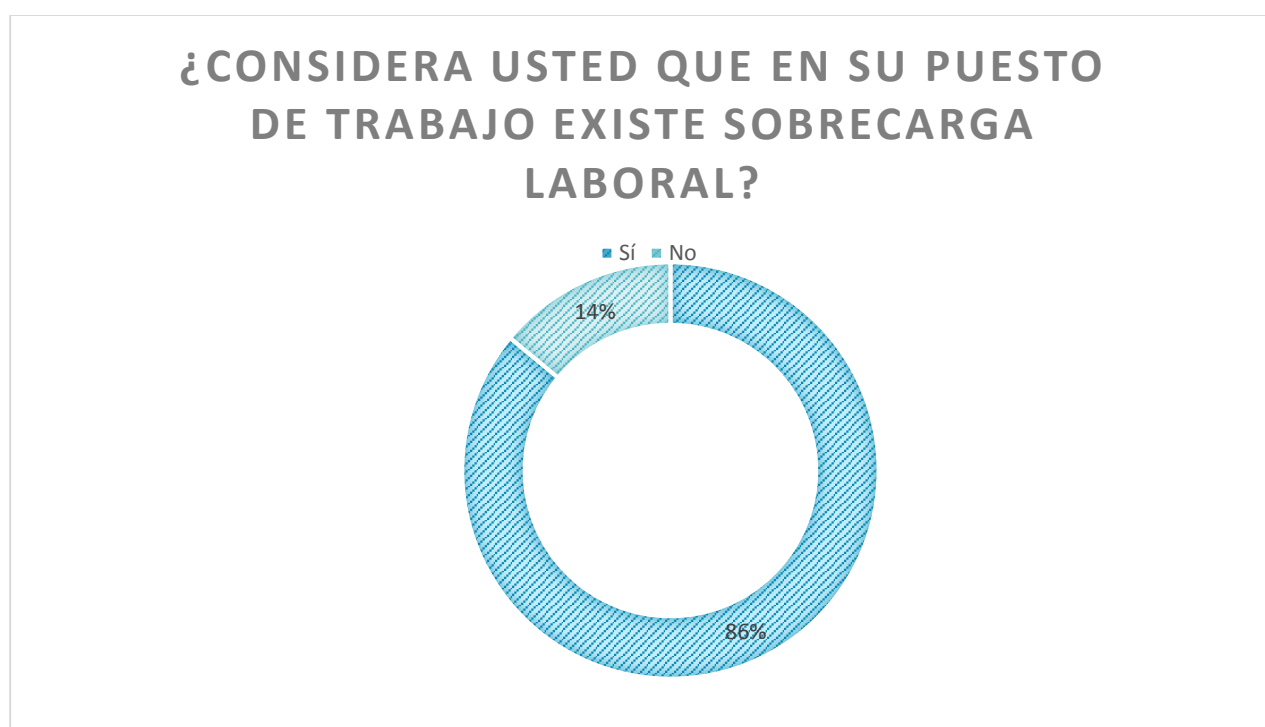
más horas.

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

Criterio	Absoluto	Relativo
Sí	49	86 %
No	8	14 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 12



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

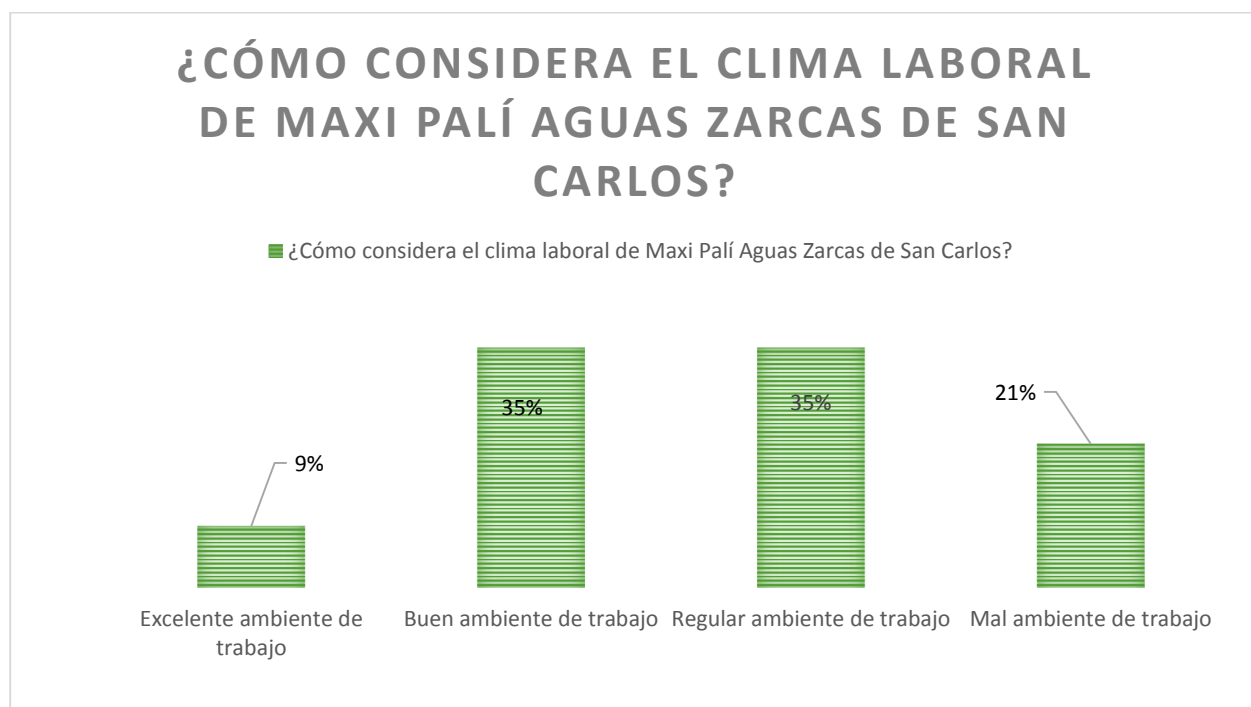
De acuerdo con el gráfico n.º 12, el 86 % de los colaboradores indican que si

tienen sobrecarga laboral en su puesto de trabajo y un 14% indica que no tienen sobrecarga laboral en su puesto de trabajo.

Tabla 14. ¿Cómo considera el clima laboral de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos?

Criterio	Absoluto	Relativo
Excelente ambiente de trabajo	5	9 %
Buen ambiente de trabajo	20	35 %
Regular ambiente de trabajo	20	35 %
Mal ambiente de trabajo	12	21 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 13

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 13 muestra que el 9 % de los colaboradores indican que hay un excelente ambiente de trabajo, un 35 indican que hay buen ambiente de trabajo al igual con un 35% indican que hay un ambiente de trabajo regular y por último un 21% indican que hay mal ambiente laboral.

Tabla 15. ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción.

Criterio	Absoluto	Relativo
Falta de iluminación	4	4 %
Exceso de iluminación	2	2 %
Ruido fuerte y constante	0	0 %
Ruido intermitente	57	63 %
Problemas de temperatura	8	9 %
Malos olores	21	22 %
Otro (Espacio físico)	0	0 %
Ninguno	0	0 %
Total	91	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 14

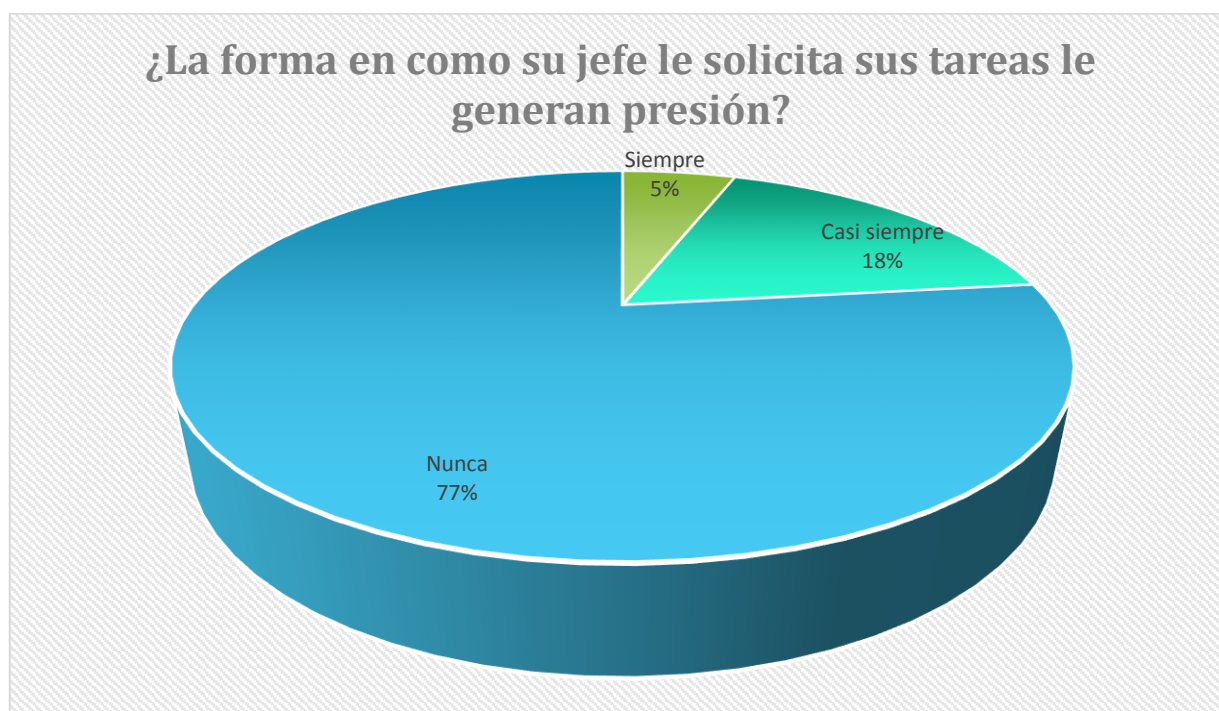
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

En el gráfico n.º 14 se evidencia que el 63 % de los colaboradores concuerdan que hay ruido intermitente, un 4% que hay falta de iluminación, un 2% que hay exceso de iluminación, 9% que hay problemas de temperatura, un 22 % que hay malos olores y con un 0% se encuentran ruido fuerte constante, otro (espacio físico) y ninguno.

Tabla 16. ¿La forma en como su jefe le solicita sus tareas le generan presión?

Criterio	Absoluto	Relativo
Siempre	6	10 %
Casi siempre	18	32 %
Nunca	33	58 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 15

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

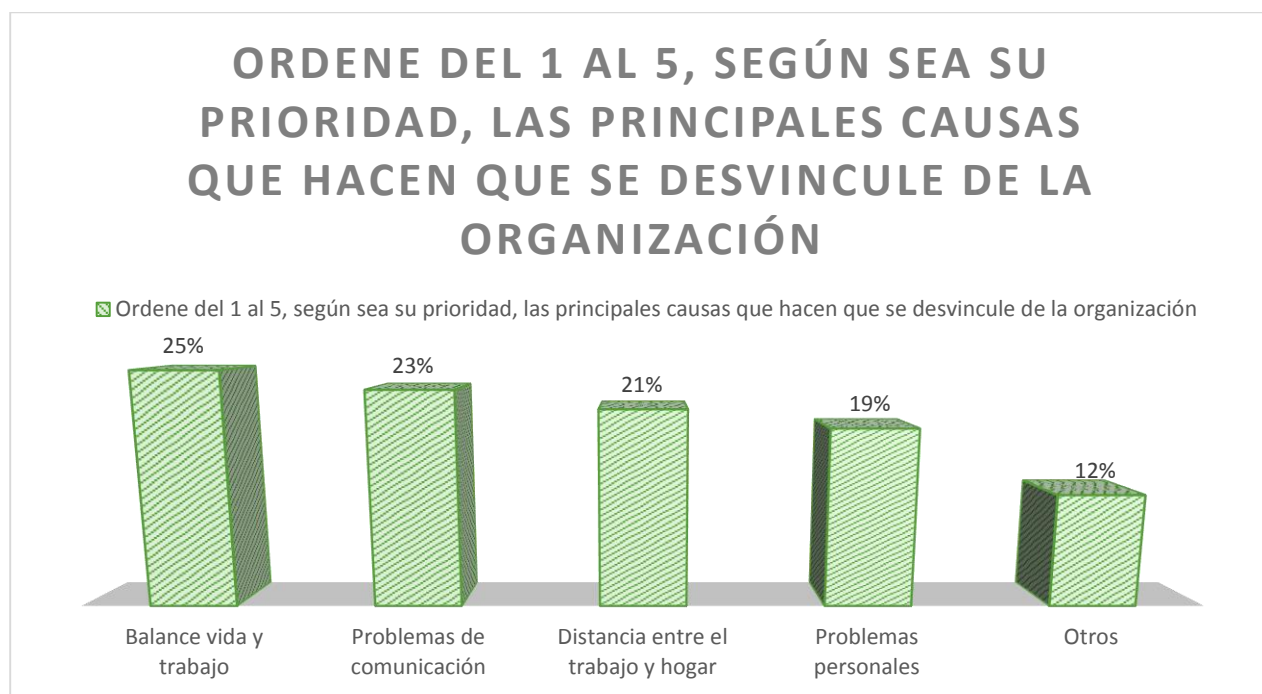
Según el gráfico n.º 15, el 77 % de los colaboradores indican que no sienten presión en como su jefe les da las ordenes, un 18% indican que algunas veces si sienten presión y un 5% que siempre sienten presión.

Tabla 17. Ordene del 1 al 5, según sea su prioridad, las principales causas que hacen que se desvincule de la organización

Criterio	Prioridad	Relativo
Balance vida y trabajo	1	25 %
Problemas de comunicación	2	23 %
Distancia entre el trabajo y hogar	3	21 %
Problemas personales	4	19 %
Otros	5	12 %
Total		100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 16



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

En el gráfico n.º 16, muestra que el 25 % de los colaboradores considera como

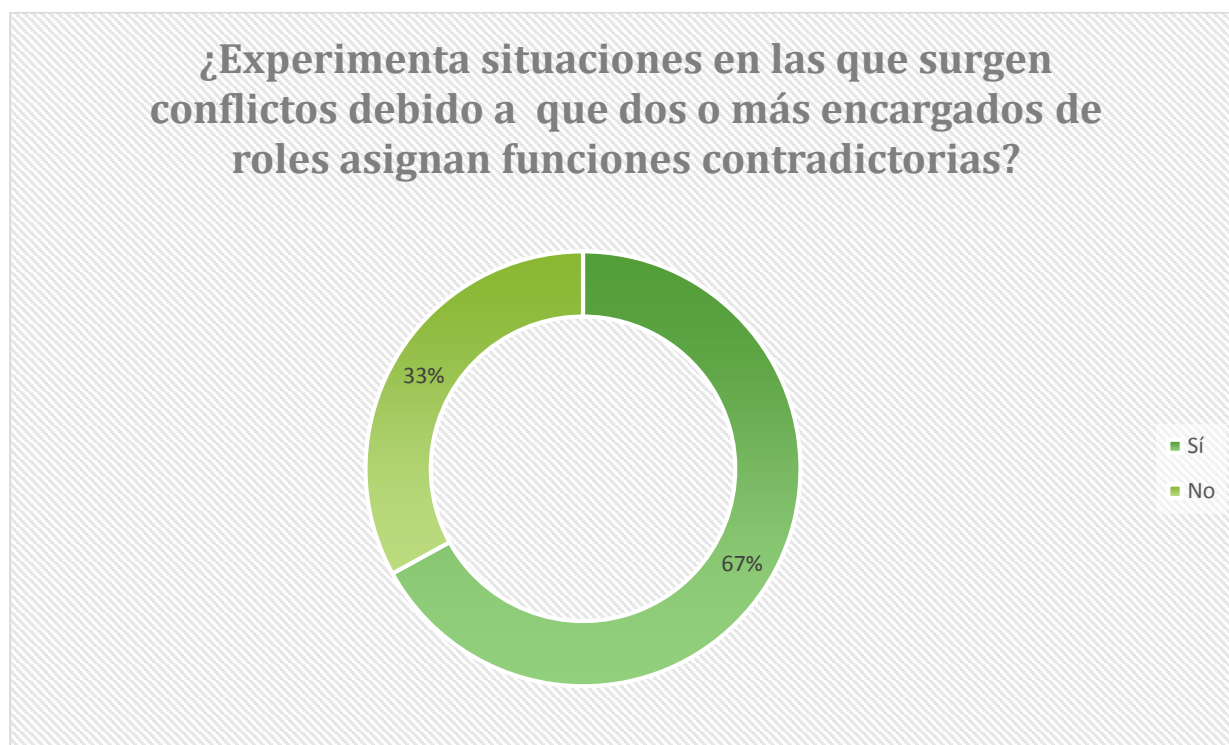
prioridad 1 la desvinculación por balance entre vida y trabajo, 23 % los problemas de comunicación y con los colaboradores, 21 % la distancia entre el trabajo y el hogar y 19 % los problemas personales; y un 12 % menciona como prioridad número 5 la opción de otros, en donde se hace referencia a un mejor salario.

Tabla 18. ¿Experimenta situaciones en las que surgen conflictos debido a que dos o más encargados de roles asignan funciones contradictorias?

Criterio	Absoluto	Relativo
Si	38	67 %
No	19	33 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San

Carlos, 2018.

Gráfico 17

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

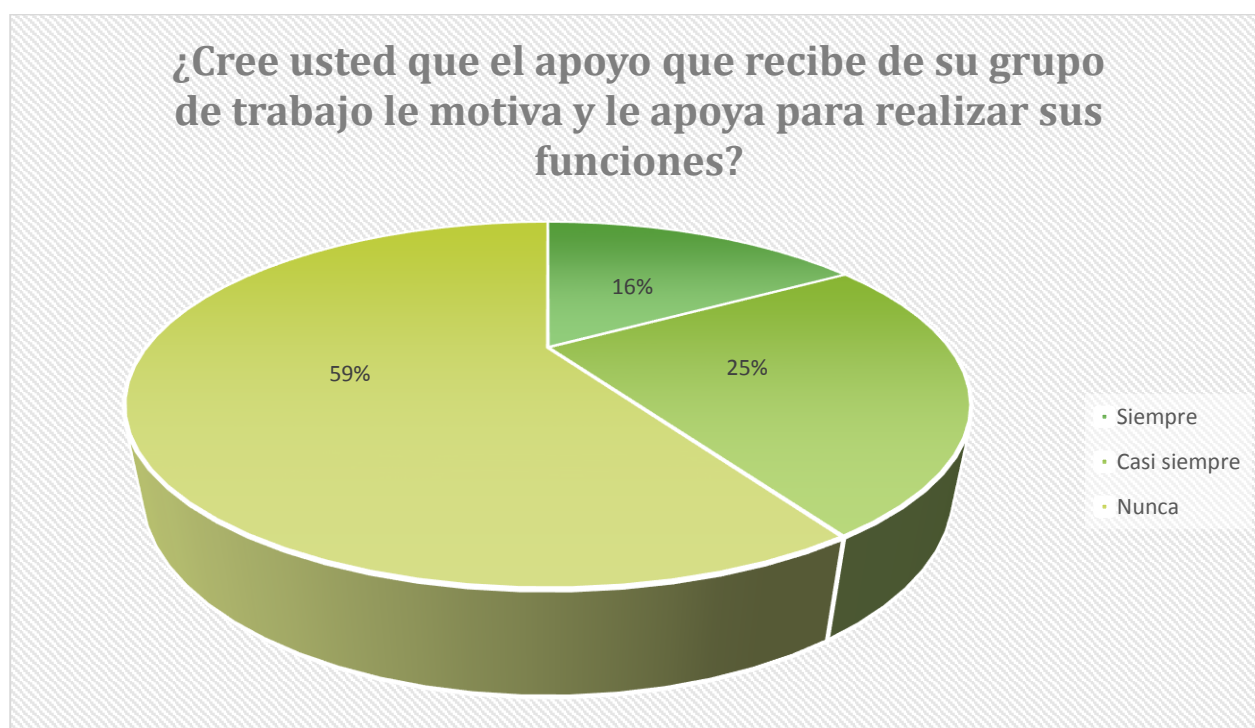
En cuanto al gráfico n.º 17, se muestra que un 67% de los colaboradores indican que experimentan situaciones en las que surgen conflictos debido a que dos o más encargados de roles asignan funciones contradictorias y un 33% indican que no experimentan situaciones en las que surgen conflictos debido a que dos o más encargados de roles asignan funciones contradictorias.

Tabla 19. ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva y le apoya para realizar sus funciones?

Criterio	Absoluto	Relativo
Siempre	22	39 %
Casi siempre	33	58 %
Nunca	2	3 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 18



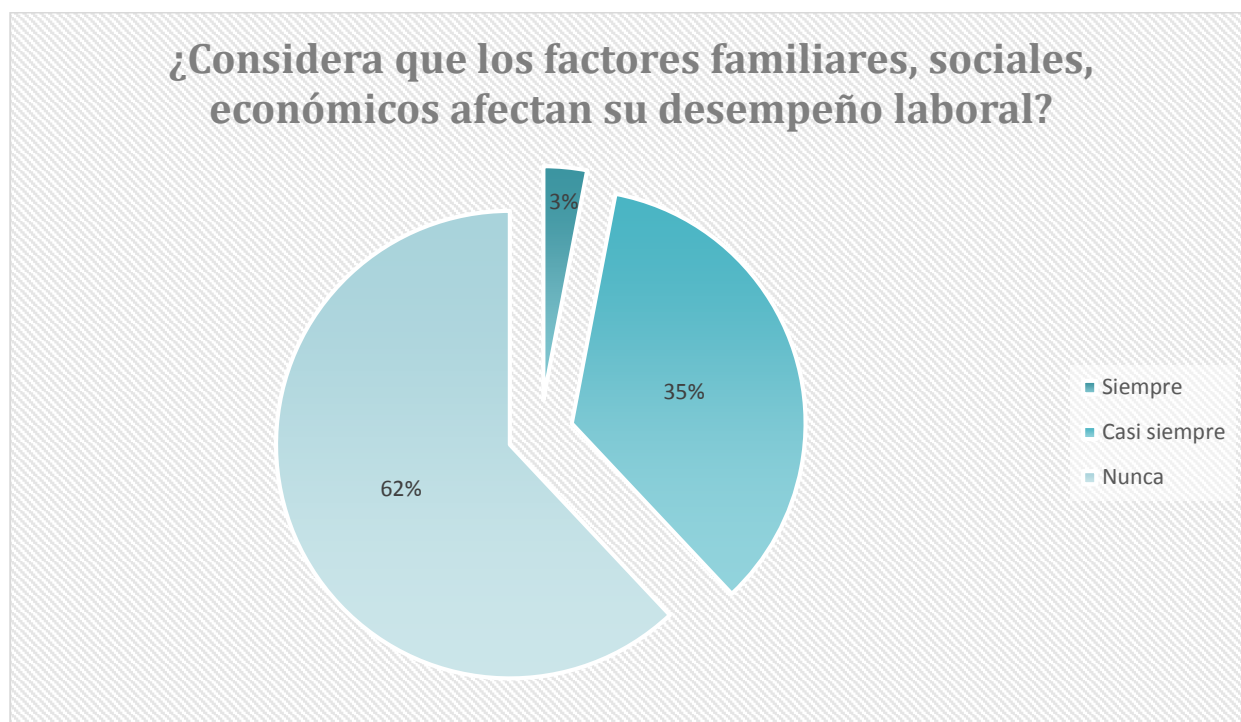
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Respecto al gráfico n.º 18, un 58 % de los colaboradores indican que casi siempre el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva y le apoya para realizar sus funciones, un 39% indican que siempre el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva y le apoya para realizar sus funciones y un 3% indican que nunca el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva y le apoya para realizar sus funciones.

Tabla 20. ¿Considera que los factores familiares, sociales, económicos afectan su desempeño laboral?

Criterio	Absoluto	Relativo
Siempre	2	3 %
Casi siempre	20	35 %
Nunca	35	62 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 19

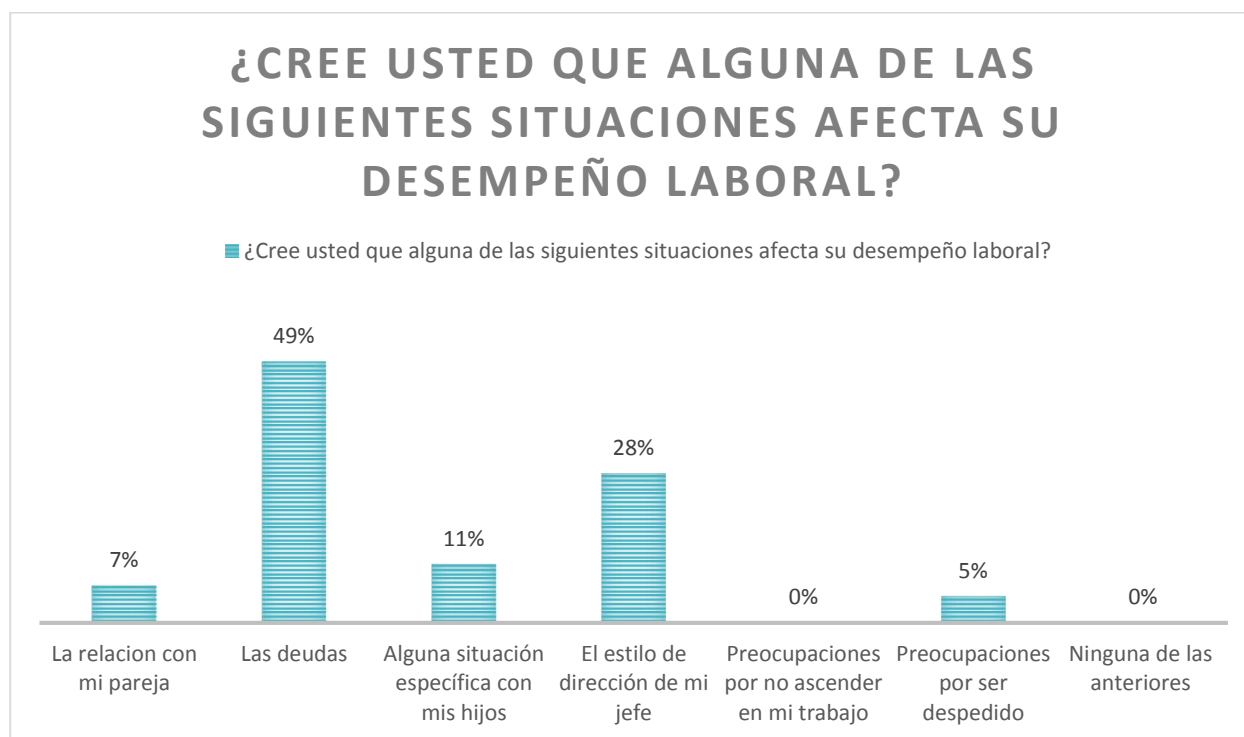
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

En el gráfico n.º 19 se muestra que el 62 % de los colaboradores considera que los factores familiares, sociales, económicos nunca afectan su desempeño laboral, un 35% considera que algunas veces los factores familiares, sociales, económicos afectan su desempeño laboral y un 3% consideran que los factores familiares, sociales, económicos siempre afectan su desempeño laboral.

Tabla 21. ¿Cree usted que alguna de las siguientes situaciones afecta su desempeño laboral?

Criterio	Absoluto	Relativo
La relación con mi pareja	4	7 %
Las deudas	28	49 %
Alguna situación específica con mis hijos	6	11 %
El estilo de dirección de mi jefe	16	28 %
Preocupaciones por no ascender en mi trabajo	0	0 %
Preocupaciones por ser despedido	3	5 %
Ninguna de las anteriores	0	0 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 20

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

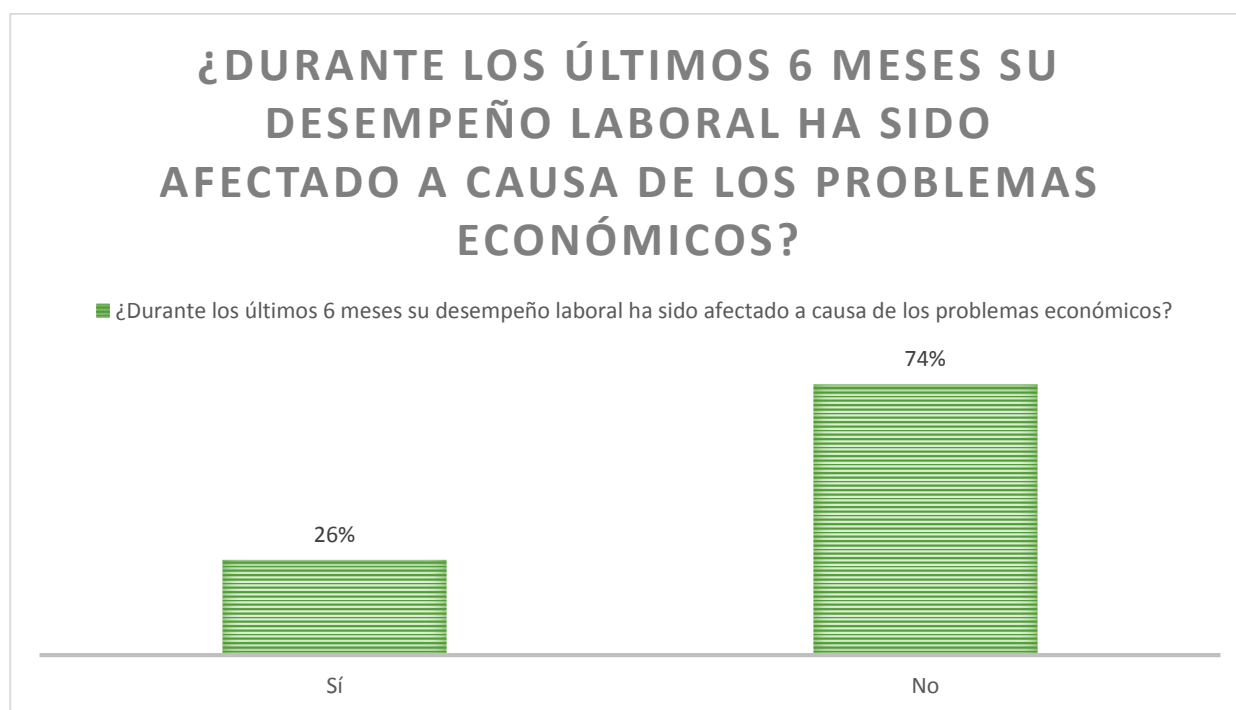
Según el gráfico n.º 20, el 7 % indica que su desempeño laboral puede verse afectado por la relación con la pareja, un 49% indica que puede verse afectada por las deudas, un 11% por alguna situación con los hijos, un 28% indica que por el estilo de dirección del jefe, un 5% indica que por preocuparse a ser despedidos. En 0% están las preocupaciones por no ascender en el trabajo y ninguna de las anteriores.

Tabla 22. ¿Durante los últimos 6 meses su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos?

Criterio	Absoluto	Relativo
Sí	15	26 %
No	42	74 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 21



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

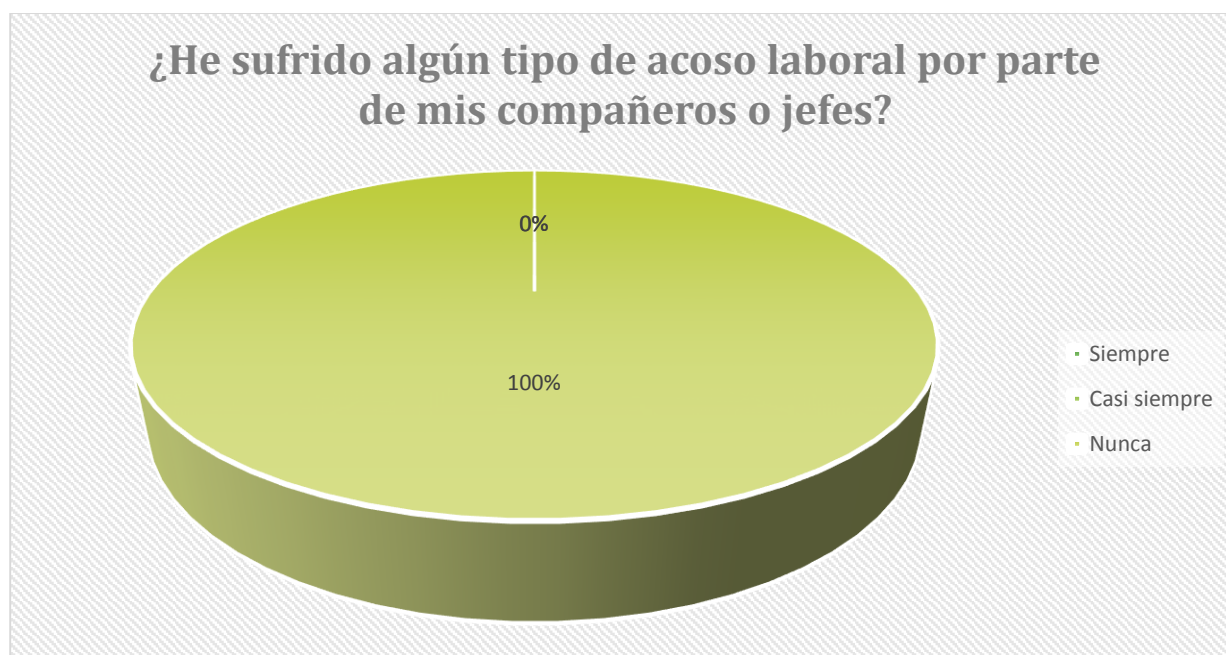
En el gráfico n.º 21 se observa que el 74 % de los colaboradores indican que no se han visto afectados en los últimos 6 meses en su desempeño laboral a causa de problemas económicos, mientras un 26% indican verse afectados en su desempeño laboral por problemas económicos.

Tabla 23. ¿He sufrido algún tipo de acoso laboral por parte de mis compañeros o jefes?

Tipo de rotación	Absoluto	Relativo
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Nunca	57	100 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 22



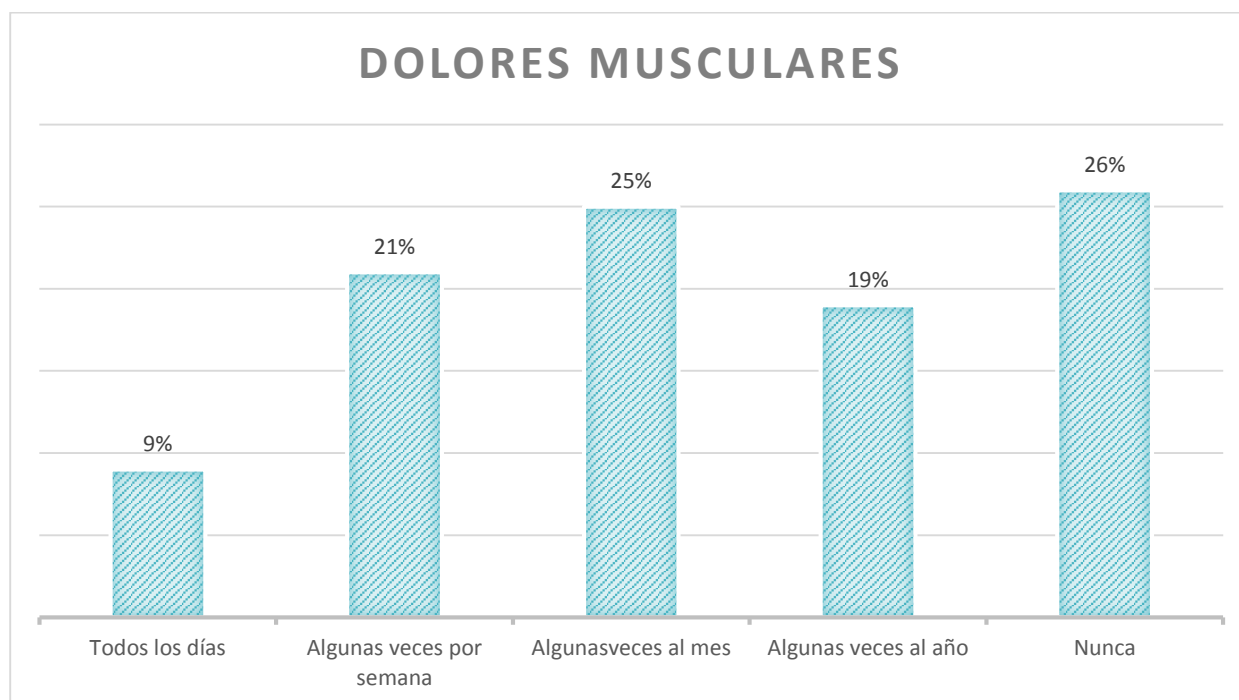
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

En el gráfico n.º 22, el 100% de los colaboradores indicaron que nunca han sufrido acoso laboral por parte de los compañeros o jefes.

Tabla 24. Frecuencia de enfermedades

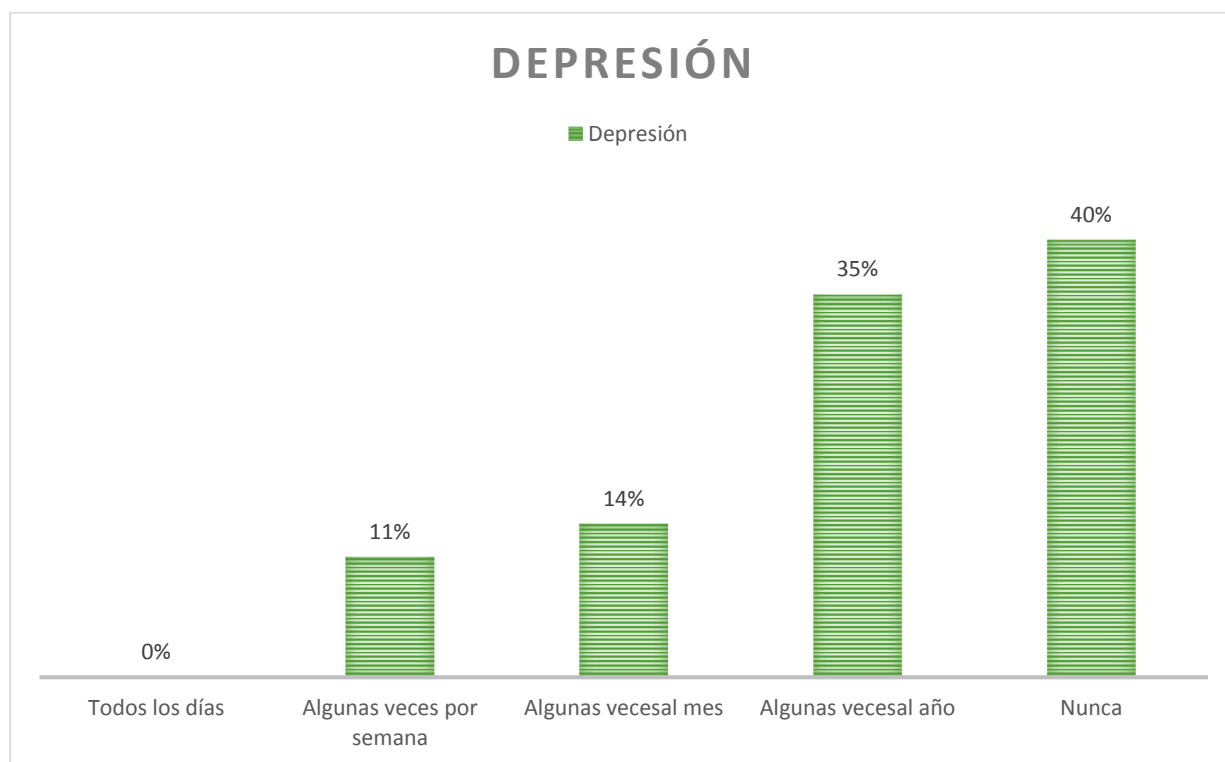
Criterio	Todos los días	Algunas veces por semana	Algunas veces al mes	Algunas veces al año	Nunca
Dolores musculares	5	12	14	11	15
Depresión	0	6	8	20	23
Aumento o disminución en el apetito	1	9	10	19	18
Insomnio	4	11	8	20	14
Trastornos sexuales	0	0	0	0	57
Enfermedades gástricas	6	7	16	18	10
Migraña	0	4	8	6	39
Alteraciones digestivas	1	3	4	45	4
He aumentado el consumo de alcohol	0	2	7	16	32

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 23

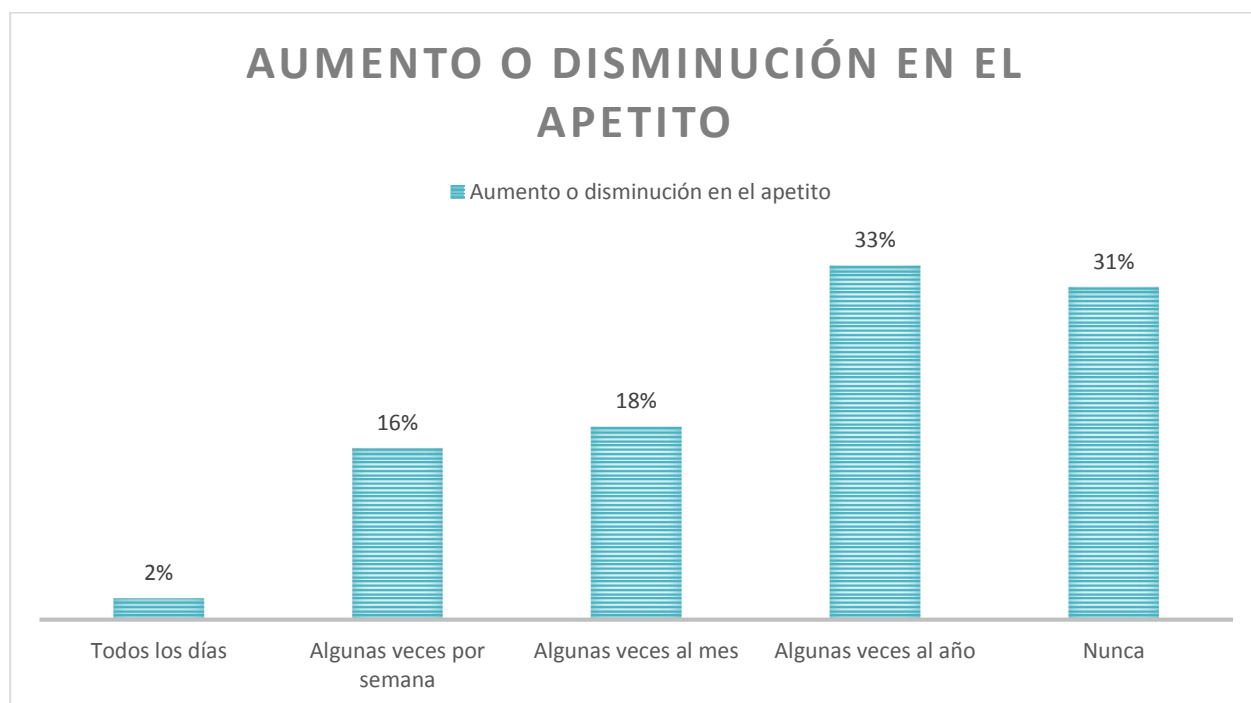
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 23, muestra que el 9% de los colaboradores indican que todos los días padecen de dolores musculares, 21% algunas veces por semana, 25% algunas veces al mes, 19% que algunas veces por año, 26 % nunca lo padecen.

Gráfico 24

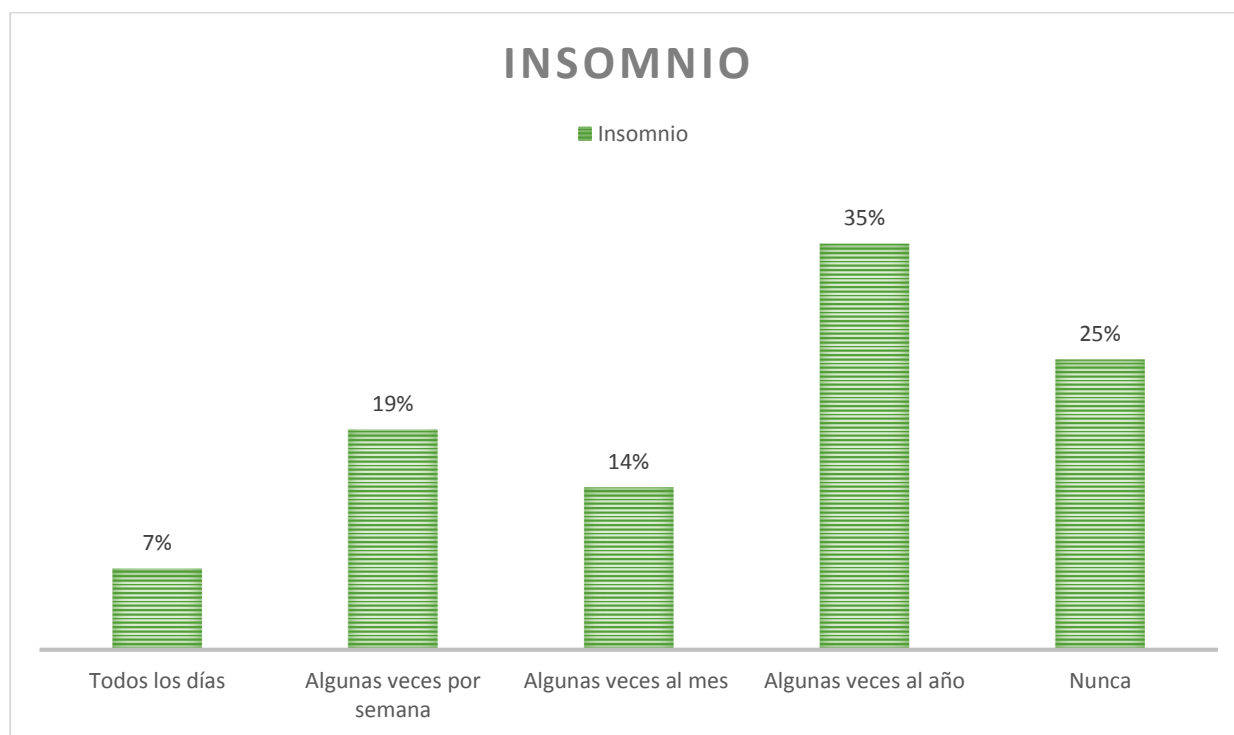
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 24, muestra que el 0% de los colaboradores padecen todos los días de depresión, 11% algunas veces por semana, 14% algunas veces al mes, 35% que algunas veces por año, 40% nunca lo padecen.

Gráfico 25

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 25, muestra que el 2% de los colaboradores padecen todos los días de aumento o disminución de apetito, 16% algunas veces por semana, 18% algunas veces al mes, 33% que algunas veces por año, 31% nunca lo padecen.

Gráfico 26

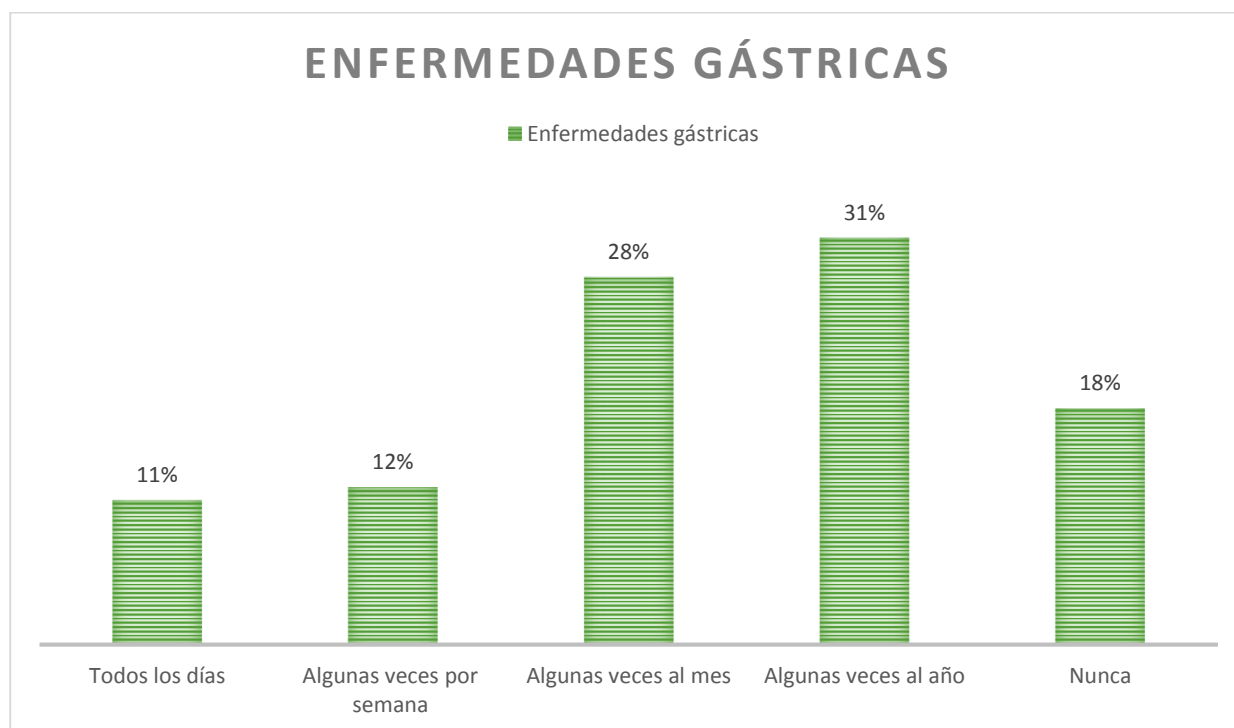
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 26, muestra que el 7% de los colaboradores padecen todos los días de insomnio, 19% algunas veces por semana, 14% algunas veces al mes, 35% que algunas veces por año, 25% nunca lo padecen.

Gráfico 27

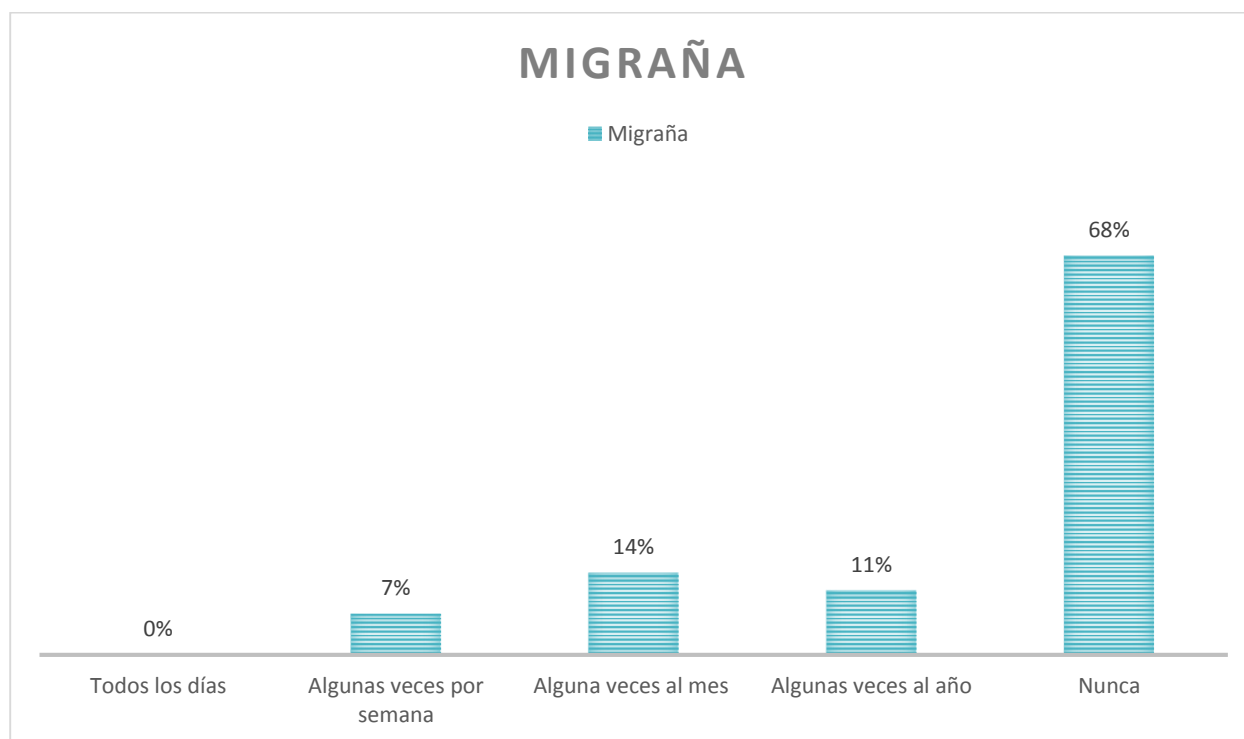
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018

El gráfico n.º 27, muestra que el 100% de los colaboradores indican que nunca padecen de trastornos sexuales.

Gráfico 28

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 28, muestra que el 11% de los colaboradores padecen todos los días de enfermedades gástricas, 12% algunas veces por semana, 28% algunas veces al mes, 31% que algunas veces por año, 18% nunca lo padecen.

Gráfico 29

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 29, muestra que el 0% de los colaboradores padecen todos los días de migraña, 7% algunas veces por semana, 14% algunas veces al mes, 11% que algunas veces por año, 68% nunca lo padecen.

Gráfico 30

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 30, muestra que el 2% de los colaboradores padecen todos los días de alteraciones digestivas, 5% algunas veces por semana, 7% algunas veces al mes, 79% que algunas veces por año, 7% nunca lo padecen.

Gráfico 31

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

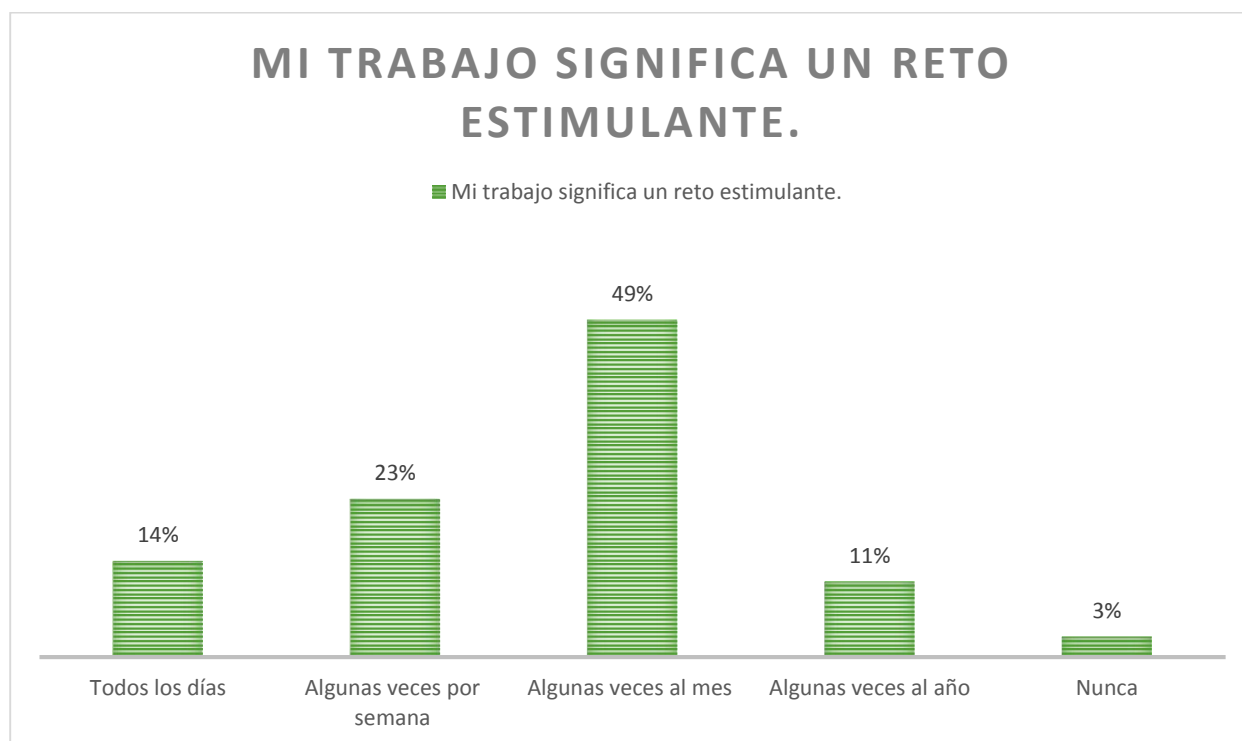
El gráfico n.º 31, muestra que el 0% de los colaboradores han aumentado o disminuido el consumo de alcohol todos los días, 4% algunas veces por semana, 12% algunas veces al mes, 28% que algunas veces por año, 56% nunca han aumentado o disminuido el consumo de alcohol.

Tabla 25. Síndrome del quemado "Burnout"

Criterio	Todos los días	Algunas veces por semana	Algunas veces al mes	Algunas veces al año	Nunca
Mi trabajo significa un reto estimulante.	8	13	28	6	2
No me gusta atender a algunos compañeros.	4	10	30	7	6
Creo que mi trabajo es una fuente de realización personal.	19	8	8	21	1
Pienso que trato con indiferencia a algunos compañeros.	4	8	16	22	7
Pienso que estoy saturado (a) por el trabajo.	5	6	16	22	8
Trato habitualmente con clientes o usuarios enojados.	10	15	20	12	0

Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.	17	19	15	6	0
Me siento cansado (a) físicamente en el trabajo.	3	8	13	25	8
Los problemas en mi trabajo me han llevado a consumir medicamentos antidepresivos.	0	4	10	13	30
Mi trabajo me motiva.	8	11	13	22	3
Me he incapacitado por estrés laboral.	0	0	6	15	36

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 32

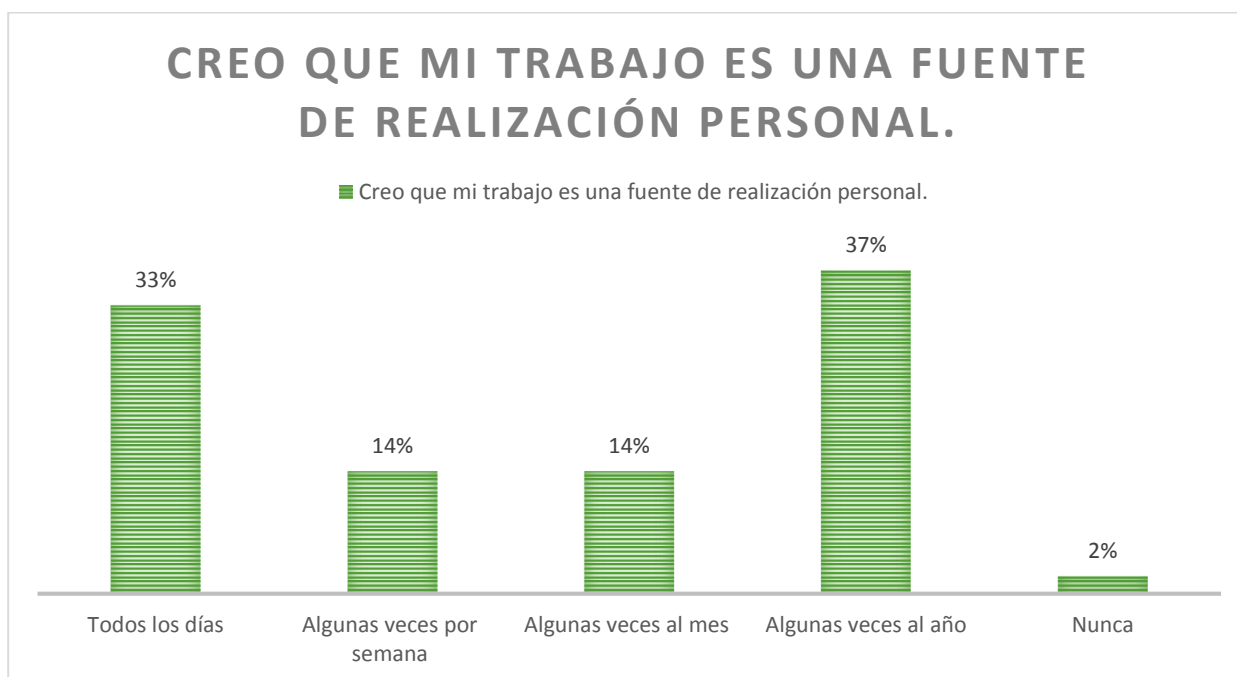
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 32, muestra que el 14% de los colaboradores indican que todos los días el trabajo significa un reto estimulante, 23% algunas veces por semana, 49% algunas veces al mes, 11% algunas veces al año, 3% nunca significa un reto estimulante.

Gráfico 33

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 33, muestra que el 7% de los colaboradores indican que todos los días no les gusta atender a compañeros de trabajo, 18% algunas veces por semana, 52% algunas veces al mes, 12% algunas veces al año, 11% nunca les gusta atender a compañeros de trabajo.

Gráfico 34

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 34, muestra que el 33% de los colaboradores indican que todos los días el trabajo es una fuente de realización personal, 14% algunas veces por semana, 14% algunas veces al mes, 37% algunas veces al año, 2% nunca es una fuente de realización personal.

Gráfico 35

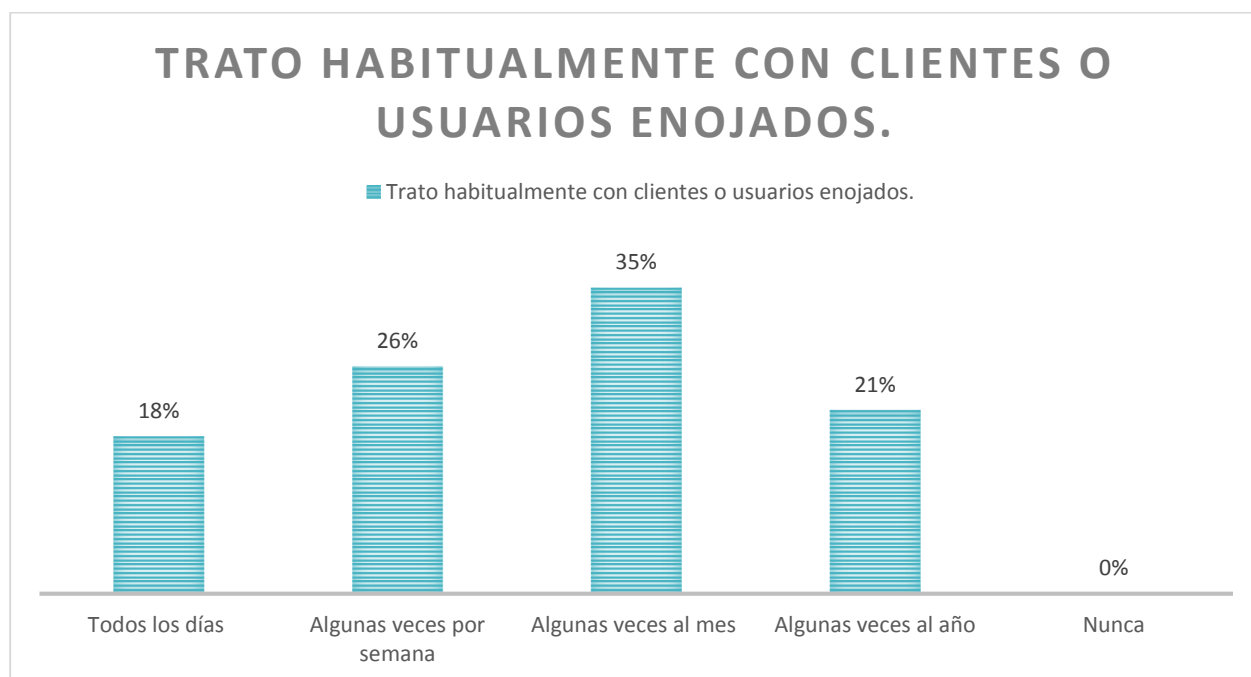
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 35, muestra que el 7% de los colaboradores indican que todos los días piensan que tratan con indiferencia a algunos compañeros, 14% algunas veces por semana, 28% algunas veces al mes, 39% algunas veces al año, 12% nunca tratan con indiferencia a los compañeros.

Gráfico 36

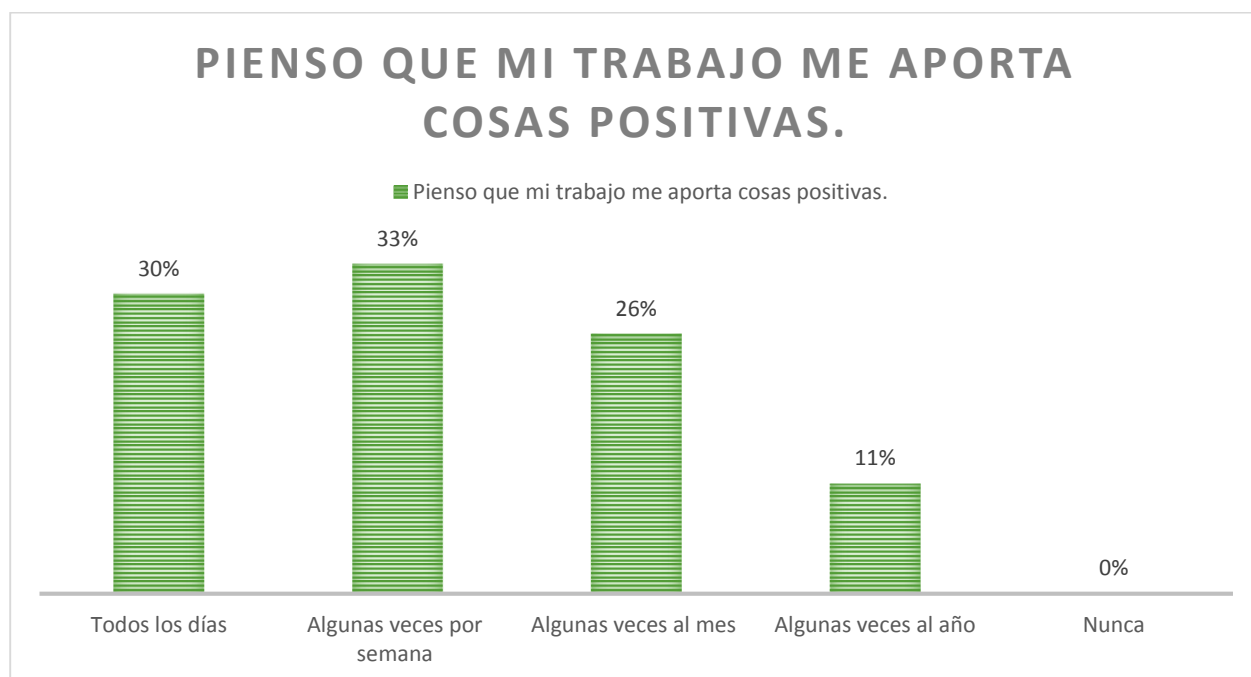
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 36, muestra que el 8% de los colaboradores indican que todos los días se sienten saturados por el trabajo, 11% algunas veces por semana, 28% algunas veces al mes, 39% algunas veces al año, 14% nunca se sienten saturados por el trabajo.

Gráfico 37

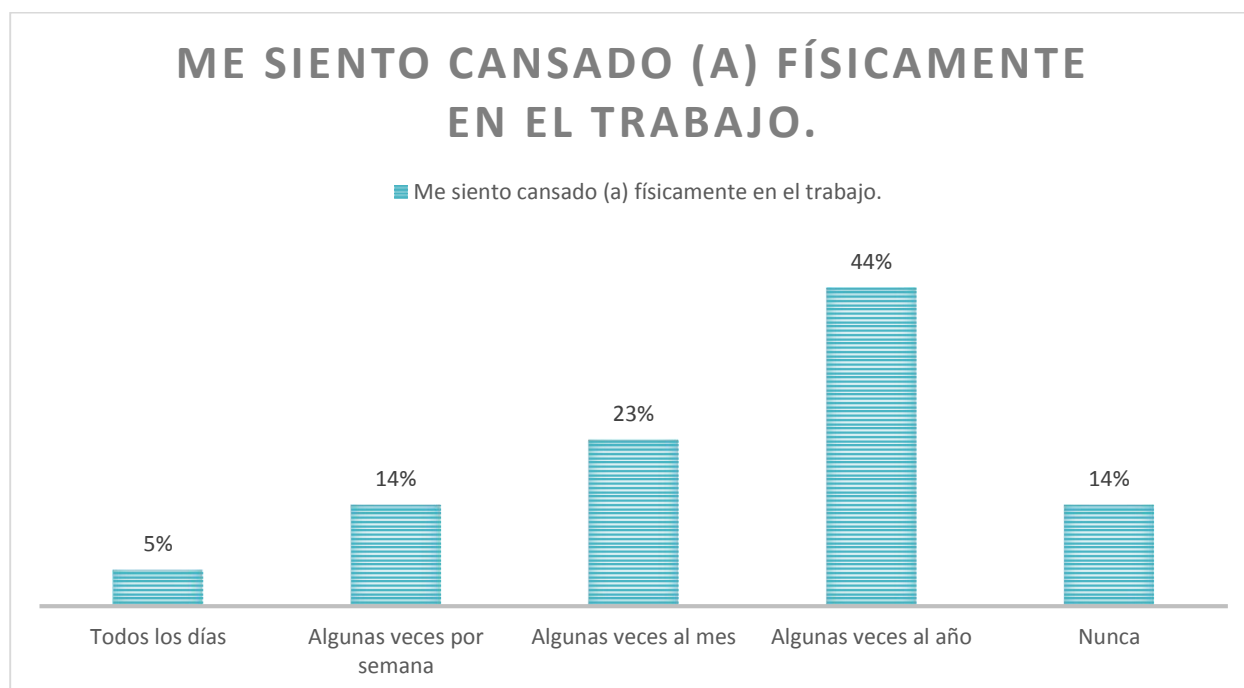
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 37, muestra que el 18% de los colaboradores indican que todos los días tratan con clientes o usuarios enojados, 26% algunas veces por semana, 35% algunas veces al mes, 21% algunas veces al año, 0% nunca tratan con clientes o usuarios enojados.

Gráfico 38

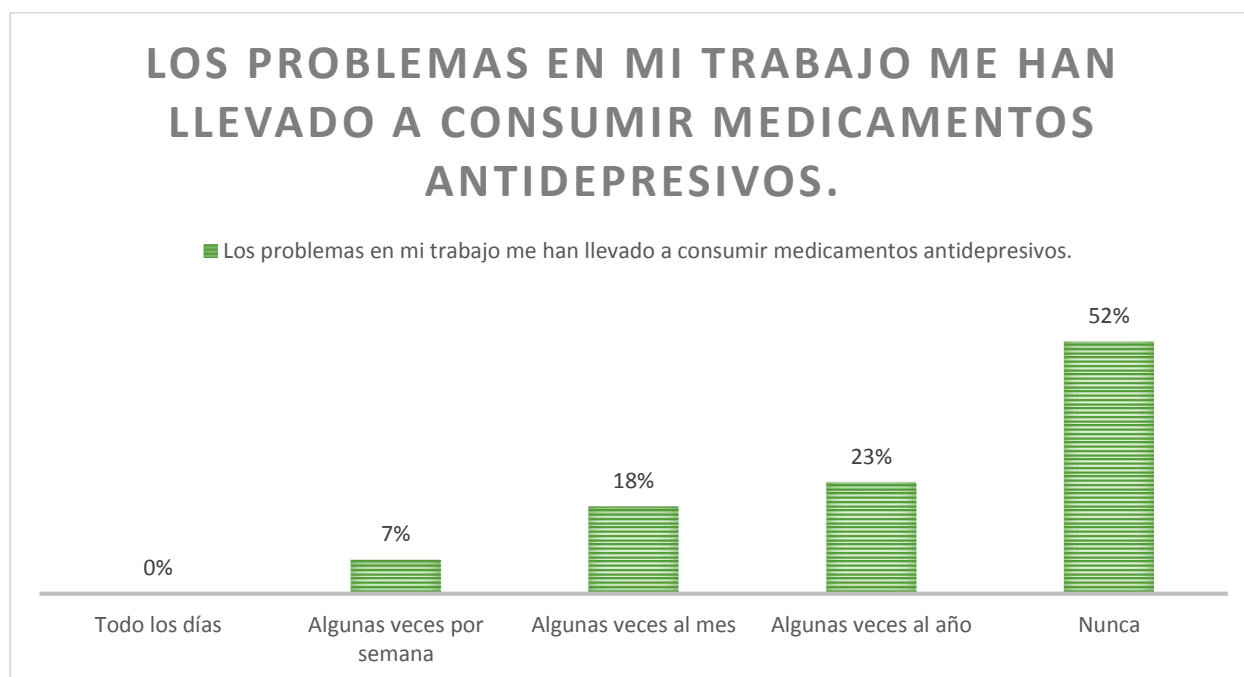
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 38, muestra que el 30% de los colaboradores indican que todos los días el trabajo le aporta cosas positivas, 33% algunas veces por semana, 26% algunas veces al mes, 11% algunas veces al año, 0% nunca les aporta cosas positivas.

Gráfico 39

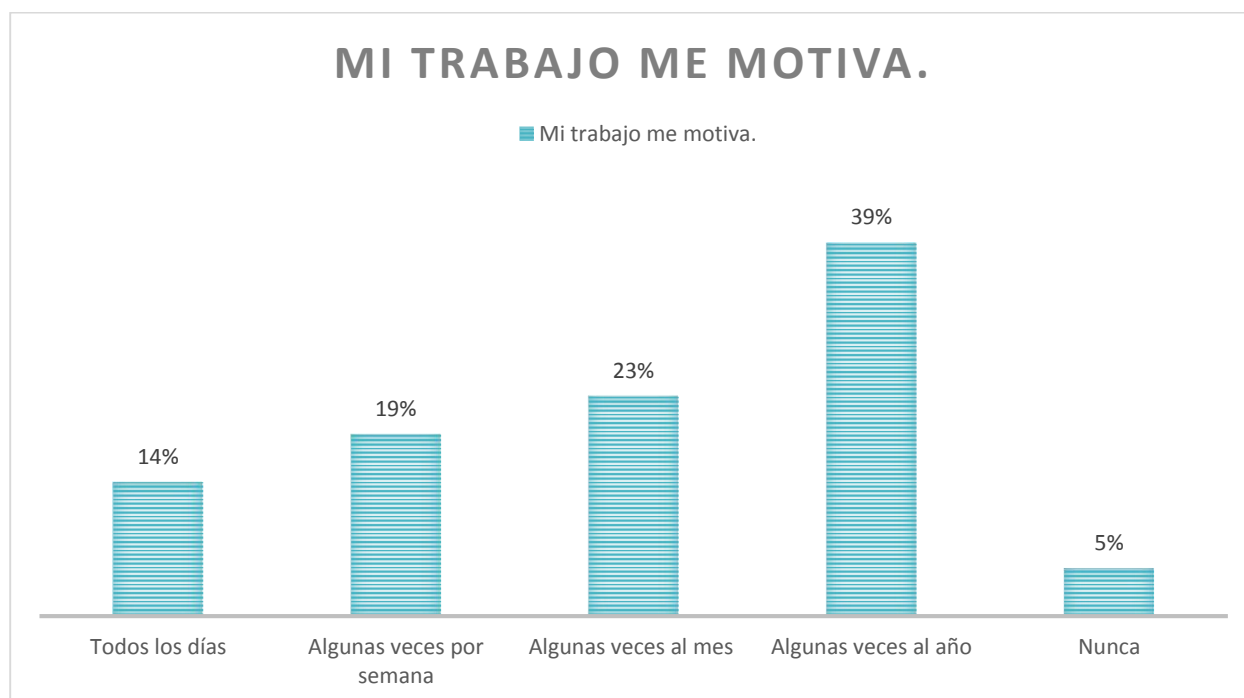
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 39, muestra que el 5% de los colaboradores indican que todos los días se sienten cansados en el trabajo, 14% algunas veces por semana, 23% algunas veces al mes, 44% algunas veces al año, 14% nunca se sienten cansados en el trabajo.

Gráfico 40

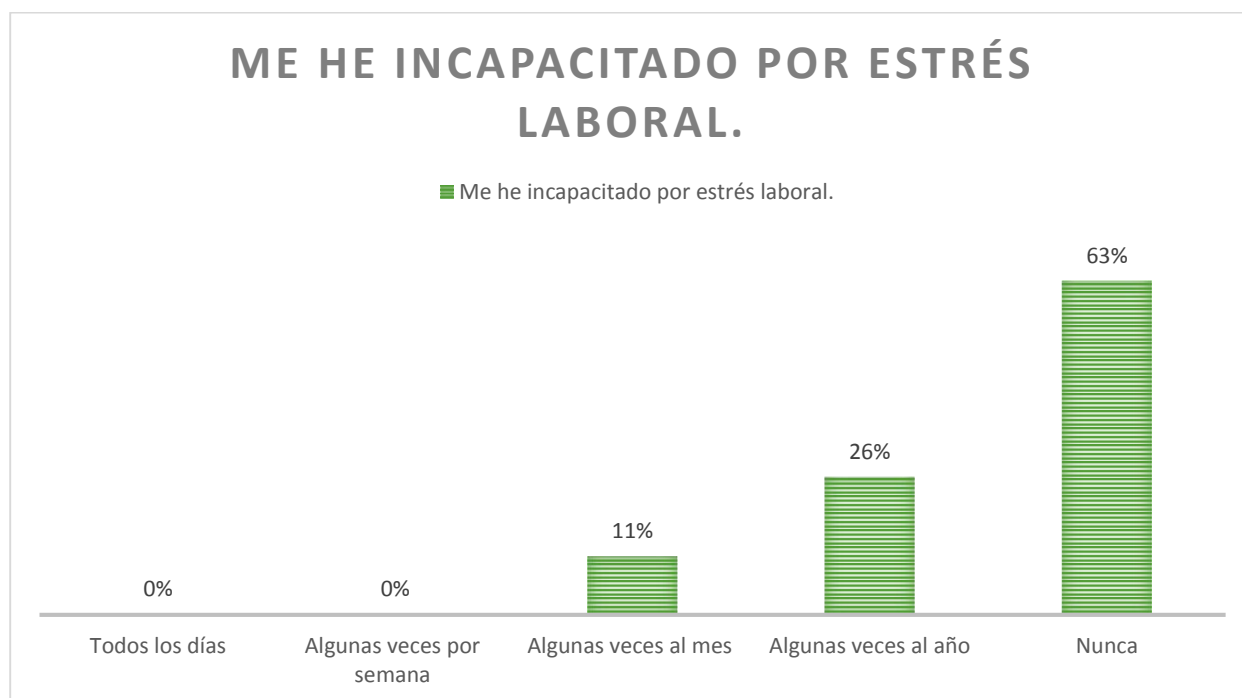
Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 40, muestra que el 0% de los colaboradores indican que todos los días los problemas del trabajo los llevan a consumir medicamentos antidepresivos, 7% algunas veces por semana, 18% algunas veces al mes, 23% algunas veces al año, 52% nunca los problemas laborales los han llevado a consumir medicamentos antidepresivos.

Gráfico 41

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 41, muestra que el 14% de los colaboradores indican que todos los días el trabajo los motiva, 19% algunas veces por semana, 23% algunas veces al mes, 39% algunas veces al año, 5% nunca los motiva el trabajo.

Gráfico 42

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 42, muestra que el 0% de los colaboradores indican que todos los días se incapacitan por estrés laboral, 0% algunas veces por semana, 11% algunas veces al mes, 26% algunas veces al año, 63% nunca se ha incapacitado por estrés laboral.

Tabla 26. ¿En su lugar de trabajo realizan actividades deportivas y sociales para el manejo de estrés laboral?

Criterio	Absoluto	Relativo
Siempre	0	0 %
Casi siempre	57	100 %
Nunca	0	0 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 43



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

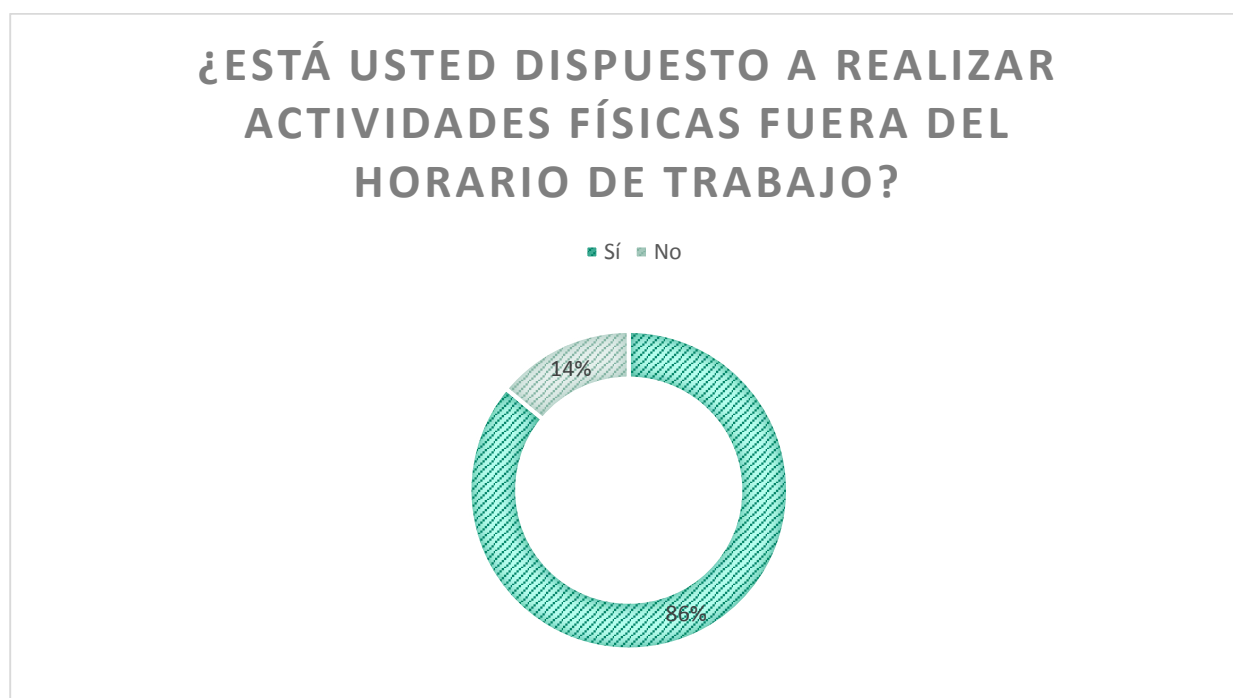
El gráfico n.º 43, muestra que el 100% de los colaboradores indican que casi siempre hacen alguna actividad o deporte para el manejo del estrés.

Tabla 27. ¿Está usted dispuesto a realizar actividades físicas fuera del horario de trabajo?

Criterio	Absoluto	Relativo
Si	49	86 %
No	8	14 %
Total	57	100 %

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

Gráfico 44



Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del MaxiPalí Aguas Zarcas, San Carlos, 2018.

El gráfico n.º 44, muestra que el 86% de los colaboradores indican si están dispuestos a realizar actividades físicas fuera del horario de trabajo, un 14% indica que no están dispuestos.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El análisis del procedimiento del estrés laboral en la organización se debe revisar constantemente para ser una empresa competitiva y con bajos niveles de estrés laboral; sin embargo, tiene muchos puntos de mejora que ayudan a llegar a nivel de satisfacción y motivación laboral más alto, lo cual posibilita el crecimiento tanto de la organización como de los empleados y, de este modo, se logra un posicionamiento en el mercado.

Al efectuar la encuesta por medio de un cuestionario a los empleados de Maxi Palí Aguas Zarcas, se identifican los puntos de mejora en los que debe trabajar la organización para reducir el índice de estrés laboral del personal. A partir de dichos resultados, se plantean las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Objetivo n.º 1:	
Abordar el origen y el desarrollo del estrés laboral desde el orden global, nacional y local.	
Conclusión	Recomendación
• Como se analiza en la investigación donde se desarrolla los diversos aspectos tanto positivos como negativos que existen en el ambiente laboral de los trabajadores y que por consecuencias a estos factores o problemas hacia lo más negativo afecta la vida laboral del trabajador o por el contrario si se logran llevar por lo positivo se alcanzan grandes logros en la productividad y desarrollo personal de los asociados.	• Realizar reuniones periódicas para mantener el personal actualizando sobre la evolución del estrés laboral y su impacto. • Realizar pequeñas evaluaciones de climas laboral para saber como se encuentran los colaboradores y así evitar que caigan en altos niveles de estrés laboral. • Implementar un plan de incentivos por metas. • Mantener el clima laboral ideal para evitar los altos niveles de estrés laboral.

Objetivo n.º 2: Determinar los factores que influyen en el estrés laboral de los asociados de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos.	
Conclusión	Recomendación
• Por si solo el trabajo de atención al cliente ya es un trabajo que convella niveles de estrés laboral, sabiendo esto la organización de Maxi Palí han tratado de implementar estrategias para tener estos niveles de estrés al mínimo, sin embargo siempre hay mejoras. • Se identifica que existe recargo de funciones. Porque la demanda de trabajo es considerable, y en ausencia de un compañero deben de realizar el trabajo. Y la indebida asignación de responsabilidades que sobrecargan determinados puestos e incluso generan conflictos y divisiones entre departamentos.	• Realizar un estudio en el que se consideren los índices de estrés laboral en cada puesto o los factores que los radica. • Identificar cuáles son los posibles empleados que pueden asumir mandos bajos, medios o altos para implementar capacitaciones que les ayuden a adquirir dichas habilidades con el fin de asumir la posición y evitar que enfrenten niveles altos de estrés laboral. • Evaluar en las capacitaciones de nuevos ingresos a las personas, con el propósito de identificar posibles habilidades de liderazgo, estrategia y sean lideres positivos en la

• Los colaboradores por medio del cuestionario después de la mayoría que es un 36% que se encuentran neutro el porcentaje mas alto es que no están satisfecho con que el salario les alcance para cubrir los gastos personales y familiares	organización y sepan manejar los niveles normales de estrés laboral. • Establecer convenios con universidades, institutos de idiomas, entre otros, para brindar mayor posibilidades de que los empleados se superen.
---	---

Objetivo n.º 3: Analizar las estrategias de motivación utilizadas por Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos para con sus asociados.	
Conclusión	Recomendación
• Los incentivos no monetarios que otorga la organización son buenos y atractivos para los colaboradores. Sin embargo, hay puntos de mejora que fomentan la motivación y reconocimientos a nivel laboral. • Actualmente no existen métricas individuales que ayuden a los empleados a potenciar al máximo el rendimiento que deben lograr. • El plan de reconocimientos se puede mejorar ya que la mayoría de los empleados indican su desconformidad con respecto al plan de incentivos de la organización	• Plantear un programa de incentivos monetarios de acuerdo a los objetivos logrados por cada empleado, basándose en rendimiento y méritos. • Diseñar un programa de incentivos no monetarios para aumentar la motivación de los colaboradores y, de este modo, fortalecer la relación con la organización, especialmente en los departamentos que deben cumplir con objetivos. • Establecer métricas individuales e informarles a los colaboradores sobre dichas métricas y su medición. • Restructurar el plan de reconocimientos para que el personal se sienta motivado; ya que esto es un tema al que se refieren todos los colaboradores.

Objetivo n.º 4:

Realizar recomendaciones para reducir el estrés laboral e incrementar la motivación de los asociados de Maxi Pali Aguas Zarcas de San Carlos.

Conclusión	Recomendación
• Las probabilidades de crecer en la organización son muchas, por lo tanto, se deben implementar más estrategias que motiven a los colaboradores y bajen el nivel de estrés que por si solo genera la organización. • La organización está conformada es su mayoría por <i>millennials</i>, quienes se ven motivados por incentivos laborales, trabajo flexible y su principal objetivo es el cumplimiento de sus sueños y metas.	• Realizar reuniones anuales con la jefatura y el Departamento de Recursos Humanos para conocer más sobre las expectativas laborales de los colaboradores, y con base en esto implementar planes de desarrollo individuales y orientar a los aspirantes respecto a las habilidades y conocimientos específicos que deben adquirir para lograr la promoción en el futuro, con bajos niveles de estrés laboral. • Analizar el comportamiento de la generación <i>millennials</i> e implementar un plan a partir de las necesidades de dicha generación, como seria tratos con universidades o cursos de conocimiento para que ellos tengan un acceso más fácil a los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

Libros

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. (10a. ed.) McGraw-Hill Interamericana.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. (14 ed). México, Pearson Educación.
- Robbins Stephen, P.; y Judge Timothy, A. (2017). *Comportamiento Organizacional*. 17 ed. México: Pearson Educación.
- Zepeda, F. (2017). *Psicología organizacional*. (2a. ed.) Pearson Educación.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo* (5 ed.). México, Pearson Educación.
- Marin,A,& Pico E.(2004). *Fundamentos de Salud Ocupacional* (1 ed.). Colombia, Universidad de Caldas.
- Bosqued, M.(2008).*Quemados el síndrome del burnout*.(1 ed.). Barcelona, Paidos Iberica S.A.
- Pimienta, J., & De La Orden, A. (2017). *Metodología de la Investigación*. (3 ed.). México: Editorial Pearson.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*, (6° ed.). México: McGraw-Hill.
- Pineda, E. B. y De Alvarado, E. L. (2008). *Metodología de la investigación*. Waashington, D.C.: Organizacion Panamericana de la Salud.

Páginas Web

Roncal, R. (2015). Focos diferentes de una entrevista. Recuperado el 1 de diciembre de 2018, de: <http://www.mejorespracticassrhh.es/desempeno-potencial-talento>

Simon Sinek. [Ariel Pedraza]. (2017, enero 22). *Millennials* en el lugar de trabajo.

Recuperado el 12 noviembre de 2018, de:

<https://www.youtube.com/watch?v=EhDQxUzpnT4>

Ecured (2018) Disponible en: https://www.ecured.cu/Calidad_de_vida

Equipo de Colaboradores. (2016). Capital humano, evolución del talento corporativo.

Recuperado el 12 de noviembre de 2018, de:

<http://www.mejorespracticassrhh.es/capital-humano-evolucion-del-talento-corporativo/>

CNNExpansión. (2015). La inteligencia emocional impulsa la productividad en las empresas. Latinoamérica: CNN en Español. Disponible en:

<http://cnnespanol.cnn.com/2015/12/28/la-inteligencia-emocional-impulsa-la-productividad-en-las-empresas/>

ANEXOS



N° _

Cuestionario

Muchas gracias por participar en la presente investigación académica, su colaboración es muy valiosa para lograr los objetivos propuestos. Considere contestar de la forma más transparente posible, ya que la información será procesada y tabulada con absoluta confidencialidad, por lo que NO se requiere saber su nombre y los resultados serán expuestos únicamente en valores porcentuales y en forma de gráficos. Del mismo modo las preguntas abiertas podrían ser usadas como parte de la propuesta final del presente trabajo.

1. Información general

1.1 Género

- ☐ Femenino
- ☐ Masculino
- ☐ Intersex (Sexo Registral)

1.2 ¿Cuál es su edad actual?

- ☐ 18 a 25
- ☐ 26 a 33
- ☐ 34 a 42
- ☐ 43 a 51
- ☐ 52 o más

1.3 ¿En qué área labora usted?

- ☐ Administración
- ☐ Abarrotes
- ☐ Frescos
- ☐ Trastienda

1.4 ¿Cuál es el nivel de educación más alto que obtuvo?

- ☐ Colegio (bachiller)
- ☐ Técnico
- ☐ Bachillerato Universitario
- ☐ Licenciatura
- ☐ Post grados (maestrías, doctorados)
- ☐ Ninguna

1.5 ¿Cuál es su período laboral en la compañía?

- ☐ 1 a 5 años
- ☐ 6 a 10 años
- ☐ 11 a 15 años
- ☐ 16 a 20 años
- ☐ 21 o más años

2. Estrés laboral

2.6 ¿Sabe usted que es el estrés laboral?

- ☐ Sí
- ☐ No

2.7 Marque el tipo o tipos de estrés que usted conozca

- ☐ Agudo
- ☐ Crónico
- ☐ Agudo episódico
- ☐ Positivo o eustrés
- ☐ Negativo o distrés
- ☐ Síndrome Burnout

2.8 ¿Es usted de las personas que el estrés laboral le afecta directamente en su calidad de vida familiar?

- ☐ Sí
- ☐ No

Porqué _____

2.9 ¿Mi trabajo me permite tener tiempo para poder salir con mis amigos y familiares?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Nunca

2.10 ¿La remuneración económica que ofrece Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos (walmart), es suficiente para cubrir mis gastos personales y familiares?

- ☐ Muy satisfecho
- ☐ Satisfecho
- ☐ Neutro
- ☐ Insatisfecho
- ☐ Muy insatisfecho

2.11 ¿Me quedo trabajando más tiempo del horario laboral establecido o me llevo el trabajo a casa?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Nunca

2.12 ¿Considera usted que en su puesto de trabajo existe sobrecarga laboral?

- ☐ Sí
- ☐ No

Porqué_____

2.13 ¿Cómo considera el clima laboral de Maxi Palí Aguas Zarcas de San Carlos?

- ☐ Excelente ambiente de trabajo
- ☐ Buen ambiente de trabajo
- ☐ Regular ambiente de trabajo
- ☐ Mal ambiente de trabajo

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

- ☐ Falta de iluminación
- ☐ Exceso de iluminación
- ☐ Ruido fuerte y constante
- ☐ Ruido intermitente
- ☐ Problemas de temperatura
- ☐ Malos olores
- ☐ Otro (Espacio físico)
- ☐ Ninguno

2.15 ¿La forma en como su jefe le solicita sus tareas le generan presión?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Nunca

2.16 Ordene del 1 al 5, según sea su prioridad, las principales causas que hacen que se desvincule de la organización

- ☐ Balance vida y trabajo
- ☐ Problemas de comunicación
- ☐ Distancia entre el trabajo y hogar
- ☐ Problemas personales
- ☐ Otros

2.17 ¿Experimenta situaciones en las que surgen conflictos debido a que dos o más encargados de roles asignan funciones contradictorias?

- ☐ Sí
- ☐ No

2.18 ¿Cree usted que el apoyo que recibe de su grupo de trabajo le motiva y le apoya para realizar sus funciones?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Nunca

2.19 ¿Considera que los factores familiares, sociales, económicos afectan su desempeño laboral?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Nunca

2.20 ¿Cree usted que alguna de las siguientes situaciones afecta su desempeño laboral?

- ☐ La relación con mi pareja
- ☐ Las deudas
- ☐ alguna situación específica con mis hijos
- ☐ El estilo de dirección de mi jefe
- ☐ Preocupaciones por no ascender en mi trabajo
- ☐ Preocupaciones por ser despedido
- ☐ Ninguna de las anteriores

2.21 ¿Durante los últimos 6 meses su desempeño laboral ha sido afectado a causa de los problemas económicos?

- ☐ Sí
- ☐ No

Porqué _____

2.22 ¿He sufrido algún tipo de acoso laboral por parte de mis compañeros o jefes?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Nunca

2.23 Frecuencia de enfermedades

Enfermedades	Todos los días	Algunas veces por semana	Algunas veces al mes	Algunas veces al año	Nunca
Dolores musculares					
Depresión					
Aumento o disminución en el apetito					
Insomnio					
Trastornos sexuales					
Enfermedades gástricas					
Migraña					
Alteraciones digestivas					
He aumentado el consumo de alcohol					

2.24 Síndrome del quemado "Burnout"

Síntomas	Todos los días	Algunas veces por semana	Algunas veces al mes	Algunas veces al año	Nunca
Mi trabajo significa un reto estimulante.					
No me gusta atender a algunos compañeros.					
Creo que mi trabajo es una fuente de realización personal.					
Pienso que trato con indiferencia a algunos compañeros.					
Pienso que estoy saturado (a) por el trabajo.					
Trato habitualmente con clientes o usuarios enojados.					
Pienso que mi trabajo me aporta cosas positivas.					
Me siento cansado (a) físicamente en el trabajo.					
Los problemas en mi trabajo me han llevado					

a consumir medicamentos antidepresivos.					
Mi trabajo me motiva.					
Me he incapacitado por estrés laboral.					

2.25 ¿En su lugar de trabajo realizan actividades deportivas y sociales para el manejo de estrés laboral?

- ☐ Siempre
- ☐ Casi siempre
- ☐ Nunca

2.26 ¿Está usted dispuesto a realizar actividades físicas fuera del horario de trabajo?

- ☐ Sí
- ☐ No

Porqué _____

Muchas gracias por su participación. La información suministrada es de gran valor para la investigación que se está desarrollando.