

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN
RECURSOS HUMANOS**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS CON ÉNFASIS EN RECURSOS
HUMANOS**

**INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS DEL ESTRÉS
LABORAL QUE AFECTAN LA CALIDAD DE VIDA DE
LOS COLABORADORES DE MACOPA VIDRIO, EN EL
II SEMESTRE DE 2018**

**Sustentante:
Carol Ramírez Jiménez**

**Tutora:
MBA. Milena Sotela Ramírez**

Diciembre, 2018

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo Carol Ramirez Jimenez, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 1-1146-0266, egresado de la carrera de Administración de Empresas con Énfasis en RRHH de la Universidad Hispanoamericana, 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 tesis para optar por el título de Licenciatura, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Investigación de las Causas del Estrés Laboral que Afectan la Calidad de Vida de los Colaboradores de Macopa Vidua, en el II Semestre de 2018, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como 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 Notario Público.

En fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los Catorce días del mes de Diciembre del año dos mil 2018.



Firma del estudiante

Cédula: 1-1146-0266

CARTAS DE APROBACIÓN DE TUTOR

CARTA DEL TUTOR

San José, 17 de diciembre 2018

Señores :
 Universidad Hispanoamericana
 Sede Llorente
 Administración de Negocios

La estudiante Carol Ramírez Jiménez, cédula de identidad 111460266, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado Investigación de las causas del estrés laboral que afectan la calidad de vida de los colaboradores de Macopa Vidrio, en el Segundo Semestre del 2018. El cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

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

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

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	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

CARTAS DE APROBACIÓN DE LECTOR

CARTA DE APROBACION Y REVISION DE LA LECTORA

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE LLORENTE

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 tesis para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, presentada por la estudiante **Carol Ramírez Jiménez**, titulada “ **Investigación de las causas del estrés laboral que afectan la calidad de vida de los colaboradores de MACOPA Vidrio, en el II Semestre de 2018** ”, cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

En mi calidad de lectora metodológica, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas.

Se extiende la presente en la Ciudad de San José, el día 2 de enero 2019.

Atentamente,

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

CARTAS DE APROBACIÓN DE FILÓLOGO

4 de Enero 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: “INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL QUE AFECTAN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES DE MACOPA VIDRIO, EN EL II SEMESTRE DE 2018”. Del estudiante Carol Ramírez Jiménez, 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: 2019.01.04
23:41:46 -06'00'

María del Rocío Calvo Alfaro

Carné 80867

ÍNDICE

Tabla de contenido

CAPÍTULO I.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Antecedentes del problema	2
1.1.2 Problematicación	4
1.1.3 Justificación del tema	6
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.3.1 Objetivo general.....	8
1.3.2 Objetivos específicos	8
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	9
1.4.1 Alcances.....	9
1.4.2 Limitaciones.....	9
CAPÍTULO II.....	10
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO	11
2.1.1 Historia	11
2.1.2 Misión de Macopa.....	11
2.1.3 Visión de Macopa	12
2.1.4 Valores	12
2.1.5 Organigrama	13
2.1.6 Cantón de Goicoechea	14
2.2 CONCEPTO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	15
2.2.1 Definición de Salud	15
2.2.2 Relación salud-trabajo	15

2.2.3 Factores de riesgo que forman parte de las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo	17
2.2.4 Condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo	23
2.2.5 Interacción entre personas y organizaciones.....	24
2.2.6 Condiciones laborales en Costa Rica según el marco de la ley	27
2.2.7 Protección a los trabajadores durante el ejercicio del trabajo	29
2.2.8 Calidad de vida del ser humano	31
2.2.9 La pirámide de Maslow.....	31
2.2.10 Salud laboral	37
2.2.11 Calidad de vida laboral.....	38
2.2.12 Principales factores que determinan la calidad de vida laboral.....	40
2.2.13 Principios que determina la calidad de vida en el trabajo	42
2.2.14 El derecho a la calidad de vida en el trabajo	43
2.2.15 Estrés	44
2.2.16 Estrés positivo y estrés negativo	45
2.2.17 Síndrome de Adaptación General (SAG).....	46
2.2.18 Tipos de estrés y sus síntomas	47
2.2.19 Estrés laboral	50
2.2.20 Estresores	51
2.2.21 Clima Organizacional	57
2.2.22 Síndrome Burnout	58
2.3 DEFINICIÓN DE VARIABLES.....	66
CAPÍTULO III.....	69
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	70
3.1.1 Finalidad.....	70
3.1.2 Dimensión temporal	71

3.1.3 Marco	71
3.1.4 Naturaleza	72
3.1.5 Carácter	73
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	75
3.2.1 Sujetos de información	75
3.2.2 Fuente primera mano	75
3.2.3 Fuente segunda mano.....	76
3.2.4 Fuente tercera mano.....	77
3.3 SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	78
3.3.1 Población	78
3.3.2 Muestra.....	78
3.3.3 Probabilística	79
3.3.4 No probabilística.....	80
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN	81
3.4.1 Observación.....	81
3.4.2 Entrevista	82
3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES	85
3.5.4 Variable independiente: Estrés laboral	86
3.5.2 Variable dependiente: Calidad de vida.....	87
3.5.5 Cuadro operacionalización de las variables	88
CAPÍTULO IV	90
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	91
4.2 CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	91
4.2.1 Codificación	91
4.2.2 Tabulación.....	92
4.3 TIPOS DE GRÁFICOS	94

4.3.1 Gráfico de barras	94
4.3.2 Gráfico circular o por sectores	94
4.3.3 Gráfico de líneas	95
CAPÍTULO V	131
5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	132
CAPÍTULO VI	140
6.1 PRESENTACIÓN	141
6.2 JUSTIFICACIÓN	142
6.3. ALCANCES Y LIMITACIONES	143
6.3.1 Alcances	143
6.3.2 Limitaciones	143
6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	144
6.4.1 Objetivo general	144
6.4.2 Objetivos específicos	144
6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	145
6.5.1 Encuesta para analizar comportamiento de millennials en Macopa Vidrio	145
6.5.2 Cuadro de propuesta de alianzas estratégicas con centros de estudios	149
6.5.3 Matriz para la elaboración del Manual de Procedimientos de Macopa Vidrio	150
6.5.4 Matriz de Capacitaciones para Macopa Vidrio	150
6.5.5 Plan de recreación para disminuir el estrés	159
6.5.6 Cronograma de actividades para implementación de la propuesta ...	167
BIBLIOGRAFIA	168
ANEXOS	175

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Consecuencias Negativas del estrés	6
Tabla 2 Principios que determinan la Calidad de vida del trabajo	42
Tabla 3 Fuente primera mano	75
Tabla 4 Fuentes de segunda mano	76
Tabla 5 Fuentes de tercera mano.....	77
Tabla 6 Población.....	78
Tabla 7 Muestra.....	79
Tabla 8 tabla operacionalización de las variables	88
Tabla 9 Edad en años	96
Tabla 10 Nivel académico.....	97
Tabla 11 Antigüedad en la empresa	98
Tabla 12 Área en que se desempeña	99
Tabla 13 Ambiente laboral.....	100
Tabla 14 Habilidad de negociar.....	101
Tabla 15 Confianza.....	102
Tabla 16 Respeto	103
Tabla 17 Opiniones	104
Tabla 18 Clima laboral	105
Tabla 19 Autoridad e independencia	106
Tabla 20 Herramientas de trabajo	107
Tabla 21 Actividades diarias	108

Tabla 22 Ambiente físico	109
Tabla 23 Infraestructura y limpieza.....	111
Tabla 24 Recargo de funciones.....	112
Tabla 25 Sobrecarga de funciones	113
Tabla 26 Tiempo laboral	115
Tabla 27 Órdenes por parte de los jefes.....	116
Tabla 28 Oportunidad de crecimiento	117
Tabla 29 Riesgo en la salud	118
Tabla 30 Trabajo en equipo	120
Tabla 31 Factores estresantes	121
Tabla 32 Apoyo familiar	122
Tabla 33 Recreación	123
Tabla 34 Salario.....	124
Tabla 35 Recreación	125
Tabla 36 Agotamiento emocional	127
Tabla 37 Despersonalización	129
Tabla 38 Realización personal	130
Tabla 39 Objetivo 1	132
Tabla 40 Objetivo 2	138
Tabla 41 Objetivo 3	139
Tabla 42 Propuesta de alianzas estratégicas con centros educativos	149
Tabla 43 Matriz para la elaboración del Manual de Procedimientos Macopa ...	150
Tabla 44 Matriz de Capacitación Manual de Procedimientos	151
Tabla 45 Matriz de Capacitaciones Manual de Puestos	152

Tabla 46 Matriz de Capacitación Procedimos y Gestión de Riesgos para personal de primero ingreso	153
Tabla 47 Matrizde Capacitación Brigadistas Seguridad Ocupacional.....	154
Tabla 48 Matriz Programa de Capacitaciones Macopa Vidrio.....	155
Tabla 49 Hoja de Control de Asistencia a Capacitaciones.....	156
Tabla 50 Presupuesto para Capacitaciones 2019	158
Tabla 51 Cuadro de Actividades Recreativas	161
Tabla 52 Actividades Indoor.....	161
Tabla 53 Actividades Deportivas Externas.....	162
Tabla 54 Presupuesto Family day.....	162
Tabla 55 Presupuesto Día del Trabajador	164
Tabla 56 Presupuesto Día del Padre.....	166
Tabla 57 Cronograma	167

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Organigrama Macopa Vidrio.....	13
Ilustración 2 Pirámide de Maslow	37
Ilustración 3 Calidad de vida en el trabajo	39
Ilustración 4 Síndrome de Adaptación General	47
Ilustración 5 Diferencia entre estrés y Burnout	60
Ilustración 6 Actividad Family Day 1	163
Ilustración 7 Actividad Family Day 2	163
Ilustración 8 Actividad Family Day 3	164
Ilustración 9 Actividad Día del Trabajador 1	165
Ilustración 10 Actividad Día del Trabajador 2	165
Ilustración 11 Actividad Día del Padre 1.....	166

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad en años	96
Gráfico 2 Nivel académico.....	97
Gráfico 3 Antigüedad en la empresa	98
Gráfico 4 Área en que se desempeña.....	99
Gráfico 5 Ambiente laboral.....	100
Gráfico 6 Habilidad de negociar.....	101
Gráfico 7 Confianza	102
Gráfico 8 Respeto	103
Gráfico 9 Opiniones	104
Gráfico 10 Clima laboral	105
Gráfico 11 Autoridad e independencia	106
Gráfico 12 Herramientas de trabajo	107
Gráfico 13 Actividades diarias	108
Gráfico 14 Ambiente físico	109
Gráfico 15 Infraestructura y limpieza.....	111
Gráfico 16 Recargo de funciones	112
Gráfico 17 Sobrecarga de funciones	114
Gráfico 18 Tiempo laboral	115
Gráfico 19 Órdenes por parte de los jefes.....	116
Gráfico 20 Oportunidad de crecimiento	117
Gráfico 21 Riesgo en la salud	118
Gráfico 22 Trabajo en equipo.....	120

Gráfico 23 Factores estresantes	121
Gráfico 24 Apoyo familiar	122
Gráfico 25 Recreación	123
Gráfico 26 Salario.....	124
Gráfico 27 Recreación	125
Gráfico 28 Agotamiento emocional	128
Gráfico 29 Despersonalización	129
Gráfico 30 Realización personal	130

DEDICATORIA

A mi madre, por su apoyo incondicional en todo momento, por sus consejos, sus valores, por esa motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, porque gracias a su ejemplo conocí la perseverancia y constancia de luchar hasta el final, pero más que nada, por su amor verdadero.

A mi esposo, por ser ese pilar indispensable, por su gran apoyo, comprensión, paciencia durante todo este proceso, por estar siempre presente y demostrarme que juntos podemos alcanzar grandes objetivos. Gracias por creer en mí y ser esa persona que me anima para cumplir mis metas.

A dos personitas muy especiales: mis hijos Juan Pablo y María Paula que día con día gracias a sus sonrisas y amor, son el motor que me impulsa a ser toda una profesional, gracias a ellos he aprendido a darle otro sentido a mi vida.

Finalmente, la dedicatoria también, es para cada uno de mis profesores durante toda mi carrera, ya que con su preparación, conocimiento y experiencia han sido la guía fundamental para poder desarrollar esta tesis.

A estas personas que ocupan un lugar muy especial en mi corazón les dedico con todo mi amor este proyecto.

AGRADECIMIENTO

Todo el agradecimiento es para mí bello Dios por haberme dado la oportunidad, salud, capacidad y fuerza para alcanzar este gran objetivo. Gracias Dios, porque sé que me amas y siempre estás conmigo, gracias infinitas por permitirme vivir mi sueño y alcanzar mi meta, gracias por todos los ángeles que enviaste a mi camino para lograr esta gran tarea, gracias porque en los momentos más duros siempre eres mi guía, gracias infinitas por mi familia que siempre ha sido mi mayor apoyo para salir adelante como ser humano y como profesional.

INTRODUCCIÓN

Instalaciones y Servicios Macopa S.A. es una empresa líder en el área de la construcción con una trayectoria de más de 40 años. Debido a su alto nivel competitivo ha logrado crecer a través de los años y posicionarse en el mercado, por lo que cuenta con tres secciones Macopa-Gypsum, Metal Gypsum y Macopa vidrio. (Documental Macopa, 2014)

En esta investigación, el área de estudio será específicamente la sección de Macopa Vidrio y será para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos. Consiste en la investigación de las causas del estrés laboral que afectan la calidad de vida de los colaboradores de esa área, así mismo proponer medidas preventivas o de disminución del estrés.

Dentro de los temas que se van a investigar se encuentran los estresores organizacionales, intraorganizacionales y extra organizacionales. También, se procederá a determinar el nivel del síndrome de Burnout (Síndrome del Quemado) y analizar cómo afecta en la calidad de vida de los colaboradores.

Por lo tanto, la finalidad de esta tesis es entregar información veraz que sea útil y de apoyo para la organización, que le permita en un futuro contar con herramientas confiables para implementar diferentes estrategias de mejora en el ambiente de trabajo del personal con el interés de aumentar la calidad de vida laboral de su capital humano.

Este proyecto está compuesto por seis capítulos, los cuales se explican a continuación:

Capítulo I Problema de investigación: Aquí se desarrollará la formulación del problema y finalidad del estudio; planteamiento del problema, antecedentes del problema, justificación del problema, objetivo, alcances y limitaciones.

Capítulo II Marco teórico: En el cual se determinarán los aspectos teóricos de la investigación, historia de la empresa, organigrama institucional, los objetivos, así como la misión, visión, valores y demás características que ubiquen al lector en ese contexto.

Capítulo III Marco metodológico: Se explicará el tipo de investigación que se desarrolló, su finalidad, dimensión, marco, naturaleza, carácter, los sujetos y fuentes de investigación, así como las técnicas e instrumentos para recolección de datos e información y las variables.

Capítulo IV Análisis e interpretación de los datos: Se analizarán e interpretarán los resultados de las encuestas obtenidas a partir de los instrumentos de evaluación aplicados a los sujetos de información del presente estudio, detallados en tablas y gráficos.

Capítulo V Conclusión y recomendaciones: En este capítulo, se plantean las conclusiones obtenidas a partir del uso de los instrumentos y las recomendaciones correspondientes que permitirán abordar y mejorar la problemática de la empresa, desde una perspectiva objetiva.

Capítulo VI Propuesta: Se brinda la opción de una propuesta, detalle y costo de implementación, impacto, descripción de actividades, detección de debilidades o carencias y acciones de mejoramiento.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La investigación se lleva a cabo en la empresa Instalaciones y Servicios Macopa S.A., la cual se caracteriza por su capital cien por ciento nacional. Es líder en el área de la construcción y está ubicada en Goicoechea, Calle Blancos. Aquí se realizará la investigación para determinar las causas del estrés laboral que afectan la calidad de vida de los colaboradores específicamente del área denominada Macopa Vidrio.

Se realizarán encuestas a la población de interés dentro de la organización con el objetivo de investigar sobre el tema y determinar mejoras en su calidad de vida laboral.

Adicionalmente, se realizarán entrevistas a personas que han padecido de este síndrome con el fin de conocer su experiencia y, de esta manera, aportar información precisa a esta investigación.

1.1.1 Antecedentes del problema

El estrés es un tema cotidiano que se vive a nivel global y que va aumentando debido a los cambios del entorno, ya sean económicos, sociales, tecnológicos, familiares, provocando una insatisfacción en el estado de ánimo y en la calidad de vida en el ser humano.

La ABC.es Sociedad (2012) en su página web expresa dice:

Nuestra sociedad es una fuente constante de estrés, por el ritmo de vida, la presión social y la burocratización, que ha llevado a un aumento de los trastornos de ansiedad. Por otra parte, nuestro contexto social ha perdido

bastantes de los factores de protección frente a algunas enfermedades psíquicas. Está demostrado que la ausencia de referencias transcendentales, estabilidad y cohesión familiar y anclaje con las tradiciones suponen menor protección ante la depresión y los intentos de suicidio. (El estrés constante en nuestra sociedad ha aumentado los trastornos de ansiedad).

Por otra parte la SCRIBD (2018) en su página web afirma:

El estrés es un mecanismo de defensa frente a una situación amenazante y se acompaña de un grado de ansiedad, la cual desencadena una alarma en todo el organismo. La ansiedad y el miedo caracterizan al estrés, generando problemas en la función de otras partes del organismo. (El estrés en la globalización)

El ser humano fisiológicamente debe mantener un nivel de estrés moderado para llevar a cabo sus tareas diarias, independientemente de cuales sean las necesidades a cumplir. No obstante, el manejo de niveles elevados de estrés trae como consecuencia a mediano plazo enfermedades tales como presión alta, ansiedad, depresión entre otras.

El estrés laboral.INFO (2018) en su página web define:

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. (¿Qué es el estrés laboral?)

El estrés laboral aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente, y puede manifestarse de diversas formas. Sus síntomas van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental. (¿Qué es el estrés laboral?)

Es claro que el ser humano tiene diferentes necesidades, todos con conflictos externos entre lo laboral y la vida personal. En ese sentido, con respecto a la parte laboral y al momento de analizar el desempeño de las tareas diarias, se debe tomar en cuenta la parte extra organizacional, es decir situaciones frustrantes fuera del entorno laboral del capital humano.

El tema del estrés es muy complicado para una organización, de ello la importancia de abordarlo, ya que una persona con un nivel de estrés moderado, será más efectiva en su gestión.

1.1.2 Problematización

El estrés está acabando agresivamente con la tranquilidad de las personas, situación que está afectando a nivel personal, familiar y laboral causando múltiples enfermedades a mediano plazo en el ser humano. Dentro de ellas, se puede destacar la presión alta, ansiedad, obesidad, depresión e incluso la muerte, por ende, se tiene una calidad de vida poco satisfactoria.

El tema del estrés dentro de las organizaciones es de mucha relevancia, ya que ayuda a la identificación de situaciones o problemas que se dan dentro de la empresa debido a la baja en la productividad que ocasiona. Este se da cuando las

exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para enfrentar, lograr sus objetivos laborales determinados o al tener situaciones personales no resueltas.

Se sabe que la tendencia en el cumplimiento de objetivos de una empresa, se da a nivel de equipo, por lo que siempre se va a depender de un tercero. Un colaborador con un nivel de estrés elevado puede traer consecuencias tanto para la organización, como al grupo de trabajo, ya que el desempeño del colaborador se torna deficiente, por lo que es complicado el alcance de metas debido a su estado de ánimo.

Dentro de las consecuencias negativas para la organización que puede traer un colaborador con altos niveles de estrés se encuentran: el ausentismo que provoca un atraso en las actividades diarias; errores significativos en el desempeño de su trabajo debido a que no es una persona capaz de concentrarse en sus labores; poca comunicación y problemas en las relaciones interpersonales con sus compañeros, que arroja como resultado un mal ambiente laboral dentro de la organización en general.

Tabla 1 Consecuencias Negativas del estrés

Consecuencias negativas del estrés	
• Ausentismo	• Pérdida de interés en sus labores
• Ansiedad	• Dificultad para tomar decisiones
• Depresión	• Incremento de enfermedades
• Comunicación deficiente	• Incremento de accidentes laborales
• Desinterés para trabajar en equipo	• Dificultad para concentrarse
• Relaciones interpersonales negativas	• Deterioro en las relaciones laborales

Fuente: Elaboración propia, 2018

El estrés es todo un reto para las empresas del siglo XXI, ya que se viven tiempos acelerados, por lo que toda organización en especial los departamentos de talento humano y jefaturas inmediatas deben de velar e interesarse de forma meticulosa por el bienestar de sus colaboradores.

Las empresas que motivan a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganizan con precaución el ambiente laboral en todos sus ámbitos, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas exitosas.

1.1.3 Justificación del tema

La SCRIBD (2018) en su página establece que:

El estrés es considerado uno de los problemas más frecuentes y también como un grave padecimiento económico, ya que la pérdida por consecuencia de éste implica una importante derrama económica por falta y gastos en cuestión de la salud, ya que bastantes trabajadores faltan a sus trabajos debido a enfermedades provocadas por éste. Los eventos estresores pueden

ser situaciones cotidianas que se repiten y llegan a convertirse en detonadores de enfermedad. (El estrés en la globalización)

La presente investigación, se justifica desde la relevancia social (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.40), debido a que se busca investigar ampliamente las causas que provocan el estrés de los colaboradores de Macopa Vidrio y que afectan su calidad de vida, con el propósito de buscar medidas factibles para disminuirlo.

La fuerza esencial para alcanzar los objetivos de esta área son sus colaboradores, esto por el tipo de labor que desempeñan, por lo que la calidad de vida laboral de este capital humano, juega un papel vital para el desarrollo de sus actividades, ya que llevan a cabo un trabajo de alta peligrosidad, tensión y responsabilidad dentro de la empresa.

Todo trabajador tiene el deber de entregar un excelente resultado de sus labores principalmente y en el caso de los colaboradores de Macopa Vidrio es determinante que sea así, ya que un error puede dar pie a un accidente y causar lesiones serias, por lo que es oportuno que se haga esta investigación tanto para el beneficio del personal como de la empresa.

Por lo anterior, se busca brindar información valiosa para la empresa, que le permita en un futuro contar con herramientas para implementar diferentes estrategias que le permitan mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las causas del estrés laboral que afectan la calidad de vida de los colaboradores de Macopa Vidrio, en el segundo semestre de 2018?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

- Investigar las causas del estrés laboral que afectan la calidad de vida de los colaboradores de Macopa Vidrio en el segundo semestre de 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las causas del estrés laboral organizacional, intraorganizacional y extra organizacional que afectan la calidad de vida de los colaboradores de Macopa Vidrio.
- Determinar el nivel del síndrome de Burnout (síndrome del quemado) que poseen los colaboradores de Macopa Vidrio.
- Analizar cómo afecta el síndrome de Burnout (síndrome del quemado) en la calidad de vida de los colaboradores de Macopa Vidrio.
- Elaborar una propuesta que ayude a facilitar la reducción de los estresores laborales que perjudican al capital humano de Macopa Vidrio.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

- La investigación proporcionará a la organización un diagnóstico que permita reducir el nivel de estrés de sus colaboradores en procura de un aumento en la productividad y eficiencia en el trabajo.
- Las jefaturas dispondrán de información veraz y actualizada para la toma de decisiones que permita aumentar la productividad.
- Esta investigación beneficia principalmente a los colaboradores que estén afectados por este síndrome, ya que con los resultados se conocen las condiciones necesarias para que quienes tienen este padecimiento puedan mejorar su calidad de vida laboral.
- La propuesta del plan de mejora que se elaborará, será una herramienta que facilite el fortalecimiento del desempeño.

1.4.2 Limitaciones

- Resistencia del personal a proporcionar información.
- El grado de escolaridad de algunos trabajadores que los limitan a expresarse de manera escrita.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO

2.1.1 Historia

Su nombre original Materiales de Construcción del Pacífico sus siglas Macopa, se debe a la creación de su primer local, ubicado en Puntarenas a raíz de su crecimiento se traslada a la provincia de San José, avenida 10 en los años ochenta. (Documental Macopa, 2014)

Actualmente su razón social se denomina Instalaciones y Servicios Macopa S.A. Es una empresa de capital cien por ciento nacional, ubicada en Goicoechea, Calle Blancos y se considera líder en el área de la construcción desde hace más de 40 años. Gracias a su alto nivel competitivo ha logrado crecer y posicionarse en el mercado. Es dividida en tres secciones que son Macopa Gypsum, Metal Gypsum y Macopa Vidrio. (Documental Macopa, 2014)

Dentro de los productos que ofrece esta empresa se encuentran vidrio, gypsum, cielo suspendido, techos, metales, perfiles estructurales y livianos.

2.1.2 Misión de Macopa

“Somos una empresa en constante renovación, dedicada a la fabricación y distribución de productos de la mejor calidad, de acuerdo a las normas y necesidades del mercado, especializada en Sistemas Livianos, Acero, Vidrio y Aluminio para el sector de la construcción e industria” (Página Web Macopa, 2018, Nosotros: Misión).

2.1.3 Visión de Macopa

“Ser la empresa líder en la fabricación y distribución en Sistemas Livianos, Acero, Vidrio y Aluminio a través de la consolidación y desarrollo de nuestros productos en el mercado industrial y de la construcción, desarrollando credibilidad y satisfacción en nuestros clientes” (Página Web: Macopa, 2018, Nosotros: Visión).

2.1.4 Valores

La empresa se caracteriza por los siguientes valores empresariales:

Excelencia: “Trabajamos con altos niveles de calidad que se ven reflejados en nuestros servicios y productos” (Página Web Macopa, 2018, Nosotros: Valores).

“Buscamos activamente la mejora continua de los procesos para obtener resultados que impacten positivamente a los compañeros, los clientes y en los proveedores” (Página Web: Macopa, 2018, Nosotros: Valores).

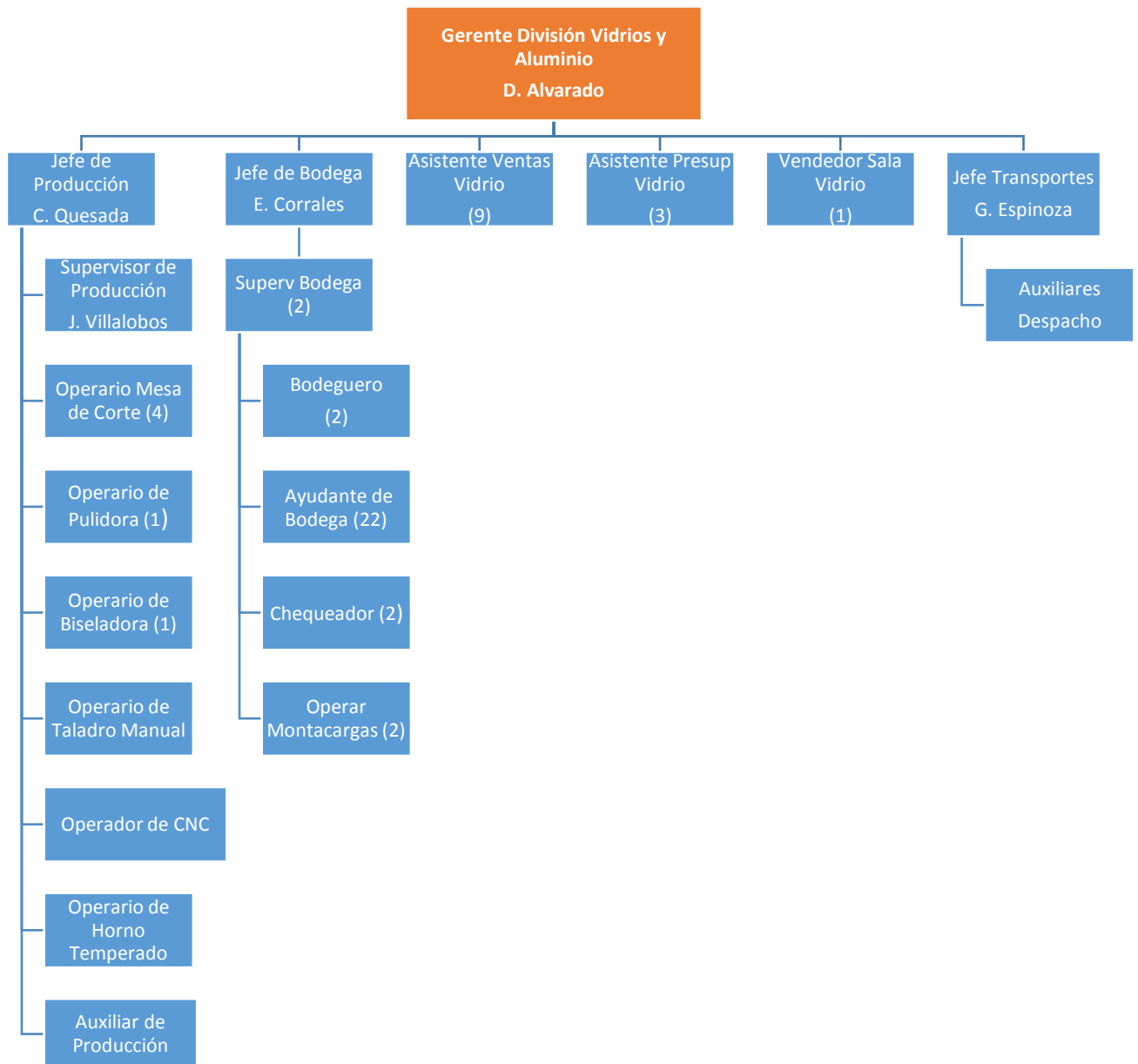
Honestidad: “Somos sinceros y transparentes en nuestro actuar ante nuestros clientes, colaboradores y terceros” (Página Web Macopa, 2018, Nosotros: Valores).

Servicio al Cliente: “Realizamos las actividades necesarias en nuestro trabajo diario, con el fin de que nuestros clientes obtengan el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo” (Página Web: Macopa, 2018, Nosotros: Valores).

“Somos consistentes en nuestro actuar con el fin de satisfacer y exceder las expectativas de nuestros clientes” (Página Web: Macopa, 2018, Nosotros: Valores).

2.1.5 Organigrama

Ilustración 1 Organigrama Macopa Vidrio



Fuente: Macopa, 2018

2.1.6 Cantón de Goicoechea

“En la época precolombina el territorio que actualmente corresponde al cantón de Goicoechea, estuvo habitado por indígenas del llamado Reino Huetar de Occidente, que en los inicios de la conquista eran dominios del cacique de Garavito” (Página

Web: Guías Costa Rica, Goicoechea, 2018, Breve reseña histórica)

Guías Costa Rica (2018) en su página web indica:

Los primeros pobladores del cantón se establecieron en lo que hoy es Calle Blancos, primera calle o camino vecinal que tuvo el lugar; que se le impuso este nombre por vivir allí mucha gente de apellido Blanco. De este lugar la población siguió extendiéndose hacia el este, continuando los caminos que se realizaron, dando origen a lo que más adelante constituyó el centro del cantón.

(Goicoechea, Breve reseña histórica)

2.2 CONCEPTO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.2.1 Definición de Salud

La Organización Mundial de la salud (2013) en su página web define:

La salud es un estado de perfecto (completo) bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad". La SALUD, según la definición que la OMS hace del término, es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. (OMS/ preguntas frecuentes)

2.2.2 Relación salud-trabajo

El medio ambiente en que se desarrolla el trabajo contiene gran cantidad de condiciones o elementos, que actúan sobre el trabajador causando deterioro en su salud.

En la relación salud-trabajo, se encuentran tres elementos: el agente, el huésped y el ambiente.

Artes industriales (2014) en su página web señala:

Agente

“Es la causa directa e inmediata de la enfermedad o accidente producidos por el trabajo, es el elemento que al actuar sobre el huésped, puede ocasionarle un daño“(Salud ocupacional).

Huésped

Es el elemento humano, en que actúa el agente, produciendo daños ocupacionales. Algunas personas tienen características intrínsecas o extrínsecas muy propias, o sea, no todos los individuos reaccionan de la misma manera, ante la presencia de un agente, algunos son susceptibles a determinadas sustancias o tienen una capacidad de desintoxicación, mayor o menor que el de reacción o de comportamiento que el resto de la población. (Salud ocupacional).

Ambiente

Es el lugar de trabajo más las condiciones físicas, materiales (si hay calor o frío, mucho ruido, poca o mucha luz, polvo, humo, maquinaria en buen o mal estado, con protectores o sin ellos, si hay o no virus) y condiciones psicosociales (buena o mala relación entre trabajadores, patrón trabajador, organización del trabajo, etc.). El ambiente de trabajo es donde se relaciona el agente (ruido, calor, virus) con el huésped (trabajador). (Salud ocupacional).

2.2.3 Factores de riesgo que forman parte de las condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo

Para determinar las condiciones en las que se desempeña el trabajador es necesario establecer los factores más comunes de riesgo. En cuanto a esto Posada y González (2014) indican lo siguiente:

1. Riesgos derivados de la seguridad y el uso de la tecnología:

Son aquellos peligros que resultan de la falta de protección para el trabajador en el uso de máquinas, el contacto con instalaciones con tensión eléctrica, los trabajos en altura sin los sistemas anticaída, entre otros. La seguridad implica el uso de técnicas que permitan eliminar o reducir el riesgo de sufrir lesiones en forma individual o daños materiales en equipos, máquinas, herramientas y locales. Son riesgosas las herramientas que se encuentran en mal estado por falta de mantenimiento preventivo. Por otra parte, cuando las máquinas, las herramientas y los equipos utilizan energía eléctrica, la electricidad se constituye en un factor de riesgo en sí mismo, capaz de causar lesiones e incendios. (p.17)

2. Riesgos ergonómicos y psicosociales:

Los riesgos ergonómicos son aquellos que resultan del trabajo físico excesivo o pesado, exageradamente repetitivo o debido al mantenimiento de una cierta postura durante largo tiempo.

Cuando hablamos de esfuerzo físico excesivo, nos referimos a la combinación de posturas, movimientos y fuerzas. Los problemas aparecen

cuando se exige a las personas que permanezcan en una misma postura durante un tiempo excesivo (jornadas enteras) en malas posturas o cuando se les exige que realicen movimientos y fuerzas que pueden causarles fatiga o daños a su salud. Para mantener una postura determinada, el organismo necesita de un esfuerzo sostenido, mientras realizar movimientos también demanda un esfuerzo físico notable: son más exigentes los movimientos que se realizan a mayor velocidad, usando menos grupos musculares, en postura estática y venciendo una mayor fuerza que se les opone. (p.17)

Entre sus manifestaciones están los daños músculo-esqueléticos, las contracturas, los daños por esfuerzo que pueden afectar a cualquier parte del cuerpo y cuyo punto en común es la aparición de dolor. (p.17)

- 3. El riesgo psicosocial:** es aquel derivado de las características del trabajo y, sobre todo, de la organización del trabajo que afecta a la salud de las personas. Son los riesgos derivados del puesto de trabajo y su entorno, como el clima o la cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales y el diseño y contenido de las tareas (variedad, significado, alcance, carácter repetitivo). El concepto se extiende también a factores existentes fuera de la organización, como pueden ser las exigencias domésticas, y a aspectos del individuo que pueden influir en la aparición de enfermedades. La relación entre organización del trabajo y salud no parece tan evidente como la de otros riesgos, porque sus efectos

son más intangibles y se manifiestan a través de procesos psicológicos como el estrés de las personas. (p.17)

Entre los factores psicosociales que se ha evidenciado científicamente que dañan a la salud podemos señalar:

- La falta de control sobre el contenido de la tarea a realizar.
- Las altas exigencias psicológicas, tanto en cantidad como en calidad en el trabajo.
- La falta de apoyo de compañeros o superiores.
- La escasez de recompensas. (p.17)

4. Riesgos físicos del ambiente de trabajo: Son los que resultan de la exposición a elementos externos, como el frío, el calor, la humedad, el ruido, las radiaciones, el calor, la iluminación, las variaciones de presión, entre otros. (p.18)

Sabemos de la variedad y la complejidad de los espacios de los centros de trabajo determinados por el ámbito físico (locales confinados, espacios semicubiertos o a la intemperie). Por ello, será necesario establecer los puntos a mejorar a fin de dar seguridad y comodidad a los trabajadores, por ejemplo, en lugares cerrados es necesario contar con buena ventilación, iluminación general y limpieza para aclimatarlo y, si estamos en espacios al aire libre, también se deben tomar medidas generales para brindar una adecuada protección contra inclemencias climáticas, por ejemplo, mediante elementos de protección personal, mediasombra y otros. Por último, tenemos el problema del sonido y las vibraciones. En el

caso del sonido, la presencia permanente de este riesgo origina a futuro problemas de hipoacusia. En otros casos, el ruido molesto aumenta la sensación de fatiga al término de la jornada y dificulta la comunicación, lo que en algunas actividades puede propiciar incluso que ocurran accidentes. (p.18)

En el caso de las vibraciones (entendidas como la oscilación mecánica que se transmite al cuerpo humano), generadas por medio de máquinas y de instalaciones fijas que crean movimientos, las personas expuestas de manera constante suelen sufrir problemas en el aparato del equilibrio y/o en las extremidades, especialmente en manos y brazos, donde se producen pequeñas lesiones musculares y articulares que se van acumulando hasta llegar a transformarse en enfermedades músculo-esqueléticas que se transmiten al organismo de manera global. (p.18)

4. a Riesgos químicos: Son los que resultan del contacto o exposición a sustancias químicas, bajo la forma de gases, vapores, humos y polvos. El riesgo de contaminación por sustancias químicas se encuentra, por ejemplo, en:

- Sustancias utilizadas para la limpieza y la desinsectación del local de trabajo.
- Sustancias químicas acumuladas en depósitos, para su uso posterior, venta o manipulación.
- Sustancias químicas acumuladas en recintos cerrados.

- es fácil observar que, en forma indirecta, todos los locales de trabajo deben vigilar la contaminación por agentes químicos (por ejemplo: detergentes y materiales de aseo, tintas de fotocopiadoras, entre otros. (p.18)

4. b Riesgos biológicos: Entendemos como riesgos biológicos los que derivan de la exposición a agentes vivos que puedan transmitir una enfermedad, como infecciones, alergias o toxicidades, mediante la penetración en el cuerpo de microbios o gérmenes (virus, bacterias u hongos). (p.20)

Afectan a sectores como el personal sanitario, de laboratorios, trabajos de agricultura y ganadería, servicios de atención al público (educación y servicios sociales) y a muchos otros sectores, por la manipulación de productos de desecho. Entre las medidas de prevención frente al riesgo de contaminación por agentes biológicos se encuentran la adecuada limpieza personal y general, y el control de bacterias y virus en los locales de trabajo, la disponibilidad de agua potable, duchas, guardarropas y elementos de aseo permanentes, además de información sobre el riesgo particular de las personas expuestas. Cuando existe manipulación directa de animales o de desechos de seres vivos, la primera medida preventiva es la información acerca del riesgo específico, la identificación de los animales sospechosos de portar alguna dolencia y la manipulación de acuerdo con normas escritas (en algunos casos existe el Código Sanitario, especialmente para el trabajo en mataderos, casinos y hospitales). En

otros casos, la prevención del contagio por riesgo biológico también implica la vacunación. (p.20)

- 5. Riesgos derivados del lugar de trabajo:** El lugar de trabajo es un área del centro de trabajo o fuera del mismo, edificada o no, en la que las personas deben permanecer para realizar las tareas de su puesto. (p.20)

Los riesgos o peligros relacionados con el lugar de trabajo pueden ser la falta de condiciones de seguridad estructurales, de los suelos, las aberturas, los desniveles, la falta de barandillas que protejan de las caídas a distinta altura, tabiques, vías de circulación, puertas, escaleras, vías de evacuación, orden y limpieza, entre otros. (p.20)

- 6. Riesgos por combinación de varios factores:** Debemos prestar especial atención a la concurrencia de varios riesgos en un mismo lugar de trabajo, sobre todo, en lugares donde compartimos espacio con trabajadores de otras empresas. En estos casos, pueden afectarnos los peligros no solo de nuestra propia actividad, sino también los emanados de las actividades de los otros trabajadores y deberemos estar atentos a las sinergias que se puedan generar. En casos así, será necesario realizar una evaluación de riesgos, coordinada con todos los demás trabajadores o empresas con los que compartamos espacios, a fin de poder implementar las medidas preventivas necesarias para garantizar un trabajo seguro para todos. (p.20)

2.2.4 Condiciones laborales y el medio ambiente de trabajo

Con relación a las condiciones laborales y el medio en que se desempeñan los trabajadores y de acuerdo con la publicación a través de la página de la Organización Internacional del trabajo, Posada y González (2014) indican:

El concepto de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (CyMAT) es parte de una visión integradora de la relación del hombre con su medio social, físico y cultural, y con su calidad de vida en general. Esta visión integradora relaciona directamente los aspectos sociales que son parte de la vida de las personas y de los trabajadores con los aspectos propios de la vida laboral.

(p.15)

La condición de trabajo, por lo tanto, está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud ocasionada por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo. Decimos que, como el medio ambiente de trabajo es una parte indivisible del medio-espacio total en que vive la persona, la salud se ve influenciada por las condiciones de trabajo. (p.16)

Puede decirse que las condiciones de trabajo de un puesto laboral están compuestas por varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), las condiciones medioambientales (contaminación) y las

condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, entre otras). (p.16)

También se tiene que desde otra perspectiva para definir condiciones de trabajo o laborales lo expuesto por Chiavenato (2017):

Comprenden las condiciones del ambiente en que se realiza el trabajo, si lo hace desagradable, adverso o sujeto a riesgos, o si exige del ocupante una sólida adaptación para mantener la productividad y el rendimiento en sus funciones. Evalúan el grado de adaptación de la persona al ambiente y al equipo de trabajo para facilitarle su desempeño. (p.197)

Comprenden además los siguientes factores de especificación: Ambiente de trabajo y Riesgos de trabajo.

Chiavenato (2017), por su parte agrupa las condiciones ambientales del trabajo de la siguiente manera:

1. Condiciones ambientales: iluminación, temperatura, ruido, etc.
2. Condiciones de tiempo: duración de la jornada laboral, horas extra, periodos de descanso, etc.
3. Condiciones sociales: organización informal, relaciones, estatus, entre otras.

2.2.5 Interacción entre personas y organizaciones

La relación entre persona-organización es un tema fundamental para hablar sobre condiciones y calidad de vida laboral.

“La expresión recursos humanos se refiere a las personas que forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones de utilización de sus competencias para dinamizar los recursos organizacionales” (Chiavenato, 2017, p.2).

“A medida que las organizaciones crecen y se multiplican, requieren más personas y aumenta la complejidad de los recursos necesarios para su continuidad y crecimiento” (Chiavenato, 2017, p.2).

Chiavenato (2017), además menciona que “Las organizaciones están formadas por personas, y dependen de ellas para lograr sus objetivos y cumplir sus misiones. Para las personas, las organizaciones son un medio para alcanzar diversos objetivos personales con un costo mínimo de tiempo, esfuerzo y problemas” (p.2)

En esta misma lectura, Chiavenato describe una breve reseña historia acerca de Recursos Humanos, y finaliza con dos temas actuales de la posición de este departamento en estos tiempos.

En este nuevo concepto resaltan tres aspectos fundamentales, según Chiavenato (2017):

- a) Las personas son diferentes entre sí, están dotadas de una personalidad propia, tienen una historia personal particular y diferenciada; poseen habilidades y conocimientos, destrezas y competencias indispensables para la adecuada administración de los recursos organizacionales. Deben resaltarse las diferencias individuales, no eliminarse, estandarizarse ni

homogeneizarse. Es decir, se debe considerar a las personas como seres dotados de inteligencia y creatividad, de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias, y no únicamente como recursos de la organización. (p.3)

b) Las personas son los elementos vivos, impulsores de la organización, capaces de dotarla de la inteligencia, talento y aprendizaje corporativo indispensables para su constante renovación y competitividad en un mundo repleto de cambios y desafíos. Las personas poseen un increíble don de crecimiento y desarrollo personal, y por tanto deben verse como fuente de impulso propio y no como agentes inertes o estáticos que necesitan controlarse. (p.3)

c) Las personas son socios de la organización y las únicas capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como socios, las personas invierten en la organización (en forma de esfuerzo, dedicación, responsabilidad y compromiso) esperando obtener ganancias (en forma de salarios, incentivos, crecimiento profesional, carrera, etc.). Una inversión sólo se justifica si produce una ganancia interesante. A medida que la ganancia es mejor y sustentable, la inversión tiende a aumentar. En esta interacción persona-organización reside el carácter de reciprocidad, así como el de actividad y autonomía, evitándose así la pasividad e inercia de las personas. Individuos como socios de la organización y no como meros sujetos pasivos dentro de ella. (p.3)

El enfoque sistémico de recursos humanos se divide en tres niveles de análisis para lo que Chiavenato (2017) señala:

a) Nivel del comportamiento social (la sociedad como macrosistema): permite visualizar la compleja e intrincada sociedad de organizaciones y su trama de interacción. Este nivel retrata las relaciones de la organización en su conjunto con la sociedad. El nivel social funciona como la categoría ambiental del comportamiento organizacional. (p.3)

b) Nivel del comportamiento organizacional (la organización como sistema): visualiza la organización en particular, dentro de la cual sus componentes interactúan entre sí y también con los elementos pertinentes del ambiente. (p.3)

c) Nivel del comportamiento individual (el individuo como microsistema): permite sintetizar varios conceptos sobre comportamiento, motivación, aprendizaje, etc., y entender mejor la naturaleza humana. Este nivel refleja el comportamiento de las personas y de los grupos en la organización. (p.3)

2.2.6 Condiciones laborales en Costa Rica según el marco de la ley

Costa Rica se ha caracterizado por su normativa social y de protección al trabajador desde el siglo pasado, con la promulgación del Código de Trabajo y otras, leyes y reglamentos que regulan la relación obrero patronal. El Consejo de Ministras y Ministros de Trabajo de Centroamérica y República Dominicana (2018) en su página web afirma:

De acuerdo a datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística y Censos, para el cuarto trimestre del año 2017 la fuerza de trabajo de Costa Rica alcanzó los 2.20 millones de personas, con un total de ocupados de 2.0 millones, mientras que los desocupados son 204 000 personas. (Vida y trabajo/ Costa Rica/ condiciones de trabajo)

En Costa Rica los contratos de trabajo se definen como la relación existente por la prestación personal de un servicio, donde existe salario o remuneración y/o existe subordinación. Los contratos pueden ser de tiempo definido, de plazo fijo, por obra determinada y por servicios profesionales. (Vida y trabajo/ Costa Rica/ condiciones de trabajo)

La jornada laboral se establece según número de horas y si se trabaja de día o de noche. La jornada ordinaria sumada a la extraordinaria no puede ser mayor de 12 horas en un día calendario; es decir, en las 24 horas que componen un día, el (la) trabajador (a) debe tener libre al menos un período de doce horas. (Vida y trabajo/ Costa Rica/ condiciones de trabajo)

En el país toda persona trabajadora tiene derecho a obtener un salario mínimo que le permita cubrir las necesidades normales de su hogar (en lo material, moral y cultural). Éste se fijará periódicamente según las modalidades de cada trabajo, las particularidades de cada región y la actividad intelectual, industrial, comercial, ganadera o agrícola. (Vida y trabajo/ Costa Rica/ condiciones de trabajo)

Asimismo, los permisos de trabajo son regidos por ley, específicamente en el Código de Trabajo. Por ejemplo, toda persona trabajadora tiene derecho a disfrutar dos semanas de vacaciones que equivalen a doce días más dos días de descanso como mínimo, por cada cincuenta semanas de labores continuas, al servicio de una misma persona empleadora, independientemente de la jornada semanal que se labore, sea de ocho horas, seis horas, medio tiempo o una hora, de un día o varios días a la semana (Código de Trabajo y sus reformas, artículos del 153 al 161). (Vida y trabajo/ Costa Rica/ condiciones de trabajo)

2.2.7 Protección a los trabajadores durante el ejercicio del trabajo

El Código de Trabajo de Costa Rica actualizado con la Reforma Procesal laboral menciona artículos cuya finalidad es la protección de los trabajadores.

En la reforma procesal laboral, título cuarto, capítulo primero, artículo 195 (modificado 2015) se establece que:

Constituyen riesgos del trabajo los accidentes y las enfermedades que ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades. (p.51)

El artículo 196 de ese mismo código (modificado 2015) afirma:

Se denomina accidente de trabajo a todo accidente que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de ésta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes, y que puede producirle la muerte o pérdida o reducción, temporal o permanente, de la capacidad para el trabajo. (p.51)

El artículo 197 (modificado 2015) nos dice:

Se denomina enfermedad del trabajo a todo estado patológico, que resulte de la acción continuada de una causa, que tiene su origen o motivo en el propio trabajo o en el medio y condiciones en que el trabajador labora, y debe establecerse que éstos han sido la causa de la enfermedad. (p.52)

En la Reforma Procesal Laboral, en aplicación desde el pasado 25 de julio de 2017, en el capítulo quinto, artículo 225 (modificado 2015) se establece que:

Toda enfermedad del trabajo debe tratarse y curarse cuantas veces sea necesario, antes de establecerse incapacidad permanente. En caso de llegarse a determinar la imposibilidad de curación, o cuando el trabajador se haya sensibilizado al agente que le produjo la enfermedad, se procederá a establecer incapacidad permanente. (p.81)

También en dicha reforma procesal laboral, título octavo, artículo 404 (modificado 2015) se establece que:

“Se prohíbe toda discriminación en el trabajo por razones de edad, etnia, sexo, religión, raza, orientación sexual, estado civil, opinión política, ascendencia nacional,

origen social, filiación, discapacidad, afiliación sindical, situación económica o cualquier otra forma análoga de discriminación”

El artículo 405 del Código de Trabajo (modificado 2015) se indica:

“Todas las personas trabajadoras que desempeñen en iguales condiciones subjetivas y objetivas un trabajo igual gozarán de los mismos derechos, en cuanto a jornada laboral y remuneración, sin discriminación alguna”

2.2.8 Calidad de vida del ser humano

Como parte fundamental de los compromisos de los gobiernos y de las instituciones, se ha definido el concepto de calidad de vida para las personas y en todos los ámbitos en que se desenvuelve.

Se puede decir que la “Calidad de vida es un concepto que se refiere al conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de los individuos y a la realización de sus potencialidades en la vida social” (Página web: Significado.com, 2017, calidad de vida).

2.2.9 La pirámide de Maslow

El ser humano es muy complejo, para tener una calidad de vida tanto a nivel personal, familiar, laboral y social satisfactoria, se debe de cumplir una serie de objetivos como persona independiente para lograr la autorrealización.

Es por ello que en esta investigación es importante conocer los aportes que nos brinda Abraham Harold Maslow; Psiquiatra y psicólogo estadounidense. Impulsor de la psicología humanista y creador de la Pirámide de Maslow.

Psicología y Mente (2018) en su página web afirma:

La pirámide de Maslow forma parte de una teoría psicológica que inquiriere acerca de la motivación y las necesidades del ser humano: aquello que nos lleva a actuar tal y como lo hacemos. Según Abraham Maslow, un psicólogo humanista, nuestras acciones nacen de la motivación dirigida hacia el objetivo de cubrir ciertas necesidades, las cuales pueden ser ordenadas según la importancia que tienen para nuestro bienestar. (Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas)

Como humanista, su idea era que las personas tienen un deseo innato para autorrealizarse, para ser lo que quieran ser, y que cuentan con la capacidad para perseguir sus objetivos de manera autónoma si se encuentran en un ambiente propicio. Sin embargo, los diferentes objetivos que se persiguen en cada momento dependen de qué meta se han conseguido y cuáles quedan por cumplir, según la pirámide de necesidades. Para aspirar a las metas de autorrealización, antes han de cubrirse las necesidades anteriores como la alimentación, la seguridad, etc. Por ejemplo, solo nos preocupamos de temas relacionados con la autorrealización si estamos seguros que tenemos un trabajo estable, comida asegurada y unas amistades que nos aceptan. (Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas)

En la Pirámide de Maslow, desde las necesidades más básicas hasta las necesidades más complejas, esta jerarquía está compuesta por cinco niveles. Las necesidades básicas se ubican en la base de la pirámide, mientras que las necesidades más complejas se encuentran en la parte alta. (Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas)

Psicología y Mente (2018) explica: “Así pues, las cinco categorías de necesidades de la Pirámide de Maslow son: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel, y subiendo niveles en el orden indicado” (Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas).

Psicología y Mente (2018) también señala: “Las necesidades del “desarrollo del ser”, por su parte, son importantes para el crecimiento personal, y no tienen que ver con el déficit de algo, sino con el deseo de crecer como persona” (Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas).

2.2.9.1 Categoría de necesidades

En este mismo contexto y se establece una explicación de los cinco niveles que forman la pirámide concebida por Abraham Maslow de la siguiente forma:

La Página Psicología y Mente (2018) concluye:

Necesidades fisiológicas

Incluyen las necesidades vitales para la supervivencia y son de orden biológico. Dentro de este grupo, encontramos necesidades como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio.

Así pues, en este estrato de necesidades se encuentran aquellas que hacen posibles los procesos biológicos más fundamentales que hacen que la existencia del cuerpo sea viable. Proporcionan cobertura a las funciones fisiológicas que mantienen el equilibrio en nuestros tejidos, células, órganos y, especialmente, nuestro sistema nervioso.

Maslow piensa que estas necesidades son las más básicas en la jerarquía, ya que las demás necesidades son secundarias hasta que no se hayan cubierto las de este nivel.

Necesidades de seguridad

En esta parte de la pirámide de Maslow se incluyen las necesidades de seguridad que son necesarias para vivir, pero están a un nivel diferente que las necesidades fisiológicas. Es decir, hasta que las primeras no se satisfacen, no surge un segundo eslabón de necesidades que se orienta a la seguridad personal, al orden, la estabilidad y la protección.

Puede decirse que las necesidades que pertenecen a este nivel de la pirámide de Maslow tienen que ver con las expectativas y con el modo en el que las condiciones de vida permiten desarrollar proyectos a medio y a largo plazo. Se

fundamentan en una especie de "colchón" basado tanto en bienes como en derechos y capital social.

Aquí figuran: la seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud, entre otras.

Necesidades de afiliación

Maslow describe estas necesidades como menos básicas, y tienen sentido cuando las necesidades anteriores están satisfechas.

Para Maslow, esta necesidad se expresa cuando las personas buscan superar los sentimientos de soledad y sentir que hay vínculos afectivos entre ellas y ciertas personas.

Estas necesidades se presentan continuamente en la vida diaria, cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o asistir a un club social. La pertenencia a un colectivo, ya sea más o menos pequeño, ayuda a aportar sentido a lo que se hace en el día a día, y además el contacto personal y las relaciones sociales que favorecen estos lazos nos estimulan de un modo que, para Maslow, la experiencia resultante puede ser calificada de necesidad.

Ejemplos de estas necesidades son el amor correspondido, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social.

Necesidades de reconocimiento

Tras cubrir las necesidades de los tres primeros niveles de la Pirámide de Maslow, aparecen las necesidades de reconocimiento como aquellas que favorecen el fortalecimiento de la autoestima, el reconocimiento hacia la propia persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer dichas necesidades, la persona se siente segura de sí misma y piensa que es valiosa dentro de la sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor.

Esta necesidad de la jerarquía de Maslow se entiende mejor como una manera de sentirse bien con el propio autoconcepto a través de esas cosas de nosotros mismos que vemos reflejadas en el modo en el que los demás nos tratan.

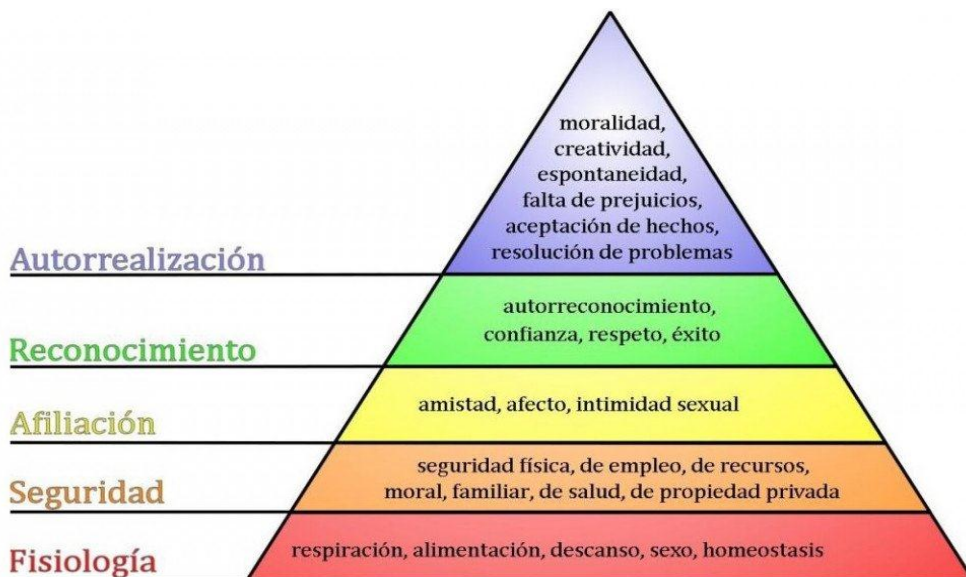
Según Maslow existen dos necesidades de reconocimiento: una inferior, que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como autoconfianza, competencia, logro, independencia y libertad.

Necesidades de autorrealización

Por último, en el nivel más alto se encuentran las necesidades de autorrealización y el desarrollo de las necesidades internas, el desarrollo espiritual, moral, la búsqueda de una misión en la vida, la ayuda desinteresada

hacia los demás, etc. (Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas).

Ilustración 2 Pirámide de Maslow



(Fuente: página web Psicología y mente: Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas, 2018)

2.2.10 Salud laboral

En cuanto a la salud en los centros de trabajo, Posada y González (2014) dicen:

La salud laboral constituye una disciplina muy amplia que abarca múltiples temáticas especializadas. En su sentido más práctico y general, la salud laboral debe buscar lograr:

- La prevención de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales.

- El fomento y el mantenimiento del grado más elevado posible de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, sea cual fuere su ocupación.
- La protección de los trabajadores en su lugar de trabajo frente a los factores negativos para la salud.
- El mantenimiento de un entorno laboral adaptado a sus necesidades físicas o mentales.
- La adaptación de la actividad laboral a los trabajadores.

En otras palabras, la salud y la seguridad laboral buscan el bienestar social, mental y físico de los trabajadores, es decir, “de toda la persona”, desde una visión integral. Las actividades en materia de salud y seguridad laboral deben tener por objeto evitar los accidentes y las enfermedades laborales, reconociendo al mismo tiempo la relación que existe entre la salud y la seguridad de los trabajadores, el lugar de trabajo y el entorno fuera del lugar de trabajo. (p.14)

2.2.11 Calidad de vida laboral

Respecto a la calidad de vida laboral Chiavenato (2017) define como:

Calidad de vida 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.

(p.284)

También se define que “La CVL es el resultado de las condiciones proveídas por una organización, las cuales impactan en la salud física, emocional y psicológica del trabajador” (Página web: Scielo Uruguay 2015, Ciencias Psicológicas).

Patlán (2017) la define así: “Se basan en la valoración del empleado con respecto a su medio laboral, donde predomina la satisfacción laboral, experiencias en la organización, motivación por el trabajo, proceso de humanización, necesidades personales o vida privada”

Ilustración 3 Calidad de vida en el trabajo



Fuente: Posted by [N-Genesis](#) on [junio 18, 2015](#)

2.2.12 Principales factores que determinan la calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral está determinada por una serie de factores y entre los principales Chiavenato (2017) señala:

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. La calidad de vida en el trabajo implica una constelación de factores, como satisfacción con el trabajo desempeñado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para decidir, posibilidades de participar y otros puntos similares. (p.297).

“La preocupación de la sociedad por la calidad de vida se dirige, desde hace poco, a la situación laboral como parte integrante de una sociedad compleja y un ambiente heterogéneo” (p.299)

De igual forma Chiavenato (2017) añade:

La CVT 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. Como las necesidades humanas varían de una persona a otra y de una cultura organizacional a otra, las características individuales (necesidades, valores, expectativas) y las situacionales

(estructura de la organización, tecnología, sistemas de premios, políticas internas) no son lo único que determina la calidad de vida, pues la actuación sistémica de las características individuales y las organizacionales también son importantes. (p.299)

Algunos medios que elevan la satisfacción de las personas en el trabajo, como los siguientes:

- 1. Hacer que los puestos sean más amenos:** Muchas empresas (como Southwestern) tienen una cultura de relajación entre sus colaboradores. La administración deja clara su irreverencia, pero toma la competencia muy en serio. El ambiente divertido hace que las personas estén más satisfechas con lo que hacen, y así elimina la rutina y la monotonía. (p.300)
- 2. Pagar con justicia, brindar prestaciones y oportunidades para ascensos:** esto representa buenos salarios, prestaciones acordes a las necesidades y presupuestos de cada quien; un planteamiento sencillo. No debe haber discrepancias entre lo que las personas reciben y lo que desean. (p.300)
- 3. Adecuar a las personas a los puestos según sus intereses y habilidades:** de ahí la necesidad de admitir a personas con potencial para desarrollarse en el sentido de adecuarlas a los puestos correctos. (p.300)
- 4. Diseñar puestos para que sean desafiantes y satisfactorios:** esto implica delegar más responsabilidad a la gente y proporcionarle mayor variedad, significado, identidad, autonomía y realimentación. (p.300)

2.2.13 Principios que determina la calidad de vida en el trabajo

Para entender la calidad de vida en el trabajo, Chiavenato (2017) en su libro explica los 6 principios que lo determinan, que a continuación se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 2 Principios que determinan la Calidad de vida del trabajo

Orden	Denominación del factor	Variables determinantes
1a.	Competencia gerencial	Apoyo socioemocional Orientación técnica Igualdad de trato
2a.	Identificación con la empresa	Administrar con el ejemplo Identificación con la tarea Identificación con la empresa Imagen de la empresa
3a.	Preocupación por brindar apoyo a los trabajadores	Apoyos a los trabajadores Apoyos a la familia
4a.	Oportunidades efectivas para participar	Creatividad Expresión personal Repercusión de las ideas presentadas
5a.	Visión humanista de la empresa	Educación / concientización Orientación a las personas Responsabilidad con la comunidad
6a.	Equidad salarial	Salarios con equidad interna Salarios con equidad externa

Fuente: Chiavenato (2017)

2.2.14 El derecho a la calidad de vida en el trabajo

Los derechos de los trabajadores son amplios y los relativos a la calidad de vida en los centros de trabajo también son amplios. Patlán (2017) hace mención en su libro al siguiente párrafo de la OIT:

En cuanto a los derechos humanos laborales se refiere, la Organización Internacional del Trabajo establece dentro de sus fines y objetivos que todos los seres humanos, sin distinción de raza, credo o sexo, tienen derecho a perseguir su bienestar material y su desarrollo espiritual en condiciones de libertad y dignidad, de seguridad económica y en igualdad de oportunidades (OIT, 2010 p. 22). (p.29)

La necesidad de que los trabajadores tengan un mejor nivel de calidad de vida en el trabajo ha llevado a los autores de este documento, a plantear la calidad de vida en el trabajo como un derecho humano laboral. Es decir, existe la necesidad de que toda persona desempeñe su trabajo en un entorno y contexto organizacional en el que pueda tener calidad de vida en el ámbito laboral. Entendido este concepto como las posibilidades que ofrece la organización y el trabajo a la persona para satisfacer una amplia gama de necesidades y expectativas personales importantes, sobre todo en el ámbito laboral y profesional, por medio de un trabajo creativo, saludable y seguro, clave para su realización personal, familiar y social, y como una forma para preservar su salud y su economía. (Patlán, 2017, p.31)

En este sentido, la CVT se constituye en el derecho a un conjunto de aspectos que permiten que el trabajador satisfaga un ramillete integrado de

necesidades que contribuyen a su realización, satisfacción y desempeño eficaz en el trabajo. El conjunto de acciones a las que hace referencia la calidad de vida en el trabajo están relacionadas con un grupo de derechos humanos necesarios para desempeñar el trabajo con calidad y de manera satisfactoria. (Patlán, 2017, p.31)

2.2.15 Estrés

El estrés según La Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés – SEAS (2012) en su página web:

El estrés puede entenderse como una sobrecarga para el individuo. Esta sobrecarga depende tanto de las demandas de la situación, como de los recursos con los que cuenta el individuo para afrontar dicha situación. Cuánto mayor sean las demandas de la situación y cuánto menor sean los recursos del individuo, la sobrecarga será mayor. (¿Qué es el estrés?)

“El estrés se define como la respuesta adaptativa de una persona a un estímulo que supone exigencias físicas o psicológicas excesivas” (Griffin; Phillips y Gully, 2017, p.148).

“El estrés es la respuesta del organismo ante las exigencias de su medio” (Página web: Scielo Uruguay.2015, Ciencias Psicológicas).

2.2.16 Estrés positivo y estrés negativo

Se debe considerar que existen dos tipos de estrés. La Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés – SEAS (2012) en su página web afirma:

El estrés puede ser positivo o negativo. Es positivo cuando el individuo interpreta que las consecuencias de la situación serán favorables para sus intereses. Por el contrario, si percibe que dichas consecuencias serán desagradables o perjudiciales, el estrés será negativo. En ambos casos el estrés produce cansancio, activación fisiológica, etc.; sin embargo, el estrés positivo genera emociones positivas o agradables, mientras que el estrés negativo produce emociones negativas o desagradables. (¿Qué es el estrés?)

2.2.16.1 Eustrés

Se conoce desde la perspectiva positiva como “Estrés placentero que acompaña los eventos positivos” (Griffin et al., 2017, p.149).

2.2.16.2 Distrés

Desde la perspectiva negativa se concibe como “Estrés desagradable que acompaña los eventos negativos” (Griffin et al., 2017, p.149).

2.2.17 Síndrome de Adaptación General (SAG)

Existe el Síndrome de Adaptación General y que de acuerdo con Griffin et al. (2017) se explica:

Con base en este modelo, cada uno de nosotros cuenta con un nivel normal de resistencia a los eventos estresantes. Algunos toleran un mayor nivel de estrés y otros menos, pero todos contamos con un umbral a partir del cual el estrés comienza a afectarnos. (p.148)

La perspectiva del Síndrome de Adaptación General (SAG) describe las tres etapas del proceso del estrés.

Primera etapa alarma: “Como se ilustra en la figura, en esta etapa la resistencia de la persona se encuentra ligeramente por debajo de su nivel normal” (Griffin et al., 2017, p.149).

Segunda etapa resistencia: “Resistencia real al estresor, que supera su nivel normal de resistencia” (Griffin et al., 2017, p.149).

Tercera etapa agotamiento: “Se presenta el agotamiento y la resistencia de la persona disminuye notablemente por debajo de sus niveles normales” (Griffin et al., 2017, p.149)

Ilustración 4 Síndrome de Adaptación General

El síndrome de adaptación general



(Fuente: Griffin et al., 2017, p.149)

2.2.18 Tipos de estrés y sus síntomas

En cuanto a los tipos de estrés y sus síntomas, La American Psychological Association (2018) en su página web define el estrés agudo como:

Estrés agudo: El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador.

“Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo” (Centro de apoyo).

Síntomas del estrés agudo:

“Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés” (Página Web: American Psychological Association. 2018, Centro de apoyo).

“Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos” (Página Web: American Psychological Association. 2018, Centro de apoyo).

“Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable” (Página Web: American Psychological Association. 2018, Centro de apoyo).

“Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.” (Página Web: American Psychological Association. 2018, Centro de apoyo)

2.2.18.2 Estrés Agudo episódico

La American Psychological Association (2018) en su página web define el estrés agudo episódico como:

El estrés agudo episódico surge de la preocupación incesante. Los "doña o don angustias" ven el desastre a la vuelta de la esquina y prevén con pesimismo una catástrofe en cada situación. El mundo es un lugar peligroso,

poco gratificante y punitivo en donde lo peor siempre está por suceder.
(Centro de apoyo)

Aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención. Parecen estar perpetuamente en las garras del estrés agudo. (Centro de apoyo)

Síntomas Estrés Agudo episódico

La American Psychological Association (2018) en su página web afirma:

Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca. Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, la cual puede tomar varios meses. (Centro de apoyo)

2.2.18.3 Estrés Crónico

Se establece que “Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace

estragos mediante el desgaste a largo plazo” (Página Web: American Psychological Association. 2018, Centro de apoyo).

“El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones” (Página Web: American Psychological Association. 2018, Centro de apoyo).

Síntomas Estrés Crónico

La American Psychological Association (2018) en su página web afirma:

El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, la apoplejía e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés. (Centro de apoyo)

2.2.19 Estrés laboral

El estrés puede ser definido como un proceso que inicia con una serie de demandas del ambiente que el individuo recibe y este provoca un agotamiento mental provocado por esas demandas o exigencias superiores a lo normal. Esto genera en

cada individuo diferentes trastornos que van desde lo físico a lo mental y pueden provocar diferentes reacciones y enfermedades a las personas que lo padecen. (Vargas, 2016, p.63)

“Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose un aspecto principal de la seguridad y salud laboral” (Díaz, 2017, p.31).

2.2.20 Estresores

En cuanto a los estresores se puede decir que “Hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés.” (Pagina web: discapacidadprl.com, 2018, Riesgos Psicosociales: Estrés).

Por otro lado, por medio de la página web de la Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiatría ALCMEON, el Dr. Oscar Slipak en su artículo denominado “Estés laboral”, explica los estresores o factores organizaciones que provocan este estado de ánimo.

Estresores Extraorganizacionales

Son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo. Si bien estudios recientes sugieren que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal, no

podemos dejar de mencionar la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social. (p.1)

Estresores Intraorganizacionales

Oscar Slipak afirma que están divididos en cuatro tipos:

1. Estresores del ambiente físico

“Son los llamados de Ambiente Laboral Inadecuado. Entre éstos se encuentran:

Falta de luz o luz muy brillante

Ruido excesivo o intermitente

Vibraciones

Aire contaminado

Alta o baja temperatura.” (p.1).

2. Estresores de nivel individual: Entre los estresores de nivel individual se puede encontrar:

Sobrecarga de trabajo: La sobrecarga o estrés por sobreestimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas. Se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo,

responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros. Estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumenta los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea. (p.1)

“La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobreexigencia” (p.1).

Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo. (p.1)

Conflicto de roles: “El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias. En cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto. (p.1)

Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aún cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias. Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol. (p.1)

Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo de forma crónica. (p.1)

“Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce. Información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales” (p.1).

Discrepancias con las metas de la carrera laboral: “Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas” (p.1).

“La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años” (p.1).

“Es frecuente que además de una calidad deficiente del rendimiento laboral encontremos adicciones como el alcohol, las drogas, el café, el tabaco, entre otros” (p.1).

3. Estresores de nivel grupal

“Se incluyen como factores estresantes en los niveles grupales los siguientes:

Falta de cohesión grupal

Conflictos intragrupal

Conflictos intergrupales

Apoyo inadecuado del grupo” (p.1)

Un grupo son dos o más personas que comparten valores, metas, normas y que interactúan entre sí. Una organización puede crear un grupo de trabajo como una estructura: son los llamados grupos formales de la organización. También hay grupos informales, que interactúan dentro y fuera de la empresa. (p.1)

“La falta de apoyo por parte del grupo o sus miembros, como así también los conflictos inter e intragrupal, pueden, en su máxima gravedad, hacer caer una organización” (p.1).

“En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto.” (p.1).

4. Estresores organizacionales

Entre estos se puede encontrar:

Clima de la organización: Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso o relajado, cordial o no. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno. (p.1)

Estilos gerenciales: “Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, entre otros” (p.1).

Tecnología: Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus colaboradores de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales. (p.1)

Control de sistemas informáticos: “Cuando los integrantes de la organización, objetiva o subjetivamente, no dominan o controlan los sistemas informáticos que se utilizan, se generan situaciones de ansiedad y estrés que disminuyen la eficiencia” (p.1).

Las empresas, organizaciones e instituciones son ámbitos donde los individuos pasan la mayor parte del tiempo en estado de vigilia. La prevención

en ese ámbito debe ser esencial por parte de las autoridades o jerarquías, dentro de la tarea para cuidar la salud de los individuos y el ámbito donde se desarrolla su labor. (p.1)

2.2.21 Clima Organizacional

Para el clima organizacional que se desarrolla en las empresas Chiavenato (2017) define:

El concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. (p.74)

Como consecuencia del concepto de motivación (en el nivel individual) surge el concepto de clima organizacional (en el nivel de la organización) como aspecto importante de la relación entre personas y organizaciones. Vimos que las personas están en un proceso continuo de adaptación a muy diversas situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio individual. Esta adaptación no se restringe a la solución de las necesidades fisiológicas y de seguridad (las llamadas necesidades básicas), sino que también comprende la satisfacción de las necesidades sociales de

estima y autorrealización (las llamadas necesidades superiores). Como la satisfacción de las necesidades superiores depende mucho de otras personas, en especial de las que ocupan posiciones de autoridad, es importante comprender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas. La adaptación, como cualquier otra característica de la personalidad, varía de una a otra persona y, aun en un mismo individuo, de un momento a otro. Esa variación puede entenderse como un continuum que va desde una adaptación precaria, en un extremo, hasta una excelente adaptación, en el otro. Una buena adaptación significa salud mental. Las tres características principales de las personas mentalmente sanas son:

1. Las personas se sienten bien consigo mismas.
2. Se sienten bien en relación con otras personas.
3. Son capaces de enfrentar las demandas de la vida y de las circunstancias.

(p.74)

2.2.22 Síndrome Burnout

Con relación a este síndrome, conocido en español como “Síndrome del quemado”, Delgado & Valverde (2015) en su proyecto de tesis plantean que “El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico producido en el entorno laboral y que trasciende los síntomas no solo en el contexto organizacional sino a nivel del individuo.” (pág. 18).

Otra definición por parte de Luis Felipe; A. y González, E. (2015) en su libro es:

Una de las definiciones más aceptadas en la actualidad es la de Wilmar Schaufeli y Dirk Enzmann, los cuales consideran a este síndrome como un persistente estado negativo de la mente, relacionado con el trabajo, el cual ocurre con individuos normales. Sus características particulares son agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, baja motivación y desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo. (p.7)

2.2.22.1 Diferencia entre estrés y Burnout

El Burnout es un efecto a largo plazo del estrés crónico y se da en trabajos que presentan un contacto personal agudo, donde el apoyo del profesional se vuelve imprescindible; en especial dichas profesiones son las de la salud y el magisterio, donde el desafío es mantener una buena relación en donde exista acatamiento de las reglas que establece; esto implica un gasto importante de voluntad, atención constante y energía de reserva para responder a las demandas, tanto de estímulos internos como externos. El gasto de fuerzas y la frustración que surge ante la falta de una relación de cordialidad y acatamiento hacia la autoridad se convierte en el origen del Burnout. Por lo tanto, éste es la consecuencia del estrés, pero en periodos prolongados de tiempo; lo que genera es un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento y descaro hacia los destinatarios de los esfuerzos; así como sentimientos de incompetencia, deterioro de la propia valía y actitudes de rechazo

hacia el trabajo, que a la vez pueden estar acompañados de diversos síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima. (Luis Felipe; A, 2015, p.8)

Ilustración 5 Diferencia entre estrés y Burnout

Aspecto	Estrés	<i>Burnout</i>
Implicación en asuntos críticos	Excesiva	Casi ausente
Emotividad	Hiperactiva	Desgastada
Predominio del daño al organismo	Fisiológico	Emocional
Tipo de agotamiento	Físico	Físico, motivacional y emocional
Depresión	Es visto como una forma de economizar la energía	Se traduce en una pérdida de ideales, no por ahorro energético

Fuente: El Sahili González (2011).

2.2.22.2 Síntomas de Burnout

Es cuanto a los síntomas se tiene que “Es importante indicar que cada persona expresa los síntomas del Burnout de una manera única, pues el índice de desgaste está ligado a su personalidad; sin embargo, es posible caracterizar a quienes padecen este síndrome por tres aspectos.” (Luis Felipe; A, 2015, p.14)

1. Un deterioro del compromiso con el trabajo: Lo que inició en forma exacerbada, llega a convertirse en una labor cada vez más desagradable que no llena las aspiraciones igual que antes.

2. Un desgaste de las emociones: Los sentimientos positivos de entusiasmo, dedicación, seguridad y disfrute desaparecen y son reemplazados por los de ira, ansiedad y depresión.

3. Un desajuste entre la persona y el trabajo: Los individuos que viven con este padecimiento, gestaron su indisposición de forma gradual por cuestiones que ellas creían atribuibles a sí mismas y es difícil que observen los factores que se dieron en su empleo y que originaron ese desajuste. Como suele ocurrir, las personas que sufren acoso en su centro de trabajo, en inglés mobbing, se sienten culpables y de manera errónea creen que ellas provocaron todo el ataque; de igual forma, la autoinculpación se da en las personas con Burnout y, aunque su origen es laboral, consideran que proviene de sus fallas innatas, si bien en realidad fueron producidas por las demandas laborales que ayudaron a generar un círculo vicioso: el desencanto en el trabajo produce menos dedicación y las sanciones por este hecho generan desilusión. (Luis Felipe; A, 2015, p.14)

2.2.22.3 Consecuencias del Burnout

Pérdida de la satisfacción laboral: La satisfacción laboral puede ser definida como el grado de felicidad que experimenta una persona al estar en su trabajo

y se suele dar ante expectativas personales que corresponden con la realidad laboral. La satisfacción es importante porque, al verse disminuida, el empleado reduce su eficacia y está motivado a abandonar la organización. El Burnout produce una menor satisfacción laboral y es casi un antónimo de la misma si evita que el empleado esté absorto y feliz en su trabajo. (Luis Felipe; A, 2015, p.102-103)

Ausentismo: “El estrés profesional y el desgaste llevan poco a poco al deterioro de la salud de los trabajadores, lo que incide en que éstos presenten más enfermedades y, en consecuencia, falten con más frecuencia a su trabajo” (Luis Felipe; A, 2015, p.102-103).

Absentismo: Cuando “se encuentra poco motivado y el trabajo le inspira sentimientos en exclusiva negativos, trata de evitarlo a través de falsas excusas o fingimiento de malestares” (Luis Felipe; A, 2015, p.104).

Presentismo: “Consideran que se da cuando las demandas son muchas y no hay apoyo de la organización; pero independiente a estas explicaciones, el presentismo representa la falta de compromiso, competitividad y motivación sobre las actividades realizadas” (Luis Felipe; A, 2015, p.104).

Realización de esfuerzos mínimos: “Éste es un término parecido al de presentismo pero que tiene sus diferencias; en el último se intenta fingir que se realizan las labores, pero no hay la consciencia del despido tan clara como con los esfuerzos mínimos” (Luis Felipe; A, 2015, p.104-105).

Incremento de errores: “Otro efecto tanto del estrés prolongado como del desgaste es que se cometen mayores errores por la falta de concentración “(Luis Felipe; A, 2015, p.105).

2.2.22.4 Prevención e intervención del síndrome Burnout

Prevención del Burnout

Con la relación a la prevención de este síndrome Psicología Online Home Costa Sur Ayuda (2018) en su página web afirma:

Vamos a ver los puntos que debemos fortalecer para no caer dentro del problema del Burnout, también nos pueden ayudar para mejorar nuestra calidad de vida laboral además de prevenir el estrés en el trabajo. (Tratamiento para el Burnout, prevención)

Teniendo en cuenta que estamos en el entorno laboral se deberán trabajar a nivel de organización, a nivel interpersonal (entre nuestros compañeros) y a nivel individual, todos ellos deberán ser programados por la empresa ya que son de tipo organizacional, aunque nosotros hablaremos de algunas técnicas que podremos utilizar a título personal como sería el trabajo con técnicas de reestructuración cognitiva, consistiría en tomar la situaciones problemáticas y volver a evaluarlas y reestructurarlas para que dejen de ser problemáticas. También es útil que nos adiestremos en técnicas de autorregulación o de control, de gestión del tiempo, de delegación, desarrollo en habilidades sociales, asertividad, de entrenamiento en solución de problemas.... Y todo esto para conseguir que podamos mantener la motivación y el sentido que le

dábamnos a nuestro trabajo. El cambio será impresionante. (Tratamiento para el Burnout, prevención). (Tratamiento para el Burnout, prevención)

Y si todo esto le añadimos el aprendizaje de técnicas de relajación, yoga... o cualquier otra técnica que nos permita estar en una buenas condiciones para poder afrontar lo que se nos venga. (Tratamiento para el Burnout, prevención)

2.2.22.5 Intervención en Burnout

En cuanto a la intervención, Psicología Online Home Costa Sur Ayuda (2018) en su página web dice:

La intervención se debe realizar cuando el síndrome de estar quemado ya hace estragos en nosotros. Muchas veces los primeros en darse cuenta de la presencia del Burnout son las personas que nos rodean, es muy difícil que si estamos afectados por este síndrome nos demos cuenta de ello, sobre todo cuando ya está muy avanzado. Es bueno en estos momentos que recibamos el apoyo de nuestros compañeros (apoyo social). Una buena calidad de relaciones interpersonales en el trabajo modera el nivel de Burnout, juega un importante papel en la satisfacción laboral y aumenta la calidad de vida en el trabajo. La comunicación tiene un papel muy importante. (Tratamiento para el Burnout, intervención)

Como el Burnout afecta a muchas áreas de la vida, se debe utilizar un modelo de intervención de varios componentes integrados de forma que se complementen unos a otros. A nivel individual, se trata de mejorar los recursos

de protección o de resistencia para afrontar de forma más eficiente los estresores típicos de la función laboral y potenciar la percepción de control, la autoeficacia personal y la autoestima. (Tratamiento para el Burnout, intervención)

Normalmente se han utilizado intervenciones de tipo cognitivo-conductual como por ejemplo las del afrontamiento del estrés, reestructuración cognitiva, terapia racional emotiva y ensayo conductual. Desde la perspectiva cognitiva es esencial hacer frente a las cogniciones erróneas o desadaptativas, como expectativas irreales y falsas esperanzas. (Tratamiento para el Burnout, intervención)

2.3 DEFINICIÓN DE VARIABLES

2.3.1 Factor A, variable independiente

El estrés laboral

1. El estrés puede ser definido como un proceso que inicia con una serie de demandas del ambiente que el individuo recibe y este provoca un agotamiento mental provocado por esas demandas o exigencias superiores a lo normal. Esto genera en cada individuo diferentes trastornos que van desde lo físico a lo mental y pueden provocar diferentes reacciones y enfermedades a las personas que lo padecen. (Vargas, 2016, p.63)

2. “Es un elemento empobrecedor de la salud y la eficiencia, tanto individual como social, y actúa en gran medida en el lugar de trabajo, convirtiéndose un aspecto principal de la seguridad y salud laboral” (Díaz, 2017, p.31).

Para que se presente el estrés laboral una persona, debe de presentar situaciones que lo afecten tanto dentro como fuera de la organización, por ende, afectado su desempeño laboral.

Para esta investigación la opción de las definiciones a elegir será el número uno:

El estrés puede ser definido como un proceso que inicia con una serie de demandas del ambiente que el individuo recibe y este provoca un agotamiento mental provocado por esas demandas o exigencias superiores a lo normal. Esto genera en cada individuo diferentes trastornos que van desde lo físico a

lo mental y pueden provocar diferentes reacciones y enfermedades a las personas que lo padecen.

2.3.1. Factor B, variable dependiente

La calidad de vida laboral

1. Chiavenato (2017) lo define como:

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. La calidad de vida en el trabajo implica una constelación de factores, como satisfacción con el trabajo desempeñado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para decidir, posibilidades de participar y otros puntos similares. (p.297).

2. “La CVL es el resultado de las condiciones proveídas por una organización, las cuales impactan en la salud física, emocional y psicológica del trabajador” (Página web: Scielo Uruguay.2015, Ciencias Psicológicas).

3. Patlán (2017) lo define. “Se basan en la valoración del empleado con respecto a su medio laboral, donde predomina la satisfacción laboral, experiencias en la organización, motivación por el trabajo, proceso de humanización, necesidades personales o vida privada”

La calidad de vida laboral esta enlazada con el entorno externo, es por esto que una persona que tenga una vida familiar y social sana podrá tener una vida laboral tranquila y por consiguiente podrá enfrentar los obstáculos laborales fácilmente.

Para esta investigación la opción de las definiciones a elegir será el número tres: Se basan en la valoración del empleado con respecto a su medio laboral, donde predomina la satisfacción laboral, experiencias en la organización, motivación por el trabajo, proceso de humanización, necesidades personales o vida privada.

CAPÍTULO III
MARCO METODÓLOGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad

3.1.1.1 Teórica

Para esta investigación en cuanto a la finalidad teórica se define que “Es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación... para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia” (Chinchilla, Guerra, González y Jara, 2018, p.25).

3.1.1.2 Aplicada

Con relación a la finalidad aplicada se establece que se “Busca sobretodo resolver problemas cotidianos y evidentes que ocurren en un país, empresa, institución, comunidad, ámbito de estudio o grupo de personas, mediante acciones y medidas concretas y tomando como base los datos y la información producidas por la investigación” (Chinchilla et al., 2018, p.26).

En esta investigación se determina una finalidad aplicada, ya que con los resultados se puede determinar que se presenta estrés laboral en los colaboradores, por lo que se buscará la forma de reducir el problema mediante una propuesta, de esta forma aportar a la empresa información que le permita ser útil para poner en práctica y mejorar la calidad de vida de su fuerza laboral.

3.1.2 Dimensión temporal

3.1.2.1 Transversal

“Los diseños transeccionales realizan observaciones en un momento o tiempo único” (Hernández et al., 2014, p.166).

3.1.2.2 Longitudinal

“Analiza el desarrollo del tema investigado, tanto en diversos momentos como a lo largo del tiempo; todo con el fin de poder identificar y comparar los diversos comportamientos del tema conforme pasa el tiempo” (Chinchilla et al., 2018, p.26).

Esta investigación es de dimensión temporal transversal, ya que el análisis se realizará únicamente para el 2018, por ende, es a corto plazo. El estudio y recolección de datos se va a llevar a cabo en un momento específico y un tema determinado.

3.1.3 Marco

Con respecto al marco se refiere al tamaño o amplitud de la investigación, se definen los siguientes aspectos:

3.1.3.1 Mega

“Se pretende estudiar un gran espacio o temática. Una investigación es mega cuando se realiza un estudio nacional acerca de condiciones socioeconómicas y, para esto se aplica un censo en todo el país” (Chinchilla et al., 2018, p.27).

3.1.3.2 Macro

“Se refiere al estudio que se realiza en un aparte o fragmento de lo mega, por ejemplo un estudio de mercado en una provincia” (Chinchilla et al., 2018, p.27).

3.1.3.3 Micro

“Se refiere a una parte, un elemento, un subtema o un micro-espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación” (Chinchilla et al., 2018, p.27).

Para conocer cómo las causas del estrés laboral afectan la calidad de vida de los colaboradores se tomó la población del área de bodega de vidrio en su totalidad, por lo que se establece que el marco de la investigación es micro.

3.1.4 Naturaleza

3.1.4.1 Cualitativo

“Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, et al., 2014, p.7).

3.1.4.2 Cuantitativa

“Una investigación con un enfoque cuantitativo recaba, sobre todo, datos, cifras, cantidades, valores numéricos que respalden la prueba de hipótesis” (Chinchilla et al., 2018, p.28).

El enfoque de esta investigación es de tipo cualitativo, ya que, mediante el instrumento de recolección de datos con preguntas abiertas y datos numéricos de las preguntas, se obtiene información por parte del colaborador como, conductas, condiciones laborales, calidad de vida, provenientes del punto de vista de los encuestados, siendo estas características subjetivas que dependen de la percepción de cada individuo.

3.1.5 Carácter

En relación con el carácter de este estudio se define lo siguiente:

3.1.5.1 Exploratorio

“Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes” (Hernández, et al., 2014, p.91).

3.1.5.2 Descriptivo

“Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, et al., 2014, p.92).

3.1.5.3 Correlacional

“Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández, et al., 2014, p.93).

3.1.5.4 Explicativo

“Los estudios explicativos su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables” (Hernández, et al., 2014, p.95).

De acuerdo a los conceptos mencionados, el carácter de esta investigación es descriptivo-exploratorio, ya que busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, en este caso los colaboradores de Macopa Bodega de Vidrio, y además exploratorio, ya que en la organización no se ha llevado a cabo ningún estudio de esta índole.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1 Sujetos de información

“Es la persona con formación científica que es capaz de pensar, investigar, un objeto de investigación, en relación con un problema de investigación” (Página web Lizardo Carvajal, 2018, qué significa sujeto de investigación).

3.2.2 Fuente primera mano

“Todos los documentos como tesis de las universidades que se encuentran en línea y trabajos de investigación de organizaciones reconocidas” (Chinchilla et al., 2018, p.36).

Para esta investigación, la fuente de primera mano principal son las opiniones de los colaboradores de Macopa Bodega de Vidrio, recolectadas mediante el instrumento que se les aplicará.

Tabla 3 Fuente primera mano

Fuente primera mano			
Autor o autores	Universidad	País	Año
Delgado, G; Valverde, A.	Universidad de Costa Rica	Costa Rica	2015
Díaz Pérez, M.	Universidad Nacional Autónoma de México,	México	2017
Vargas Sandí, K.	Universidad Hispanoamericana	Costa Rica	2016
Chinchilla Jiménez, A.; Guerra Vargas, G.; González Vallejo, L. y Jara Ocampo, A.	Guía Cuantitativa para Trabajos Finales de Graduación, Tesinas y Tesis en Ciencias Sociales	Costa Rica	2018

Fuente: Elaboración propia, 2018

3.2.3 Fuente segunda mano

“Libros utilizados durante la investigación, tanto como fuentes de consulta como bibliográficos. En este apartado, se pueden incluir documentos tomados de sitios web siempre y cuando cuenten con su autor, título y año de publicación” (Chinchilla et al., 2018, p.36).

Tabla 4 Fuentes de segunda mano

Fuente segunda mano			
Autor o autores	Libros o sitios Web	País	Año
Bernal, C.	Metodología de la Investigación	Colombia	2016
Chiavenato, I	Administración de Recursos humanos	México	2017
Griffin, R.; Phillips, J.; Gully, S.	Comportamiento Organizacional	México	2017
Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio P	Metodología de la investigación	México	2014
Luis Felipe; A. y El Sahili González	Burnout Consecuencias y soluciones	México	2015
Patlán, J	Calidad de vida en el trabajo	México	2017
ABC.es Sociedad	El estrés constante en nuestra sociedad ha aumentado los trastornos de ansiedad	España	2012
American Psychological Association	Distintos Tipos de estrés	USA	2018
Artes industriales	Salud Ocupacional	Costa Rica	2014
Carvajal, L.	que significa sujeto de investigación	Colombia	2013
Consejo de Ministras y Ministros de Trabajo de Centroamérica y República Dominicana	Condiciones de trabajo	Costa Rica	2018
Discapacidadprl.	Estrés	Colombia	2018
Estrés laboral.INFO	¿Qué es el estrés laboral?	España	2018
Evaluación /principales instrumentos de evaluación	Bitácora	México	2017
Evaluación / técnicas auxiliares	Lista de cotejo	México	2017
Guías Costa Rica	Breve reseña histórica	Costa Rica	2018
Macopa	Nosotros	Costa Rica	2018

Miravalles, J	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	España	2018
Organización Mundial de la Salud (OMS)	Preguntas frecuentes	Argentina	2013
Posada, M. y González, M	Educación obrera para el trabajo decente	Argentina	2014
Proyecto audiovisual, periodista Carolina Rivera	Documental Macopa	Costa Rica	2014
Psicología Online Home Costa Sur Ayuda	Tratamiento para el Burnout, prevención e intervención	España	2018
Psicología y Mente	Tipos de gráficas: las diversas maneras de representar datos visualmente	España	2018
Psicología y Mente	Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas	España	2018
Saber Metodología	Codificación y tabulación de datos	Venezuela	2016
Scielo Uruguay	Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina	Uruguay	2015
SCRIBD	El estrés en la globalización	España	2018
Significados.com	Calidad de Vida	México	2017
Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés – SEAS	¿Qué es el estrés?	España	2012

Fuente: Elaboración propia, 2018

3.2.4 Fuente tercera mano

“Artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos. Se establece el nombre del artículo, nombre de la revista y el número como el año” (Chinchilla et al., 2018, p.36)

Tabla 5 Fuentes de tercera mano

Fuente tercera mano			
Autor o autores	Revista	País	Año
Slipak,	Revista Argentina de Neuropsiquiatría (ALCMEON)	Argentina	2018

Fuente: Elaboración propia, 2018

3.3 SELECCIÓN DE LA MUESTRA

3.3.1 Población

“Constituye el universo total sobre el cual se hace la investigación y puede estar conformada por comunidades, grupos, personas; situaciones, organizaciones” (Chinchilla et al., 2018, p.37).

La población sobre la cual se desarrollara la investigación se encuentra en el área de bodega de vidrio donde laboran operarios de máquinas, cortadores de vidrio, despachadores, bodegueros, encargados de área. Entre otros el total del universo son 66 colaboradores.

Tabla 6 Población

Población	
Detalle	Cantidad
Operaciones de vidrio y aluminio	37
Despacho vidrio	3
Producción vidrio y aluminio	26
Total	66

Fuente: Macopa, 2018

3.3.2 Muestra

“Constituye un subgrupo representativo de la población, idéntico en todos sus extremos, su tamaño no implica que una investigación sea mejor, porque se lleva a cabo en grupos grandes” (Chinchilla et al., 2018, p.37).

Para ampliar aún más la definición de muestra en el libro Metodología de la Investigación el autor menciona: “Una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (Hernández, et al., 2014, p.196).

Se hará el estudio a una muestra de la población, la cual es de 57 colaboradores, correspondiente en términos porcentuales al 86.36% de la población, ya que a la hora de aplicar el instrumento los colaboradores restantes no estaban presentes por incapacidad, vacaciones y día de descanso.

Tabla 7 Muestra

Muestra	
Detalle	Cantidad
Operaciones de vidrio y aluminio	30
Despacho vidrio	3
Producción vidrio y aluminio	24
Total	57

Fuente: Elaboración propia, 2018

3.3.3 Probabilística

“Muestra probabilística Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (Hernández, et al., 2014, p.175)

3.3.4 No probabilística

“Muestra no probabilística o dirigida Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (Hernández, et al., 2014, p.176).

Para esta investigación la muestra es probabilística, ya que todos los elementos de estudio presentes tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

3.4.1 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” (Bernal, 2016, p.254).

3.4.1.2 Instrumentos

3.4.1.2.1 Lista de cotejo

“Consiste en un listado de aspectos a evaluar (contenidos, capacidades, habilidades, conductas, etc.), al lado de los cuales se puede calificar (“O” visto bueno, o por ejemplo, una "X" si la conducta no es lograda) un puntaje, una nota o un concepto” (Página web Evaluación / técnicas auxiliares, 2018, lista de cotejo).

3.4.1.2.2 Bitácora

“Es un registro escrito, de manera permanente” (Página web Evaluación /principales instrumentos de evaluación, 2018, bitácora).

3.4.2 Entrevista

“Técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador” (Bernal, 2016, p.252).

3.4.2.1 Tipos de entrevista

3.4.2.1.1 Entrevista estructurada

“También se le denomina entrevista directiva; se realiza a partir de un esquema o formato de cuestiones previamente elaborado, el cual se plantea en el mismo orden y en los mismos términos a todas las personas entrevistadas” (Bernal, 2016, p.253).

3.4.2.1.2 Entrevista semiestructurada

“Es una entrevista con relativo grado de flexibilidad tanto en el formato como en el orden y los términos de realización de la misma para las diferentes personas a quienes está dirigida” (Bernal, 2016, p.253).

3.4.2.1.3 Entrevista no estructurada

“Durante la entrevista no estructurada, el entrevistador puede definir la profundidad del contenido, la cantidad y el orden de las preguntas o cuestiones por tratar con las personas que van a entrevistarse” (Bernal, 2016, p.253).

3.4.2.1.4 Entrevista en profundidad

“Requiere realizarse en repetidos encuentros entre el investigador y los entrevistados, para lograr la mejor comprensión de las representaciones que tienen las personas del tema de la entrevista tal como ellos la expresan en sus propias palabras” (Bernal, 2016, p.253).

3.4.2.1.5 Entrevista focal

“Está orientada a generar discusión entre un grupo personas para conocer la actitud y la aptitud de cada una de ellas respecto del tema de la entrevista. El entrevistador debe propiciar la participación espontánea de los integrantes del grupo” (Bernal, 2016, p.253).

3.4.2.2. Instrumento

3.4.2.2.1 Cuestionario

“Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (Hernández, et al., 2014, p.217).

3.4.2.2.2 Tipos de preguntas

3.4.2.2.2.1 Preguntas cerradas

“Son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar” (Hernández, et al., 2014, p.217)

3.4.2.2.2.2 Preguntas abiertas

“No delimitan de antemano las alternativas de res-puesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado; en teoría, es infinito, y puede variar de población en población” (Hernández, et al., 2014, p.220).

3.4.2.2.2.3 Preguntas de respuesta a escala

“Son aquellas preguntas básicamente dirigidas a medir la intensidad o del grado de sentimientos respecto a un rasgo o a una variable por medir” (Bernal, 2016, p.250).

Para esta investigación la recolección de datos se realizará mediante el cuestionario, utilizando los tres tipos de preguntas anteriormente mencionadas, de acuerdo a las necesidades a estudiar.

3.5 DEFINICIÓN CONCEPTUAL, OPERATIVA E INSTRUMENTAL DE LAS VARIABLES

3.5.1 Definición conceptual

“Se refiere a la claridad teórica de la variable y se extrae del marco teórico, se indica cual definición se utiliza en esta investigación. La misma definición del capítulo II” (Chinchilla et al., 2018, p.40).

3.5.2 Definición operativa

“Se refiere a traducir en indicadores que permitan la observación directa de la variable; es decir, la observación empírica donde la medición se realiza en aspectos concretos. Se indica con una escala gráfica” (Chinchilla et al., 2018, p.41).

3.5.3 Definición instrumental

“Se especifican las técnicas e instrumentos por utilizar para la recolección de la información; según las variables abordadas y los resultados esperados, se indican las preguntas que miden los indicadores de las variables” (Chinchilla et al., 2018, p.41).

3.5.4 Variable independiente: Estrés laboral

Definición conceptual

El estrés se define como la respuesta adaptativa de una persona a un estímulo que supone exigencias físicas o psicológicas excesivas.

Definición operativa

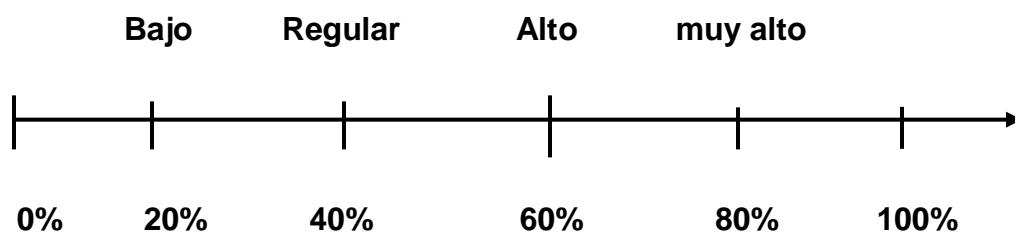
Alto: Si la frecuencia relativa es mayor de 60% pero menor a 80%

Muy Alto: Si la frecuencia relativa es mayor a 80% pero menor a 100%

Regular: Si la frecuencia es mayor a 40% pero menor a 60%

Bajo: Si la frecuencia es mayor a 20% pero menor a 40%

Muy bajo: Si la frecuencia es mayor a 0% pero menor a 20%



Definición instrumental

Para la recolección de estos datos se hará uso del cuestionario, donde se medirán los indicadores desde la pregunta 5 a la pregunta 27.

3.5.2 Variable dependiente: Calidad de vida

Definición conceptual

La CVL es el resultado de las condiciones proveídas por una organización, las cuales impactan en la salud física, emocional y psicológica del trabajador.

Definición operativa

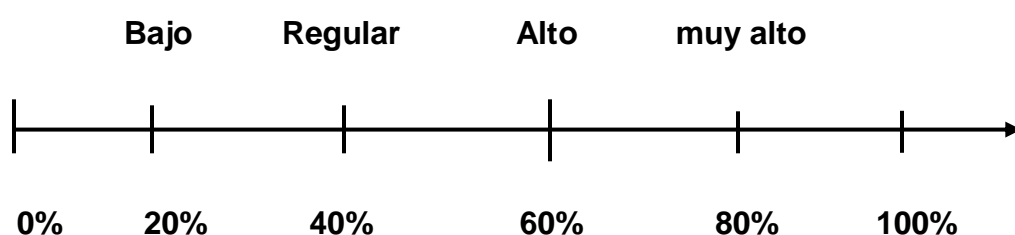
Alto: Si la frecuencia relativa es mayor de 60% pero menor a 80%

Muy Alto: Si la frecuencia relativa es mayor a 80% pero menor a 100%

Regular: Si la frecuencia es mayor a 40% pero menor a 60%

Bajo: Si la frecuencia es mayor a 20% pero menor a 40%

Muy bajo: Si la frecuencia es mayor a 0% pero menor a 20%



Definición instrumental

Los datos se recolectarán por medio de cuestionario, haciendo referencia a sus indicadores desde la pregunta 5 a la 27.

3.5.5 Cuadro operacionalización de las variables

Tabla 8 tabla operacionalización de las variables

Cuadro operacionalización de las variables					
Objetivos Específicos	Variable	Indicadores	Definición conceptual	Definición Operacional	Definición instrumental
Identificar las causas del estrés laboral organizacionales, intraorganizacionales y extra organizacionales que afectan la calidad de vida de los colaboradores de Macopa Vidrio	Estrés laboral	Estresores Organizacional, intraorganizacional y extraorganizacional	Puede ser definido como un proceso que inicia con una serie de demandas del ambiente que el individuo recibe y este provoca un agotamiento mental provocado por esas demandas o exigencias superiores a lo normal. Esto genera en cada individuo diferentes trastornos que van desde lo físico a lo mental y pueden provocar diferentes reacciones y enfermedades a las personas que lo padecen. (Vargas, 2016, p.63)	Alto: Si la frecuencia relativa es mayor de 60% pero menor a 80%. Muy Alto: Si la frecuencia relativa es mayor a 80% pero menor a 100%. Regular: Si la frecuencia es mayor a 40% pero menor a 60%. Bajo: Si la frecuencia es mayor a 20% pero menor a 40%. Muy bajo: Si la frecuencia es mayor a 0% pero menor a 20%	Por medio de un cuestionario dirigido a los colaboradores de Macopa bodega vidrio de la pregunta 5 a la 19
	Calidad de vida	Ambiente físico Ambiente individual Ambiente grupal Factores Familiares Factores Sociales Factores Económicos	Se basan en la valoración del empleado con respecto a su medio laboral, donde predomina la satisfacción laboral, experiencias en la organización, motivación por el trabajo, proceso de humanización, necesidades personales o vida privada. (Patlán, 2017, p.31)	Alto: Si la frecuencia relativa es mayor de 60% pero menor a 80%. Muy Alto: Si la frecuencia relativa es mayor a 80% pero menor a 100%. Regular: Si la frecuencia es mayor a 40% pero menor a 60%. Bajo: Si la frecuencia es mayor a 20% pero menor a 40%. Muy bajo: Si la	Por medio de un cuestionario dirigido a los colaboradores de Macopa bodega vidrio de la pregunta 19 a la 27

<p>Determinar el nivel del síndrome de Burnout (síndrome del quemado) que poseen los colaboradores de Macopa Vidrio</p>	<p>Síndrome de Burnout (síndrome del quemado)</p>	<p>Agotamiento emocional (EE)</p>	<p>El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico producido en el entorno laboral y que trasciende los síntomas no solo en el contexto organizacional sino a nivel del individuo. (Delgado, 2015, p.18)</p>	<p>frecuencia es mayor a 0% pero menor a 20</p> <p>(EE): Este aspecto cuenta con una puntuación máxima de 54 puntos. Para determinar si es baja debe ser menor de 34 puntos</p>	<p>Test de Maslach Que consta de 22 preguntas. De las cuales para medir (EE) corresponde a las preguntas 1,2,3,6,8,13,14, 16 y 20</p>
<p>Analizar cómo afecta el síndrome de Burnout (síndrome del quemado) en la calidad de vida de los colaboradores de Macopa Vidrio.</p>	<p>Síndrome de Burnout (síndrome del quemado)</p>	<p>Despersonalización (D) Realización Personal (PA)</p>	<p>El síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico producido en el entorno laboral y que trasciende los síntomas no solo en el contexto organizacional sino a nivel del individuo. (Delgado, 2015, p.18)</p>	<p>(D): Este aspecto cuenta con una puntuación máxima 30. Para determinar si es baja debe de ser menor que 8</p> <p>(PA): Este aspecto cuenta con una Puntuación máxima 48. Para determinar si la puntuación es baja debe de ser menor a 34 puntos</p>	<p>Test de Maslach Que consta de 22 preguntas De las cuales para medir (D) son las preguntas 5,10,11,15,22 y (PA) 4,7,9,12,17,18,19 ,21</p>
<p>Elaborar una propuesta que ayude a facilitar la reducción de los estresores laborales que perjudican al capital humano de Macopa Vidrio.</p>					

Fuente: Elaboración propia, 2018

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para esta investigación se llevó a cabo la aplicación de un cuestionario que está compuesto de 27 preguntas tanto abiertas como cerradas. Además se aplicó el instrumento de Maslach Burnout Inventory, con el propósito de conocer las causas del estrés laboral que afectan la calidad de vida de los colaboradores de Macopa Vidrio, además de buscar medidas que reduzca o evite el estrés en los trabajadores.

Para la presentación de los resultados, se utilizarán cuadros estadísticos y gráficos con el fin mostrar de una forma clara los datos recopilados en la investigación.

4.2 CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.2.1 Codificación

El Saber Metodología (2016) por Maloa Figueroa en su página web afirma:

Comboni, S. y Juárez, J., afirman desde una perspectiva cuantitativa que: La codificación es un procedimiento técnico mediante el cual, los datos obtenidos se clasifican en categorías y se traducen en símbolos, ya sean cifras o letras; es decir, se asigna a cada opción de respuestas un número o una letra que permita tabularla rápidamente. (Codificación y Tabulación de Datos)

Es importante señalar que la elaboración de un sistema de categorías y la codificación se pueden efectuar en forma simultánea, pero desde un punto de vista lógico, la codificación depende del sistema de categorías o valores que

adopte la variable o alternativas que presente la pregunta. (Codificación y Tabulación de Datos)

Taylor, S.J. y Bogdan, R., por su parte, sostienen desde una perspectiva cualitativa lo siguiente: "... la codificación es un modo sistemático de desarrollar y refinar las interpretaciones de los datos. El proceso de codificación incluye la reunión y análisis de todos los datos que se refieren a temas, ideas, conceptos, interpretaciones y proposiciones. Durante esta etapa del análisis, lo que inicialmente fueron ideas e intuiciones vagas se refinan, expanden, descartan o desarrollan por completo. (Codificación y Tabulación de Datos)

4.2.2 Tabulación

Luego de confeccionar la matriz de datos, se procede a la tabulación de los mismos. Según Rojas Soriano, R: "La tabulación es el proceso mediante el cual los datos recopilados se organizan y concentran, con base a determinadas ideas o hipótesis, en tablas o cuadros para su tratamiento estadístico. (Codificación y Tabulación de Datos)

Entonces tabular es contar las unidades que son ubicadas, ya sea en forma manual o con la utilización de una computadora, en cada categoría de una variable o unidades que son ubicadas simultáneamente en categorías

determinadas de dos o más variables. Por lo tanto, la tabulación puede ser simple, esto es, univariable o cruzada, es decir, bivivariable o multivariable. (Codificación y Tabulación de Datos)

Por supuesto, lo que antecede requiere un “plan de tabulación”, esto es, determinar de antemano qué resultados de las variables se van a presentar y cuáles relaciones entre las mismas se van a analizar, a fin de brindar respuesta al problema y los objetivos formulados. (Codificación y Tabulación de Datos)

La tabulación puede ser tratada de forma manual o informática. La primera se recomienda efectuar cuando el cuestionario es reducido y se realiza mediante el simple recuento de los datos. Para tabular mecánicamente se utiliza la informática, ya que la información que se recoge en las encuestas es muy amplia y exige, para su eficaz utilización, la realización de múltiples clasificaciones combinadas entre variables. Y la tabulación electrónica se realiza mediante el uso de equipo electrónico, el cual facilita de alguna manera el conteo de frecuencias. (Codificación y Tabulación de Datos)

4.3 TIPOS DE GRÁFICOS

4.3.1 Gráfico de barras

Psicología y Mente (2018) en su página web afirma:

El más conocido y utilizado de todos los tipos de gráficos es el gráfico o diagrama de barras. En éste, se presentan los datos en forma de barras contenidas en dos ejes cartesianos (coordenada y abscisa) que indican los diferentes valores. El aspecto visual que nos indica los datos es la longitud de dichas barras, no siendo importante su grosor. (Tipos de gráficas: las diversas maneras de representar datos visualmente)

Generalmente se emplea para representar la frecuencia de diferentes condiciones o variables discretas (por ejemplo, la frecuencia de los diferentes colores del iris en una muestra determinada, que solo pueden ser unos valores concretos). Únicamente se observa una variable en las abscisas, y las frecuencias en las coordenadas. (Tipos de gráficas: las diversas maneras de representar datos visualmente)

4.3.2 Gráfico circular o por sectores

Psicología y Mente (2018) en su página web nos dice:

El también muy habitual gráfico en forma de “quesito”, en este caso la representación de los datos se lleva a cabo mediante la división de un círculo

en tantas partes como valores de la variable investigada y teniendo cada parte un tamaño proporcional a su frecuencia dentro del total de los datos. Cada sector va a representar un valor de la variable con la que se trabaja. (Tipos de gráficas: las diversas maneras de representar datos visualmente)

Psicología y Mente (2018) nos dice: “Este tipo de gráfico o diagrama es habitual cuando se está mostrando la proporción de casos dentro del total, utilizando para representarlo valores porcentuales (el porcentaje de cada valor)” (Tipos de gráficas: las diversas maneras de representar datos visualmente)

4.3.3 Gráfico de líneas

Psicología y Mente (2018) en su página web nos dice:

En este tipo de gráfico se emplean líneas para delimitar el valor de una variable dependiente respecto a otra independiente. También puede usarse para comparar los valores de una misma variable o de diferentes investigaciones utilizando el mismo gráfico (usando diferentes líneas). Es usual que se emplee para observar la evolución de una variable a través del tiempo. (Tipos de gráficas: las diversas maneras de representar datos visualmente)

I. DATOS GENERALES

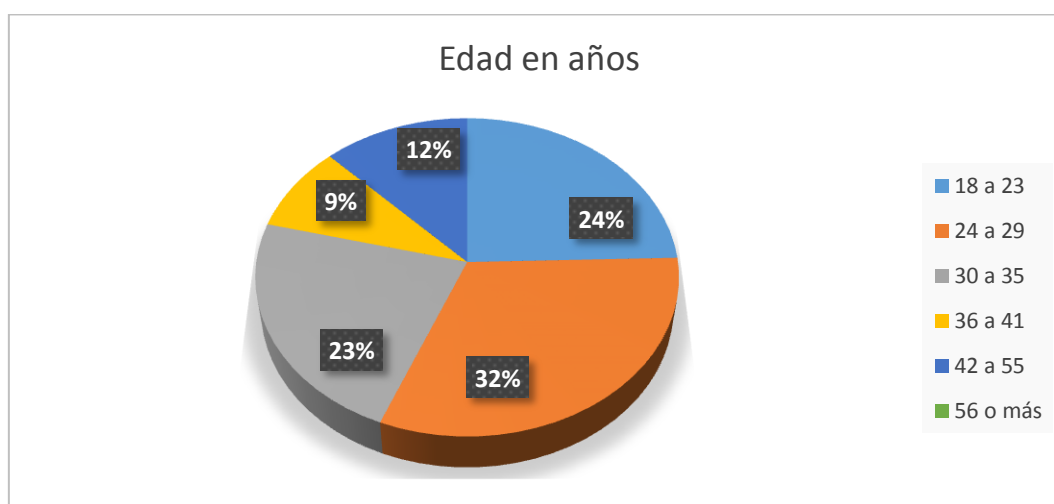
1. Edad en años

Tabla 9 Edad en años

Edad en años		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
18 a 23 años	14	24%
24 a 29 años	18	32%
30 a 35 años	13	23%
36 a 41 años	5	9%
42 a 55 años	7	12%
56 o más	0	0%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 1 Edad en años



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico se presenta la distribución de rangos por edad, como resultado, el porcentaje más alto es de 32% de la muestra son colaboradores que se encuentran entre 24 a 29 años, el 24% equivale a edades entre 18 a 23 años, seguido del 23% que corresponde a edades de 30 a 35 años, el 12% corresponde a edades de 42 a 55 años, por último, el 9% son colaboradores entre 36 a 41 años. La empresa no tiene personal en el área de Macopa bodega vidrio mayor a 56 años.

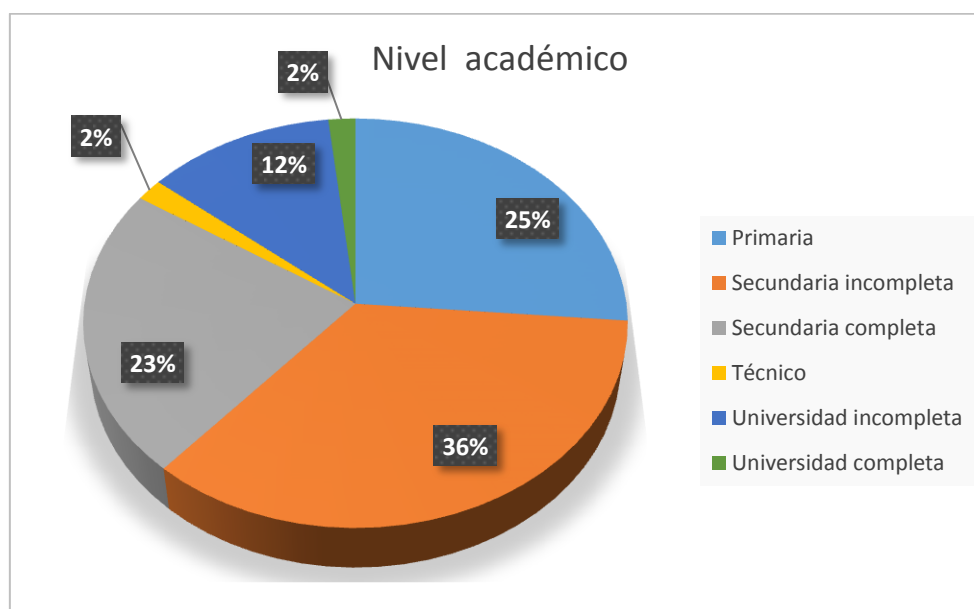
2. Nivel académico

Tabla 10 Nivel académico

Nivel académico		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Primaria	15	25%
Secundaria incompleta	20	36%
Secundaria completa	13	23%
Técnico	1	2%
Universidad incompleta	7	12%
Universidad completa	1	2%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 2 Nivel académico



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico, se muestra el nivel académico, el mayor porcentaje es de 36% que corresponde a los colaboradores con secundaria incompleta, seguido del 25% equivalente a colaboradores que cursaron únicamente primaria, el 23% cuenta con secundaria completa, el 12% universidad incompleta, 2% técnico y como último dato el 2% cuenta con universidad completa.

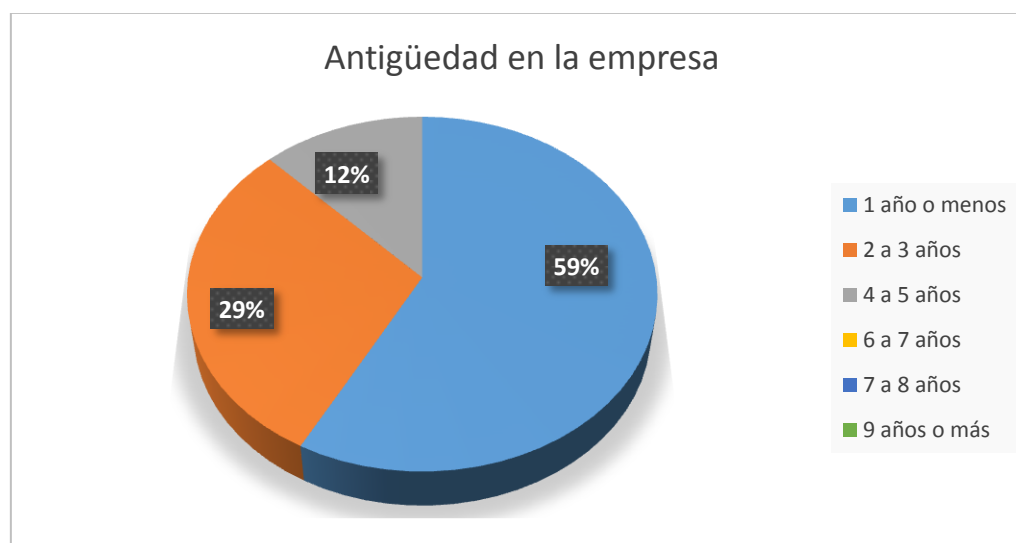
3. Antigüedad en la empresa

Tabla 11 Antigüedad en la empresa

Antigüedad en la empresa		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1 año o menos	33	59%
2 a 3 años	17	29%
4 a 5 años	7	12%
6 a 7 años	0	0%
7 a 8 años	0	0%
9 años o más	0	0%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 3 Antigüedad en la empresa



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico, se presenta la antigüedad laboral, la mayoría de colaboradores tienen entre 1 año o menos de antigüedad correspondiente al 59% de la muestra, seguido del 29% equivalente a colaboradores que tiene entre 2 a 3 años, y el 12% de la muestra equivale a colaboradores que tiene entre 4 a 5 años, la empresa no cuenta con personal en el área de bodega de vidrio con más de 5 años de antigüedad laboral.

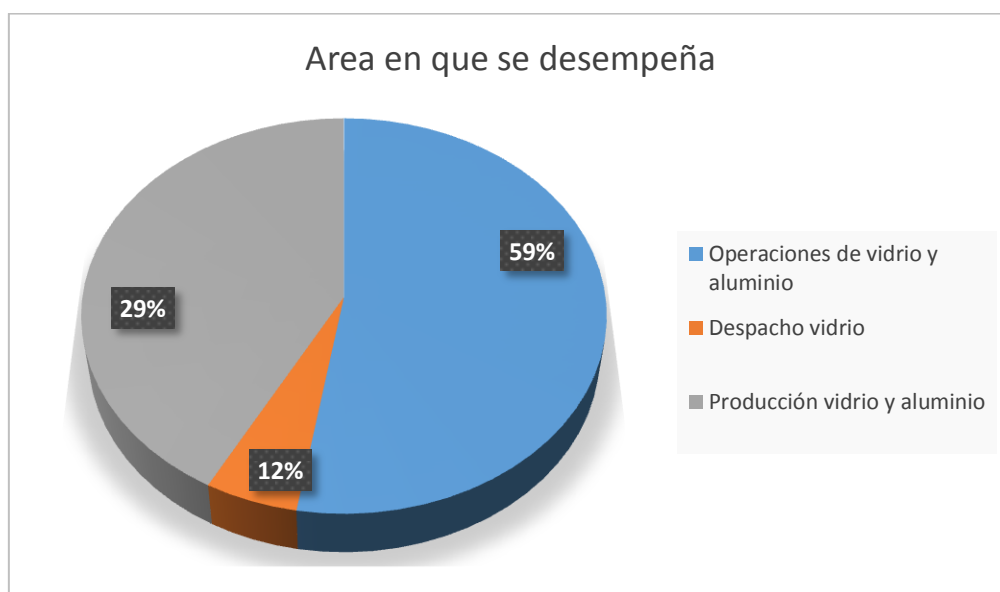
4. Área en que se desempeña

Tabla 12 Área en que se desempeña

Área en que se desempeña		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Operación de vidrio y aluminio	30	59%
Despacho de vidrio	3	29%
Producción de vidrio y aluminio	24	12%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 4 Área en que se desempeña



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico, se presenta la distribución del personal, donde se demuestra que la mayoría de colaboradores pertenecen al área de operaciones de vidrio y aluminio con un 59%, el 29% pertenecen a producción de vidrio y aluminio, el 12% restante son los colaboradores de despacho de vidrio.

II.VARIABLE: ESTRESORES LABORALES

Indicador 1: Estrés Organizacionales

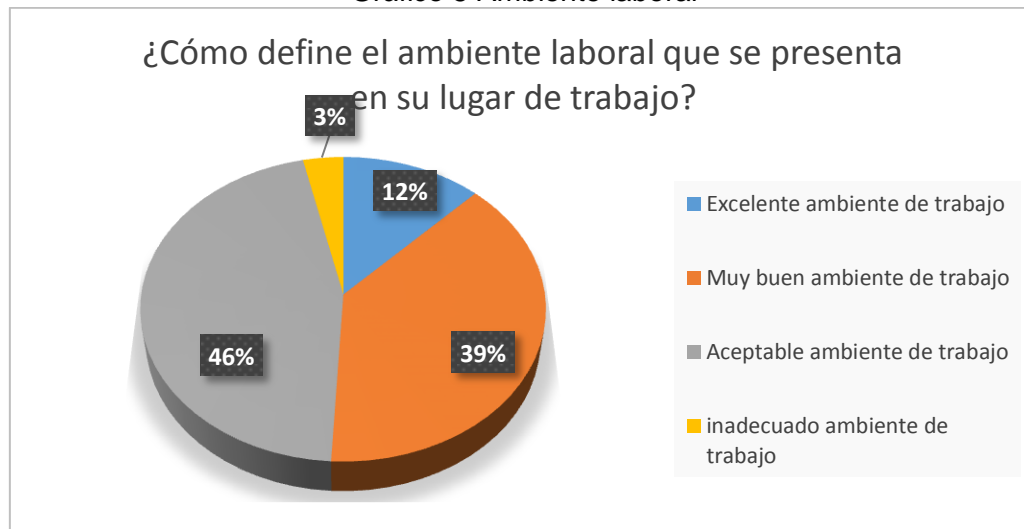
5. ¿Cómo define el ambiente laboral que se presenta en su lugar de trabajo?

Tabla 13 Ambiente laboral

Ambiente laboral		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Excelente	7	12%
Muy buen	22	39%
Aceptable	26	46%
inadecuado	2	3%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 5 Ambiente laboral



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico el 46% de la muestra coinciden que el ambiente de trabajo es aceptable, el 39% consideran muy buen ambiente, 12% establece que es excelente, mientras que una pequeña cantidad del 3% indica que existe un inadecuado ambiente laboral.

6. ¿Mi jefe tiene habilidad para negociar?

Tabla 14 Habilidad de negociar

Habilidad de negociar		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	48	84%
No	9	16%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 6 Habilidad de negociar



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

El 84% de la muestra considera que el jefe tiene la habilidad para negociar, mientras que el 16% opina lo contrario.

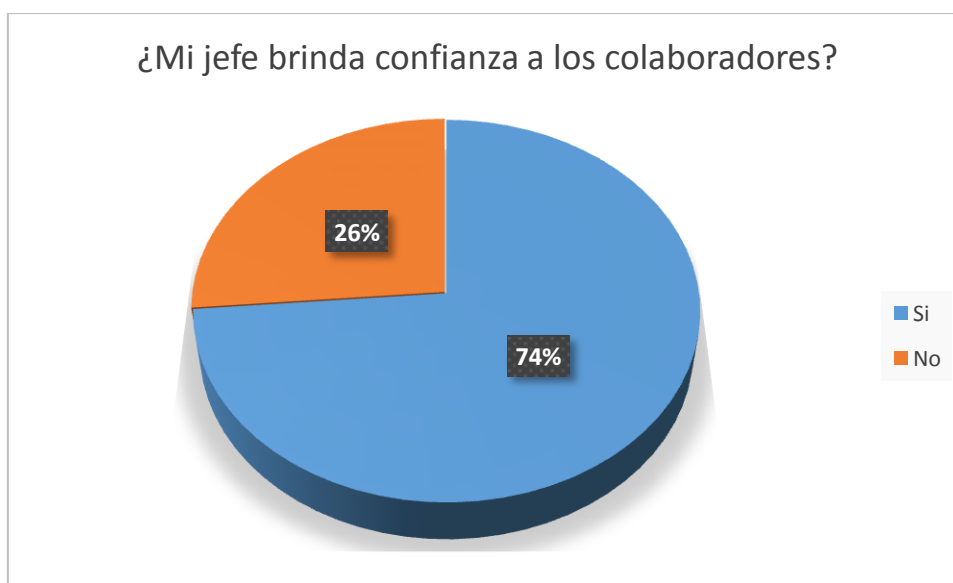
7. ¿Mi jefe brinda confianza a los colaboradores?

Tabla 15 Confianza

Confianza		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	42	74%
No	15	26%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 7 Confianza



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico se puede observar que el 74% de la muestra considera que el jefe les brinda confianza, mientras que el 26% determina que no.

8. ¿Mi jefe me respeta?

Tabla 16 Respeto

Respeto		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	54	95%
No	3	5%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 8 Respeto



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico se puede observar que el 95% de la muestra se siente respetado por su jefe, mientras que el 5% indica lo contrario.

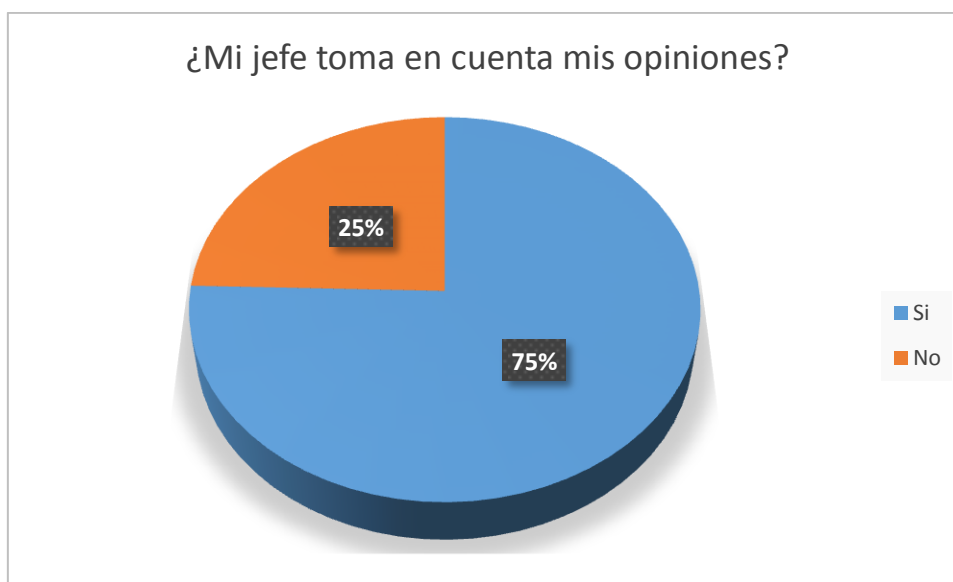
9. ¿Mi jefe toma en cuenta mis opiniones?

Tabla 17 Opiniones

Opiniones		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	43	75%
No	14	25%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 9 Opiniones



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico se puede observar que el 75% de la muestra considera que su jefe toma en cuenta sus opiniones, mientras que el 25% no está de acuerdo.

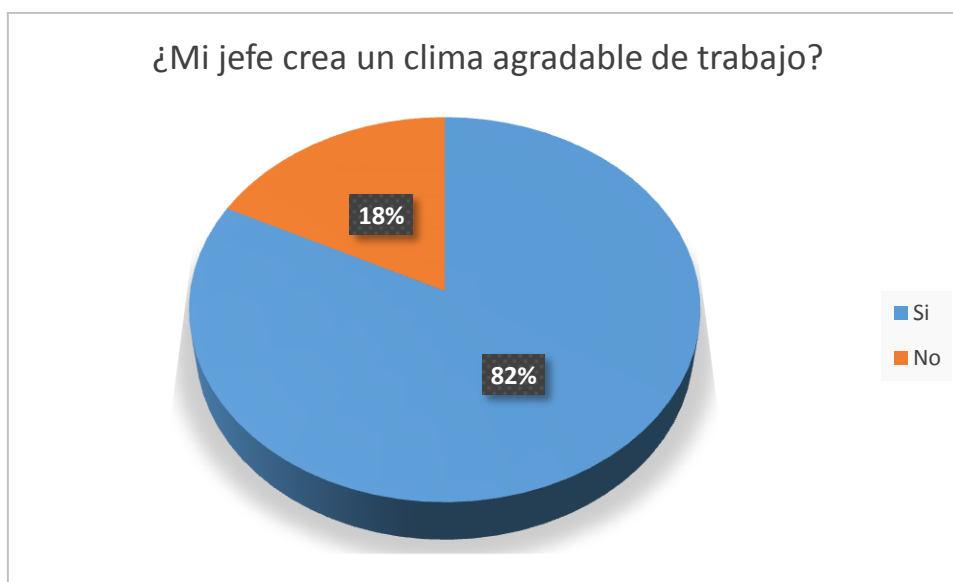
10. ¿Mi jefe crea un clima agradable de trabajo?

Tabla 18 Clima laboral

Clima laboral		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	47	82%
No	10	18%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 10 Clima laboral



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico se puede demostrar que el 82% de la muestra considera que su jefe crea un clima agradable de trabajo, el 18% opina lo contrario.

11. ¿Mi jefe mantiene un equilibrio entre autoridad e independencia de los trabajadores?

Tabla 19 Autoridad e independencia

Autoridad e independencia		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	50	88%
No	7	12%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 11 Autoridad e independencia



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Como se puede observar en este gráfico el 88% de los colaboradores considera que su jefe si mantiene un equilibrio entre autoridad e independencia, mientras que el 12% no está de acuerdo.

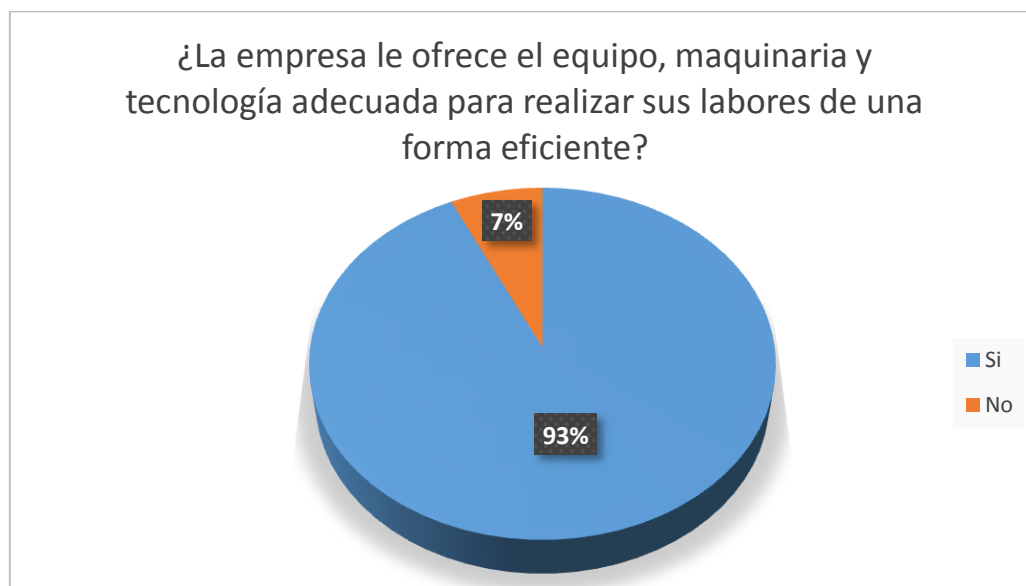
12. ¿La empresa le ofrece el equipo, maquinaria y tecnología adecuada para realizar sus labores de una forma eficiente? Si su respuesta es NO, justifique su respuesta:

Tabla 20 Herramientas de trabajo

Herramientas de trabajo		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	53	93%
No	4	7%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 12 Herramientas de trabajo



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En el gráfico se muestra que el 93% de la muestra está de acuerdo en que la empresa le ofrece el equipo, maquinaria y tecnología adecuada para realizar sus labores de una forma eficiente y el 7% restante opina que no.

Dentro de las respuestas negativas justificaron que:

- Equipo insuficiente para cada colaborador, en el caso de mesa de corte y conteo no todos tiene equipo

13. ¿Las actividades que realiza diariamente son las correspondientes al puesto asignado?

Tabla 21 Actividades diarias

Actividades diarias		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	45	79%
No	12	21%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 13 Actividades diarias



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Como se puede resaltar en el gráfico el 79% de los colaboradores encuestados revelan que las actividades que realizan diariamente son las correspondientes al puesto asignado, el 21% restante opina lo contrario.

Indicador 2: Estresores Intraorganizacionales

Ambiente físico

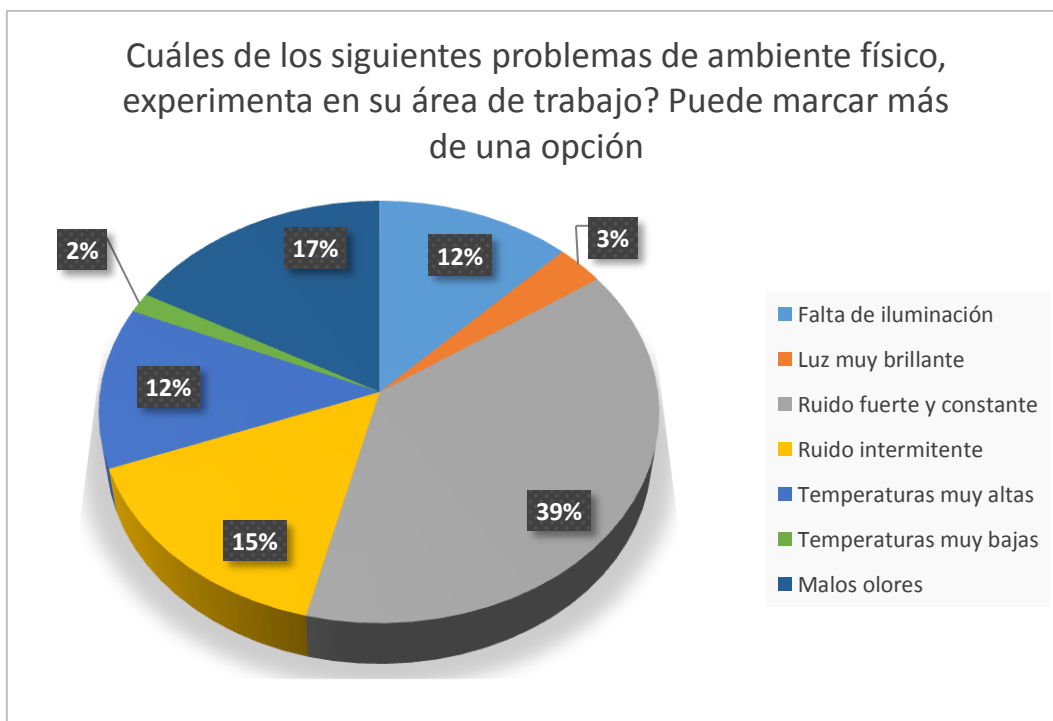
14. ¿Cuáles de los siguientes problemas de ambiente físico, experimenta en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción.

Tabla 22 Ambiente físico

Ambiente físico		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Falta de iluminación	8	12%
Luz muy brillante	2	3%
Ruido fuerte y constante	25	39%
Ruido intermitente	10	15%
Temperaturas muy altas	8	12%
Temperaturas muy bajas	1	2%
Malos olores	11	17%
Total	65	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 14 Ambiente físico



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico se puede observar que el porcentaje más elevado de la muestra es de 39% opinando que el ruido fuerte y contante, es el problema que se da en su área de trabajo, 17% coincide que el problema son los malos olores, el 15% establece que es el ruido intermitente, 12% falta de iluminación, el otro 12% temperaturas muy altas, el 3% luz muy brillante y el 2% siendo este los datos menores indican que las temperaturas muy bajas son el problema en su área de trabajo.

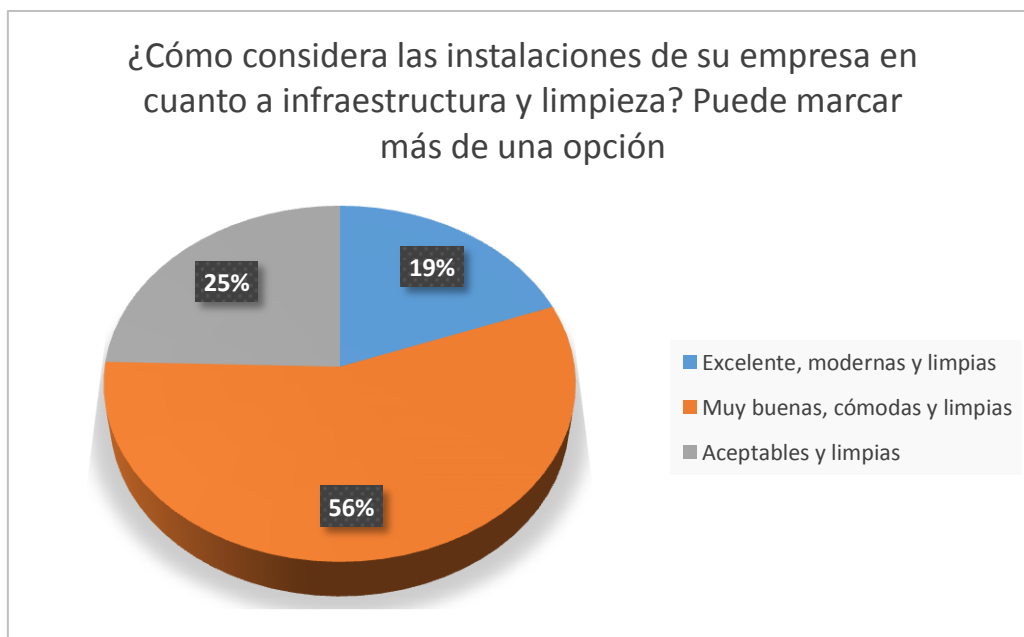
15. ¿Cómo considera las instalaciones de su empresa en cuanto a infraestructura y limpieza?

Tabla 23 Infraestructura y limpieza

Infraestructura y limpieza		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Excelentes, modernas y limpias	11	19%
Muy buenas cómodas y limpias	32	56%
Aceptables y limpias	14	25%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 15 Infraestructura y limpieza



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico se puede observar que un poco más de la muestra representado por el 56% considera que las instalaciones en cuanto a infraestructura y limpieza son muy buenas, cómodas y limpias, el 25% considera que son aceptables y limpias, mientras el 19% indica que son excelentes, modernas y limpias.

Ambiente individual

16. ¿Considera que usted tiene un recargo de funciones? Si su respuesta es SI, justifique su respuesta y si contesto que no, pase a la pregunta N.18.

Tabla 24 Recargo de funciones

Recargo de funciones		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	24	42%
No	33	58%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 16 Recargo de funciones



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En el gráfico se muestra que el 42% de la muestra considera que tiene un recargo de funciones y el 58% restante opina que no.

Dentro de las respuestas positivas justificaron que:

- Realizo funciones que no corresponde al puesto

- En ocasiones, le corresponde hacer tareas pesadas a una sola persona, mientras que la labor la deberían realizar más de dos colaboradores
- En el contrato de trabajo, se establecen responsabilidades, pero se hacen más de lo establecido
- Si hay sobrecarga, debido al trabajo no equitativo de parte de los demás compañeros

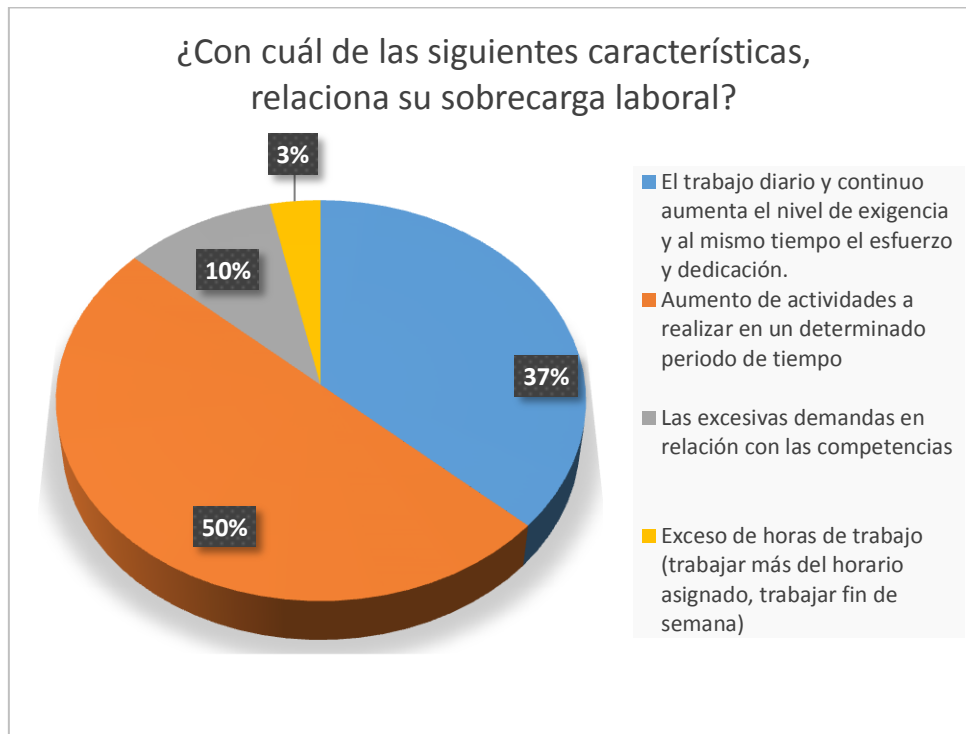
17. ¿Con cuál de las siguientes características, relaciona su sobrecarga laboral?

Tabla 25 Sobrecarga de funciones

Sobrecarga de funciones		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
El trabajo diario y continuo aumenta el nivel de exigencia y al mismo tiempo el esfuerzo y dedicación	11	37%
Aumento de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo	15	50%
Las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador (promociones inadecuadas y cambios tecnológicos u organizativos)	3	10%
Exceso de horas de trabajo (trabajar más del horario asignado, trabajar fin de semana)	1	3%
Total	30	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 17 Sobrecarga de funciones



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En el gráfico, se puede observar que el 50% de la muestra opina que el aumento de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo es el más alto, seguido del 37% que considera que el trabajo diario y continuo aumenta el nivel de exigencia y al mismo tiempo el esfuerzo y dedicación, el 10% Las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador (promociones inadecuadas y cambios tecnológicos u organizativos), y el porcentaje minoritario con el 3% establece que exceso de horas de trabajo (trabajar más del horario asignado, trabajar fin de semana).

18. ¿Dispone con el tiempo adecuado para realizar sus tareas labores diarias?

Tabla 26 Tiempo laboral

Tiempo laboral		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	51	89%
No	6	11%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 18 Tiempo laboral



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico, se observa que el 89% de la muestra dispone con el tiempo adecuado para realizar sus tareas laborales diarias, mientras que el 11% coincide que el tiempo no es el adecuado.

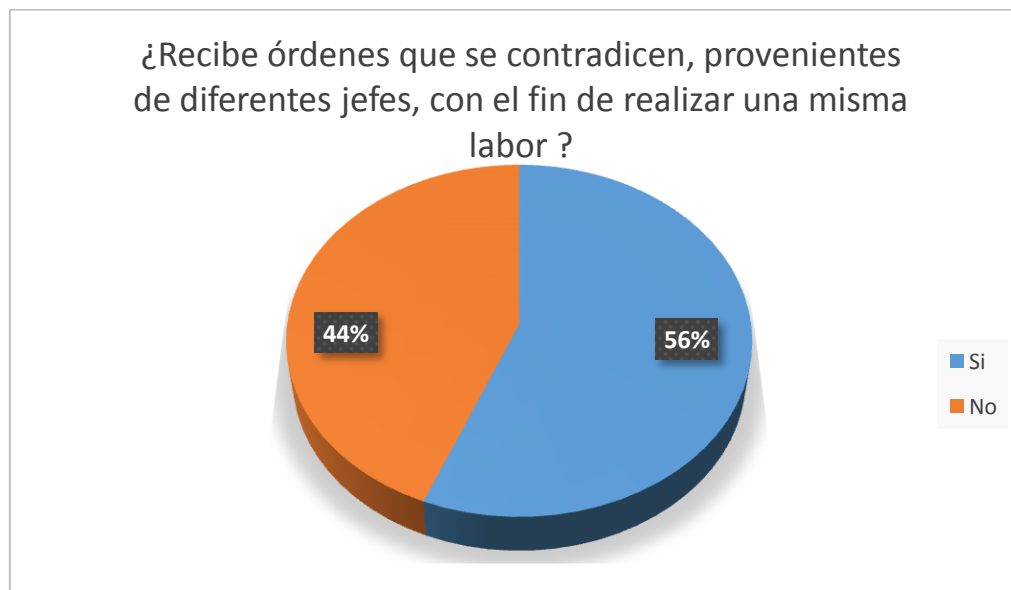
19. ¿Recibe órdenes que se contradicen, provenientes de diferentes jefes, con el fin de realizar una misma labor?

Tabla 27 Órdenes por parte de los jefes

Órdenes por parte de los jefes		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	32	56%
No	25	44%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 19 Órdenes por parte de los jefes



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

El 56% de la muestra determina que recibe órdenes que se contradicen, provenientes de diferentes jefes, con el fin de realizar una misma labor, mientras que el 44% restante coinciden de que no.

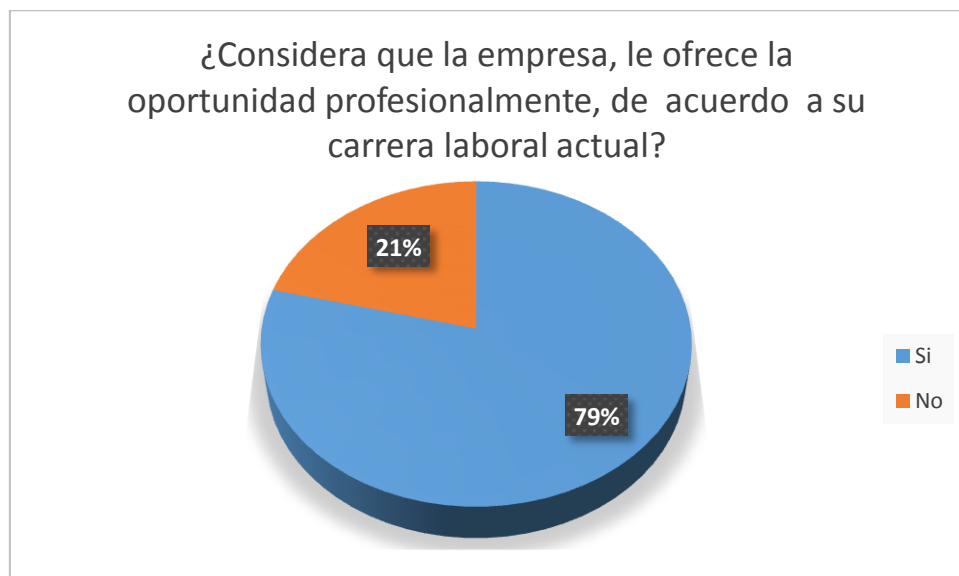
20. ¿Considera que la empresa, le ofrece la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, de acuerdo a su carrera laboral actual?

Tabla 28 Oportunidad de crecimiento

Oportunidad de crecimiento		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	45	79%
No	12	21%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 20 Oportunidad de crecimiento



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico, se observa que el 79% si considera que la empresa, le ofrece la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, pero el 21% opina que no.

21. ¿Considera que en su trabajo hay riesgos que atentan con su salud?

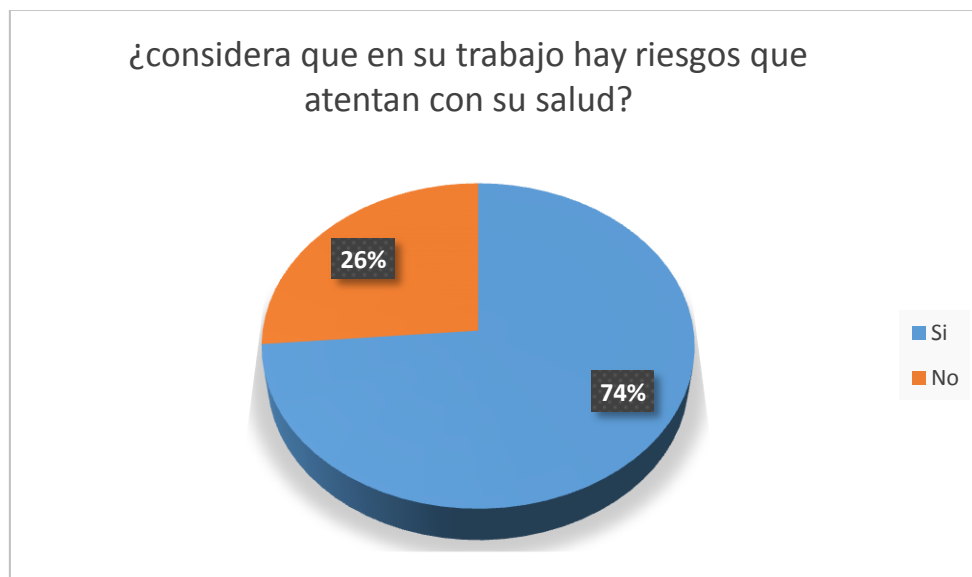
Si su respuesta es Si, justifique su respuesta:

Tabla 29 Riesgo en la salud

Riesgo en la salud		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	42	74%
No	15	26%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 21 Riesgo en la salud



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En el gráfico, se muestra que el 74% de la muestra considera que tiene un riesgo que atenta con su salud, mientras que 26% opina que no.

Dentro de las respuestas positivas justificaron que:

- Falta de procedimientos
- Cajas pesadas con un soporte muy pequeño

- Los pesos del vidrio producen contracturas musculares
- Hay vidrio, peso y sonido que afecta a la salud
- En el ambiente de la bodega existe mucho polvo de vidrio en circulación que al respirarlo diariamente puede provocar daños a la salud
- El vidrio mojado puede provocar un accidente
- En la jornada nocturna el frío es demasiado y provoca resfríos
- En descarga el puente grúa puede zafarse y provocar un accidente
- Cortaduras a la hora de manipular el vidrio independiente del tamaño que este sea
- La manipulación con los diferentes productos químicos que se utilizan pueden provocar daños en la salud
- En el ámbito de seguridad, por ejemplo, en este momento no existen un sistema avanzado de luces de emergencia en la bodega.

Nivel grupal**22. ¿Considera que hay apoyo por parte de sus compañeros de trabajo?**

Tabla 30 Trabajo en equipo

Trabajo en equipo		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	43	75%
No	14	25%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 22 Trabajo en equipo



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico, se puede observar que el 75% considera que hay apoyo por parte de sus compañeros de trabajo y el restante 25% opina de forma contraria.

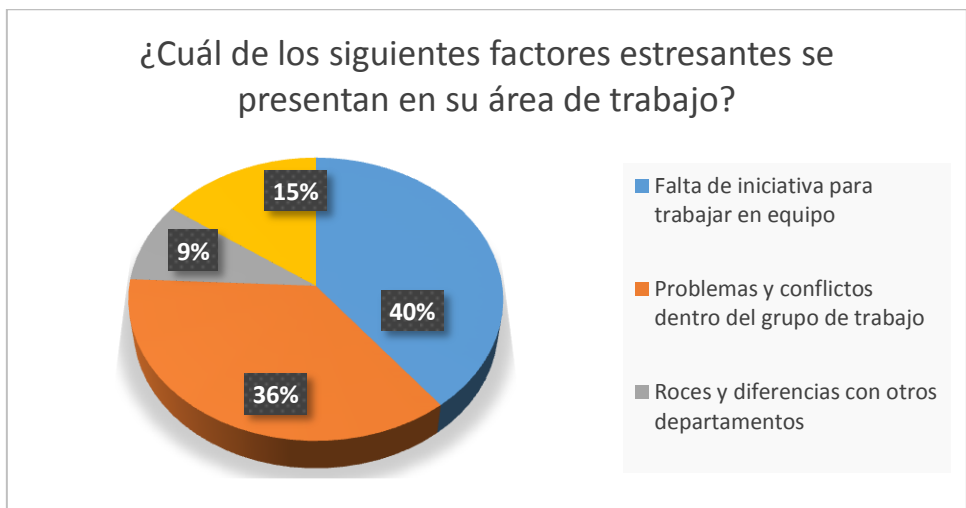
23. ¿Cuál de los siguientes factores estresantes se presentan en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción.

Tabla 31 Factores estresantes

Factores estresantes		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
falta de iniciativa para trabajar en equipo	26	40%
Problemas y conflictos dentro del grupo de trabajo	24	36%
Roces y diferencias con otros departamentos	6	9%
Falta de apoyo de las jefaturas a los grupos de trabajo	10	15%
Total	66	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 23 Factores estresantes



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico se observa que el factor estresante con mayor peso es la falta de iniciativa para trabajar en equipo, ya que representa un 40% de la muestra, seguido del 36% que corresponde a problema y conflictos dentro del grupo de trabajo, el 15% establece como factor estresante la falta de apoyo de las jefaturas y el 9% de los encuestados coinciden que son los roces y diferencias con otros departamentos.

Indicador 3: Estresores extraorganizacionales

Factores Familiares

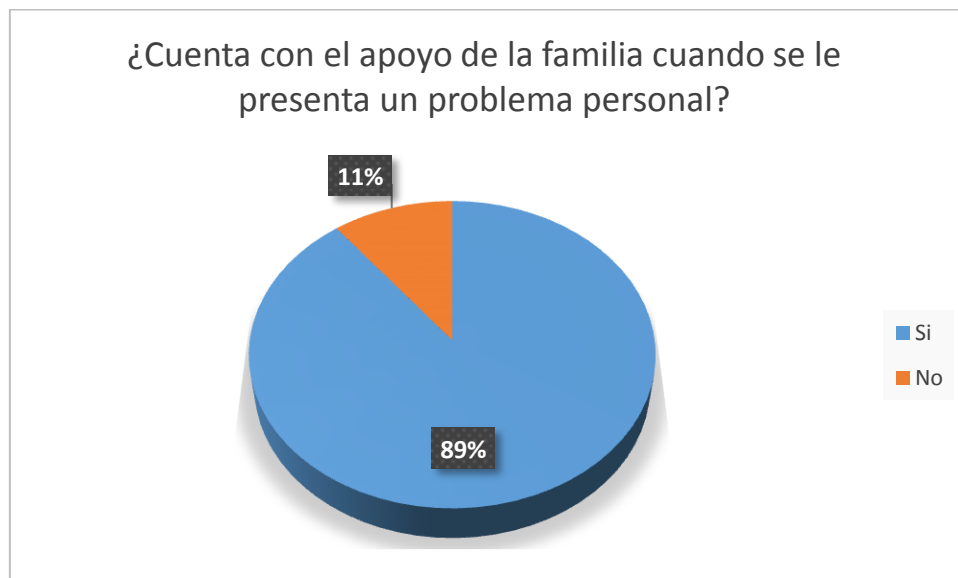
24. ¿Cuenta con el apoyo de la familia cuando se le presenta un problema personal?

Tabla 32 Apoyo familiar

Apoyo familiar		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	51	89%
No	6	11%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 24 Apoyo familiar



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

El 89% cuenta con el apoyo de la familia cuando se le presenta un problema personal, mientras que el 11% no cuenta con el apoyo.

Factores sociales

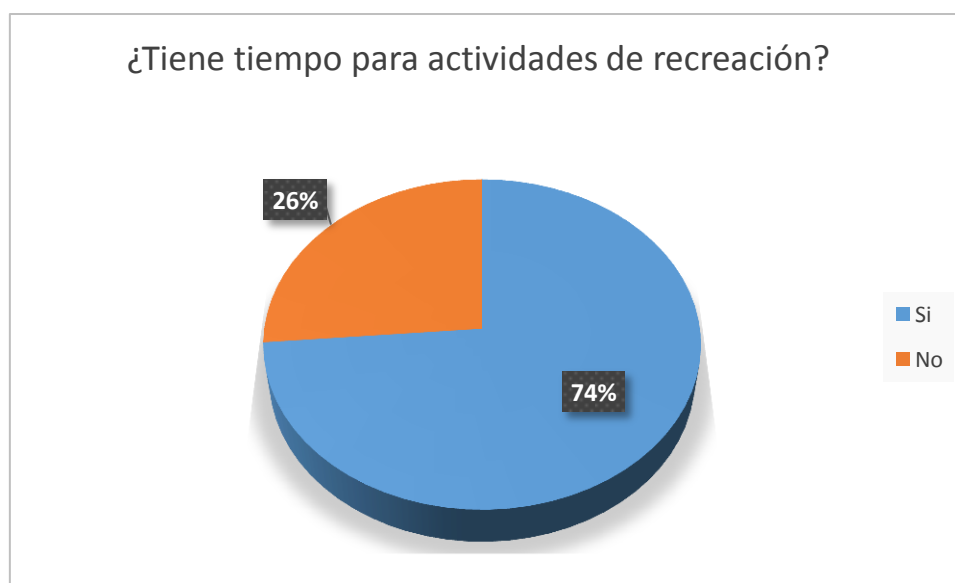
25. ¿Tiene tiempo para actividades de recreación?

Tabla 33 Recreación

Recreación		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	42	74%
No	15	26%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 25 Recreación



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

El 74% coincide que tiene tiempo para actividades de recreación, mientras que el 26% opina lo contrario.

Factores económicos

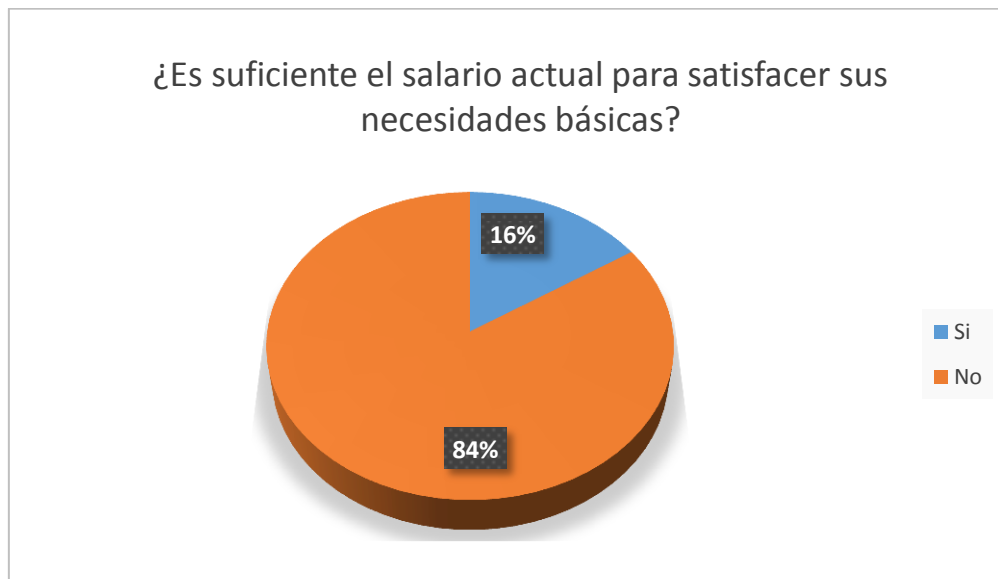
26. ¿Es suficiente el salario actual para satisfacer sus necesidades básicas?

Tabla 34 Salario

Salario		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	9	16%
No	48	84%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 26 Salario



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

En este gráfico se observa que el 84% determina que el salario actual no es suficiente para satisfacer sus necesidades, mientras que el 16% de la muestra opina que sí.

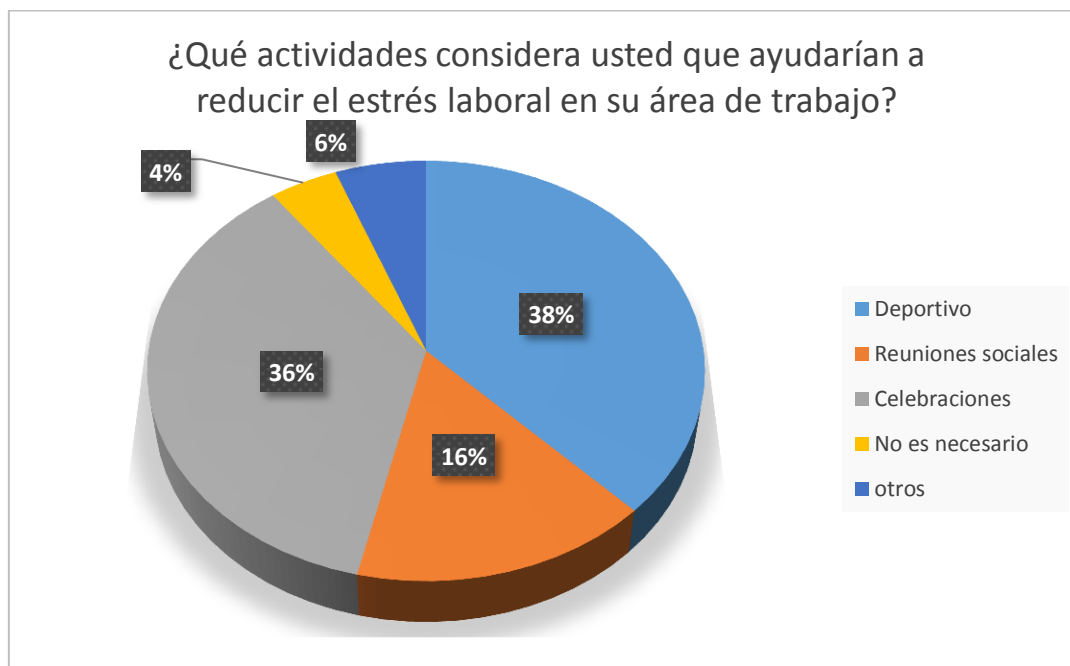
27. ¿Qué actividades considera usted que ayudarían a reducir el estrés laboral en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción. Si su respuesta fue OTRO detalle:

Tabla 35 Recreación

Recreación		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Deportivo	26	38%
Reuniones sociales	11	16%
Celebraciones	25	36%
No es necesario	3	6%
Otros	4	4%
Total	69	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 27 Recreación



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Con el mayor porcentaje de la muestra la actividad que los colaboradores consideran que ayudaría a reducir el estrés es el deporte con un 38%, mientras que 36% están

de acuerdo con que las celebraciones ayudarían, el 16% coinciden que las reuniones sociales, el 4% indica que no es necesario, mientras que el 6% indicó que otros, detallando:

- Oportunidad de apoyo de creatividad
- Música relajante
- Actividades de comunicación
- Ejercicios de relajación

VARIABLE III. MASLACH BURNOUT INVENTORY

Agotamiento emocional (EE)

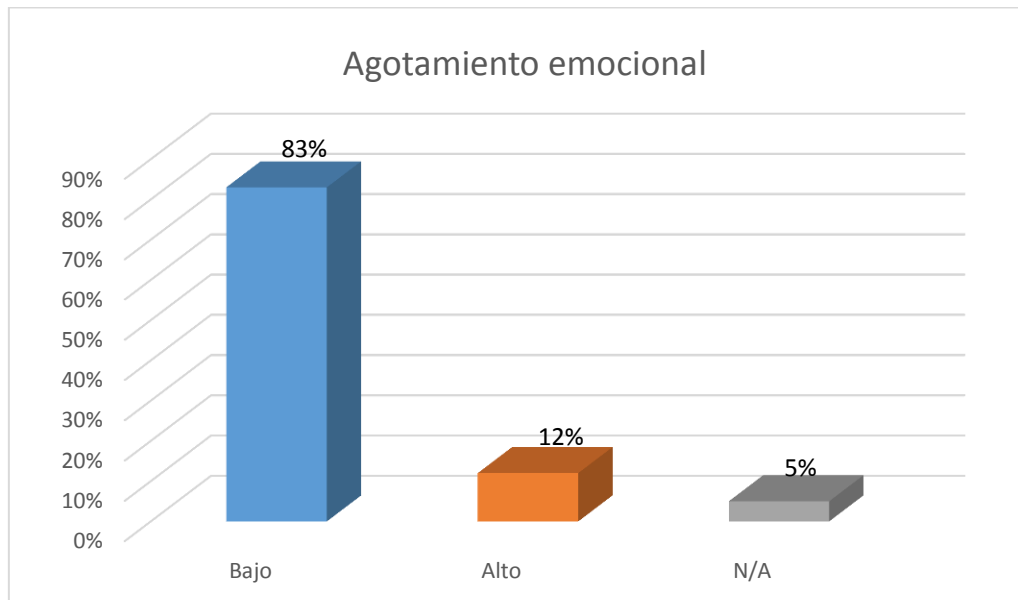
“Este explica que tan agotado emocionalmente se encuentra un trabajador por las exigencias de su trabajo. Este aspecto cuenta con una puntuación máxima de 54 puntos. Para determinar si es baja debe ser menor de 34 puntos” (Miravalles, Maslach Burnout inventory, pág. 1)

Tabla 36 Agotamiento emocional

Agotamiento emocional		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Bajo	47	83%
Alto	7	12%
N/A	3	5%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 28 Agotamiento emocional



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Como se puede observar en el gráfico el 83% de la muestra tiene un nivel de agotamiento emocional bajo, el 12% pertenece a los encuestados con un nivel de agotamiento alto y por último el 5% corresponde a los colaboradores que no realizaron el test de Maslach Burnout Inventory.

Despersonalización (D)

“Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Puntuación máxima 30. Para determinar si es baja debe de ser menor que 8”

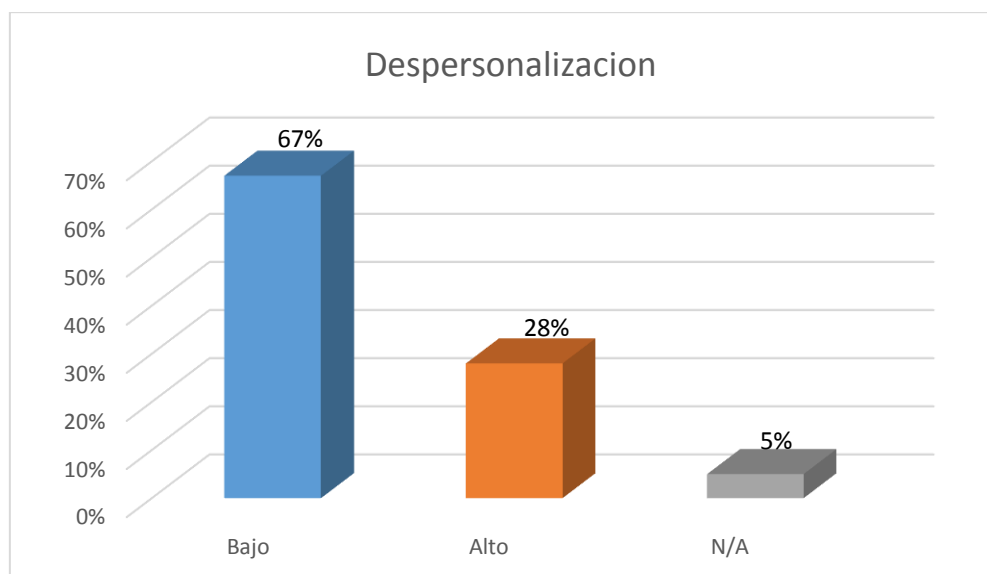
(Miravalles, Maslach Burnout inventory, pág. 1)

Tabla 37 Despersonalización

Despersonalización		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Bajo	38	67%
Alto	16	28%
N/A	3	5%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 29 Despersonalización



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Como se observa en el gráfico el 67% de la muestra ostenta una despersonalización baja, mientras que el 28% la presenta alta, el 5% corresponde a los colaboradores que no realizaron el test de Maslach Burnout Inventory.

Realización personal (PA)

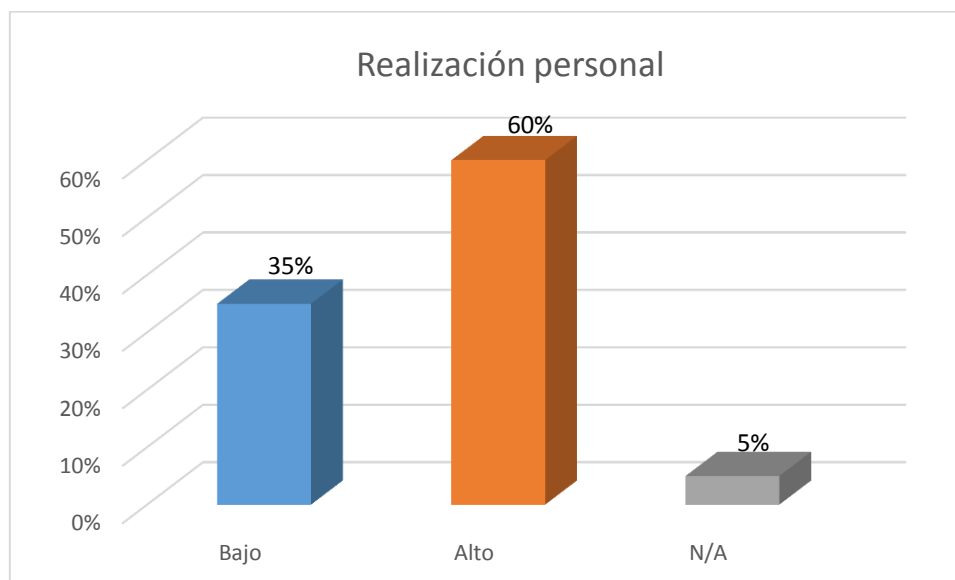
“Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48. Para determinar si la puntuación es baja debe de ser menor a 34 puntos” (Miravalles, Maslach Burnout inventory, pág. 1)

Tabla 38 Realización personal

Realización personal		
Criterio	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Bajo	20	35%
Alto	34	60%
N/A	3	5%
Total	57	100%

(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Gráfico 30 Realización personal



(Elaboración Propia. Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Macopa Vidrio, 2018)

Como se observa en el gráfico 60% de la muestra poseen una realización personal alta, mientras que el 35% posee una realización personal baja y el 5% corresponde a los colaboradores que no realizaron el test de Maslach Burnout Inventory.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo y de manera posterior al análisis de los resultados obtenidos en la herramienta aplicada a la muestra, se puntualizarán las conclusiones que se han alcanzado, lo cual hará posible poder brindar las recomendaciones a la empresa de Macopa Vidrio.

Tabla 39 Objetivo 1

Objetivo n°. 1	
Identificar las causas del estrés laboral organizacionales, intraorganizacionales y extra organizacionales que afectan la calidad de vida de los colaboradores de Macopa Vidrio.	
Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> La mayoría de personal del área de vidrio está conformada por personas con un rango de edad entre 19-35 años. Esto significa que son millennials y que se ven motivados por los incentivos laborales y el trabajo flexible. Además, que su principal objetivo es el cumplimiento de sueños y metas. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar encuestas para analizar el comportamiento de esta generación millennials e implementar un plan a partir de sus necesidades y expectativas de su entorno laboral. Poner en práctica la retroalimentación obtenida con el objetivo de implementar las acciones necesarias para promover los aspectos laborales que motivan su comportamiento.
<ul style="list-style-type: none"> Más de la mitad del personal tiene un nivel académico bajo, no han finalizado la secundaria. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un sondeo para conocer cuáles son los niveles o materias académicas pendientes de aprobar por parte de este personal. Crear alianzas estratégicas con instituciones educativas, como Colegio Boston, Instituto Jiménez, Instituto Yunis, Universidad Hispanoamericana, Centro Cultural de Idiomas, con el objetivo de ofrecer nuevas oportunidades de estudio a los colaboradores.
<ul style="list-style-type: none"> Más de la mitad de los encuestados tiene un año o menos de antigüedad en la empresa, esto señala que hay una alta rotación de personal, aunque la planilla creció de 308 a 349 personas en el último año y la mayoría se contrató en bodega de vidrio. 	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar el plan de reclutamiento y selección de personal de acuerdo con los resultados de este estudio y la Ley No. 9343 Ley de Reforma Procesal Laboral puesta en vigencia desde el 25 de julio de 2018, para lograr contratar personal más comprometido, con conocimiento real de sus labores y que el Departamento de Recursos Humanos aplique adecuadamente estos procesos.

Indicador 1: Estresores organizacionales

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> El ambiente laboral es bueno, la mayoría de los encuestados lo consideran adecuado para su labor. Un porcentaje mínimo de los trabajadores indica disconformidad con el estilo de liderazgo de su jefatura inmediata. | <ul style="list-style-type: none"> Mantener los esfuerzos que se llevan a cabo para que el ambiente laboral se siga apreciando de manera positiva por parte de los colaboradores, en aspectos tales como la comunicación, buenas relaciones interpersonales y el trabajo en equipo. |
| <ul style="list-style-type: none"> Una tercera parte de la muestra mantiene una relación laboral buena con su jefe, debido a la confianza y comunicación que este le brinda. La mayoría manifiesta que existe respeto entre ambos. Esto significa que se ha trabajado adecuadamente en lo relacionado al ambiente laboral de manera conjunta. | <ul style="list-style-type: none"> La buena relación laboral con las jefaturas se puede mantener con la comunicación, además de fortalecer las habilidades blandas y las directivas mediante talleres que fortifiquen aún más el proceso de confianza y de delegación. Promover las acciones de las jefaturas en apoyo a los colaboradores para alcanzar el éxito. Mantener los comentarios positivos y las críticas constructivas. Además, seguir incentivando las relaciones de respeto entre las jefaturas y los trabajadores, mediante el diálogo franco y sincero pero cordial. |
| <ul style="list-style-type: none"> Una tercera parte de la muestra expresa que los jefes toman en cuenta sus opiniones, lo que refuerza el trabajo en equipo. Se observa que el estilo de liderazgo es participativo, aunque la decisión final y la responsabilidad sigue siendo de la jefatura. | <ul style="list-style-type: none"> Las jefaturas deben de establecer mecanismos para aprovechar las opiniones y experiencias laborales de los subordinados, con el objetivo de enriquecer la toma de decisiones tomándolas en cuenta. De esta forma, se refuerza la figura del líder participativo y se generan nuevas soluciones a problemas del entorno laboral. |
| <ul style="list-style-type: none"> La mayoría considera que el equipo, maquinaria y tecnología que ofrece la empresa son eficientes para realizar las labores. Esto debido a que el equipo actual fue adquirido hace 5 años y su mantenimiento es realizado por una empresa externa especializada. | <ul style="list-style-type: none"> Elaborar un manual de procedimientos, para el uso adecuado de las herramientas y equipo, especificando el manejo correcto que se le debe dar a los recursos de la empresa, asimismo, establecer las medidas de seguridad para su uso. Además, se debe tener un plan de capacitación y divulgación del manual de procedimientos. Efectuar el control y seguimiento de inventario por cada trabajador para asegurar que todos cuenten con los implementos necesarios para realizar su función de manera eficaz y eficiente. De igual manera se debe dar el seguimiento y mantenimiento a cada uno de los equipos. |
| <ul style="list-style-type: none"> Más de la tercera parte de los colaboradores están de acuerdo y se sienten cómodos con las actividades diarias que realizan. Los colaboradores conocen la existencia del manual de procedimientos, aunque no se les han dado cursos de actualización para que realicen mejor sus funciones. | <ul style="list-style-type: none"> Actualizar los perfiles del Manual de Puestos para asegurar que se contengan las especificaciones y requerimientos adecuados para cada puesto de trabajo. Hacer una revisión cada año para garantizar su vigencia. Realizar una capacitación dirigida al personal en cuanto los cambios y actualizaciones de los perfiles del Manual de Puestos en aspectos de especificaciones de las tareas, requerimientos y responsabilidades. |

Indicador 2: Estresores intraorganizacionales

<ul style="list-style-type: none"> • En el ambiente físico predominan aspectos que causan inconformidad en los colaboradores, tales como el ruido fuerte y constante de la maquinaria, malos olores, así como la falta de iluminación, lo que genera estrés entre los colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una inspección por parte de los profesionales en Salud y Seguridad Ocupacional y de infraestructura, con el propósito de mejorar el ambiente laboral relacionado con aspectos de niveles de ruido, contaminación e iluminación y garantizar que los colaboradores cuenten con las condiciones óptimas laborales.
<ul style="list-style-type: none"> • La infraestructura y limpieza de las instalaciones en general son muy buenas, cómodas y amplias. Se presentan aspectos que se podrían mejorar como los horarios de limpieza y una mayor cultura organizacional sobre ornato y aseo. 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal encargado de limpieza y mantenimiento de las instalaciones, debe programar un rol diario de supervisión, coordinado con las jefaturas inmediatas para que no interfiera con la operatividad diaria, tanto de la bodega en general, como de las áreas comunes, con el objetivo de que el ambiente físico de la empresa, sea seguro y agradable. Promover que los colaboradores dentro de las áreas de trabajo e instalaciones mantengan el orden y aseo, mediante una campaña que refuerce estos valores.
<ul style="list-style-type: none"> • En el ambiente individual más de la mitad del personal indica que no tienen recargos en sus funciones, no obstante, menos de la mitad expresa que sí lo tiene. Dicho recargo según la opinión de los encuestados se debe a que ha habido un aumento de actividades en periodos determinados de tiempo, lo cual no concuerda con lo presentado en el contrato laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un estudio de las cargas de trabajo con la finalidad de determinar objetivamente si existen sobrecargas laborales que puedan ocasionar algún estresor intraorganizational.
<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo estimado para realizar las labores es el idóneo. La mayoría de los colaboradores indican que así es. Es decir que no se encuentra ningún tipo de presión que los afecte. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el seguimiento y control a la ejecución de cada una de las tareas de cada colaborador con el propósito de optimizar la asignación y el tiempo para cada una de las tareas para asegurar la productividad.
<ul style="list-style-type: none"> • Un poco más de la mitad de los trabajadores expresa que en ocasiones reciben órdenes de diferentes jefaturas sobre una misma tarea, esto crea confusión para el cumplimiento y la ejecución de las tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar la estructura organizacional mediante el análisis del organigrama de la empresa para tener por especificadas las líneas de mando correctas y la asignación de responsabilidades en los mandos de cada jefatura. • Incluir este aspecto de líneas de mando y responsabilidades de las jefaturas, en la capacitación del Manual de Puestos recomendada anteriormente.
<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los colaboradores señala que la empresa les brinda incentivos para que obtengan grados académicos profesionales, mediante becas de estudio y aun así existe un grado bajo de escolaridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de capacitación de estudios afines al plan estratégico de la empresa y sus necesidades futuras. • Crear contratos de cumplimiento con los trabajadores becados para que se mantengan

	<p>dentro de la empresa durante un periodo adecuado, luego de haber finalizado los estudios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear planes para los colaboradores que al momento que participen puedan recibir permisos especiales para atender las tareas educativas y ajustes de horario.
<ul style="list-style-type: none"> • Una tercera parte de los encuestados estima que hay riesgos que atentan contra su salud en el trabajo. Aunque se cuenta con inducción de procedimientos y gestión de riesgos, no hay control estricto sobre el cumplimiento de los procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar talleres trimestrales de mejoramiento de procedimientos y gestión de riesgos. • Elaborar reglamento de cumplimiento de los procedimientos que sea suscrito por todos los trabajadores. • La inducción que se brinda a los colaboradores de primer ingreso debe de ser rigurosa en los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manipulación del vidrio ✓ Levantamiento de cargas ✓ Uso correcto de maquinaria ✓ Orden dentro de las instalaciones ✓ Transitar en la bodega, ✓ Uso correcto de los accesorios de seguridad que le brinda la empresa ✓ Manejo adecuado de los diferentes productos químicos que se utilizan • Realizar talleres de actualización trimestrales para los brigadistas a cargo de los profesionales en Salud y Seguridad Ocupacional. • Realizar una demarcación adecuada en las zonas de riesgo de acuerdo con la normativa actual, el Ministerio de Salud y el reglamento interno de la empresa. • Realizar un taller de actualización para el uso correcto de los diferentes productos químicos que se utilizan, al que debe acudir el 100% de los trabajadores. • Revisar por parte del departamento de salud ocupacional de forma semanal, el entorno de la bodega para determinar irregularidades, como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ El acomodo y amarre adecuado del producto ✓ El uso correcto del equipo de seguridad ✓ Supervisar el adecuado funcionamiento de la maquinaria. ✓ Estado del EPP (Equipo de protección personal).
<ul style="list-style-type: none"> • Una tercera parte de los colaboradores expresan que se unen para lograr un fin común, esto debido a que existe apoyo por parte de los compañeros para trabajar en equipo. Esto es un indicador que incide en su productividad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las jefaturas deben realizar reuniones mensuales de trabajo en equipo, para conocer los resultados del cumplimiento de los objetivos y dar oportunidad de que los colaboradores puedan seguir ofreciendo sus puntos de vista para mejorar las distintas labores.

- El restante de los encuestados que indican que no se practica el trabajo en equipo, mencionan que los problemas para alcanzar los objetivos de forma grupal son: La falta de iniciativa, los problemas y conflictos dentro del grupo, esto sin duda genera estrés.
- Incentivar a los colaboradores a mantener la unidad y el trabajo en equipo por medio de:
 - ✓ Establece objetivos comunes
 - ✓ Crea un sentido de pertenencia
 - ✓ Lograr que exista un entendimiento entre las partes
 - ✓ Motiva el compromiso mutuo
 - ✓ Realiza actividades conjuntas de ocio
 - ✓ Crea una visión conjunta del futuro de la empresa

Indicador 3: Estresores extraorganizacionales

<ul style="list-style-type: none"> • Los trabajadores cuentan con apoyo familiar para enfrentar situaciones difíciles en el ámbito personal como laboral, esto lo indica la mayoría los encuestados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar en las instalaciones Macopa Vidrio una vez al año el Día de la Familia, con el objetivo de que los trabajadores inviten a sus familiares con quienes conviven para que conozcan la empresa y las funciones que se realiza. Además, que se destine un tiempo para el convivio, ofreciendo un refrigerio en el que compartan los invitados y todo el personal con sus jefaturas.
<ul style="list-style-type: none"> • Una tercera parte de los colaboradores, señalan que cuentan con tiempo para realizar actividades recreativas y deportivas, lo que ayuda a la liberación de estrés laboral. • Una tercera parte de los encuestados considera que para reducir el estrés laboral el deporte está en primer lugar y es el aliado perfecto, además de las celebraciones. Una parte mínima opinan que no es necesario. La minoría considera que el escuchar música relajante, o actividades que promuevan la comunicación y ejercicios de relajación serían los ideales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivar a los colaboradores para realizar actividades recreativas y deportivas, considerando su necesidad de eliminar el estrés. • Acondicionar un área bajo techo, (Área de Recreación) para que, mediante juegos recreativos en su tiempo libre, los colaboradores puedan practicar actividades tales como jugar pin pong, fútbolín, dardos, jenga y otros, que les permita mantener las buenas relaciones, concentración, bienestar y la salud.
<ul style="list-style-type: none"> • Una mayoría de la muestra expresa insatisfacción por los salarios que perciben. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar los servicios de una empresa consultora para llevar a cabo una encuesta salarial en el mercado con respecto a negocios similares a Macopa Vidrio para determinar posibles discrepancias en el esquema salarial de remuneraciones.

Tabla 40 Objetivo 2

Objetivo n°. 2	
Determinar el nivel del síndrome de Burnout (síndrome del quemado) que poseen los colaboradores de Macopa Vidrio.	
Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> De acuerdo con los resultados del test, el agotamiento emocional en los colaboradores es bajo, esto representa que la muestra en estudio, no se encuentra agotada por las demandas de su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener los niveles de agotamiento emocional bajo mediante: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer prioridades ✓ Supervisar que se le dedique el tiempo necesario a una tarea ✓ Programar pauta de cinco minutos cada hora para relajarse Ofrecer alternativas de vida saludable, por medio de una pizarra informativa que brinde consejos para: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener una buena salud física, emocional y mental ✓ Buenos hábitos alimenticios ✓ Mejorar las buenas relaciones interpersonales
<ul style="list-style-type: none"> Se encontró poca frialdad y distanciamiento de los colaboradores, debido a que el resultado de la muestra es bajo en cuanto a aspectos de la despersonalización, lo que apunta más bien hacia relaciones adecuadas en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Organizar puntos de encuentro para mantener el nivel actual, por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programar una vez al mes un desayuno compartido para motivar a los colaboradores a preservar una sana convivencia con los demás con el fin de lograr fortalecer las relaciones interpersonales ✓ Compartir ideas ✓ Incentivar al personal a participar de las diferentes actividades deportivas
<ul style="list-style-type: none"> Más de la mitad de los encuestados tiene una realización personal alta, los demás expresa que es baja. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el nivel de realización personal de los trabajadores fortaleciendo los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gratificación por las tareas que realiza ✓ Reconocimiento laboral, sentirse valorado y reconocido posibilita a un trabajador a sentirse realizado con lo que hace ✓ Halagar los éxitos personales

Tabla 41 Objetivo 3

Objetivo n°. 3	
Analizar cómo afecta el síndrome de Burnout (síndrome de quemado) en la calidad de vida de los colaboradores de Macopa Vidrio.	
Conclusiones	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> La mayoría de los colaboradores de Macopa bodega vidrio su calidad de vida no está afectada de manera significativa por el Síndrome del Burnout, ya que no presentan síntomas de agotamiento emocional. De acuerdo con el test practicado, los niveles de despersonalización de los encuestados son bajos, además de que el sentido de realización personal es alto. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un boletín digital y físico para mantener informados a los trabajadores acerca de los efectos para la salud que trae el agotamiento emocional y cómo prevenirlo. Realizar charlas semestrales por parte del personal encargado para mantener actualizado a los trabajadores en el tema de agotamiento emocional

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

6.1 PRESENTACIÓN

Los efectos y las causas del estrés dentro de las organizaciones tienen mucha importancia debido a que afectan la calidad de vida de los trabajadores, la motivación y el clima organizacional, pero también influyen en la productividad de la empresa.

Un trabajador con niveles de estrés elevados debido a diversos factores, puede ver reducida su motivación, su desempeño, su interés por el trabajo en equipo y puede ver afectada su salud. Esta problemática incide también en la forma en cómo la empresa alcanza sus objetivos y puede poner en peligro su competitividad.

Producto del análisis de los resultados obtenidos en la investigación se han determinado aspectos para la mejora, los cuales de aplicarse, pueden ayudar a que la empresa Macopa Vidrio tenga claridad en las acciones que puede llevar a cabo, para mantener todos aquellos factores que han ayudado hasta ahora a un adecuado ambiente laboral y reducir aquellos que son susceptibles de atenderse y mejorarse.

El propósito de este capítulo es ofrecer una propuesta que busca poner en práctica actividades organizacionales tendientes a solventar los principales puntos de acción que se recomendaron para que la empresa pueda implementarlos.

6.2 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación se basa en determinar las causas del estrés laboral que afectan la calidad de vida de los colaboradores de Macopa Vidrio considerando las variables de estudio y que intervienen en el entorno laboral interno y externo.

La elaboración de la propuesta posibilita establecer las actividades para brindar a los trabajadores y a la empresa un marco de referencia para el mantenimiento de las políticas organizacionales que han beneficiado el ambiente laboral de los trabajadores y proveer planes para brindar capacitación en cuanto al Manual de Procedimientos y Manual de Puestos que se deben actualizar, así como en temas de brigadas y manejo de químicos; determinar las necesidades de los millennials de acuerdo con su comportamiento; la creación de alianzas con instituciones educativas para brindar mayores posibilidades de crecimiento a los trabajadores y plantear medios informativos y actividades recreativas mediante planes organizacionales, que ayuden al manejo del agotamiento emocional, eviten la despersonalización y motiven a la superación personal de cada colaborador.

6.3. ALCANCES Y LIMITACIONES

6.3.1 Alcances

La propuesta busca ofrecer soluciones prácticas para que la Gerencia de Macopa Vidrio, en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos, puedan implementarlas con el objetivo de mantener y promover un adecuado ambiente organizacional, más seguro y con calidad de vida, con un adecuado manejo de las causas de estrés para una mejor productividad.

La propuesta está dirigida también a todos los colaboradores de Macopa Vidrio, para contribuir a una mayor identificación y sentido de pertenencia con la empresa, con base a un cada vez mejor clima organizacional que provea condiciones seguras y de mayor satisfacción en el plano laboral y personal.

6.3.2 Limitaciones

No se plantean limitaciones más que las posibilidades de inversión presupuestaria por parte de la empresa.

6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.4.1 Objetivo general

Elaborar una propuesta de mejoramiento que permita reducir las causas del estrés laboral que puedan afectar la calidad de vida de los colaboradores de Macopa Vidrio.

6.4.2 Objetivos específicos

- Elaborar una encuesta para analizar el comportamiento de la generación millennials de colaboradores e implementar un plan a partir de sus necesidades, que permita conocer cuáles son los niveles, materias académicas pendientes de aprobar o estudios que desean realizar.
- Proponer una matriz para la formalización de alianzas estratégicas con instituciones educativas para brindar nuevas oportunidades de estudio y superación a los colaboradores.
- Elaborar una matriz para la elaboración del manual de procedimientos, para las labores internas, uso adecuado de las herramientas y equipo.
- Diseñar una matriz de capacitaciones para llevar a cabo aquellas que sea ha recomendado y se lleve el registro adecuado de sus contenidos, así como una Hoja de Asistencia para el control de estas actividades.
- Diseñar un Plan de Recreación para disminuir el estrés para el personal de Macopa Vidrio.

6.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.5.1 Encuesta para analizar comportamiento de millennials en Macopa Vidrio

Se plantea este cuestionario con la finalidad de conocer los aspectos de interés, de motivación personal y cómo perciben el entorno laboral desde el punto de vista de millennials.

ENCUESTA

Lea detenidamente, siga las instrucciones y complete de la manera más precisa posible sus respuestas al completar este formulario, el cual será tratado de manera anónima y para efectos de mejorar la gestión de los recursos humanos.

1. ¿Cuántos años tiene?

- () 20 a 25 años
 () 25 a 30 años
 () Otro _____

2. ¿Desearía realizar o continuar estudios básicos, técnicos o profesionales?

- () Sí
 () No

Si respondió afirmativamente indique qué tipos de estudio:

3. Otorga un número del 1 al 7, para indicar cuál es la prestación o beneficio que más le interesa, siendo el 1 la de mayor interés.

- () Horario flexible
 () Estacionamiento propio
 () Fondos de ahorro
 () Subsidio para alimentación
 () Teletrabajo
 () Espacios de recreación
 () Incentivos para estudiar

4. Del 1 al 5, ¿qué tanta importancia le da al sueldo, al aceptar una oferta laboral?

- () Muy poco
- () Poco
- () Más o menos
- () Mucho
- () Muchísimo

5. Del 1 al 5, ¿qué tanta importancia le da a los días de vacaciones otorgados, al aceptar una oferta laboral?

- () Muy poco
- () Poco
- () Más o menos
- () Mucho
- () Muchísimo

6. Del 1 al 5, ¿qué tanta importancia le da al horario, al aceptar una oferta laboral?

- () Muy poco
- () Poco
- () Más o menos
- () Mucho
- () Muchísimo

7. Del 1 al 5, ¿qué tanta importancia le da al renombre de la empresa, al aceptar una oferta laboral?

- () Muy poco
- () Poco
- () Más o menos
- () Mucho
- () Muchísimo

8. Del 1 al 5, ¿qué tanta importancia le da a la cercanía de su residencia al lugar de trabajo, al aceptar una oferta laboral?

- () Muy poco
- () Poco
- () Más o menos
- () Mucho
- () Muchísimo

9. ¿Qué actividades recreativas considera que hace más interesante a una empresa?

- () Convivencia entre compañeros
- () Competencias deportivas con equipos
- () Juegos de sala
- () Ninguna

10. ¿Cuáles son sus objetivos a corto plazo?

- () Comprar automóvil
- () Formar una familia
- () Desarrollo profesionalmente
- () Continuar estudiando
- () Viajar
- () Comenzar a estabilizarme económicamente

11. ¿Cuáles son tus objetivos a largo plazo?

- () Comprar automóvil
- () Formar una familia
- () Desarrollo profesional
- () Comprar una casa
- () Otro_____

12. ¿Cuántos años le gustaría permanecer trabajando en una misma empresa?

- 3 meses a 6 meses
- 6 meses a 2 años
- 2 años a 4 años
- 4 años a 6 años
- 6 años a 8 años
- 8 años en adelante

13. ¿Cuáles son los TRES atributos que debe promover una compañía para un buen desarrollo laboral?

- Flexibilidad
- Innovación
- Buena compensación económica
- Ser líder en el mercado
- Responsabilidad social
- Motivar el Aprendizaje
- Desarrollo profesional
- Atender a diferentes clientes

14. ¿Cuáles serían las razones para terminar una relación laboral con una empresa?

- Baja competencia
- Horarios extra de trabajo
- Condiciones laborales no adecuadas
- Distancia
- Mal ambiente de trabajo
- Jefe
- Otro_____

Muchas gracias por tu participación.

6.5.2 Cuadro de propuesta de alianzas estratégicas con centros de estudios

Para establecer convenios, se propone la siguiente matriz que resume la información con instituciones como el Colegio Boston, el Instituto Jiménez, Instituto Yunis, la Universidad Hispanoamericana y otras como el Centro Cultural Costarricense Norteamericano, para que los trabajadores puedan continuar con los estudios de educación diversificada, técnica, parauniversitaria y superior.

Tabla 42 Propuesta de alianzas estratégicas con centros educativos


Institución	Tipo de cursos y carreras ofrecidas	Beneficios	Descuento por convenios corporativos
Colegio Boston	Primaria, Secundaria, Técnicas y Parauniversitaria	Becas y financiamiento, amplios horarios.	20 %
Instituto Jiménez	Primaria, Secundaria, Técnica y Parauniversitaria	Becas y carreras técnicas cortas.	20 %
Instituto Yunis	Carreras técnicas parauniversitarias	Financiamiento	20 %
Universidad Hispanoamericana	Carreras en Ciencias de la Salud y Ciencias Económicas	Becas y financiamiento	25 %
Centro Cultural Costarricense Norteamericano	Enseñanza del inglés.	Becas y financiamiento	15 %

Fuente: Elaboración propia, 2018

6.5.3 Matriz para la elaboración del Manual de Procedimientos de Macopa Vidrio

Para el desarrollo de la elaboración del Manual de Procedimientos se propone la siguiente matriz para cada procedimiento en el que se indica el Código del Procedimiento, la Versión más actualizada, el Número y el Nombre del Procedimiento, el Responsable de llevarlo a cabo y la descripción de las Actividades a realizar.

Tabla 43 Matriz para la elaboración del Manual de Procedimientos Macopa

	Matriz de Procedimientos Macopa Vidrio		Código: MV-PR-01-2018
			Versión: 1
N°	Procedimiento	Responsable	Actividades
1.0	Recepción de Orden de Entrega	Asistente de Ventas	Recibe la orden de entrega y hace su ingreso en el Sistema.
1.1	Revisión de Orden de Entrega	Supervisor de Bodega	Revisa que la Orden de Compra contenga:
1.2	Gestión del Transporte	Jefe de Transporte	Realiza la localización del lugar asignado para la entrega

Fuente: Elaboración propia, 2018

6.5.4 Matriz de Capacitaciones para Macopa Vidrio


Para efectos de llevar a cabo las capacitaciones que se ha recomendado utilizar por parte del Departamento de Recursos Humanos el uso de las siguientes

matrices para las respectivas capacitaciones que se mencionan y el uso de la Hoja de Asistencia como control y seguimiento de cada una.

6.5.4.1 Matriz de Capacitación Manual de Procedimientos

De acuerdo con la investigación, se determinó que se requiere la elaboración, por parte del Departamento de Recursos Humanos, de un Manual de Procedimientos para el desarrollo de las labores internas. Se requiere brindar la Capacitación acerca del Manual de Procedimientos, tal y como se propone a continuación.

Tabla 44 Matriz de Capacitación Manual de Procedimientos


		Matriz de Capacitación Manual de Procedimientos		Código: MV -PC-01-2018
				Versión: 1
Niveles	Alcance	Horas de capacitación	Contenido	
General	Personal Macopa Vidrio	8	1. Conceptos básicos de usos de procedimientos 2. Entrega de copia de procedimientos 3. Introducción a los procedimientos de Macopa Vidrio 4. Actividades de los procedimientos 5. Responsabilidades en los procedimientos 6. Beneficios para la compañía. 7. Preguntas y respuestas.	

Fuente: Elaboración propia, 2018

6.5.4.2 Matriz de Capacitaciones Manual de Puestos

También se identificó en el estudio que es necesaria una actualización, por parte del Departamento de Recursos Humanos, del Manual de Puestos y una revisión de las líneas de mando para tener claras las jerarquías de las jefaturas. Se requiere posteriormente brindar la Capacitación acerca del Manual de Puestos, tal y como se propone a continuación.

Tabla 45 Matriz de Capacitaciones Manual de Puestos


		Matriz de Capacitación Manual de Puestos		Código: MV-PC-02-2018	
				Versión: 1	
Niveles	Alcance	Horas de capacitación	Contenido		
General	Personal Macopa Vidrio	8	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos básicos del Manual de Puestos 2. Entrega de copia Manual de Puestos 3. Descripción de Puestos de Macopa Vidrio 4. Tareas y responsabilidades 5. Requerimientos de los puestos 6. Supervisiones recibidas y ejercidas. 7. Beneficios para la compañía. 8. Preguntas y respuestas. 		

Fuente: Elaboración propia, 2018

6.5.4.3 Matriz de Capacitación Procedimientos y Gestión de Riesgos para personal de primer ingreso.

Con la finalidad de brindar una adecuada inducción a los trabajadores de primer ingreso se propone también dentro de los planes de capacitación el tema de riesgos laborales.

Tabla 46 Matriz de Capacitación Procedimos y Gestión de Riesgos para personal de primero ingreso


		Matriz de Capacitación Procedimientos y Gestión de Riesgos Primer Ingreso		Código: MV -PC-03-2018
				Versión: 1
Niveles	Alcance	Horas de capacitación	Contenido	
General	Personal de Primer Ingreso Macopa Vidrio	8	1. Manipulación del vidrio 2. Levantamiento de cargas 3. Uso correcto de maquinaria 4. Orden dentro de las instalaciones 5. Transitar en la bodega, 6. Uso correcto de los accesorios de seguridad que le brinda la empresa 7. Manejo adecuado de los diferentes productos químicos que se utilizan 8. Fichas Técnicas de productos. 9. Manejo de Riesgos 10. Preguntas y respuestas	

Fuente: Elaboración propia, 2018

6.5.4.4 Matriz de Capacitación Brigadistas Seguridad Ocupacional

Con respecto a los brigadistas se propone a los profesionales de Salud y Seguridad Ocupacional la siguiente capacitación.

Tabla 47 Matriz de Capacitación Brigadistas Seguridad Ocupacional

		Matriz de Capacitación Brigadas		Código: MV -PC-04-2018	
				Versión: 1	
Niveles	Alcance	Horas de capacitación	Contenido		
Especialista	Miembros de la Brigada Macopa Vidrio	8	1. Manejo de incendios 2. Uso de extintores 3. Simulacro de evacuación de instalaciones 4. Contención de agentes químicos. 5. Mantenimiento y uso de EPP (Equipo de Protección Personal) 6. Prevención y control de accidentes. 7. Primeros Auxilios.		

Fuente: Elaboración propia, 2018

6.5.4.5 Matriz Programa de Capacitaciones Macopa Vidrio

Con esta matriz se integran en un programa el control de las capacitaciones que se deben llevar a cabo y de esta forma calendarizarlas adecuadamente y determinar los responsables de brindarlas.

Tabla 48 Matriz Programa de Capacitaciones Macopa Vidrio

	Programa de Capacitaciones		Código: MV-PC-2018
			Versión: 1
Nombre de la Capacitación	Responsable	Duración	Fecha:
Actualización Manual de Procedimientos			
Actualización Manual de Puestos			
Procedimientos y Gestión de Riesgos			
Brigadas de Salud y Seguridad			

Fuente: Elaboración propia, 2018

6.5.4.6 Hoja de Control de Asistencia a Capacitaciones

Como parte del control y seguimiento de las capacitaciones se propone utilizar para cada ocasión que se brinde un curso, un taller o seminario, la siguiente hoja de asistencia para verificar los nombres de los trabajadores que participan.

Tabla 49 Hoja de Control de Asistencia a Capacitaciones

	CAPACITACIONES HOJA DE ASISTENCIA		Código: MV-PC-02-2018
			Versión: 1
TEMA:			
FECHA:		LUGAR:	
ID	APELLIDO Y NOMBRE	FIRMA	
Dictado por:			

Fuente: Elaboración propia, 2018

6.5.4.7 Presupuesto General para Capacitaciones

Para efectos de llevar a cabo las capacitaciones que se han descrito en esta propuesta, se presenta a continuación el detalle del presupuesto para la realización de cada una, tomando en cuenta que se harán con facilitadores de la empresa en tiempo laboral y dentro de las mismas instalaciones, dando un refrigerio en las mañanas y en las tardes a cada participante.

Presupuesto para Capacitaciones 2019

Tabla 50 Presupuesto para Capacitaciones 2019

Detalle	No. de Participantes	Cantidad de horas	Costo del capacitador interno por hora	Costo total de horas del capacitador interno	Materiales	Alimentación	Total General
Capacitación en Manual de Procedimientos	66	8	¢5.860	¢46.875	¢23.000	¢194.300	¢264.175
Capacitación en Manual de Puestos	66	8	¢5.860	¢46.875	¢23.000	¢194.300	¢264.175
Capacitación Procedimientos y Control de Riesgos Primer Ingreso	12	8	¢8.062	¢64.491	¢15.000	¢37.700	¢117.191
Capacitation Brigades	10	8	¢8.062	¢64.491	¢18.000	¢31.900	¢114.391
						Total	¢ 759.932

Fuente: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 2018 / Catering Service MK, 2018 / Copycentro Tibás, 2018

6.5.5 Plan de recreación para disminuir el estrés

En el medio laboral se pasa gran parte de la vida adulta, por lo que un plan de recreación debe jugar un rol fundamental en el uso positivo del tiempo libre y favorecer que los colaboradores fuera del horario de trabajo, puedan participar en actividades que contribuyan a su bienestar personal. En tal sentido, la recreación debe ser utilizada como medio para un mejoramiento personal, de rendimiento laboral de los colaboradores.

6.5.5.1 Objetivo general

Reducir los niveles de estrés en el personal de Macopa Vidrio por medio de espacios y tiempo de recreación.

6.5.5.2 Objetivos específicos

- Promover experiencias recreativas de socialización dirigidas a mejorar las relaciones interpersonales, elevar la autoestima y liberar las tensiones diarias.
- Ofrecer alternativas físico-recreativas planificadas corrientes conducentes a crear hábitos de salud, a mejorar las condiciones cardiovasculares y respiratorias.

6.5.5.3 Requerimientos

1. Se requiere nombrar al menos dos coordinadores con conocimientos y capacitación básica en liderazgo, recreación, manejo y control de grupo, que presten su servicio como apoyo a las actividades relacionadas con la activación física, la recreación y el deporte.
2. Área de Recreación Interna, que sea un espacio que se destine para llevar a cabo las actividades del plan y que deberá ser adecuada para cada actividad, además de que se debe dotar con el equipamiento que brinde seguridad al usuario y el material deportivo suficiente que permita el buen desarrollo y aprovechamiento del plan.
3. Áreas de Recreación externas serán aquellas por ejemplo que el coordinador pueda gestionar para la práctica de partidos de futbol sala que requieran espacios especiales.
4. Calendario trimestral y anual con fechas propuesta de realización de juegos y campeonatos internos, así como la programación de partidos. La planificación es un factor determinante para el éxito de los objetivos.

Cuadro de Actividades Recreativas

Tabla 51 Cuadro de Actividades Recreativas

Área	Actividades
Indoor	Juegos de socialización, juego de cooperación, juegos de liderazgo, Juegos de mesa, jenga, dardos, pictionary, fútbolín, pin pong.
Deportivas externas	Fútbol Sala.
Celebraciones	Festejos del Día de la Familia, Día del Trabajador, Día del Padre.

Fuente: Elaboración propia, 2018

Presupuesto General Plan de Recreación

Actividades Indoor:

Tabla 52 Actividades Indoor

Artículo	Lugar	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Jenga	Librería Universal	2	¢ 11.990	¢ 23.980
Balones de futbol	Centro Sport	3	¢ 16.500	¢ 49.500
Pictionary	Librería Universal	1	¢19.590	¢ 19.590
Dianas y darlos	Armería Polini	2	¢31.000	¢ 62.000
Fútbolín	La Casa del Fútbolín	2	¢ 242.950	¢ 485.900
Mesa de ping pong	Cicadex	1	¢ 465.673	¢ 465.673
Mesa de ping pong	PriceSmart	1	¢ 290.000	¢ 290.000
			Total # 1	¢ 930.970
			Total # 2	¢ 1.106.643

Fuente: Librería Universal, 2018 / Centro Sport, 2018 / Armería Polini, 2018 / La casa del Fútbolín, 2018 / Cicadex, 2018 / PriceSmart, 2018.

Actividades Deportivas externas:

Tabla 53 Actividades Deportivas Externas

			Lugar	Precio unitario	Precio total
Alquiler de cancha	1 hr por semana	4 hrs al mes	Microfútbol Tibás	¢ 23.000	¢ 92.000
Compra de uniformes	2 juegos	14 uniformes	Arte-Textil	¢ 13.551	¢189.716
Compra de balones	2	-	Centro Sport	¢ 22.200	¢ 44.400
				Total	¢ 326.116

Fuente: Micro Futbol Tibás, 2018/ Arte-Textil, 2018/ Centro Sport, 2018.

Celebraciones dentro de la empresa

1 Family Day:

Tabla 54 Presupuesto Family day

Opción	Lugar	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Alimentación para adultos	Catering Service MK	118 personas	¢7.962,71	¢ 939.600
Alimentación y 3 actividades para niños	Catering Service MK	56 personas	¢ 9.696,42	¢ 543.000
			Total	¢1.482.600

Fuente: Catering Service MK, 2018

Ilustración 6 Actividad Family Day 1



Fuente: Catering Service MK, 2018

Ilustración 7 Actividad Family Day 2



Fuente: Catering Service MK, 2018

Ilustración 8 Actividad Family Day 3



Fuente: Catering Service MK, 2018

2 Día del Trabajador:

Tabla 55 Presupuesto Día del Trabajador

Opción	Lugar	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Alimentación para adultos	Catering Service MK	66 personas	¢ 7.500	¢ 495.000
2 Actividades	Catering Service MK	-	¢ 215.000	¢ 215.000
			Total	¢710.000

Fuente: Catering Service MK, 2018

Ilustración 9 Actividad Día del Trabajador 1



Fuente: Catering Service MK, 2018

Ilustración 10 Actividad Día del Trabajador 2



Fuente: Catering Service MK, 2018

3 Día del Padre:

Tabla 56 Presupuesto Día del Padre

Opción	Lugar	Cantidad	Precio unitario	Precio total
Alimentación para adultos	Catering Service MK	66 personas	¢7.500	¢ 495.000
1 Actividad	Mariachi Guadalajara	-	¢ 65.000	¢ 65.000
			Total	¢560.000

Fuente: Catering Service MK, 2018

Ilustración 11 Actividad Día del Padre 1



Fuente: Mariachi Guadalajara, 2018

BIBLIOGRAFIA

Libros

Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. 4° ed. Bogotá: Colombia: Ed.

Pearson Educación. Recuperado en: <http://201.195.87.22:2222>

Código de trabajo Costa Rica: *Código de trabajo de Costa Rica. Actualizado con la*

reforma procesal. Recuperado en: [http://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-](http://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf)

[legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf](http://www.mtss.go.cr/elministerio/marco-legal/documentos/Codigo_Trabajo_RPL.pdf)

Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. (10a. Ed.) McGraw-Hill

Interamericana. México. Recuperado en: <http://201.195.87.22:2222>

Griffin, R.; Phillips, J.; Gully, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. (12a. Ed.).

México. Cengage Learning Editores. Recuperado en:

<http://201.195.87.22:2222>

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio P.; (2014).

Metodología de la Investigación. 6° ed. México DF: McGraw-Hill

Interamericana. Recuperado en: <http://201.195.87.22:2222>

Luis Felipe; A. y El Sahili González. (2015). *Burnout Consecuencias y soluciones*.

(2015). Manual Moderno. México. Recuperado en:

<http://201.195.87.22:2222/search.aspx>

Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. (2017. Ed.) Manual Moderno. México.

Recuperado en: <http://201.195.87.22:2222/book.aspx?i=4689>

Revistas

Slipak, O. *Estrés Laboral*. (2018). Revista Argentina de Neuropsiquiatría

(ALCMEON).19. Disponible en: https://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm

Tesis

Delgado, G; Valverde, A. (2015). *Factores predisposiciones de la presencia y desarrollo de síntomas compatibles con el Síndrome de Burnout en cajeros y cajeras de la zona comercial 1 del Banco Nacional de Costa Rica*. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/2389/1/38384.pdf>

Díaz Pérez, M. (2017). Relación de la calidad de vida en el trabajo con el estrés laboral en personal de la salud. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, Ciudad de México, México. Recuperado en: <http://132.248.9.195/ptd2017/julio/300065370/Index.html>

Vargas Sandí, K. (2016). *Análisis del Estrés laboral de los trabajadores del Call Center de la empresa RED ALO, entre Diciembre 2015 y Febrero 2016*. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, Heredia, Costa Rica.

Sitios web

ABC.es Sociedad. (2012). *El estrés constante en nuestra sociedad ha aumentado los trastornos de ansiedad*. Sevilla, España. Recuperado en: <https://www.abc.es/20120907/sociedad/abci-estres-aumenta-trastornos-ansiedad-201209071153.html>

American Psychological Association. (2018). *Distintos Tipos de estrés*. USA:

Washington DC. Recuperado en:

<http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>

Artes industriales. (2014). *Salud Ocupacional*. San José, Costa Rica. Recuperado en:

<http://freddyfernandolobo.blogspot.com/p/materiales-didacticos.html>

Carvajal, L. (2013). *Lizardo Carvajal / que significa sujeto de investigación*. Colombia.

Recuperado en: <http://www.lizardo-carvajal.com/sujeto-de->

[investigacion/#Quien es el sujeto de investigacion](http://www.lizardo-carvajal.com/sujeto-de-investigacion/#Quien%20es%20el%20sujeto%20de%20investigacion)

Consejo de Ministras y Ministros de Trabajo de Centroamérica y República

Dominicana. 2018. *Condiciones de trabajo*. Recuperado en:

<http://cmtcard.org/costa-rica/condiciones-de-trabajo>

Discapacidadprl. (2018). *Estrés*. Colombia. Recuperado de:

<http://discapacidadprl.org/conceptos-basicos/2-estres-laboral/2-3-principales-estresores-laborales/>

estréslaboral.INFO. (2018). (*¿Qué es el estrés laboral?*). España. Recuperado en:

<http://www.estreslaboral.info/index.html>

Evaluación /principales instrumentos de evaluación (2017). *Bitácora*. México.

Recuperado en: <http://hadoc.azc.uam.mx/evaluacion/principales.htm>

Evaluación / técnicas auxiliares (2017). *Lista de cotejo*. México. Recuperado en:

<http://hadoc.azc.uam.mx/evaluacion/cotejo.htm>

Guías Costa Rica. (2018). *Goicoechea, Breve reseña histórica*. Costa Rica.

Recuperado en: <https://guiascostarica.com/goicoechea/>

Macopa. (2018). *Nosotros*. San José, Costa Rica. Recuperado en:

<http://www.macopa.com/nosotros#>

Miravalles, J (2017), *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Disponible en:

<http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20Burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (09 abril 2013). *Preguntas frecuentes*.

Argentina. Recuperado en:

https://www.paho.org/arg/index.php?option=com_content&view=article&id=28:preguntas-frecuentes&Itemid=142

Posada, M. y González, M. (2014). *Educación obrera para el trabajo decente. Módulo 5: condiciones de trabajo*. Buenos Aires, Argentina. Recuperado en:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-buenos_aires/documents/publication/wcms_249891.pdf

Proyecto audiovisual, periodista Carolina Rivera. Diciembre 2014. *Documental Macopa*. San José, Costa Rica. Recuperado en:

<https://www.youtube.com/watch?v=ZEwGhL145J8>

[Psicología Online Home Costa Sur Ayuda.](http://psicologia.costasur.com/es/prevencion-e-intervencion.html) (2018). *Tratamiento para el Burnout, prevención e intervención*. España. Recuperado en:

<http://psicologia.costasur.com/es/prevencion-e-intervencion.html>

[Psicología y Mente.](https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow) (2018). *Pirámide de Maslow: La jerarquía de las necesidades humanas*. Barcelona, España. Recuperado en:

<https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow>

[Psicología y Mente. \(2018\). Tipos de gráficas: las diversas maneras de representar datos visualmente. Barcelona, España. Recuperado en: https://psicologiaymente.com/miscelanea/tipos-de-graficas](#)

SaberMetodología. (2016). Codificación y tabulación de datos. *Caracas, Venezuela*.
Recuperado en:

<https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/03/05/codificacion-tabulacion/>

Scielo Uruguay.2015. Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. Montevideo, Uruguay. Recuperado en:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S168842212015000300007&script=sci_arttext&tlng=pt

SCRIBD. (2018). *El estrés en la globalización*. España. Recuperado en:
<https://es.scribd.com/document/255056872/El-Estres-en-La-Globalizacion>

Significados.com. (2017). *Calidad de Vida*. Recuperado en:
<https://www.significados.com/calidad-de-vida/>

Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés – SEAS. (2012). *Qué es el estrés?* España. Recuperado en: <http://www.ansiedadyestres.org/que-es-el-estres>

Documentos físicos

Chinchilla Jiménez, A.; Guerra Vargas, G.; González Vallejo, L. y Jara Ocampo, A.;
(2018) *Guía Cuantitativa para Trabajos Finales de Graduación, Tesinas y*

Tesis en Ciencias Sociales. 2-18 ed., San José: Universidad
Hispanoamericana.

ANEXOS



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS
TESIS PARA EL ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL

Estimado colaborador:

El siguiente cuestionario contiene una serie de preguntas cerradas y abiertas, con respecto al tema estrés laboral, la información obtenida es de carácter confidencial, los resultados serán analizados de forma general y la misma no será utilizada para otro propósito que no sea esta tesis, por lo que se agradece sus respuestas sean sinceras.

Marque con una "x" la respuesta que corresponda, o en su defecto marque la opción de otro (s) y especifique según criterio. (Selección única)

I. DATOS GENERALES

1. Edad

- | | |
|--|---|
| a. <input type="checkbox"/> 18 a 23 años | d. <input type="checkbox"/> 36 a 41 años |
| b. <input type="checkbox"/> 24 a 29 años | e. <input type="checkbox"/> 41 a 55 años |
| c. <input type="checkbox"/> 30 a 35 años | f. <input type="checkbox"/> 56 años en adelante |

2. Nivel académico

- | | |
|---|--|
| a. <input type="checkbox"/> Primaria | d. <input type="checkbox"/> Técnico |
| b. <input type="checkbox"/> Secundaria incompleta | e. <input type="checkbox"/> Universidad incompleta |
| c. <input type="checkbox"/> Secundaria completa | f. <input type="checkbox"/> Universidad completa |

3. Antigüedad en la empresa

- | | |
|---|---|
| a. <input type="checkbox"/> 1 año o menos | d. <input type="checkbox"/> 6 a 7 años |
| b. <input type="checkbox"/> 2 a 3 años | e. <input type="checkbox"/> 7 a 8 años |
| c. <input type="checkbox"/> 4 a 5 años | f. <input type="checkbox"/> 10 años o más |

4. Área en que se desempeña:

- a. Operaciones de vidrio y aluminio
- b. Despacho vidrio
- c. Producción vidrio y aluminio

II.VARIABLE: ESTRESORES LABORALES**INDICADOR 1: ESTRESORES ORGANIZACIONALES****5. ¿Cómo define el ambiente laboral que se presenta en su lugar de trabajo?**

- a. Excelente ambiente de trabajo
- b. Muy buen ambiente de trabajo
- c. Aceptable ambiente de trabajo
- d. inadecuado ambiente de trabajo

6. ¿Mi jefe tiene habilidad para negociar?

- a. Si
- b. No

7. ¿Mi jefe brinda confianza a los colaboradores?

- a. Si
- b. No

8. ¿Mi jefe me respeta?

- a. Si
- c. No

9. ¿Mi jefe toma en cuenta mis opiniones?

- a. Si
- b. No

10. ¿Mi jefe crea un clima agradable de trabajo?

- a. Si
- b. No

11. ¿Mi jefe mantiene un equilibrio entre autoridad e independencia de los trabajadores?

- a. Si
- b. No

12. ¿La empresa le ofrece el equipo, maquinaria y tecnología adecuada para realizar sus labores de una forma eficiente?

a. Si

b. No

Si su respuesta es **NO**, justifique su respuesta:

13. ¿Las actividades que realiza diariamente son las correspondientes al puesto asignado?

a. Si

b. No

INDICADOR 2: ESTRESORES INTRAORGANIZACIONALES

Ambiente físico

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

a. Falta de iluminación

b. Luz muy brillante

c. Ruido fuerte y constante

- d. Ruido intermitente
- e. Temperaturas muy altas
- f. Temperaturas muy bajas
- g. Malos olores

15. ¿Cómo considera las instalaciones de su empresa en cuanto a infraestructura y limpieza?

- a. Excelente, modernas y limpias
- b. Muy buenas, cómodas y limpias
- c. Aceptables y limpias

Ambiente individual

15. ¿Considera que usted tiene un recargo de funciones?

- a. Sí
- b. No. Si contestó que No, pase a la pregunta N.18

Si su respuesta es **SI**, justifique su respuesta:

16. ¿Con cuál de las siguientes características, relaciona su sobrecarga laboral? Puede marcar más de una opción.

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

17. ¿Dispone con el tiempo adecuado para realizar sus tareas labores diarias?

- a. Sí
- b. No

18. ¿Recibe órdenes que se contradicen, provenientes de diferentes jefes, con el fin de realizar una misma labor?

- a. Sí
- b. No

19. ¿Considera que la empresa, le ofrece la oportunidad de desarrollarse profesionalmente, de acuerdo a su carrera laboral actual?

a. Sí

b. No

20. ¿Considera que en su trabajo hay riesgos que atentan con su salud?

a. Si

b. No

Si su respuesta es **SI**, justifique su respuesta:

Nivel grupal

22. ¿Considera que hay apoyo por parte de sus compañeros de trabajo?

a. Sí

b. No

23. ¿Cuál de los siguientes factores estresantes se presentan en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción.

- a. falta de iniciativa para trabajar en equipo
- b. Problemas y conflictos dentro del grupo de trabajo
- c. Roces y diferencias con otros departamentos
- d. Falta de apoyo de las jefaturas a los grupos de trabajo

INDICADOR 3: ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES

Estresores Extraorganizacionales

Factores Familiares

24. ¿Cuenta con el apoyo de la familia cuando se le presenta un problema personal?

- a. Sí
- b. No

Factores sociales

25. ¿Tiene tiempo para actividades de recreación?

- a. Sí
- b. No

Factores económicos

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

- a. Sí
- b. No

27. ¿Qué actividades considera usted que ayudarían a reducir el estrés laboral en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción.

- a. Deportivo
- b. Reuniones sociales
- c. Celebraciones
- d. No es necesario
- e. Otros

Si su respuesta fue OTROS detalle:

III VARIABLE: SINDROME BOURNOUT

De las siguientes opciones, marque con una X la que considere la más apropiada (selección única)

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

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

EE:

D:

PA:

¡Gracias por su Colaboración!

Personal de Macopa Vidrio en aplicación de cuestionario de investigación.

Foto 1.



Foto 2.

