

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE
DIVISION DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

NOXAS LABORALES
Estudio realizado al Personal de Servicio y Vigilancia
del Centro Universitario de Occidente

Quetzaltenango

TESIS

Presentada a las autoridades de la
División de Humanidades y Ciencias Sociales del
Centro Universitario de Occidente de la
Universidad de San Carlos de Occidente

POR

CARLOS VINICIO SANTIAGO CIFUENTES

Previo a conferírsele el Título de

PSICOLOGO

En el grado académico de

L I C E N C I A D O

Quetzaltenango, julio de 1993

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

DL
12
T(257)

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE
DIVISION DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

AUTORIDADES

Rector	Lic. Alfonso Fuentes Soria
Secretario General	Lic. Marco Antonio Quezada
Director General del CUNOC	Lic. Abel R. López Piedrasanta
Secretario Administrativo	Lic. Juan A. Mejicanos V.
Director de la División de Humanidades y Cien- cias Sociales	Lic. Miguel Angel Salazar B.
Coordinador de la Ca- rreira de Psicología	Lic. Carlos Rafael Yllescas

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE.

CONSEJO DIRECTIVO

Director General Lic. Abel R. López Piedrasanta
Secretario Administrativo Lic. Juan A. Mejicanos V.

REPRESENTANTES DE LOS CATEDRATICOS

Humanidades y Ciencias Sociales Lic. Miguel Angel Salazar B.
Ciencias Jurídicas y Sociales Lic. Roderico Rodríguez A.
Ciencias Económicas Lic. Leonel A. Reyes R.
Ciencia y Tecnología Ing. Mario Amézquita N.
Ciencias de la Salud Dr. Miguel Francisco Cutz

REPRESENTANTES DE LOS ESTUDIANTES

Humanidades y Ciencias Sociales Br. Ana María Tamath
Ciencias Jurídicas y Sociales Br. William Leonel Cano.
Ciencias Económicas Br. Werner López
Ciencia y Tecnología Br. Edwin Oswaldo Chávez
Ciencias de la Salud Br. José Carlos Echeverría
Por todos los estudiantes del CUNOC Br. Walter Rodas Villagrán

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE
DIVISION DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

TRIBUNAL EXAMINADOR

Director General	Lic. Abel R. López Piedrasanta
Secretario	Lic. Juan A. Mejicanos V.
Examinador Asesor	Dr. Gustavo Adolfo Villagrán
Examinador Revisor	Lic. Roberto Guzmán y Guzmán
Coordinador de la Carrera de Psicología	Lic. Carlos Rafael Yllescas
Director de la División de Humanidades y Cien- cias Sociales	Lic. Miguel Angel Salazar B.

NOTA: Únicamente el autor es responsable de las doctrinas y opiniones sustentadas en la presente tesis. Artículo 31 del Reglamento para Exámenes Técnico Profesionales del Centro Universitario de Occidente.

DEDICATORIA

A DIOS

A MIS HIJOS

A MI ESPOSA

A MI MADRE

A LA MEMORIA DE MI PADRE

A MIS HERMANOS

A MI FAMILIA EN GENERAL

A LOS TRABAJADORES DE SERVICIO Y VIGILANCIA DEL CUNOC

A LA CARRERA DE PSICOLOGIA

A LA PROMOCION 1984 - 1988 DE ESTUDIANTES DE PSICOLOGIA

A CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE

A UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



Ciudad Universitaria, Zona II
Guatemala, Guatemala

Metzaltenango 17 de febrero de 1993.

Licenciado:

Carlos Rafael Ylliescas Aljancos
Coordinador de la Carrera de Psicología
Centro Universitario de Occidente

Señor Coordinador:

Por este medio manifiesto a usted en calidad de asesor del trabajo de Tesis titulado **TEMAS LABORALES. ESTUDIO DEL PERSONAL DE SERVICIO Y VIGILANCIA DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE REALIZADO DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 1992**, elaborado por el estudiante **CARLOS VINICIO SANTIAGO CIFUENTES**, previo a optar el grado de Licenciado en Psicología, que:

1. La tesis elaborada por el estudiante Santiago Cifuentes, es producto de investigación tanto bibliográfica como de campo, la cual refleja aspectos importantes relacionados con el tema y reúne a la vez, las condiciones requeridas.
2. El trabajo constituye un valioso aporte para todos los profesionales y estudiantes de Psicología, sobre todo en lo relacionado a la Psicología en el campo laboral, tema que carece de trabajos de este tipo.

En concordancia con lo anterior, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para que la tesis en referencia continúe su trámite respectivo.

Deferentemente:

ID Y ENSEÑAD A TODOS


Dr. Gustavo Adolfo Villagrán C.

cc. Archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DE OCCIDENTE
Avenida Postal 12, Quetzaltenango
Guatemala, Centroamérica
Teléfonos 2032, 2152, 2013 y 2014

Quetzaltenango, 15 de Julio de 1,993.

Licenciado
Carlos Rafael Yllescas M.
Coordinador de la Carrera de Psicología
Centro Universitario de Occidente
Ciudad.

Distinguido Licenciado:

En atención a su nota en donde se me nombra para emitir dictamen final sobre la tesis presentada por el Profesor CARLOS VINICIO SANTIAGO CIPRIENES, quien realizó su estudio sobre las Noxas Laborales (Estudio realizado al personal de servicio y Vigilancia del Centro Universitario de Occidente, Quetzaltenango.); al respecto me permito manifestarle: Que una vez hechas las recomendaciones pertinentes, el trabajo lo encuentro desarrollado acorde con la metodología científica de investigación, considerando el mismo, como un aporte valioso, tanto para la carrera de Psicología como para el personal de Servicio y Vigilancia del Centro Universitario de Occidente, no solamente por la investigación efectuada, sino porque aborda en forma crítica la realidad imperante en la institución objeto de estudio.

Por lo anterior, emito mi dictamen favorable a este trabajo de tesis, y felicito a la vez, al tesario por el aporte que hace.

Al agradecer su atención, aprovecho la oportunidad para suscribirme respetuosamente.



Lic. Roberto Guzmán y Guzmán



Handwritten signature and stamp, possibly reading "LIC. MARIANO...".

Definiciones:

Alitos los Oligemas que suceden al del aasar de esta Doctor Gusta-
vo yodro Villalaga Cifuentes y al del exanimador apocalipta Llaneta-
do Rosendo Guzman, esta Direccion de Direccion AUTORIZA la impresion de
la casa tipografica "MAYAS LABORALES" situado en el Pinar de San-
to de Villalaga del Centro Universitario de Occidente, presentada por
el asistente CARLOS AMILIO CORDERO CORDERO, previo a optar el grado
de licenciado en psicología, una vez aprobado el examen correspondiente.

DIRECCION DE DIVISION DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES, CENTRO UNIVER-
SITARIO DE OCCIDENTE, queiza pronto, deactada de julio de mil novecien-
tos noventa y tres.

Unidad Administrativa, 2008 15
Comunicación, Comunicación



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA

INDICE

	Página
PROTOCOLO DE INVESTIGACION	
INTRODUCCION	1
DEFINICION DEL PROBLEMA	3
ANALISIS DEL PROBLEMA	5
ANTECEDENTES	9
JUSTIFICACION	11
OBJETIVOS	13
HIPOTESIS	15
POBLACION OBJETO DE ESTUDIO	17
METODOLOGIA	17
CAPITULO I	
EL TRABAJO Y LA EMPRESA	19
TIPOS DE NOXAS LABORALES	21
EL MEDIO AMBIENTE FISICO	22
La Luz	23
El Ruido	23
La Temperatura	25
La Atmósfera	24
EL AMBIENTE PSICOSOCIAL	25
Problemas Personales	25
Ambigüedad del Rol	26
Trabajo Sobrecargado	27
Responsabilización	28
El Jefe o Patrón	28
PROBLEMAS GRUPALES	29
Falta de Cohesión	30
Conflictos Grupales	30
PROBLEMAS ORGANIZACIONALES	31
Clima Organizacional	32
Características de la Tarea	33
Distribución de Turnos	33
PROBLEMAS EXTRAORGANIZACIONALES	35
El Hogar	35
Sucesos Cotidianos	36

	Página
CAPITULO II	
ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL	43
PERSONAL	44
Personal Administrativo	45
Personal Docente	45
Personal de Servicio	46
Selección del Personal de Servicio	47
Capacitación	47
CAPITULO III	
TRABAJO DE CAMPO	49
CAPITULO IV	
PRESENTACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA	53
AMBIENTE FISICO	54
AMBIENTE PSICOSOCIAL	56
A. Problemas Personales	56
B. Motivación Laboral	58
C. Características de la Tarea	59
D. Sentimiento de Seguridad	61
CAPITULO V	
ANALISIS CRITICO	63
CONSIDERACIONES FINALES. COMPROBACION DE LA HIPOTESIS	67
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
ANEXOS	73
BIBLIOGRAFIA	77

INTRODUCCION

... En una institución en donde el personal que atiende diferentes y múltiples funciones es numeroso, la interrelación que se desarrolla entre los mismos es realmente compleja y está condicionada por los distintos niveles de autoridad, especialidades, responsabilidades y categorías o calidades que cada uno tenga con relación a los demás.

Esto hace que tarde o temprano se manifiesten conflictos internos entre los grupos o personas, los cuales son normales, lógicos e inevitables y, en su lado positivo, hasta beneficiosos, tomando en cuenta que todo conflicto genera desarrollo.

Pero cuando los conflictos son producto del descontento, la inconformidad, el temor, la incomodidad y en fin, del desequilibrio emocional provocado por estímulos negativos crónicos, la estabilidad de la institución en general peligrará.

Para evitar esto toda empresa debería estar obligada, por lo menos en principio, a investigar periódicamente sobre las condiciones tanto físicas como personales en que se desenvuelven sus trabajadores, con el objeto de ir conociendo aquellos posibles factores que pudieran incidir en un bajo rendimiento o en conflictos personales, que vinieran a repercutir en una forma negativa en la empresa y por sobre todo en el bienestar de sus laborantes. Así se les estaría dando a estos una verdadera calidad humana.

DEFINICION DEL PROBLEMA

La palabra NOXA es en efecto, un sinónimo de nocivo, dañino, molesto, y en consecuencia se le relaciona con todo elemento que sea desequilibrante o que afecte en alguna medida y en forma negativa, el desarrollo normal de cualquier proceso.

Quando se habla de "NOXAS LABORALES" se hace referencia entonces, a todos aquellos aspectos, circunstancias o fenómenos que resultan nocivos, dañinos o molestos dentro del ambiente laboral (y aún fuera de él), y que como consecuencia alteran, desequilibran o desajustan, en mayor o menor grado, la función del trabajador dentro de su empresa y por efecto, al proceso de producción y desarrollo de la misma.

Las NOXAS LABORALES o elementos perturbadores en el trabajo, están relacionadas con aspectos tales como: el ambiente físico, las condiciones de salubridad del mismo, los aspectos de seguridad laboral, con situaciones relacionadas con la motivación, la comunicación interpersonal, la capacidad; claridad en las atribuciones a desarrollar, objetivos a perseguir, prestaciones, descansos, y con una serie de situaciones más, las cuales son determinantes para el equilibrio emocional, físico y social del trabajador.

Generalmente las noxas laborales traen como efecto secundario, entre el personal, problemas de desmotivación, aburrimiento, fatiga, etc., que incide negativamente en éste, no solamente en cuanto a su rendimiento sino también en cuanto a sus relaciones personales, poniendo en peligro la estabilidad de la institución.

ANÁLISIS DEL PROBLEMA

El trabajo constituye una fuerte motivación para la vida de todo ser humano. No se puede negar que el hombre es producto del trabajo mismo y que por éste ha alcanzado las metas que se ha propuesto, se ha sentido realizado, es reconocido socialmente y tiene un lugar y un estatus que lo identifica, todo lo cual da valor y significado a su existencia. Así pues, el trabajo es bello; dignifica al hombre, lo realiza, lo promueve, pero... aún así, cuando el trabajador no se encuentra lo suficientemente motivado y capacitado para desempeñarlo, este viene a constituirse en un estresor más, al cual hay que enfrentar con carácter de obligación y bajo fuertes presiones, principalmente las que va imponiendo la tecnificación y competencia que presenta cualquier actividad laboral en nuestros días...

Si a todo esto agregamos la mala comunicación dentro del ambiente laboral, principalmente entre jefes y subordinados, los problemas que presenta el ambiente puramente físico, los riesgos que exige el trabajo, la falta de reconocimiento a la labor desarrollada, una remuneración no acorde a la realidad y otra serie de elementos más, el conflicto del trabajador empeora, se complica de tal manera que redundará finalmente en forma negativa en el rendimiento de éste, en su tranquilidad, entrega y gusto por trabajar.

Según el investigador Frederik Herzberg, existen dos factores relacionados con la satisfacción o insatisfacción con el trabajo, los cuales son: "Factores de Higiene" y "Factores de Motivación". (1)

(1) Psicología, número 43, tomo 8.

Los factores de higiene se refieren a las circunstancias ambientales que influyen en el rendimiento en el trabajo. Herzberg, sin embargo, utiliza el concepto higiene en un sentido mucho más literal. De hecho se refiere a la conservación de la salud mental.

Por lo tanto, en el primer factor se pueden incluir aspectos del trabajo como normas, iluminación, temperatura, descansos, títulos, derechos de antigüedad, salarios, beneficios marginales y otros parecidos.

El segundo factor se relaciona con las condiciones del desarrollo psicológico del individuo, el sentimiento de logro, de responsabilidad, de progreso, el goce por el trabajo en sí mismo y el reconocimiento de los méritos alcanzados.

Los factores de motivación están más frecuentemente asociados a la satisfacción con el trabajo y a la alta producción.

Según lo anterior se considera en síntesis que el hombre está dominado por dos necesidades básicas; una, la necesidad de evitar el dolor, necesidad dirigida a buscar satisfactores, a sentirse bien con él mismo, con los demás; necesidad de buscar cosas placenteras. La segunda, la necesidad de desarrollarse psicológicamente, que es debida a su esencia humana.

Los factores higiénicos ambientales del trabajo se ubican dentro de la primera necesidad, la necesidad de evitar el dolor. La oportunidad de logro y desarrollo psicológico dentro del segundo tipo; la realización de las potencialidades humanas.

Las tareas que no permiten este desarrollo son dolorosas, crean una especie de estado enfermizo que puede a la larga ser llevadero pero no satisfactorio.

No es suficiente pues, el dinero, buenas condiciones ambientales y seguridad en el medio laboral donde se desenvuelve un trabajador; hay algo más que busca éste: dignidad, prestigio, reconocimiento, o sea, un lugar digno en la sociedad.

Todo lo que obstaculice tanto las necesidades físicas como las psíquicas y sociales del trabajador, serán de hecho, NOXAS LABORALES.

ANTECEDENTES.

En la actualidad no existen antecedentes de trabajos o investigación alguna realizados sobre NOXAS LABORALES entre los trabajadores del Centro Universitario de Occidente, en cualquiera de sus dependencias, niveles o especialidades.

Sin embargo, algunas entrevistas hechas en forma aislada han servido de referencia para conocer los estados de inconformidad e incomodidad que experimentaron en algún momento los trabajadores del CUNOC; unas veces docentes, otras administrativos y otras el personal de servicio.

JUSTIFICACION

Infinidad de estudios e investigaciones, desde los más simples hasta los más complejos, se han realizado y se continúan realizando en esta casa de estudios. Y así, el Centro Universitario de Occidente contribuye al conocimiento, comprensión y solución de una serie de problemas que afectan a nuestra sociedad y medio ambiente. Pero muchas veces por estar atentos a la problemática general de nuestro país y por no descuidarla, se olvidan los problemas internos del CUNOC, los problemas que aquejan a sus laborantes y por sobre todo a aquellos que trabajan en actividades aparentemente poco significativas, poco notorias o poco relevantes.

Si bien es cierto que el trabajo es una parte básica de la vida social y de la salud mental del individuo, que favorece la identidad personal y ofrece un continuo y rico significado a la vida, esto no resulta cierto en todos los trabajos, y a veces, ni siquiera en los más estimulantes.

Una serie de elementos desfavorables suelen presentarse generalmente en cada trabajo. Algunas veces aparecen o se detectan desde el principio y otras conforme avanza el tiempo.

De todas maneras estos elementos desfavorables y desestabilizadores en la función de un trabajador (o de todos), conocidos técnicamente como NOXAS LABORALES, afectan la disposición de estos, sus actividades y su entrega, como su gusto hacia sus labores.

Indudablemente todos los trabajadores de este centro de estudios, entre docentes, administrativos, etc., padecen cierto tipo de noxas, las cuales pueden variar

según su especialidad, pero en esta oportunidad el estudio se orientará específicamente hacia los trabajadores de servicio y vigilancia, por considerarse éste un grupo de trabajadores al que se tiende a descuidar en mayor grado y porque además, se considera que las necesidades deben atenderse empezando por las bases, hacia la superioridad.

Por lo tanto, si nuestro trabajo como profesionales de la psicología está dirigido a solucionar en alguna medida los problemas de nuestra sociedad, éste debe empezar en nuestra propia casa de estudios, porque los problemas que afecten a cualquier grupo de laborantes del Centro Universitario de Occidente, afectará a todos en algún grado y en determinado momento.

Con el interés de descubrir los problemas, las molestias y las necesidades más urgentes que afecten al grupo a investigar, las cuales pueden ir variando de tiempo en tiempo, y con la intención de ayudar a evitar sus repercusiones o consecuencias, se realiza la presente investigación.

OBJETIVOS

GENERALES

1. *Aportar un estudio que permita desarrollar en el futuro programas profilácticos que disminuyan, en lo más posible, el apareamiento de Noxas Laborales en el Centro Universitario de Occidente.*
2. *Legar una investigación que sirva de guía y consulta para los estudiantes en futuras investigaciones en el campo de la Psicología Laboral.*

ESPECIFICOS

1. *Contribuir a la solución de la problemática actual que afecte a los trabajadores de servicio y vigilancia del Centro Universitario de Occidente.*
2. *Detectar las noxas más comunes, más frecuentes y de mayor riesgo que pueda padecer el grupo a investigar..*

HIPOTESIS

Los trabajadores de Servicio y Vigilancia del Centro Universitario de Occidente son afectados por una serie de Noxas Laborales que inciden en su tranquilidad y bienestar y que interfieren y perjudican, como consecuencia, su rendimiento en algún grado.

POBLACION OBJETO DE ESTUDIO

El estudio se realizará con el 100% de trabajadores de Servicio y Vigilancia del Centro Universitario de Occidente, diecisiete sujetos en total.

METODOLOGIA

- A. Observación directa
- B. Entrevista.
- C. Aplicación de encuesta para detectar Noxas Laborales
- D. Utilización de informantes claves
- E. Análisis e interpretación de resultados
- F. Presentación de resultados

CAPITULO I

EL TRABAJO Y LA EMPRESA

El trabajo es algo más que una actividad pagada. Es de hecho, un modo de funcionamiento que da sentido profundo a la vida. En el trabajo hay una relación entre el ambiente y uno mismo, que pone en escena nuestras habilidades, nuestra imaginación y nuestra competencia. Todas estas cualidades son recompensadas por los frutos conseguidos. El trabajo tiene lugar en un medio social y establece comunidades sociales en el sitio en el que se realiza. En el curso del trabajo tratamos con nuestros jefes, con nuestros iguales y con nuestros subordinados, y en cada caso se establece una relación a través de la cual desarrollamos el sentido de nosotros mismos. Lógicamente cada organización o empresa tendrá sus propias características y sus propias necesidades que exigirán determinado tipo de relaciones y de conductas, pero generalmente la base de las mismas será la responsabilidad, el respeto, la eficiencia, la honradez, la armonía y la cohesión de entre el grupo humano que interacciona; todos estos, aspectos relacionados con la moral laboral.

Cuando el hombre llega a una empresa, entendiéndola como empresa al lugar de trabajo habitual, es portador de una serie de factores que pesan en gran manera sobre él: ideas, afectividades, familia, conducta, grupos sociales, aptitudes, etc. No puede considerarse dos psicologías distintas; tanto lo que ocurre dentro de la empresa como fuera de la misma, se complementan e influyen y forman un todo común en la personalidad o en la conducta del individuo.

Para la mayoría de los empleados, en lo individual, el trabajo es mucho más que un compromiso de 40 horas

por semana. Aun cuando el tiempo de trabajo sea oficialmente de este número de horas, el tiempo invertido en actividades relacionadas con el trabajo, tales como el tomar alimentos durante la jornada y en lugar de la misma, el traslado al centro de labores y los preparativos para ésta, aumentan más o menos a 10 horas diarias, y lo más probable es que a 11 ó a 12 horas. Lo anterior representa tan solo una semana laboral de 40 horas.

Mucha gente permanece más horas en el trabajo, se lleva tarea a casa y regularmente regresa durante los fines de semana, invirtiendo entre 60 y 90 horas por semana en actividades relacionadas con el trabajo.

No solo se invierte una gran cantidad de tiempo en el trabajo sino que muchas personas encuentran una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo. Consecuentemente su vida laboral y no laboral se entrelazan y son interdependientes. La distinción entre estrés relacionado con el trabajo y estrés no relacionado con éste, es entonces artificial, cuando nos referimos al mismo.

Las NOXAS LABORALES (elementos molestos y desmotivantes del trabajo), inciden en la vida no profesional de la persona y, como consecuencia, esta puede llegar a su casa irritable, no comunicativa e insolente para con su cónyuge e hijos, provocando así que las relaciones familiares se vuelvan tensas. Esta tensión puede constituirse en la fuente de un estresor posterior, que a su vez afectará negativamente el desempeño en el trabajo y provocará incluso, mayor estrés relacionado con éste.

Dependiendo de la relación que se establezca entre el trabajador y su medio laboral, todo suceso, situación o persona que se encuentre en su entorno, puede

convertirse en una noxa. Puede convertirse, pero no forzosamente ni siempre, porque en otras circunstancias pueden significar estos mismos elementos, algo verdaderamente motivante.

Es innegable que toda noxa laboral produce cierto grado de estrés y este a su vez, provocará cierto tipo de respuestas, reacciones o conductas en el trabajador, las cuales pueden ir desde la incomodidad, la inconformidad, la improductividad, pasando por la depresión, la fatiga, el aburrimiento, hasta llegar a la desconfianza, el temor, la irritabilidad y hasta la rebeldía.

Recordemos que la respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse al cambio, o con mayor precisión, por mantener la homeóstasis. Experimentamos estrés cuando no podemos mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no se percibe una amenaza externa no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés, puesto que éste es una respuesta interna a un agente externo perturbador; ese agente externo perturbador o noxa, es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta inadecuada.

TIPOS DE NOXAS LABORALES

Partiendo del hecho de que toda persona, situación o suceso puede convertirse en una noxa, cuando éstas aparecen o se manifiestan pueden clasificarse en distintos campos o de diferentes tipos. Así por ejemplo, con antelación se menciona que las noxas laborales pueden estar relacionadas con aspectos tales como: el ambiente puramente físico del trabajo, las condiciones de salubridad, el sentimiento de seguridad del trabajador, con aspectos de motivación laboral, con el ambiente de comunicación interpersonal dentro del trabajo, con situaciones de remuneración propiamente, etc.

En efecto, el trabajador en su diario vivir laboral se ve enfrentado a una serie de elementos y situaciones, algunos de los cuales le son favorables, mientras que otros le son desfavorables. De la magnitud de los mismos y de la influencia que estos ejerzan sobre el trabajador, así será su rendimiento, su estado de ánimo y su conducta.

EL MEDIO AMBIENTE FISICO

Las Noxas físicas que suelen presentarse a nivel del medio ambiente laboral, son diferentes en tipo pero no forzosamente en grado, de las otras noxas que veremos más adelante. Estas son condiciones o fenómenos ambientales que producen emociones estresantes.

La temperatura muy elevada, la luz demasiado fuerte, el ruido muy pronunciado, el movimiento excesivo, olores muy fuertes, polvo, y en sí, la contaminación de la atmósfera donde se desenvuelve el trabajador y sus molestias consecuentes, suelen ser las noxas más comunes y aunque son de carácter físico más que psicológico, la dificultad de fondo es la misma. El trabajador ante la incomodidad física que estas provocan, se adapta a las mismas pero a la vez reacciona emocionalmente, haciendo crecer sus niveles de estrés.

Antes de seguir adelante es necesario aclarar que todas las noxas y todos los estresores que padece un trabajador, son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente. Pero no debemos olvidar que existen muchos aspectos del ambiente o muchas formas de clasificar los estímulos ambientales. Algunos aspectos del ambiente son físicos, otros psicológicos y otros más sociológicos. Los problemas personales, grupales, organizacionales y los extraorganizacionales producen noxas que pueden catalogarse como de tipo psicosocial. Una carga excesiva de trabajo, falta de cohesión en el grupo, poca o mala comunicación con los superiores,

etc., pueden servir como ejemplo. Sin embargo, cierto tipo de toxas no caben dentro de este rubro; estas son las provenientes del ambiente puramente físico, de ese ambiente material, tangible o perceptible por uno o más de los sentidos del cuerpo humano.

La Luz

El alumbrado es un elemento importante en el trabajo y sobre todo para aquellos que trabajan por la noche, pero aún para los que trabajan de día, la luz, si es adecuada, con una intensidad acorde a las necesidades del lugar, si es en esencia una buena iluminación, esta se percibirá como alegre y estimulante y por lo tanto relajante. Pero por el contrario, si es deficiente provoca problemas puesto que puede hacer la tarea más difícil y hasta bloquearla por completo. Puede producir ardor en los ojos, cansancio y hasta jaquecas (cefaleas). A nivel emocional, aumento en los niveles de frustración y tensión por no poder terminarse una tarea que se irá acumulando como consecuencia.

Por el contrario, demasiada luz o brillantez en la misma suele causar problemas también muy molestos y similares a los anteriores (ardor y cansancio en los ojos, cefaleas, encandilamiento y hasta ceguera).

El Ruido

Si el ruido es excesivo en el medio laboral, se convierte en una toxas molesta que puede ir desde la distracción del laborante con respecto a la concentración en su tarea, el enojo, la tensión y hasta la sordera. Pero sus efectos más lamentables son en resumen, el aumento que provoca en los niveles de neurosis padecidos por los trabajadores.

La Temperatura

El calor es un elemento que produce estrés en mayor o menor grado, dependiendo del tipo de actividad que desarrolle un trabajador. Presenta la posibilidad de generar costos o desgastes fisiológicos y psicológicos principalmente en aquellas personas que efectúan actividades que requieren de mayor esfuerzo físico. A nivel fisiológico suele manifestarse, en estos casos, un aumento en el flujo sanguíneo y en el pulso, mayor necesidad de oxigenación y fatiga. A nivel psicológico suele perturbar el funcionamiento afectivo y aumentar significativamente la irritabilidad.

La Atmósfera

La calidad de aire que se respira en el sitio de trabajo puede convertirse en una molestia para los trabajadores, si se encuentra constantemente contaminado con polvo, sustancias químicas irritantes, malos olores e incluso, olores que pueden ser agradables pero que si se presentan en forma continua y en exceso, llegan a fastidiar.

Como se dijo anteriormente, el sujeto se adapta a estas situaciones y en apariencia ya no siente las molestias que producen, pero a nivel inconsciente está rechazándolas, está luchando contra ellas o está luchando para plegarse a ellas; y esta lucha, sin que el trabajador se de cuenta por completo, está generando en él, cierto grado de estrés.

Los niveles de estrés aumentan considerablemente en los laborantes que tienen conocimientos sobre las sustancias que contaminan su ambiente, si estas son de alto riesgo y los exponen a daños considerables y hasta fatales. Valga como ejemplo el caso de los fumigadores, de los que trabajan con sustancias químicas peligrosas, de los que trabajan con carbón o elaborando productos

de asbesto cuyo polvo produce graves trastornos respiratorios y pulmonares. El monóxido de carbono es una de las amenazas más comunes para aquellos que trabajan en talleres de reparación de autos, pasos a desnivel o lugares muy circulados.

EL AMBIENTE PSICOSOCIAL

Si las noxas de tipo físico afectan notablemente a un trabajador, las de tipo psicosocial son aún más impactantes en la vida laboral del mismo, son más complejas y difíciles de analizar. Y es que el trabajo es altamente motivante para cualquier persona normal, porque el mismo produce en el desarrollo psicológico y social del individuo un sentimiento de logro, de realización, de importancia, de dignidad. Por el trabajo una persona se siente parte importante de un grupo, se siente útil y necesaria y parte significativa del motor que impulsa el crecimiento, desarrollo y progresión de su sociedad; sobre todo cuando el trabajador mismo experimenta personalmente esa progresión en su vida social y laboral.

Lógicamente, todos los factores que vengan a alterar esos sentimientos de motivación, crearán un desequilibrio y una necesidad de corregir el mismo, de evitarlo, de huir de él o de enfrentarlo abiertamente, todo lo cual produce en el individuo conductas que en muchos casos no son bien vistas.

Problemas Personales

Si en cierto sentido todas las noxas son ambientales, de la misma manera se puede decir que todas las noxas son individuales, en el sentido de que las mismas afectan a cada sujeto de acuerdo a su base emocional, su preparación, su resistencia, etc. Estas noxas surgen como resultado de la función que desarrollamos en el

trabajo y están asociadas con el papel que desempeñamos en la organización.

Cuando el trabajador tiene a su alrededor dos o más personas que le den órdenes, a menudo se encuentra con indecisiones sobre a quién obedecer primero o que tarea realizar cuando las órdenes son contradictorias.

Cuando el empleado debe realizar tareas que no son de su agrado pero que su trabajo las exige, se sentirá en medio de un conflicto. Algunas personas por ejemplo, siendo tímidas o de carácter introvertido, deben forzosamente relacionarse con grupos grandes de personas en forma continua, lo que las hace sentirse molestas.

Cuando el trabajador recibe órdenes directas o, si estas órdenes son conflictivas, entre más autoridad denote el individuo que las dá, mayor será la insatisfacción del trabajador.

Ambigüedad del Rol

Se puede decir sin temor a equivocarse que la mayoría de trabajadores, si no todos, han sentido en determinado momento cierto grado de ambigüedad en el rol que desempeñan en la empresa en la que laboran. Esto puede deberse a distintas causas que generalmente son transitorias y que, aunque son en alguna medida molestas, no son desequilibrantes en forma significativa o peligrosa. El primer trabajo, un ascenso o cambio de las funciones acostumbradas, la llegada de un nuevo jefe, un cambio sensible en la estructura de la actual organización, son situaciones que vienen a ilustrar este problema.

Pero cuando la ambigüedad es crónica, cuando el trabajador no puede ajustarse a cambios continuos, cuando no logra encontrar o identificar su verdadera

función o cuando siente falta de claridad en sus responsabilidades, entonces se ve amenazado por un debilitamiento en sus mecanismos de adaptación.

Estudios recientes han vinculado la ambigüedad con estados de depresión, reducción de la autoestima, disminución de la satisfacción con el trabajo, intenciones de abandono, ansiedad y resentimiento; mientras que a nivel físico, con presión sanguínea elevada y todas sus consecuencias.

Trabajo Sobrecargado

Indudablemente todo trabajador ha enfrentado en determinado momento de su diario laborar, una sobrecarga de trabajo y ha salido adelante sin mayores complicaciones, y cuando esta vuelva a presentarse tendrá la suficiente capacidad, por lo menos física, para salir adelante sin complicarse mayor cosa. Pero cuando la sobrecarga ya no es esporádica sino de tipo crónico, entonces el trabajador sí verdaderamente se resiente y puede llegar a manifestar problemas físicos, mentales, emocionales y problemas en el desempeño de su trabajo como corolario.

Esta sobrecarga puede manifestarse en forma cuantitativa o cualitativa. Cuando se dá un aumento en la tarea del trabajador en forma inusual, cuando se presentan muchas cosas diferentes que realizar o cuando se cuenta con poco tiempo para realizar el trabajo, se está dando entonces una sobrecarga cuantitativa.

Por aparte, la sobrecarga se califica de cualitativa cuando se le asignan al trabajador tareas o responsabilidades para las cuales no tiene suficiente capacidad, habilidad o preparación.

Responsabilización

Quando un trabajador es designado por los demás como responsable de lo que ocurra o no ocurra en su ambiente y lugar laboral, en períodos especiales o siempre, éste sentirá una carga emocional que lo afectará y en momentos podrá sentirse presa de la inseguridad, de la inquietud, la ansiedad y hasta de la angustia. Este problema es muy común en los vigilantes o guardianes de empresas grandes, sobre los cuales se descarga muchas veces y por completo la responsabilidad de lo que se pierda, deteriore o destruya, sobre todo en períodos de descanso o suspensión de labores del resto de trabajadores. En ciertos casos, aunque el vigilante no cuente o no haya sido dotado con los implementos necesarios para denunciar o alertar sobre problemas o ataques de distinto tipo a su lugar de trabajo (alarmas, teléfonos, luces, etc.), en él ha sido depositada la responsabilidad de lo que suceda. En la mayoría de los casos de esta naturaleza, el trabajador se vé, después del problema, sometido a un interrogatorio insistente, tanto de parte de las autoridades de su propia empresa como de la policía, para detectar o descartar cualquier complicidad con los atacantes y, algunas veces, hasta son objeto de detenciones preventivas.

Que el trabajador sepa que eso puede sucederle en cualquier momento, es causa de estrés continuo.

El Jefe o Patrón

Quando la relación entre superiores y subordinados es abierta, franca y cordial, el trabajador se sentirá motivado, respaldado, comprendido y así trabajará con mayor entusiasmo, confianza y seguridad. Por el contrario, cuando la relación es distante o deficiente y en el jefe se advierte extrema autoridad (autoritarismo), el subordinado trabajará inseguro, temeroso y con desagrado, esperando en cualquier momento reprimendas y

entonces se mantendrá más vigilante para evadir al jefe que concentrado para realizar bien su tarea.

Situaciones así generan casi siempre actitudes de rechazo, resentimiento y rebeldía en el trabajador, las cuales repercuten en su rendimiento y eficiencia en sus labores.

Debemos recordar que los anteriores problemas serán reflejados de distinta manera por cada trabajador. Lo que para algunos puede ser levemente estresante, para otros puede ser algo verdaderamente insoportable.

Alguien podrá sentirse señalado o aludido injustamente durante un llamado de atención general, mientras que para otro esto es una situación normal en cualquier trabajo. Por eso se toman estos como problemas personales y serán producto, como se dijo con antelación, de la base emocional, de la personalidad y de las concepciones de cada quién.

PROBLEMAS GRUPALES

En toda organización los grupos son elementos importantes en su estructura y están integrados por dos o más personas que interactúan y comparten valores y normas relativas a la organización. Algunos grupos llamados formales han sido establecidos con la finalidad de lograr metas específicas. Otro grupos, los denominados informales, son aquellos en los que las personas interactúan dentro y fuera de la empresa con fines puramente sociales o de recreación. De todas formas, ambos grupos, como toda organización, afectan en alguna medida la conducta de cada quién, ya sea en forma positiva o negativa.

Los conflictos que se generen o alimenten dentro de un grupo, llegan a desequilibrar la afectividad de sus

integrantes, a crear un estado de estrés a largo plazo y hasta a hacer que una organización completa se tambalee. Entre los problemas grupales más frecuentes o importantes están los siguientes:

Falta de Cohesión

Cohesión es la tendencia que manifiestan los miembros de un grupo a mantenerse unidos; es la cercanía que se manifiestan entre sí y el apoyo que se brindan.

Por naturaleza el hombre necesita agruparse, apoyarse, respaldarse, incluso para actividades de distracción o esparcimiento. Es un ser social y por lo tanto tiende a formar grupos cohesivos, sobre todo en actividades de mayor importancia como el trabajo; y aunque para algunos la cohesión es mucho más importante que para otros, cuando ésta se pierde afecta a todos en general, aunque en diferentes grados de intensidad.

Según estudios realizados, la pérdida de la cohesión ha originado en los grupos investigados, una baja en la moral, un desempeño deficiente y alteraciones fisiológicas como el incremento en la presión sanguínea.

Conflictos Grupales

Cuando se organiza un grupo, automáticamente se establecen normas entre sus integrantes, lo cual viene a limitar en cierto sentido, la libertad de todos. Además se activan, la autoridad de unos, la destreza y el prestigio de otros y se establecen los roles de cada quién. Esto da como consecuencia, inicio a los conflictos, los cuales son inevitables en cualquier grupo, sobre todo cuando las personas dependen unas de otras para realizar la tarea. Pero los conflictos no forzosamente son negativos. Siendo el conflicto la acción antagónica entre dos o más personas, el desacuerdo sobre algún aspecto o toma de decisiones, hace pensar a

todos y exponer sus propios puntos de vista, lo cual evita que solo sea una persona la que maneje la situación. Recordemos que el conflicto genera desarrollo y esto viene a ser saludable para cualquier empresa, siempre que los conflictos queden a ese nivel (falta de acuerdo momentáneo sobre algún punto, competencia entre grupos, etc.). Pero cuando el conflicto es producto de envidias y ambiciones mal sanas, chismes, choques continuos y desacuerdos caprichosos entre dos o más personas, y cuando empiezan a manifestarse las riñas, insultos, los señalamientos calumniantes y difamatorios, etc., la situación de todos, incluso de los que no están inmersos en el problema, se torna tensa y desagradable, creando una atmósfera de inseguridad e incomodidad.

La casi totalidad de los empleados de cualquier empresa prefieren trabajar en armonía y en un ambiente de concordia y tranquilidad, en el que puedan tratar y resolver sus asuntos de trabajo y personales en forma franca y confiada. Por consiguiente, cuando esto no es así y se pierde la armonía, el conflicto surgirá estresante y se creará una noxa importante que afectará a la empresa en general.

PROBLEMAS ORGANIZACIONALES

Los problemas a nivel organizacional son conocidos como macrofenómenos porque asociados a una perspectiva global del trabajo es como se desarrollan. Estos, al igual que los personales y los grupales, son inevitables. Entre los más importantes se pueden mencionar los siguientes:

Clima Organizacional

Este se entiende como la atmósfera relacionada directamente con el sentir, el carácter, el prestigio o la "personalidad" propia de la organización. No se

siente igual cuando se entra a una biblioteca grande y lujosa que cuando se entra a una sencilla y pequeña. No se percibe la misma sensación cuando se llega de visita a un instituto de educación media que cuando se llega al Centro Universitario de Occidente.

Estos ejemplos nos demuestran que cada institución, cada organización tiene su propio clima, el cual es producto de las funciones que desempeña, de las relaciones que se establecen entre su personal, de la categoría de su estructura física, etc. Todo esto le dará un sello especial a cada una.

Si el clima es de prestigio y de satisfacción, afectará positivamente a las personas que se desenvuelven en él, pero no por regla general. Para algunos el clima de su empresa representa un peso bastante fuerte que soportar, un compromiso al cual no están acostumbrados, un esfuerzo extra para no desentonar con el mismo, como sucede a las personas que siendo de origen humilde, se ven en la necesidad de trabajar en un lujoso hotel, en una mansión de adinerados, etc. Sin embargo, esto también puede deberse a que el clima de la organización es inferior al clima a que está acostumbrada la persona. Valga el ejemplo del culto médico que repentinamente se ve obligado a prestar sus servicios en un cuartel militar.

Desde luego, todo ser humano se adapta a las circunstancias, pero este proceso requiere de esfuerzo, de una lucha interna constante que irá acumulando estrés en el individuo y minando su resistencia en alguna medida.

Estructura Organizacional

La estructura de una organización hace necesaria la distribución de sus laborantes en jerarquías o niveles (directores o gerentes, jefes de área, personal técnico,

oficinistas, personal de servicio, etc.).

La condición que ocupe un trabajador y la forma como sea tratado y tomado en cuenta, le servirá como estímulo positivo o negativo, según el caso.

Investigaciones recientes que se han hecho al respecto, demuestran que se manifiestan más altos niveles de estrés en individuos con jerarquías en las que tienen muy poco que decidir o que ejercen poco control sobre su trabajo pues el mismo consiste más en obedecer.

Características de la Tarea

Entendemos como características de la tarea al conjunto de atributos de la misma. Así por ejemplo, la variedad será uno de ellos, o sea el número de actividades diferentes que tenga que realizar un solo trabajador; la autonomía será otro, o sea la capacidad y oportunidad que tenga un trabajador para decidir y discernir al desempeñar su tarea. La interacción necesaria en la tarea (comunicación cara a cara), será otro. La responsabilidad que exija el puesto y los conocimientos y habilidades que se requieran son otros atributos importantes.

Si el trabajador tiene que hacer muchas tareas distintas en un mismo día, si no puede decidir mayor cosa sobre como hacer su tarea, si la responsabilidad es máxima y si el trabajador no cuenta con la preparación necesaria para lo que se le exige, entonces se sentirá cansado, se sentirá mal, preocupado, estresado, todo lo cual lo desanimará y hará bajar su rendimiento ostensiblemente.

Distribución de Turnos

Algunas empresas necesitan distribuir ciertas tareas en turnos entre determinado grupo de trabajadores.

Algunas distribuciones son fijas mientras que otras son alternas; es decir que los trabajadores cambiarán frecuentemente su turno. Así se pueden presentar turnos por la mañana, por la tarde y por la noche. Los turnos más molestos parecen ser los de la noche, porque el trabajador se ve obligado a alterar su ciclo normal de vida cotidiana.

Wilkinson, (1) en 1971 dijo lo siguiente al respecto "...el adulto humano es un animal cuyo cuerpo está adaptado por evolución y entrenamiento para realizar sus negocios durante las horas del día, y dormir durante las horas de oscuridad. Pídale trabajar de noche y dormir de día y hará mal ambas cosas".

Lo molesto de los turnos nocturnos ha hecho que algunas organizaciones desarrollen programas de turnos rotativos para que no sea solo un grupo o un trabajador el más perjudicado. Aunque esta medida parece ser ventajosa, en realidad no lo es porque con un horario de turnos cambiantes, a un individuo común se le hace mucho más difícil la adaptación a nivel fisiológico, pues no puede ajustar sus hábitos de alimentación y sueño, por ejemplo, por el constante cambio.

Esto irá acumulando estrés aunque el trabajador no lo advierta, y puede conducir al rompimiento de la resistencia a nivel emocional.

Los problemas de este tipo repercuten negativamente en la vida laboral del trabajador y afectarán, en última instancia, la vida laboral de la empresa en general. Cuantos más individuos se vean afectados por noxas en una organización, mayor será el número de problemas que ésta tenga que enfrentar en su diario laborar.

(1) John M. Ivancevich "Estrés y trabajo".

PROBLEMAS EXTRAORGANIZACIONALES

A menudo se puede notar en cualquier grupo de trabajadores, que una serie de acontecimientos que ocurren fuera del ambiente laboral, llegan a tener una importante influencia sobre las conductas asumidas dentro de la organización, por cada uno de los trabajadores o por el conjunto. Esta influencia puede ser negativa o positiva, puede ser entusiasmante o deprimente, motivadora o todo lo contrario.

Para muchas personas los problemas que los afectan fuera de su trabajo son más agobiantes, molestos y estresantes que los que experimentan en su ambiente laboral. Problemas en el hogar, mal rendimiento de los hijos en el estudio, conflictos con los vecinos, etc., pueden ser impactantes en la conducta que el trabajador manifieste dentro de su empresa.

El Hogar

Aunque éste se considera como el lugar ideal para que una persona se relaje, se sienta seguro, respaldado y sea él mismo, esto no es así para todos.

Un hogar desintegrado o en vías de divorcio, un familiar con enfermedad crónica o muy grave, una familia con constantes desavenencias o choques entre los mismos padres o entre padres e hijos, crearán un estado de desequilibrio, malestar e inconformidad, todo lo cual se hará sentir en el proceder del trabajador dentro de su empresa, porque el mismo reflejará, en alguna medida, su problemática familiar en su condición laboral.

Es muy cierto que los problemas fuertes del trabajo afectan la armonía en el hogar, pues muchas veces es aquí donde el trabajador se desahoga y proyecta su cólera, su inconformidad y su impotencia, al no poder hacerlo en su lugar de trabajo, ni con las personas con

las que él quisiera. Pero también es muy cierto que los problemas vividos en el hogar afectan en mayor medida el desempeño del trabajador dentro de su ambiente laboral. La ira, la hostilidad que se vive en ciertas familias, los constantes problemas de los niños, las insistentes quejas de la madre o de los propios hijos, o los problemas con el vecindario, etc., pueden convertirse en un veneno que se vierte sobre los compañeros de trabajo.

Esto será una noxa para el resto de trabajadores y a la vez será la fuente de una nueva noxa para el trabajador problema, puesto que éste sentirá el rechazo y la resistencia de los demás, aumentando así su propia problemática.

Sucesos Cotidianos

Hay otra serie de aspectos que si bien es cierto no son tan importantes en el rendimiento laboral, sí afectan en cierta forma la conducta de los trabajadores, ya sea en forma pasajera o permanente.

Los indignantes sucesos políticos, la repentina alza en los precios, los alquileres desmedidos, las dificultades y molestias del transporte, la violencia, etc., son elementos que alteran a cualquier persona y que, algunas veces, su rechazo o inconformidad con las mismas se proyecta al trabajo. Simplemente con comentarlas dentro del horario de trabajo, ya están afectando a éste.

---.---.---.---.---

En resumen, es importante revisar y analizar todos los elementos citados, desde los físicos, los psíquicos, hasta los sociales, con respecto al ambiente laboral, para así poder entender la problemática de un grupo de trabajadores, para detectar las noxas que los

afectan y para poder así planificar y ejecutar políticas organizacionales que persigan controlar en forma efectiva el o los problemas que estos enfrentan, no solo por la conveniencia y bienestar del propio trabajador, sino porque en general la empresa marchará mejor.

Aplicar medidas y prácticas higiénicas que garanticen el bienestar físico y emocional del trabajador, redundará en su eficiencia y en su propio desarrollo.

Las medidas profilácticas o preventivas son de suma importancia y las más aconsejadas porque persiguen identificar los problemas potenciales en sus primeras etapas y corregirlos antes de que se conviertan en problemas organizacionales o individuales patológicos.

Tratar un problema después de que se ha convertido en un asunto problemático y en crisis, equivale a atacar una enfermedad en medicina. Se puede sanar la enfermedad como se puede solucionar el problema dentro de la empresa, pero si el problema se hubiera atacado antes de su desarrollo, trabajador y organización habrían salido mejor librados.

El diagnóstico oportuno de las NOXAS LABORALES es importantísimo para cualquier organización, y esto se logra observando y analizando las condiciones físicas que se dan dentro del trabajo, la intercomunicación entre sus miembros, el diseño de los puestos, los sistemas de recompensas, los horarios, las oportunidades de desarrollo, etc.

No descuidar estos aspectos y otros más, por parte de la gerencia, puede reducir al mínimo los efectos negativos de las NOXAS LABORALES.

Peró la historia nos enseña que todo trabajo, todo modo de producción que ha existido hasta la fecha, sobre todo en nuestro medio, solo busca el efecto útil

del mismo, en su forma más directa e inmediata y, peor aún y en la mayoría de los casos, en su forma más ventajosa y económica, sin importarle la calidad humana del trabajador y mucho menos las consecuencias remotas de la actividad laboral a nivel social.

F. Engels (2) nos recuerda cuando se refiere al trabajo en su libro "El Origen de la Familia", que: "... La primitiva propiedad comunal de la tierra correspondía por un lado, a un estado de desarrollo de los hombres en el que el horizonte de estos quedaba limitado, por lo general, a las cosas más inmediatas y suponía por otro lado, cierto excedente de tierras libres, que ofrecía cierto margen por neutralizar los posibles resultados adversos de esta economía primitiva. Al agotarse el excedente de las tierras libres, comenzó la decadencia de la propiedad comunal. Todas las formas más elevadas de producción que vinieron después condujeron a la división de la población en clases y, por tanto, al antagonismo entre las clases dominantes y las clases oprimidas. En consecuencia, los intereses de las clases dominantes se convirtieron en un elemento propulsor de la producción, en cuanto ésta no se limitaba a mantener bien que mal la mísera existencia de los oprimidos. Donde esto halla su expresión más acabada es en el modo de producción capitalista que prevalece hoy en Europa Occidental. Los capitalistas individuales que dominan la producción y el cambio, solo pueden ocuparse de la utilidad más inmediata de sus actos. Más aún; incluso esta misma utilidad -por cuanto se trata de la utilidad de la mercancía producida o cambiada- pasa por completo a segundo plano, apareciendo como único incentivo la ganancia obtenida en la venta".

Pero en la Universidad no debemos olvidar que el trabajo es una actividad social cuya función principal

(2) Engels, F. El Origen de la Familia, la Propiedad Privada y el Estado.

es producir valores de uso o beneficio colectivo; que es la función principal para el logro de metas y objetivos que signifiquen satisfacción común. Esto presupone una relación entre las personas que participan del trabajo en una determinada empresa. Relación ésta de justicia, de honestidad, de equidad y en general, de conciencia social. Una relación en la que se atiendan los intereses y se satisfagan las necesidades de todos en general y en la medida de las posibilidades de la empresa, y no solo de los que dirigen o dominan la situación por estar en posiciones jerárquicas o dirigenciales superiores. Se debe tener presente que todo trabajador, desde el que ocupa el más alto rango hasta el más sencillo, es un ser humano con pensamiento propio, con sentimientos, ideas, aspiraciones, concepciones y en general con una personalidad propia e individual y que por lo tanto y dependiendo de la estimulación (trato) que reciba de su entorno de trabajo, así serán sus reacciones, ya sean estas de satisfacción, de tranquilidad, de entusiasmo, de armonía, de disponibilidad, etc., o de temor, desconfianza, depresión, rebeldía, desprecio, indisponibilidad y otras respuestas negativas más.

La moral juega aquí un papel importante por cuanto en las relaciones obrero-patronales, las conductas y los actos de los mismos deben ajustarse a las normas de la empresa, mismas en las que se expresan las exigencias de la sociedad laboral. Deben ir encaminadas hacia el logro de la satisfacción y el beneficio de unos y otros; deben ser de respeto y de ayuda mutua, así como de sentimientos de honradez de unos para con otros.

Ahora bien, el compromiso moral no es únicamente de patronos o de superiores para con el resto de trabajadores. El obrero es copartícipe de esta sociedad y por lo tanto debe responder con honestidad, con honradez y disponibilidad noble hacia el trabajo, pues no debe olvidar que en esta relación laboral, el patrón o su

empresa le están proporcionando los mecanismos necesarios para que pueda cubrir la satisfacción de sus necesidades propias y las de su familia, tanto de promoción, de realización, como de superación.

Tan cierto es que el trabajador a través de su fuerza de trabajo proporciona y promueve el desarrollo de la empresa, como también es cierto que ésta le está proporcionando a él una calidad que lo dignifica y lo hace útil a su sociedad, además de los beneficios puramente económicos que le brinda.

El trabajador debe reconocer por su lado, que él mismo con sus actitudes, con su disposición hacia el trabajo y hacia las personas con las que interactúa y, en general, con sus propias conductas, estará condicionando las respuestas de los otros y el trato que le brinden. No siempre los jefes son los tiranos e insolentes, los impositivos y explotadores. Muchas veces son personas conscientes que brindan toda clase de consideraciones a sus trabajadores, pero en muchos casos también, el trabajador mal interpreta esto y se vuelve insolente, abusivo, irrespetuoso y holgazán, alterando con esto la buena disposición de su patrón, desmoralizándolo, indignándolo y predisponiéndolo a no ofrecer su buena disposición a ningún trabajador más, enfermando como consecuencia las relaciones laborales de la empresa, noxificando el ambiente laboral.

Así pues, la conciencia laboral debe ser de todos: de patronos y de obreros, de jefes y subordinados. La moral debe ser una práctica general y no solo de un grupo dentro de la empresa. Deben comprender todos que se necesitan unos a otros; que cada quién está aportando un beneficio para los demás. Debe comprender que juntos están logrando un producto de beneficio general e individual a la vez. Un producto que por sí solos no podrían alcanzar ni unos, ni otros.

En fin, debe tomarse en cuenta que si bien es cierto que con el trabajo se persigue obtener un beneficio económico, no es éste el fin último. El trabajo proporciona al individuo, como ya se dijo anteriormente, por sobre todo, dignidad, identidad social, aceptación, imagen, prestigio y el reconocimiento y respeto de las demás personas de la sociedad; además de que le da sentido a la vida y, lo más importante, que favorece la estabilidad a nivel psíquico, en el individuo.

CAPITULO II

ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

El Centro Universitario de Occidente fue creado como tal el 5 de diciembre de 1970 y empezó sus funciones en enero de 1971. Sin embargo, la historia de la Universidad en Quetzaltenango se remonta al 20 de noviembre de 1876 con la creación de la Universidad de Occidente que atendió los estudios en Derecho, Notariado, Medicina, Farmacia y Ciencias Naturales, pero de estas subsistió únicamente y en forma intermitente, la Escuela de Derecho.

La Universidad de San Carlos de Guatemala reanudó actividades universitarias en Quetzaltenango a principios de 1947, con las Escuelas Facultativas de Ciencias Jurídicas y Sociales de Occidente y la Escuela de Ciencias Económicas de Occidente, dependiendo éstas de sus respectivas Facultades en Guatemala. En 1957 se incrementó la Escuela Facultativa de Humanidades de Occidente, y en 1958 fue creada la Escuela de Servicio Social Rural de Occidente, la cual inició sus funciones normales en enero de 1959.

En 1970, estas escuelas se convirtieron formalmente en el Centro Universitario de Occidente (CUNOC), siendo el primer Centro Regional que la Universidad de San Carlos de Guatemala creó, con carácter de unidad experimental. Sin alterar el orden que se traía, inició su actividad ininterrumpida y progresiva con la Escuela de Derecho que pertenece a la División de Ciencias Jurídicas y Sociales y la Escuela de Economía que pertenece a la División de Ciencias Económicas, contando en la actualidad con las carreras de Auditoría y Administración de Empresas. La División de Humanidades y Ciencias

Sociales, con las carreras de Psicología, Pedagogía y Trabajo Social, todas con títulos intermedios, de Profesorado en Enseñanza Media las dos primeras, y de Trabajador Social la última. Así también otorgan títulos terminales de Licenciatura tanto en Psicología, Pedagogía como en Trabajo Social. Igualmente, se han integrado a la fecha, las carreras de: Medicina que pertenece a la División de Ciencias de la Salud, y Agronomía e Ingeniería que pertenecen a la División de Ciencia y Tecnología.

El Centro Universitario de Occidente es una entidad independiente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, puesto que se rige y funciona en base a disposiciones, reglamentos, programas y presupuestos financieros decididos por esta última. Las disposiciones más importantes y hasta el nombramiento del personal que ha de cubrir plazas, ya sean estas de tipo administrativo, docente e incluso las de servicio, se gestan en las oficinas centrales de la Universidad de San Carlos. Asuntos como sueldos, becas, préstamos, etc., emanan de la capital y los ingresos obtenidos en el CUNOC por inscripción de estudiantes, derechos de recuperación y otros, se contabilizan y pasan a formar parte del presupuesto de la USAC, y su aplicación la decide ésta.

PERSONAL

Los grupos humanos que trabajan en el Centro Universitario de Occidente se organizan en especialidades de la siguiente manera: a) Personal Administrativo, b) Personal Docente y c) Personal de Servicio. Lógicamente dentro de cada personal mencionado se dan las subdivisiones por funciones específicas a atender, como en el caso administrativo en el que se cuenta con secretarías, contadores, etc.

Personal Administrativo

Su autoridad máxima es el Consejo Directivo, el cual está integrado por: El Director General que es quien lo preside y que en consecuencia es la máxima autoridad del Centro; el Secretario Administrativo que es el Secretario del Consejo; un catedrático representante de cada División; un representante estudiantil por cada División y un representante estudiantil por todo el Centro.

El secretario del Consejo tiene voz pero no voto en las decisiones a tomar.

El sector administrativo cuenta además con varias dependencias como Tesorería, Dirección de Registro, Biblioteca, Bienestar Estudiantil y otras. Cada dependencia tiene un jefe que es el que controla y dirige las funciones de la misma, como autoridad inmediata.

Personal Docente

Este se encarga del aspecto formativo, es decir de la función esencial del Centro, que es la enseñanza superior. Los docentes se distribuyen entre las divisiones de Humanidades y Ciencias Sociales, Ciencias de la Salud, Ciencias Económicas, Ciencias Jurídicas y Sociales y Ciencia y Tecnología.

Cada División tiene un Director y cada carrera integrada a cada División cuenta con un Coordinador. Los docentes pueden ser Titulares, Pre-titulares, Profesores Interinos, Auxiliares de Cátedra y Ayudantes de Cátedra.

Los Directores de División así como los Coordinadores de Carrera, son elegidos dentro del personal docente, tomando como base su tiempo de servicio, su

experiencia, su capacidad y sus méritos personales. Esta elección se realiza cada dos años.

Personal de Servicio

Este personal es el encargado de las tareas de mantenimiento, servicio propiamente dicho y vigilancia de las instalaciones físicas del Centro Universitario de Occidente. Dentro del servicio se ubican asimismo, plazas de mensajero y conductores de los vehículos del Centro.

Las tareas de mantenimiento consisten en mantener presentables y en buen estado las estructuras físicas del Centro y a la vez, reestructurar o reparar aquellas que se vean deterioradas, siempre que el daño o el trabajo a realizar no sea grande o complejo, pues en ese caso se contrata personal especial.

Las tareas de servicio consisten fundamentalmente en la limpieza, cuidado y arreglo del interior de los edificios del Centro (oficinas, aulas, corredores, servicios sanitarios, etc.), o sea lo que se conoce como conserjería. Aquí también se ubican las funciones de mensajero y piloto, con personal específico para estos dos servicios.

El personal de vigilancia se encarga de velar por la normalidad dentro del ambiente universitario, principalmente en horas de la noche. Deben denunciar cualquier acto de pillaje o abuso contra las instalaciones del Centro. Deben alertar en casos de conflictos extremos entre estudiantes o personas ajenas dentro del solar universitario, que puedan afectar en alguna medida a esta casa de estudios. Riñas, accidentes, robos, agresiones, pueden servir como ejemplos.

Esta función se desarrolla prácticamente durante las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

Selección del Personal de Servicio

Con respecto a la selección del personal a trabajar en esta dependencia, que es la que interesa en la presente investigación, ésta se inicia con una convocatoria que lanza la Unidad de Reclutamiento de Personal de la Universidad de San Carlos de Guatemala, para que los interesados en ocupar una de las plazas en disposición y en determinada oportunidad, se sometan a un examen de oposición que suele ser aplicado aquí en el CUNOC o en Guatemala. Los resultados de los tres mejores optantes se le comunican al Director del Centro Universitario de Occidente para que él finalmente tome la decisión sobre a quien se le dará el trabajo y como deberá ubicarse en la plaza dispuesta.

Capacitación

Los trabajadores contratados para laborar reciben capacitación con relación a los puestos que van a desempeñar. Esto se hace a través de cursillos específicos, cursillos de relaciones humanas y otros. La capacitación mencionada generalmente viene de tres fuentes que son:

1. El Departamento de Personal de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que les brinda este servicio previo a entrar en funciones o durante el desarrollo de las mismas.
2. De la Dirección General del Centro Universitario de Occidente.
3. Del Sindicato de Trabajadores del CUNOC que es una seccional del sindicato central de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

La función del sindicato es velar por el bienestar de los trabajadores en general y porque se cumplan las

condiciones acordadas en el pacto colectivo existente entre autoridades y trabajadores de la Universidad y Gobierno Central de Guatemala.

Sin embargo la capacitación, no obstante lo anterior, viene a ser esporádica y ocasional, y los estímulos que se ofrecen, sobre todo a los trabajadores de servicio, vienen siendo casi solo de carácter económico.

CAPITULO III

TRABAJO DE CAMPO

Por medio de la observación directa de la situación de los trabajadores de servicio y vigilancia del Centro Universitario de Occidente, desarrollada a lo largo de varios años, se ha podido detectar que hay factores que molestan profundamente a este grupo de trabajadores quienes, no obstante estar bien pagados en relación a otros trabajadores de su nivel en otras instituciones o empresas, se resienten por la influencia de los mismos. Estas molestias degeneran en apatía, temor, inconformidad, pasividad o rebeldía en ciertos casos, pero fundamentalmente en la desmotivación hacia el trabajo. Desde luego, esto no es igual en todos. No todos manifiestan el mismo patrón de conductas. En algunos, la desmotivación es mayor; en otros, aunque manifiestan no tener mayores problemas, el interés hacia sus labores se advierte ligero y superficial; otros manifiestan cansancio y falta de fé en el futuro. Así mismo se observa en otros cierto grado de rebeldía, de rechazo hacia algo, de inconformidad o agresividad, dando respuestas a veces groseras o con manifestaciones aparentes de prepotencia, al recurrir a mecanismos de defensa ante la presión que experimentan, unos en algunos aspectos, otros en otros.

Fundamentalmente, durante la entrevista que se les hizo, manifestaron desmotivación porque no se les toma en cuenta en sus puntos de vista, no obstante ser ellos los que conocen mejor la realidad con respecto a situaciones de mantenimiento del Centro. Por otro lado, la mayoría manifestó que no se les dan los materiales completos que necesitan para la realización de sus tareas. Algunos materiales los tienen que confeccionar ellos

mismos, sobre todo para tareas de limpieza. Expusieron además, que no se les atiende en sus problemas personales. Esto es interesante para la carrera de Psicología, puesto que dijeron que cuando han tenido problemas que les producen depresión, confusión, angustia o desequilibrio emocional por situaciones relacionadas con su trabajo, o ajenas a él, no se les ha dado la atención necesaria de parte de la clínica psicológica. Lo que es peor, ni siquiera se detecta el problema que puedan padecer; todo esto por falta de comunicación entre personal de servicio, estudiantes y profesionales de la carrera.

Lo mismo sucede con la atención médica puesto que cuando tienen molestias o afecciones, o si sufren algún accidente, no reciben una atención inmediata ni directa por carecer el Centro Universitario de Occidente de una clínica médica en sus instalaciones.

Tampoco se les ha dado asistencia legal de parte de la carrera de Derecho cuando han tenido problemas de este tipo. Se notó mayor insatisfacción al respecto, en el personal de vigilancia, debido a que algunas veces han sido acusados o señalados como responsables de pérdidas o robos que se han dado en este centro de estudios, sin que ellos hayan tenido ninguna culpa o complicidad, supuestamente.

Por otro lado, manifestaron que nunca se les ha reconocido su trabajo y entrega hacia el mismo ya que nadie ha sido objeto de una distinción ni aún cuando se retiran o jubilan. Piensan ellos que esto les haría sentirse bien y los motivaría, pero nunca ha sucedido.

Coincidieron además que en los casos de permisos con goce de sueldo por accidentes sufridos, enfermedades u otras situaciones, se les ponen muchas dificultades para la legalización de su papelería y como ellos desconocen o no están familiarizados con los trámites a

efectuar, se atrasan en sus gestiones, y si este atraso se pasa de seis meses, tienen que reiniciar los trámites para lograr que por fin se les pague el tiempo de permiso. En estos casos, algunos trámites de pago se han retrasado hasta un año o más.

Es importante tomar en cuenta que manifestaron unánime satisfacción con relación a sus sueldos. Reconocen que en este aspecto están mejor que muchos otros.

En el caso del personal de vigilancia, aparte de ser pocos para el servicio nocturno (4 en total para todo el Centro), no cuentan con los elementos mínimos para su labor. Lo único que poseen es un gorgorito que ellos han comprado. El Centro no cuenta con la iluminación necesaria durante la noche, no pueden hacer uso inmediato de un teléfono especial para llamadas de emergencia, no cuentan con sistemas de alarma ni con materiales para defenderse en caso de ataques sorpresivos por ladrones u otros. Al momento de suceder una cosa así, al salir para resguardar las instalaciones y propiedades del Centro Universitario de Occidente, o para dar la voz de alarma, solo saldrían a exponerse, manifestaron. Aparte de que por tratarse de la Universidad, la policía o cuerpos de seguridad, ante un llamado de emergencia o auxilio, se resisten a acudir de inmediato.

Durante el análisis de la información obtenida en la investigación efectuada, muchos de los datos expuestos en páginas previas (capítulo I), se corroboran con la información dada por el personal entrevistado.

Para el efecto se realizó una investigación al 100% del personal de servicio y vigilancia, consistente la misma en: entrevista al personal laborante, observación directa al campo de estudio y el llenado de boletas de información (encuesta), las cuales contenían 20 ítems

relacionados con aspectos sobre: ambiente físico; ambiente psicosocial; ambiente laboral; características de las tareas a ejecutar; aspectos de seguridad y aspectos de motivación laboral, factores estos que son determinantes en todo trabajo humano y que contribuyen de una manera u otra a que el trabajador se sienta seguro, se sienta bien en términos generales o todo lo contrario.

CAPITULO IV

PRESENTACION E INTERPRETACION DE RESULTADO DE LA ENCUESTA

Para reforzar la investigación y para aportar a la misma mayor cantidad de elementos de juicio, se aplicó una encuesta sobre factores nocivos que afectan al grupo investigado, diecisiete personas en total. Las preguntas se detallan a continuación y se hace un análisis de las respuestas dadas a las mismas.

Es necesario tomar en cuenta que habiendo entre el grupo de trabajadores de servicio del Centro Universitario de Occidente, subgrupos por la clase de trabajo que les corresponde realizar (limpieza, vigilancia, mensajería, etc.) las respuestas con respecto a su conformidad e inconformidad, su bienestar o malestar, etc., varían notoriamente en algunos aspectos por la diferencia en las situaciones que les corresponde vivir.

Así pues, los datos se agrupan en dos rubros fundamentales: el físico y el psicosocial. Dentro de éste último es necesario hacer subdivisiones por encerrar en sí mayor cantidad de elementos a valorar, dada su complejidad.

No obstante estos elementos se complementan e influyen, unos más y otros menos, dentro del ambiente laboral, y algunos tienen mayor correlación entre ellos, por lo que para efectos de análisis e interpretación se conjuntaron de la manera que en seguida se presenta.

AMBIENTE FISICO: Se refiere directamente al ambiente material y tangible dentro del cual se ubican, como se menciona con antelación, elementos como la luz, la temperatura, el ruido, las comodidades o incomodidades propias del lugar, así como las relaciones que se desarrollen dentro del mismo.

Encierra en sí lo referente a la salud tanto corporal como emocional.

Las preguntas que se incluyeron para investigar este aspecto son las que a continuación se analizan, según el número que les correspondió en la boleta de encuesta.

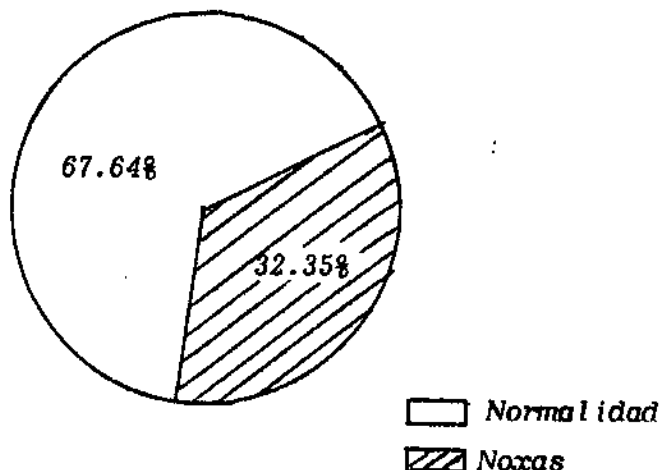
4. Es saludable el ambiente donde trabaja?
SI = 82.35% NO = 17.65%
10. Almuerza usted comodamente y con el tiempo necesario?
SI = 64.70% NO = 35.29%
17. Tiene enfermarse o se ha enfermado por elementos molestos en su lugar de trabajo? (frío, calor, polvo, químicos, etc.)
SI = 64.70% NO = 35.29%
19. Hay continuos problemas entre sus compañeros de trabajo?
SI = 11.76% NO = 88.24%

Las respuestas arrojaron los porcentajes promedio que a continuación se grafican.

OBSERVACION: Cuando en el presente trabajo se hace referencia a los Trabajadores de Servicio, se consideran involucrados los del personal de Vigilancia, por pertenecer al mismo renglón.

GRAFICA No. 1

Condiciones del ambiente físico de trabajo



Fuente: Investigación de campo.

Interpretación:

En el presente rubro se detectan noxas, si no en un porcentaje alarmante, si digno de tomarse en cuenta puesto que de aumentar incidirá en el bienestar y rendimiento de los trabajadores, creando mayores problemas. El cuestionamiento 17 es el que registra un mayor porcentaje no deseable y es al que mayor atención habría que prestarle, pues según se informó, un total de 11 trabajadores han sufrido trastornos en su salud, en determinado momento. Si se considera esto en función a las pocas personas que laboran en servicio, significa que en el Centro Universitario de Occidente hay ocasiones en que determinadas áreas no se atienden adecuadamente y que los trabajadores muchas veces deben hacer un esfuerzo extra para trabajar enfermos, con los consecuentes resultados negativos, tanto para ellos como para el CUNOC. Peor aún cuando la afección es más delicada y no pueden presentarse a sus labores.

AMBIENTE PSICOSOCIAL: Relativo a la atmósfera que se produce como resultado de las respuestas emocionales o psíquicas de las personas que se desenvuelven y comparten actividades en grupo.

Este rubro, por su complejidad y para efectos de análisis en el presente trabajo es dividido en cuatro aspectos, como sigue:

A. Problemas Personales: Forma individual de ver y responder ante la problemática que presenta un ambiente, de acuerdo a la base emocional, la preparación y la resistencia de cada quien. Este aspecto está muy ligado a los problemas extraorganizacionales y a la comunicación interpersonal.

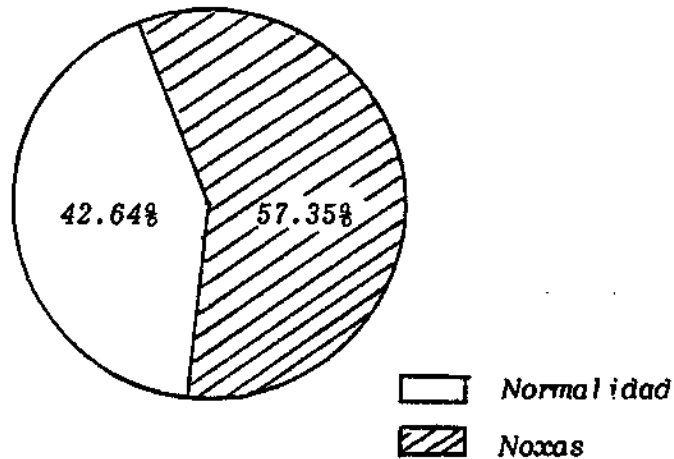
Las preguntas que se incluyeron al respecto son las siguientes:

1. Recibe usted órdenes conflictivas de dos o más personas? SI = 64.70% NO = 35.29%
5. Le molesta relacionarse con muchas personas? SI = 47.05% NO = 52.94%
6. Hay en su trabajo buena comunicación con sus superiores? SI = 52.94% NO = 47.05%
18. Puede usted tomar decisiones propias en su trabajo? SI = 29.41% NO = 70.59%

Los porcentajes promedio de las respuestas al respecto se grafican de la manera siguiente:

GRAFICA No. 2

Problemática personal de los trabajadores de servicio



Fuente: Investigación de campo.

Interpretación:

En este rubro el porcentaje de noxas supera la media, lo cual puede considerarse alarmante puesto que existe inconformidad en más de la mitad de los trabajadores. Esto se nota principalmente en las respuestas a las preguntas 1 y 18; y no obstante no ser esta inconformidad realmente desequilibrante a nivel personal, vale la pena tratar de disminuirla a tiempo.

Según los datos aportados, 11 de los 17 trabajadores encuestados reciben órdenes de muchas personas, lo cual los confunde y altera en determinado momento; y 12 de los mismos sienten necesidad de un mayor margen de decisión con respecto a lo que hacen, pues consideran poder aportar mejores ideas, para beneficio de su tarea y del CUNOC, siempre que estas sean tomadas en cuenta. De lo contrario, la falta de poder de decisión

y de participación puede degenerar en apatía hacia sus labores.

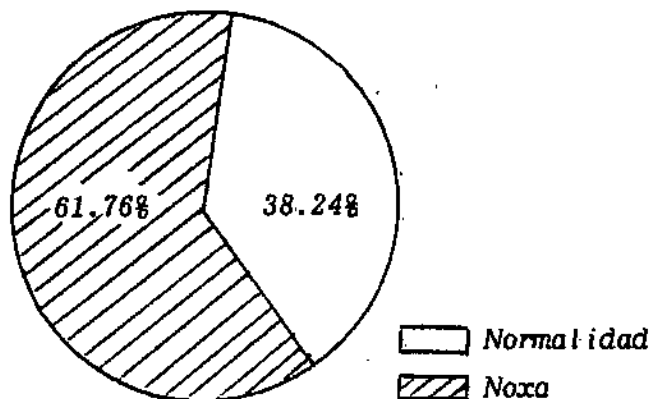
B. Motivación Laboral: Este factor se relaciona con las condiciones del desarrollo psicológico alimentado por el sentimiento de logro, de goce por el trabajo y por el reconocimiento de los méritos alcanzados y la recompensa por los mismos.

Por su estrecha relación con el clima de la empresa y con la estructura organizacional, se resumió este inciso en las siguientes preguntas:

2. Tiene pocas oportunidades de superarse en su trabajo? SI = 82.35% NO = 17.65%
3. Cuenta con los materiales necesarios para realizar su tarea? SI = 35.29% NO = 64.70%
8. Le han dado alguna vez en público algún reconocimiento por entrega y dedicación al trabajo? SI = 5.88% NO = 94.12%
9. Le pagan lo justo por el trabajo que realiza? SI = 94.12% NO = 5.88%

GRAFICA No. 3

Condiciones de Motivación Laboral



Fuente: Investigación de campo.

Interpretación:

Este apartado es el que encierra la mayor manifestación de toxas como podemos observar en la gráfica de sectores. El problema se intensifica en los aspectos contemplados en las preguntas 2 y 8, relacionados con la motivación laboral; y un poco menos en lo referente a la pregunta 3, sin embargo, siempre superando en mucho la media. Este porcentaje promedio se considera realmente alarmante y amenazante para la estabilidad emocional del trabajador, puesto que no obstante verse contrarrestado por las respuestas a la pregunta 9, presenta una intensidad muy marcada.

De los 17 investigados, 14 consideran que, aparte de lo económico, no van a poder superarse en otros aspectos (cultural, intelectual o jerárquicamente), puesto que no cuentan con oportunidades para eso en el presente trabajo. 16 se sienten desmotivados porque creen que nunca van a recibir un reconocimiento por su tiempo, esmero y entrega brindados al Centro a través de su trabajo. 11 se quejan de no contar con el material apropiado para sus labores, ni en cantidad ni en calidad.

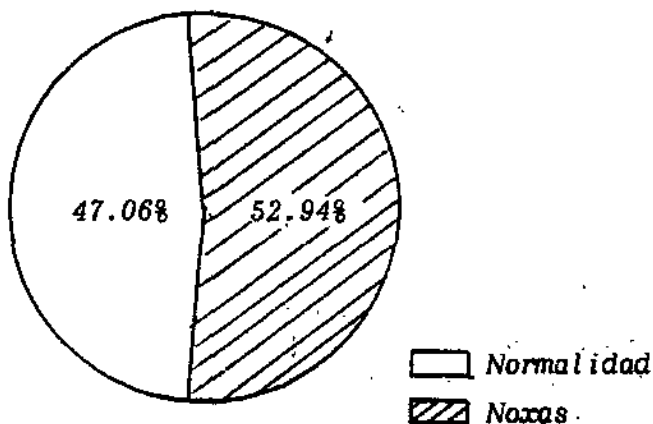
Lo anterior demuestra que existe desmotivación, falta de fé y desesperanza en un grupo considerable de trabajadores de servicio, lo cual indudablemente está afectando su rendimiento laboral y, peor aún, está acumulando conforme el tiempo, descontente e inestabilidad.

C. Características de la Tarea: Conjunto de atributos del quehacer de un trabajador cualquiera. La variedad de actividades, la autonomía con que se cuente, la responsabilidad que exija el puesto son algunas de ellas. Se involucra aquí la Sobrecarga Laboral, todo lo cual se contempló en las preguntas siguientes:

7. Le exigen a usted muchas veces más de lo que le corresponde hacer? SI = 82.35% NO = 17.65%
11. Le exigen a usted realizar tareas para las cuáles no está preparado? SI = 17.65% NO = 82.35%
12. Lo responsabilizan a usted de lo que se deteriore o pierda en su área de trabajo? SI = 88.24% NO = 11.76%
15. Sus jefes son autoritarios o exageradamente exigentes? SI = 23.53% NO = 76.47%

La gráfica de sectores nos muestra los porcentajes promedio arrojados por las respuestas a las anteriores preguntas.

GRAFICA No. 4
Condiciones propias de la Tarea



Fuente: Investigación de campo.

Interpretación:

El anterior aspecto es el tercero en importancia con respecto a la manifestación de noxas. También supera la media, sobre todo por el alza en los problemas relacionados con las preguntas 7 y 12, que aún siendo

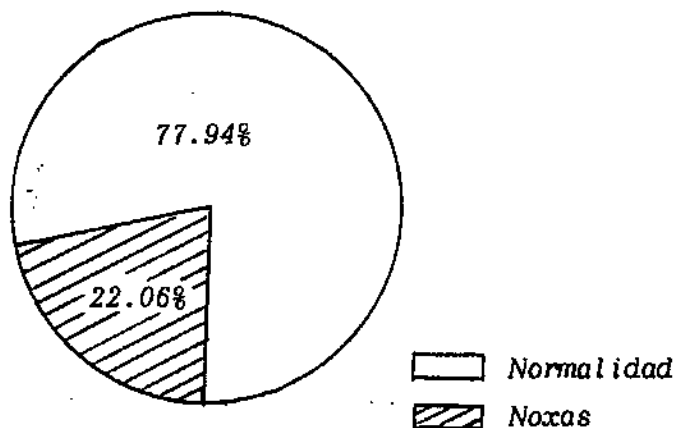
disminuido su porcentaje por las respuestas a las preguntas 11 y 15, su manifestación continúa siendo preocupante. Es necesario entonces ponerle atención como a los anteriores, puesto que 14 trabajadores consideran tener una sobrecarga en su trabajo, mientras que 15 experimentan fuerte presión por la responsabilidad que se les atribuye de resguardar los materiales, enseres e instalaciones del CUNOC y de responder por ellos en casos de pérdida o destrucción. Situaciones como esta a menudo degeneran en cuadros de ansiedad, inseguridad y angustia, elevando los niveles de estrés, con las consecuencias negativas para trabajadores y empresa.

D. Sentimiento de Seguridad: Relativo a la necesidad de todo trabajador de sentirse seguro, tanto con respecto a su integridad física como a su situación propiamente laboral y con respecto a consecuencias relacionadas con la solvencia de su empresa. Este aspecto se relaciona con la ambigüedad del rol, y las preguntas que se incluyeran al respecto son las siguientes:

13. Siente temor o inseguridad ante posibles ataques a su lugar de trabajo? SI = 52.94% NO = 47.05%
14. Cree usted que su trabajo es importante en su organización? SI = 100% NO = 0%
16. Se adapta usted fácilmente a los cambios constantes en su trabajo (de jefes y grupos de personas)?
SI = 64.70% NO = 35.29%
20. Le gusta su trabajo? SI = 100% NO = 0%

El porcentaje promedio de las respuestas es la siguiente.

GRAFICA No. 5
Condiciones de Seguridad Laboral



Fuente: Investigación de campo.

Interpretación:

Este renglón presenta el más bajo porcentaje de noxas, las cuales hasta cierto punto suelen ser comunes en toda institución, pero no por eso deben descuidarse. Lo conveniente es evitar que se conviertan en una molestia mayor.

El problema más fuerte se detecta en la pregunta 13, en la que 9 trabajadores manifestaron temor ante posibles agresiones al CUNOC, dada la participación del Centro en asuntos de la vida social, política e ideológica del país. Por lo demás, es halagador que la totalidad de trabajadores encuestados manifieste en sus respuestas a las preguntas 14 y 20, darle importancia a su trabajo y sentir gusto por el mismo. En cierta medida esto es un índice de que las noxas que padecen aún no se han convertido en un factor peligrosamente desestabilizante. Es oportuno entonces, atender las noxas, combatir las y reforzar la motivación en los trabajadores.

CAPITULO V

ANALISIS CRITICO

Es indudable e inevitable que en todo trabajo se manifiesten Noxas Laborales de cualquier tipo, pero no en todas las empresas se presentan con la misma intensidad. En algunas sus efectos pueden ser realmente desestabilizantes y antiproductivos a todo nivel, mientras que en otras, pueden ser controlables y no afectar significativamente. Esto depende de las políticas organizacionales y laborales que se manejen en el medio de trabajo.

En el Centro Universitario de Occidente y con relación a los trabajadores de Servicio y Vigilancia, la situación no es la excepción, manifestándose entonces Noxas Laborales. Unas son, hasta cierto punto, normales e inevitables y sus efectos en el equilibrio emocional de los trabajadores no es en extremo preocupante, porque las mismas suelen variar o modificarse de tiempo en tiempo, variando así mismo sus efectos, como en el caso de las molestias ambientales (frío, calor, polvo, etc.), cambios de grupos a obedecer o a enfrentar, tensiones por conflictos ocasionales y otros. Sin embargo, también se manifiestan otras noxas cuya afección puede considerarse como alarmante, preocupante y digna de prestarle atención, de enfrentarla y tratar de disminuirla por el bien de los trabajadores y del CUNOC en general.

Se pueden citar como las afecciones más importantes, según los datos obtenidos en la investigación de campo ya interpretados anteriormente, las siguientes:

- Las órdenes conflictivas que reciben los integrantes del personal de servicio, generalmente por venir de varias personas.
- El poco margen de decisión que tienen sobre su propia tarea.
- Las pocas oportunidades de superarse con que cuentan, tanto en lo cultural e intelectual como en relación a los ascensos jerárquicos dentro de su propio trabajo.
- La falta total de reconocimiento a su labor, a su entrega y tiempo de servicio. Este aspecto es en donde más se manifiesta el porcentaje de opiniones de inconformidad.
- La falta de materiales para realizar su tarea o la inadecuada dotación de los mismos.
- La responsabilización que en ellos se descarga con respecto a lo que se pierda o destruya en su lugar de trabajo. Situación que afecta principalmente a los vigilantes nocturnos.
- La sobrecarga en su trabajo.
- El temor o inseguridad que sienten ante la posibilidad de ataques al CUNOC por ladrones o de otro tipo, ya que no cuentan con los elementos necesarios para enfrentar una situación así.

En algunos de los anteriores problemas se manifiesta una inconformidad más generalizada pero no un descontento muy fuerte, como por ejemplo en el caso de la falta de motivación y reconocimiento por el trabajo que realizan. Aquí no es tanto el descontento como la desmotivación y el desconsuelo. Lo mismo sucede con el poco margen de decisión que tienen sobre lo que hacen y con respecto a las oportunidades de superarse.

Con relación a la inseguridad que sienten por posibles ataques al CUNOC, tampoco es descontento o desa-

cuerto lo que manifiestan. Es temor e intranquilidad, sobre todo cuando, según ellos, suceden casos de esta naturaleza en otras instituciones o cuando hay problemas o inestabilidad en el ambiente político y social del país.

En otros problemas la inconformidad no es generalizada pero el descontento es palpable y fuerte en un grupo considerable de los 17 encuestados. Los casos más claros son; el de la falta de materiales para que realicen adecuadamente su tarea o la mala calidad de éstos, la sobrecarga en su trabajo y la responsabilidad extrema que se les asigna.

A estos últimos elementos es a los que mayor atención hay que brindarles, es a los que es necesario atender, estudiar y analizar con mayor detenimiento para buscar la forma más adecuada de disminuir sus efectos negativos, puesto que si hasta el momento no pasan de causar descontento e incomodidad, es oportuno evitar que se conviertan más tarde en rebeldía y en problemas mayores.

En el caso de los primeros, la desmotivación, el desconsuelo, el temor y la inseguridad, la falta de fe y esperanza, etc., también es necesario atenderlos para que disminuyan a la vez, los índices de apatía, de desvalorización, de desinterés y de irresponsabilidad hacia el trabajo.

Si todo esto es tratado con eficiencia e interés auténtico en el CUNOC, el rendimiento laboral crecerá y lo más importante es que el clima laboral se beneficiará en mucho.

CONSIDERACIONES FINALES

COMPROBACION DE LA HIPOTESIS

Al inicio del presente trabajo se planteó la hipótesis siguiente:

"Los trabajadores de Servicio y Vigilancia del Centro Universitario de Occidente son afectados por una serie de Noxas Laborales que inciden en su tranquilidad y bienestar y que interfieren y perjudican, como consecuencia, su rendimiento en algún grado".

Al final, en base al análisis e interpretación de la situación investigada

LA HIPOTESIS QUEDA COMPROBADA

tomando en cuenta que se demostró en general que dentro de los aspectos enfocados hay una serie de elementos que molestan a los trabajadores de servicio y vigilancia, haciéndolos sentirse incómodos, inseguros, con poco reconocimiento a su labor y con mucha responsabilidad, elementos estos que desmotivan, desvalorizan y afectan el rendimiento de los mismos en cierta medida y en determinados momentos.

CONCLUSIONES

1. Las Noxas Laborales, de acuerdo a su intensidad, alteran y desequilibran la estabilidad psíquica, física y social de los trabajadores de una empresa, siendo uno de los problemas que merece atención inmediata para evitar conflictos mayores.
2. Un trabajador afectado constantemente por noxas laborales, manifiesta un descenso en su rendimiento y entrega al trabajo, lo que va en detrimento tanto de él como de la empresa a la que sirve.
3. El grupo de trabajadores investigados padece las consecuencias de Noxas Laborales que, si no han causado mayor problema, más adelante podrían salirse de control y afectar aún más a la familia del Centro Universitario de Occidente.
4. El desequilibrio emocional provocado por las Noxas Laborales en algunos trabajadores, se puede convertir con el tiempo, en un contaminante psíquico para el resto de trabajadores del CUNOC.
5. Las noxas que afectan a este grupo de trabajadores, manifiestan sus índices más altos en función a la escasa motivación que recibe el personal de parte de las autoridades del CUNOC: así como del alto grado de responsabilidad que se les asigna.
6. En general, al personal de servicio y vigilancia del Centro Universitario de Occidente, le gusta su trabajo, pero es necesario tomar en cuenta ciertas condiciones negativas que influyen en la no consecución de los objetivos propuestos de antemano.

7. *La conformidad para con sus salarios es casi total. Esto los motiva fuertemente, pero aún así no lo es todo. Ellos esperan reconocimiento a su labor, atención a su problemática diversa de parte de sus superiores y de los profesionales que laboran en el Centro y oportunidades para promoverse dentro de su ambiente laboral.*

8. *La escasez de cursillos de capacitación, de orientación y motivacionales, puede provocar en los trabajadores de servicio, desactualización, desorientación y desinterés con respecto a sus labores.*

RECOMENDACIONES

1. Que se preste mayor atención a la problemática diversa de los trabajadores de servicio y vigilancia del Centro Universitario de Occidente, tanto de parte de las autoridades superiores como de las distintas carreras y sus profesionales, para brindarles un respaldo oportuno, según sean sus necesidades, y evitar así el desequilibrio y el contagio psicológico.
2. Establecer de parte de la carrera de Psicología un período de atención clínica (período de motivación, orientación y discusión de problemas), por lo menos una vez por semana, para detectar tempranamente las noxas significativas entre los laborantes del Centro.
3. Estimular, por lo menos, anualmente a los trabajadores más dedicados y sobresalientes con diplomas, medallas, menciones honoríficas o como se considere oportuno, para que ellos sepan que su trabajo se valora.
4. Desarrollar programas profilácticos que contemplen pláticas de relaciones humanas, de salubridad, de responsabilidad laboral, etc., para evitar la aparición de nuevas noxas y propiciar a la vez un ambiente de trabajo saludable y estable.
5. Tomar en cuenta las opiniones de los trabajadores en relación a la introducción de mejoras y a la solución de problemas en su propia área o especialidad de trabajo.

6. Brindarles los materiales que exija el desarrollo de sus tareas, en cantidad y calidades necesarias.
7. Procurar un mejor sistema de protección para las instalaciones físicas del Centro Universitario de Occidente, a fin de brindarles mayor seguridad a los trabajadores de vigilancia y al Centro en general (teléfonos de emergencia, alarmas, sistemas de iluminación nocturna, etc.).
8. Desarrollar programas de capacitación en forma más frecuente para evitar la desactualización y desorientación en este grupo de laborantes.

ANEXOS

ENCUESTA SOBRE ASPECTOS NOCIVOS QUE AFECTAN AL TRABAJADOR (NOXAS LABORALES)

La presente encuesta tiene como objetivo detectar las condiciones dañinas o aspectos molestos para el trabajador dentro de su ambiente laboral, principalmente aquellos elementos de carácter humano.

INSTRUCCIONES: Contesté colocando una X sobre la línea que sigue a las respuestas SI o NO, según sea su consideración, en las preguntas que a continuación se le presentan. No es necesario poner su nombre en la presente encuesta.

1. Recibe usted órdenes conflictivos de dos o más personas? SI ___ NO ___
2. Tiene pocas oportunidades para superarse en su trabajo? SI ___ NO ___
3. Cuenta con los materiales necesarios para realizar su tarea? SI ___ NO ___
4. Es saludable el ambiente donde trabaja? SI ___ NO ___
5. Le molesta relacionarse con muchas personas? SI ___ NO ___
6. Hay en su trabajo buena comunicación con sus superiores? SI ___ NO ___
7. Le exigen a usted muchas veces más de lo que le corresponde hacer? SI ___ NO ___
8. Le han dado alguna vez en público, algún reconocimiento por su entrega y dedicación al trabajo? SI ___ NO ___
9. Le pagan lo justo por el trabajo que realiza? SI ___ NO ___
10. Almuerza usted cómodamente y con el tiempo necesario? SI ___ NO ___
11. Le exigen a usted realizar tareas para las cuales no está preparado? SI ___ NO ___
12. Lo responsabilizan a usted de lo que se deteriora o pierda en su área de trabajo? SI ___ NO ___
13. Siente temor o inseguridad ante posibles ataques a su lugar de trabajo? SI ___ NO ___
14. Cree usted que su trabajo es importante en su organización? SI ___ NO ___
15. Sus jefes son muy autoritarios y exageradamente exigentes? SI ___ NO ___
16. Se adapta usted fácilmente a los cambios constantes en su trabajo? (de jefes y grupos de personas) SI ___ NO ___
17. Tiene enfermedades o se ha enfermado por elementos molestos en su lugar de trabajo? (frío, calor, polvo, químicos, otros) SI ___ NO ___
18. Puede usted tomar decisiones propias en su trabajo? SI ___ NO ___
19. Hay continuos problemas entre sus compañeros de trabajo? SI ___ NO ___
20. Le gusta su trabajo? SI ___ NO ___

RESULTADOS DE LA ENCUESTA
PREGUNTAS, RESPUESTAS Y PORCENTAJES

1. Recibe usted órdenes conflictivas de dos o más personas?

SI = 11 --- 64.70%
NO = 6 --- 35.29%

2. Tiene pocas oportunidades para superarse en su trabajo?

SI = 14 --- 82.35%
NO = 3 --- 17.65%

3. Cuenta con los materiales necesarios para realizar su tarea?

SI = 6 --- 35.29%
NO = 11 --- 64.70%

4. Es saludable el ambiente donde trabaja?

SI = 14 --- 82.35%
NO = 3 --- 17.65%

5. Le molesta relacionarse con muchas personas?

SI = 8 --- 47.05%
NO = 9 --- 52.94%

6. Hay en su trabajo buena comunicación con sus superiores.

SI = 9 --- 52.94%
NO = 8 --- 47.05%

7. Le exigen a usted muchas veces más de lo que le corresponde hacer?

SI = 14 --- 82.35%
NO = 3 --- 17.65%

8. Le han dado alguna vez en público, algún reconocimiento por su entrega y dedicación al trabajo?
- SI = 1 --- 5.88%
NO = 16 --- 94.14%
9. Le pagan lo justo por el trabajo que realiza?
- SI = 16 --- 94.12%
NO = 1 --- 5.88%
10. Almuerza usted cómodamente y con el tiempo necesario?
- SI = 11 --- 64.70%
NO = 6 --- 35.29%
11. Le exigen a usted realizar tareas para las cuales no está preparado?
- SI = 3 --- 17.65%
NO = 14 --- 82.35%
12. Lo responsabilizan a usted de lo que se deteriore o pierda en su área de trabajo?
- SI = 15 --- 88.24%
NO = 2 --- 11.76%
13. Siente temor o inseguridad ante posibles ataques a su lugar de trabajo?
- SI = 9 --- 52.94%
NO = 8 --- 47.05%
14. Cree usted que su trabajo es importante en su organización?
- SI = 17 --- 100%
NO = 0 --- 0%
15. Sus jefes son muy autoritarios y exageradamente exigente?
- SI = 4 --- 23.53%
NO = 13 --- 76.47%

16. Se adapta usted fácilmente a los cambios constantes en su trabajo (de jefes y grupos de personas)?

SI = 11 --- 64.70%

NO = 6 --- 35.29%

17. Tiene enfermarse o se ha enfermado por elementos molestos en su lugar de trabajo? (frío, calor, polvo, químicos, etc.)

SI = 11 --- 64.70%

NO = 6 --- 35.29%

18. Puede usted tomar decisiones propias en su trabajo?

SI = 5 --- 29.41%

NO = 12 --- 70.59%

19. Hay continuos problemas entre sus compañeros de trabajo?

SI = 2 --- 11.76%

NO = 15 --- 88.24%

20. Le gusta su trabajo?

SI = 17 --- 100%

NO = 0 --- 0%

BIBLIOGRAFIA

1. BOLLES, ROBERT C.
TEORIA DE LA MOTIVACION
Editorial Trillas, México 1987.
2. DORSCH, FREIDERICH
DICCIONARIO DE PSICOLOGIA
Editorial Herder, Barcelona, España 1981.
3. ENGELS, F.
EL ORIGEN DE LA FAMILIA, LA PROPIEDAD PRIVADA Y EL
ESTADO. EL PAPEL DEL TRABAJO EN LA TRANSFORMACION
DEL MONO EN HOMBRE.
Biblioteca Marxista. Ediciones de Cultura Popular.
México 1989.
4. IVANCEVICH, JOHN M. - MATTESON, MICHAEL T.
ESTRES Y TRABAJO
Editorial Trillas, México 1989.
5. LUTHANS, FRED - KREITNER, ROBERT
MODIFICACION DE LA CONDUCTA ORGANIZACIONAL.
Editorial Trillas, México 1989.
6. OBORNE, DAVID L.
ERGONOMIA EN ACCION. La adaptación del medio de
trabajo al hombre.
Editorial Trillas, México 1987.
7. PSICODEIA..
Revista de Psicología, números 43 y 44 tomo 8.
Ediciones INAPP, Paseo de La Habana 66, Madrid 16,
1974.

8. UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CATALOGO DE ESTUDIOS 1983
Departamento de Registro y Estadística
Editorial Universitaria, Guatemala 1983.
9. VILLAGRAN RUIZ, SILVIA YOLANDA
TRASTORNOS EMOCIONALES Y PRODUCTIVIDAD.
Un estudio realizado en Mont Blanc, S.A.
Tesis de grado. CUNOC, Quetzaltenango 1988.
10. WHITTAKER, JAMES O.
LA PSICOLOGIA SOCIAL EN EL MUNDO DE HOY
Editorial Trillas, México 1988.