

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ENFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**ESTRESORES LABORALES Y SU INFLUENCIA EN EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE
ATENCIÓN INSTITUCIONAL GERARDO RODRÍGUEZ
ECHEVERRÍA EN SAN RAFAEL DE ALAJUELA
DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2018.**

**Elaborado por:
Gina Barquero Rodríguez**

**Tutora:
M.sc. Susana Araya Zamora**

DECLARACIÓN JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo **Gina Rebeca Barquero Rodríguez**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 4-0170-0428 egresado de la carrera de Administración de Negocios con énfasis en **Recursos Humanos 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: **“Estresores laborales y su influencia en el personal administrativo del Centro de Atención Institucional Gerardo Rodríguez Echeverría en San Rafael de Alajuela durante el primer semestre 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 Heredia, a los 14 días del mes de noviembre del año dos mil 2018.

Gina Barquero Rodríguez

Gina Rebeca Barquero Rodríguez

Cédula.: 4-0170-0428

CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

CARTA DE APROBACION DE LA TUTORA

Heredia, 14 de noviembre del 2018

Señores
Universidad Hispanoamericana
Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

La estudiante **Gina Barquero Rodríguez**, cédula de identidad número 4-0170-0428 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "ESTRESORES LABORALES Y SU INFLUENCIA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL GERARDO RODRÍGUEZ ECHEVERRÍA EN SAN RAFAEL DE ALAJUELA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2018", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

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

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

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	8
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	98

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

Atentamente,

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

CARTA DE APROBACIÓN DEL LECTOR

Tibás, 5 de diciembre, 2018

Universidad Hispanoamericana
Facultad Ciencias Económicas

Estimados señores

La estudiante Gina Rebeca Barquero Rodríguez, cédula de identidad 4 0170 0428, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado " Estresores laborales y su influencia en el personal administrativo del Centro de Atención Institucional Gerardo Rodríguez Echeverría en San Rafael de Alajuela durante el primer semestre 2018, el cual ha elaborado para obtener su grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

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


Lic. Noël F. Molina Blanco MBA
Cédula 8 0046 0587
Profesor lector.

CARTA DE APROBACIÓN DE LA FILÓLOGA

12 de Diciembre del 2018

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: "ESTRESORES LABORALES Y SU INFLUENCIA EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL GERARDO RODRÍGUEZ ECHEVERRÍA EN SAN RAFAEL DE ALAJUELA DURANTE EL PRIMER SEMESTRE 2018.". De la estudiante Gina Barquero Rodríguez, 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	Firmado digitalmente
ROCIO CALVO	por MARIA DEL ROCIO
ALFARO	CALVO ALFARO
(FIRMA)	(FIRMA)
	Fecha: 2018.12.12
	08:04:32 -06'00'

María del Rocío Calvo Alfaro

Carné 80867

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado principalmente a Dios, ya que es quien me dio la fortaleza, sabiduría, la fuerza, la paz sensatez para concretar esta meta.

A mi familia por estar de manera incondicional siempre, por brindarme apoyo y paciencia en todo momento sin negarse para hacer posible el cumplimiento de este proyecto.

También, se la dedico a las personas que tengan el gusto de leerla como guía de futuras investigaciones y a los que tomen el tiempo o deseen hacer lectura de esta.

AGRADECIMIENTO

Primero a Dios por dar la sabiduría y la fuerza de poder llegar a concluir mi carrera.

De igual manera, a mi familia por brindarme apoyo y motivarme a seguir adelante cada día durante el proceso.

Por otra parte, un agradecimiento a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron para concluir este proyecto, ya que fueron un soporte incondicional en todo el desarrollo de la investigación.

A mi tutora quien fue un apoyo absoluto, por su paciencia e interés para que este trabajado saliera adelante.

Por último, al director. Heriberto Álvarez Cantón y al subdirector. Guillermo Cantillo Granados, también al personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, por tiempo y la disponibilidad que me brindaron para la aplicación de la encuesta, ya que sin ellos no lo hubiera logrado.

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN JURADA	1
CARTA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA	2
CARTA DE APROBACIÓN DEL LECTOR	3
CARTA DE APROBACIÓN DE LA FILÓLOGA	4
DEDICATORIA	5
AGRADECIMIENTO	6
INDICE DE CUADROS	12
INDICE DE IMAGENES	13
INDICE DE TABLAS	14
INDICE DE GRAFICOS	16
INTRODUCCIÓN	18
CAPÍTULO I	20
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.1.1 Antecedentes del problema.	21
1.1.2 Problematización.	22
1.1.3 Justificación del tema.	24
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	26
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	27
1.3.1 Objetivos generales	27
1.3.2 Objetivos específicos	27
1.4 ALCANCESY LIMITACIONES	28
1.4.1. Alcances	28
1.4.2. Limitaciones	28
CAPITULO II	29
MARCO TEÓRICO	29
2.1 CONTEXTO HISTÓRICO DE LA EMPRESA	30

2.1. 1 misión.....	31
2.1.2 Visión.....	32
2.1.3 Valores	32
2.1.4 Políticas institucionales.....	33
2.1.5 Organigrama del Centro Gerardo Rodríguez E.	34
2.2 CONTEXTO TEÓRICO- CONCEPTUAL.....	35
2.2.1 Administración	35
2.2.2 Administración de Recursos Humanos	37
2.2.3 Análisis de puesto, planeación estratégica y recursos humanos.....	38
2.2.4 Capacitación y desarrollo.....	40
2.2.5 Estresores Intraorganizacionales.....	40
2.2.5.1 Ambiente físico.....	41
2.2.5.2 iluminación.....	42
2.2.5.3 Higiene laboral.....	43
2.2.5.4 Temperatura	44
2.6 Estresores de Nivel individual.....	45
2.6.1 Sobrecarga de trabajo.....	45
2.6.2 Conflicto.....	45
2.6.3 Ambigüedad de roles.....	46
2.6.4 Discrepancia con las metas.....	46
2.7 Estresores extraorganizacionales.....	46
2.7.1 Formación	46
2.7.2 Desempleo.....	48
2.7.3. Relaciones-trabajo-familia.....	49
2.8. Comunicación.....	50
2.8.1 Comunicación Organizacional.....	51
2.8.2 Canales formales	52
2.8.3 Canales informales.....	53
2.9. Tipos de liderazgo.....	54
2.9.1 Liderazgo Transaccional	55
2.9.2 Liderazgo Transformacional.....	55
2.9.3 Liderazgo Autocrático	56
2.10 Estrés laboral.....	57

2.10.1 Síntomas del estrés laboral	58
2.10.2 Consecuencias del estrés laboral	58
2.10.3 Estrategias para el manejo de estrés	59
CAPITULO III	61
MARCO METODOLOGICO	61
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	62
3.1.1 Finalidad teoría o aplicada	62
3.1.2 Dimensión temporal (transversal/ longitudinal).....	62
3.1.3 Marco	63
3.1.4 Naturaleza.....	64
3.1.5 Carácter (exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa)	65
3.1.6. Condición en que se hace la investigación.	66
3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	68
3.2.1 Sujetos.	68
3.2.2 Fuentes primarias.....	68
3.2.3 Fuentes Secundarias.....	69
3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO.....	71
3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACION.	73
3.4.1 Técnica de recolección	73
3.4.2 Instrumento de Recolección Cuestionario	73
3.5 Operacionalización de las variables	74
CAPITULO IV	77
ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE DATOS	77
4.1 CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	78
4.2 Gráficos.....	78
4.2.1 Tipos de gráficos	78
4.3 Análisis de datos	78
CAPITULO V	132
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	132
CAPITULO VI	138
PROPUESTA	138

6.1 INTRODUCCIÓN	139
6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA.....	140
6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	141
6.3.1 Objetivo general	141
6.3.2 Objetivos específicos	141
6.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	142
6.4.1 Alcances	142
6.4.2 Limitaciones	142
6.5 Debilidades institucionales	143
6.6 PROPUESTA.....	144
6.6.1. Objetivo Especifico 1: Analizar la posibilidad de instalar aires acondicionados en las diez oficinas del Centro Gerardo Rodríguez E.	144
6.6.1.1 Cuantos aires acondicionados se deben comprar.	144
6.6.1.2 Donde estarán ubicados los aires acondicionados	144
6.6.1.3 Presupuesto para los aires	145
6.6.2 Objetivo específico 2. Brindar información relevante de la sobrecarga laboral y las consecuencias que genera en la productividad laboral, la salud mental y física de los trabajadores.	147
6.6.2.1 Capsulas informativas	147
6.6.2.2 Características de capsulas	147
6.6.2.3 Objetivos y principios de las capsulas de información	147
6.6.4 Objetivo 3. Instruir al personal administrativo con un Team Building para fortalecer el trabajo en equipo. 155	
6.6.4.1 Team Buildin para trabajo en equipo dirigido al personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.	155
6.6.4.2¿Qué es el Team Building?	155
6.6.4.3 Origen del Team Building	156
6.6.4.4 ¿En que beneficia un proceso Team Building para trabajo en equipo a los colaboradores del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría?	156
6.6.4.5 A quien va dirigido el Team Building de trabajo en equipo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.	156
6.6.4.6 Primera fase Búsqueda	157
6.6.4.7 Segunda fase Definición	157
6.6.4.8 Tercera fase la Identificación.	158
6.6.4.9 Cuarta etapa Procesamiento	158

6.6.4.10 Quinta fase asimilación/reforma	159
6.6.4.11 Actividades propuestas para el trabajo en equipo de Team Building	160
6.6.5 Objetivo 4. Realizar un focus grupo para disminuir los conflictos intragrupal y intergrupales a nivel grupal.	165
6.6.5.1 ¿Que es un focus group?	165
6.6.5.2 Que beneficios tiene el focus group	165
6.6.5.3 Propuesta a nivel grupal.	166
6.6.5.4 pasos para realizar el focus group	166
6.6.5.5 Desglose de la actividad que se realizara en cada sesión del focus grupo. ...	166
6.6.6 Objetivo 5. Ejecutar reuniones de carácter informativo mensualmente para mantener enterado al personal y mejorar la comunicación.....	172
6.6.6.2 ¿A quién va dirigida la reunión informativa?	172
6.6.6.3 ¿Objetivo de la reunión?	172
6.6.6.4 ¿Porque una reunión informativa?	172
6.6.6.5 ¿Qué es una reunión informativa?	172
6.6.6.6 Preparación de la reunión informativa.	173
6.6.6.7 Presentación de la reunión	173
6.6.6.8 Consejos para que la reunión cumpla su objetivo	174
6.6.6.9 Materiales a utilizar para la reunión informativa.	175
6.6.7 Cronograma integral de la propuesta	175
6.6.7.1 El cronograma se desglosa de la siguiente manera	175
BIBLIOGRAFÍA	177
ANEXOS	185
ANEXO 1 CUESTIONARIO	186
ANEXO 2. FOTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL GERARDO RODRÍGUEZ ECHEVERRÍA.....	197

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Población distribuida por genero.....	71
Cuadro 2 Operacionalización de las variables.....	74
Cuadro 3 Conclusiones y Recomendaciones del objetivo N°1 estresores intraorganizacionales.....	134
Cuadro 4 Conclusiones y Recomendaciones objetivo N°2 Estresores extraorganizacionales.....	136
Cuadro 5 Conclusiones y Recomendaciones Objetivo 3 Estresores organizacionales....	137
Cuadro 6 Distribución y Ubicación de los aires por departamento.....	145
Cuadro 7 Presupuesto compra de aires acondicionados.....	146
Cuadro 8 Presupuesto desarrollo de las etapas del Team Building.....	158
Cuadro 9 Presupuesto para la dinámica del Hula Hula.....	162
Cuadro 10 Presupuesto para dinámica de la carrera en fila de globos.....	164
Cuadro 11 Presupuesto integral del Team Building.....	164
Cuadro 12 Presupuesto para taller de dibujo dictado.....	171
Cuadro 13 Presupuesto general del refrigerio para el cierre de las sesiones focus group	171
Cuadro 14 Cronograma de las actividades de la propuesta.....	176
Cuadro 15 Presupuesto general de la propuesta.....	176

INDICE DE IMAGENES

Imagen 1 Entrada Principal del Centro	31
Imagen 2 Rotonda del Centro.....	32
Imagen 3 Entrada a oficinas administrativas	33
Imagen 4 Organigrama del centro.....	34
Imagen 5 Capsula 1 Comunicado sobre capsulas informativas.....	148
Imagen 6 Capsula 2. Concepto de sobrecarga laboral y productividad	149
Imagen 7 Capsula 3 Información de los efectos del sobre cargar laboral en la salud física y mental	150
Imagen 8 Capsula 8. Como hacer frente a la sobre carga laboral.....	151
Imagen 9 Como hacer frente a la sobre carga laboral	152
Imagen 10 Como hacer frente a la sobre carga laboral	153
Imagen 11 Imagen de la dinámica de la telaraña	160
Imagen 12 Imagen de la dinámica dedo gigante	161
Imagen 13 imagen de la dinámica del hula hula	162
Imagen 14 Imagen de carrera en fila de globos	163
Imagen 15 Imagen del focus gruop.....	165
Imagen 16 Imagen de circulo rompe hielo	168
Imagen 17 Dinámica mentir para conocerse	169
Imagen 18 Dinámica del dibujo dictado.....	170
Imagen 19 Reunión informativa	174
Imagen 20 Fotos del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.....	197
Imagen 21 Fotos del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.....	198

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género	79
Tabla 2 ¿Cuál es su edad?	80
Tabla 3 ¿Cuántos años tiene de laborar para el Centro Gerardo Rodríguez E?	81
Tabla 4 ¿De los siguientes factores de ambiente físico cuál o cuáles, le afectan en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción.....	82
Tabla 5 ¿Piensa que es recomendable quedarse trabajando después del horario establecido?.....	83
Tabla 6 ¿Puede usted tomar descanso ocasional dentro de jornada laboral?	85
Tabla 7 ¿Considera que en su puesto de trabajo tiene sobrecarga laboral?	86
Tabla 8 ¿Ha estado en situaciones en las cuales dos a más jefes le dan órdenes contrarias para una misma tarea?	87
Tabla 9 ¿Cuenta con el tiempo suficiente para completar las tareas que se le son establecidas?.....	89
Tabla 10 ¿Usted cree que las labores desempeñadas en su puesto son importantes?.....	91
Tabla 11 ¿Considera usted que tienen oportunidad de ascenso en la institución?	92
Tabla 12 En relación con su rol de trabajo. Puede marcar más de una opción.	93
Tabla 13 ¿Qué elementos considera usted que se dan en su departamento?	95
Tabla 14 ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su departamento?	96
Tabla 15 ¿Cuáles de los siguientes factores se presenta en su departamento?	98
Tabla 16 ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?	99
Tabla 17 ¿Cuál o cuáles de los siguientes factores enfocados a nivel social afectan su rendimiento laboral?.....	100
Tabla 18 ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones le afecta su desempeño laboral? Puede marcar más de una opción	101
Tabla 19 ¿Considera que las funciones que usted desempeña actualmente están acorde a su formación profesional?	103
Tabla 20 ¿La condición del puesto que ocupa actualmente es?	104
Tabla 21 ¿Considera usted a nivel personal que el desempleo es un causante de estrés laboral en actualidad?	105
Tabla 22 ¿El rol de trabajo que tiene actualmente le permite tener espacio con su familia?	106
Tabla 23 ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?.....	107
Tabla 24 ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?.....	109
Tabla 25 ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?	110
Tabla 26 ¿Considera usted que una comunicación confusa puede causar estrés laboral?	112
Tabla 27 ¿Cómo califica la comunicación de su jefatura inmediata?	113
Tabla 28 ¿De los siguientes canales de comunicación cuál es el más utilizado por la jefatura y compañeros?.....	115
Tabla 29 ¿Considera usted que se debe mejorar la comunicación entre la jefatura inmediata y los subordinados a la hora de transmitir un mensaje?	116
Tabla 30 ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?.....	117

Tabla 31 ¿Afecta la comunicación el clima organizacional?	119
Tabla 32 ¿Considera usted que un mal liderazgo, por parte de una jefatura aumenta el estrés laboral?	120
Tabla 33 ¿Cómo considera el liderazgo de su jefatura inmediata?	121
Tabla 34 ¿Cree usted que el liderazgo de su jefatura inmediata debe cambiar?	122
Tabla 35 ¿Con cuál de estos estilos de liderazgo identifica su jefatura inmediata?	123
Tabla 36 ¿Cuenta el Centro Gerardo Rodríguez con alguna actividad que le permita disminuir el estrés laboral?	125
Tabla 37 ¿Puede disfrutar usted de esas actividades cuando se dan?	126
Tabla 38 ¿Le interesaría participar en talleres para disminuir el estrés laboral?	128
Tabla 39 ¿Le gustaría que hubiera ciertos lapsos dentro de la jornada laboral para realizar ejercicios d relajación?	129
Tabla 40 ¿Qué recomendaciones daría para reducir el estrés en el personal del Centro Gerardo Rodríguez? Mencione.....	130

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Género	79
Gráfico 2 ¿Cuál es su edad?	80
Gráfico 3 ¿Cuántos años tiene de laborar para el Centro Gerardo Rodríguez E?	81
Gráfico 4 ¿De los siguientes factores de ambiente físico cuál o cuáles, le afectan en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción	82
Gráfico 5 ¿Piensa que es recomendable quedarse trabajando después del horario establecido?	84
Gráfico 6 ¿Puede usted tomar descanso ocasional dentro de jornada laboral?	85
Gráfico 7 ¿Considera que su puesto de trabajo tiene sobrecarga laboral?	86
Gráfico 8 ¿Ha estado en situaciones en las cuales dos más jefes le dan ordenes contrarias para una misma tarea?	88
Gráfico 9 ¿Cuenta con el tiempo suficiente para completar las tareas que le son establecidas?	90
Gráfico 10 ¿Usted cree que las labores desempeñadas en su puesto son importantes? ..	91
Gráfico 11 ¿Considera usted que tienen oportunidad de ascenso en la Institución?	92
Gráfico 12 En relación con su rol de trabajo: Puede marcar más de una opción.....	94
Gráfico 13 ¿Qué elementos considera usted que se dan en su departamento?	95
Gráfico 14 ¿Cuál de los siguientes factores se presenta en su departamento?	97
Gráfico 15 ¿Cuáles de los siguientes factores se presentan en su departamento?	98
Gráfico 16 ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?.....	99
Gráfico 17 ¿Cuál o cuáles de los siguientes factores enfocados a nivel social afectan su rendimiento laboral?	100
Gráfico 18 ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones le afecta se desempeñó laboral?	102
Gráfico 19 ¿Considera que las funciones que usted desempeña actualmente están acorde a su formación profesional?.....	103
Gráfico 20 ¿La condición del puesto que ocupa actualmente es?	104
Gráfico 21 ¿Considera usted a nivel personal que el desempleo es un causante de estrés laboral en la actualidad?	105
Gráfico 22 ¿El rol de trabajo que tiene actualmente le permite tener espacio con su familia?	106
Gráfico 23 ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?.....	108
Gráfico 24 ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?	109
Gráfico 25 ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?.....	111
Gráfico 26 ¿Considera usted que una comunicación confusa puede causar estrés laboral?.....	112
Gráfico 27 ¿Cómo califica la comunicación de su jefatura inmediata?.....	114
Gráfico 28 ¿De los siguientes canales de comunicación cuál es el más utilizado por la jefatura y compañeros?	115

Gráfico 29 ¿Considera usted que se debe mejorar la comunicación entre la jefatura inmediata y los subordinados a la hora de transmitir un mensaje?.....	116
Gráfico 30 ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?	118
Gráfico 31 ¿Afecta la comunicación el clima organizacional?	119
Gráfico 32 ¿Considera usted que un mal liderazgo, por parte de una jefatura aumenta el estrés laboral?	120
Gráfico 33 ¿Cómo considera el liderazgo de su jefatura inmediata?	121
Gráfico 34 ¿Cree usted que el liderazgo de su jefatura inmediata debe cambiar?	122
Gráfico 35 ¿Con cuál de estos estilos de liderazgo identifica su jefatura inmediata?	124
Gráfico 36 ¿Cuenta el Centro Gerardo Rodríguez con alguna actividad que le permita disminuir el estrés laboral?	125
Gráfico 37 ¿Puede disfrutar usted de esas actividades cuando se dan?	127
Gráfico 38 ¿Le interesaría participar en talleres para disminuir el estrés laboral?	128
Gráfico 39 ¿Le gustaría que hubiera ciertos lapsos dentro de la jornada laboral para realizar ejercicios de relajación?	129
Gráfico 40 ¿Qué recomendaciones daría para reducir el estrés laboral en personal del Centro Gerardo Rodríguez E? Mencione.	131

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el estrés laboral es una de las principales enfermedades que se está dando en los trabajadores, esto debido a las diferentes presiones que se viven a nivel social, familia, laboral en las organizaciones entre otras que son causas que generan estrés en las personas.

La mayoría de los trabajadores ya manejan un nivel de estrés bastante amplio, cuando llegan a su trabajo al contrario cuando regresan al hogar, ya que se pueden dar varias situaciones como; no terminan las tareas asignadas , una situación familiar que les afecte en el desarrollo laboral, el estrés laboral se puede desarrollar en un individuo muy fácilmente, razón por la cual se debe controlar a tiempo y brindar soluciones rápidas para que el individuo no sufra las consecuencias en su salud física y mental.

En esta investigación, se analizarán los estresores laborales y su influencia en el personal administrativo de Centro Penitenciario Gerardo Rodríguez Echeverría, en San Rafael de Alajuela.

Dentro de las organizaciones debe existir un ambiente de trabajo en cual se dé una buena comunicación ya que esta es fundamental para el desarrollo de los objetivos, entre jefatura, subordinados y compañeros también se debe tomar en cuenta el liderazgo en las jefaturas ya que hoy en día se debe tener bien definido a la hora de tomar decisiones otras situaciones que se desarrollen en una empresa ya que si estos no se realizan de una manera adecuada son generadores de estrés laboral.

También se tiene la parte de los estresores laborales como son los extraorganizacionales a nivel social como el desempleo, la formación profesional y la relación trabajo- familia y económico, por otra parte, los intraorganizacionales como son todo lo relacionado con el ambiente trabajo que son influyentes en el estrés laboral y los individuales los cuales se enfocan en la sobrecarga laboral y la indicación de tareas por parte de dos o más jefaturas entre otros relacionados con el puesto de trabajo.

Con esta investigación se logrará investigar si los estresores antes mencionados están causando algún efecto de estrés laboral en personal administrativo Gerardo Rodríguez Echeverría, ya que como se indica los estresores pueden llegar a causar estrés en los trabajadores. Con este estudio se logrará ver la influencia que pueden estar teniendo los estresores laborales en el personal antes mencionado asimismo ver cuáles son los que pueden estar influyendo más para tratar de controlarlos mediante una propuesta en la cual se den soluciones inmediatas de manera administrativa según las necesidades que se encuentren.

En el primer capítulo: (el problema y su importancia) se presentan los antecedentes generales de la investigación, también la descripción del problema, los objetivos generales como los específicos, alcances y limitaciones.

En el segundo capítulo: se trata del marco teórico-conceptual tanto de la investigación como la reseña histórica del Centro Gerardo Rodríguez E, el mismo respaldara el contexto teórico de la investigación y la operacionalización de las variables.

En el tercer capítulo: (marco metodológico). En este capítulo se ven temas como el enfoque de la investigación, el tipo de investigación, los sujetos y fuentes de investigación, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En el cuarto capítulo: Análisis y interpretación de datos, se analizarán los datos recolectados con el instrumento de recolección de datos como fue la encuesta.

En el quinto capítulo: Se plantearán las conclusiones y recomendaciones con el fin de alcanzar lo propuesto en los objetivos generales y específicos.

En el sexto capítulo: se elabora la propuesta de la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes del problema.

El trabajo ha venido evolucionando o con el pasar de los años, razón por la cual el ser humano también ha tenido que adaptarse a estos cambios para lograr mantener un oficio y de esta manera obtener un ingreso económico para sobre vivir en la sociedad, sobre este tema se señala lo siguiente.

Desde hace siglos vivimos lo que se ha denominado la civilización del trabajo. El trabajo se ha convertido, no sólo en el eje de la economía de los individuos, de las sociedades y de los Estados, sino que se ha convertido en eje (de la vida social: hay una cultura del trabajo, una estética del trabajo, una ética del trabajo, una estrategia del trabajo, e incluso, y en una visión más negativa, una esclavitud al trabajo. Debemos partir de la idea de que lo que hoy denominamos trabajo o más bien empleo, ha sido una concepción adoptada en tiempos recientes, hacia el siglo XVIII, no existiendo con anterioridad, sin perjuicio que existieron relaciones de trabajo, no conceptualizados como labores igualmente, no aparecerá el termino desempleo hasta la segunda mitad del siglo XIX, todo ello enmarcado en el contexto de la revolución Industrial. (Chamocho, Ramos, 2014, P.20).

Como lo dice el autor antes citado la historia de la civilización del trabajo data de muchos años atrás mismo que se enfoca de muchas maneras entre los individuos, así se da una clara evidencia que en esta época el trabajo era una esclavitud más que un ingreso económico para el ser humano. De igual manera a partir del siglo diecinueve y con la revolución industrial se empieza a dar un término como es el desempleo.

Según, Aizpuru y Rivera (1963), El trabajo ha sido un elemento básico en la sociedad, el cual se ha venido transformando con el pasar de los años tanto hombres como mujeres han participado en esta evolución; lo cual ha logrado que los individuos socialicen desde sus trabajos.

El trabajo ha sido una herramienta indispensable para el ser humano es una manera de sobrevivir económicamente y mantenerse activo. Sin embargo, con el tiempo el trabajo se ha convertido en generador de estrés, ya que muchas industrias y empresas creadoras de empleo han sobrecargado al ser humano en las funciones a cambio de una estabilidad laboral y económica.

Siendo aceptado por los trabajadores por el temor; a ser despedido y pensando en la competencia que se está dando con la tecnología, que ha llegado a reemplazar la mano de obra del individuo entre otros contextos como lo son; lo político, social y familiar que ha llevado a los trabajadores cumplir con las funciones sin embargo todos estos esfuerzos extraordinarios, con llevan al trabajador a caer en estrés laboral que está causando daños tanto físicos como mental.

Podemos afirmar, sin temor equivocarnos, que el estrés se ha convertido en la mayor fuente de dolencias del mundo moderno. No se trata en sí misma, ni siquiera es una reacción patológica, sino perfectamente normal como adaptación a las exigencias del medio. Pero esta respuesta adaptativa está hoy en día, en la base, desarrollo y evolución, de las enfermedades más comunes del mundo occidental. (AA. VV, 2010, p11)

A raíz del análisis de la biografía consultada nace la idea de investigar sobre el tema de estrés laboral en el personal administrativo del Centro Penitenciario Gerardo Rodríguez Echeverría. La investigación tiene como objetivo investigar los orígenes del estrés laboral en el personal.

Asimismo, la población que se estudiará cuenta con edades entre los 18 años y 60 años de edad. Por lo cual se contarán con nivel de estrés muy diferente por los años de servicio ya que hay personal que cuenta con casi 30 años de trabajar en el sistema y la otra parte personas muy jóvenes que apenas dan los primeros pasos en trabajo.

1.1.2 Problematicación.

El estrés laboral puede manifestarse con diferentes síntomas en las personas, esto debido a variadas situaciones que se enfrentan diariamente en el propio lugar de trabajo o que sean inherentes al entorno particular de cada trabajador, como, por ejemplo; la familia, la economía, la salud, la educación, etc. **¿Qué tanto conocen los colaboradores, de CAI Gerardo Rodríguez E., sobre el síntoma de estrés laboral?**

Se considera importante sopesar el manejo que dan las altas jerarquías a sus subalternos, porque existe la posibilidad de que este sea un factor que incida en el manejo del estrés laboral. El tipo de liderazgo que asuma una jefatura va tener un resultado en los subalternos, es por esto que a partir del tipo de liderazgo que se utilizó en el entorno

de trabajo tendrá un efecto en el personal a cargo ya sea de una manera positiva o negativa, por lo tanto, se debe tener claro el tipo de liderazgo con el que trabajara. **¿Qué tanto incide el liderazgo que tiene la Dirección del Centro Gerardo Rodríguez, en el estrés laboral?**

Según los teóricos existen estresores extraorganizacionales: la familia, la economía, lo social y la política, además señalan que estos podrían incidir en el nivel de estrés de los trabajadores. **¿Cuáles son los índices de los estresores extra organizacionales en el personal del CAI Gerardo Rodríguez?**

La teoría también señala la existencia de estresores intraorganizacionales que se pueden dar a nivel grupal e individual en el ambiente laboral. Los estresores intraorganizacionales se pueden manifestar de muchas maneras los mismo van desde el ambiente físico del trabajo hasta las relaciones interpersonales entre otros que serán tomados en cuenta para esta investigación y que por ende tenga una relación con el estrés laboral. **¿Qué tanto incide los estresores intraorganizacionales, individuales en el ambiente laboral del personal del CAI Gerardo Rodríguez E?**

Desde la antigüedad los seres humanos se han visto en la necesidad de buscar elementos comunicativos que le permitan desarrollar sus intereses. La comunicación ha venido a ser con el paso de los años una herramienta indispensable e importante dentro de las organizaciones, por lo tanto se debe tener claro los medios de comunicación con los que se va a transmitir dicho de otra manera que sean; los correctos y entendibles para con los interesados misma de ser divulgada a todos los niveles jerárquicos de una organización, tomando en cuenta que esta es de gran importancia para el desarrollo de las labores que se realizan tanto a nivel individual como grupal de una empresa con el fin de lograr los objetivos planteado. **¿Qué tan asertiva y clara es la comunicación entre el personal y la Dirección del CAI Gerardo Rodríguez E, en relación al estrés laboral?**

De manera general con esta investigación se quiere, identificar los causantes del estrés laboral en una población específica, y brindar una serie de mejoras para con la población en estudio.

1.1.3 Justificación del tema.

Como lo explican las bibliografías consultadas el mundo a evolucionado en lo laboral desde la Revolución Industrial, hasta la fecha y esto ha venido a generar una diferencia en los ambientes de trabajo; ya que esto ha hecho que con todo los cambios y la sobrecarga de trabajo que el hombre ha ido asumiendo surge el estrés laboral que este siglo ha venido ser una enfermedad laboral por lo tanto es un tema de interés tanto para los trabajadores como las organizaciones.

En la actualidad es transcendental mantener el personal con las mejores condiciones en su entorno laboral, ya que la mayor parte del tiempo la pasan en los lugares de trabajo. Por esta razón toda organización debe preocuparse para que el personal se sienta a gusto y así se logre un complemento tanto laboral como personal, y el trabajador sea más productivo sin que este sienta presionado, por lo que su entorno laboral debe estar acondicionado de la mejor manera para el desarrollo de las tareas diarias.

Según Chamocho y Ramos (2010), el trabajo es parte de la historia del ser humano ya que se habla del trabajo como una parte importante en ser humano para su sobrevivencia, pero con el pasar de los tiempos está generando un problema en ser humano que es el estrés laboral y se ha convertido en un tema muy relevante en la actualidad, por lo que está siendo de gran peso para la clase trabajadora afectando la salud del individuo. En general este problema se arrastra por décadas en la sociedad y cada vez toma más fuerza en los colaboradores. La importancia de esta investigación es identificar las causas que pueden estar afectando a la población en estudio en relación al estrés laboral.

Con esta investigación se realizará aportes tanto a los colaboradores como a las jefaturas en estudio, sobre los resultados que estos arrojen al final del proceso investigativo con el fin; de que estos sean tomados en cuenta para mejoras en las carencias que se puedan encontrar sobre el tema en estudio.

Los aportes al realizar con esta investigación serán a la carrera de Administración de Empresas con Énfasis en Recurso Humanos, con este estudio quedará una tesis en la biblioteca de la Universidad que, servirá de referencia para los futuros estudiantes la

misma será un documento público para posibles consultas y referencias a nivel académico.

Se suministrará un plan de acción con técnicas para el manejo del estrés laboral, para la población en estudio la cual tendrá como objetivo ayudar a bajar los niveles de estrés que se están generando actualmente. Por lo consiguiente se investigará un tema que está afectando a un grupo de profesionales con posibles causas de estrés laboral que se refleja en; desgaste físico y mental a nivel profesional en la población que se estudiará. De esta manera y con base a las bibliografías consultadas, se logra poner en evidencia la importancia de realizar la investigación sobre tema del estrés laboral ya que es algo que se está incrementando en la actualidad por diferentes condiciones en el entorno laboral de las empresas.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyen los estresores laborales en el personal administrativo del Centro de Atención Institucional Gerardo Rodríguez Echeverría en san Rafael de Alajuela durante el primer semestre 2018?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivos generales

- Analizar los estresores laborales y su influencia en personal administrativo del Centro Atención Institucional Gerardo Rodríguez Echeverría en San Rafael de Alajuela durante el primer semestre del 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analizar los estresores intraorganizacionales que afectan al personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez E.
- Determinar los estresores extraorganizacionales que presentan los colaboradores administrativos del Centro Penitenciario.
- Identificar los estresores organizacionales que presenta los colaboradores del área administrativa del Centro Gerardo.
- Elaborar una propuesta de mejora para que el Centro Gerardo logre disminuir los estresores laborales presentes en sus colaboradores.

1.4 ALCANCESY LIMITACIONES

1.4.1. Alcances

Con esta investigación se analizará los estresores laborales y su influencia en el personal administrativo y Dirección del CAI Gerardo Rodríguez Echeverría.

Dejar la tesis en una biblioteca para otros estudiantes puedan contar con material de investigación para futuros estudios del tema.

Dar a la Dirección del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría una propuesta en la cual se logre ver cómo están influyendo los estresores en el personal administrativa y qué medidas se deben tomar para sobre llevar los mismos.

1.4.2. Limitaciones

- No hay antecedentes de investigaciones sobre estrés laboral en este lugar.
- La investigación se hará con todo el personal administrativo del Centro Penitenciario Gerardo Rodríguez ya que al ser una población muy pequeña se tomará como un todo en la investigación. No se tendrá una muestra debido al poco personal que se tiene de momento.
- Una limitante fue a la hora de aplicar el cuestionario la falta de personal que se está existiendo en este momento, no se logra aplicar el cuestionario a todo el personal.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTÓRICO DE LA EMPRESA

A continuación, se relata parte de la Historia del Centro Penitenciario Gerardo Rodríguez Echeverría, la información fue facilitada por el Actual Director Heriberto Álvarez Cantón.

El Centro del Programa Institucional Doctor Gerardo Rodríguez Echeverría, como dependencia administrativa adscrita a la Dirección General de Adaptación Social y al Ministerio de Justicia y Paz; presenta como característica esencial, el posibilitar la atención técnica profesional con fines re-habilitadores, contención y custodia, a aquellas personas que por disposición judicial y por sus características, se han considerado que requieren durante un periodo transitorio, estar físicamente separado de la vida en sociedad.

El Centro Institucional fue inaugurado el veintiséis de noviembre de mil novecientos noventa y nueve, durante la Administración Rodríguez Echeverría, en Instalaciones que antiguamente pertenecieron a la Escuela Nacional de Policía. Su nombre fue dado en memoria del Doctor Gerardo Rodríguez Echeverría, hermano del entonces mandatario de Costa Rica; quien fungió como penitenciario y precursor de los Modelos de Atención Técnica a los Privados de Libertad.

El centro fue creado con el propósito de establecer una cárcel modelo para la ubicación de población privada de libertad de un bajo perfil delictivo y criminológico. Siendo que, en sus inicios, el centro albergó aproximadamente ciento cincuenta privados de libertad con sentencias no mayores a los cinco años, con la intención de que sirviera de antesala para el egreso e incorporación de estos, a los contextos, laboral, familiar y social a muy corto plazo.

En el año dos mil dos, por motivo de sobrepoblación a nivel nacional, la administración penitenciaria se vio en la necesidad de reorganizar los dormitorios existentes y ampliar la capacidad a setecientos veinte privados de libertad, para lo que construyó cuatro módulos más, con los cuales, se conformaron los doce Dormitorios existentes. Manteniéndose en ellos, un perfil de sentencias inferiores a los diez años.

Posteriormente, el veinte de diciembre de dos mil tres, a raíz del incendio sufrido en el CAI Heredia, por necesidad institucional, se procede a remodelar el espacio donde

se ubicaban antiguamente las bodegas del Arsenal Nacional y que se situaban en la parte posterior del Centro. Inaugurándose a partir de entonces el ámbito para Indiciados, con capacidad para doscientos cuarenta privados de libertad. Módulo dedicado a la recepción de privados de libertad procedente de las celdas del Organismo de Investigación Judicial en calidad de indiciados, permitiendo ampliar la capacidad total a novecientos sesenta privados de libertad. Convirtiéndolo a partir de entonces, en el segundo Centro con la mayor capacidad para albergar a personas privadas de libertad a nivel nacional. Siendo que posteriormente en el mes de julio del año dos mil quince, se toma la decisión institucional de que albergara población sentenciada, pasándose a denominar a partir de la fecha, como Ámbito de convivencia B.

Imagen 1 Entrada Principal del Centro



Fuente. Juan Rodríguez Villalobos noviembre 2018.

2.1. 1 Misión

Desarrollar las acciones administrativas, de custodia y atención profesional a la población privada de libertad a cargo de la administración penitenciaria nacional dentro del marco del respeto a los derechos humanos, procurando el fortalecimiento de las

potencialidades y la construcción de oportunidades para las personas sentenciadas y en condiciones de prisión preventiva.

2.1.2 Visión

Ser un Centro del Programa Institucional que brinda servicios técnicos profesionales, administrativos y de seguridad de calidad, dentro del marco de oportunidades y respeto a los derechos humanos a las personas sujetas a penas privativas de libertad.

2.1.3 Valores

- ❖ Espíritu de servicio al usuario.
- ❖ Mística.
- ❖ Creatividad.
- ❖ Responsabilidad.
- ❖ Profesionalismo.
- ❖ Eficacia.

Imagen 2 Rotonda del Centro



Fuente. Juan Rodríguez Villalobos noviembre 2018.

2.1.4 Políticas institucionales

- ✓ Ampliación y mantenimiento de la infraestructura para atender el aumento y características de la población penal.
- ✓ Potenciación del capital humano mediante la capacitación, motivación, organización e incentivos al personal que contribuya con la calidad del servicio brindado.
- ✓ Actualización de la normativa y procedimientos en concordancia con la legislación costarricense en procura de una legislación ágil y modernizada.
- ✓ Accesibilidad a derechos de la población penal mediante la atención profesional, en educación, salud, ocupación, inter actuación humana, familiar, comunal y aquellas que se detecten durante la ejecución de la medida, sanción o sentencia.
- ✓ Supervisión a los equipos técnicos en las oficinas, mediante el análisis y seguimiento de la labor disciplinaria e interdisciplinaria de atención a la población penal.
- ✓ Dotación a la policía penitenciaria de mayor avituallamiento, equipo de seguridad, transporte y otros recursos necesarios para recuperar la capacidad de respuesta y de coordinación con otras instancias ante eventos críticos.
- ✓ Desarrollo del Proceso de modernización administrativa y de las tecnologías de información.

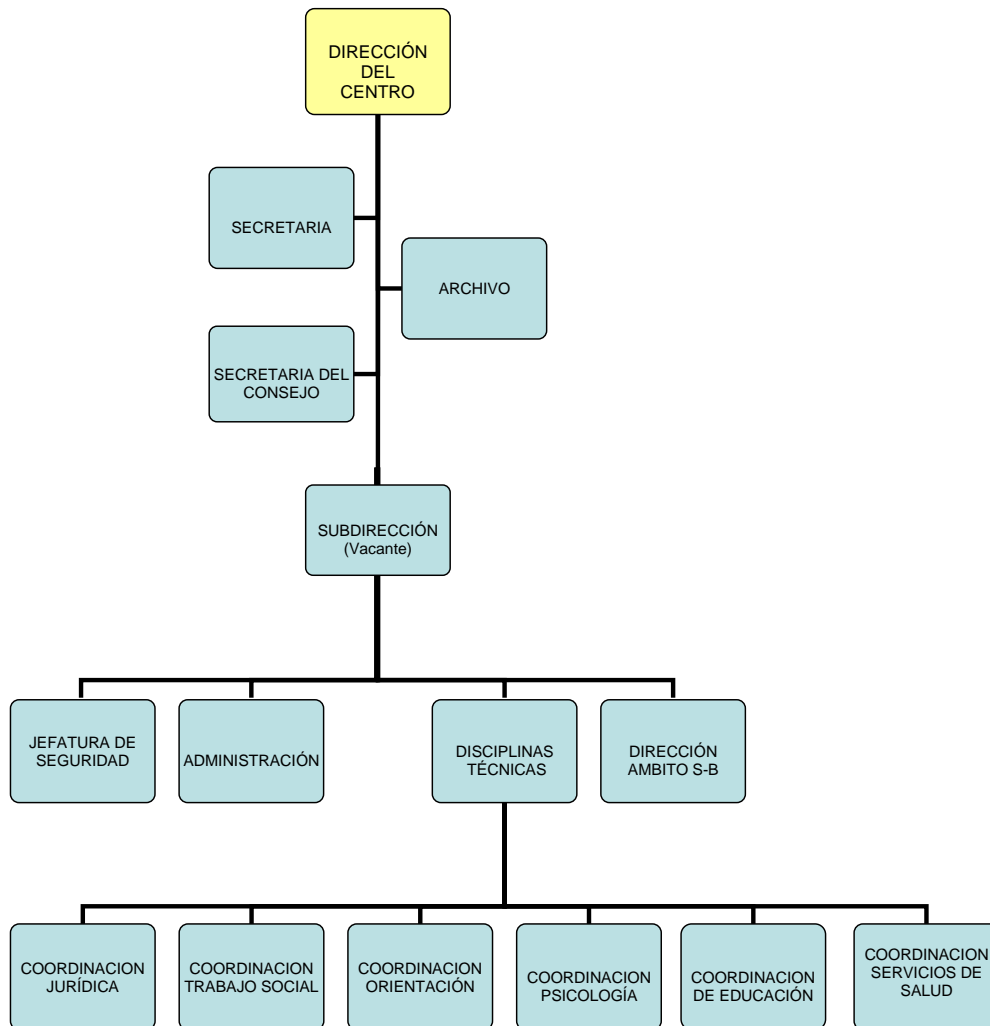
Imagen 3 Entrada a oficinas administrativas



Fuente. Juan Rodríguez Villalobos noviembre 2018.

2.1.5 Organigrama del Centro Gerardo Rodríguez E.

Imagen 4 Organigrama del centro



Fuente: Álvarez Cantón Heriberto, Manual Programa Institucional Doctor Gerardo Rodríguez Echeverría, p 10.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO- CONCEPTUAL

Los conceptos y bibliografías consultadas para el siguiente Capítulo de contexto teórico-conceptual serán todo lo consultado que brinde información relevante significativa para el desarrollo del tema en estudio.

2.2.1 Administración

La administración es un pilar muy importante dentro de las funciones que desarrollan las personas en los lugares de trabajo ya que esta es una guía para llevar supervisión tanto del personal como de metas que desean lograr a continuación se dan conceptos de la administración para tener una idea más clara de la misma.

Según, Koontz,H, (2017).La administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz. (pag5).

Según James A. F Stoner, R. Edward “et al” (1995), citado por Chiavenato. (2014). La administración es el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales que han sido definidos. (pag8).

También indica Dessler,G., Varela,R. 2017 que el proceso de administración se basa en las cinco funciones básicas de planeación, organización, dotación de personal, dirección y control.

A continuación, El proceso de administrativo consiste en cuatro funciones de la administración los cuales mencionan los autores Laasch,O, Conaway, R,2017.

Planeación. Es el proceso que consiste en tomar decisiones sobre las metas y actividades que se perseguirán en el futuro.

Organización. La organización es el proceso que consiste en construir la estructura, los sistemas y la cultura necesarios para implementar una estrategia.

Dirección. Es el proceso que consiste en construir las relaciones con los grupos de interés para dirigirla hacia el cumplimiento de una visión y metas compartidas.

Control. Es el proceso que consiste en valorar y dirigir las actividades comerciales y resultados dentro de un conjunto de metas previamente definidas.

Como lo indican los autores la administración es un proceso por el cual se dirigen y se diseñan los ambientes de trabajo dentro de las empresas, que se marcan según las políticas de cada organización, el fin de la administración es planear, organizar, controlar entre otros para lograr los objetivos de la organización de una manera eficiente y eficaz.

Por otra parte, se tiene que la administración es al mismo tiempo ciencia, tecnología y arte. Chiavenato, 2017, p9.

Como ciencia, la administración se basa en fundamentos científicos, metodologías y teorías sobre los datos y la evidencia que son analizados, experimentados y comprobados en la práctica cotidiana. Como ciencia define que causa que, por que lo causa y cuando lo causa, es decir la relación causa y efecto.

Como tecnología, la administración utiliza técnicas, modelos, prácticas y herramientas conceptuales basados en teorías científicas que facilitan el trabajo del administrador y hacen que su responsabilidad sea más eficaz.

Como arte, la administración requiere que el administrador analice cada situación con una visión integral, con intuición y un enfoque creativo e innovador, no solo para resolver problemas, sino principalmente para crear, cambiar, innovar y transformar a las organizaciones.

A grandes rasgos se dice que la administración es como un todo ya que se debe utilizar el arte, la tecnología y la ciencia es decir es una mezcla de las citadas para lograr el objetivo y que este sea claro, preciso y directo a lo que se quiere alcanzar.

2.2.2 Administración de Recursos Humanos

La administración de los Recursos Humanos es la encargada de organizar y coordinar la parte del recurso humanos en las organizaciones, se debe tener en cuenta que este recurso es fundamental para el desempeño de los objetivos de las empresas por tal razón se debe mantener con las mejores condiciones laborales y motivación para que todo marche de una manera eficiente y eficaz. Ya que como a continuación lo indica el autor la administración de los Recursos Humanos es.

Según Mondy, la administración de los Recursos Humanos es la coordinación de la participación de individuos para el logro de los objetivos organizacionales. (p4).

Por otra parte, se indica que la administración de los Recursos Humanos, es proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los empleados, así como de atender sus relaciones laborales, su salud y seguridad y manejar los aspectos de equidad. (Dessler,G., Varela,R. 2017 p4).

Dentro de las funciones de la administración de Recursos Humanos según Mondy, 2017. Son.

Dotación del personal. Es proceso a través del cual una organización se asegura de que siempre tendrá el número adecuado de empleados con las habilidades apropiadas en los trabajos correctos y en el momento indicado, para lograr los objetivos organizacionales. (p5).

Desarrollo de recurso humano. Función principal de ARH que no solamente consiste en la capacitación y el desarrollo, sino también en la planeación de la carrera y en las actividades de desarrollo de la organización, así como en la administración y evaluación del desempeño. (p6).

Remuneración. El termino remuneración, incluye todas recompensas que se otorgan a los empleados a cambio de sus servicios. (p7).

Seguridad y salud. La seguridad se refiere al hecho de proteger a los empleados contra lesiones ocasionadas por accidentes relacionados con el trabajo. La salud se

refiere al hecho de que los empleados se encuentren libres de enfermedades físicas y emocionales. (p7)

Relaciones laborales y con los empleados. Parafraseado dentro de las relaciones laborales con los empleados se logra destacar que los trabajadores tienen derecho a tener e incorporarse a los grupos sindicalistas que le den apoyo a la fuerza laboral y asimismo realizar negociaciones colectivas para la protección profesional.

Como lo indican los historiadores la administración de los recursos humanos en las organizaciones tiene mucha responsabilidad ya que esta debe velar por el bien común de los colaboradores donde se incluye el pago de los servicios y mantener un buen ambiente de trabajo desde el ambiente laboral tanto físico como emocional, de manera que los colaboradores se mantengan productivos y satisfechos en la empresa.

2.2.3 Análisis de puesto, planeación estratégica y recursos humanos.

El análisis de puesto es una herramienta básica de la administración de recursos humanos, esto con el fin de adecuar al personal según lo requiera el perfil del puesto.

Análisis de puestos. Proceso sistemático para determinar la habilidad, las obligaciones y los conocimientos que se requieren para desempeñar los cargos dentro de una organización.

Descripción del puesto. Documento que brinda información acerca de las tareas, los deberes y las responsabilidades esenciales de un puesto.

Entre los aspectos tareas que se incluyen con mayor frecuencia en la descripción de un puesto se encuentran los siguientes. (Mondy, 2010).

- Principales tareas que deberá realizarse
- Porcentaje de tiempo dedicado a cada tarea.
- Estándares de desempeño que deberán lograrse.
- Condiciones de trabajo y riesgo posibles.
- Número de empleados que realizaran el trabajo, y a quien se reportan.

- Las máquinas y los equipos que se usaran en el trabajo.

Planeación estratégica. Procedimientos para la toma de decisiones relacionados con las metas estratégicas a largo plazo de una organización. W.,G., A.,S., S.,S. (2018).

Planeación de Recursos Humanos. Proceso de anticipar y hacer previsiones ante el ingreso de personas a una organización, su permanencia y su salida. (W.,G., A.,S., S.,S. (2018).

Planeación de personal. Es el proceso de decisión sobre los recursos humanos indispensables para alcanzar los objetivos organizacionales en determinado tiempo. Se trata de anticipar la fuerza de trabajo y los talentos humanos necesarios para la actividad organizacional futura.

Reclutamiento. Es un conjunto de técnicas y procedimientos cuya función es atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización.

Fuentes de Reclutamiento.

Interno. El reclutamiento interno ocurre cuando la empresa trata de llenar una determinada vacante mediante el reacomodo de sus empleados, con asensos.

Externo. El reclutamiento externo funciona con candidatos que provienen de fuera. Cuando hay una vacante, la organización trata de cubrirla con personas ajenas, es decir con candidatos externos atraídos mediante las técnicas de reclutamiento.

Selección de personal. Proceso de elegir, a partir de un grupo de solicitantes de empleo, al individuo más apto para un puesto en particular y para la organización.

2.2.4 Capacitación y desarrollo

La capacitación es una parte muy importante en las empresas ya que estas deben darse según la necesidad de los colaboradores, las organizaciones deben tener todo un plan para la logística de las capacitaciones ya que esta se va a ir dando según la necesidad del puesto o bien si es una persona nueva debe recibirlas para un mejor desempeño.

Capacitación. Proceso para enseñar a los empleados nuevos o en activo las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo. Dessler,G., Varela,R. (2017,p154).

El desarrollo. Involucra un aprendizaje más allá del trabajo que se tiene actualmente y es a largo plazo.

Se tiene que existen cinco pasos para el proceso de capacitación y desarrollo que son.

- Diagnóstico de las necesidades.
- Diseño educativo.
- Validación
- Implementación
- Evaluación.

Inducción. Procedimiento mediante el cual a los nuevos trabajadores se les ofrece información básica sobre los antecedentes de la empresa.

2.2.5 Estresores Intraorganizacionales.

Los estresores Intraorganizacionales y el estrés se presenta en los individuos de diferente manera ya que esto va depender del momento y la situación en cada persona, por lo cual no se puede generalizar en su desarrollo ya que esto va depender del o los momentos en que se dé su mayor nivel. A continuación, para esta investigación será utilizados los siguientes estresores intraorganizacionales.

2.2.5.1 Ambiente físico.

El ambiente físico del trabajo ha venido cambiando desde años según lo dicen los historiadores, ya que, desde la segunda guerra mundial este ha venido evolucionando para mejorar la condición del ambiente con el fin de que el colaborador este más comfortable.

El espacio físico es donde se desarrollan las actividades relacionadas con el trabajo como se lo indican los autores a continuación.

Según Álvarez (2009). El hombre ha tenido que trabajar para cubrir las necesidades básicas para la sobrevivencia los historiadores indican que el trabajo ha tenido varias etapas como son; el trabajo desde la época primitiva, el trabajo en la esclavitud, el feudalismo, la revolución industrial y el capitalismo con todas estas etapas se vino a dar lo que fue las enfermedades en el trabajo por lo cual se da inicio con un tema de salud ocupacional que viene a transformar con mejoras los ambiente físico de los lugares de trabajo para lograr detectar enfermedades generadas por el trabajo.

El medio ambiente o entorno es el conjunto de factores de orden físico, químico y biológico que actúan sobre el ser humano y que brindan a éste los recursos necesarios para su supervivencia. El ambiente de trabajo es el conjunto de condiciones que rodean a la persona que trabaja y que directa o indirecta influyen en la salud y en la calidad de vida. (Álvarez,2009, p17)

La naturaleza y la característica de los ambientes de trabajo pueden originar problemas de salud en el trabajador. Por un lado, la presencia de determinadas condiciones en el medio ambiente de trabajo, tales como sustancias, insumos, maquinarias, etc, que se traducen en ruido, contaminantes, etc, se constituyen en agente de riesgo dentro del mundo en que vive cotidianamente el trabajador. (Henaó,2009, p2).

Con las bibliografías citadas se logra analizar que los espacios físicos ambientales de los trabajadores son algo de gran importancia dentro del ambiente de todo trabajador ya que esto hará que el mismo se encuentre más tranquilo y son menos riesgos laborales a la hora de desarrollar las funciones diarias, es así como también indican que los espacios

físicos de los trabajadores deben estar en las mejores condiciones para que el colaborador no sufra un accidente en el trabajo, también con esto se lograra que los trabajadores se sientan mejor en cuanto al espacio físico.

2.2.5.2 Iluminación.

La iluminación es un factor importante en el desarrollo de las funciones ya que si esta no es la correcta se puede dar problemas tanto; de la vista como de no desarrollar las funciones correctamente por la falta de esta.

Se entiende como iluminación la cantidad de luz que incide en el lugar de trabajo del empleado. No se trata de la iluminación en general, sino de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. Así, los estándares de la iluminación se establecen de acuerdo con el tipo de tarea visual específica; es decir, cuanto mayor sea la concentración visual del empleado en detalles y minucias, más necesaria será la iluminación en el punto focal del trabajo. (Chiavenato, 2017, p285).

Como lo indica el autor, Siempre que sea posible, los lugares tendrán una iluminación natural, que deberá complementarse con una iluminación artificial cuando la primera, por si sola, no garantice las condiciones de visibilidad adecuadas. En tales casos se utilizará preferentemente la iluminación artificial general, complementada a su vez con una localizada cuando en zonas concretas se requieran de iluminación elevados. (Pérez, 2011, p43).

Como lo indica el autor todas las actividades laborales requieren un determinado nivel de iluminación para ejecutarse en condiciones óptimas. Una buena iluminación permite realizar la tarea, atender a las señales de alarma, reconocer a las personas que circulan por el lugar de trabajo, detectar irregularidades u obstáculos peligrosos. Además de su importancia en la calidad del trabajo y en la prevención de accidentes, permite mantener una sensación de confiabilidad en el trabajo. Cuando no es posible usar la luz natural o cuando ésta es insuficiente para el grado de exigencia visual de la tarea, se necesita recurrir a iluminación artificial. (Parra,2003, p9).

Con las bibliografías consultadas refleja que la iluminación es un factor de gran importancia en los espacios de trabajo, razón por la cual todo espacio de trabajo debe estar en las mejores condiciones de iluminación ya que una mala iluminación hará que se comenten más errores en las tareas diarias del trabajo, razón por la cual los lugares donde se desarrollen actividades laborales deben estar bien iluminados; esto con el fin de evitar accidentes y fatiga visual en las personas.

2.2.5.3 Higiene laboral.

La higiene laboral es un factor de gran importancia para todo colaborador ya que, si en el área de trabajo hay desorden como de objetos mal puestos, basuras entre otros que pueden afectar y poner en riesgo la salud y la integridad física del trabajador, por lo cual se debe mantener en orden.

Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos que pretende proteger la integridad física y mental del trabajador, al resguardarlo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y al ambiente físico donde las realiza. (Chiavenato, 2017, p 284).

Como lo indica (Cortes, 2012). La higiene en trabajo es un conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención frente a las enfermedades del trabajo. (p49).

Se trata de dos términos tradicionales en esta materia, que durante largo tiempo han dado nombre a la disciplina que trata de los medios de prevención para evitar los daños ocasionados a los trabajadores por accidente (seguridad), y los provocados por enfermedades (higiene). (Babace, 2009 p140).

Así mismo y como lo indican las bibliografías consultadas la higiene laboral es la que vela por la integridad física y mental del trabajador en sus tareas, razón por la cual se debe tomar en cuenta en todos los espacios del ambiente de trabajo para la prevención

de enfermedades relacionadas con la limpieza de los lugares donde se desarrolla actividades laborales.

2.2.5.4 Temperatura

La temperatura en los ambientes de trabajo es muy importante ya que estas pueden ser altas o bajas en cualquiera de las dos condiciones repercute en el desarrollo de las labores en los ambientes de trabajo de los individuos como a continuación lo indican los actores.

Indica Chiavenato. (2017). Que una condición ambiental importante es la temperatura. Existen puesto cuyo lugar de trabajo se caracteriza por elevadas temperatura- proximidad a los hornos en una siderúrgica de una empresa cerámica, o de herrería etc. en los que el ocupante necesita vestir ropa adecuada para proteger su salud. En otro extremo, hay puestos cuyo lugar de trabajo impone temperaturas muy bajas, como frigoríficos, que exigen también ropa adecuada. En estos casos la insalubridad construye la característica principal de seso ambientes laborales. (p287).

Parafraseado de <https://www.arlsura.com/index.php/component/content/article/...-784--sp-11309>. La temperatura en el espacio de trabajo se puede dar ya sea por maquinarias que produzcan calor o por el clima en general, dando esto un rendimiento de deficiente en los trabajadores debido al calor que se produce, cuando en un lugar de trabajo hay temperaturas muy altas o bajas se debe de utilizar equipos especializados para regular dichas temperaturas, también se debe tener en cuenta que las malas condiciones con relación a la temperatura afectan la salud de empleados y puede causar daños irreparables en ser humano como lo son el cansancio, la deshidratación los golpes de calor entre otros para evitar este tipo de situaciones se debe mantener un buen equipo para regular las temperaturas bajas o altas y establecer un ambiente confortable para los colaboradores.

Parafraseado de <https://www.uhmasalud.com/bid/285662/salud-laboral-la-temperatura-en-el-trabajo>. Se dice que una temperatura baja o alta, en un ambiente de

trabajo puede generar un accidente laboral ya que el individuo puede perder la capacidad ya sea por cansancio, desmayos o congelación de algunos miembros que hará que la persona no esté en capacidad para trabajar y es ahí donde ocurren los sucesos.

Como lo indica lo investigado las temperaturas altas o bajas de un ambiente de trabajo pueden generar indisposición de los empleados mal humor, accidentes entre otros que repercuten en las funciones laborales y generan estrés laboral esto porque si no se tiene un ambiente confortable para trabajar será más dificultoso dar un rendimiento efectivo según lo planteado y esto va a brotar según el contexto laboral que se esté dando con relación a la temperatura.

2.2.6 Estresores de Nivel individual.

Los estresores individuales son una parte muy importante dentro de toda organización ya que estos van hacer los que llegan a arrojar grandes niveles de estrés entre los colaboradores, estos no se logran controlar van a ser causantes de muchas disconformidades en los lugares de trabajo mismo que forman el estrés laboral.

Según Casales, J, C. (2000). Los estresores individuales, surgen de las funciones que desempeñamos en el trabajo. Entre otros se destacan: Sobrecarga de Trabajo, Conflicto y Ambigüedad de Roles y Discrepancia con las metas.

Los siguientes conceptos fueron recuperados de clase en la universidad en segundo semestre del año 2017.

2.2.6.1 Sobrecarga de trabajo. La sobrecarga de trabajo consiste en la toma de decisiones que le corresponden a otro pero que el individuo debe asumir y eso genera que este realice una sobrecarga laboral que no le corresponde.

2.2.6.2 Conflicto. Los conflictos se dan por cuando se reciben ordenes de dos o más personas lo cual hace que la persona se crea confusión y no realice las tareas correctamente. El conflicto se puede ver afectado los valores del individuo ya esto puede ser de una manera subjetiva u objetiva según la necesidad de interesado.

2.2.6.3 Ambigüedad de roles. Este consiste en la confusión de actividades que se realizan en un puesto, por lo cual el individuo desarrolla más estrés.

2.2.6.4 Discrepancia con las metas. Las discrepancias se dan mucho en los ascensos, inseguridad laboral y la no realización de carrera profesional que se llegan quedar frustradas.

Como lo menciona el autor los estresores de nivel individual tienen un gran peso en la generación de estrés a nivel organizacional ya que estos se relacionan con la sobrecarga de trabajo, roles entre otros que generan una gran diferencia en los trabajadores hoy en día misma que con lleva a un efecto negativo dentro de los roles del individuo.

2.2.7 Estresores extraorganizacionales

Dentro de los estresores extraorganizacionales y desde la perspectiva social, económica y familiar para esta investigación se tomarán en cuenta los factores de familia con relación al trabajo, el desempleo desde lo social y económico también la formación profesional como un amortiguador a nivel social para la búsqueda de empleo.

2.2.7.1 Formación

La formación académica en los puestos de trabajo es muy importante, para el crecimiento personal en los individuos ya que esto puede ser un punto de desequilibrio de a nivel de trabajo para una persona esto porque en ocasiones si no se tiene un nivel intelectual y la capacidad para ascender o manejo de ciertos equipos en los lugares de trabajo esto puede causar un incremento en el estrés laboral. Como lo indican a continuación los antecedentes históricos en relación a la formación.

Según (Flores,2014). La formación y carrera profesional. Contar con un análisis de los puestos de trabajo permite que las personas de una empresa identifiquen las cualidades, formación y experiencia necesarias para crecer en la organización, y

enfocarse en ello con apoyo de la misma empresa. Razón por la cual ha sido un impacto en la motivación de las personas, de este modo tendrá un efecto y un valor de motivación y compromiso en el puesto que asuma el trabajador.

Es un esfuerzo sistemático y planificado por modificar o desarrollar el conocimiento, las técnicas y las actividades a través del aprendizaje, conseguir la actuación adecuada de una actividad o rango de actividades en el mundo es capacitar a un individuo para que pueda realizar convenientemente un trabajo o una tarea dada.

<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/fcl/definicion-formacion.html>.

Recuperado 25-04-2018.

La formación en la empresa actualiza permanentemente los conocimientos de sus profesionales para que los transfieran con habilidad a su desempeño laboral, siendo capaces de asumir los cambios y proponer las innovaciones que logren la competitividad de la organización y el desarrollo de las personas. (Guillén, Guil,2000 p 232).

Proceso de transmisión y adquisición del conjunto de conocimientos, habilidades, procedimientos y estrategias que se necesitan para analizar, comprender y dar solución a los problemas de la práctica social.

https://www.ecured.cu/Formaci%C3%B3n_Laboral.Recuperado 25-40-2018.

Como lo indican los datos consultados la formación en los puestos de trabajo es algo que va dando con el paso del tiempo y dentro de la funciones de sus oficios, así mismo cabe mencionar que no todas las personas cuenta con capacidades de lograr una formación y adaptarse a esta ya que esto va depender de la capacidad y la disposición que se tenga, también se logra analizar que la formación es un conjunto de habilidades que se desarrolla el individuo según su necesidad, esto porque dentro de la formación está el nivel académico que cada individuo tenga a la hora de ser contratado o bien que lo quiere desarrollar con el paso del tiempo de esta manera la formación es un causante de estrés laboral ya que se puede dar bien sea porque la persona puede adaptarse a los cambio o procesos según la necesidad o porque en su momento no cumpla con los requisitos para estar en un puesto y esto sea causante de estrés laboral.

2.2.7.2 Desempleo.

El desempleo es parte de los estresores extraorganizacionales de los individuos, es por esta razón que será tomado en cuenta para esta investigación ya que al observarse como un generador de estrés laboral en los últimos años debido a las crisis económicas que se han dado así mismo se logra analizar tres puntos de vista que indican que desempleo es un causante de estrés.

Recuperado de http://www.ceoearagon.es/prevencion/estres/capitulo5_4.htm. La organización Mundial de la Salud considera el Desempleo como “la principal epidemiológica para muchas sociedades” (1986). El concepto desempleo hace referencia a la situación de quien desea trabajar y no encuentra un lugar o persona que le pague y reconozca su capacidad, o se ha visto expulsado del mercado de trabajo por despido, jubilación anticipada o enfermedad/ accidente. Es un tipo de experiencia que afecta tanto al individuo que la padece como si es a la sociedad donde se produce por sus repercusiones personales, familiares y sociales.

Parafraseado de. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttex&pid=S0211-57352014000200010. El desempleo ha sido una causa detonadora de estrés laboral, ya que a raíz de esto las personas pueden sufrir problemas mentales como ansiedad, insomnio, depresión entre otros; mismo que están relacionados con las labores desempeñadas en los trabajos.

Parafraseado de. <https://www.nación.com/ciencia/salud/desempleo-causa-45-000-suicidios-cada-año/L623ZYQVRZDTPDZJIDAHAQS5HE/story/>. Según lo consultado en la actualidad el desempleo es una causa del estrés laboral, esto debido a que muchas empresas han reestructurado las planillas, esto se da durante las crisis económicas que han vendando en la historia sobre el desempleo lo; cual indica que los empleados se mantienen en los trabajos con un nivel muy alto de inseguridad laboral, en lo que respecta para ellos esto es algo muy incierto ya que en algún momento pueden llegar a quedarse sin trabajo, razón por la cual el desempleo viene a ser un causante extraorganizacional de estrés laboral en los colaboradores y empresa que mantienen al

individuo indispuesto más si este corre un riesgo alto de ser despedido por diferentes contextos.

Parafraseado de. [Http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci-arttext&pid=S1851-16862007000100006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci-arttext&pid=S1851-16862007000100006). A mediados de los años 80 se empieza a dar con más fuerza la crisis económicas y con ella se viene el desempleo, debido a la reestructuración que se debe dar en la economía lo cual hace que se den más personas desempleadas o que se vean obligadas a buscar otro empleo y que algunas tenga dos trabajos con el objetivo de poder mantener una condición económica sostenible y satisfacer las necesidades básicas, anudado a esto lo que hace el individuo es sobrecarga su jornada laboral por la presión que este tiene por obtener lo básico de cómo ser humano y esto hace que se dispare más el estrés laboral.

Como lo indican los datos investigado el desempleo ha sido un factor desencadenante en el estrés laboral ya que de manera general las personas en ocasiones se deben adaptar condiciones laborales no muy favorables para tener un empleado, y de esta manera contar con un ingreso económico a nivel familiar y profesional según sus necesidades. También se logra analizar que el desempleo avenida a ser un estresor extraorganizacional desde una perspectiva social y económica; que afecta al individuo en el entorno laboral y se convierte en un enemigo que puede atacar en el momento menos esperado sin importar la edad y sexo de las personas que se encuentran en una edad productiva en lo que respecta al trabajo.

2.2.7.3. Relaciones-trabajo-familia.

Para esta investigación se trabajará la relación que existe entre trabajo y familiar en cuanto a la relación que esto conlleva en el entorno laboral de las personas ya que son dos variables que van combinadas y que de una u otra forma una afecta a otra.

Como lo indican Rhnima y Núñez, 2014. relación trabajo – familia a la contradicción de roles en el que las exigencias, el tiempo y el esfuerzo del trabajo interfiere con las actividades familiares. (p,10).

Parafraseado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a07.pdf>. La relación trabajo- familia son los roles que el individuo desarrolla tanto a nivel laboral como familiar, mismos que nunca van llegar ser compatibles ya que debido del tiempo que cada uno devenga no se logra participar en los dos de la misma manera, es decir uno le puede generar inconvenientes al otro y convertirse en algo inalcanzable que tendrá consecuencias negativas en la persona.

Parafraseado de <https://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/11267/andueza69073.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. De diferente forma como se quiera analizar el trabajo vrs familia es un rol que en su mayoría lo comporten tanto mujeres como hombres en el diario vivir indiferentemente de quien trabaje para el ingreso económico siempre va existir un rose entre el trabajo y familia el mismo va ser negativo para ambas partes ya que si ocurren problemas en trabajo la persona se va estresar y esto lo llevara para su hogar y ahí puede que llegue un momento en el cual se vean afectado sus hijos esposas y demás miembros de la familia; también se da la otra la parte que es de tener problemas familiares mismo serán llevados al trabajo y eventualmente si departe de las jefaturas no existe esa comprensión se generara un nivel de estrés laboral bastante alto.

Con base a lo consultado y investigado se logra evidenciar en diferentes puntos de vista que la relación trabajo- familia es un estresor extra organizacional, el cual causa un nivel de estrés bastante elevado en las personas ya que este se maneja de la familia al trabajo y de trabajo a la familia, esto porque dependiendo de la situación esta va afectar cualquiera de las dos partes donde se relaciona el individuo, y a raíz de esto se inicia un desequilibrio en la persona que está dentro de la contexto, de igual forma se logra analizar que la personas que mantienen un rol de familia y trabajo.

2.2.8. Comunicación

La comunicación ha venido ser una necesidad para el ser humano, ya que esta es indispensable para las funciones diarias cómo lo son; entre lo laboral, familiar y social de

los individuos es por esta razón que la misma de ser de una manera clara y efectiva para que toda persona la pueda entender y aplicar.

La comunicación se define como la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos y valores. La comunicación es el proceso que une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas. (Chiavenato, 2017, p50).

Como lo menciona el autor la comunicación es un medio por el que transmite conocimiento e información, pero a la vez una forma de dar y recibir afecto entre las personas en el diario vivir por lo cual esta se debe de transferir de la manera más clara y concreta a los interesados.

2.2.8.1 Comunicación Organizacional.

Según W.,R., M.,J., M.,S. 2017, la comunicación es transferencia de información de una persona a otra para crear un sentimiento y comprensión compartidos. La comunicación puede moverse en diversas direcciones, y ser de naturaleza formal e informal.

2.2.8.1.2 Comunicación descendente. Se produce cuando los empleados de un nivel superior se comunican con el personal ubicado en los niveles inferiores de la organización, por ejemplo, de gerente a empleado de línea. Por lo general esta, esta vía de comunicación consiste en mensajes de cómo hacer un trabajo. (p359).

2.2.8.1.3 Comunicación ascendente. La comunicación ascendente se produce cuando los empleados de nivel inferior se comunican con el nivel superior, por ejemplo, cuando un subordinado informa a un gerente sobre un problema que tienen los empleados para satisfacer la petición de un cliente. (p360).

2.2.8.1.4 Comunicación horizontal. La comunicación horizontal se produce cuando alguien en una organización se comunica con otras personas del mismo nivel jerárquico. (p361).

2.2.8.1.5 Comunicación diagonal o cruzada. La comunicación diagonal o cruzada se presenta cuando los empleados se comunican a través de los departamentos y niveles. (p361).

2.2.8.2 Canales formales

La comunicación tiene diferentes canales a para transmitir la comunicación a nivel de la organización según Robbins & Judge.

Canales formales Canales de comunicación establecidos por una organización, con la finalidad de transmitir mensajes relacionados con las actividades profesionales de sus miembros. (Robbins & Judge, 2017, p346).

Toda empresa debe tener canales de comunicación para los colaboradores de esta manera que lo mismo se conviertan en una política organizacional a la hora de comunicarse dentro de la organización para un mejor desarrollo.

Díaz (2014) indica que. En la practica la comunicación formal es la que ofrece las líneas del organigrama, aporta una visión clara de los cauces de traslado de información planeados para la organización (p 25).

Según Martínez (2012), la comunicación formal: basada en el establecimiento de normas, papeles y funciones de manera Ascendente, Descendente, Horizontal o lateral dentro de toda empresa en función de tener una comunicación clara y precisa en desarrollo de las tareas. (p7).

Escobar (2009), afirma que la comunicación formal es aquella comunicación cuyo contenido está referido a aspectos laborales. En general, esta comunicación utiliza la escritura como medio (comunicados, memoranda, etc. La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todas las formalidades burocráticas). (p10)

Como lo indican los escritores consultados la comunicación formal es la que toda empresa tiene con sus métodos formales como lo son; correos, memorando entre otros que se hagan de forma escrita, para transmitir la información referente a lo laboral, de igual manera esta se puede dar por parte de las jerarquías hacia las demás jefaturas o grupos específicos dentro de los departamentos, además en reuniones de personal, con esta técnica de comunicación se tiene la desventaja que por tener efectuar tantas formalidades burocráticas se tarda más en su entrega.

2.2.8.3 Canales informales

Los canales de comunicación informales son un medio no muy confiable en las organizaciones por lo que se dice que. “Vías de Comunicación que se crean en forma espontánea y surgen como respuesta a las decisiones individuales”. (Robbins, Judge, 2017, p346).

Díaz (2014) afirma que. La comunicación informal es algo más vago, se manifiesta continuamente de muchas maneras, de forma muy concreta en los rumores, que continuamente funcionan en la organización como un flujo incontrolado. (p25).

Escobar (2009), indica que la comunicación informal es aquel tipo de comunicación cuyo contenido, a pesar de ser de aspectos laborales, utiliza canales no oficiales. (Reunión alrededor del botellón de agua, encuentros en los pasillos, etc.). Es más veloz que la formal. (p10).

Con respecto a las bibliografías consultadas todas tienen el mismo enfoque en cuanto a la comunicación informal dentro de las organizaciones ya que dentro de esta, se da con rapidez y cumple los resultados programados del que la trasmite ya que por su informalidad se da más acelerado el efecto del mensaje. Sin embargo, esta también tiene sus desventajas ya que en ocasiones la comunicación se convierte en chisme y se da información ambigua que puede afectar los objetivos personales y los de la empresa u otros que se tengan, por lo cual se debe tener más consideración a la hora de utilizar esta técnica de comunicación en las organizaciones para evitar malos entendidos entre otras

situaciones que se pueden dar a raíz de una mala interpretación de lo escuchado o conversado entre grupos.

Con estos canales informales se debe tener cuidado ya que se prestan para una comunicación no muy clara dentro de las organizaciones por lo cual puede haber malos entendidos y generar un chisme en vez de mensajes claros y concretos.

En esta investigación se analizará cuál de los canales de comunicación antes mencionados es más utilizado, el más práctico y el efecto que puede causar en estrés laboral, según el criterio del personal administrativo y la jefatura inmediata del Centro Gerardo Rodríguez E.

2.2.9 Tipos de liderazgo.

Hoy en día el dirigir una organización comprende de muchas condiciones en los perfiles de los Gerentes y Direcciones que tenga a su cargo personal, esto porque el tener un buen liderazgo se verá reflejado en el desarrollo del equipo, por lo tanto, un mal líder se convierte en malas decisiones y negatividad en el grupo o equipo a cargo.

Se dice que para ser líder el individuo debe tener una destreza. “El liderazgo se define como una habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de una visión o un conjunto de meta”. (Robbins & Judge,2017). Así mismo no toda persona tiene la particularidad de ser líder, ya que las bibliografías investigadas los lideres pueden nacer o hacerse según sea la necesidad.

Según Koontz 2017, el liderazgo es el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo. (p,429).

Münch. (2014). Indica que el liderazgo es la capacidad que posee una persona para influir y guiar a sus seguidores hacia la consecución de una visión. (p, 106).

Asimismo, se debe tener en cuenta que la habilidad de influir y dirigir un grupo no es cualquier persona la que tiene, ya que el liderazgo también se puede formar según la necesidad o la capacidad de las personas.

2.2.9.1 Liderazgo Transaccional

El liderazgo transaccional puede causar efectos positivos si se logra trabajar es beneficioso tanto para el líder como para los compañeros de equipo o grupo. “Se define como el proceso por el cual un líder es capaz de provocar que otros hagan lo que desea valiéndose de ciertas conductas, recompensas o incentivos” (John, p528). Asimismo, se entiende que un buen líder puede lograr objetivos positivos en su equipo de trabajo.

Como lo indica (Robbins, Jode, 2017) Son aquellos que guían o motivan a sus seguidores en la búsqueda de metas establecidas al aclarar los requisitos del rol y de la tarea. (p394).

Los líderes transaccionales. Identifican qué necesitan hacer los subordinados para alcanzar los objetivos, lo que incluye aclarar las funciones y tareas organizacionales, establecer una estructura organizacional, recompensar el desempeño y aportar a las necesidades sociales de sus seguidores. Koontz,H. (2017 p446).

El liderazgo transaccional es el que trata de que los demás actúen de manera positiva para alcanzar los objetivos, esto lo logran realizando un cambio utilizando ciertas acciones como lo son las recompensas o incentivos entre otros; a cambio de obtener el objetivo este tipo de liderazgo funciona si se sabe manejar de lo contrario se pueden dar malos entendidos según la forma en que se aplique.

2.2.9.2 Liderazgo Transformacional

El liderazgo transformacional es de gran beneficio en las empresas ya que los jefes deben trabajar con metas y objetivos tanto a nivel personal como de organización es decir tener una visión clara de lo que se quiere “Es aquel que inspira a los demás a superarse y hacer más de lo que alguna vez pensaron que podían lograr; esto se consigue elevando

su compromiso con una visión compartida del futuro” (John, p529). Por lo tanto, en las empresas se debe tratar de mantener líderes con perfiles como los mencionados para que se logren los objetivos del personal y la organización.

Según (Robbins, Judge, 2017) son quienes inspiran a sus seguidores para que trasciendan sus intereses personales, y que son capaces de tener un efecto profundo y extraordinario sobre los seguidores. (p394).

Como lo indica Koontz,H. (2017 p448).Los líderes transformacionales. Expresan claramente una visión, inspiran y motivan a los seguidores, y crean un clima favorable para el cambio organizacional. (p447).

Como lo indica la teoría el liderazgo transformacional causa un efecto positivo en las personas mismo que puede ser utilizado de manera personal para alcanzar los objetivos planteados de manera individual, razón por la cual esto trae ventajas a las organizaciones ya que un buen líder siempre va estar consciente del que el personal que tenga a cargo va tener deseos de superación tanto personales como de la empresa y esto hará que se cumplan los objetivos propuestos, de una forma más fácil ya que se lleva la misma dirección tanto en metas personales y de la organización.

2.2.9.3 Liderazgo Autocrático

Según Robbins y Coulter, 2014. El líder autocrático es el que impone métodos de trabajo, toma de decisiones unilaterales y limita la participación del grupo (p 537).

Como lo indica Koontz 2017, el líder autocrático ordena y espera cumplimiento, es dogmático y positivo, dirige mediante su capacidad para negar u otorga recompensas y castigos. (p,433).

Hernández, 2012. indica que el líder autocrático es cuando un directivo utiliza su poder, autoridad y jerarquía y centraliza las decisiones de sus colaboradores. (p,234).

Como lo indican los autores el líder autocrático es muy estratégico ya que este se vale de su poder para tomar decisiones sin la participación del grupo, sin embargo,

también logra lo que quiere utilizando los castigos y recompensas, este tipo de liderazgo no es muy conveniente ya que él no toma en cuenta la opinión de los colaboradores para la toma de decisiones y las centraliza.

En esta investigación se establecerá un liderazgo que reúna las características de los anteriores.

2.2.10 Estrés laboral

Como se ha venido detallando el estrés laboral ha venido a ser en la actualidad una de las enfermedades más relevantes en los últimos años; las razones por las cuales se puede estar dando el estrés laboral en un individuo o ambiente son muy variadas. Lo anterior porque esto va a depender del ánimo emocional que tenga la persona o los diferentes contextos que la rodean como puede ser; su entorno familiar, económico y laboral.

El estrés laboral está considerado por la Unión Europea como el segundo problema de salud más frecuente y es la causa mayor de ausentismo en el mundo desarrollado. Las alteraciones que provoca en todos los sistemas más psico-orgánicos son la causa de múltiples trastornos y enfermedades. En varios de los países del primer mundo está contemplado como enfermedad. (Colica, 2010, p.21).

Por otra parte, (W., R., M., J., M., S.) se dice que el estrés es una respuesta adaptativa que da una persona ante un estímulo que supone exigencias físicas o psicológicas excesivas. (p.148).

Como lo indica el autor el estrés es algo que le genera al individuo reacciones como; irritabilidad, el deseo de no trabajar o no hacer las funciones bien, se dice que una persona con un índice muy alto de estrés puede ser agresiva con los compañeros entre otras secuelas que se puedan desplegar en el ambiente que lo rodea.

Parafraseado de <https://www.psicologoemadrid.co/estrés-laboral/>. Se tiene que el estrés laboral se trata de una situación de sobrecarga por demandas o presiones que

afectan al individuo; ante una situación laboral misma que se puede afrontar según las capacidades del mismo, razón por lo cual el organismo se activa mediante el estrés, esta situación se prolongara según el tiempo que dure el contexto. El inconveniente es cuando el individuo no tiene control de estas situaciones, ya que si la persona esta sobrecarga y esta no fue controlada y viene otra sobrecarga, es ahí donde el individuo esta sobrecargado es decir (estrés patológico), esto se da mucho en los trabajadores de hoy en día.

2.2.10.1 Síntomas del estrés laboral

Los síntomas del estrés laboral se muestran en las personas según las situaciones, los sentimientos y emociones patológicos mismo que terminan superando y dominando a la persona y pueden desencadenarse signos fisiológicos como: Recuperado de <https://www.psicologoemadrid.co/estrés-laboral/>.

- Sudoración.
- Tensión.
- Molestias digestivas.
- Dolores de cabeza
- Taquicardia
- Insomnio
- Preocupación constante que no se limita solamente al tiempo de trabajo
- Agotamiento,
- Contracturas físicas.

2.2.10.2 Consecuencias del estrés laboral

Como consecuencias del estrés laboral se pueden desarrollar conductas nocivas para la salud como fumar, comer o beber en exceso, esto con el fin de tratar de aliviar el desorden emocional que el individuo está pasando, por otra parte, se da también el que la persona no tome en cuenta el tiempo que tiene para su vida personal y esto hace que

se dé un aumento en el agotamiento diario y de esta manera se dé una sobreactivación ante cualquier escenario que se le presente al individuo y por más pequeña o grande que esta sea será percibida de una manera muy estresante, razón por la cual no es bueno ya que el afectado se sentirá estresado con lo mínimo y eso no es conveniente, el mismo perderá el control rápidamente.

2.2.10.2.1 Consecuencias individuales

Las consecuencias del estrés en el individuo serán tanto conductuales, psicológicas y médicas. Las consecuencias conductuales se pueden dar, como por ejemplo una persona que fuma no hará más seguido también se puede dar con el abuso del alcohol. Las consecuencias psicológicas se dan con la salud mental del individuo ya que si una persona está muy estresada, se puede deprimir, dormir demasiado o por el contrario muy poco, también el estrés puede generar problemas sexuales y familiares; por otra parte, se tienen las consecuencias medicas misma que son fuertes dolores de cabeza, espalda, problemas cardiacos, trastornos digestivos e intestinales y en la piel como acné y la urticaria, todo esto a raíz del estrés laboral que se le forma al individuo a diario. (Griffin.W, Phillips, J, Gully. S. p,154. 2017).

2.2.10.2.2 Consecuencias organizacionales.

El estrés laboral también tiene consecuencias organizacionales ya que los colaboradores tendrán efectos como la disminución del nivel desempeño, retracción y cambios negativos en las actitudes mismas que dará un resultado contradictorio a nivel de organizacional. (Griffin. W, Phillips, J, Gully. S. p,154. 2017).

2.2.10.3 Estrategias para el manejo de estrés

Seguin (Griffin.W, Phillips, J, Gully. S. p,155. 2017). Mencionan algunas estrategias para minimizar el estrés laboral.

1. Lleve una alimentación sana y evite el exceso de cafeína.
2. Duerma bien el tiempo suficiente y tome una siesta si es necesario.
3. Haga ejercicio.
4. Practique técnicas de relajación, como la meditación.
5. Establezca relaciones afectivas. Dar y recibir abrazos.
6. Priorizar las cosas que se deben hacer.
7. Aprenda a decir “**no**” en este momento “**no**”.
8. Trate de ver como oportunidad las crisis y los eventos estresores.
9. Reemplace el estresor. Moldear la situación de forma menos estresante o amenazante puede reducir el estrés y las emociones negativas.
10. Trate de ver el lado positivo de las situaciones que estas sean un reto.

CAPITULO III
MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Finalidad teoría o aplicada

3.1.1.1 Teórica. La investigación teórica va a ser aquella que refleja las relaciones esenciales existentes entre las propiedades, objetos y fenómenos. Para que los hechos se constituyan en una teoría científica es necesario seleccionarlos, clasificarlos, compararlos, analizarlos, hacer abstracción de algunas características y propiedades, generalizarlos y explicarlos, solo así es posible discriminar las relaciones esenciales, causales, de las no causales, repetitivas, constantes. Recuperado de: 02-09-18.<http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/822/investigacion%20cientifica%20y%20teorica.htm>.

3.1.1.2 Aplicada. Esta clase de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. Recuperado de <https://metinvestigacion.wordpress.com/>

Por otra parte, se dice que la investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar. Recuperado de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>.

El tema de investigación tiene una finalidad teórica ya que se tendrá que evaluar sobre los efectos que puede producir los estresores laborales y las causas de estrés laboral en el personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez E.

3.1.2 Dimensión temporal (transversal/ longitudinal).

3.1.2.1 Transversal. Observaciones transversales: Surgen cuando se observa el carácter objeto de estudio en los distintos elementos de la población, pero siempre con referencia al mismo instante del tiempo. Se denominan también observaciones transversal o cross-section, en terminología inglesa. (Gamero, 2017, p 30).

3.1.2.2 Longitudinal. Un estudio es una subcategoría del estudio longitudinal, ya que observa el efecto en un grupo específico de personas a través del tiempo. Con frecuencia, un estudio longitudinal es un estudio de caso extendido, en donde se observan individuos durante largos periodos. Recuperado de. <https://explorable.com/es/estudio-longitudinal>.

3.1.2.3 Longitudinal. Por otra parte, se dice que una investigación longitudinal es aquella donde se llevan a cabo mediciones continuas o repetidas de un fenómeno determinado durante periodos de tiempo prolongados. A menudo, este tipo de investigación pueden durar años o décadas. Recuperado de. <https://www.lifeder.com/investigacion-longitudinal>.

Por el tipo de investigación que se realizara, será de dimensión transversal ya que trabajara en un mismo tiempo es decir el primer semestre del 2018, no se tomara otros periodos en cuenta.

Por lo anterior esta investigación se realizar bajo esa dimensión, ya que será en un tiempo determinado.

3.1.3 Marco

Al realizar una investigación se debe tener claro cuál va ser la población de estudio y se debe delimitarse ya sea por marco, micro, macro y mega en este caso para tener una visión más clara del su alcance, se dice que.

Limitaciones de espacio territorio. Son aquellas demarcaciones geográficas dentro del cual tendrá lugar una investigación. Las investigaciones pueden limitarse a una zona geográfica de una ciudad, a una región, un país, un continente, etcétera. (Bernal, 2016, p140).

3.1.3.1 Mega. Es un estudio que se realiza en toda la empresa.

3.1.3.2 Macro. Es el que sólo aborda el funcionamiento administrativo de un departamento.

3.1.3.3 Micro. Es el que estudia únicamente un proceso o subproceso administrativo de trabajo de dicho departamento.

Recuperado de. <https://prezi.com/5f11alxpuwui/el-procedimiento-metodologico-marco/>

Mega. Parafraseado. Cuando se habla de una investigación Mega se considera a nivel de todo un país es decir como por ejemplo investigar sobre todos los centros penitenciarios que existen a nivel Nacional.

Macro. Parafraseado. Se refiere a todos los Centros Penitenciarios que se encuentran en el Cantón de San Rafael de la Provincia de Alajuela.

Y para efecto propios de la investigación y por las características que se muestran se trabajara toda la población como muestra ya que por el tamaño de la población no se logra obtener una muestra, por lo cual se trabajara con un marco micro dentro de la investigación específicamente con el personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.

3.1.4 Naturaleza

Para esta investigación es significativo definir cada uno de los tipos de enfoques.

3.1.4.1 En el enfoque cuantitativo. “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, R 2014, p4).

3.1.4.2 En el enfoque cualitativo. este tipo de enfoque se apoya en la recolección y resumen de datos cualitativos por medio de actividades de campo, como la realización de entrevistas, así como la observación directa y el análisis documental. Sus objetivos principales son describir y explorar la conducta humana en contextos específicos con la finalidad descubrir patrones, temas y cualidades comunes en todas las sociedades. (Pimienta, J., la, A. 2017, p61)

Por otra parte, se dice que es propio de las ciencias sociales y se sustenta en la investigación cualitativa de fenómenos sociales o problemáticas generales, mediante la cual se registran y describen los fenómenos estudiados para determinar o comprender

las causas del comportamiento humano, individual o colectivo, a través de diversas perspectivas. (Pimienta., la, A. 2017, p61).

Según Martínez y Guerrero,2011. Procedimiento para analizar datos que consisten en palabras o imágenes únicas, más que números.

Por último, se tiene el enfoque mixto, el mismo contempla rasgo tanto del enfoque cualitativo y cuantitativo.

3.1.4.3 Metodología mixta. Martínez 2018, indica que la, una herramienta que ofrece una visión mucho más completa de la realidad social pues recupera los aspectos favorables de los modelos cuantitativos (análisis estadístico, muestreo probabilístico, aplicación de cuestionarios cerrados) y los entrega, con los del modelo cualitativo (interpretación de lo individual, entrevista abierta, observación participante).

La naturaleza que se expondrá y el enfoque que tendrá esta investigación, además del diseño de la misma para lograr lo que se busca con el estudio se centra en un enfoque cualitativo, esto con el fin demostrar fenómenos sociales y analizar problemas con relación entre variables. Se utilizarán preguntas abiertas con el fin de investigar sobre las posibles causas que generan estrés laboral en el personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez.

3.1.5 Carácter (exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa)

3.1.5.1 Exploratoria. Por otra parte, están los estudios exploratorios los cuales indican que “Se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado “(Hernández, 2014, p91). La investigación exploratoria también será tomada en cuenta para esta investigación ya que se estudiará un tema de interés actual, pero sin embargo en la población de estudio nunca ha sido investigado.

3.1.5.2. Descriptiva. La investigación descriptiva se define como la que. “Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (Hernández, 2014, p92). Como lo menciona el autor la investigación descriptiva se da porque esta busca explicar

características sobre un tema determinado. Se tomará en cuenta la descriptiva ya que se dará características de una población.

3.1.5.3 Correlacionales. Son investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos. (Hernández, R, 2018, p109).

3.1.5.4 Explicativa. La investigación explicativa se entiende por qué “Pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian” (Hernández, 2014, p 95). Se realizará una explicación del porque está sucediendo el estrés laboral en la población en estudio.

El carácter a utilizar en la investigación logrará alcanzar los objetivos planteados, los antes mencionados son esenciales para desarrollar el estudio.

Dentro de la investigación se mantendrán dos métodos para el desarrollo de la misma, se desarrollará bajo el estudio Descriptivo ya que se logra describir lo que puede estar pasando y porque sobre un tema específico. Por otra parte, se trabajará con método exploratorio ya que nunca se ha realizado una investigación sobre el tema de estudio en dicho lugar.

3.1.6. Condición en que se hace la investigación.

Como indica el autor la investigación de campo consiste en. “Inmersión en el contexto, ambiente o campo. Situación que consiste en que el investigador se introduce y vive en el entorno que estudia (trabajar en la empresa, habilitar en la comunidad, etcétera)”. (Hernández, 2014, p375).

Con base en lo que explica el autor esta investigación será de campo, ya que se harán visitas en el momento y el lugar en que está pasando el problema, es decir el investigador se introducirá en el campo para evaluar, analizar la investigación y así tener más clara su visión de lo que se está viviendo en el contexto referente al problema en

estudio. Por lo cual el investigador tendrá más facilidad para realizar los instrumentos de recolección de datos.

3.2 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

A continuación, se presenta los sujetos y fuentes de información que estarán involucradas en la investigación.

3.2.1 Sujetos.

Estos corresponden a “los sujetos son aquellas personas físicas o corporativas que brindarán información” (Barrantes, 2013, p 124).

Como lo indica el autor los sujetos de una investigación son todas las personas que brinden información referente al tema en estudio por lo que en este caso será el personal Administrativo que son un aproximado de 40 personas que cumple con las características para la investigación.

3.2.2 Fuentes primarias.

Según Martínez La información de primera mano (datos primarios) es aquella que ha sido obtenida, organizada y formulada por el propio investigador. (p119).

Las fuentes primarias “son todas aquellas de las cuales se obtienen información directa, es decir, de donde se origina la información. Es también conocida como información de primera mano o desde el lugar de los hechos”. (Bernal, 2006, p175).

Por lo tanto, la información de primera mano se obtendrá de los sujetos directos que son el personal administrativo y la dirección del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría. A estas personas se les aplicara un cuestionario y la información que se recolecte con estos instrumentos será la que se tomara en cuenta para los resultados finales de la investigación.

La Dirección del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría. Específicamente se cuenta con el apoyo del director Heriberto Álvarez Cantón el cual cuenta con una amplia experiencia en el sistema carcelario por lo tanto el material que se aporte por parte de él

será tomada como fuentes primarias. La primera fuente bibliográfica fue la del director por medio de una entrevista y también brindo información de manera digital para el desarrollo de la investigación.

H Álvarez, Comunicación personal, 8 de febrero 2018.

Cita textual: Ministerio de Justicia y Paz [MJP] (2018). (...) MJP (2018)

3.2.3 Fuentes Secundarias.

Se conoce como fuentes secundarias:

Según Martínez, La información de segunda mano (datos secundarios) se encuentra en las fuentes documentales que provienen de otras investigaciones. (119).

Son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema por investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que solo los referencian. Las principales fuentes secundarias para la obtención de la información son los libros, las revistas, los documentos escritos (en general, todo medio impreso), los documentales, los noticieros y los medios de información. (Bernal, C, 2006, p 175).

A continuación, se citarán algunos de los libros que han sido fuentes secundarias para la recolección de información al realizar esta investigación.

Chamocho, C.M.A., Ramos, V.I. (2014). Introducción jurídica a la historia de las relaciones de trabajo. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com> (De este libro realizo una pequeña historia de la evolución del trabajo después de la Revolución Industrial.). otro libro consultado y de gran aporte dentro de la investigación es AA.VV.(2010) Manual de control de estrés. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>. En este manual se tomó el concepto de estrés laboral el cual es un aporte importante del tema principal en estudio.

Por otra parte, se tiene a Hernández. (2014). Metodología de la Investigación. (6ad). McGraw-Hill Interamericana. Tomado de <http://201.195.87.22:2222>. Con este libro se desarrolló en su mayoría la parte de la metodología de la investigación ya que se tomó como fuente para varios conceptos dentro de la misma. También uso como fuente de información secundaria Bernal, C (2006) Metodología de la Investigación (segunda Edición), México, Editorial Pearson Educación. Este libro fue de gran apoyo para la parte de sujetos y fuentes de información dentro del proceso de conceptos. Por último, se tiene como fuente secundaria a Barrantes, R (2013) Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. (Segunda Edición) Costa Rica. Editorial EUNED.

3.3 SELECCIÓN DEL MUESTREO.

3.3.1 Población. Como lo indica Hernández. La Población o universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (pag.174).

Para esta investigación se contará con un total de 40 personas la misma será utilizada como la muestra ya que se trabajará con la totalidad de la población.

La distribución del personal administrativo de Centro Gerardo Rodríguez Echeverría será por género se recolectó de los 40; que se tenían proyectados solo 33 encuestas se realizaron siendo esto el equivalente de un 82.5% del total de la población.

Cuadro 1 Población distribuida por género

Genero	Cantidad
Femenino	21
Masculino	12
Total	33

Fuente: Elaboración propia. Información suministrada por el Centro Gerardo Rodríguez E.

3.3.2 Muestra. Subgrupo del universo o población del cual se recolecta los datos y que debe ser representativo de ésta. (Hernández, 2014, pág, 173).

3.3.3 Probabilística. Como lo indica Hernández. La muestra probabilística. Subconjunto de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos. (p,175).

Según Curcio (2002): [...] para que un muestreo sea probabilístico se requiere que todos y cada uno de los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados. (p 113).

Esta investigación será de muestreo probabilística ya que por la población que se tomará en cuenta también será utilizado como muestra ya que por el tamaño debe ser como una toda la población y muestra a la vez.

3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACION.

3.4.1 Técnica de recolección

Para efectos de la investigación y por las características de la población a investigar, se utilizará el siguiente instrumento.

La encuesta, instrumento formulado a manera de cuestionario que utiliza procedimientos estandarizados de recolección de datos, cuya intención es recabar la información necesaria para una investigación, la cual será tratada de forma cuantitativa debido a que fue obtenida de una muestra. (Martínez, 2018, p113).

La encuesta es utilizada para investigaciones cuantitativas ya que esta es aplicada a un grupo de más de quince personas en adelante. Baena (2017) Indica que la encuesta “Es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando” (p 82).

3.4.2 Instrumento de Recolección Cuestionario

El instrumento de recolección de datos de la técnica de encuesta es el cuestionario, llamado así por tratarse de un conjunto ordenado y sistemático de cuestiones planteadas a los sujetos del estudio como preguntas o interrogantes. Mediante estas cuestiones se obtiene la información en base a la cual se construirán luego los datos científicos. (Yurni & Urbano, 2014, p 71).

Instrumento de investigación estructurado a partir de un conjunto de ítems o preguntas redactadas y estructuradas de forma coherente para ser planteado a los informantes de una determinada unidad de observación (Martínez p110).

Con estos instrumentos se recolectará la información de los datos en la población de interés en la investigación. Para esta investigación el cuestionario aplicado consta de 16 preguntas abiertas y 15 cerradas.

3.5 Operacionalización de las variables

Cuadro 2 Operacionalización de las variables

Objetivo	Variable	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
❖ Analizar los estresores intraorganizacionales que afectan al personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez E.	Estresores intraorganizacionales	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Ambiente físico Nivel individual ❖ Sobre carga de trabajo. ❖ Conflictos de roles. ❖ Discrepancia con las metas. ❖ Ambigüedad de Roles. Nivel grupal ❖ Falta de Cohesión Grupal. ❖ Conflictos intergrupales. 	Los estresores Intraorganizacionales y el estrés se presenta en los individuos de diferente manera ya que esto va depender del momento y la situación en cada persona, por lo cual no se puede generalizar en su desarrollo ya que esto va depender del o los momentos	<p>Excelente: si la frecuencia relativa es menor a 30;</p> <p>Muy buen: si la frecuencia relativa es menor a 50 y superior a 30;</p> <p>Bueno: si la frecuencia relativa es menor a 60 y superior a 50;</p> <p>Malo: si la frecuencia relativa es superior a 60.</p>	<p>Cuestionario aplicado a los funcionarios de Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.</p> <p>En la pregunta 4 a 16.</p>

<p>❖ Determinar los estresores extraorganizacionales que presentan los colaboradores administrativos del Centro Penitenciario.</p>	<p>Estresores extraorganizacionales</p>	<p>Factores Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Formación profesional. ❖ Desempleo. ❖ Relación trabajo-familia. ❖ Económico. 	<p>Los estresores extraorganizacionales se presenta en los individuos de diferente manera ya que esto va depender del momento y la situación en cada persona, por lo cual no se puede generalizar en su desarrollo ya que esto va depender del o los momentos del individuo.</p>	<p>Excelente: si la frecuencia relativa es menor a 30; Muy buen: si la frecuencia relativa es menor a 50 y superior a 30; Bueno: si la frecuencia relativa es menor a 60 y superior a 50; Malo: si la frecuencia relativa es superior a 60.</p>	<p>Cuestionario aplicado a los funcionarios de Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.</p> <p>En la pregunta 17 a 25</p>
--	--	---	--	--	---

<p>❖ Identificar los estresores organizacionales que presentan los colaboradores del área administrativa del Centro Gerardo Rodríguez E.</p>	<p>Estresores organizacionales</p>	<p>Clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Comunicación . ❖ Clima organizacional o ambiente de trabajo. ❖ Liderazgo. 	<p>Los estresores organizacionales se presenta en los individuos de diferente manera ya que esto va depender del momento y la situación en cada persona en su ambiente de trabajo, por lo cual no se puede generalizar en su desarrollo ya que esto va depender del o los momentos del individuo en el área de trabajo.</p>	<p>Excelente: si la frecuencia relativa es menor a 30; Muy buen: si la frecuencia relativa es menor a 50 y superior a 30; Bueno: si la frecuencia relativa es menor a 60 y superior a 50; Malo: si la frecuencia relativa es superior a 60.</p>	<p>Cuestionario aplicado a los funcionarios de Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.</p> <p>En la pregunta 26 a 35</p>
--	---	--	---	--	---

Fuente creación propia, agosto 2018.

CAPITULO IV
ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La codificación y tabulación de la información intenta interpretar los datos derivados de la aplicación del instrumento a la población en estudio. Como lo indica el autor a continuación.

Es la parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo. Tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada, o ambos. (Bernal, 2016, pág. 295).

4.2 Gráficos

Los gráficos se utilizan para exponer de forma más clara los datos obtenidos de la aplicación del instrumentó.

4.2.1 Tipos de gráficos

El tipo de grafico que se utilizará para esta investigación será el grafico circular. Este sirve para representar variables cualitativas o discretas. Se utiliza para representar la proporción de elementos de cada uno de los valores de la variable. Recuperado de www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/diagrama-circular/.

Por otra parte, R.,D., J.,D., A.,T. Menciona que el grafico circular. Es la gráfica circular o de pay es otra representación gráfica que presenta las distribuciones de frecuencias relativa y de frecuencia porcentual para datos cualitativos. (2016, pág. 37).

4.3 Análisis de datos

Cuestionario aplicado al personal administrativo del Centro Penitenciario Gerardo Rodríguez Echeverría en el Cantón de San Rafael de Alajuela en el primer semestre del 2018.

Datos generales

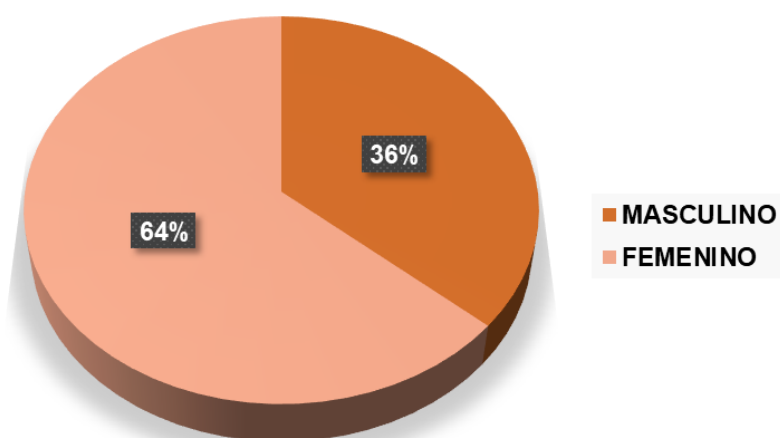
I Información de datos

Tabla 1 Género

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	12	36%
	Femenino	21	64%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 1 Género



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

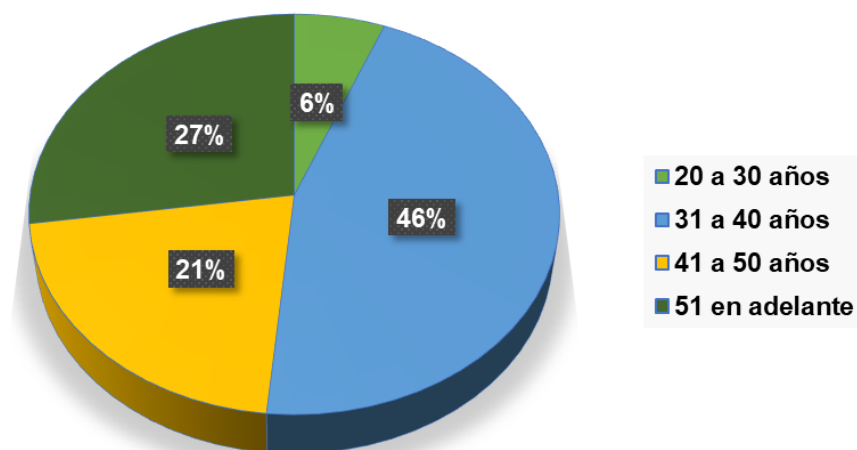
De acuerdo al cuestionario aplicado al personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez E., el 36% son de género masculino, mientras que el restante 64% es de género femenino.

Tabla 2 ¿Cuál es su edad?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Edad	20 a 30	2	6%
	31 a 40	15	46%
	41 a 50	7	21%
	51 en adelante	9	27%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 2 ¿Cuál es su edad?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Dentro de los rangos de edad del personal administrativo se tiene que, en su mayoría se encuentra en edades de 31 a 40 años con un 46%, por otra parte, se muestra que el rango de 51 en adelante con 27%, seguido de personal con edades entre 41 a 50 años con un 21%, mostrando un mínimo parte de los encuestados en edades 20 a 30 años con un 6%.

Tabla 3¿ Cuántos años tiene de laborar para el Centro Gerardo Rodríguez E?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Años de laborar	1 a 5 años	14	43%
	6 a 10 años	4	12%
	11 a 15 años	6	18%
	16 a 20 años	3	9%
	21 a mas años	4	12%
	Omitidas	2	6%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 3¿ Cuántos años tiene de laborar para el Centro Gerardo Rodríguez E?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Según los encuestados dentro de los rangos de años de laborar para el Centro Gerardo Rodríguez E., se muestra que en su mayoría se encuentran entre 1 a 5 años es decir un 43%, seguido de 11 a 15 años de laborar con 18%, y de 6 a 10 con un 12%, de igual manera se encuentran los de 21 a más años con un 12% y por último el rango de 16 a 20 años con un 9% y un 6% del personal que omitieron la respuesta.

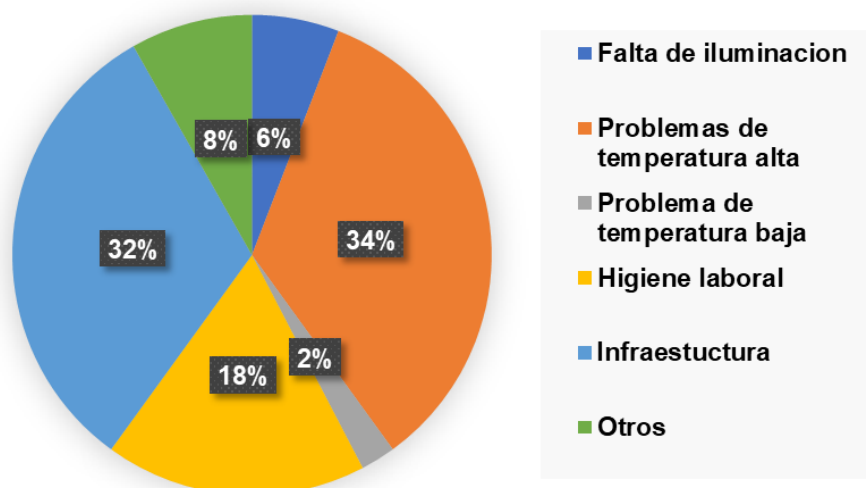
VARIABLE I. ESTRESORES INTRAORGANIZACIONALES

Tabla 4¿De los siguientes factores de ambiente físico cuál o cuáles, le afectan en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Factores de ambiente físico que afecta en su área de trabajo	Falta de iluminación	5	6%
	Problemas de temperatura alta	29	34%
	Problemas de temperatura baja	2	2%
	Higiene laboral	15	18%
	Infraestructura	27	32%
	Otro	7	8%
	TOTAL	85	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 4¿De los siguientes factores de ambiente físico cuál o cuáles, le afectan en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

En el gráfico anterior se muestra que los problemas principales son la temperatura alta con un 34% seguido de la infraestructura con un 32% son las dos factoras del ambiente laboral, que más influyen en el personal administrativo del Centro. Por otra parte, seguido de estos dos la higiene laboral con un 18%, y de otros un 8%, por otra parte, la iluminación con un 6%, en la minoría un 2% de la temperatura baja. De los otros se tiene que siete de los encuestados muestran que.

- Hay falta de espacio para guardar archivos.
- Hacinamiento en las oficinas con el personal.
- Falta de baño adecuado y por género.
- No existe salida de emergencia.
- El espacio físico no está bien distribuido.
- Contaminación ambiental, con olor a excremento en ocasiones de Orina.
- Falta de espacio para dar una atención adecuada a la población privada de libertad.

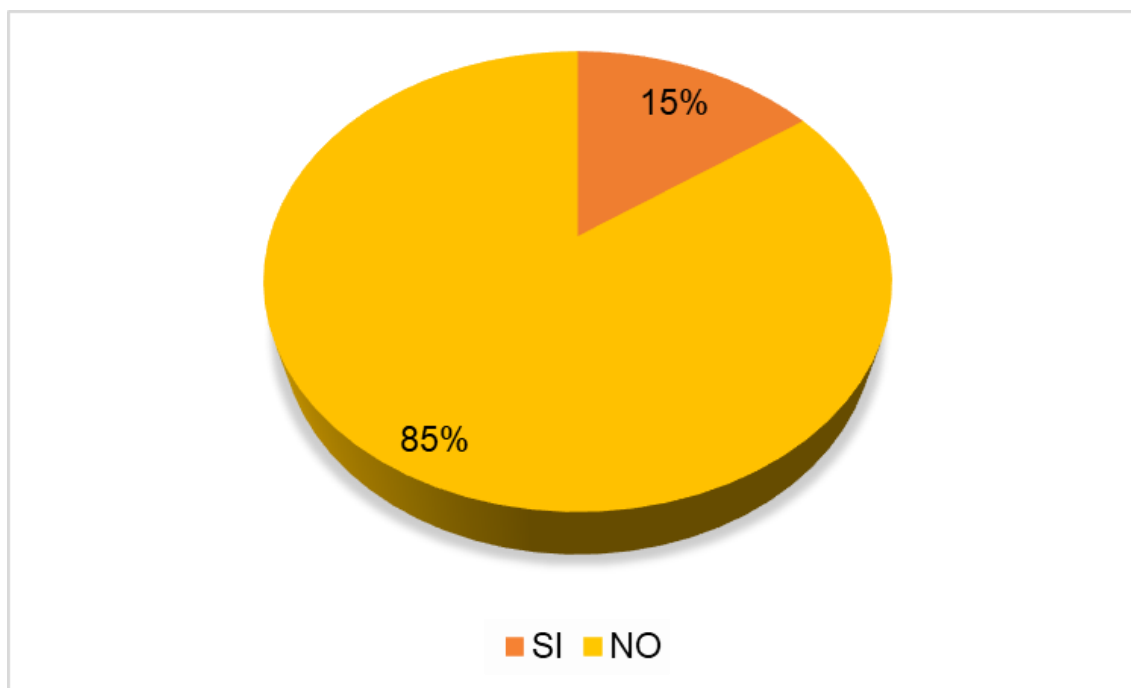
Sobrecarga de Trabajo

Tabla 5 ¿Piensa que es recomendable quedarse trabajando después del horario establecido?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Trabajar después del horario establecido	SI	5	15%
	NO	28	85%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 5 ¿Piensa que es recomendable quedarse trabajando después del horario establecido?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

La mayor parte de los entrevistados 85% considera que no es conveniente quedarse laborando, después del horario establecido, y por otra parte un mínimo 15% indica que si es recomendable quedarse después del horario.

Veinte dos que prefieren no quedarse seis indican que no lo hacen por seguridad ya que al ser un Centro Penitenciario es muy peligroso, por otra parte, se tiene que nueve expresan no quedarse por salud mental y física. Y por último sé que siete indican que no se quedan porque tiene una vida familiar y personal que disfrutar después de su jornada laboral. Seis de los que encuestados que indican no quedarse no exponen el porqué.

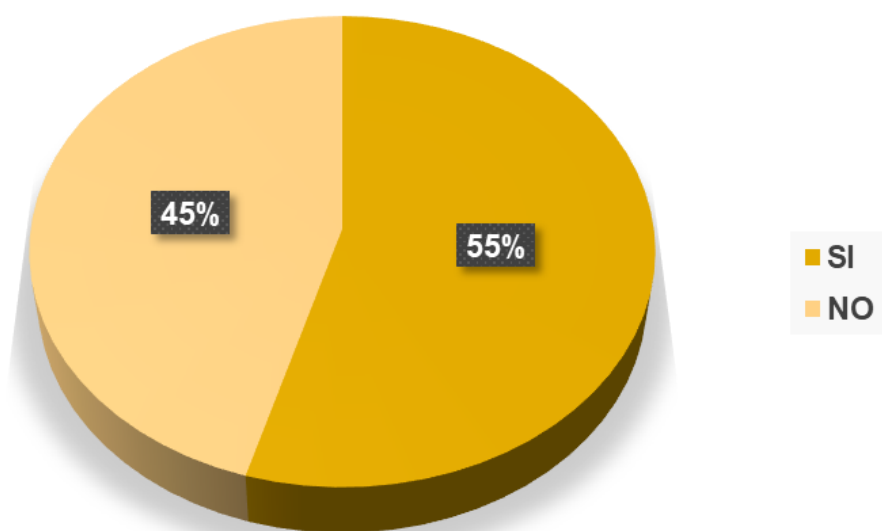
Cinco que prefieren si quedarse, cuatro expone que es la única manera de terminar los trabajos atrasados y que después del horario se concentran más, y uno indica que si, pero no demuestra el porqué.

Tabla 6 ¿Puede usted tomar descanso ocasional dentro de jornada laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Descanso ocasional dentro de la jornada laboral	SI	18	55%
	NO	15	45%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 6 ¿Puede usted tomar descanso ocasional dentro de jornada laboral?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

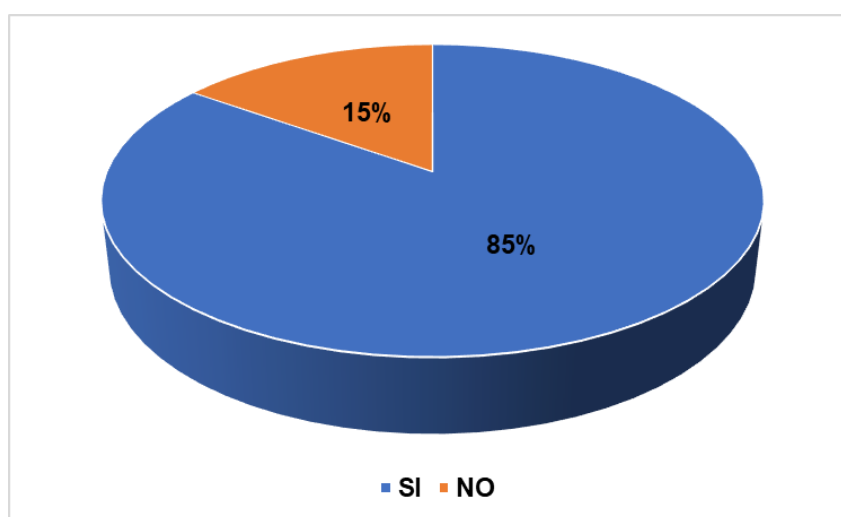
La mayoría de los encuestados 55%, indica tomar descansos ocasionalmente dentro de la jornada laboral, muy seguido 45% de los encuestados muestra no tomar descansos ocasionales dentro de la jornada laboral.

Tabla 7 ¿Considera que en su puesto de trabajo tiene sobrecarga laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Sobrecarga laboral	SI	28	85%
	NO	5	15%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 7 ¿Considera que su puesto de trabajo tiene sobrecarga laboral?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

La mayoría de los encuestados 85% considera tener sobrecarga laboral en su puesto y un mínimo de los encuestados 15% indica no tener sobrecarga laboral en el puesto.

Veintiocho expresan tener sobrecarga laboral porque, seis dicen que es por falta del recurso humano, uno indica que al ser del área de jurídico debe atender al demás departamento y esto le genera sobrecarga laboral, ocho exterioriza que la sobrepoblación que existe en el Centro hace que se dé la sobrecarga laboral, nueve se justifica con él porque cumple muchas funciones a la vez, que en ocasiones deben cumplir con el trabajo de algún compañero que no llegue, que realiza funciones que no son propias del puesto, tiempos muy cortos para realizar trabajos, que se deben sacar las prioridades y eso hace que el trabajo se acumule y se dé la sobrecarga de trabajo. Cinco indican que sí, pero no dicen por qué están sobrecarga laboral. Cinco de los que dicen no tener sobrecarga laboral no justifican el porqué.

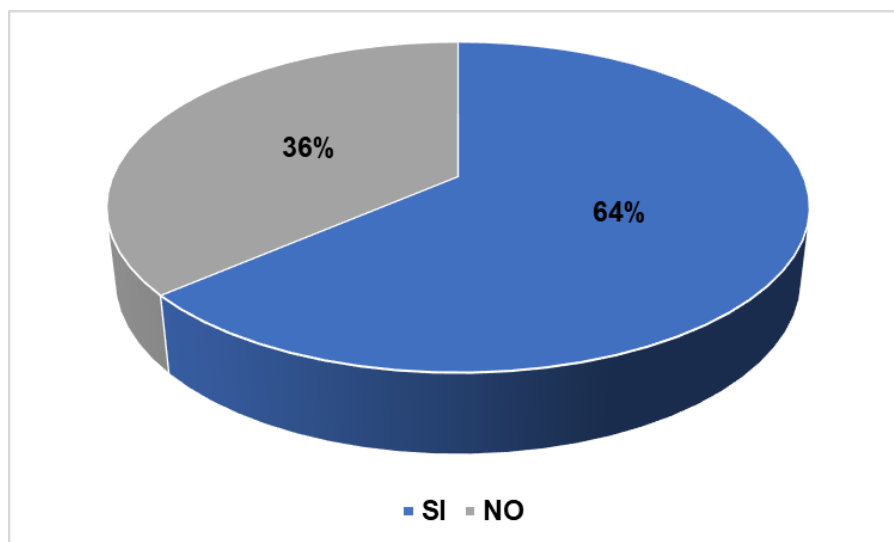
Conflicto de Roles

Tabla 8 ¿Ha estado en situaciones en las cuales dos a más jefes le dan órdenes contrarias para una misma tarea?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Situaciones en dos o más jefes le dan ordenes contrarias para la misma tarea	SI	21	64%
	NO	12	36%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 8 ¿Ha estado en situaciones en las cuales dos más jefes le dan órdenes contrarias para una misma tarea?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

El 64% del personal considera que si ha estado en situaciones donde dos o más jefes le dan ordenes contrarias para una misma tarea, por el contrario de un 36% que indica no haber vivido situaciones donde dos más jefes le dan ordenes contrarias.

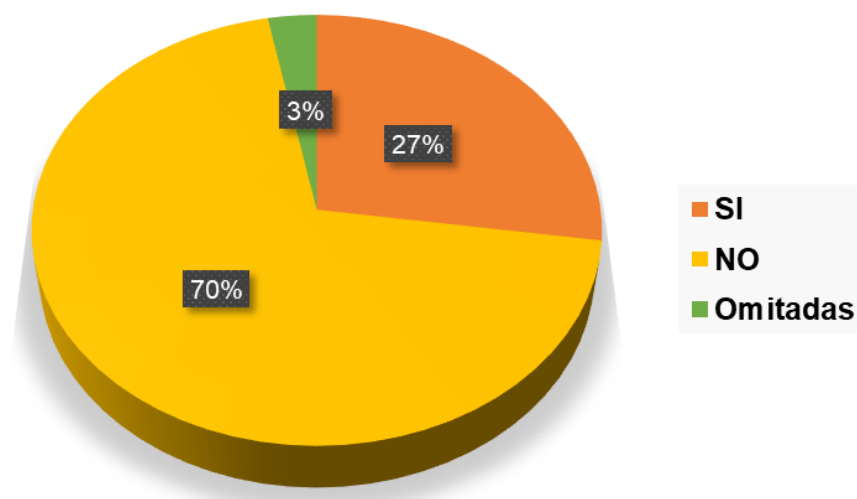
Veintiuno indican haber estado en situaciones en las los dos o más jefes le dan ordenes contrarias porque nueve de los encuestados expresan que al tener un director y subdirector las ordenes se van a confundir indicando que no existe buena comunicación entre ellos y por ende se da la mala organización en la toma de decisiones y coordinación con los subordinados. Y cinco dicen que han estado ante estas situaciones debido a la mala comunicación, por falta de liderazgo, por no tener los objetivos claros, manejo de poder. Por último, siete indicaron si a ver esta en escenarios donde se den ordenes de dos jefes o más pero no explicaron el porqué. Doce de dice no haber estado en situaciones donde hayan recibidos ordenes por dos o más jefes sin evidenciar el porqué.

Tabla 9 ¿Cuenta con el tiempo suficiente para completar las tareas que se le son establecidas?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo suficiente para completar las tareas establecidas	SI	10	27%
	NO	23	70%
	Omitidas	1	3%
	Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 9 ¿Cuenta con el tiempo suficiente para completar las tareas que le son establecidas?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

La mayor parte 67% demuestra no contar con el tiempo suficiente para completar las tareas, por otra parte, se tiene que un 30% si considera tener el tiempo suficiente para efectuar las tareas, y con un mínimo de 3% de respuestas omitidas. Diez expresan contar con el tiempo suficiente para terminar las tareas.

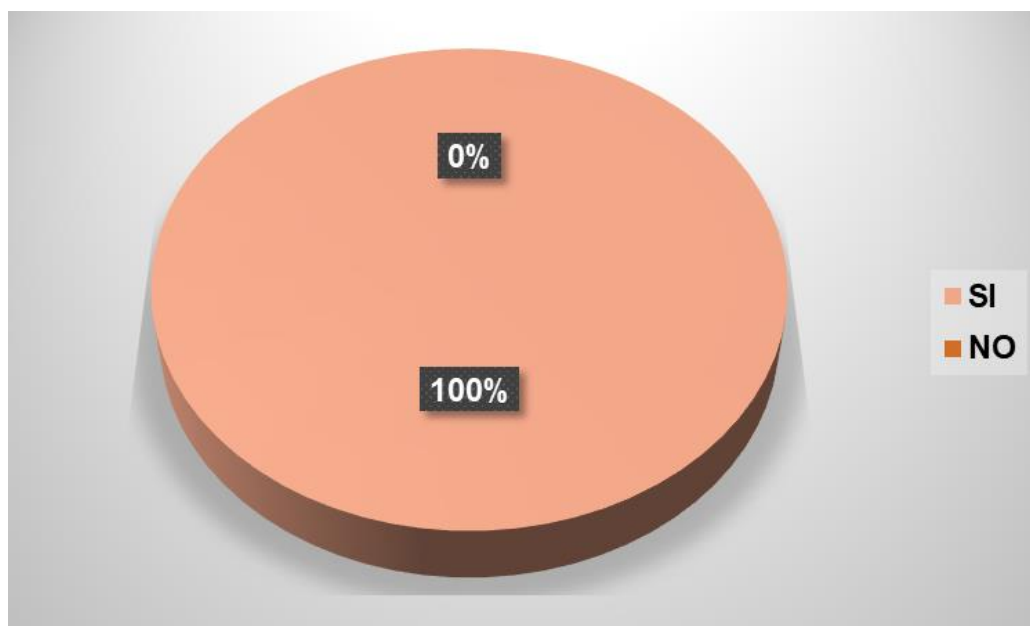
Veintitrés muestran que no cuentan con el tiempo suficiente para terminar las tareas, indican diez porque tienen que sacar prioridades, por plazos muy cortos, realizar visitas de campo misma quitan mucho tiempo, nueve porque sobrecarga laboral, sobrepoblación que atender y tres por la falta de personal. Y por último tres que dicen no tener tiempo suficiente sin dar una respuesta al por qué.

Tabla 10 ¿Usted cree que las labores desempeñadas en su puesto son importantes?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Labores desempeñadas en su puesto son importantes	SI	33	100%
	NO	0	0%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 10 ¿Usted cree que las labores desempeñadas en su puesto son importantes?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

El 100% del personal administrativo encuestado considera que las labores desempeñadas en su puesto son importantes.

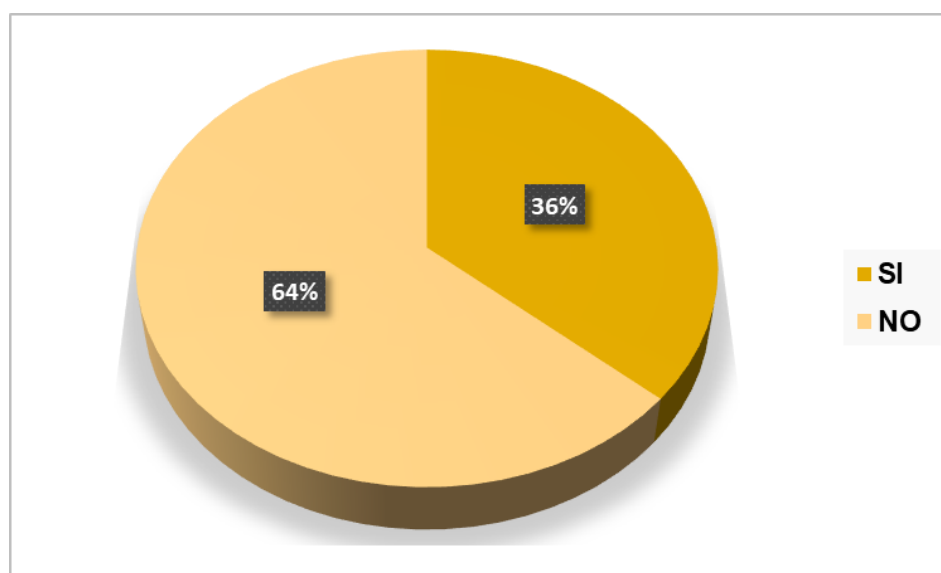
Discrepancia con las metas

Tabla 11 ¿Considera usted que tienen oportunidad de ascenso en la institución?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Considera usted Oportunidad de ascenso en la institución	SI	12	36%
	NO	21	64%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 11 ¿Considera usted que tienen oportunidad de ascenso en la Institución?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

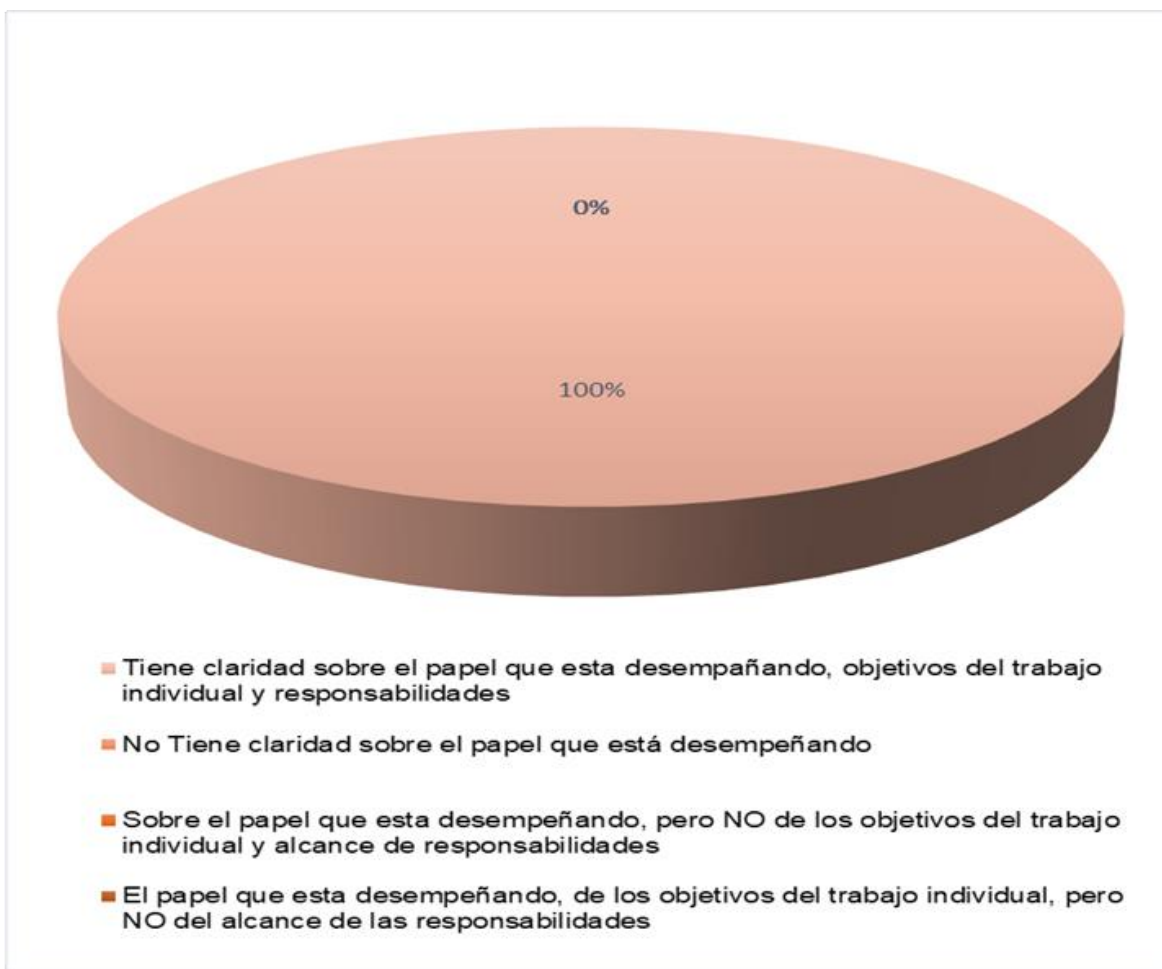
La mayor parte 64% de los encuestados considera no tener oportunidad de ascenso en la Institución, por el contrario, un 36% si considera tener oportunidad de ascenso en la Institución.

Tabla 12 En relación con su rol de trabajo. Puede marcar más de una opción.

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
En relación con su rol de trabajo	Tiene claridad sobre el papel desempeñado	33	100%
	No tiene claridad sobre el papel que está desempeñando	0	0
	Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, NO de objetivos, trabajo individual y responsabilidades	0	0
	Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, de objetivos, trabajo individual, pero NO responsabilidades	0	0
		33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 12 En relación con su rol de trabajo: Puede marcar más de una opción.



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

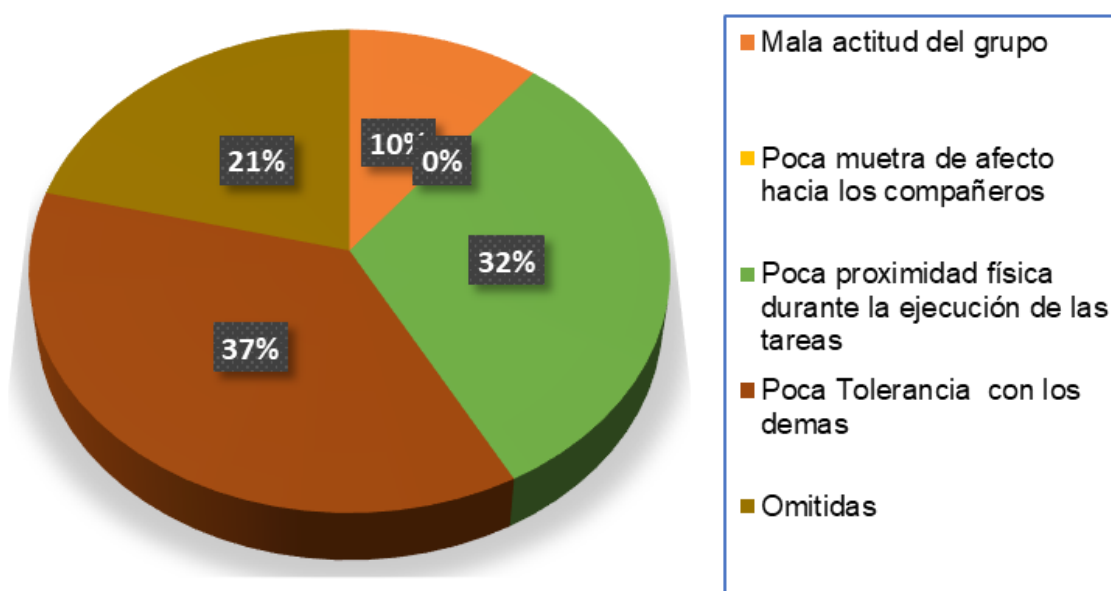
El 100% de los encuestados dice tener claridad sobre el papel que está desempeñando en cuanto a los objetivos del trabajo individual y responsabilidades.

Tabla 13 ¿Qué elementos considera usted que se dan en su departamento?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Qué elementos considera usted que se dan en su desempeño?	Mala actitud del grupo	4	10%
	Poca muestra de afecto hacia los compañeros	0	0
	Poca proximidad física durante la ejecución de las tareas	12	32%
	Poca tolerancia con los demás	14	37%
	Omitidas	8	21%
	Total	38	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 13 ¿Qué elementos considera usted que se dan en su departamento?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

El 37% de los encuestados indica poca tolerancia con los demás, seguido de un 32% el dice que hay poca a proximidad física en la ejecución de las tareas. Por otra parte, se tiene que 21% de los encuestados omitieron la respuesta y por último se tiene que un 10% indica una mala actitud del grupo.

Conflictos intergrupales

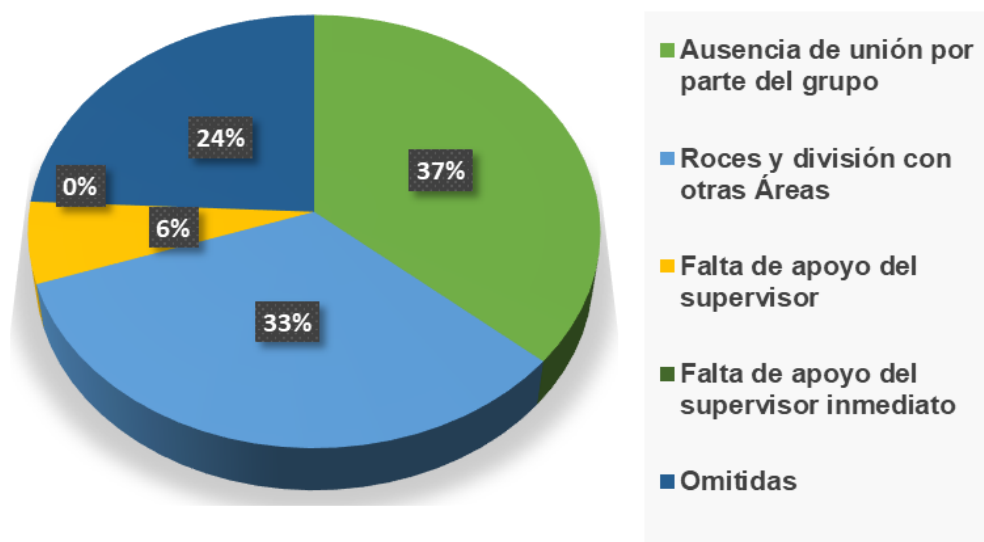
Tabla 14 ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su departamento?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuál de los siguientes factores se presenta en su desempeño?	Ausencia de unión por parte del grupo	13	37%
	Roces y división con otras áreas	12	33%
	Falta de apoyo del supervisor	2	6
	Falta de apoyo del superior inmediato del supervisor	0	0%
	Omitidas	8	24%
	Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo

Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 14 ¿Cuál de los siguientes factores se presenta en su departamento?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

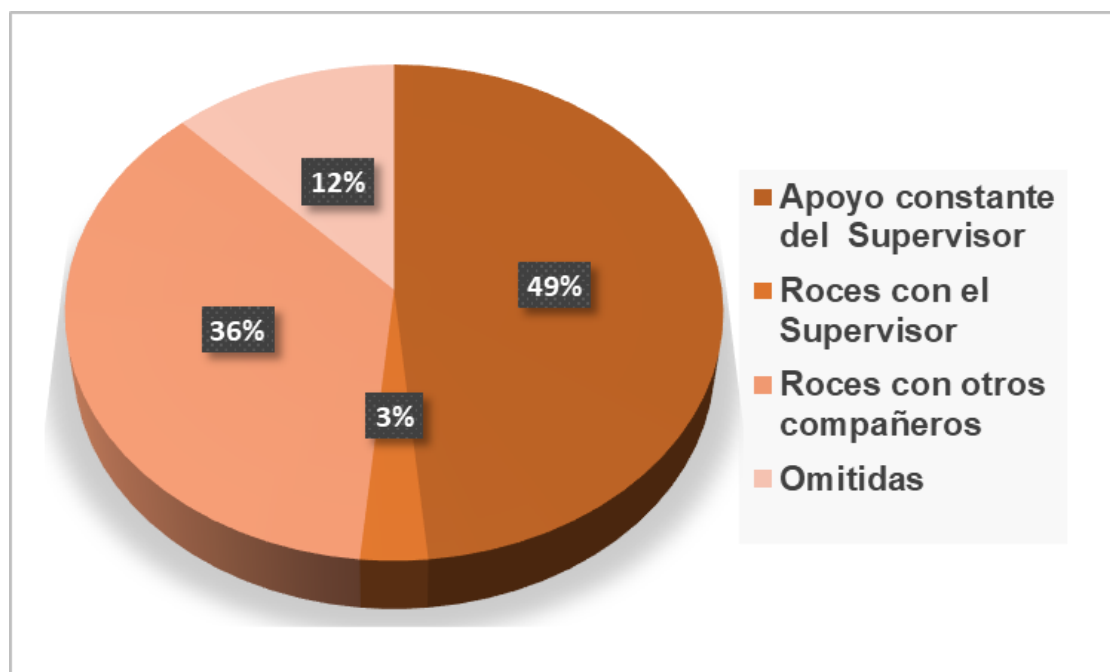
Un 37% indica que un factor que se presenta en su departamento es la ausencia de unión por parte del grupo, seguido de un 33% con roces y división con otras áreas y un 6% con la falta de apoyo del supervisor por último un 24% omitió la respuesta.

Tabla 15 ¿Cuáles de los siguientes factores se presenta en su departamento?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cuáles de los siguientes factores se presentan en su departamento?	Apoyo constante del Superior	16	49
	Roces con el Supervisor	1	3
	Roces con otros Compañeros	12	36
	Omitidas	4	12

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 15 ¿Cuáles de los siguientes factores se presentan en su departamento?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Un 49% de los encuestados indica que un factor que se muestra en su departamento es el apoyo constante del supervisor, seguido de un 36% de roces entre los compañeros y un 12% de los encuestados omitieron la respuesta y por último un 3% indica roces con el supervisor.

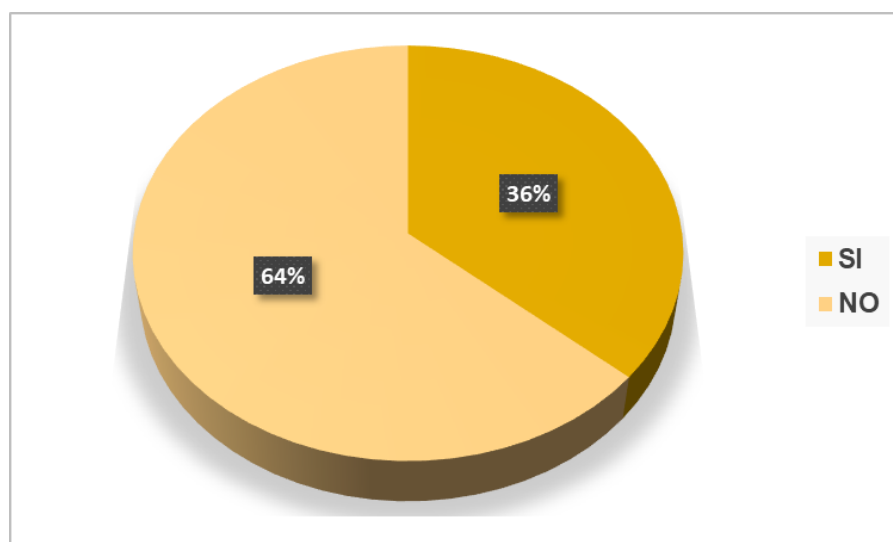
Conflictos intragrupal

Tabla 16 ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?	SI	12	
	NO	21	
	Total		

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 16 ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

El 64% dice que no existe conflictos entre los compañeros de grupo de trabajo, seguido de un 36% que indica que si existen conflictos en el grupo. De los encuestados que indicaron que si existe un conflicto en el grupo de trabajo mencionan en el porqué.

- ✓ Por celos profesionales.
- ✓ Abuso de autoridad.
- ✓ Objetivos muy individuales.

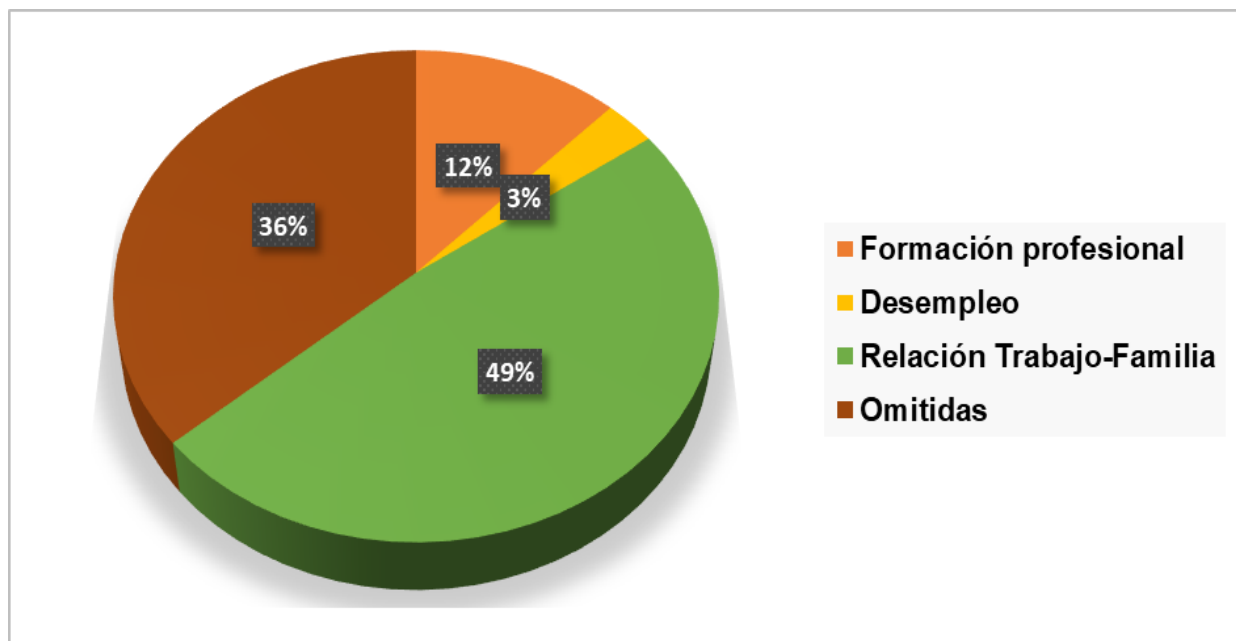
VARIABLE II. ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES

Tabla 17 ¿Cuál o cuáles de los siguientes factores enfocados a nivel social afectan su rendimiento laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Factores enfocados a nivel social afectan su rendimiento laboral	Formación Profesional	4	12%
	Desempleo	1	3%
	Relación trabajo -familia	16	49%
	Omitidas	12	36%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 17 ¿Cuál o cuáles de los siguientes factores enfocados a nivel social afectan su rendimiento laboral?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

La mayoría de los encuestados 49% considera que la relación trabajo-familia es un factor social que afecta su rendimiento laboral, con un mínimo del 12% indica que la formación profesional es un factor social que afecta su rendimiento laboral y por otra parte un mínimo de 3% considera que el desempleo es un factor social que afecta su rendimiento laboral y por último 36% omitieron la respuesta.

Quince consideran que un factor social que afecta su rendimiento laboral es el trabajo-familia nueve porque, duran mucho llegando a sus casas y es tiempo que se pierde de la familia, llevan trabajo a la casa, estar lejos de la familia, por algún familiar que se enferme. Seis dice relación relación-trabajo sin indicar el porqué.

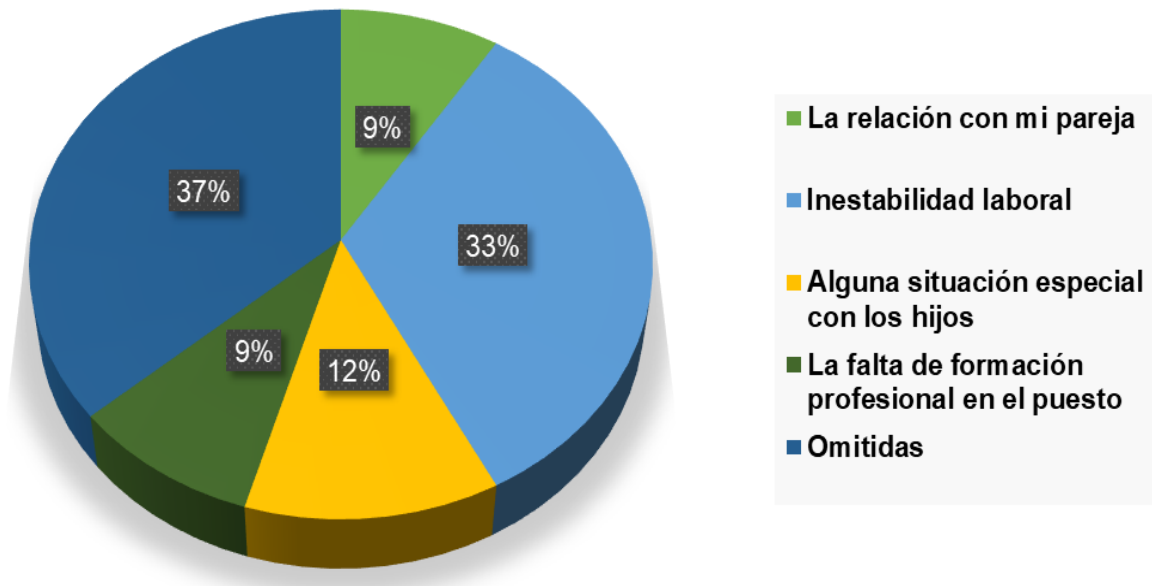
Cuatro consideran que un factor social que les afecta es la formación profesional sin indicar el porqué.

Tabla 18 ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones le afecta su desempeño laboral? Puede marcar más de una opción.

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Situaciones que afectan su desempeño laboral	La relación con mi pareja	3	9%
	Inestabilidad laboral	11	33%
	Alguna situación especial con hijos	4	12%
	La falta de formación profesional en el puesto	3	9%
	Omitidas	12	37%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 18 ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones le afecta se desempeño laboral?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Se tiene que un 33% de los encuestados considera que la inestabilidad laboral afecta su desempeño laboral, seguido de un 12% de alguna situación especial con los hijos, muy seguidas la falta de formación profesional en el puesto y la relación con mi pareja con 9% ambas. Y finalmente un 37% de los encuestados omitieron la respuesta.

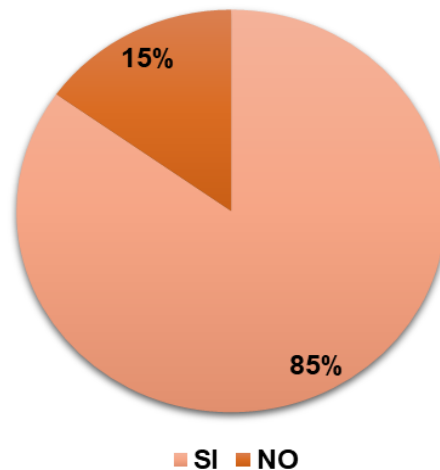
Formación

Tabla 19 ¿Considera que las funciones que usted desempeña actualmente están acorde a su formación profesional?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Funciones que desempeña actualmente están acorde a su formación profesional	SI	28	85%
	NO	5	15%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 19 ¿Considera que las funciones que usted desempeña actualmente están acorde a su formación profesional?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

La gran mayoría 85% está de acuerdo en que las funciones que desempeña actualmente en el puesto están acordes con formación profesional. Por el contrario, un 15% indica no que sus funciones no están acordes con la formación profesional.

Veintiocho considera que las funciones desempeñadas en su puesto son acordes a su formación profesional, veintiséis dice porque están en lo que estudiaron. Dos indican que si sin explicar el porqué.

Cinco no cumplen con las funciones según su formación profesional, donde dos dicen que no porque cumplen con funciones de jurídico y otra que en ocasiones asume funciones que no le compete por la falta de personal.

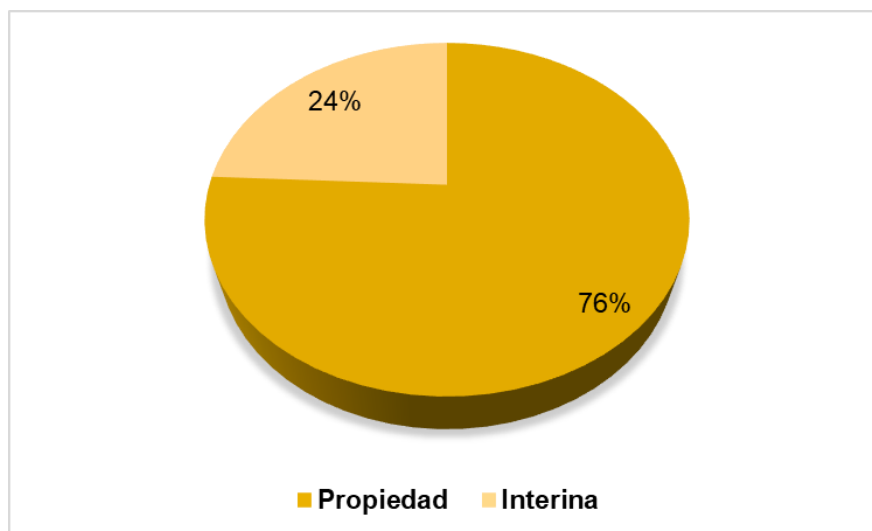
Desempleo

Tabla 20 ¿La condición del puesto que ocupa actualmente es?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Condición del puesto que ocupa actualmente es	Propiedad	25	76%
	Interino	8	24%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 20 ¿La condición del puesto que ocupa actualmente es?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018

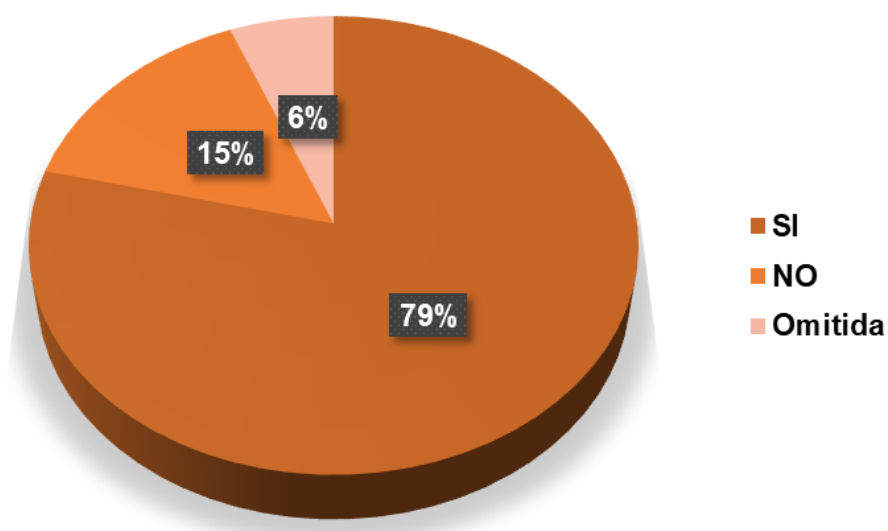
La mayoría de los encuestados 76% indica que la condición del puesto de trabajo que ocupa actualmente es en propiedad, por el contrario, un 24% indica que la condición del puesto que tiene actualmente es interina.

Tabla 21 ¿Considera usted a nivel personal que el desempleo es un causante de estrés laboral en actualidad?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Considera el desempleo como un causante de estrés laboral	SI	26	79%
	NO	5	15%
	Omitidas	2	6%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 21 ¿Considera usted a nivel personal que el desempleo es un causante de estrés laboral en la actualidad?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

La mayoría 79% de los encuestados considera que el desempleo si es un causante de estrés laboral en la actualidad, por otra una minoría 15% considera que el desempleo no es un causante de estrés laboral y finalmente se tiene un 6% omitieron la respuesta.

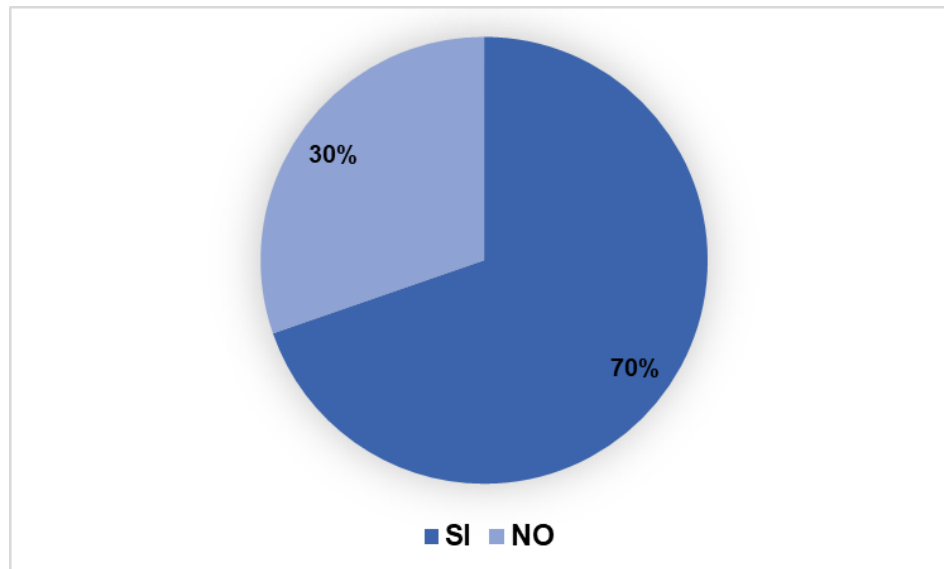
Relación Trabajo-Familia

Tabla 22 ¿El rol de trabajo que tiene actualmente le permite tener espacio con su familia?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
El rol de trabajo le permite tener espacio con su familia	SI	23	70%
	NO	10	30%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 22 ¿El rol de trabajo que tiene actualmente le permite tener espacio con su familia?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

La mayor parte 70% de los entrevistados muestra que el rol de trabajo que desempeña actualmente si le permite tener espacio para familia, y por lo contrario un 30% indica no que el rol actual no le permite tener espacio con su familia.

Veintitrés de los encuestados indicaron que el rol de trabajo que tienen actualmente si les permite tener espacio son su familia, diez expresan que puede compartir porque trabajan de lunes a viernes en horario de 8:00am a 4:00pm, siendo este

un horario accesible para compartir con la familia; incluyendo fines de semana. Trece indican que si sin dar una razón del porqué.

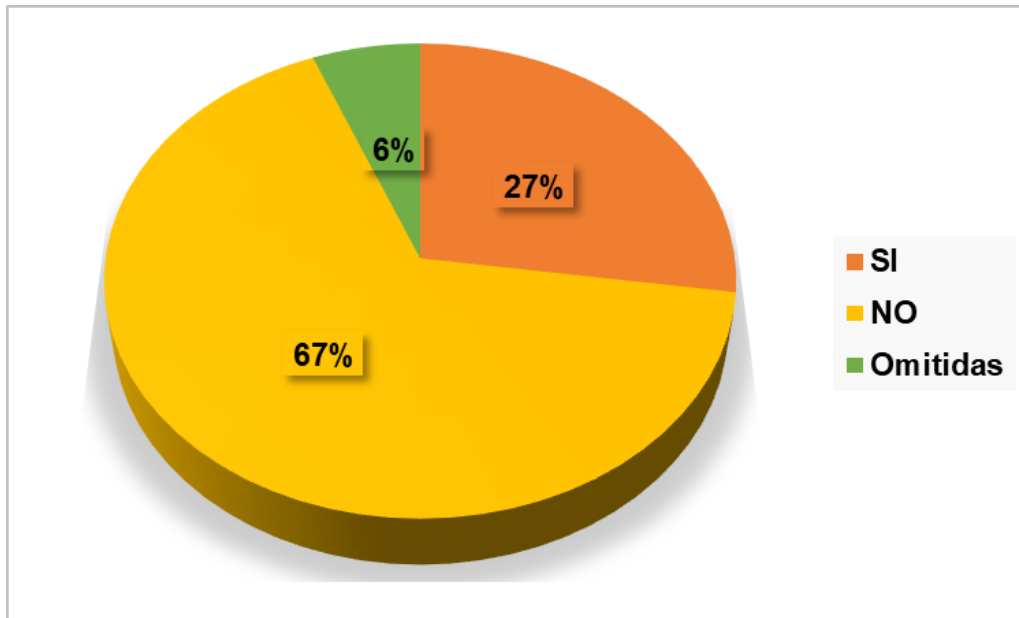
Diez exponen no que el rol de trabajo que tienen actualmente no les permite tener espacio con su familia, donde cinco muestran que porque, viven lejos y solo los fines de semana ven la familia; situaciones de fuerza mayor se deben quedar laborando tiempo extra, llegan cansados física y mental no disfrutan la familia. Por otra parte, se tiene que cinco dicen no tener tiempo sin dar razón al por qué.

Tabla 23 ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral	SI	9	27%
	NO	22	67%
	Omitidas	2	6%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 23 ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

La mayor 67% parte de los entrevistados dice que no le afectan los problemas familiares en desempeño laboral y con un 27% que indica que si le afecta los problemas familiares en su desempeño laboral, finalmente un 6% omitieron la respuesta.

Veintidós muestran que los problemas familiares no afectan su desempeño laboral, donde 20 dicen no ser afectados sin indicar el porqué, dos expresan que no se ven afectados ya que se debe mantener un equilibrio entre el trabajo y la familia.

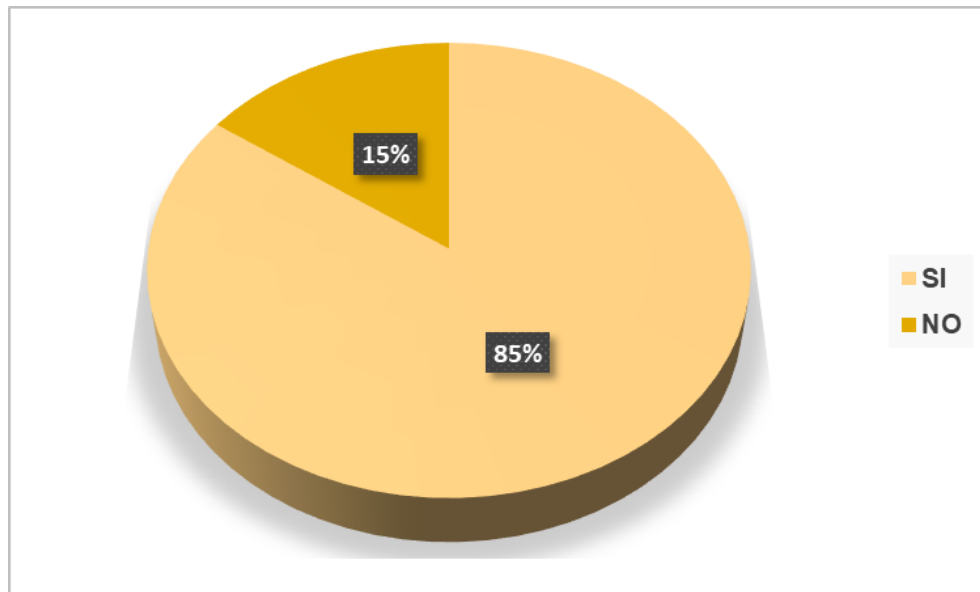
Nueve exponen que, si les afecta los problemas familiares en su desempeño, donde seis señalan por qué los problemas si les interrumpe mostrando problemas de concentración, tristeza, irritabilidad en el trabajo, también indican que como seres humanos son integrales que se desenvuelven en diferentes contextos se ven afectados, la parte académica de los hijos, la parte económica estos repercuten en la jornada laboral. Tres dicen que si influyen los problemas familiares en el rol de trabajo sin indicar el porqué.

Tabla 24 ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña	SI	28	85%
	NO	5	15%
	Total	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 24 ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

La gran mayoría del 85% muestra que el salario percibido si está acorde a las responsabilidades que desempeña, no así el 15% de los encuestados indica no percibir salario acorde a las responsabilidades desempeñadas.

Justificando el porqué.

Los que indican que si les alcanza no manifiestan nada en el porqué.

Sin embargo, de los encuestados que indicaron que no perciben un salario acorde a sus responsabilidades que desempeña indican en el porqué.

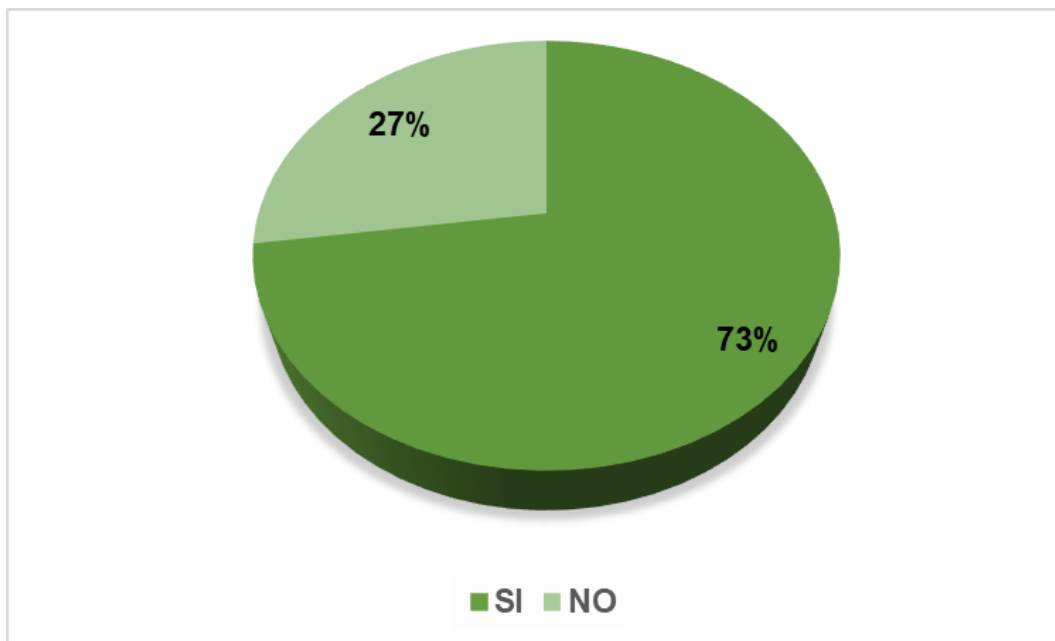
- ❖ Por sobrecarga de trabajo.
- ❖ Mucha responsabilidad legal.
- ❖ Riesgo a nivel laboral y legal.
- ❖ No pagan extras y es necesario.

Tabla 25 ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares	SI	24	73%
	NO	9	27%
	Total		

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 25 ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

De los encuestados un 73% indica que su salario Si le alcanza para cubrir los gastos personales y familiares, seguido de 27% muestra que el salario no le alcanza para cubrir los gastos mínimos.

Los del no indican que no les alcanza por qué.

- Tienen deudas en dólares.
- Son jefas de hogar.
- Los gastos son más que los ingresos económicos porque gana muy poco.
- Todo está muy caro.
- Los aumentos salariales no son suficientes para cubrir las necesidades.

VARIABLE III. ESTRESORES ORGANIZACIONALES

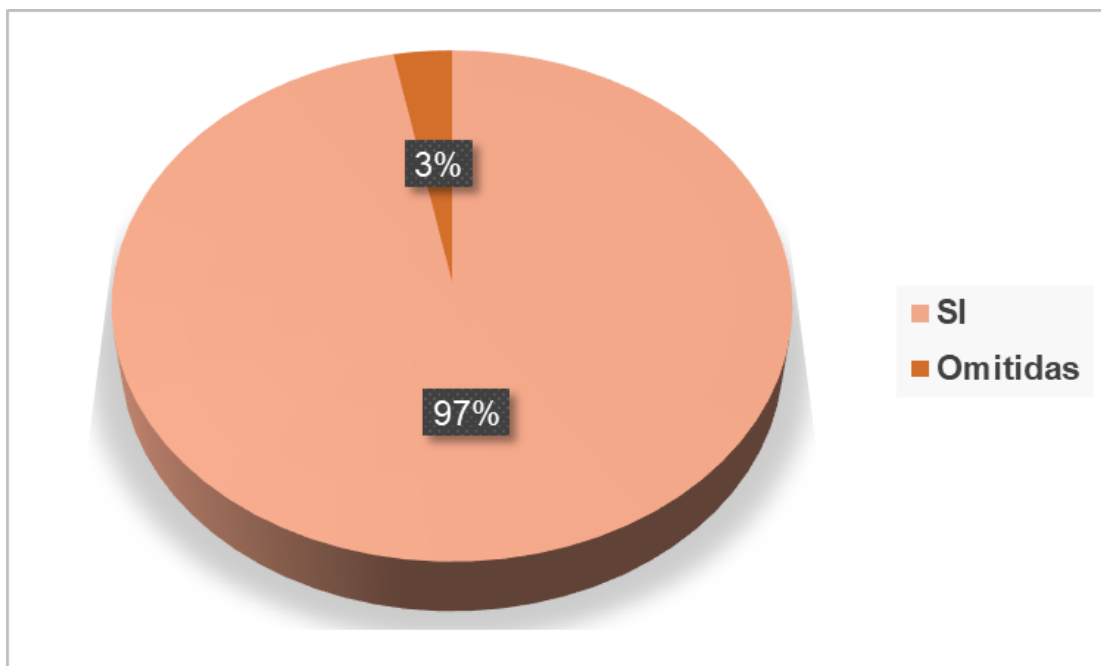
V Comunicación

Tabla 26 ¿Considera usted que una comunicación confusa puede causar estrés laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Una comunicación confusa puede causar estrés laboral	SI	32	97%
	NO	0	0%
	Omitidas	1	3%
	TOTAL		

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 26 ¿Considera usted que una comunicación confusa puede causar estrés laboral?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

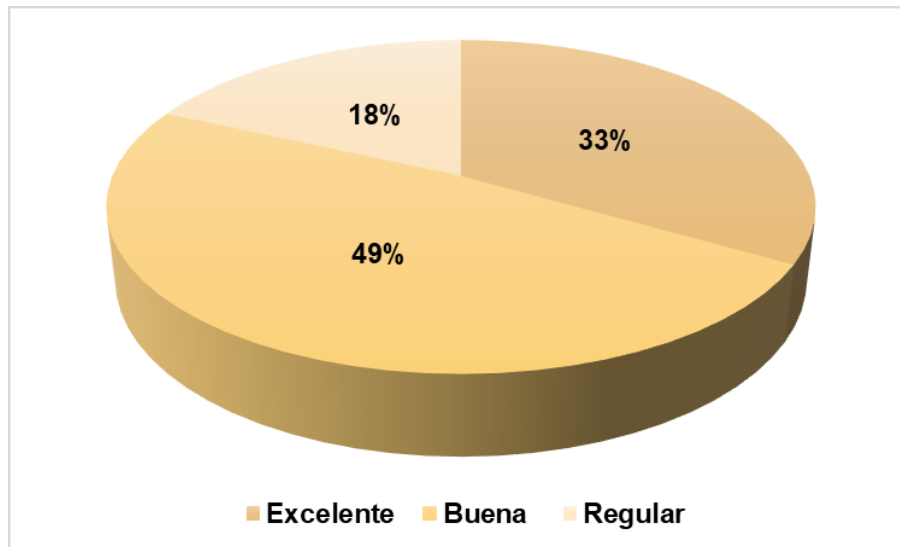
La gran mayoría 97% considera que la mala comunicación es generadora de estrés. Entonces, debe analizarse cuáles son esas comunicaciones confusas para corregirlas. Finalmente se tiene que un 3% de los encuestados omitieron la respuesta.

Treinta y dos expresan que si existe una comunicación confusa esta causara estrés laboral por lo cual diecinueve indican porque, si no hay una comunicación asertiva no se cumple con los objetivos, se dan situaciones fuera de control, malos entendidos, chismes, el personal desmotiva ya que por una mala comunicación se trabaja en vano o doble en las tareas razón que genera estrés. Y trece expresa que si considera que una mala comunicación genera estrés sin evidenciar el porqué.

Tabla 27 ¿Cómo califica la comunicación de su jefatura inmediata?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Como califica la comunicación de su jefatura inmediata	Excelente	11	33%
	Buena	16	49%
	Regular	6	18%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 27 ¿Cómo califica la comunicación de su jefatura inmediata?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

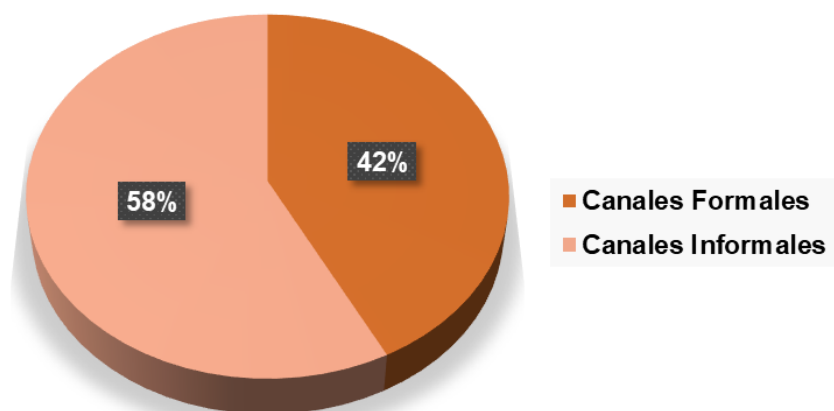
La mayoría de los encuestados 49% considera que la comunicación de la jefatura inmediata es buena y muy seguida quienes dicen que 33% es excelente por último un 18% la considera regular. Por lo tanto, se desprende que las respuestas están muy divididas lo cual indica que se debe fortalecer más la comunicación entre la jefatura y los subordinados para saber evaluar la misma.

Tabla 28 ¿De los siguientes canales de comunicación cuál es el más utilizado por la jefatura y compañeros?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Canal de comunicación más utilizado	Canales Formales (escritos, memorando, correos)	14	42%
	Canales Informales (canales no oficiales como reunión en el pasillo)	19	58%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 28 ¿De los siguientes canales de comunicación cuál es el más utilizado por la jefatura y compañeros?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

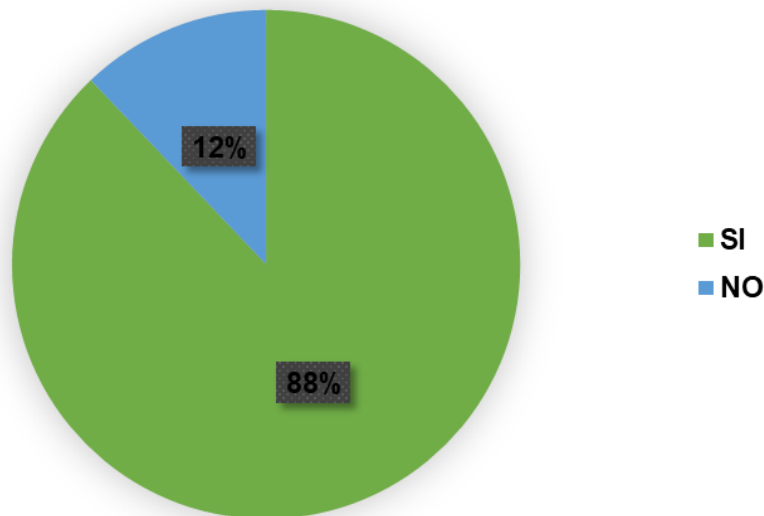
La mayoría del 58% de los encuestados indica que el canal de comunicación más utilizado por jefe y compañeros es el informal y seguido quienes dicen que un 42% utiliza los canales de formales. Al obtener una respuesta tan pareja se logra visualizar que no se tiene una comunicación asertiva entre la personal razón por la cual se debe definir y aclarar un canal formal entre la jefatura y compañeros.

Tabla 29 ¿Considera usted que se debe mejorar la comunicación entre la jefatura inmediata y los subordinados a la hora de transmitir un mensaje?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Debe mejorar la comunicación entre jefatura y subordinados	SI	29	88%
	NO	4	12%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 29 ¿Considera usted que se debe mejorar la comunicación entre la jefatura inmediata y los subordinados a la hora de transmitir un mensaje?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

La gran mayoría 88% considera que la comunicación si debe mejorar entre la jefatura y los subordinados, por el contrario, se tiene 12% que considera que la comunicación no debe mejorar.

Diecisiete considera que debe mejorar la comunicación entre la jefatura y los subordinados esto porque, está afectando las relaciones interpersonales, hay mucha

descoordinación en las decisiones que se toman, se debe de utilizar más los medios formales para transmitir un mensaje, existe mucha ambigüedad y malas interpretaciones, definir líneas claras del trabajo, realizar reuniones periódicas con todo el personal no solo con los jefes, para mejorar la coordinación en los trabajos, fortalecer el trabajo en equipo. Doce indican que si debe mejorar la comunicación sin el indicar el porqué.

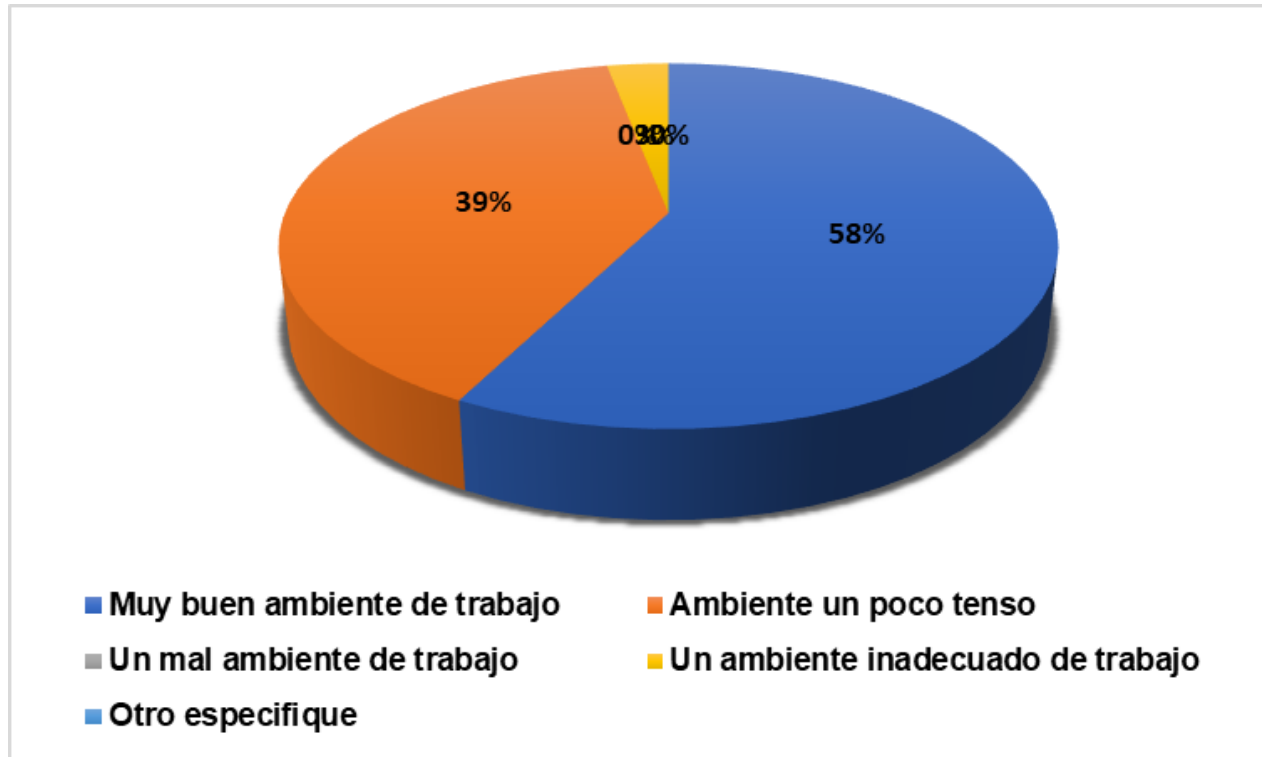
Cuatro muestran que no se debe mejorar la comunicación sin dar respuesta al por qué.

Tabla 30 ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?	Muy buen ambiente de trabajo	19	58%
	Ambiente un poco tenso	13	39%
	Un mal ambiente de trabajo	0	0
	Un ambiente inadecuado de trabajo	1	3%
	Otro especifique	0	0
	Total	33	100

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 30 ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?



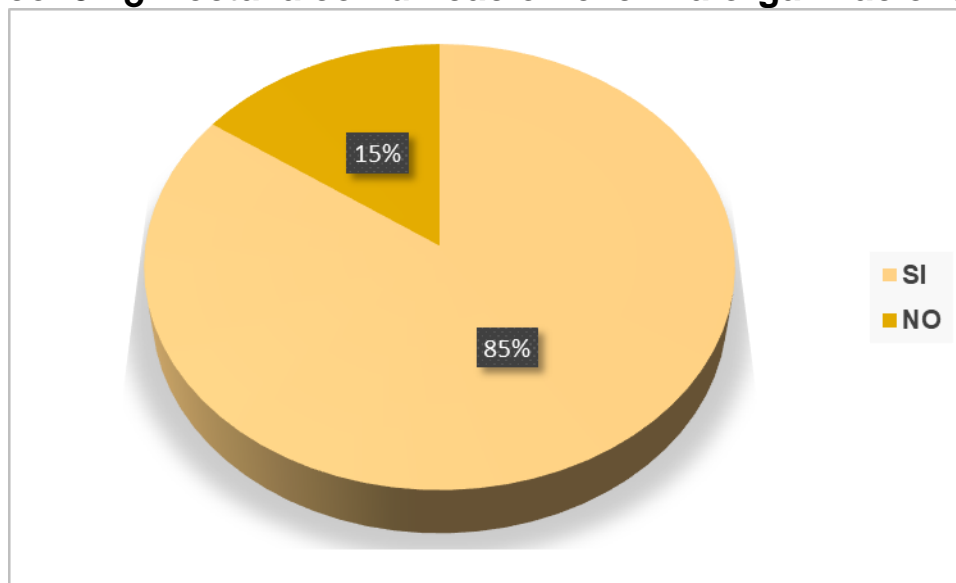
Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

El 58% de los encuestados indica tener un muy buen ambiente de trabajo, seguido de un 39% que dice tener un ambiente de trabajo un poco tenso y por último 3% define un ambiente inadecuado de trabajo.

Tabla 31 ¿Afecta la comunicación el clima organizacional?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
¿Afecta la comunicación el clima organizacional?	SI	28	85%
	NO	5	15%
	Total		

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 31 ¿Afecta la comunicación el clima organizacional?

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018

El 85% de los encuestados indican que si afecta la comunicación el clima organizacional y un 15% indica que no afecta la comunicación el clima organizacional.

Los encuestados que contestaron que **si afecta la comunicación el clima organizacional** indica porqué.

- ✓ Dificulta la fluidez del trabajo grupal.
- ✓ La comunicación es óptima para el grupo de trabajo.
- ✓ Por una mala comunicación se actúa mal por falta de la misma.
- ✓ Para cumplimiento de objetivos.
- ✓ Mala comunicación conflicto entre compañeros.
- ✓ Una mala comunicación genera estrés y alterar el clima organizacional.

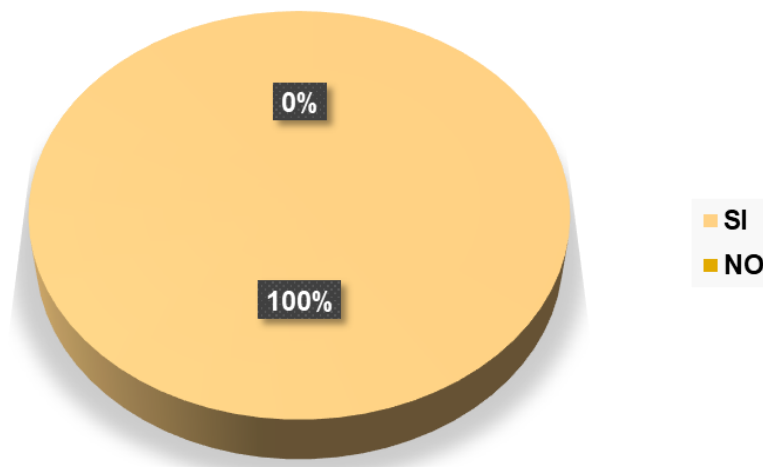
VI Liderazgo

Tabla 32 ¿Considera usted que un mal liderazgo, por parte de una jefatura aumenta el estrés laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Un mal liderazgo por parte de una jefatura aumenta el estrés laboral	SI	33	100%
	NO	0	0%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 32 ¿Considera usted que un mal liderazgo, por parte de una jefatura aumenta el estrés laboral?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

El 100% de los encuestados indica que sí, que un mal liderazgo por parte de una jefatura es causante de estrés laboral.

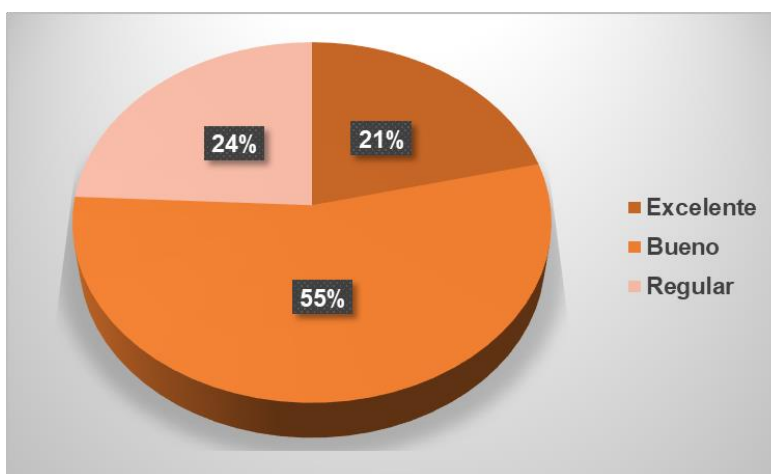
Treinta y tres opinan que, si esta de conscientes de que un mal liderazgo por parte de una jefatura es causante de estrés laboral, dieciséis indicando porque si un jefe no da las directrices como corresponden tiende a confundir el personal, el líder debe transmitir seguridad, respeto y que ser neutral para que el personal este motivado. Diecisiete opinan que un mal liderazgo puede causar estrés sin explicar el por qué.

Tabla 33 ¿Cómo considera el liderazgo de su jefatura inmediata?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Como considera el liderazgo de su jefatura inmediata	Excelente	7	21%
	Bueno	18	55%
	Regular	8	24%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 33 ¿Cómo considera el liderazgo de su jefatura inmediata?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

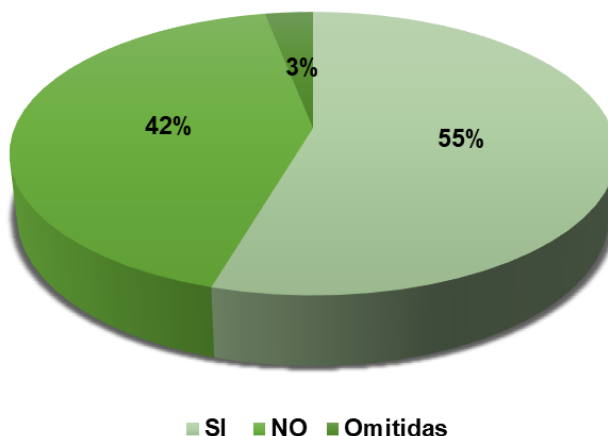
La mayoría de los encuestados 55% considera el liderazgo de la jefatura inmediata como bueno, seguido de un 24% que muestra que es regular, seguido de un 21% que la considera excelente. Se desprende por lo tanto que las respuestas se encuentran, muy divididas y no hay certeza de cómo es liderazgo de la jefatura inmediata por lo cual se debe fortalecer esta parte.

Tabla 34 ¿Cree usted que el liderazgo de su jefatura inmediata debe cambiar?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Cree usted liderazgo de su jefatura inmediata debe cambiar	SI	18	55%
	NO	14	42%
	Omitidas	1	3%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 34 ¿Cree usted que el liderazgo de su jefatura inmediata debe cambiar?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

La mayoría de los encuestados 55% considera que si se debe cambiar el liderazgo inmediato de la jefatura y muy seguido quienes dicen 42% no querer cambios en el liderazgo de la jefatura inmediata. Finalmente 3% omitieron la respuesta. Se desprende por lo tanto al obtener las respuestas muy divididas y no hay certeza del que el cambio sea realmente imprescindible, pero si podría ser conveniente.

Dieciocho considera que sí debe cambiar el liderazgo de la jefatura inmediata indicando, catorce que debe cambiar por qué. Debe fortalecer el trabajo en equipo, reforzar más las relaciones interpersonales con todo el personal, más comunicación a la

hora de tomar decisiones, más seguridad para resolver los problemas, tomar en cuenta al personal en decisiones menos impositivas. Cuatro indican que si debe cambiar sin dar justificación al por qué.

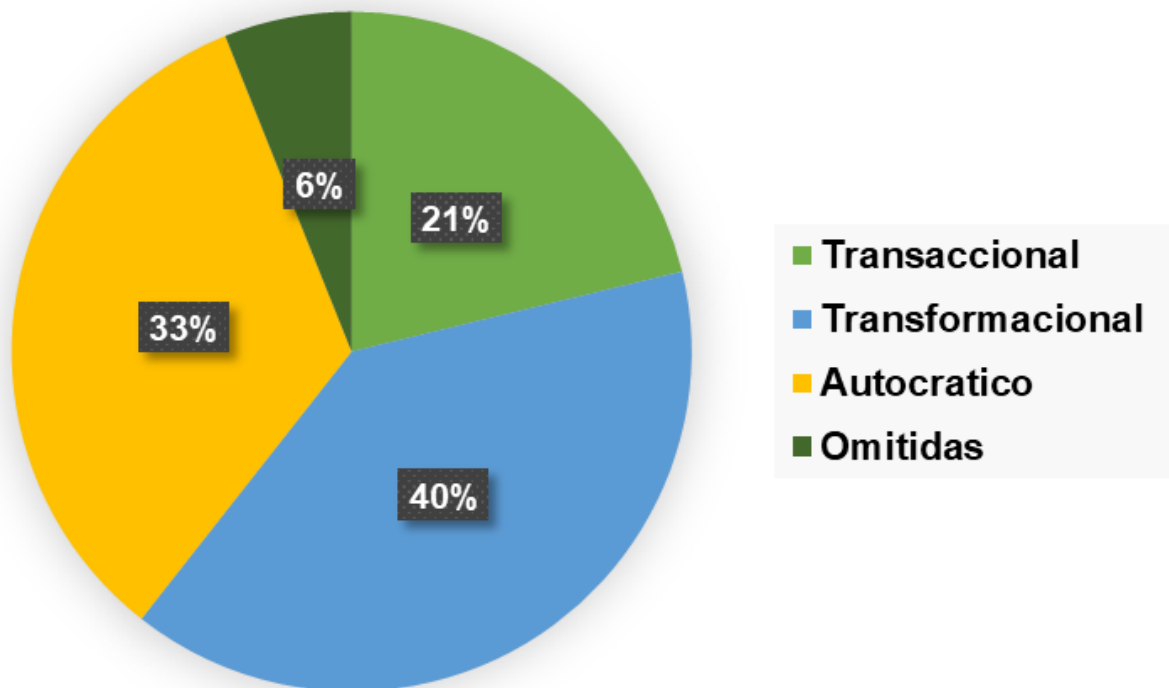
Catorce indican que la jefatura no debe cambiar, el liderazgo ya que consideran que de momento está bien.

Tabla 35 ¿Con cuál de estos estilos de liderazgo identifica su jefatura inmediata?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Con cual estos estilos de liderazgo identifican su jefatura inmediata	Líder Transaccional	7	21%
	Líder Transformacional	13	40%
	Líder Autocrático	11	33%
	Omitidas	2	6%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 35 ¿Con cuál de estos estilos de liderazgo identifica su jefatura inmediata?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

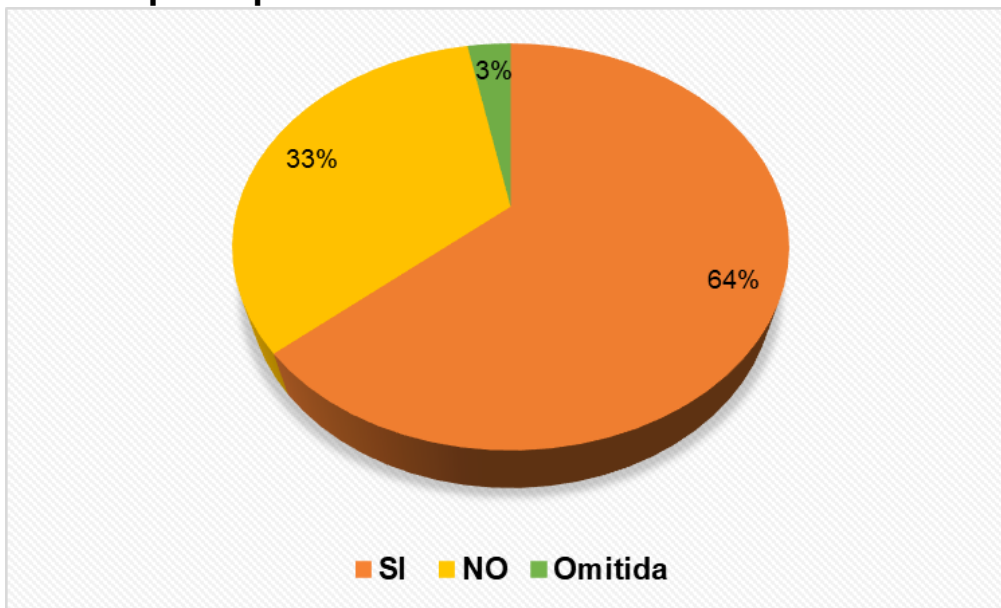
Con los datos obtenidos, se logró identificar que el 21% del personal encuestado identifica a su jefatura inmediata con un estilo de liderazgo transaccional (**actúa de manera positiva para alcanzar los objetivos a cambio de recompensas o incentivos**), 40% que identifica a la jefatura inmediata como un liderazgo transformacional (**expresan claramente una visión, inspiran y motivan a los seguidores y crean un clima favorable**), por otra parte se tiene un 33% de quienes opinan que identifican el liderazgo de la jefatura como autocrático (**ordena y espera cumplimiento, es dogmático y positivo**). Y finalmente un 6% de los encuestados que omitió la respuesta.

Tabla 36 ¿Cuenta el Centro Gerardo Rodríguez con alguna actividad que le permita disminuir el estrés laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Cuenta el Centro Gerardo Rodríguez con alguna actividad que le permita disminuir el estrés laboral	SI	21	66%
	NO	11	34%
	Omitidas	1	
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 36 ¿Cuenta el Centro Gerardo Rodríguez con alguna actividad que le permita disminuir el estrés laboral?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

La mayoría de los encuestados 64% indica que, si existe una actividad que le permita disminuir el estrés laboral en el Centro Gerardo Rodríguez un día por semana de dos horas, por el contrario, se tiene un 33% que indica no saber que exista una actividad para disminuir el estrés. Finalmente se tiene 3% que omitieron la respuesta. Dado a la situación que se desglosa de parte del personal que indica no tener una actividad para

disminuir el estrés, se debe tomar en cuenta esta parte para involucrarlos más en dicha actividad.

Veintiuno indicaron que sí existe una hora “**ride**”, en el por qué dicen que ocasiones no participan ya que por la sobre carga laboral que existe es muy difícil asistir, que no se formaliza ninguna actividad para este espacio entonces no se da, también indican que ese espacio no lo ven como que sea el más indicado para liberar estrés que deberían de existir otro tipo de actividades como; actividades físicas.

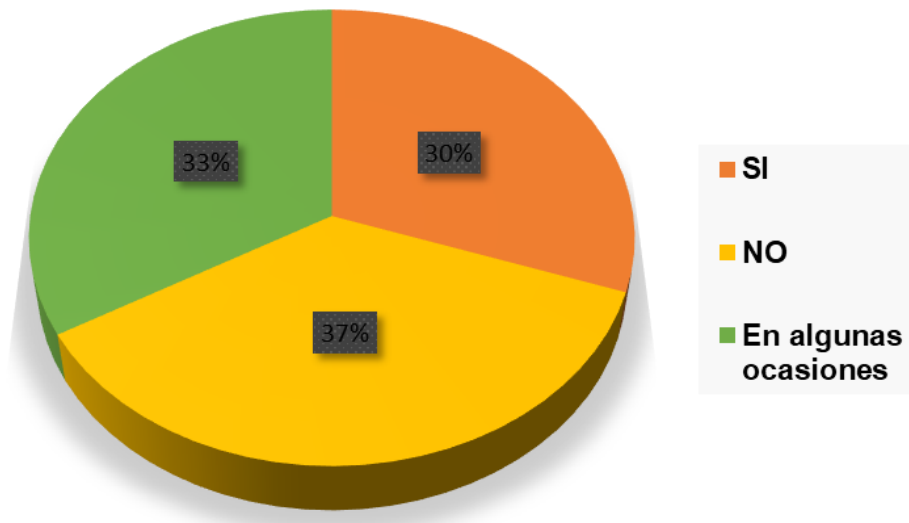
Once indican que no existe una actividad definida para disminuir el estrés laboral ya que no ven la hora “**ride**” como específica para reducir el estrés.

Tabla 37 ¿Puede disfrutar usted de esas actividades cuando se dan?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Disfrute actividades cuando se dan	SI	10	30%
	NO	12	37%
	En algunas Ocasiones	11	33%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 37 ¿Puede disfrutar usted de esas actividades cuando se dan?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Se tiene que un 30% del personal si disfruta de las actividades cuando se dan, seguido de un 37% que indica no participar de las actividades que se dan en el Centro, y por último se tiene un 33% que indica que participan ocasionalmente de esas actividades. Por lo tanto, se desprende que las respuestas están muy divididas razón por lo cual se debe motivar más el personal para que aproveche este espacio que se brinda en Centro Gerardo Rodríguez E.

Diez indican que si pueden disfrutar de la hora “ride” indican el porqué, que lo hacen a pesar de tener mucho trabajo ya que es el único momento que se relajan que a la vez también es un sacrificio entre las carreras laborales él asistir a este espacio.

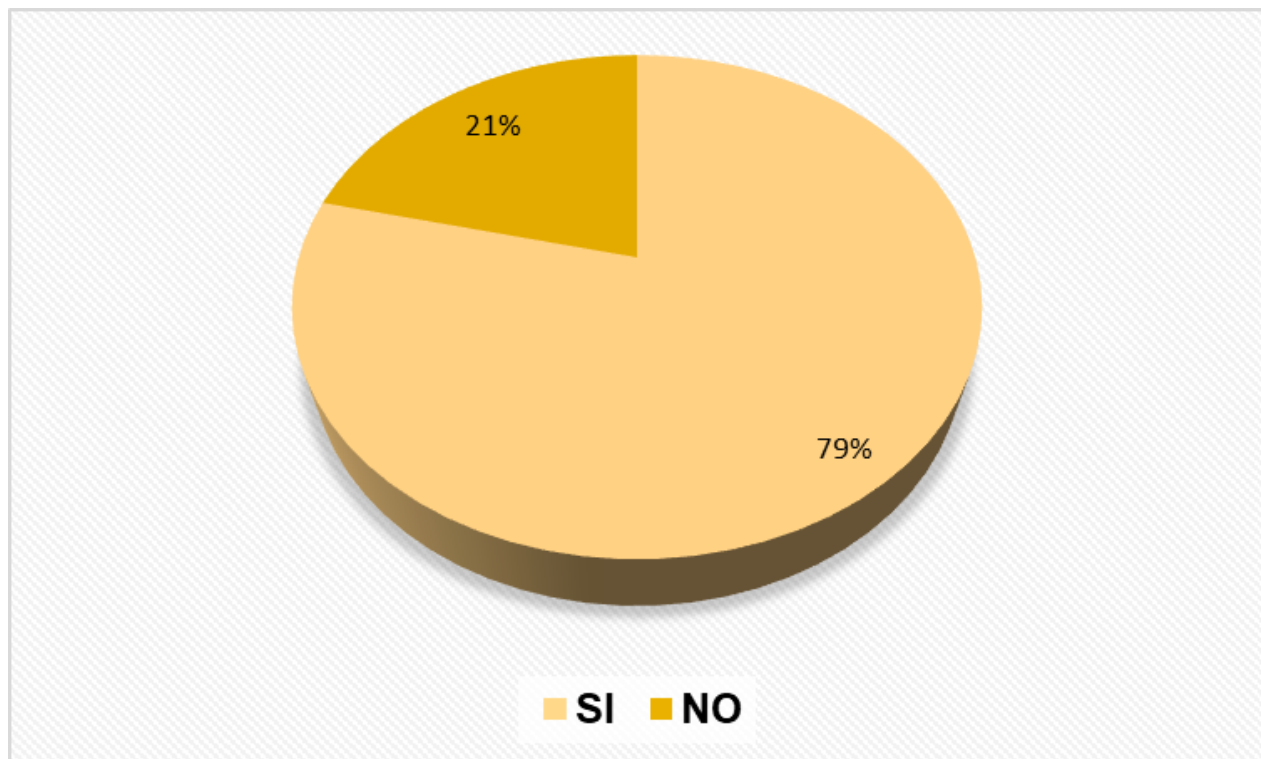
Doce indican no disfrutar de este espacio, donde dos dicen que por la falta de comunicación y la sobrecarga laboral no asisten a la hora “ride”, diez dicen no asistir, pero no dan respuesta al por qué.

Tabla 38 ¿Le interesaría participar en talleres para disminuir el estrés laboral?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Talleres para disminuir el estrés laboral	SI	26	79%
	NO	7	21%
	TOTAL	33	

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 38 ¿Le interesaría participar en talleres para disminuir el estrés laboral?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

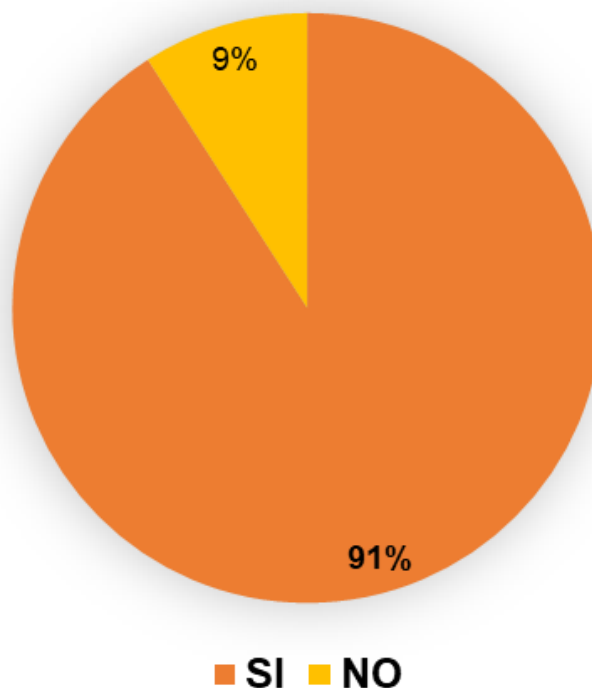
La gran mayoría 79% de los encuestados está de acuerdo en participar en talleres para disminuir el estrés laboral, por el contrario, se tiene que 21% no desea participar de talleres. Sin embargo, se debe incentivar el personal que no desea participar en los talleres ya que es importante para la salud física y mental.

Tabla 39 ¿Le gustaría que hubiera ciertos lapsos dentro de la jornada laboral para realizar ejercicios de relajación?

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Lapsos para realizar ejercicios de relajación	SI	30	91%
	NO	3	9%
	TOTAL	33	100%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 39 ¿Le gustaría que hubiera ciertos lapsos dentro de la jornada laboral para realizar ejercicios de relajación?



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

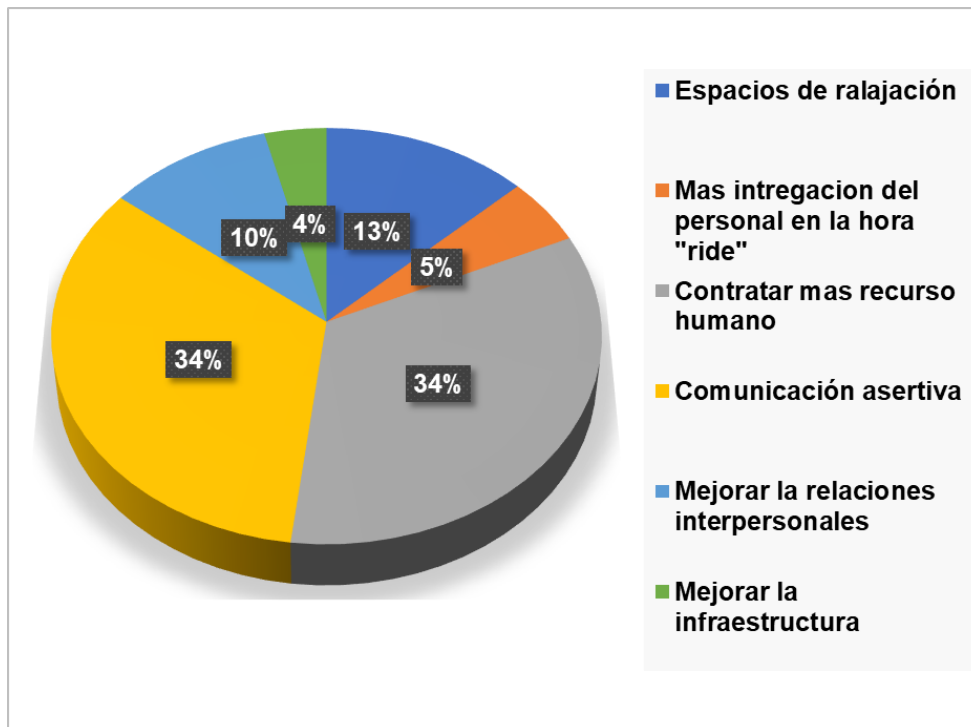
La gran mayoría 91% le gustaría que existieran lapsos de tiempo dentro de la jornada para realizar ejercicios de relajación para disminuir el estrés laboral. Por otra parte, se tiene 9% de los encuestados que está en contra de esta propuesta.

Tabla 40 ¿Qué recomendaciones daría para reducir el estrés en el personal del Centro Gerardo Rodríguez? Mencione

Descripción	Distribución	Frecuencia	Porcentaje
Recomendaciones para disminuir el estrés en el Centro Gerardo Rodríguez E.	Espacios de relajación	10	13%
	Más integración del personal en la hora "ride"	4	5%
	Más recurso humano	26	34%
	Comunicación asertiva	26	34%
	Mejorar las relaciones interpersonales.	8	10%
	Mejorar la infraestructura	3	4%

Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Gráfico 40 ¿Qué recomendaciones daría para reducir el estrés laboral en personal del Centro Gerardo Rodríguez E? Mencione.



Fuente: Cuestionario aplicado al personal Administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, junio 2018.

Dentro de las recomendaciones brindadas para la reducción del estrés laboral se da que un 34%, indica que la comunicación asertiva y se tiene también un 34% la contratación de recurso humano; siendo estos dos factores como los más recomendados para reducir el estrés laboral en el personal administrativo Gerardo Rodríguez E.

Por otra parte, se tiene un 13% el cual indica que se debe tener un espacio físico para la descarga del estrés laboral en el cual se puede realizar ejercicios de relajación o descansos ocasionales dentro de la jornada laboral. Seguido de este un 10% que indica mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros. Y con un mínimo de un 4% la mejora de la infraestructura del Centro Gerardo Rodríguez E.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Los estresores laborales son los posibles causantes de estrés en los trabajadores hoy en día se logra comprobar que estos surgen en el trabajo ya sea por la sobrecarga laboral, ambiente físico y relaciones interpersonales, mala comunicación entre otras situaciones que se tienen en el entorno laboral, social y familiar razón; por la cual se debe mantener un equilibrio y un buen manejo de estos para evitar la generación de estrés.

Las organizaciones deben trabajar los estresores laborales a nivel de los trabajadores informándoles que son y sus efectos en él individuo, para que los colaboradores logren controlar y mantener un equilibrio cuando se les presentan esto para evitar el estrés laboral.

1. En su mayoría de los entrevistados son de género femenino.
2. En cuanto a la edad la mayoría de los colaboradores se encuentra en una edad de treinta uno a cuarenta que se consideran como adulto joven seguido de los que van de los cincuenta y uno en adelante. Sin embargo, es equitativo ya que se encuentra en su mayoría en edades muy productivas.
3. En cuanto los años de servicio que tienen los colaboradores del Centro Gerardo Rodríguez se puede decir que se cuenta con una gran variedad ya que se puede ver que se cuenta con personal que tiene una gran experiencia en el sistema por los años de servicio que lleva y por otra parte se cuenta, con un personal menos antiguo, razón por la cual se logra un buen equilibrio y se puede mezclar conocimientos y aprendizajes.

Una vez realizada las encuestas a los funcionarios del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría se obtienen a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Cuadro 3 Conclusiones y Recomendaciones del objetivo N°1 estresores intraorganizacionales

<p>Objetivo n°1:</p> <p>Analizar los estresores intraorganizacionales que afectan al personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez E.</p>	
<p>Variable 1: Estresores intraorganizacionales</p>	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>Indicador 1 ambiente físico.</p> <p>Dentro de los factores que más afecta al personal en el área de trabajo dentro del ambiente físico está el problema de la temperatura alta, esta es muy característica de la zona, pero afecta al personal de una manera muy directa ya que no se cuenta con aires acondicionados, en las oficinas solo hay abanicos que no refrescan lo suficiente.</p> <p>Hay hacinamiento en las oficinas y en ocasiones se desprende malos olores</p>	<p>Indicador 1 Ambiente físico.</p> <p>Dentro del espacio físico se recomienda a las autoridades de la administración analizar la posibilidad de instalar aires acondicionados con el fin de que las oficinas estén menos calientes.</p> <p>Verificar de donde se desprende los malos olores para que sean corregidos y en cuanto al hacinamiento se recomienda se analice la posibilidad de que se redistribuyan los puestos de trabajo en las oficinas.</p>
<p>Nivel individual</p> <p>Indicador 2. Sobre carga laboral</p> <p>La gran mayoría indica que no es conveniente quedarse laborando después de su jornada laboral, ya que al ser un Centro Penitenciario la seguridad del personal administrativo se brinda únicamente en el horario establecido.</p> <p>El personal en su mayoría aplica pausas en su jornada laboral.</p> <p>La gran mayoría del personal indica tener sobrecarga laboral por la falta de recurso humano.</p>	<p>Nivel individual</p> <p>Indicador 2. Sobrecarga laboral</p> <p>Se recomienda que los trabajadores no se queden después de su jornada laboral por su seguridad.</p> <p>Se recomienda que la jefatura les explique a los colaboradores a su cargo la importancia de realizar pausas en su jornada laboral para la salud mental y física y que los que no las están realizando las puedan aplicar.</p> <p>Se le recomienda al departamento de Recurso Humanos realizar un estudio y brindar información de las cargas de trabajo, con el fin de determinar si existe sobrecarga laboral.</p>

<p>Indicador 3. Conflictos de roles</p> <p>La mayoría de los colaboradores indican que, si han estado en situaciones donde reciben órdenes contrarias de dos o más jefes.</p> <p>La mayor parte indica no contar con el tiempo necesario para terminar las tareas.</p>	<p>Indicador 3. Conflicto de roles</p> <p>Se recomienda a las jefaturas identificar las líneas de mando a la hora de transmitir ordenes o instrucciones para evitar este tipo de inconvenientes.</p> <p>Se recomienda analizar las razones por cuales los colaboradores indican que no pueden terminar las tareas</p>
<p>Individual</p> <p>Indicador 4. Ambigüedad de Roles</p> <p>En relación con el rol de trabajo todo el personal está claro sobre el papel que está desempeñando con objetivos, trabajo individual y responsabilidad.</p>	<p>Indicador 4. Ambigüedad de Roles</p> <p>Se le recomienda al jefe inmediato continuar trabajando de la manera que se viene haciendo ya que el personal está satisfecho y tiene claro las funciones.</p>
<p>Nivel grupal</p> <p>Indicador 5. Cohesión grupal</p> <p>En la cohesión grupal la mayoría indica la poca tolerancia con los demás y la poca a proximidad física en la ejecución de las tareas.</p>	<p>Nivel Grupal</p> <p>Indicador 5. Cohesión grupal</p> <p>Se recomienda a Recursos Humanos aplicar un team building para trabajo en equipo con el personal y realizar más actividades para interactuar entre el equipo de trabajo.</p>
<p>Nivel grupal</p> <p>Indicador 6. Conflictos Intragrupales</p> <p>La mayoría indica que un factor que se presenta en el departamento son los roces y división de los compañeros del mismo grupo.</p> <p>Intragrupal</p> <p>Se tiene que la gran mayoría reciben apoyo constante del supervisor.</p> <p>Intergrupales</p> <p>La mayoría indica que no existen conflictos entre compañeros. Sin embargo, una minoría indica que, si existe por celos profesionales, abuso de autoridad y objetivos muy individuales.</p>	<p>Nivel grupal</p> <p>Indicador 6. Conflictos intragrupales</p> <p>Se recomienda realizar un focus group para fortalecer el manejo de las relaciones interpersonales</p> <p>Intragrupal</p> <p>Mantener el apoyo del supervisor hacia los colaboradores como se ha venido realizando.</p> <p>Intergrupales</p> <p>Se recomienda realizar actividades que ayuden a fortalecer las relaciones intergrupales.</p>

Fuente: Elaboración propia, 20 de setiembre 2018

Cuadro 4 Conclusiones y Recomendaciones objetivo N°2 Estrés extraorganizacionales

Objetivo n° 2 Determinar los estresores extra organizacionales que presentan los colaboradores administrativos del Centro Penitenciario.	
Variable 2: Estrés extraorganizacionales	
Conclusiones	Recomendaciones
Indicador 7.Trabajo-Familia La mayoría indica que se ve afectado la relación trabajo-familia por que duran llegando mucho en su casa, llevan trabajo a su hogar.	Indicador 7. Trabajo-Familia Se les recomienda que las jefaturas soliciten a los colaboradores que no lleven trabajo a sus casas y de hacerlo solo en casos de una verdadera necesidad.
Indicador 8. Económico La gran mayoría indica que su salario si está acorde a las funciones realizadas y que es suficiente para cubrir sus necesidades básicas.	Indicador 8. Económico Se le recomienda a Recursos Humanos que siga la práctica de los salarios según la clasificación de puesto.

Fuente: Elaboración propia, 20 de setiembre 2018

Cuadro 5 Conclusiones y Recomendaciones Objetivo 3 Estresores organizacionales

Objetivo n°3 Identificar los estresores organizacionales que presenta los colaboradores del área administrativa del Centro Gerardo Rodríguez E.	
Variable 3: Estresores organizacionales	
Conclusiones	Recomendaciones
Indicador 10. Comunicación La comunicación es considerada buena y las más utilizada es la informal.	Indicador 10. Comunicación Debido a que la comunicación es un factor importante se le recomienda al director del Centro realizar reuniones mensuales con el fin de mantener informado al equipo de trabajo, buscando mejorar los resultados y utilizar más la comunicación formal como el correo institucional.
Indicador 11. Clima organizacional o ambiente de trabajo En cuanto al clima organizacional es considera como muy bueno.	Indicador 11. Clima organizacional o ambiente de trabajo Se recomienda a la jefatura del centro que con el fin de que se siga manteniendo un clima organizacional sano que se realicen actividades a nivel de compañeros.
Indicador 12. Liderazgo La mayoría del personal indica que el liderazgo que se tiene por parte de jefatura actualmente es bueno, que lo identifican con el liderazgo transformacional.	Indicador 12. Liderazgo Se recomienda continuar con el liderazgo transformacional ya que este tiene una visión clara inspira y motiva al personal crea un clima favorable.

Fuente: Elaboración propia, 20 de setiembre 2018.

CAPITULO VI
PROPUESTA

6.1 INTRODUCCIÓN

El estrés laboral en actualidad está afectando al personal de las organizaciones, el estrés se puede dar por muchas situaciones ya sea por los estresores intraorganizacionales, organizacionales o extraorganizacionales, mismo que afecta el desarrollo laboral del personal de las empresas.

Se dice que los estresores son factores que afectan al individuo desde la parte laboral, familiar y social, causan cambios emocionales, salud mental y física.

Esta propuesta tiene como objetivo instruir al personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez E. a prevenir los estresores laborales que se encuentran en el ambiente laboral.

El instrumento que se aplicó en el capítulo cuatro, se realizó con el fin de conocer y comprobar cuales estresores laborales están influyendo en el personal administrativo del Centro y a raíz de los resultados poder brindar mejoras y formular propuestas específicas de las debilidades encontradas a las diferentes situaciones.

La propuesta consiste en instruir e informar al personal en temas de.

- Del ambiente físico como la posible compra de aires acondicionados.
- Ofrecer el concepto de sobrecarga laboral y los riesgos que genera en la productividad, la salud mental y física de los trabajadores.
- Solicitar al departamento de Recursos Humanos un **(team building para fortalecer el trabajo en equipo)**.
- Formular un **(focus group)** para fortalecer a nivel grupal las relaciones interpersonales e intergrupales.
- Planear una reunión mensualmente para tratar temas de interés y aclarar dudas con los colaboradores.

6.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

Según las investigaciones la influencia que tienen los estresores laborales y sus efectos en el campo laboral como a nivel personal por lo cual se debe tener el personal enterado ya que siendo así ellos mismo tendrán la habilidad de identificarlos para un mejor manejo, y controlar la influencia en la salud física y mental del personal.

6.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.3.1 Objetivo general

Elaborar una propuesta que ayude a fortalecer los estresores laborales que están influyendo en el personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.

6.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Analizar la posibilidad de instalar aires acondicionados en las diez oficinas del Centro Gerardo Rodríguez E.
- ✓ Brindar el concepto de sobrecarga laboral y las consecuencias que genera en la productividad laboral, la salud mental y física de los trabajadores.
- ✓ Instruir al personal administrativo con un Team Building para fortalecer el trabajo en equipo.
- ✓ Realizar un focus grupo para fortalecer el manejo de los conflictos en las relaciones interpersonales e intergrupales.
- ✓ Ejecutar reuniones mensuales para mantener informado al personal y mejorar la comunicación con el personal.

6.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

6.4.1 Alcances

Todo el personal administrativo se verá beneficiado con lo propuesto tanto a nivel de ambiente físico como de la importancia de la sobrecarga laboral y sus efectos en los trabajadores, el departamento de Recursos Humanos realizara un team building para el trabajo en equipo y un focus group para el fortalecimiento del manejo de conflictos a nivel de grupo de las relaciones intragrupales e intergrupales y la organización de reuniones mensuales para mejorar la comunicación en el personal.

El departamento de Recursos tiene dentro de sus áreas una persona encargada de coordinar capacitaciones para el personal del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría, por lo cual esta área será la encargada de implementar la propuesta para el team Building de trabajo en equipo y todo lo derivado de la misma y el focus group.

6.4.2 Limitaciones

- Falta de contenido económico porque el presupuesto para el año 2019 ya fue enviado al Ministerio de Hacienda.

6.5 Debilidades institucionales

Al ser una institución pública no cuenta con presupuesto para realizar la propuesta, sin embargo, se analizará la posibilidad de un traslado presupuestario extraordinario para el 2019, con el fin de lograr lo planteado.

6.6 PROPUESTA

Según del análisis de las respuestas obtenidas al aplicar el cuestionario, esta propuesta se planteara en cinco objetivos específicos los cuales de manera resumida serán los siguientes temas la posibilidad de instalación de aires acondicionados, brindar información sobre el tema de sobre carga laborales y sus efectos en la salud física y mental , la realización de un team building enfocado en el trabajo en equipo, un focus group para fortalecer las relaciones interpersonales y intergrupales a nivel de grupo y por ultimo una programación de reuniones mensuales para mejorar la comunicación con el personal.

6.6.1. Objetivo Especifico 1: Analizar la posibilidad de instalar aires acondicionados en las diez oficinas del Centro Gerardo Rodríguez E.

6.6.1.1 Cuantos aires acondicionados se deben comprar.

En el análisis de las conclusiones se determina que dentro del ambiente físico un estresor que está influyendo en el personal del centro es la alta temperatura, es por esta razón que se recomienda a la administración del centro analizar la posibilidad de la compra de aires acondicionados, se realiza el estudio y logra se determina que son diez aires acondicionados los que se deben comprar según la necesidad y estructura de los departamentos.

6.6.1.2 Donde estarán ubicados los aires acondicionados

Continuación se presenta el cuadro de distribución, ubicación y cantidad de aires acondicionados por departamento.

Cuadro 6 Distribución y Ubicación de los aires por departamento

N°	Departamento	Cantidad de aires por oficina
1	Secretaría	2 aires
2	Dirección	1 aire
3	Jurídico	1 aire
4	Educativa	1 aire
5	Trabajo Social	1 aire
6	Psicología	1 aire
7	Orientación	1 aire
8	Salud	1 aire
9	Administración	1 aire
Total		

Fuente: Elaboración propia, 20 de octubre 2018

6.6.1.3 Presupuesto para los aires

Con el fin de que el presupuesto de la compra de aires acondicionados sean lo más real, se cotizan los materiales precisos para la instalación de cada aire en la empresa de Refrigeración **Industrial Beirute S.A.**

A continuación, se les presenta la oferta para la instalación de 10 aires acondicionados de 12.000BTU.

Presupuesto compra de aires acondicionados

Cuadro 7 Presupuesto compra de aires acondicionados

Refrigeración Industrial Beirute S..A			
Tel.2440-3740			
Materiales	Precio unitario	Cantidad	Precio total
Aire acondicionado inverter de 12000 BTU en 220 SEEE16	€259500	10	€2.595.000,00
Brazo soporte para aire acondicionado de 12000 BTU	€7400	10	€74.000,00
Cordón tgp 3x 12 en mts	€1400	100	€140.000,00
CH breaker de 2x20	€20000	10	€200.000,00
Siliconaiser lanco negro ¼	€4000	2	€8.000,00
Espuma expansiva	€11000	2	€22.000,00
Duratan blanco	€5000	3	€15.000,00
Mano de obra por la instalación de los aires	€140000	10	€1.400.000,00
Subtotal			€4.454.000,00
IV			
Total			€4.454.000,00

Fuente. Empresa de Refrigeración Industrial Beirute S.A. 2018

NOTA:

Esta oferta de servicio no incluye los impuestos de venta 13% debido a que al Gobierno no se le cobra.

Tiene una garantía de 3 meses sobre la parte de la mano de obra, la parte del equipo la garantía cubre el fabricante.

6.6.2 Objetivo específico 2. Brindar información relevante de la sobrecarga laboral y las consecuencias que genera en la productividad laboral, la salud mental y física de los trabajadores.

6.6.2.1 Capsulas informativas

Para desarrollar esta propuesta se utilizarán **capsulas informativas** las cuales consisten en brindar información clara, concisa de interés público que permita mostrar al receptor los significados de lo que quiere informar.

<https://prezi.com/3dxvv45v1kkr/que-es-una-capsula-informativa/>.

6.6.2.2 Características de capsulas

- Debe tener un contenido preciso.
- Ser breve con datos reales.
-

6.6.2.3 Objetivos y principios de las capsulas de información

- Difundir información de carácter importante.
- Construir con el conocimiento y aprendizaje de las personas.
- La información debe ser publicada en formatos electrónicos.

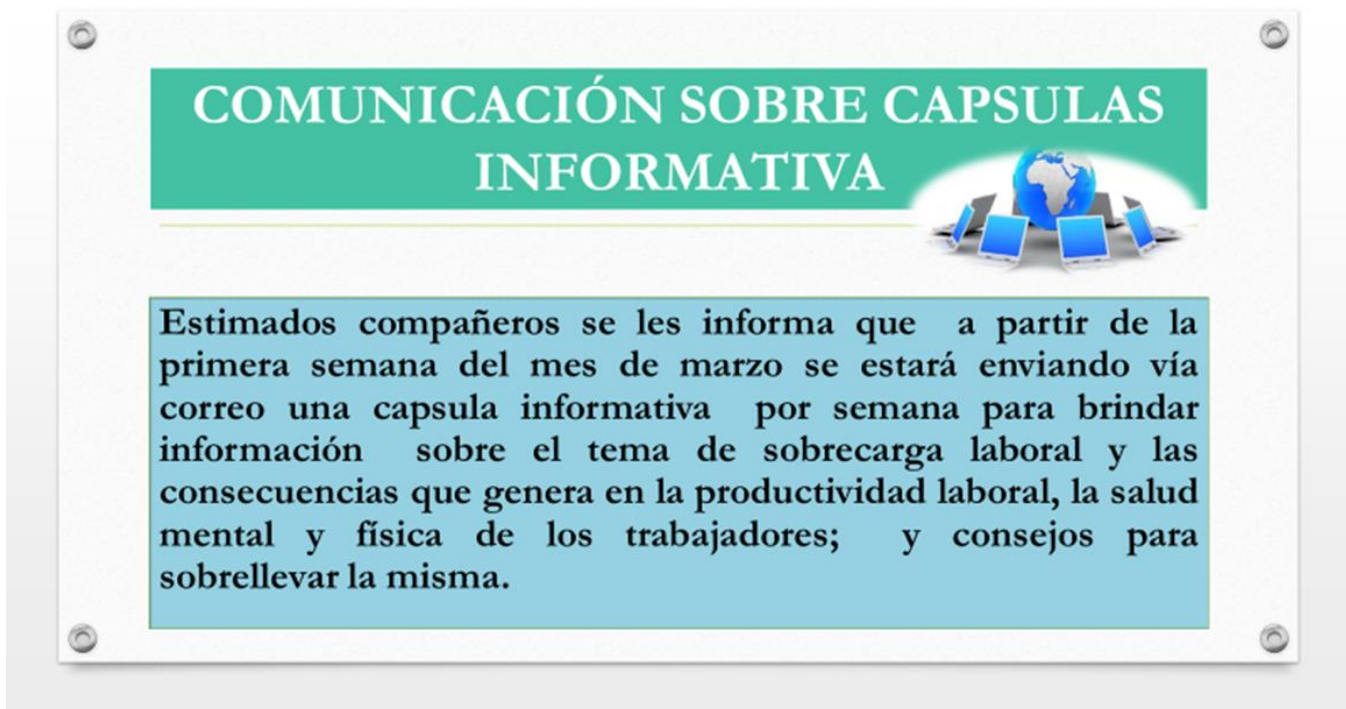
Como se investigó la sobrecarga laboral ha venido generando un cambio en los individuos y organizaciones, es por esto que las empresas deben tener informado al personal de las consecuencias que puede generar las sobrecargas laborales, así como también cómo manejarlas y que cuidados se deben tener para saber llevarlas y evitar tanto los accidentes como enfermedades mentales, físicas que se generan a raíz de las cargas de trabajo.

Se tiene que la sobrecarga laboral se considera como un riesgo psicosocial, por lo cual las empresas deben estar preocupadas no solo por ser el mejor lugar para trabajar si por mantener un ambiente sano libre de riesgo ya que es una parte importante para la productividad y a la vez una obligación y responsabilidad del patrono dar seguimiento a todo lo relacionado con el medio ambiente del trabajador.

A continuación, se desarrollarán las capsulas informativas que serán transmitidas vía correo a los colaboradores del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría con información específica sobre el tema de las sobrecargas laborales y sus consecuencias en la salud física, mental.

6.6.3 CAPSULA 1. Sensibilización e información sobre lo que se estará enviando a los colaboradores en las capsulas informativas.

Imagen 5 Capsula 1 Comunicado sobre capsulas informativas




Fuente: Elaboración propia, 21 de octubre 2018


6.6.3.1 Capsula 2. Esta capsula tendrá dos conceptos importantes como son sobrecarga laboral y la productividad en el trabajo.

Imagen 6 Capsula 2. Concepto de sobrecarga laboral y productividad

Que es sobrecarga laboral ?
La carga de trabajo se define como el grupo de requerimientos psicofísicos a los que se somete un trabajador en su jornada laboral.



Cómo afecta la sobrecarga laboral la productividad de un trabajador?
La carga excesiva de trabajo en el empleado reduce su eficiencia por lo que se dice que si un trabajador esta sobrecargado en sus funciones llegara un momento en el que no va producir donde caerá en un estado de bloqueo y no lograra nada de lo que tiene pendiente.



Fuente: Elaboración propia, 21 de octubre

6.6.3.2 Capsula 3. Esta contiene información de los efectos de la sobrecarga laboral en la salud física y mental.

Imagen 7 Capsula 3 Información de los efectos del sobre cargar laboral en la salud física y mental

The infographic is titled "Consecuencias de la sobrecarga laboral en la salud física y mental". It features a central graphic of a balance scale with the text "La salud es frágil" and "No permitas que el equilibrio se rompa". The scale is divided into three sections: "MENTAL" (represented by a target icon), "FÍSICO" (represented by a red heart icon), and "SOCIAL" (represented by a handshake icon). To the left of the scale is a green box listing mental health consequences: "Depresión.", "Abuso de sustancias.", "Pérdida e memoria", "Síndrome burnut.", "Problemas para dormir", and "Enfermedades cardiovasculares". To the right is a green box listing physical health consequences: "Diabetes", "Dolor de espalda", "Osteoartritis", and "Problemas gástricos". At the bottom right, there is a photograph of a man in a white shirt sitting at a desk, holding his lower back in pain.

Consecuencias de la sobrecarga laboral en la salud física y mental

- Depresión.
- Abuso de sustancias.
- Pérdida e memoria
- Síndrome burnut.
- Problemas para dormir
- Enfermedades cardiovasculares

La salud es frágil
No permitas que el equilibrio se rompa

MENTAL FÍSICO SOCIAL

- Diabetes
- Dolor de espalda
- Osteoartritis
- Problemas gástricos


Fuente: Elaboración propia, 21 de octubre 2018

6.6.3.3 capsula 4. Como hacer frente a la sobre carga laboral en esta capsula se le estará brindando a los colaboradores la información necesaria para enfrentar la sobrecarga laboral.

Imagen 8 Capsula 8. Como hacer frente a la sobre carga laboral


Como hacer frente a la sobre carga laboral

Establezca prioridades utilizando la caja Eisenhower




Se debe mantener la tranquilidad, aunque se trabaje bajo presión con el fin de no estresarse ni perder el control de la situación.

Controles sus emociones



Se debe establecer las prioridades para poder avanzar y acomodar las tareas con un orden según su importancia.

Delegue el trabajo



Cuando se tiene muchas tareas pendientes se debe solicitar ayuda y si es necesario delegar para bajar la carga laboral.

Fuente: Elaboración propia, 21 de octubre 2018

Imagen 9 Como hacer frente a la sobre carga laboral

Como hacer frente a la sobre carga laboral




Organice y planifique

Cuando se trabaja con sobrecarga laboral se recomienda hacer una lista diaria con las tareas según su importancia y la necesidad de realizarlas estas se pueden medir a corto y largo plazo según la exigencia.

En la sobrecarga de trabajo se deben de eliminar las tareas redundantes ya que estas harán que se pierda tiempo por algo que no ayudara alcanzar los objetivos planteados.

Elimine tareas innecesarias




Fuente: Elaboración propia, 21 de octubre 2018

Imagen 10 Como hacer frente a la sobre carga laboral


Como hacer frente a la sobre carga laboral

Facilitar periodo de descansos



Dentro de la rutina se debe tener en cuenta que cada cierto tiempo es conveniente ejecutar descansos y estiramientos; esto con el fin mejorar la postura y evitar caer en la fatiga.

Mantener una dieta saludable



Para mantener un equilibrio entre el trabajo, un metabolismo apropiado y la energía necesaria para salir con la carga laboral día a día se debe tener en cuenta que debe haber una alimentación balanceada para mantener una buena salud física y mental.

Fuente: Elaboración propia, 21 de octubre 2018

Recomendaciones y conceptos de cómo hacer para manejar la sobrecarga laboral

1. **Establezca prioridades utilizando la caja Eisenhower.** Se debe establecer las prioridades para poder avanzar y acomodar las tareas con un orden según su importancia.
2. **Controle sus emociones.** Se debe mantener la tranquilidad, aunque se trabaje bajo presión con el fin de no estresarse ni perder el control de la situación.
3. **Delegue el trabajo.** Cuando se tiene muchas tareas pendientes se debe solicitar ayuda y si es necesario delegar para bajar la carga laboral.
4. **Organice y planifique.** Cuando se trabaja con sobrecarga laboral se recomienda hacer una lista diaria con las tareas según su importancia y la necesidad de realizarlas estas se pueden medir a corto y largo plazo según la exigencia.

5. **Elimine tareas innecesarias.** En la sobrecarga de trabajo se deben de eliminar las tareas redundantes ya que estas harán que se pierda tiempo por algo que no ayudara alcanzar los objetivos planteados.
6. **Facilitar periodo de descansos.** Dentro de la rutina se debe tener en cuenta que cada cierto tiempo es conveniente ejecutar descansos y estiramientos; esto con el fin mejorar la postura y evitar caer en la fatiga.
7. **Aconsejar una adecuada nutrición en relación con el consumo producido en el trabajo.**

Para mantener un equilibrio entre el trabajo, un metabolismo apropiado y la energía necesaria para salir con la carga laboral día a día se debe tener en cuenta que debe haber una alimentación balanceada para mantener una buena salud física y mental.

<http://www.coordinacion-actividades-empresariales.es/10-consecuencias-del-exceso-de-trabajo/>

De esta manera se estará ejecutando la propuesta de brindar información a los colaboradores del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría; sobre el tema de la sobrecarga laboral y sus consecuencias en la productividad, salud mental y física de individuo. La cual iniciara la primera semana de febrero para concluir la cuarta semana de marzo 2019.

Para la dinámica de transmitir capsulas informativas solamente se requiere que cada colaborador cuente con computadora y correo interno ya que el departamento de Recursos Humanos será el encargado de enviar las capsulas vía correo en el mes de febrero del 2019.

6.6.4 Objetivo 3. Instruir al personal administrativo con un Team Building para fortalecer el trabajo en equipo.

Con el Team Building se desarrollarán actividades para fortalecer habilidades para trabajar en equipo, se busca brindar a los colaboradores del personal administrativo las herramientas básicas de cómo se debe trabajar en equipo, aplicando la metodología de Team Building el Departamento de Recursos Humanos será el encargado de coordinar y contactar los facilitadores proceso.

6.6.4.1 Team Buildin para trabajo en equipo dirigido al personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverria.

Con el objetivo de promover la importancia que tiene el trabajo en equipo y los beneficios que trae como; estimular la creatividad, aumenta la motivación, desarrolla la comunicación, aumenta la eficiencia y mejora el sentido de pertenencia. Es por esto que con el Team Building se quiere dar un concepto básico de que es realmente el trabajo en equipo.

Este Team Building se realizará en el mes de marzo debido a que le personal se le complica movilizarse a otro lugar por diferentes situaciones, se aprovechara las zonas verdes que tiene el Centro para realizar las actividades al aire libre.

6.6.4.2 ¿Qué es el Team Building?

El Team Building se define como un conjunto de actividades orientadas a la formación de equipos, un proceso sistemático diseñado para mejorar las relaciones entre los participantes, la cohesión grupal, la resolución de problemas, la toma de decisiones, la resolución de conflictos y otros aspectos que influyen en el rendimiento de un equipo.

<https://psicologiymente.com/organizaciones/team-building>.

6.6.4.3 Origen del Team Building.

El team building tiene sus orígenes en el año 1920, fecha en la que el psicólogo social y reconocido William McDougal el publico el libro “ The group mid”, donde detalla la importancia de que tienen las empresas para formar equipos de trabajo productivo. Años más tarde el catedrático Elton Mayo el mismo inicio experimentos entre la relación que existente entre la productividad y las condiciones de trabajo estos estudios tuvieron lugar en una fábrica eléctrica de chicago, dentro de esta investigación también se toma en cuenta aspectos psicoemocionales como motivación, cohesión grupal y liderazgo dentro de las conclusiones de Mayo indica que la productividad y el rendimiento esta relacionados con la buena o mala relación entre los compañeros.
<https://www.drumteambuilding.com/significado-team-building/>.

Debido a lo anterior se logra analizar que el trabajo en equipo ha venido evolucionando con el pasar de los años para un mejoramiento en las organizaciones.

6.6.4.4 ¿En que beneficia un proceso Team Building para trabajo en equipo a los colaboradores del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría?

Para los colaboradores del Centro Gerardo Rodríguez Echeverria, será un beneficio para que el personal desarrolle de mejor manera la formación de objetivos en sus áreas de trabajo, aumentando la creatividad, motivación y efectividad en las funciones, donde se reconozca el respeto hacia los compañeros; por medio de una comunicación adecuada, que contribuya de forma efectiva en el desarrollo de destrezas para el manejo de conflictos y reforzamiento del liderazgo, ayuda a reducir el estrés, mejora del ambiente laboral.

6.6.4.5 A quien va dirigido el Team Building de trabajo en equipo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.

Está dirigido a todo el personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.

Al realizar esta propuesta se le recomienda al Departamento de Recursos Humanos realizar un Team Building para el trabajo en equipo este proceso se llevara a cabo en las instalaciones del Centro tomando en cuenta que se contrata un facilitador para el acompañamiento y desarrollar las siguientes etapas:

6.6.4.6 Primera fase Búsqueda

La primera etapa se inicia cuando se forman el equipo y los miembros se reúnen. Es el momento de conocer las oportunidades y los retos del equipo. En este primer momento, algunos miembros estar confundidos acerca de su rol o no entender la necesidad del equipo. Los miembros estarán de acuerdo con las metas y asignarán las acciones para el trabajo, realizando a menudo tareas de forma independiente. Se establecen las reglas básicas o las directrices del equipo. Al principio, el líder del equipo ser miembro del grupo, un supervisor, un gerente un consultor que facilitara el proceso team building. El liderazgo ayudara al equipo a definir sus procesos. En esta etapa, el líder ser directo y entender los requisitos necesarios para que la formación del equipo avance.

6.6.4.7 Segunda fase Definición

Durante la segunda etapa, tiene lugar la expresión individual de las ideas si ello puede generar un conflicto entre los miembros. Estos tienden a centrarse más en los detalles que en los problemas y compiten por la influencia. La baja confianza entre los miembros del equipo es un indicador evidente de esta etapa. El equipo debe seleccionar su estilo de liderazgo y su metodología de decisión. El líder del equipo puede ayudar fomentando la tolerancia y paciencia entre los miembros también debe guiar el proceso del equipo hacia metas claras, roles definidos, comportamientos aceptables y hacia un proceso de retroalimentación mutuo, esencial para la buena comunicación entre los miembros. Tomado de <https://corporateyachting.es/es/las-cinco-etapas-del-team-building/>.

6.6.4.8 Tercera fase la Identificación.

En la tercera etapa, el equipo desarrolla hábitos de trabajo que apoyan las reglas y los valores del grupo. Sus integrantes utilizan herramientas y métodos establecidos, muestran buenos comportamientos: confianza mutua, motivación y un aumento de la comunicación abierta. En trabajo positivo en equipo y el enfoque de grupo son evidentes. Las relaciones del equipo crecen y las características individuales se entienden y se utilizan apropiadamente. El líder del equipo continúa fomentando la participación y la profesionalidad entre los diferentes miembros. Tomado de <https://corporateyachting.es/es/las-cinco-etapas-del-team-building/>

6.6.4.9 Cuarta etapa Procesamiento

La etapa muestra altos niveles de lealtad, participación, motivación y toma de decisiones en grupo. Aumenta el intercambio de conocimientos, la capacitación cruzada y la interdependencia. El equipo se auto dirige en el desarrollo de planes y estrategias para cumplir con sus objetivos y llevar a cabo el trabajo. El crecimiento personal y el compartir se enfatizan a través de la cohesión Team Building. El líder se convierte en un facilitador que ayuda al equipo en los procesos de comunicación y reconduce a sus componentes si regresan a una etapa previa. Tomado de <https://corporateyachting.es/es/las-cinco-etapas-del-team-building/>.

Cuadro 8 Presupuesto desarrollo de las etapas del Team Building

Materiales	Cantidad	Precio unitario	Total
Hojas blancas	200	20,00	¢4.000,00
Lapiceros	40	¢250,00	¢10.000,00
Maskin	6	¢450	¢2.700,00
Marcadores permanentes	20	¢450	¢9.000,00
Papel periodo	20	¢100	¢2.000,00
Total			¢27.700,00

Fuente: Elaboración propia, 26 de octubre 2018

6.6.4.10 Quinta fase asimilación/reforma

Para los equipos del proyecto, las comisiones temporales o los grupos de trabajo lleguen a su fin es necesaria una etapa de finalización a medida que celebren y reconozcan los logros del grupo. Durante esta etapa, el liderazgo debe enfatizar la gratitud de la organización y el reconocimiento tanto del equipo como del individuo. Para los equipos de trabajo continuo, puede haber un mayor nivel de rendimiento a medida que se desarrolla y transforman como individuos y se reforman en equipos revisados. Es importante señalar que los equipos de trabajo continuo pueden volver a las etapas anteriores cuando se agregan nuevas personas al grupo. Se requiere tiempo y esfuerzo para pasar las diferentes de desarrollo de un equipo un Team Building. Cada equipo pasara por todas las etapas. Sin embargo, el cronograma de cada etapa puede ser diferente para cada grupo dependiendo de los miembros individuales y sus niveles de habilidad, los objetivos que el equipo desea lograr el liderazgo del equipo durante cada etapa. <https://corporateyachting.es/es/las-cinco-etapas-del-team-building/>.

Debido a lo anterior se exponen actividades a realizar durante las etapas del Team Building mismas deben ser dirigidas y coordinadas por el facilitador.

6.6.4.11 Actividades propuestas para el trabajo en equipo de Team Building

Dinámica de la telaraña

Entre dos árboles, hay una tela de araña construida con cuerdas. Los participantes, en 2 equipos, deben pasar uno a uno con o sin los ojos vendados, a través de distintos huecos ayudados por sus compañeros, sin pisar el suelo y sin quedar atrapados en la tela de araña. Cada hueco usado se clausura tras su uso.

Alcances de la dinámica

Sólo superarán la prueba si optimizan sus recursos y consiguen rescatar a todos los miembros del equipo. La capacidad de adaptación, flexibilización de conductas y la confianza son claves para superar este desafío. Las personas con estas competencias son capaces de adquirir nuevas pericias o habilidades y de incorporarse fácilmente a un nuevo equipo de trabajo. Permanecen abiertas a los nuevos datos y pueden renunciar a las antiguas creencias y adaptarse a los nuevos tiempos. Fuente recuperado de: <https://amazonia-teamfactory.com/formacion/dinamicas-team-building-madrid-empresas/dinamicas-low-ropes/>.

Imagen 11 Imagen de la dinámica de la telaraña



Fuente recuperado de: <https://amazonia-teamfactory.com/formacion/dinamicas-team-building-madrid-empresas/dinamicas-low-ropes/>

Dinámica dedo gigante

La dinámica consiste en colocarle un anillo a un dedo gigante, construido sobre un poste de entre 2-3 m. de altura y con un anillo de diámetro ligeramente superior al grosor del poste. Los participantes tienen que aportar una solución coordinada para quitar o poner el anillo al “dedo gigante”.

Alcances de la dinámica

El grado de implicación y el compromiso derivado se ponen de manifiesto cuando la tarea requiere un esfuerzo extra al que no estamos acostumbrados. Para salir de nuestra zona de confort necesitamos unos niveles altos de confianza y una gran capacidad para tolerar la frustración. El impulso de mirar hacia adelante y creerte capaz de salvar los obstáculos que te separan de tu objetivo es una destreza que necesita de una práctica continuada y entrenada, y que involucra a nuestro pensamiento, a la conducta y a las actitudes que adoptamos ante las cosas. Fuente recuperado de: <https://amazonia-teamfactory.com/formacion/dinamicas-team-building-madrid-empresas/dinamicas-low-ropes/>.

Imagen 12 Imagen de la dinámica dedo gigante



Fuente recuperado de: <https://amazonia-teamfactory.com/formacion/dinamicas-team-building-madrid-empresas/dinamicas-low-ropes/>

Dinámica del hula hula

Esta dinámica consiste en realizar subgrupos entre seis y siete personas, y darles un hula hula y que todos formen un círculo de pie y tomados de la mano y que el hula hula pase de uno en uno sin soltarse de las manos. Se les dará una sorpresa a los grupos ganadores al finalizar la actividad.

El objetivo de esta dinámica es fortalecer el trabajo en equipo.

Imagen 13 imagen de la dinámica del hula hula



Fuente recuperado de. <https://es.slideshare.net/GenaAbarca/taller-ffi-juegos-y-dinamicas>

Cuadro 9 Presupuesto para la dinámica del Hula Hula

Descripción	Cantidad de artículos	Precio	Total
Hula hulas	7	¢3.500,00	¢24.500,00
Sorpresas para grupos ganadores	20	¢500,00	¢10.000,00
Total			34.500,00

Fuente:Elaboración propia, 27 de octubre 2018

Dinámica de carrera en fila con globos

Este es un juego o competencia para que participen todos en uno o varios grupos o equipos. Los jugadores o participantes se alinean en una fila, entre uno y otro sostienen un globo (entre la espalda de uno y el pecho del siguiente).

El objetivo de este juego es fomentar el trabajo en equipo, coordinándose para moverse el mismo ritmo y llegar a una meta, sin que caiga un solo globo. Para lograr el éxito, deben estar muy atentos y comunicarse entre todos, seguir instrucciones y colaborar para la que el equipo cumpla el objetivo.

Reglas del juego No pueden sujetar el los globos con las manos cuando se están moviendo, todo el grupo debe cruzar la meta, si de camino se les cae un globo deben iniciar de nuevo. <http://penitenciasyretos.blogspot.com/2015/06/retos-juegos-pruebas-y-penitencias-con.html>.

Imagen 14 Imagen de carrera en fila de globos



Fuente

Recuperado

de

https://www.google.com/search?q=imagenes+de+como+tener+juego+del+globo+en+equipo+CON+DIBUJOS+ANIMADOS&tbm=isch&tbs=rimg:CenNyyHc8_122ljh6dxhZR5Bx18FMrOP87J6O6lw2Sid7WlotFJvqvNAAcYKM1-f0KopiMIZY-v1kenKVhoEoJr-ldioSCXp3GFIHkHHXETKp9F1W5biVKhJwUys4_1zsno4RRtYgv7E13MgqEgnojDZKJ3tYihFyVKzhZrU53CoSCS0Um-q80ABxETC0bGo9XOePKhJgozX5_1QqimIR_11OsnyBTYclqEgkwhlj6_1WR6chHdE703Ob7MnSoSCZWGgSgmv4h2EY6B8u-Ak1Ky&tbo=u&sa=X&ved=2ahUKEwjok7KpnKreAhWuTd8KHceuBI4Q9C96BAgBEBg&biw=1366&bih=608&dpr=1#imgsrc=C1CuBd2E-uODMM:

Cuadro 10 Presupuesto para dinámica de la carrera en fila de globos

Descripción	Cantidad	Precio	Total
Globos	40	¢50,00	¢2.000,00
Sorpresas para el grupo ganador	20	¢500,00	¢10.000,00
Total			¢12.000,00

Fuente: Elaboración propia, 27 de octubre

Al realizar las actividades de cierre Team Building de Recursos Humanos, podrá analizar el proceso más detallado y realizar una retroalimentación del proceso con los colaboradores y de esta manera reforzar las debilidades observadas para mejorar el trabajo en equipo.

Cuadro 11 Presupuesto integral del Team Building

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo total
Team Building	8 horas	99.937,50	799.500,00
Hojas blancas	200 hojas blancas	¢20,00	¢4.000,00
Lapiceros	40	¢250.00	¢10.000,00
Masking	6	¢450,00	¢2.700,00
Marcaderos permanente	20	¢450,00	¢9.000,00
Papel periódico	20	¢100,00	¢2.000,00
Hula hulas	7	¢3.500.00	¢24.500,00
Sorpresas para los ganadores	40	¢500,00	¢20.000,00
Globos	40	¢50,00	¢2.000,00
Total			873.700,00

Fuente: Elaboración propia, 28 de octubre

6.6.5 Objetivo 4. Realizar un focus grupo para disminuir los conflictos intragrupal y intergrupales a nivel grupal.

6.6.5.1 ¿Que es un focus group?

Es un método o forma de recolectar información para una investigación, que consiste en reunir a un pequeño grupo de 6 a 12 personas con el fin de contestar preguntas y generar una discusión. Tomado de <https://iiemd.com/focus/focus-group/que-es-focus-group>.

imagen focus group

Imagen 15 Imagen del focus grupo



Fuente recuperado de: <https://www.google.com/search?q=imagen+de+focus+group&tbm>

6.6.5.2 Que beneficios tiene el focus group

- Ayuda la unión de grupo.
- Refuerza el comportamiento entre los participantes del grupo.
- Las personas en grupo expresan más las sensaciones y pensamiento.

<http://lhsmart.com/blog/?p=964>

6.6.5.3 Propuesta a nivel grupal.

Se propone realizar sesiones de focus group de 6 a 7 personas, ya que por el tamaño de población y para que todos los colaboradores participen se sugiere trabajar en 6 sesiones.

6.6.5.4 pasos para realizar el focus group

- ❖ La persona encargada de Recursos Humanos brindara una introducción del tema a tratar para sensibilizar a los participantes y marcar las pautas a seguir en el focus group.
- ❖ Temas a tratar son conflictos intragrupales e intergrupales
- ❖ Agendar seis sesiones de dos horas como máximo para cada grupo y seleccionar los participantes de cada grupo, se tomarán personas al azar de todas las áreas de manera que los grupos queden bien distribuidos para cumplir el objetivo planteado.
- ❖ Se trabajará con seis grupos, cuatro grupos con siete participantes y dos grupos con seis participantes para concluir con las sesiones programadas.
- ❖ Cada focus group será gravado para registrar la información.

6.6.5.5 Desglose de la actividad que se realizara en cada sesión del focus grupo.

El objetivo del focus grupo. es realizar actividades y explicar al personal que son los conflictos intragrupales e intergrupales y sus efectos en el ambiente laboral.

Como se indica el focus group es una técnica para recopilar información de un tema determinado, el encargado de guiar el grupo debe velar para que los participantes no se salgan del tema y se cumpla con los tiempos establecidos.

Que recursos se requieren para llevar acabo el focus group.

- ✓ Sala de reuniones.
- ✓ 40 trabajadores administrativos del Centro.
- ✓ 1 colaborador de talento humano.
- ✓ 1 Video beam.
- ✓ 1 pizarra acrílica.
- ✓ Marcadores de pizarra.

Talleres para fomentar el trabajo en grupo.

Al ser un focus grupo para disminuir los conflictos intergrupales y intragrupal se recomienda realizar los siguientes talleres.

1. La primera es la rompe hielo. (¿yo vine con?)

Objetivo de ¿yo vine con...? es aprenderse el nombre de los compañeros.

Desarrollo de la actividad

La actividad consiste en formar un círculo y el animador empieza diciendo “yo soy Pedro, y vine con Gina (el nombre de la persona que esta a su izquierda). El que sigue a su derecha dice: “yo soy Rebeca y viene con Pedro y Gina “. El que sigue a su derecha dice “yo soy Juan, viene con Pedro, Gina y Rebeca. Así sucesivamente, hasta que la última persona tenga nombrar a todos que están en el círculo. Tomado de

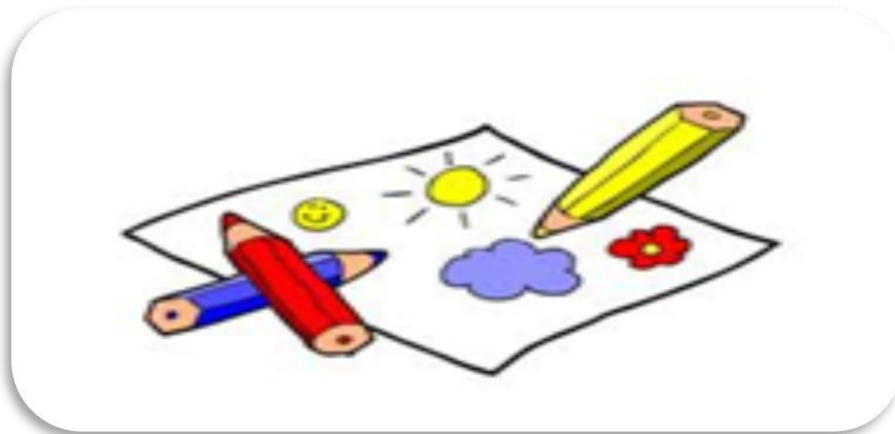
http://www.academia.edu/5304668/TALLER_DINAMICAS_Y_JUEGOS_RECREACION

N

3. Dibujo dictado

Objetivo del dibujo dictado. Identificar las diferencias entre la comunicación unidireccional, bidireccional y considerar las distinciones que tiene cada individuo en un mismo conocimiento.

Imagen 18 Dinámica del dibujo dictado



Fuente recuperado de: <https://ambitosespecificos.webnode.es/a4%C2%BA-sesion%3A-comunicacion/>

Desarrollo de la actividad

El encargado del focus group, dividirá el grupo en subgrupos según lo requieran en su momento para realizar esta actividad, después de tener estos ya formados el coordinador le solicitará a un participante del grupo que le dicte un dibujo al resto del grupo.

Se divide en tres fases.

La primera fase consiste: en que solo hablara el que dicta el dibujo y el resto dibujara, no se pueden hacer preguntas es una comunicación unidireccional una vez que finalice le dictado se guardara.

La segunda fase: parte se tomará una hoja para empezar a dibujar nuevamente en esta etapa el grupo podrá hacer preguntas con la condición que solo podrá preguntas que se puedan contestar SI o NO.

La tercera y última fase: consiste en tomar de nuevo una hoja y dibujar aquí no hay límites con la comunicación y se puede retroalimentar lo que se está realizando.
<http://dinamicasgrupales.com.ar/dinamicas/comunicacion/dinamica-dibujo-dictado/>

Terminando el último taller se realizan el proceso de retroalimentación general con todo el grupo de esa sesión y se le brindara un pequeño refrigerio a cada persona.

Cuadro 12 Presupuesto para taller de dibujo dictado

Materiales	Cantidad	Precio unitario	Total
Hojas blancas	50	₡20c/u	₡1.000,00
Lápiz de escribir	7	₡200 c/u	₡1.400,00
Cajas de lápiz de color	3	₡1500	₡4.500,00
Borradores	4	₡250	₡1.000,00
Total			₡7.900,00

Fuente: Elaboración propia, 28 de octubre

Cuadro 13 Presupuesto general del refrigerio para el cierre de las sesiones focus group

Material	Cantidad	Precio unitario	Total
Bocadillo salado	41	₡250,00	₡10.250,00
Bocadillo dulce	41	₡250,00	₡10.250,00
Bocadillo salado	41	₡250,00	10.250,00
Café/ Refresco	41	₡750,00	₡30.750,00
Total			₡61.500,00

Fuente: Elaboración propia, 28 de octubre

6.6.6 Objetivo 5. Ejecutar reuniones de carácter informativo mensualmente para mantener enterado al personal y mejorar la comunicación.

6.6.6.1 Propuesta

Realizar una reunión informativa mensualmente con todo el personal del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.

6.6.6.2 ¿A quién va dirigida la reunión informativa?

La reunión va dirigida al personal administrativo del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.

6.6.6.3 ¿Objetivo de la reunión?

Mantener el personal informado y mejorar la comunicación.

6.6.6.4 ¿Porque una reunión informativa?

Se propone que la dirección del Centro realice una reunión informativa esta brindara información descendente la cual va de una manera electrónica o escrita de manera formal, en este caso se propone una reunión mensual en la cual el director transmitirá información a los colaboradores de temas de interés para toda la organización igualmente los participantes pueden pedir aclaraciones de los temas informados.

6.6.6.5 ¿Qué es una reunión informativa?

La reunión informativa es la que es para transmitir información para y desde el grupo. los asistentes pueden ser tanto activos (dan información) como pasivos (reciben información). El conductor o moderador dirige la reunión transmitiendo la información o formulando preguntas. tomado de <https://es.slideshare.net/folista/las-reuniones>

6.6.6.6 Preparación de la reunión informativa.

Motivo de la reunión. En este caso el objetivo de la reunión es mantener informado al personal y fortalecer la comunicación.

Objetivo que se pretende alcanzar. Es el de mantener informado al personal y mejorar la comunicación con el personal ofrecer información precisa, exacta y objetiva que satisfaga el grupo.

Lugar. Sala de sesiones en Centro Gerardo Rodríguez Echeverría.

Día. La primera semana de cada mes.

Hora. 9:00 am A 10:00 am.

Aspecto a tratar: Transmitir información al personal de interés y aclarar dudas entre otros.

6.6.6.7 Presentación de la reunión

- ❖ El moderador (director), debe presentar la importancia y el motivo de la reunión, en este caso el director del Centro Gerardo Rodríguez E.
- ❖ Debe exponer el tema a tratar como lo hará y demás relacionados con el desarrollo de la reunión.
- ❖ Hablar en un tono adecuado para que todos los integrantes escuchen.
- ❖ Debe ser claro conciso.
- ❖ Mostrar interés.

6.6.6.9 Materiales a utilizar para la reunión informativa.

- ❖ Sala reuniones
- ❖ Video beam.
- ❖ Pizarra acrílica.
- ❖ Marcadores para pizarra.
- ❖ Materiales informativos para entregar a los participantes.

Las reuniones son necesarias y útiles en toda organización es por esto que se propone a la Dirección del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría poner en práctica lo presentado y realizar las reuniones mensuales con todo el personal para mejorar la comunicación.

6.6.7 Cronograma integral de la propuesta

A continuación, se muestra el cronograma general con las propuestas de las actividades a realizarse en el año 2019.

Detalle del cronograma.

6.6.7.1 El cronograma se desglosa de la siguiente manera

De los meses de marzo a octubre se dará a los encargados la propuesta y cotización de los aires acondicionados para que esta sea valorada.

Los meses de marzo a octubre se estará enviando por correo electrónico las capsulas informativas sobre la sobrecarga laboral y sus consecuencias en la salud física y mental de los trabajadores el fin de estas capsulas internas es educar y enseñar al personal a sobrellevar las cargas de trabajo.

En mes de marzo el departamento de Recursos Humanos aplicara un Team Building para fortalecer el trabajo en equipo el cual está programada para realizarse en ocho horas.

Seguido en los meses mayo y junio se llevará a cabo el focus group el cual está programado para seis sesiones una por semana de dos horas cada una.

Y por último la programación de una reunión mensual que dará inicio desde enero del 2019 y se mantendrá todos los meses del año 2019, con el objetivo de mejorar la comunicación y mantener informado a todo el personal.

Cuadro 14 Cronograma de las actividades de la propuesta

Propuesta	Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	Ago-19	Set-19	Oct-19	Nov-19	Dic-19
Aires acondicionados												
Capsulas informativas sobre carga laboral												
Proceso de Team Building												
Sesiones de Focus Group												
Reuniones informativas mensuales												

Fuente: Elaboración propia, 29 de octubre

Cuadro 15 Presupuesto general de la propuesta

Descripción	Costo final de cada proyecto
Presupuesto de compra de aires	₡4.454.000,00
Presupuesto de Team Building trabajo en equipo	₡873.700,00
Presupuesto focus group	₡69.400,00
Total	₡5.397.100,00

Fuente: Elaboración propia, 31 de octubre

BIBLIOGRAFÍA

Libros

Barrantes, R (2013) Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. (Segunda Edición) Costa Rica. Editorial EUNED.

Bernal,C.(2016). Metodología de la investigación. (4ª.ed.) Universidad de la Sabana. Colombia. Pearson educación.

Cita textual: Ministerio de Justicia y Paz [MJP] (2018). (...) MJP (2018)

Chiavenato, Idalberto. (2017). Administración de recursos humanos. (10a. ed.). México. Editorial.McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato Idalberto. (2014). Introducción a la teoría general de la administración. (8.ed). México. Editorial. McGraw-Hill Interamericana.

Curcio, C (2002) Investigación cuantitativa. (Primera edición). Colombia. Editorial Kinesis

Dessler, G. , Varela, R. (2017). Administración de recursos humanos. (6a. ed.). Mexico. Pearson Educación.

Griffin.W, Phillips, J, Gully. S. (2017). Comportamiento organizacional. (12a, ed.). México. Cengage.

H Álvarez, Comunicación personal, 8 de febrero 2018.

Hernández. (2014). Metodología de la investigación. (6a. ed.). Mexico. Editorial. McGraw-Hill Interamericana.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación. (Quinta edición). México. Editorial McGRAW-HILL.

Hernández, R. (2017). Fundamentos de investigación. (primera edición) México. McGraw-Hill Interamericana.

Hernández Sampieri Roberto, (2014). Metodología de la investigación. (6ª.ed). México. Editorial. McGraw-Hill Interamericana.

- Koontz, H. (2017). Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación. (15a. ed.). México. McGraw-Hill Interamericana.
- Lara Rodríguez, A (2016). Análisis del estrés laboral de los colaboradores de las sucursales de Tibas y Gaudalupe de Coopenae R.L. (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad Hispanoamericana, Heredia, Costa Rica.
- Martínez, H. (2018). Metodología de la investigación. México.Cengage.
- Mondy, W. (2010). Administración de recursos humanos. (11a. ed.). México. Pearson Educación.
- Morán, G. Alvarado, D. (2010) Métodos de Investigación. (Primera Edición) México. Editorial Pearson Educación.
- R.,J. (2015).Administración de la hospitalidad.(4a. ed.). México. Pearson Educación.
- Robbins, Stephen. P (2017). Comportamiento organizacional. (17a.ed.). México. Pearson Educación.
- Torres Hernández, Zacaria (2014). Teoría General de la Administración. (2da.ed.) Editorial

Libros electrónicos

AA.VV. (2009). Salud ocupacional: conceptos básicos (2ª.ed.) :

<https://ebookcentral.proquest.com>

Álvarez, F. (2009). Salud ocupacional. Disponible en:

<https://www.ebookcentral.proquest.com>.

Babace, H (2009). Formación profesional, seguridad e higiene y trabajo decente.

Disponible en:<https://ebookcentral.proquest.com>.

Casales F., J.C.(2000).Patrones de liderazgo, estrés y desempeño profesional en

instituciones de Salud. Revista Cubana De Psicología. Recuperado de

http://www.ceoaragon.es/prevenición/estres/capitulos5_4.htm

Castro, A. D. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. Disponible en:

<https://ebookcentral.proquest.com>.

Chamocho, C.M.Á.,& Ramos, V.I.(2014). Introducción jurídica a la historia de las

relaciones de trabajo. Disponible en: <https://ebookcentral.proquest.com>.

Cólica, P.R. (2010). Estrés laboral y bournout: el síndrome de estrés de los call center.

Cortés, D. J. M. (2012). Seguridad e higiene: técnicas de prevención de riesgos laborales

(10a. ed.). Disponible en. <https://ebookcentral.proquest.com>.

Díaz, Pérez, Saraís. Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional,

Editorial Universitaria, 2014. ProQuest Ebook Central.

Disponible

en:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouhsp/detail.action?docID=3222606>

Disponible

en:

<https://ebookcentral.proquest.com/auth/lib/bibliouhsp/login.action?returnURL=https%3A%2F%2Febookcentral.proquest.com%2Flib%2Fbibliouhsp%2Fhome.action%3FfebruaryDocId%3D103390694>.

Escobar, F. J. (2009). La comunicación corporativa. Disponible en:
<https://ebookcentral.proquest.com>

Fernández, L.S. (2012), Cómo gestionar la comunicación: en organizaciones públicas no lucrativas. Disponible en:
<https://ebookcentral.proquest.com>.

Flores, V. R. (2014). Administración de recursos humanos. Disponible en:
<https://ebookcentral.proquest.com>.

Gamero, B. C. (2017). Estadística i: elementos de estadística descriptiva y de teoría de la probabilidad. Disponible en:<https://ebookcentral.proquest.com>.

Gómez Peralta, D. M. (1996). La revolución laboral. Disponible en:
<https://ebookcentral.proquest.com>.

Guerrero, D. G. (2014). Metodología de la investigación. Disponible en:
<https://ebookcentral.proquest.com>.

Henao, R. F. (2009). Condiciones de trabajo y salud. Disponible en:
<https://ebookcentral.proquest.com>.

Laasch, O. , N., R. (2017). Principios de administración responsable. Cengage. Tomado de <http://201.195.87.22:2222>

Martínez, G. M. D. C. (2012). La comunicación en la empresa. Disponible en:<https://ebookcentral.proquest.com>

Münch, L. (2014). Administración. (2a. ed.) Pearson Educación. Tomado de <http://201.195.87.22:2222>.

Naranjo, M. D. (2010). Manual de habilidades directivas y liderazgo: formación para el empleo. Disponible en. <https://ebookcentral.proquest.com>.

Obregón, S. M. (2016). Fundamentos de ergonomía. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>

- Pérez, A. F. (2011). Manual ergonomía: formación para el empleo. Disponible en. <https://ebookcentral.proquest.com>
- Pimienta, J., la, A. (2017). Metodología de la investigación. (3a. ed.) Pearson Educación. Tomado de <http://201.195.87.22:2222>
- P.,S., A.,T. (2013).Comportamiento organizacional.(15a. ed.) Pearson Educación. Tomado de: <http://201.195.87.22:2222>
- P.,S. (2017).Comportamiento organizacional.(17a. ed.) Pearson Educación. Tomado de: <http://201.195.87.22:2222>
- Rodríguez, E. (2010). Estilos de liderazgo, cultura organizativa y eficacia: un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. revista de ciencias sociales. 16(4), 2010. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- Sladogna, M. G. (2009). ¿la empresa como espacio formativo?: repensar la formación para y en el trabajo. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- W.,G., A.,S., S.,S. (2018).Administración de recursos humanos.(17a. ed.) Cengage. Página CoverXV. Tomado de <http://201.195.87.22:2222>.
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2014). Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación vol. 2. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.

Sitios web

<https://academicae.unavarra.es/bitstream/handle/2454/11267/andueza69073.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

<https://www.arlsura.com/index.php/component/content/article...-/784- -sp-11309>

http://www.ceoearagon.es/prevencion/estres/capitulo5_4.htm.

https://www.ecured.cu/Formaci%C3%B3n_Laboral. Recuperado 25-04-2018.

<https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/fcl/definici3n-formaci3n.html>.

Graficos.www.universoformulas.com/estadistica/descriptiva/diagrama-circular/

<http://201.195.87.22.2222/book.aspx?i=2944>

<http://www.laboris.net/static/emrrhliderazgo.aspx>. Goleman Daniel, Clasificación de estilos de liderazgo.

<https://metinvestigacion.wordpress.com/>

<https://www.nación.com/ciencia/salud/desempleo-causa-45-000-suicidios-cada-año/L623ZYQVRZDTPDZJIDAHAQS5HE/story/>.

<https://www.psicologoemadrid.co/estres-laboral/>

<https://prezi.com/5f1lalxpuwui/el-procedimiento-metodologico-marco/>

<https://proyectoorue.wordpress.com/2009/04/02/lainvestigacion-basica-y-lainvestigaci3n-aplicada/>

<http://www.unitec.edu.ve/materiasenlinea/upload/T527-4-1.pdf>

<https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgoslaborales/es/blog/riesgos-mantener-temperatura-inadecuada-espacio-trabajo-1285959319425/GasetasRecerca.html?id=1285974053926>

<https://www.uhmasalud.com/bid/285662/salud-laboral-la-temperatura-en-el-trabajo>.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352014000200010.

http://www.academia.edu/5304668/TALLER_DINAMICAS_Y_JUEGOS_RECREACION

https://www.google.com/search?q=imagenes+de+como+tener+juego+del+globo+en+equipo+CON+DIBUJOS+ANIMADOS&tbm=isch&tbs=rimg:CenNyyHc8_122ljh6dxhZR5Bx18FMrOP87J6O6lw2Sid7WlotFJvqvNAAcYKM1-f0KopiMIZY-v1kenKVhoEoJr-IdioSCXp3GFIHkHHXETKP9F1W5biVKhIJwUys4_1zsno4RRtYgv7E13MgqEgnojDZKJ3tYihFyVKzhZrU53CoSCS0Um-q80ABxETC0bGo9XOePKhIJgozX5_1QqimIR_11OsnyBTYclqEgkwhlj6_1WR6chHdE703Ob7MnSoSCZWGgSgmv4h2EY6B8u-Ak1Ky&tbo=u&sa=X&ved=2ahUKEwjok7KpnKreAhWuTd8KHceuBI4Q9C96BAgBEBg&biw=1366&bih=608&dpr=1#imgsrc=C1CuBd2E-uODMM

<http://lhsmart.com/blog/?p=964>

Modelos de causas, tipos y consecuencias del estrés (I) Recuperado de:
<http://manualingenieriaindustrial.blogspot.com/2008/11/modelos-de-causas-tipos-y-consecuencias.html>.

Valdez, J. L., Abreu, J. L., & Badii, M. H. (2008). La relación entre la comunicación formal e informal en las organizaciones: Un estudio de caso. *Revista Daena (International Journal Of Good Conscience)*, 3(1), 186-222. jueves, 13 de noviembre de 2008

http://www.naturalteambuilding.com/?gclid=EAlalQobChMI9ajp943Y3gIVDQ6RCh256wFGEAAYASAAEgJ0-vD_BwE

ANEXOS

ANEXO 1 CUESTIONARIO

Universidad Hispanoamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera de Administración de Negocios Con Énfasis en Recursos Humanos

TESIS

Instrumento para identificar los estresores laborales que puedan causar estrés laboral en el personal administrativo del Centro de Atención Institucional Gerardo Rodríguez Echeverría, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Estimados compañeros (as).

Un saludo cordial de mi parte. El presente cuestionario contiene diferentes preguntas relacionadas con los estresores laborales que puedan causar estrés laboral en el personal del Centro Gerardo Rodríguez E, les agradezco la ayuda que me pueda brindar con la realización del mismo.

Por favor marcar con una "X" la respuesta correcta que corresponda, o en su defecto marque la opción de otro y especifique según criterio. La información obtenida será de carácter confidencial y los datos no serán presentados de manera individual ni serán utilizados para otros propósitos.

I. INFORMACIÓN DE DATOS GENERALES

1. Género

() Masculino () Femenino

2. ¿Cuál es su edad?

() 20 a 30 () 41 a 50

() 31 a 40 () 51 en adelante

3. ¿Cuántos años tiene de laborar para el Centro Gerardo Rodríguez E?

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

Variable 1. ESTRESORES INTRAORGANIZACIONALES

Indicador 1. AMBIENTE FÍSICO

4. ¿De los siguientes factores de ambiente físico cuál o cuáles, le afectan en su área de trabajo? Puede marcar más de una opción.

- () Falta de iluminación
 () Problemas de temperatura alta
 () Problemas de temperatura baja
 () Higiene laboral
 () Infraestructura
 () Otros (especificar)_____.

Estresores de Nivel Individual

Indicador 2. SOBRECARGA DE TRABAJO

5. ¿Piensa que es recomendable quedarse trabajando después del horario establecido?

- () Sí () NO

¿Por qué?

6. ¿Puede usted tomar descanso ocasional dentro de jornada laboral?

() SÍ () NO

7. ¿Considera que en su puesto de trabajo tiene sobrecarga laboral?

() SÍ () NO

¿Por qué?

Indicador 3. CONFLICTO DE ROLES

8. ¿Ha estado en situaciones en las cuales dos o más jefes le dan órdenes contrarias para una misma tarea?

() SÍ () NO

¿Por qué?

9. ¿Cuenta con el tiempo suficiente para completar las tareas que le son establecidas?

() SÍ () NO

¿Por qué?

10. ¿Usted cree que las labores desempeñadas en su puesto son importantes?

() SÍ () NO

Indicador 4. DISCREPANCIAS CON LAS METAS

11. ¿Considera usted que tienen oportunidad de ascenso en la Institución?

() Sí () NO

Indicador 5. AMBIGÜEDAD DE ROLES

12. En relación con su rol de trabajo: Puede marcar más de una opción

a. () Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades

b. () No tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades

c. () Tiene claridad sobre el papel que está desempeñando, pero NO de los objetivos del trabajo individual y el alcance de las responsabilidades

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

Nivel Grupal

Indicador 6. FALTA DE COHESIÓN GRUPAL

13. ¿Qué elementos considera usted que se dan en su departamento?

() Mala actitud del grupo.

() Poca muestra de afecto hacia los compañeros.

() Poca proximidad física durante la ejecución de las tareas.

() Poca Tolerancia con los demás.

Indicador 7. CONFLICTOS INTRAGRUPALES

14. ¿Cuál de los siguientes factores se presentan en su departamento?

() Ausencia de unión por parte del grupo

() Roces y división con otras Áreas

() Falta de apoyo del supervisor

() Falta de apoyo del superior inmediato del supervisor

15 ¿Cuáles de los siguientes factores se presentan en su departamento?

() Apoyo constante del Supervisor

() Roces con el supervisor

() Roces con otros compañeros

Otro (Especifique)

CONFLICTOS INTERGRUPALES

16 ¿Considera usted que existe conflicto entre los miembros de su grupo de trabajo?

a) () SI b) () NO

Si contesto SI explique por qué

Variable 2. ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES

17. ¿Cuál o Cuáles de los siguientes factores enfocados a nivel social afectan su rendimiento laboral?

() Formación profesional

() Desempleo

() Relación trabajo-familia

Explique su respuesta.

18. ¿Cuál o cuáles de las siguientes situaciones le afecta su desempeño laboral? Puede marcar más de una opción.

() La relación con mi pareja

- () Inestabilidad laboral
- () alguna situación especial con hijos
- () La falta de formación profesional en el puesto

Indicador 8. FORMACIÓN

19. ¿Considera que las funciones que usted desempeña actualmente están acorde a su formación profesional?

() SÍ () NO

¿Por qué?

Indicador 9. DESEMPLEO

20. ¿La condición del puesto que ocupa actualmente es?

() Propiedad () Interino

21. ¿Considera usted a nivel personal que el desempleo es un causante de estrés laboral en actualidad?

() SÍ () NO

¿Por qué?

Indicador 10. RELACIÓN TRABAJO-FAMILIA

22. ¿El rol de trabajo que tiene actualmente le permite tener espacio con su familia?

() Sí () NO

¿Por qué?

23. ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?

() Sí () NO

¿Por qué?

Indicador 11. ECONÓMICO

24. ¿Considera que el salario que percibe es acorde a las responsabilidades que desempeña?

() Sí

() No

Si su respuesta fue no, por favor amplíe con una breve explicación.

25. ¿Su salario es suficiente para cubrir los gastos personales y familiares?

SI ()

NO ()

Por qué

Variable 3. ESTRESORES ORGANIZACIONALES**Indicador 12. COMUNICACIÓN**

26 ¿Considera usted que una comunicación confusa puede causar estrés laboral?

() Sí () NO

¿Por qué?

27. ¿Cómo califica la comunicación de su jefatura inmediata?

() Excelente

() Buena

() Regular

28. ¿De los siguientes canales de comunicación cuál es el más utilizado por la jefatura y compañeros?

() Canales Formales. Esta comunicación utiliza la escritura como medio (comunicados, memorando, etc.)

() Canales Informales. A pesar de ser de aspectos laborales, utiliza canales no oficiales. (Reunión alrededor del botellón de agua, encuentros en los pasillos, etc.)

29. ¿Considera usted que se debe mejorar la comunicación entre la jefatura inmediata y los subordinados a la hora de transmitir un mensaje?

() Sí () NO

¿Por qué?

ESTRESORES ORGANIZACIONALES

Indicador 13. CLIMA ORGANIZACIONAL O AMBIENTE DE TRABAJO

30 ¿Cómo define el clima organizacional que se presenta en su área de trabajo?

- a. Muy buen ambiente de trabajo
- b. Ambiente un poco tenso
- c. Un mal ambiente de trabajo
- d. Un ambiente inadecuado de trabajo
- d. Otro (especificar) _____

31 ¿Afecta la comunicación el clima organizacional?

- a) SI
- b) NO

Por qué

Indicador 14. ESTILOS GERENCIALES

32. ¿Considera usted que un mal liderazgo, por parte de una jefatura aumenta el estrés laboral?

- SÍ NO

¿Por qué?

33. ¿Cómo considera el liderazgo de su Jefatura inmediata?

- Excelente
- Bueno
- Regular

34. ¿Cree usted que el liderazgo de su jefatura inmediata debe cambiar?

() Sí () NO

¿Por qué?

35. ¿Con cuál de estos estilos de liderazgo identifica su jefatura inmediata?

() El líder transaccional: es capaz de provocar que otros hagan lo que desea valiéndose de ciertas conductas, recompensas o incentivos.

() El líder transformacional: Expresan claramente una visión, inspiran y motivan a los seguidores, y crean un clima favorable para el cambio organizacional.

() El líder Autocrático: Ordena y espera cumplimiento, es dogmático y positivo, dirige mediante su capacidad para negar u otorga recompensas y castigos.

PROPUESTA

36. ¿Cuenta el Centro Gerardo Rodríguez con alguna actividad que le permita disminuir el estrés laboral?

() Sí () NO

Explique su respuesta.

37. ¿Puede disfrutar usted de esas actividades cuando se dan?

() Sí () NO () En algunas ocasiones

Explique su respuesta.

38. ¿Le interesaría participar en talleres para disminuir el estrés laboral?

() SÍ () NO

39. ¿Le gustaría que hubiera ciertos lapsos dentro de la jornada laboral para realizar ejercicios de relajación?

() SÍ () NO

40. ¿Qué recomendaciones daría para reducir el estrés laboral en el personal del Centro Gerardo Rodríguez? Mencione. _____

GRACIAS SU POR COLABORACIÓN

**ANEXO 2. FOTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN INSTITUCIONAL GERARDO
RODRÍGUEZ ECHEVERRÍA**

Imagen 20 Fotos del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría



Fuente. Juan Rodríguez Villalobos noviembre 2108.

Imagen 21 Fotos del Centro Gerardo Rodríguez Echeverría



Fuente. Juan Rodríguez Villalobos noviembre 2108.