

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large circular emblem in the background. It features a central figure of a man on horseback, surrounded by various symbols including a crown, a lion, and a castle. The Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" is inscribed around the perimeter of the seal.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE VIDA DEL TRABAJADOR DE LA BODEGA DE ALMACENAMIENTO
EN ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL PARA EL DESARROLLO -
AMID-”

ANA CRISTINA LIMA SANDOVAL

CLAUDIA MARÍA SANTOS MARROQUÍN

GUATEMALA, OCTUBRE DEL 2013

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPS-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

“IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE VIDA DEL TRABAJADOR DE LA BODEGA
DE ALMACENAMIENTO EN ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA ATENCIÓN

MÉDICA INTEGRAL PARA EL DESARROLLO –AMID-”

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

ANA CRISTINA LIMA SANDOVAL

CLAUDIA MARÍA SANTOS MARROQUÍN

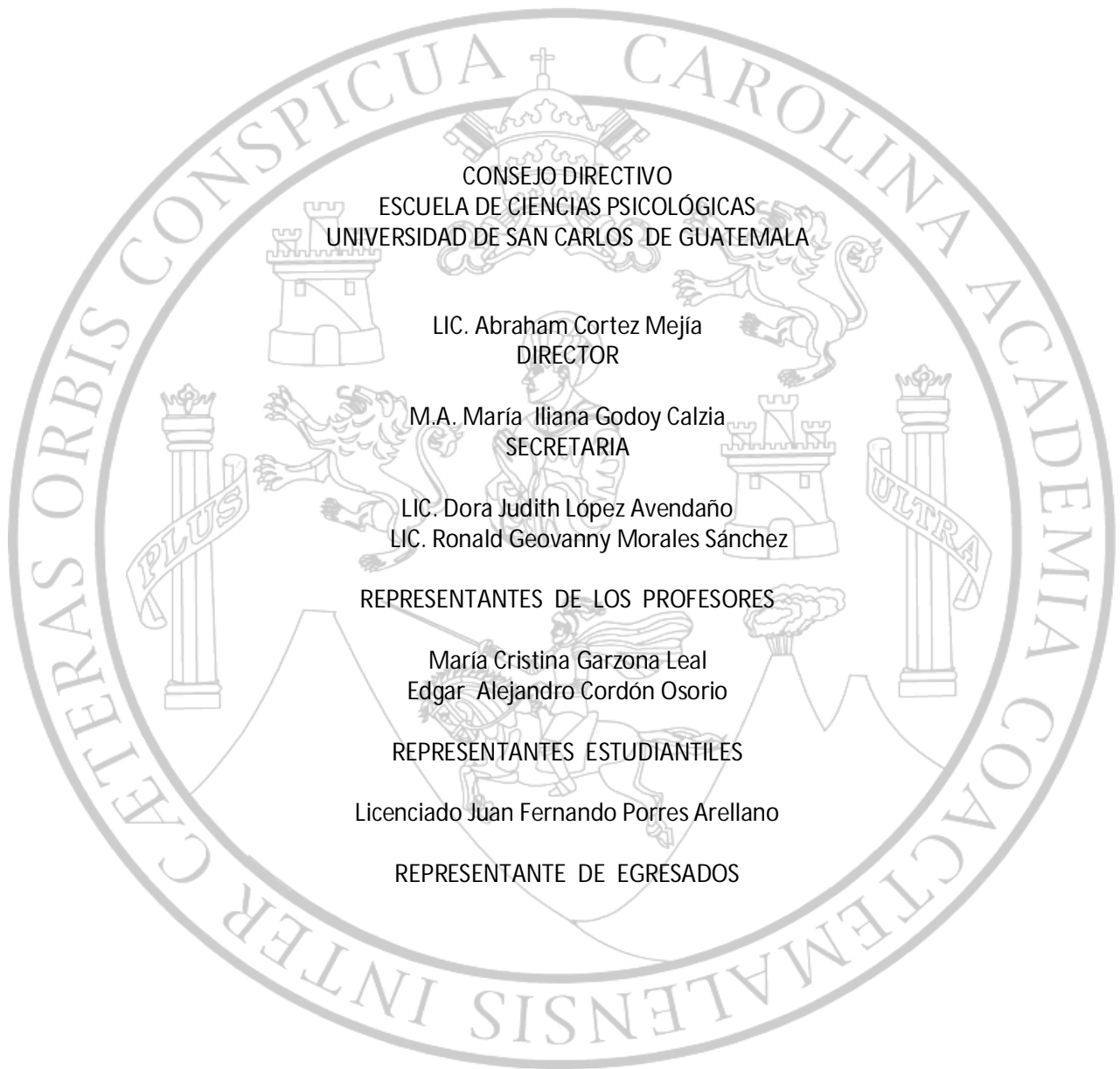
PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE

PSICÓLOGAS

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADAS

GUATEMALA, OCTUBRE DEL 2013



CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

LIC. Abraham Cortez Mejía
DIRECTOR

M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA

LIC. Dora Judith López Avendaño
LIC. Ronald Geovanny Morales Sánchez

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

María Cristina Garzona Leal
Edgar Alejandro Cordón Osorio

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano

REPRESENTANTE DE EGRESADOS

c.c. Control Académico
CIEPs.
Reg. 217-2010
CODIPs. 1874-2013

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

28 de octubre de 2013

Estudiantes

Ana Cristina Lima Sandoval
Claudia María Santos Marroquin
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGESIMO OCTAVO (28º.) del Acta CUARENTA Y OCHO GUIÓN DOS MIL TRECE (48-2013), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 23 de octubre de 2013, que copiado literalmente dice:

VIGESIMO OCTAVO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: “**ENTRENAMIENTO A ADOLESCENTES PARA AFRONTAR EL RIESGO DE CONSUMO DE DROGAS**”, de la carrera de **Orientación Vocacional y Laboral**, realizado por:

Ana Cristina Lima Sandoval
Claudia María Santos Marroquin

CARNÉ No. 2005-14166
CARNÉ No. 2005-17545

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Victor Manuel Ordóñez Oliva, y revisado por el Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los Trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

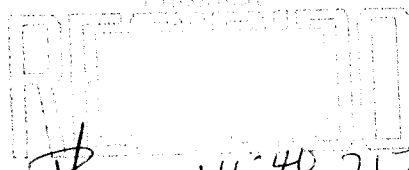


M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA

/gaby



Instituto de Ciencias Psicológicas
Investigación e Intervención



14:40 217-10

CIEPs 781-2013
REG: 217-2010
REG 217-2010

INFORME FINAL

Guatemala 07 de octubre 2013

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

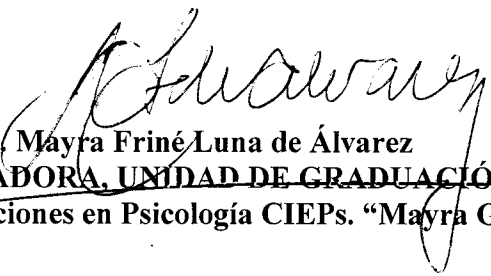
“ENTRENAMIENTO A ADOLESCENTES PARA AFRONTAR EL RIESGO DE CONSUMO DE DROGAS.”

ESTUDIANTE: **Ana Cristina Lima Sandoval**
Claudia María Santos Marroquin
CARNÉ No. **2005-14166**
2005-17545

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

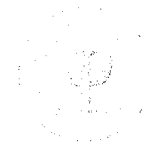
El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 02 de octubre del presente año y se recibieron documentos originales completos el 07 de octubre, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez
COORDINADORA, UNIDAD DE GRADUACIÓN
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Arelis



CIEPs. 782-2013
REG 217-2010
REG 217-2010

Guatemala, 07 de octubre 2013

Licenciada
Mayra Friné Luna de Álvarez
Coordinadora Unidad de Graduación
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“ENTRENAMIENTO A ADOLESCENTES PARA AFRONTAR EL RIESGO DE CONSUMO DE DROGAS.”

ESTUDIANTE:
Ana Cristina Lima Sandoval
Claudia María Santos Marroquin

CARNÉ No.
2005-14166
2005-17545

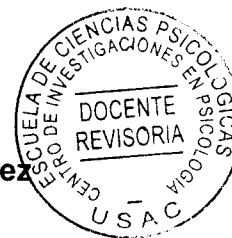
CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 23 de agosto del año en curso, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
DOCENTE REVISOR



Guatemala, 20 de junio de 2013

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora de la Unidad de Graduación
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-

Estimada Licenciada Luna:

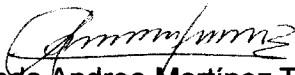
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE VIDA DEL TRABAJADOR DE LA BODEGA DE ALMACENAMIENTO EN ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL PARA EL DESARROLLO -AMID-" realizado por las estudiantes ANA CRISTINA LIMA SANDOVAL, CARNÉ 200514166 Y CLAUDIA MARIA SANTOS MARROQUIN, CARNÉ 200517545.

El trabajo fue realizado a partir del 10 de febrero 2011 hasta el 03 de junio del presente año.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,


Licenciada Andrea Martínez Trejo
Psicóloga
Colegiado No. 3972
Asesor de contenido

Licda. Andrea Martínez
PSICÓLOGA
COLEGIADO 3972



16 de junio de 2013

Licenciada
Mayra Luna de Álvarez
Coordinadora de la Unidad de Graduación
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano -CUM-

Licenciada Luna:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes: Ana Cristina Lima Sandoval carné 200514166 y Claudia María Santos Marroquín carné 200517545, Realizaron en esta institución ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL PARA EL DESARROLLO -AMID- Cuestionarios sobre relaciones laborales y motivación, Talleres de: Logros Personales, Estrés Laboral; Motivación y Comunicación con su respectiva evaluación y la aplicación de un programa de actividades de Responsabilidades, como parte del trabajo de investigación titulado: IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE VIDA DEL TRABAJADOR DE LA BODEGA DE ALMACENAMIENTO EN ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL PARA EL DESARROLLO -AMID-, ubicada en 9 calle 1-18 zona 1 en el período comprendido de abril a junio del presente año.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de Investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

Dr. Fernando A. Chávez C.
Ginecólogo-Obstetra
Colegiado No. 6,910


Dr. Fernando Antonio Chávez
Director Médico



9 calle 1-18 Zona 1 – Teléfonos: (502) 2230-2669; 2230-6717
Correo Electrónico: clnicasamid@yahoo.com
Guatemala, Guatemala, C.A.

Dedicatorias

Acto que dedico a	Dios como centro mi vida, el que me dio la vida, la inteligencia y todos los recursos que me han permitido llegar hasta aquí.
A mis padres	Sergio Santos y Claudia Marroquin de Santos. Por guiarme por el camino del bien, por ser mis proveedores, por darme su apoyo incondicional, por compartir mis alegrías y tristezas.
A mis hermanas	Zully y Sarita, por ser incondicionales. Espero muy pronto ser su madrina de graduación.
A mis sobrinos	Kristha Sofia y Santiago Sebastian.

Dedicatorias

Acto que dedico a	Dios por darme la vida, y poner en mi camino lo necesario para lograr mis metas.
A mis padres	Hugo Leonel Lima Mansilla y Silvia Sandoval de Lima Por la educación recibida, por sus enseñanzas de nunca dejarme vencer por los obstáculos y siempre ser mejor persona.
A mis hermanos	Juan Pablo y Maria Andrea Lima Sandoval, por el apoyo incondicional que siempre me han brindado.
A mis Abuelitos	Jorge Lima, Clelia de Lima, Leopoldo Sandoval y Ana Maria de Sandoval por su ejemplo de lucha y perseverancia.

Agradecimientos

- A Instituto Particular Mixto José Martí, Ciudad de Guatemala.
- A Licda. Coralia de Funes, Directora Técnica Administrativa del Instituto Particular Mixto José Martí.
- A Estudiantes de Tercero Básico plan fin de semana del Instituto Particular Mixto José Martí.
- A nuestro revisor Lic. Marco Antonio García Enríquez.
- A nuestro asesor Lic. Víctor Manuel Ordóñez Oliva.
- A Daniel Antonio Villeda Sandoval.
- A Licda. Bianca Coy.

Agradecimientos

- A Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-.
- A Dr. Fernando Antonio Chávez, Director Médico de la Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-.
- A Empleados de la Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-.
- A nuestro revisor Lic. Marco Antonio García Enríquez.
- A nuestra asesora Licda. Andrea Martínez Trejo.
- A Dr. Hugo Leonel Lima Mansilla.
- A Daniel Antonio Villeda Sandoval.
- A Licda. Bianca Coy.

ÍNDICE

Resumen.....	1
Prólogo.....	2
I. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Planteamiento del problema y marco teórico.....	4
1.1.1. Planteamiento del problema	4
1.1.2. Marco teórico.....	6
Revisión de antecedentes.....	6
Calidad de vida laboral	9
Dimensiones	11
Ventajas de la calidad de vida laboral.....	12
Los programas para la calidad de vida laboral.....	13
Desarrollo de equipos de trabajo	17
Características de los grupos de trabajo efectivos.....	18
Las bases del buen desempeño de grupo	19
Las metas de grupo de trabajo	19
Las normas de grupos de trabajo.....	20
Tipos de normas y consecuencias para el desempeño	20
Los roles del grupo de trabajo.....	21
Valores en el desarrollo organizacional	22
Los valores en el desarrollo organizacional.....	22
El proceso del desarrollo organizacional.....	23
La tecnología del desarrollo organizacional.....	23
El proceso de comunicación.....	24
Los componentes de la comunicación.....	24

El uso del lenguaje	25
La comunicación no verbal	25
La escucha eficaz.....	26
El exceso y efecto de la comunicación.....	27
Las direcciones de la comunicación.....	27
La comunicación ascendente.....	27
La comunicación lateral.....	28
Barreras de la comunicación	28
Las relaciones interpersonales.....	28
La distancia física.....	29
Las diferencias culturales.....	29
Como superar las barreras de la comunicación.....	30
Reconocimiento de las diferencias culturales.....	30
La facilitación (empowerment) de los trabajadores.....	30
Diseño del trabajo la tecnología y la innovación.....	31
Opciones para el diseño del trabajo.....	31
Simplificación del trabajo.....	31
El enriquecimiento del puesto.....	32
Los arreglos alternativos para trabajar.....	32
El impacto de la tecnología de la información.....	32
El uso de los sistemas de información.....	33
El trabajo de reingeniería.....	33
La innovación en el centro del trabajo.....	34
Estrés.....	35
Características de la persona.....	37

Síndrome general de adaptación.....	38
Trabajo repetitivo y estrés.....	39
Estrés y bienestar en el trabajo.....	39
Factores de estrés laboral.....	41
Ambigüedad y conflicto de roles.....	41
Carga de trabajo.....	42
Características del individuo trabajador.....	43
Respuestas emocionales del individuo.....	43
Respuestas biológicas.....	43
Secuelas psicológicas.....	44
Respuesta al estrés	45
El humor y el rendimiento laboral.....	45
El proceso de la innovación	47
La motivación como generadora del factor humano.....	48
Evolución de la motivación.....	49
Teorías.....	50
Teoría motivacional de Maslow.....	50
Necesidades fisiológicas.....	50
Necesidades de seguridad.....	51
Necesidades de amor y de pertenencia	51
Necesidades de estima	51
Necesidades de auto-actualización o self-actualización.....	51
La teoría ERC de Alderfer.....	52
La Teoría de apremios y necesidades de Murray.....	53
1.1.3. Delimitación.....	55

II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	57
2.1. Técnicas	7
2.2. Instrumentos	58
III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS....	59
3.1..Características del lugar y de la poblacion.....	59
3.1.1. Características del lugar	59
3.1.2. Características de la poblacion	60
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
4.1 Conclusiones	74
4.2 Recomendaciones	75
BIBLIOGRAFÍA:	76
ANEXOS:	77

RESUMEN

“CALIDAD DE VIDA LABORAL DEL EMPLEADO DE ASOCIACIÓN PARA EL FOMENTO DE LA ATENCIÓN MÉDICA INTEGRAL PARA EL DESARROLLO -AMID-”

AUTORAS: Ana Cristina Lima Sandoval

Claudia María Santos Marroquín

El propósito de la presente investigación fue realizar un estudio respecto a la importancia que tiene la calidad de vida del empleado de bodega de almacenamiento en Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral, -AMID- ubicada en, 9 calle 1-18 zona 1 especialmente en motivar a los empleados del área de bodega a mantener un nivel de vida calidad de vida. La eficacia y eficiencia, se interrelacionan en la calidad de vida variables que inciden en la forma cómo se percibe y se sienten los empleados, en relación al trabajo las circunstancias en las cuales desempeñan sus actividades laborales.

Los objetivos planteados fueron: como objetivo general: Identificar la condición de factores, relacionados con el mejoramiento del ambiente laboral y el rendimiento de los empleados. Como objetivos específicos. Diagnosticar los factores de calidad de vida laboral, dentro de la asociación. Fomentar la salud mental de los empleados que laboran en el área de bodega. Explicar la percepción de la motivación, a criterio de los empleados. Identificar áreas de fortalezas y debilidades, dentro de los empleados de bodega. La teoría psicológica aplicada como respaldo teórico, para la investigación fue la orientada a la psicología humanística de Abraham Maslow, la metodología utilizada en la investigación se basó en una búsqueda bibliográfica y en intervención de trabajo con los empleados de la bodega, a través de las técnicas de observación no dirigida y diario de campo, asimismo el instrumento que se elaboró, consistió en un cuestionario con factores precisos a evaluar al personal. El enfoque de la investigación fue descriptivo, se basó en el criterio cualitativo y se desarrolló en las instalaciones de la bodega de almacenamiento de de Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral, -AMID- La muestra involucrada en el estudio asciende a un total de 14 empleados 06 mujeres y 08 hombres.

Previo a la realización de la investigación, se plantearon las interrogantes: Qué relación existe entre el ambiente laboral y la calidad de vida del trabajador? ¿Qué factores influyen en un adecuado ambiente laboral? ¿Cómo motivar a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral? ¿Cómo reducir los niveles de estrés en los trabajadores? ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral? Las categorías que se incluyeron fueron: motivación, estrés, calidad de vida, teoría humanística de Maslow.

PRÓLOGO

La investigación que a continuación presentamos se realizó en la Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral, -AMID- proyecto, donde se analizó la situación actual de los empleados del área de bodega. Se trabajó con el universo de 14 empleados 06 mujeres y 08 hombres.

La calidad de vida laboral, en esta área, se manifestó por medio de aspectos en su mayoría positivos, tomando en cuenta que las labores que realizan, requieren que sean efectuadas en coordinación, con rapidez, eficiencia y eficacia, debido a que se trata de atención médica a seres humanos, lo cual conlleva responsabilidad en el manejo exacto de los insumos. Dentro de los objetivos planteados previamente a la investigación, tenemos los siguientes: Diagnosticar los factores de calidad de vida laboral. Fomentar la salud mental de los empleados. Explicar la percepción de la motivación, a criterio de los empleados. Identificar áreas de fortalezas y debilidades, dentro de los empleados de bodega. Proponer alternativas, para mejorar la calidad de vida laboral.

Se tomó en cuenta que los empleados, deben mantener una actitud positiva, que les permita realizar sus labores con resultados productivos, asimismo en otros roles que desempeñan. Lo cual requiere disponer de ciertos elementos que propicien el mantener un equilibrio.

Fue de importancia realizar la investigación, permitiendo conocer la situación actual respecto a cómo es percibida la calidad de vida laboral, por parte de los empleados, que es un elemento de gran importancia en la satisfacción personal y ayuda a lograr un equilibrio vital en relación con la trascendencia; traducido básicamente en estabilidad psicológica, auto estima adecuada e integración armónica entre familia y trabajo. Sin embargo, el ambiente laboral también es importante para las organizaciones, pues resulta el modo de expresión

de su cultura organizacional; en el que destaca fundamentalmente el clima organizacional y la calidad de vida en el trabajo, de donde se desprende la percepción que tiene cada miembro de lo que vive.

En la asociación y su calidad de vida laboral, se observaron ventajas en factores que propician la calidad de vida laboral en el área de bodega, sin embargo es necesario, fortalecer los aspectos positivos, lo cual generará mayor productividad laboral, y reforzar los aspectos negativos, con ello prevenir que la indiferencia, a largo plazo repercuta gradualmente afectando los resultados en la atención de las personas que acuden por servicios médicos a la asociación.

Los empleados al mantener una calidad de vida laboral, manifestaron equilibrio a nivel personal, con satisfacción a nivel familiar logra suplir sus necesidades de supervivencia con el desempeño de su trabajo, a nivel social constituyen parte de la fuerza laboral.

Los empleados no solamente perciben el trabajo como una fuente de ingresos económicos, sino también como una herramienta que les permite desarrollarse, al sentirse a gusto realizando sus tareas laborales se enfrentan a cada jornada laboral con entusiasmo y los resultados que obtienen son mejores, pues se le brinda también un enfoque humano al trabajo. La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la asociación. De ahí que la calidad de vida en el trabajo refleje la interacción entre características personales y la asociación.

Agradecemos a las autoridades, y empleados de bodega, de Asociación para el Fomento de la Atención Medica Integral, -AMID-, por su colaboración durante el proceso de la investigación, para que se logrará su culminación.

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN:

1.1. Planteamiento del problema y marco teórico:

1.1.1. Planteamiento del problema:

La calidad de vida laboral, es una filosofía que mejora la dignidad del empleado, genera oportunidades de desarrollo y progreso personal. Relacionando este principio a la presente investigación, se ha observado continuamente que en los empleados de la bodega de la Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral, -AMID- ubicada en, 9 calle 1-18 zona 1, Guatemala, específicamente en el área de bodega, en este departamento, son responsables de mantener abastecidos de los suministros como medicamentos, al personal médico y enfermeras, tareas donde los empleados deben de permanecer con respuestas cordiales y ante todo “rápidas” con su compañeros, dicha rutina debe ser manejada adecuadamente, con el fin de que el empleado dentro del ambiente laboral en la clínica se mantenga en condiciones aceptables.

En el ambiente laboral, se dan posibles desajustes en la salud mental, debido a factores que inciden y conforman una serie de efectos en la subjetividad de los empleados de la bodega afectando su desempeño laboral. Dentro de dichos factores se mencionan, las relaciones interpersonales que juegan un papel fundamental en el desenvolvimiento de las personas, ya que a través de ellas los trabajadores obtendrán refuerzos sociales del entorno, la fluidez de información la realización de tareas se efectuará de manera más óptima.

El tipo de motivación que se ejerza dentro de la empresa puede ser de mucha utilidad para lograr los objetivos, ya que si los empleados del área de bodega se encuentran desmotivados perderán el interés en el trabajo y la productividad disminuirá. Otro elemento que debe considerarse es la comunicación que se presenta entre los mandos medios y el resto de personal.

La calidad de vida puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de una organización, tal el caso de la empleados de la bodega de la Asociación para el Fomento de la Atención Medica Integral, -AMID puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto, su conocimiento proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos, permitiendo además, introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los empleados como en su satisfacción en los resultados laborales.

Al generarse el planteamiento anterior surgen las siguientes preguntas: ¿Qué relación existe entre el ambiente laboral y la calidad de vida del trabajador? ¿Qué factores influyen en un adecuado ambiente laboral?, ¿Cómo motivar a los trabajadores para mejorar su desempeño laboral?, ¿Cómo reducir los niveles de estrés en los trabajadores? ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral? La investigación se orientó a conocer la situación actual, de la calidad de vida laboral de los empleados, específicamente de la bodega de almacenamiento de la la Asociación para el Fomento de la Atención Medica Integral, -AMID- para conseguir los objetivos, se utilizaron las técnicas, selección de la muestra, la observación no dirigida y diario el instrumento que se aplicó fue un cuestionario , que permitió conocer las situación actual respecto a la calidad de vida laboral de los empleados, posterior a ello determinar según los resultados que se obtuvieron , la calidad de vida laboral. La población seleccionada, que participó en la investigación, son los empleados del departamento de bodega, 06 mujeres y 08 hombres, que oscilan entre las edades de 24 a 36 años, cursaron el nivel medio de educación, residen en las zonas cercanas a zona 01, zonas 03, 07 y 02. Como respaldo para la ejecución de la investigación se utilizó como base la teoría humanística de Maslow, a quien se le considera el iniciador de la tercera fuerza de la psicología. Una teoría sobre la motivación humana, posteriormente ampliada. Maslow formuló una jerarquía de las necesidades humanas y su teoría defiende que conforme se satisfacen las necesidades básicas, los seres humanos desarrollamos necesidades y deseos más elevados.

1.1.2. MARCO TEÓRICO

Revisión de Antecedentes

En la biblioteca de la Escuela de ciencias Psicológicas de la Universidad de Carlos de Guatemala “Dr. Julio Antonio Ponce Valdez” existen dos trabajos que hablan acerca de la Calidad de vida, uno de ellos se titula “**Factores Físicos y Emocionales que inciden en la calidad de las personas de la tercera edad**” el nombre de la autora es: Claudia Veralí Lima Lorenzo, dicha investigación se realizó en el año 2011, el objeto de estudio fue investigar los factores físicos y emocionales que inciden en la calidad de vida de las personas de la tercera edad, con el fin de identificar dichos factores físicos y emocionales que les pueden afectar en sus ámbitos de construcción.

Para ellos se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos para la recopilación de datos e información como La Observación directa no participativa, en base a una guía de forma grupal, La entrevista se realizó de forma individual, estableciendo un dialogo por medio de una serie de preguntas, La encuesta, en base a una guía con una serie de preguntas cerradas-abiertas de forma individual.

Dicha investigación plantea las siguientes conclusiones: La preocupación por el estado de salud y la disminución de las capacidades físicas es un factor que obstaculiza que el anciano institucionalizado tenga objetivos en su vida.

La problemática más frecuente encontrada en la mayoría de las personas adultas en el hogar se relaciona con necesidad de afecto, tristeza ante la institucionalización, abandono por parte de la familia y necesidad de comunicación.

Las personas adultas mayores al no tener la capacidad física para movilizarse caen en conformismo y dependencia afectiva, el cual los lleva a tener una pérdida de interés y disfrute de actividades que antes eran placenteras.

En base a las conclusiones se recomienda lo siguiente: Incorporar un servicio psicológico a la institución más personalizada para las personas de la tercera edad, y así mismo ayudar a generar un estado emocional adecuado para su salud.

Que la institución promueva algún tipo de actividades familiares cuyo objetivo sea favorecer el estado de ánimo del adulto mayor y así poder evitar sentirse abandonado o excluido del núcleo familiar. Que se capacite al personal que atiende el hogar y así lograr una mejora en el trato y atención al adulto mayor institucionalizado.

El segundo trabajo de titula **“Ansiedad y su influencia en la calidad de vida en las personas viviendo con VIH/ SIDA”**, las autoras son: Sara Ivonne Corzo Mendoza y Karen Goretti Sipac Cum, dicha investigación se realizó en el año 2012, el objeto de estudio fue la identificación de la ansiedad en los pacientes viviendo con VIH/SIDA y la influencia que tiene en la calidad de vida de estas personas. Para ellos se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos: Escala de Ansiedad de Zung y el cuestionario de Evaluación de calidad de vida (QVIH.1)

Dicha investigación plantea las siguientes conclusiones: Las personas que viven con VIH, reciben el diagnóstico como una sentencia de muerte ocasionándoles importantes desequilibrios a un nivel físico y psicológico a raíz del estigma asociado al fenómeno, y en ocasiones aunando a la falta de sensibilidad y empatía del personal salubrista encargado de dar a conocer el diagnóstico.

La percepción de la calidad de vida, está asociada a factores psicosociales como la disponibilidad o no apoyo social y emocional, información de tratamiento farmacológico disponible y la adherencia al mismo, como también, la propia percepción sobre la enfermedad.

La intervención psicológica psicología en las personas viviendo con VIH, resulta fundamental, pues permite especificar el perfil del paciente, con el propósito de diseñar estrategias ajustadas a las necesidades del mismo.

El apoyo social implica un patrón duradero de vínculos sociales continuos o intermitentes que desempeña un papel significativo en el mantenimiento de la integridad de la persona al promover apoyo emocional, orientación cognitiva y consejo.

La presencia de apoyo social puede contribuir directamente sobre la salud. Las personas con mayor satisfacción con el apoyo social percibido toleran mejor el tratamiento antirretroviral, presentan mejores tasas de adhesión al tratamiento e informan de un mejor bienestar subjetivo.

En base a las conclusiones se recomienda lo siguiente: motivarlos a tomar conciencia del poder social que poseen y responsabilizarse de su labor como agentes generadores de cambio, haciendo uso adecuado de la influencia que ejercen, buscando el beneficio de la población que atienden. Promover la formación y preparación del personal respondiendo específicamente a las necesidades de la sociedad.

Fomentar en los educandos, las virtudes de sensibilización y empatía ante los grupos vulnerables, con el objetivo de minimizar el estigma al cual son sometidos los mismos.

Se concluye que ninguna de las dos tesis anteriormente mencionadas tiene relación con nuestra tesis titulada **“Importancia de la Calidad de Vida del Trabajador de la Bodega de Almacenamiento en Asociación para el fomento de la atención médica Integral para el Desarrollo -AMID-”**, ni en el contenido ni en la forma en que han sido abordadas.

Calidad de vida laboral:

En el transcurrir de la historia, el hombre ha expresado una serie de expectativas sobre el concepto de calidad de vida en el trabajo relacionado a ello, también ha establecido la relación con la satisfacción laboral; "Gordon, R. Judith.¹ basándose en esta consideración menciona necesariamente tener un concepto de la calidad de vida en el trabajo, el cual concreta algo complejo debido a las series de indicadores que se involucran en dicho concepto, entre los que podemos mencionar: niveles de ingreso, salud ocupacional, calidad del medio ambiente laboral, basamento jurídico, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar social de los trabajadores, etc."

Dado el tiempo que las personas pasan en su trabajo, debemos estar conscientes de las implicaciones y consecuencias que tiene en sus vidas, la calidad de vida en el trabajo tiene repercusiones significativas en la calidad de vida emocional, y en el equilibrio socio-emocional y afectivo que pueden lograr o no los seres humanos. Lo anterior es válido para cualquier tipo de relación laboral: un grupo de profesionales, una organización de expertos consultores, una micro organización y también en las grandes organizaciones. Si bien es cierto, la dinámica y las relaciones entre las personas serán diferentes en cada caso, dado que existe un nexo íntimo entre la estructura organizacional y los procesos psicosociales inherentes a la misma.

La calidad de vida en el trabajo se basa en el principio que los trabajadores son humanos que deben ser desarrollados; el trabajo debe tener una concepción positiva cuyo objetivo sea el enaltecer el aspecto humano del trabajador, permitiendo que él mismo pueda desempeñar otros roles tales como: padre, cónyuge, familia, etc., ya que el trabajo con sentido netamente humano, lleva consigo lo mejor para el trabajador en todas las áreas que afectan su

¹ Gordon, R. Judith. "Comportamiento Organizacional" 5ta. Edición, Editorial Prentice Hall. México 1997. Página 152.

desempeño en la organización, lo cual trae como consecuencia que se requiere disponer de ciertos indicadores, en el sentido de mantener un equilibrio entre el trabajador, la organización y el ambiente.

Desde un punto de vista simple y sesgado, la calidad de vida ha sido tomada entre los marcos de referencia que establece el binomio satisfacción e insatisfacción de necesidades. Al respecto han surgido controversias por las ambigüedades en torno a las abstractas interpretaciones de términos como: felicidad, bienestar, riqueza, desarrollo, posibilidad de consumo, insatisfacción de: necesidades, pobreza, conformidad, satisfacción, crecimiento económico, acumulación, entre otros que se homologan como sinónimos entre sí, que varían en cada contexto o cuando se trasnochan algunos paradigmas o transitorios debates; lo cual, indudablemente, nos aleja de una unanimidad teórica y de parecer por cuanto no hay coincidencia plena entre las disciplinas que se han encargado de su estudio e implementación.

La especial importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo, estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la organización. De ahí que la calidad de vida en el trabajo refleje la interacción entre características personales y organizacionales.

La calidad de vida en el trabajo es una filosofía, un set de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía Organizacional.

Los movimientos humanistas señalan, la importancia de la satisfacción, de las necesidades del personal empleado en una organización. En orden la eficacia y eficiencia organizacional.

Los modelos y movimientos que toman como prioridad la calidad de vida laboral, coinciden en los últimos años como renovados argumentos que van en la misma dirección.

Entendemos por calidad de vida laboral, el grado de satisfacción y bienestar físico, psicológico y social experimentado por las personas en su puesto y en su entorno de trabajo.

Dimensiones:

- **Objetiva:** relacionada con las condiciones de trabajo (Ecológicas, materiales, técnicas, contractuales, salariales, de seguridad e higiene, de protección social, de estabilidad laboral, de estructura organizacional, de diseño de puesto, etc.)
- **Subjetiva:** asociada a las percepciones y valoraciones sobre la mejorabilidad de las condiciones laborales sobre el estrés laboral, experimentado sobre el ambiente social (tanto en lo concerniente en las relaciones horizontales con compañeros de trabajo, como en las verticales, del trato recibido de la dirección sobre el clima organizacional sobre la estructura percibida de oportunidades de promoción sobre el grado en que se siente que el trabajo contribuye al propio desarrollo personal, etc.

Para los autores “González, P. Peiró J. y Bravo, M.”² el desarrollo teórico sobre el tema, y la investigación en las últimas décadas, fue impulsada en los años 70. La mayor producción científica en relación a la calidad de vida laboral se lleva a cabo en los años 80. En los años 90 aunque esta producción haya disminuido el interés por la calidad de vida laboral continúa siendo además de

² González, P. Peiró J. y Bravo, M. “Técnicas de Investigación Multinivel en Las Organizaciones” Editorial Eudema España. Edición 1996. Página 34

relevante y actual para todos los que se involucran en el mundo de las organizaciones.”

El interés por la calidad de vida laboral, surgió inicialmente en el mundo académico, los trabajos del instituto Tavistok de Londres en 1947, que evolucionaron desde un enfoque sociopsicológico hacia el socio técnico son considerados precursores de este movimiento. Sin embargo el interés por el tema ya estaba presente en otros movimientos sociales de los años 30 “Derechos de los trabajadores protección de jóvenes y mujeres”.

De los años 50 “Relaciones humanas enfoque sociotécnico” de los años 60 Dirección Democrática Enriquecimiento del puesto de trabajo, Participación en el trabajo. Los antecedentes del movimiento de calidad de vida laboral que influenciaron sus posteriores desarrollos fueron La democracia industrial, países escandinavos, y el desarrollo organizacional, Estados Unidos.

El primero hace énfasis en la búsqueda de alternativas, que hagan posible la flexibilidad y la participación de todos en la planificación y la realización de trabajo. El segundo enfocaba la eficacia y eficiencia organizacional y desarrollo humano.

La diferencia entre ellos esta en la importancia dada a los objetivos que cada uno se propone , lo que uno a estos movimientos es el objetivo de dar una mayor calidad de vida a las personas en su entorno laboral.

Ventajas de la calidad de vida laboral:

- Disminuye el ausentismo
- Reduce accidentes
- Disminuye conflictos laborales
- Genera mayor involucramiento
- Aumenta el Rendimiento
- Mejora la armonía laboral
- Elevada motivación

- Disminución de quejas
- Mayor satisfacción en el empleo
- Mejor eficiencia en la organización
- Menor rotación en el empleo

Los programas para la calidad de vida laboral:

“Walton, R.E.³ describe que los programas para la calidad de vida laboral (CVL) incorporan muchos principios del enriquecimiento de los puestos y el rediseño socio técnico a esfuerzos generales para mejorar la calidad de la situación laboral. Estos Programas empezaron en los años 60 como vía para asegurar lo siguiente:

- La remuneración adecuada y justa,
- El entorno laboral seguro y sano
- El crecimiento y desarrollo personales
- La satisfacción de necesidades sociales en el centro de trabajo
- Los derechos personales la compatibilidad entre las actividades laborales y las no laborales y la influencia social de la vida laboral.”

Los programas para la calidad de vida laboral casi siempre incluían la solución participativa de los problemas, el enriquecimiento de los puestos, los sistemas de premiación innovadores y las mejoras al entorno laboral. Hoy los elementos de los programas de la calidad de vida laboral están incluidos en la administración para la calidad total, la delegación de facultades a los empleados (empowerment) o incluso las organizaciones amables para la familia.

Al fortalecer la calidad de vida laboral han alentado a los trabajadores a participar con la gerencia para tomar decisiones, respecto a problemas y oportunidades del centro de trabajo como medio para aumentar la eficacia

³ Walton, R.E. “Calidad de Vida en el Trabajo”. Editorial Cambridge New York. Edición 1973. Página 11.

organizacional y mejorar la satisfacción, el compromiso y el desempeño de los empleados. Además de la solución participativa de problemas, los programas de calidad de vida laboral han reestructurando la naturaleza básica de los puestos, y sistemas de trabajo. Adaptando los premios a los procesos de trabajo, y los resultados deseados, así como mejorado el entorno laboral.

Los programas de calidad de vida laboral, han alentado a los trabajadores a trabajar con la gerencia, para tomar decisiones respecto a problemas y oportunidades del centro de trabajo, como medio para aumentar la eficiencia organizacional, y mejorar la satisfacción, el compromiso y el desempeño de los empleados. Además de la solución participativa de problemas, adoptado los premios a los procesos de trabajo y los resultados deseados así como mejorado el entorno laboral.

La tabla compara y contrasta tres generaciones, donde de promovió la calidad de vida laboral, en los años setenta (primera generación) a principios de los años ochenta (segunda generación) y a finales de los años ochenta (tercera generación)

“London, M.,⁴ menciona que con frecuencia estas tres generaciones existieron en secuencia en una sola organización conforme esta iba adquiriendo más experiencia en el uso de los principios de la “calidad de vida laboral.

	Primera Generación	Segunda Generación	Tercera Generación
Estructura Integración	La calidad de Vida Laboral afuera/paralela a la estructura organizacional regular. Percibida como un Programa.	Cierta integración de la calidad de vida laboral, con una estructura organizacional normal.	La calidad de vida laboral inseparable, a la estructura organizacional normal: La estructura organizacional se aplanan.

⁴ London, M. “Agentes de Cambio Las Nuevas Funciones una Estrategia de Innovación para Profesionales de Recursos Humanos”. Editorial Prentice Hall. San Francisco, 1988. Páginas 142-143

Adaptación	La reestructura de la Calidad de vida laboral impuesta, externamente por expertos/ autoridad centralizada.	La estructura de la calidad de vida laboral, muestra algunas adaptaciones y variaciones locales.	Cada estructura local de la calidad de vida laboral, es única para el entorno laboral particular.
Centralización	La estructura de la calidad de vida laboral centralizada.	La estructura de la calidad de vida laboral está parcialmente centralizada y parcialmente descentralizada.	La estructura de la calidad de vida laboral es descentralizada.
Participación	La estructura de la calidad de vida laboral solo involucra a empleados	La estructura de la calidad de vida laboral involucra a muchos o a casi todos los empleados	La estructura de la calidad de vida laboral, incluye a todos los empleados.
Proceso Toma de Decisiones	La toma de decisiones es prerrogativa de la gerencia. Calidad de vida laboral proporciona insumos para las decisiones de la gerencia	Va desde la responsabilidad de la calidad de vida laboral para algunas decisiones a discreción de los administradores, hasta los administradores removidos de las decisiones laborales diarias.	Los roles de la administración,, los no administradores y el sindicato se vuelven definir. Ahora las decisiones las toman los más próximos a su impacto. La organización es administrada de manera conjunta en todos los niveles.
Facilitación	Recursos externos centralizados proporcionan la facilitación.	La facilitación se mueve dentro de un control local descentralizado.	Cada empleado adquiere capacidades como facilitador y adopta el rol se necesita.
Capacitación y Educación	Fuentes externas centralizadas proporcionan y determinaban la necesidad	Grupos identifican sus propias necesidades, de capacitación y las arreglan conforme se necesitan. El punto focal está en las capacidades que se necesitan para el proceso, de la calidad de	La capacitación se determina localmente, y se aplica para incluir cualquier proceso o capacidad laboral necesarios. Todos adquieren capacidades en procesos de la calidad de vida laboral y

		vida laboral, para todos los participantes.	administración en la organización, incluyendo proyectos financieros etc.
Relación Sindicato/Gerencia	La relación formal entre sindicato y administración de adversarios. Se dedica mucho tiempo a crear comunicación informal, respeto y confianza.	Las relaciones entre sindicato y gerencia, adquieren un tono de mas colaboración, y cooperación. Las dos partes van y vienen entre el rol de colaboración y el de adversario conforme se necesita	La relación de colaboración entre sindicato y gerencia se formaliza o los roles se redefinen conforme se van borrando las diferentes tradicionales entre administradores y no administradores.
Contenido Temas	Los asuntos son periféricos al negocio y tienden a concentrarse en lo material	La amplia gama de temas va mas allá de los ambientales e incluye asuntos relativos a empleados sindicato, planificación, política, negocios y trabajo diario. Las limitaciones son el contrato y la política de la compañía.	No hay diferencia entre los asuntos de la calidad de vida laboral y los demás asuntos. Todas las ideas son consideradas. El contrato y la política de la compañía se fundan en la calidad de vida laboral. “

Otros aspectos de la calidad de vida laboral, incluyen el apoyo y la participación del sindicato en el proceso, la participación voluntaria de los empleados, la garantía de la seguridad de empleo, los programas de capacitación para la solución de problemas de equipo el inicio de los esfuerzos para el rediseño de puestos, la disponibilidad de capacitación la participación de los trabajadores en la planificación y los pronósticos, las juntas periódicas entre trabajadores y gerencia para su rendimiento laboral, y la respuesta a las preocupaciones de los empleados. Las investigaciones, sobre mejorar la calidad de vida laboral, ofrecen bastante evidencia de la efectividad.

La participación de los trabajadores ha sido ligada a porcentajes bajos de motivos de queja, tasas bajas de ausentismo, menos acciones disciplinarias actitudes más positivas en los trabajadores.

Desarrollo de equipos de trabajo:

“Según Gordon, R. Judith,⁵ describe los tipos de grupos de trabajo como: un grupo de trabajo incluye a dos o más personas dentro de un entorno laboral, donde de alguna manera colaboran para alcanzar metas, de su grupo y de la organización, para producir los resultados deseados.”

Entre otras actividades, puede enfrentar y resolver problemas, explorar posibilidades o alternativas en forma creativa, o ejecutar planes bien elaborados, para que el trabajo en conjunto con sus compañeros, se realice de forma más eficiente, y al obtener mejores resultados en la ejecución de las tareas, la calidad de vida laboral será óptima.

Los Grupos pueden ser formales e informales, los grupos Formales, por ejemplo el departamento, de contabilidad, o como la investigación en estudio, el Departamento de bodega, de Almacenamiento en Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo –AMID-

Son los que cuentan con sanción oficial, y han sido organizados por una autoridad administrativa o de otro tipo, con el propósito de que se cumplan con las metas de la organización.

Los grupos informales, por otra parte son los que surgen de manera espontánea en una organización, o dentro de grupos formales. Estos se pueden formar con razón de la amistad de los compañeros de trabajo o intereses compartidos, de diferentes grupos formales.

Por lo general las personas ingresan a grupos informales en forma voluntaria, mientras que en los grupos formales, no tienen opciones, pues son las autoridades de la institución quienes los conforman.

⁵ Gordon, R. Judith. “Comportamiento Organizacional” 5ta. Edición, Editorial Prentice Hall. México 1997. Página 169.

Características de los grupos de trabajo efectivos:

¿Qué características requieren los grupos de trabajo para funcionar debidamente? En primer término, los grupos de trabajo efectivos se suelen formar porque existen metas e intereses en común. Los equipos que se forman tan solo debido a las necesidades en común, tal vez no sean tan eficaces.

Los autores "Napier R.W. y Gershenfeld M.K.⁶ hacen mención que un grupo efectivo es atractivo y está unido. Al decir atractivo, que representa la medida en que las personas quieren pertenecer al grupo, aumenta conforme se considera que el grupo coopera mas, adquiere prestigio, fomenta la interacción entre los miembros del grupo, es relativamente pequeño, sin embargo los demás lo perciben como un grupo de calidad. La pertenencia del Grupo puede perder su atractivo si los miembros nuevos del grupo de trabajo sienten que este impone exigencias ilógicas a las personas, si algunos miembros lo dominan con demasiada frecuencia, o si hay competencia entre sus miembros"

Cuando un grupo deja de satisfacer las necesidades del individuo, la pertenencia del grupo pierde su atractivo. Conforme el atractivo de pertenecer al grupo va decayendo, las personas se van esforzando menos por rendir adecuadamente, y por alcanzar las metas del grupo.

Asimismo los autores: "Norris D. y Niebuhr R.,⁷ Describen que los grupos unidos o de cohesión, es decir los que establecen una cohesión interpersonal entre sus miembros, logran mayor desempeño, satisfacción, calidad de vida laboral, y consecución de metas. La unión se da con más facilidad en grupos pequeños, y homogéneos y estables, aun cuando un exceso de cambios de los miembros, en un plazo breve perjudica la unión." Los trabajadores muchas veces se sienten atraídos por grupos muy unidos porque estos están verdaderamente

⁶ Napier R.W. y Gershenfeld M.K. "Grupos Teoría de Una Experiencia". 4ta. Edición, Editorial Houghton Mifflin, Boston. 1999. Página 34.

⁷ Norris D. y Niebuhr R. "Variables de Grupo y El Éxito de Juegos". Editorial McGraw-Hill, New York. 1980 Página. 301.

comprometidos con la tarea y ofrecen una identidad fuerte a los miembros de la organización.

Conforme los grupos unidos van trabajando juntos se van uniendo incluso más, pero aunque el aumento de la unión puede producir resultados, positivos en muchas situaciones puede derivar en menor productividad.

Otro término de grupo de trabajo efectivo lleva un fuerte proceso, los miembros comparten metas y utilizan los recursos del grupo para alcanzarlas, el equipo cuenta con mecanismos para fomentar las diferencias de opinión, pero es capaz de manejar los conflictos que se podían presentar.

El grupo trata los errores, como si fueran oportunidades para aprender y mejorar, por consiguiente, fomenta la creatividad y los riesgos aceptados. En cuarto término, los grupos con alto desempeño, cada vez depositan más en sus trabajadores, la responsabilidad de tomar decisiones y administrar las actividades del grupo. Los miembros del grupo crean un clima de confianza se comunican en forma abierta y honesta. Los equipos revisan y evalúan su desempeño con regularidad con el propósito de identificar los renglones, en los que pueden mejorar.

Las bases del buen desempeño de grupo:

Las metas, normas roles y configuración estructural del grupo contribuyen en forma significativa a su desempeño. El diagnóstico de estas características del grupo representa el primer paso para garantizar que los miembros puedan encontrar un enfoque común para sus actividades, adopten expectativas compartidas respecto a los compartimientos indicados, asuman roles funcionales dentro del grupo y se comuniquen con eficacia.

Las metas de grupo de trabajo:

Los miembros de los grupos de trabajo, comparten metas que se centran en el desempeño y facilitan la consecución de las metas de la organización.

Las metas formales son las que están definidas específicamente en forma oral o escrita, y por lo general guardan una relación directa, con las metas y la misión de la organización o con el objeto de su existencia.

Las metas informales son las que están implícitas en las acciones de los miembros del equipo, pero no están definidas explícitamente, y pueden contribuir a la consecución de las metas de la organización o impedirlos. Llegar a un acuerdo sobre las metas grupales aumenta la cohesión o la unión del grupo.

Al no existir una meta clara relacionada con el desempeño, que sirva de punto focal primario para el grupo es una de las principales causas de fracaso de los equipos, comúnmente carecen de metas convenidas.

Los miembros del grupo deben estar conscientes de que en la mayoría de los casos el mejor camino para alcanzar sus metas personales y mantener calidad de vida laboral, es ayudando al grupo de trabajo a alcanzar sus metas.

Las normas de grupos de trabajo:

Las normas son las expectativas informales que rigen el comportamiento del grupo y los miembros de la organización, en otros casos las normas pueden referirse a la escasa o nula participación de los trabajadores en la toma de decisiones, a un entorno laboral formal, comunicación formal, así como la dependencia de las decisiones tomadas por quien dirige la organización.

En ocasiones, las normas se desarrollan en razón de la interacción de los miembros del equipo conforme van reforzando ciertos comportamientos y desalentando otros.

Tipos de normas y consecuencias para el desempeño:

Existe una clasificación que señalan que las normas tienen diferente importancia para el funcionamiento de la organización. Las normas fundamentales guían el comportamiento esencial para la misión central de la organización.

Las normas fundamentales incluyen expectativas respecto a la asistencia, la producción, la toma de decisiones y la aceptación del liderazgo. Las normas periféricas: guían los comportamientos que son importantes pero no esenciales para alcanzar las metas o la misión de la organización.

Otra clasificación se concentra en la cantidad que se espera de un comportamiento, la norma ideal inalcanzable describe un comportamiento en el cual se considera que más quiere decir mejor. La norma del valor preferido describe un comportamiento en el cual tanto el exceso como la escases de un comportamiento, producen la desaprobación de los miembros del grupo.

Las normas de un grupo de trabajo, facilitan la realización de las metas, las normas fundamentales de productividad, participación y apertura coadyuvan a mejorar el desempeño del grupo, y por ende la calidad de vida laboral.

“Jackson, A.,⁸ asume el cumplimiento de las normas, como un grupo refuerza las normas que expresan sus valores centrales, facilitan su supervivencia, sirven para pronosticar el comportamiento de los miembros del grupo, evitan que se presenten incómodos problemas interpersonales y aclaran la identidad del grupo. El cumplimiento de las normas tiende a aumentar conforme disminuye el tamaño del grupo, o conforme aumenta su homogeneidad, visibilidad o estabilidad. El diagnóstico de las normas del equipo y su cumplimiento contribuye a explicar el desempeño del grupo”

Los roles del grupo de trabajo:

En los grupos de trabajo, que reflejan calidad de vida laboral, las personas asumen una serie de roles, es decir, el conjunto de comportamientos esperados asociados con un trabajo particular y con funciones o posiciones no laborales.

⁸ Jackson, A. “Conceptual Un Modelo de Una Medición”. Editorial Data, New York. 1989. Página 26.

- Los roles de las Tareas: Se concentran en el cumplimiento de las tareas o metas, un empleado puede fungir de coordinador de actividades, encargado de buscar o proporcionar información, evaluador de estrategias para resolver problemas o instaurador de dichas estrategias.
- Los Roles del Mantenimiento: Los roles como conciliador, animador o portero coadyuvan a elevar y mantener el desempeño del grupo. No se concentran tanto en las tareas como en los procesos del grupo. La persona que cumpla con el rol de observador del grupo, dentro de los roles de mantenimiento, aportara mucho a la eficacia del grupo, porque estará atento a las operaciones del grupo y ofrecerá retroalimentación en cuanto a la calidad del desempeño del equipo.
- Los Roles Individuales: Mientras que los roles de las tareas y del mantenimiento suelen ser funcionales y constructivos, los roles individuales tienden a ser disfuncionales o destructivos para el grupo, sencillamente porque colocan las necesidades individuales, por encima del grupo. Otros roles individuales son los que manifiestan el comportamiento de una persona que busca reconocimiento, se resiste al avance del grupo o evita con su pasividad las actividades del grupo.

Valores en el desarrollo organizacional:

El desarrollo mismo de la organización: puede considerarse como un sistema de tres elementos relacionados entre sí, valores o principios, procesos o gtrámite y tecnología:

Los valores en el desarrollo organizacional:

Los autores “Newton Marquiles Antony P. Raia.,⁹ afirman que existe un principio de valores y principios fundamentales, relativos al hombre y de su trabajo en el contexto de la organización el cual tiene una influencia poderosa en el proceso y la tecnología para crear organismos más funcionales.”

1. Brindar oportunidades para que las personas funcionen como seres humanos y no en calidad de elementos del proceso de producción. Brindar oportunidades para que cada miembro de la organización, así como la organización misma desarrollen toda su potencialidad.
2. Procurar aumentar la eficiencia del organismo en función de todas sus metas
3. Procurar crear un medio ambiente en el que sea posible encontrar trabajo estimulante, que ofrezca el interés de una prueba para vencer.
4. Proporcionar oportunidades a miembros de la organización que influyan en la forma de desempeñar el trabajo en la organización y en el medio ambiente
5. Tratar a cada ser humano como persona que tiene un conjunto completo de necesidades, todas la cuales son importantes para su trabajo y para su vida.

El proceso del desarrollo organizacional:

EL proceso o trámite del desarrollo de las organizaciones consiste en la recopilación de datos en diagnosticar las organizaciones y en intervenir activamente.

La tecnología del desarrollo organizacional:

Consiste en un conjunto que crece aceleradamente de procedimientos técnicos y de métodos que vienen de las ciencias de la conducta. Consiste

⁹ Newton Marquiles Antony P. Raia. “Desarrollo Organizacional Valores, Proceso y Tecnología” Editorial Diana, México 1986. Página 15.

en perfeccionar las formas en que los sistemas culturales técnicos administrativos y personales actúan entre sí, así como en la manera en que los organismos se vinculan en el medio ambiente externo.

El proceso de comunicación:

La buena comunicación se caracteriza porque se de dos sentidos, la comunicación fluye de un individuo o grupo a otro, y después la retroalimentación, vuelve a la persona original, formando un círculo cerrado.

Se inicia cuando una personal, el emisor quiere comunicar un mensaje, el emisor primero codifica una mensaje, es decir lo expresa, de una manera que sea entendido, EL emisor después transmite envía el mensaje o lo transmite por medio de un canal, que es el vinculo formal e informal entre dos partes, usando un medio concreto para transmitir el mensaje.

Luego el receptor capta, el mensaje y trata de entenderlo decodificando lo que ha recibido, que implica escuchar con atención, El receptor ofrece al emisor cierta retroalimentación que demuestra que la emisión ha sido captada. El modelo de la comunicación en dos sentidos incluye los siguientes componentes; codificación, transmisión, transmisión, decodificación, retroalimentación y ruido.

Los componentes de la comunicación:

Codificación: La persona que quiere trasmitir una idea, primero determinar cómo lo expresara.

Transmisión: Después de haber codificado el mensaje, el emisor lo transmite.

Decodificación: La codificación y la decodificación, se realizan dentro de los marcos de referencia de los comunicadores, es decir una visión de la situación que es consecuencia de la interacción.

Retroalimentación: Se refiere al reconocimiento del receptor de que ha recibido el mensaje, brinda al emisor información de que el receptor comprendió el mensaje enviado.

El uso del lenguaje:

Con frecuencia se es incapaz de reconocer las repercusiones de las sutilezas del lenguaje, ignorando el hecho de que las tonalidades de la idea tienen enormes consecuencias en la comunicación. Las palabras que se utilizan para codificar un mensaje influyen en la calidad.

La comunicación no verbal:

“M. I. Knapp,¹⁰ se refiere a los gestos, movimientos, objetos materiales, tiempo y espacio que se usan para aclarar o confundir el significado de la comunicación verbal.

Las señales no verbales tienen cinco funciones:

Repetir: El mensaje que la persona está pronunciando verbalmente.

Contradecir: El mensaje que la persona está tratando de transmitir.

Sustituir: El mensaje Verbal.

Complementar: Un mensaje verbal.

Acentuar: O subrayar el mensaje verbal.

Los emisores pueden usar la comunicación no verbal a propósito, con el fin de aumentar las repercusiones de su comunicación verbal, pero las señales no verbales también pueden transmitir mensajes que no se pretendían.

¹⁰ Knapp, M. I. “Comunicación No Verbal en Interacción Humana” Editorial Holt Rinehart y Winston New York. 1972. Página 36.

La escucha eficaz:

El Lenguaje y las señales no verbales, influyen primordialmente en la forma, en que el emisor codifica la información, la escucha afecta la calidad de la descodificación por parte del receptor. Así pues escuchar resulta central para la comunicación.

Los autores, “Rogers, C.B. Farson, R.E.,¹¹” asumen que las deficiencias en la escucha, se presentan cuando las personas no prestan debida atención al mensaje transmitido no entienden el lenguaje usado para codificar el mensaje, no dedican tiempo suficiente para descodificar el mensaje o pasan por alto las señales no verbales que acompañan al verbal. Muchas de estas deficiencias se resuelven escuchando de forma activa. Escuchar en forma activa, significa escuchar tanto lo que dice como los sentimientos que están tras el mensaje”

La persona que escucha en forma activa tiene que tomar en cuenta el Significado entero, de lo que dice el emisor y no solo el significado superficial o parcial. Cuando alguien que está escuchando en forma activa ha analizado los sentimientos que van unidos a lo comunicado también debe reconocer estos sentimientos como parte de la retroalimentación.

Las técnicas para la escucha activa serán captar las señales no verbales, así como las verbales, el receptor que escucha en forma activa puede presentar la retroalimentación en parafraseado el mensaje del emisor, es decir repitiendo a su manera. Por otra parte el receptor, puede corroborar su percepción, es decir describir cómo percibe el estado interior del emisor en el momento de comunicarse con el propósito de confirmar si ha entendido el mensaje.

¹¹ Rogers, C.B. Farson, R.E. “Escucha Activa Psicología Organizacional”. Editorial Thee Fress, E.E.U.U. 1967. Página 255

El exceso y efecto de la comunicación:

Generalmente, las personas envían una cantidad excesiva o escasa información, y la persona que recibe la información puede tener un exceso o un defecto de comunicación.

El exceso de información, este se presenta cuando la persona, está sujeta a fuertes restricciones de tiempo, cuando hay demasiadas exigencias en el trabajo, o se requiere mucha coordinación con personas de otros puestos.

Por otra parte se puede no haber recibido, información suficiente para cumplir con una tarea, o entender la situación. En este caso el resultado sería un defecto de información. La insuficiencia de información, se suele presentar cuando el emisor no tiene grandes deseos de comunicarse, como cuando la persona funciona aislada a otros miembros de la organización. La presencia de medios electrónicos en la comunicación han disminuido la frecuencia, de la insuficiencia de información.

Las direcciones de la comunicación:

La comunicación puede seguir una dirección descendente, ascendente o lateral que reflejara la estructura de la organización. Estos factores de la estructura pueden facilitar o entorpecer la comunicación.

Los mandos medios difunden información entre sus subalternos. Los administradores de niveles bajos transmiten mensajes al personal de base. Cada uno de los administradores se comunica en sentido descendente dentro de la organización, es decir con las personas que están debajo de ellos en la jerarquía de la organización.

La comunicación ascendente:

Se refiere a los mensajes, que los empleados envían a sus administradores o a otros que ocupan puestos más altos dentro de la organización. También se puede dar fuera del trabajo de la persona.

La comunicación lateral:

No toda la comunicación se da en forma ascendente o descendente de la jerarquía oficial de la organización. Con frecuencia las personas envían mensajes a terceros de su mismo nivel dentro de la organización.

La comunicación directa entre los subalternos suele ser más veloz y exacta, aunque también se pueden presentar distorsiones al codificar, transmitir o descodificar, la comunicación lateral normalmente facilita la resolución de problemas y la coordinación del trabajo propicia que se desarrolle en toda la compañía una visión de las metas y preocupaciones de la organización.

Barreras de la comunicación:

Aun cuando el proceso de comunicación es relativamente sencillo, las deficiencias de la comunicación son evidentes en las organizaciones. Los prejuicios de percepción y atribución, las relaciones interpersonales, la estructura de la organización, la distancia física y las diferencias culturales pueden erigir barreras para la comunicación.

Las relaciones interpersonales:

El carácter y la historia de las interacciones entre personas influirán, en su comunicación.

El carácter y la historia de las interacciones entre las personas influirán en su comunicación de cuatro maneras, el grado en que una persona confía en la otra es un factor fundamental.

La confianza tiende a facilitar una comunicación más exacta y abierta. Cuando las personas o los grupos desconfían unos de otros, la comunicación es más limitada y reservada.

En segundo lugar, el emisor o receptor que tiene influencia y poder sobre la otra parte también podría inhibir la comunicación. Las repercusiones de las

diferencias de poder se exageran incluso más si el emisor usa la comunicación para promover su avance dentro de la organización.

En tercer lugar los grupos a los que pertenecen el emisor y el receptor respectivamente, tal vez tengan normas diferentes en cuanto al carácter y la calidad de la comunicación, lo cual influirá en su velocidad y exactitud. En cuarto lugar, las actitudes de cada persona o grupo hacia la colaboración y la competencia también pueden afectar la calidad de la comunicación, las partes que con actitudes competitivas definen el conflicto como una situación de ganar perder

Solo persiguen sus propias metas, entienden y exageran sus propias necesidades y subrayan exclusivamente las diferencias de posiciones o la superioridad de su propia posición.

La distancia física:

Tiene consecuencias evidentes en la comunicación. Las personas que están cerca se pueden comunicar frente a frente con la facilidad, constatar la exactitud de su comunicación solicitando retroalimentación y revisar su

comunicación. Conforme aumenta la distancia física, el ruido también aumenta, creando mayor distorsión en la comunicación. En la actualidad los medios electrónicos disminuyen los problemas creados por la distancia física

Las diferencias culturales:

Los autores, "Johnson D.W. y Johnson F.P.,¹² afirman que la cuestiones interculturales pueden afectar la calidad de la comunicación, la comunicación eficaz requiere que se descodifiquen los valores, motivos, aspiraciones y supuestos básicos que operan en los ámbitos geográficos, ocupacional, funcional o de clase social. Asimismo se debe comprender que se proceden de diferentes culturas, no necesariamente la mejor."

¹² Johnson D.W. y Johnson F.P. "Un Grupo de Teoría Habilidades de Grupo". Editorial Prentice Hall, Boston 1975. Página 193.

Como superar las barreras de la comunicación:

Aumentar el grado de confianza es el primer paso para mejorar las interacciones interpersonales pues el aumento de confianza producirá percepciones y atribuciones mas exactas y en última instancia, permitirá escuchar en forma activa.

Las interacciones interpersonales de mejor calidad también facilitaran la comunicación entre personas de diferentes culturas porque propician que los comunicadores reconozcan, toleren y respondan las diferencias.

Crear un clima de comunicación tolerante para mejorar la comunicación los administradores y empleados generalmente necesitan crear un entorno de confianza y tolerancia. El objeto de este clima, seria usar la comunicación para resolver problemas y no como una evaluación que haría que los empleados se pusieran a la defensiva y se sintieran amenazados.

La comunicación tolerante, subraya la congruencia entre los pensamientos sentimientos y la comunicación. La comunicaron, también debe valorar la importancia, la singularidad y los meritos de de la persona.

Reconocimiento de las diferencias culturales:

Para garantizar la comunicación en situaciones pluriculturales, las personas primeramente deben estar conscientes, de que existen diferencias culturales, y tratar de entender la situación desde la perspectiva de la otra personas. Se debe adaptar la forma de codificar y decodificar, su uso del lenguaje. Conocer las características de diferentes culturas facilita este ajuste. Mientras las personas no tengan una sensibilidad intercultural estos arreglos especiales serán necesarios para lograr una comunicación pluricultural de calidad.

La facilitación (empowerment) de los trabajadores:

Se organiza a los empleados para que participen mediante la creación de equipos de trabajo auto gestionado, equipos interfuncionales y equipos para tareas. Los sistemas de recursos humanos, incluso la selección, la capacitación,

la evaluación del desempeño y la remuneración refuerzan la facilitación de los trabajadores, porque otorgan a los trabajadores responsabilidad en la toma de decisiones y responsabilidad al asumir los resultados.

En su papel de empleados con facultades, se espera que, en su trabajo normal, llamen la atención hacia los problemas de calidad específicos que busquen formas de desempeñar sus trabajos mejor y que identifiquen otras formas de mejorar el funcionamiento de la organización, a fin de producir mejoras constantes en los procesos de la organización.

El diseño del trabajo la tecnología y la innovación:

Opciones para el diseño del trabajo:

Según “Taylor, F.W.,¹³ el diseño del trabajo o el puesto, trata de determinar el contexto de las tareas, sus secuencias y otras interrelaciones, así como el contexto en el que se desempeñan.”

El rediseñar el trabajo o cambiar la forma en que se desempeñan los trabajos se puede elevar el desempeño y la calidad de vida laboral de los trabajadores. La Simplificación del Trabajo

Simplificación del trabajo:

Se define como el proceso, de reducir un puesto a sus partes componentes y después reunir estas partes en un proceso de eficiencia optima, en este tipo de proceso de producción simplificado tendría las siguientes características, ritmo mecánico, trabajo repetitivo, concentración en una fracción del producto, especificación de las herramientas y las técnicas usadas, interacción social limitada entre los trabajadores para asegurarse de que prestan estrecha atención tarea, capacitación suficiente, para garantizar que los trabajadores cuentan con las capacidades adecuadas.

¹³ Taylor, F.W. “Los Principios de la Administración Científica” Editorial Harper , New York, 1911.Página 43. Página 203.

El enriquecimiento del puesto:

Implica cambiar un puesto tanto horizontalmente, sumando tareas, como verticalmente, sumando responsabilidad. El uso generalizado de los equipos auto gestionados en las organizaciones, ha resultado

Los arreglos alternativos para trabajar:

A diferencia de la simplificación del trabajo, la ampliación del puesto y el enriquecimiento del puesto, que se concentran primordialmente en el contenido de un puesto, los arreglos alternativos para el trabajo se concentran en el contexto de un puesto. Los horarios flexibles la telecomunicación, y los empleos de medio tiempo tratan de ayudar a los trabajadores a equilibrar las demandas de trabajo y familia. Los horarios flexibles ofrecen a los trabajadores horarios flexibles brindan a los empleados cierta discreción para crear sus horarios de trabajo.

Estos programas adoptan dos formas básicas: Los sistemas direccionales, en cuyo caso el trabajador elige días o las horas, que trabaja, incluyen horarios flexibles de trabajo y entradas escalonadas, la semana laboral comprimida permite a los empleados trabajar la cantidad de horas de la semana laboral tradicional de cinco días en cuatro e incluso tres días. Esta alternativa ha surgido con el intento de reducir el tiempo de transporte, los costos, así como para dar a los empleados más horas concentradas para dedicar a la familia y otras actividades laborales aumentando así su satisfacción, y por ende su calidad de vida laboral.

El Impacto de la tecnología de la información:

La producción ágil, en cuyo caso instalaciones de producción modulares y controles, de computadora permiten el cambio rápido de las herramientas y el cambio de la secuencia de manufacturación para dar cabida a productos y servicios nuevos, ha adquirido popularidad.

Estos usos permiten a las organizaciones enriquecer los trabajos individuales haciendo que tengan mayor acceso a la información y respaldando una mayor autonomía y responsabilidad. El desarrollo y la implementación de

estrategias para usar la tecnología de la información ahora merecen gran prioridad en muchas organizaciones.

El uso de los sistemas de información:

Los sistemas de información se utilizan en forma estratégica, con el propósito de reforzar la toma de decisiones mejorar su capacidad, así como fomentar la adaptación al cambio. Según “Garvín A.,¹⁴ la verdadera fuerza de la tecnología de la información, radica en su capacidad para procesar datos para producir información que se puede archivar y recuperar.”

- La tecnología de la información está permitiendo cambios fundamentales en la forma de realizar el trabajo y con frecuencia resulta en la reingeniería de los procesos de trabajo.
- La tecnología de la información está permitiendo la integración de las funciones de los negocios en todos los niveles dentro y entre organizaciones.
- La Tecnología de la información presenta oportunidades estratégicas nuevas, para las organizaciones que redefinen sus misiones y operaciones.
- Un reto primordial para los dirigentes de las organizaciones será llevar a sus organizaciones para la transformación necesaria para prosperar en un entorno de competencia y calidad de vida laboral.

El trabajo de reingeniería:

Según refiere el autor, “Dumaine B., M.R.¹⁵ por reingeniería se entiende volver a concebir, volver a inventar, y volver a diseñar uno o varios sistemas de negocios de una organización.”

¹⁴ Garvín A. “La Construcción de una Organización de Aprendizaje” Folleto Harvard Business 71. Cambridge, Massachusetts, 1993. Página 78

¹⁵ Dumaine B., M.R. “Aprender Organización”. Editorial G.E. Catlin, 1994. Páginas 147.

La Reingeniería llega más allá de la afinación típica de los procesos existentes y por tanto, identifica los procesos centrales y reorganiza el trabajo para eliminar los procesos existentes, por tanto identifica los procesos centrales y reorganiza el trabajo para eliminar los procesos y los pasos innecesarios.

Por lo general, este tipo de diseño rediseño básico, usa la tecnología de la información ampliamente y reduce el tiempo necesario para desempeñar el trabajo, la cantidad de empleados involucrados y en última instancia, el costo del proceso. La reingeniería también deja el control de las tareas en manos de quienes en la “línea del frente”.

La reingeniería pretende obtener mejoras drásticas en el desempeño de las organizaciones, que se reflejan en la calidad, los servicios, y la velocidad.

La tecnología de la información desempeña un papel central en la reingeniería de los procesos laborales: La tecnología elimina los límites de la forma en la que los empleados se desempeñan en su puesto permitiendo a las organizaciones redefinir la forma en que realizan el trabajo y en última instancia a lograr una ventaja competitiva.

También debe delegar facultades en los trabajadores, fomentar las mejoras constantes y manejar bien, debe delegar facultades en los empleados, fomentar las mejoras constantes, se ha convertido cada vez más, en uno de los componentes que se incluyen para mejorar la calidad de vida laboral.

La innovación en el centro del trabajo:

La reingeniería ilustra un tipo de innovación que han comprendido las organizaciones para ser más competitivas.

El autor, “Shein E.H.,¹⁶ refiere que, la innovación en tres dimensiones, aun cuando esta tipología se refería en un principio solo a la innovación tecnológica se

¹⁶ Shein E.H. “Como Pueden Las Organizaciones Aprender Mas Rápido?” . Editorial La Habitación Verde. 1993 Página 85.

puede aplica en sentido más amplio a la mayoría de tipos de innovaciones en las organizaciones. La Primaria Derivada; La innovación primera es consecuencia de la investigación primaria, que se concentra en comprobar las relaciones teóricas. La innovación derivada evoluciona a partir de la aplicación de la investigación primaria a las situaciones del mundo real. “

- El Nivel de difusión Bajo-Alto: La difusión o la integración de la innovación en la organización o sociedad va de nivel bajo al alto.
- La Progresiva Radical; La innovación progresiva describe la introducción de tecnología, procesos y productos nuevos que se parecen mucho a la tecnología o los procesos existentes.

Estrés:

El referirse al estrés con grandes dificultades tanto para definirlo o explicarlo como para encontrar una metodología para medirlo. Es complejo por la multitud de causas que lo provocan, por las consecuencias que produce sobre el individuo, además de la dificultad de establecer la causa-efecto.

Esta situación da lugar a numerosas definiciones, quizá una de las más aceptadas sea: “El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en la que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias (percibidas)”.

Otra definición más cercana al punto de vista médico sería la que define el estrés como “el proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a las personas en riesgo de enfermedad”. (S. Cohen / R.CKesler / L.V. Gordon).

El hecho de que la organización de una empresa favorezca la aparición del estrés se debe generalmente a un deficiente diseño de la organización, que minusvalora la importancia de los recursos humanos de la empresa.

Según la autora, Bosqued Lorente, “María Luisa,¹⁷ Los diferentes individuos tienen distinta capacidad de adaptación en función de múltiples factores personales, dando lugar a la necesidad de una intervención para paliar esta situación. Esta intervención podría dirigirse a modificar ciertos aspectos de la organización del trabajo o a fomentar la capacidad de adaptación del individuo.”

La modificación de ciertos aspectos de la organización que favorecen el desarrollo del estrés no sólo repercute en una mejora del bienestar de los trabajadores, sino en una optimización de los recursos humanos que se traducirá en un mejor funcionamiento de la empresa a todos los niveles. Una de las tareas necesarias para llevar a cabo una intervención, es conseguir el compromiso de los directivos de una empresa, deben ser conscientes de la gravedad del problema y de la necesidad de llevar a cabo una intervención.

Cuando se habla del estrés nos referimos a un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas.

Fisiológicas: movilización general del organismo frente a un agente del estrés

Psicológicas: movilización psíquica ante un agente del estrés.

Se puede manifestar que se experimenta estrés cuando las exigencias del entorno exceden la capacidad de los trabajadores para realizar las tareas asignadas o controlarlas. Entre los factores que lo provocan pueden estar:

¹⁷ Bosqued Lorente, María Luisa. Folleto “Como Combatir el Estrés en el Ámbito Laboral” Comisión Ejecutiva Confederal, Madrid España, 2001. Página 7.

- Alta de participación: La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores en temas relativos a su propia tarea, como en aspectos de ámbito laboral.
- Libertad de decisión: Amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores. Poca participación en toma de decisiones.
- Cambios en la organización: Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo.
- Formación: Falta de entrenamiento o de aclimatación previa al desempeño de una determinada tarea.
- Responsabilidad: La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas).
- Contexto físico: Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo.

Características de la persona:

Investigaciones han demostrado que existe una influencia de ciertas características personales en la producción de estrés, haciendo que aumente la vulnerabilidad de estos sujetos ante determinadas situaciones o demandas.

Las características personales a las que nos vamos a referir son aquellas que se han constatado que tienen algún tipo de relación en la generación del estrés.

Personalidad tipo A: Personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos con un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, implicación muy profunda con su profesión, que lleva al desarrollo

de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo.

Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes.

Dependencia: Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario y un ambiente laboral muy normalizado y burocrático. Pero, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes.

Ansiedad: Las personas ansiosas experimentan mayor nivel de conflicto.

Introversión. Los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.

Síndrome general de adaptación:

Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, en un primer momento, la resistencia baja por debajo de lo normal, pero se produce una reacción automática encaminada a preparar al organismo para la acción.

Fase de resistencia: Desaparecen los cambios iniciales y aparecen otros de carácter más específico para enfrentarse a la situación. Se alcanza un alto nivel de resistencia, de capacidad de esfuerzo frente a la situación.

Cuando el estímulo es prolongado o alcanza gran intensidad, el individuo es incapaz de rechazarlo, eliminarlo o superarlo, aparece la fase de agotamiento.

Fase de agotamiento: Se produce la derrota de todas las estrategias adaptativas para afrontar el estímulo.

Trabajo repetitivo y estrés:

Una de las características fundamentales es la realización de trabajos repetitivos monótonos. Los efectos más conocidos del trabajo repetitivo son fundamentalmente trastornos músculo-esqueléticos. Pero el trabajo repetitivo tiene también una gran relación con el estrés laboral y su repercusión sobre la salud de los trabajadores.

El trabajo repetitivo, además de sus implicaciones ergonómicas y sus consecuencias músculo-esqueléticas tiene además un gran significado desde el punto de vista psicosocial.

Trabajo repetitivo significa también poca variedad de tareas, puestas psicológicas dependen de dos factores, las exigencias o presión medio ambiental y los recursos de la persona para hacer frente a la misma.

Cada persona ante una situación estresante utiliza distintos recursos, busca el apoyo social, se basa en experiencias adquiridas anteriormente, dependerá del tipo de personalidad o utilizará una serie de estrategias.

Estrés y bienestar en el trabajo:

El trabajo a nivel ocupacional de la persona juega un papel muy importante en el sentimiento de identidad, en la autoestima y en el bienestar psicológico del individuo. El trabajo es la característica básica y significativa en la vida de la mayoría de los individuos.

El trabajo es la característica básica y significativa es la vida de la mayoría de los individuos. El trabajo puede tener un valor intrínseco, valor instrumental o ambos. El valor intrínseco del trabajo es el valor que el individuo encuentra al desarrollarlo, por él y para él. El valor instrumental del trabajo consiste en que proporciona las necesidades de la vida y servir como el canal para la capacidad, inteligencia y conocimiento del individuo.

Se ha sugerido que la división entre la identidad de la persona en el trabajo y en el hogar se remonta a la época de la revolución industrial. Fue entonces cuando se hizo necesario que la persona y se fuera a trabajar.

Sin embargo los compromisos del trabajo y del hogar no necesitan estar en oposición. Es claro que la mayoría de los trabajadores no pueden dejar las presiones del trabajo cuando acaban su jornada.

Los trastornos psicológicos en el lugar del trabajo han sido identificados como una de las diez principales enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo. El reconocimiento del riesgo psicosocial del trabajo ha impulsado los estudios sobre el estrés médico, psicológico y conductual.

No hay definición aceptada del estrés y su concepto. Por ejemplo no todas las peticiones laborales de los individuos son deseables. Si así lo fueran, el estado preferido del individuo sería la inactividad.

Las personas buscan la actividad incluyendo los tipos de actividad que utilizan las capacidades que ellos valoran. Sin embargo, algunas actividades o situaciones producen efectos no deseados como tensiones emocionales, síntomas físicos como trastornos en el sueño y la disminución del rendimiento en el trabajo.

Para entender el estrés laboral, se deben conocer varios conceptos que intervienen en el proceso del mismo.

El factor de estrés laboral es una situación o condición en el trabajo que exige una respuesta adaptativa por parte del empleado.

El ser reprendido, tener muy poco tiempo para terminar una tarea y ser advertido de la posibilidad de un despido, son ejemplos de factores de tensión laboral.

“Spector, Paul, menciona que la tensión laboral es una reacción potencial de rechazo por parte del empleado a un factor de estrés como la angustia, la frustración o un síntoma físico como la jaqueca.¹⁸”

Factores de estrés laboral:

Cada una de las condiciones que diariamente vivimos en el trabajo se podría asociar con estrés laboral del diario vivir, pero podríamos interpretar como factores de estrés en el trabajo:

- Ambigüedad y conflicto de roles.
- Carga de trabajo.
- Control.
- Velocidad de la máquina.

Ambigüedad y conflicto de roles:

Es común que este resulta ser un factor de estrés ya que muchas veces los empleados desconocen cuáles son sus funciones y responsabilidades, esto suele ocurrir cuando hay incompatibilidad en las exigencias del empleo o entre el trabajo y las esferas ajenas a ésta.

¹⁸ Spector, Paul “Psicología Industrial Organizacional Investigación y Práctica”. Editorial El Manual Moderno México, D.F. Santa Fé de Bogotá, 2002. Página 34.

Carga de trabajo:

Está relacionada con las exigencias de trabajo que impone un puesto al empleado y se encuadra en dos tipos: cualitativo es la dificultad del trabajo que posee el empleado en relación a sus capacidades y cuantitativo que es la cantidad de trabajo que el empleado debe realizar. En ocasiones suele suceder que los empleados no sean capaces de realizar la tarea debido a la carga de trabajo que les es puesto es decir, que tengan mucho trabajo por realizar sin que este sea complicado para ellos o bien tienen trabajo difícil que hacer aunque este no resulte abundante.

Control: Es el grado en que los empleados pueden tomar decisiones acerca de su trabajo, éstas comprenden todos los aspectos del trabajo.

Los empleados que gozan de un alto nivel de control pueden establecer sus propios horarios, seleccionar sus propias tareas y definir como las van a desarrollar, mientras que en un puesto de bajo control estas tareas las va a decidir otra persona.

Velocidad de la máquina: La tecnología computarizada también ha introducido el trabajo al ritmo de la máquina y en esta el ritmo es establecido por la propia máquina. El lugar de trabajo puede ser un sitio peligroso, no sólo para los obreros que deben usar equipo y sustancias riesgosos, sino también para los trabajadores de oficinas.

Muchos de esos peligros tienen respuestas inmediatas, como lesiones que suelen causar los accidentes, sin embargo es frecuente que los efectos de las condiciones de trabajo no se manifiesten sino hasta muchos años después, como el cáncer que producen años de contacto con sustancias químicas cancerígenas.

Las condiciones de trabajo físico generan efectos de carácter eminentemente físico, la exposición a temperaturas extremas llega a causar lesiones y hasta la muerte, el contacto con enfermedades infecciosas provoca que

estas se contagien, la exposición al ruido quizá ocasione pérdida de la audición, las tareas repetitivas propician problemas en la mano y la muñeca y por último, el contacto con sustancias tóxicas puede causar cáncer.

El estrés laboral es un factor tanto de las enfermedades físicas como de la tensión psicológica. El agotamiento es un estado psicológico caracterizado por el cansancio y la ausencia de motivación para trabajar.

Características del individuo trabajador:

Respuestas emocionales del individuo:

Según refiere la autora, “Bosqued Lorente, María Luisa,¹⁹ abatimiento, tristeza, inquietud, desasosiego psíquico, irritabilidad, ira, apatía.

Ante una situación estresante se producen reacciones emocionales:

- Tratar de olvidar el problema, mostrar indiferencia.
- Razonar la situación.
- Distraer la atención con otras cosas.
- Inculpar a los demás de la situación.
- Dificultad de decidir por sí mismo.
- Dificultad de mantener la atención.

Respuestas biológicas:

¹⁹Bosqued Lorente, María Luisa. Folleto “Como Combatir el Estrés en el Ámbito Laboral” Comisión Ejecutiva Confederal, Madrid España, 2001. Página 12.

Se produce una activación del sistema nervioso que conduce a la secreción de unas determinadas hormonas que son necesarias pero que en grandes cantidades pueden provocar enfermedades.

- Enfermedades de distintos órganos y sistemas.
- Problemas relacionados con infecciones.
- Trastornos del sueño.
- Cáncer.
- Trastornos psíquicos.
- Conductas de riesgo de enfermedad.

Secuelas psicológicas:

El proceso de daño comienza cuando el acosado piensa que algo no va bien y empieza tener una serie de sintomatologías:

- Somatizaciones variadas (dolores de espalda, nuca).
- Insomnio (cada noche recuerda lo que ha pasado durante el día).
- Miedo a ir al trabajo (terror al trabajo).
- Bajas intermitentes.
- Afecciones físicas (cardiopatías, síndrome de estrés postraumático).

El acosado ante esta situación acude al médico que diagnostica bien pero parcialmente porque es cierto que tiene ansiedad, depresión, estrés, pero lo que desconoce el médico es que el trabajador está siendo objeto de acoso psicológico en

su entorno laboral, lo comienza a tratar con fármacos que agravan más la situación ya que hace que disminuyan sus capacidades, baje su rendimiento que es lo que en realidad busca el acosador. Todo lo que le está sucediendo lo utiliza el acosador para seguir hostigándolo.

La víctima progresivamente comete errores, cada vez se le da menos información, no se le convoca a reuniones, se le evita entra en una fase más aguda de deterioro de la salud, pierde autoestima, entra en una inseguridad, empieza a desarrollar miedo “ataque de pánico”. El acosado cae en una baja prolongada, produciéndole lo que se denomina “síndrome de fatiga crónica”.

Respuesta al estrés:

Los investigadores han identificado tres grandes categorías de posibles respuestas al estrés: fisiológicos, psicológicos y conductuales. Las respuestas fisiológicas incluyen los síntomas cardiovasculares, como el aumento de presión sanguínea y el nivel de colesterol; medidas bioquímicas, como catecolaminas y el ácido úrico, y los síntomas, como úlceras pépticas. Se han observado frecuencias cardíacas más elevadas bajo condiciones de conflicto de roles. Ambigüedad en la relación

El humor y el rendimiento laboral:

Tenemos el deber moral de intentar que el trabajo sea satisfactorio, o lo menos insatisfactorio posible a quienes lo realizan. Una mente sana tiene un natural impulso de ese tipo, aunque quienes hemos vivido muchos años trabajando en organizaciones sabemos que hay mentes mezquinas capaces de sentirse mejor por comparación con quien sufre, y que la mezquindad y concentración obsesiva del propio interés hace, a veces, llegar alto a las organizaciones a gentes de mínimas virtudes éticas.

Como suelo decir, al poder llegar quien sabe o lo ha ocurrido llegar, y no necesariamente quien conviene al puesto. Las emociones producen respuestas

en el grupo que desatan nuevas emociones, pudiendo crearse una espiral positiva o negativa de actitudes.

Es esencial mantener un tono positivo incluso, y sobre todo al elaborar críticas para que estas no sean “ad hominem”. El respeto y afecto con que cada uno siente estar tratado en el grupo influye decisivamente en su sensación de seguridad y ésta en su capacidad de abrirse al grupo, contribuir positivamente y optimizar su creatividad potencial.

La creatividad en los trabajos es de vital importancia para la satisfacción de la persona, así como para su aportación de valor a la empresa.

La colaboración con una cultura de propensión al cambio es indispensable a las organizaciones para competir en un mundo que cambia cada vez más aprisa.

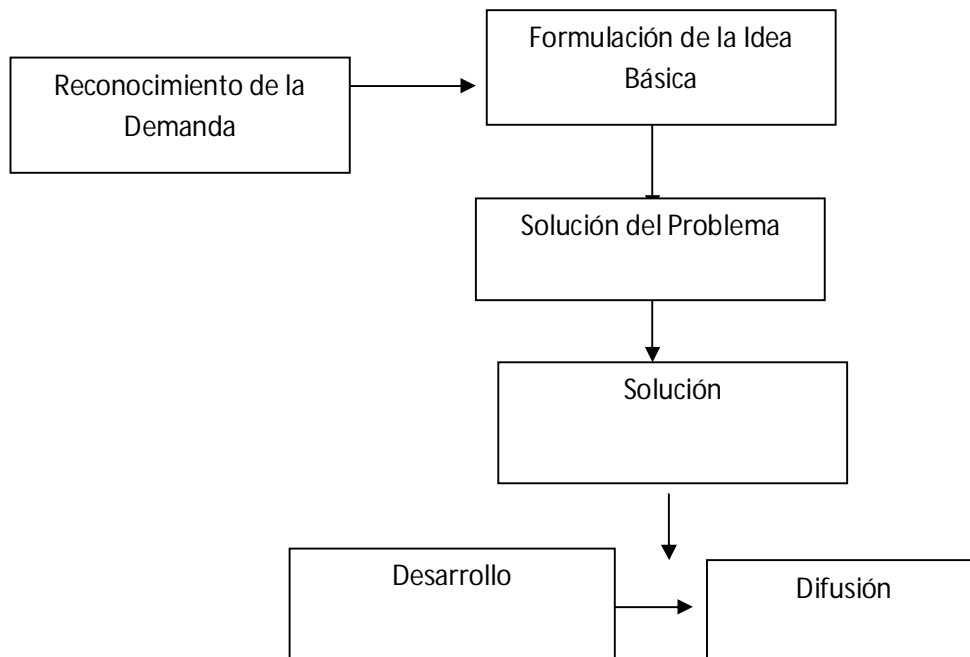
Pues bien se sabe que hay una notable correlación positiva entre la alegría y creatividad; somos más creativos si estamos de buen humor, al predisponernos a confiar y abrimos al cambio. No hay una inevitable correlación positiva entre bienestar psicológico y productividad.

Empleados de buen humor pueden cometer más errores que los de mal humor, quienes están de mal humor utilizan la concentración en el trabajo como una forma de distracción, mientras que los de buen humor tratan de mantener su situación psicológica y la concentración en el trabajo les apartaría de ella. El mecanismo clave es que el empleado se vuelca en la tarea no si está feliz, sino si espera o encuentra que volcarse en ella le aporta satisfacción o le alivia de su insatisfacción. La realización del trabajo en sí misma y las condiciones físicas y psicológicas en que se realiza deben satisfacer al individuo con independencia de la situación de partida.

El proceso de la innovación:

Se refiere a un modelo clásico de la innovación, que inicia por reconocer que existe una demanda para un servicio o bien un producto o procesos nuevos, luego se formula la idea básica, integrando los procesos técnicos. Sigue la etapa de la resolución del problema, aquí se elabora el diseño y se atacan los problemas técnicos y los recursos, una solución con frecuencia puede ser el caso de un invento tecnológico, cambia el diseño convirtiéndolo en un prototipo del proceso nuevo.

En la etapa del desarrollo el innovador enfrenta y trata de resolver los problemas relacionados con el proceso, por último la solución se usa y se difunde en el centro de trabajo.



El trabajo se puede concentrar en una sola instalación, para la investigación y el desarrollo con responsabilidad exclusiva para la innovación en todas las áreas.

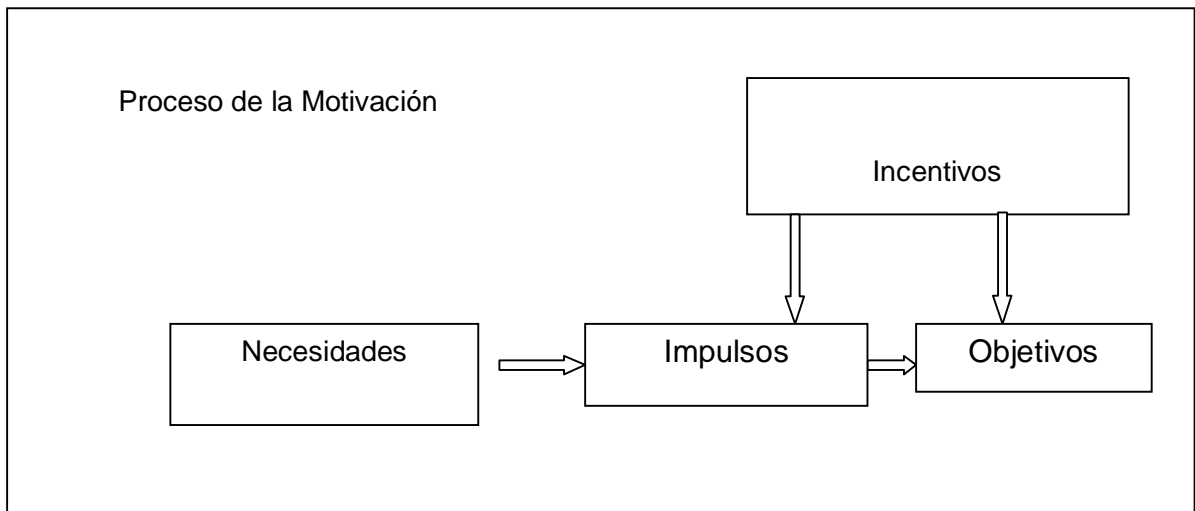
- El trabajo puede estar descentralizado en diferentes unidades o divisiones operativas.

- En este caso los grupos de trabajo individuales trabajan en innovaciones relativas a servicios o procesos de trabajo específicos de la organización.
- Puede presentar una combinación de laboratorios corporativos o de divisiones u otros predios para desarrollar servicios o procesos pueden abordar la innovación creando equipos multidisciplinarios pero aun así requieren de individuos talentosos para que se dé la innovación.

La motivación como generadora del factor humano:

Proviene de la palabra latina “moveré” mover es dinámica y asociada a un impulso que lleva a una conducta tendente a conseguir determinados objetivos, por lo tanto es un proceso y no un estado.

El impulso está motivado a un estado de carencia, por necesidades insatisfechas, la motivación tiene un carácter altamente subjetivo porque es interna a cada sujeto y varía según el desarrollo psicológico de cada individuo Si la satisfacción es continua, porque la persona es incapaz de mantener el equilibrio, el sujeto puede entrar a la desmotivación y la desmotivación.



Los proceso de la motivación, que tratan de explicar cuáles son las necesidades que provocan el impulso y de qué forma se produce el proceso de la motivación

La influencia de estas teóricas sobre la motivación se ha hecho notar en diferentes etapas históricas, de manera que a través del estudio de las mismas se puede observar una evolución de la motivación de los recursos humanos que ha repercutido sobre la empresa en diferentes aspectos.

Evolución de la motivación:

	Motivación	Satisfacción	Implicación
Época	Años 30	Años 60-70	Años 80
Objetivos	Desarrollar Actividad Industrial	Remunerar actividad individual	Desarrollar proyecto común de la empresa
Ideas	Favorecer el trabajo colectivo	Compensar dificultad del trabajo colectivo	Hacer de la empresa un proyecto cultural
Ideas Persona	Dominio de Actividad Individual	Dominio de Actividad Individual	Negociación entre persona y empresa.
Dimensión	Económica	Social	Económica sociocultural
Políticas	Del Personal	Del Personal	General
Desarrollar	Su actividad	Bienestar Empleados	Oportunidades
Palabras Clave	Objetivos	Resultados	Proyecto

Teorías:

Existen varias teorías, de la motivación de las cuáles se mencionarán las siguientes:

Teoría motivacional de Maslow:

Según Maslow, “las necesidades del ser humano según esta teoría pueden agruparse en cinco categorías: Necesidades Fisiológicas (tendientes a garantizar la existencia del individuo y la especie: hambre, sed, sueño, sexo...) Necesidad de Seguridad (protección contra amenazas o riesgos reales o imaginarios) Necesidades Sociales o de Afiliación (pertenencias en las cuales las personas pueden dar y recibir afecto.”

Para el autor “Coutler, Robbins,²⁰ al mencionar las necesidades, resulta más difícil en nuestros tiempos cubrir las necesidades de afecto, que pasan a ser determinantes en la conducta de muchas personas y por eso son tan importantes como percibió acertadamente Elton Mayo.”

Maslow suponía que las personas tienen cinco tipos de necesidades que se activan de manera jerárquica y que luego son estimuladas en un orden específico, de tal forma que las de nivel inferior deben ser satisfechas antes de que se activen las del siguiente nivel superior una vez que se satisface una necesidad, se desencadena la siguiente necesidad superior y así sucesivamente.

Necesidades fisiológicas:

La primera prioridad, en cuanto a la satisfacción de las necesidades, está dada por las necesidades fisiológicas, como lo son la de alimentarse y de mantener la temperatura corporal apropiada.

²⁰ Coutler, Robbins. “Administración”. 8va. Edición. Editorial Pearson Educación, México 2005. Página 393.

Necesidades de seguridad:

Las necesidades de seguridad incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de; sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia. Muchas personas dejan suspendidas muchos deseos como el de libertad por mantener la estabilidad y la seguridad.

Necesidades de amor y de pertenencia:

Dentro de las necesidades de amor y de pertenencia se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros.

Necesidades de estima:

La necesidad de estima son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas.

Necesidades de auto-actualización o self-actualización:

Las necesidades de auto actualización son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Las necesidades de auto actualización están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento.

Maslow estableció algunos puntos clave para su teoría:

- El principio del déficit. Si no se satisface una necesidad esto provoca tensión y el deseo de actuar. Las necesidades satisfechas no motivan.
- El principio de prepotencia. Cabe destacar que las necesidades se clasifican por jerarquía. Algunas son más importantes y vitales y hay que satisfacerlas antes que otras actúen por estímulo.
- El principio de la progresión. La prepotencia de las necesidades sigue en la jerarquía. Es decir primero se deben satisfacer las necesidades fisiológicas, después las de seguridad, luego las sociales etc.

La estructura de las necesidades es abierta. La fundamental la de la realización personal, implica la lucha por alcanzar el potencial personal percibido. Empero, a la medida que crecemos y nos desarrollamos, también cambia la idea que tenemos de nuestro potencial y, por ende, la realización personal plena sigue siendo un potencial, algo que conseguiremos tratando de alcanzar, pero al que nunca se llega por completo.

Se trata de un mecanismo indispensable, sin el cual las personas no podrían satisfacer todas sus necesidades y dejarían de sentirse motivados para actuar.

La teoría ERC de Alderfer:

Según el autor. “Da Silva Reinaldo, O.,²¹ la teoría de la existencia, la relación, y el crecimiento, especifica solo tres tipos de necesidades, no son necesariamente activadas en orden específico. Además según esta teoría, las necesidades pueden activarse en cualquier momento. Las tres necesidades especificadas por la teoría ERG son la existencia, la relación y el crecimiento.”

Las necesidades de la existencia corresponden a las fisiológicas y de seguridad, de Maslow; las necesidades de relación corresponden las necesidades

²¹ Da Silva Reinaldo, O. “Teorías de la Administración” Editorial Thomsom, 1998. México. D.F. Pagina, 231

de establecer relaciones sociales significativas; las del crecimiento corresponden a las necesidades de estima y de relación personal. La teoría ERC es más consistente con el conocimiento que tenemos de las diferencias individuales entre la gente. Variables como la educación, los antecedentes familiares y el ambiente cultural pueden modificar la importancia o la fuerza impulsora que tiene un grupo de necesidades para un individuo determinado. La evidencia que demuestra que la gente de otras culturas clasifica de manera diferente las categorías de necesidades.

La Teoría de apremios y necesidades de Murray:

Da Silva Reinaldo, O., “describe como Murray creía que la motivación es uno de los aspectos fundamentales de la teoría de la personalidad y sostenía que a las personas les motiva el deseo de satisfacer impulsos que provocan tensión (conocidos como necesidades). Determinar cuáles son las necesidades de una persona no es una tarea sencilla.” Algunas de ellas son inhibidas o reprimidas porque son reprobables y, por tanto, no son abiertas ni fáciles de observar. Una necesidad puede centrarse en una meta específica o quizá sea tan difusa que permitirá la satisfacción mediante diferentes objetos en el ambiente.

No todas las necesidades están presentes en todos los individuos y varían en su fuerza e intensidad. Creía que hay una jerarquía de necesidades, donde dos o más necesidades entran en conflicto, la más insistente será satisfecha primero. Los estímulos que despiertan las necesidades nos motivan a buscar o a evitar la presión, es importante distinguir entre presión alfa (propiedades reales del ambiente) y la presión beta (percepción subjetiva del ambiente por el individuo). Las presiones beta son los determinantes de la conducta.

Asimismo el autor · “Ardilla, Rubén²² hace referencia que Murray la personalidad de un individuo depende de procesos cerebrales, es una relación

²² Ardilla, Rubén. “Psicología del Aprendizaje” 25ª. Edición, Editorial Siglo XXI. México, 2001. Página 9.

estrecha entre la fisiología cerebral y la personalidad siendo los procesos neurofisiológicos la fuente de la conducta humana”.

Creía que los psicólogos deben preocuparse en forma primaria por el estudio detallado de vidas individuales, separar la conducta total de una persona en unidades básicas identificables y manejables: el procedimiento, un patrón de conducta significativa breve que tiene un principio y un fin (escribir, leer, cocinar) interacciones entre el sujeto y otra persona u objeto en el ambiente, pueden ser internos (imaginarios) o externos (reales). Una sucesión de procedimientos constituye una serie (una amistad o un matrimonio), que conduce hacia un objetivo.

Los programas en serie son gobernados por un proceso mental: la orden que permite desarrollar una estrategia para afrontar al mundo y desarrollar planes para resolver conflictos.

Algunos aspectos de la teoría de Murray fueron extraídos de la teoría de Freud. Redefinió los términos y enriqueció los conceptos ello, yo, y súper yo, para describir las divisiones básicas de la personalidad: ello es la fuente de los impulsos y las necesidades básicas, contiene impulsos positivos al igual que negativos; súper yo es una representación internalizada del ambiente social.

1.1.3. DELIMITACIÓN

La presente investigación se realizó, al manifestarse la necesidad de conocer la realidad laboral de los empleados del área de bodega de la Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral, -AMID- e incentivar a mantener la calidad de vida laboral. Al hacer mención de que un empleado labora en el área de bodega de una clínica médica, nos referimos a que cada bodeguero realiza las tareas asignadas de forma rápida, debido a que los médicos y enfermeras solicitan insumos y los requieren en el menor tiempo posible.

IncurSIONAR en el estudio de de la calidad de vida laboral, está siendo cada día más relevante, ya que se ha probado su existencia real y su enérgica incidencia en los resultados de las organizaciones, convirtiéndose en una práctica necesaria en las organizaciones que en la actualidad desean innovarse.

Para alcanzar eficiencia y eficiencia en el desempeño laboral los empleados, deben armonizar elementos que coordinen sus tareas, tales como la comunicación, organización, el ambiente adecuado, etc.

Al realizar la investigación nos permitió conocer cómo es percibida la calidad de vida laboral, por los empleados del área de bodega, el funcionamiento y la dinámica de las diferentes relaciones entre jefes y empleados.

La investigación fue significativa debido a que consideró la calidad de vida laboral, dada la influencia recíproca entre el ambiente de trabajo y el desempeño del recurso humano, por ende la incidencia directa en los resultados para la organización.

Se evaluó continuamente la calidad de vida laboral que es clave para mantener la productividad de cualquier organización porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus empleados al permanecer en un entorno laboral aceptable.

La realización de la investigación, proyectó preservar la calidad de vida laboral, desde el punto de vista preventivo, que ha de estar centrado en la actuación sobre condiciones de trabajo, en la modificación de aspectos de la organización, tener como alcance la eliminación de obstáculos como sea posible, de forma que pueda reducirse el estrés, propiciar logros personales, relaciones laborales afectivas, buena comunicación y motivación.

Promoviendo que la organización, requiera contar con mecanismos de medición periódica de su calidad laboral.

Al involucrar a los empleados en los procesos de innovación, seguido de cambios de actitudes, se propician resultados, satisfacción a nivel personal, laboral y social. Las medidas particulares para que cada empleado, logre resultados constantes, cambios en las áreas laborales que reflejen deficiencia, fortalecimiento y mejoraría a las que reflejen satisfacción.

CAPÍTULO II

TECNICAS E INSTRUMENTOS:

2.1. Técnicas:

Selección de la muestra:

Para la realización de la investigación, la muestra en estudio fueron 06 mujeres 08 hombres, siendo el total del universo investigado de 14 empleados. Luego de la observación y reconocimiento del lugar se procedió a la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas. El cuestionario engloba los factores evaluados de: Logros personales, relaciones laborales, comunicación, motivación, estrés laboral.

La Observación no dirigida:

Los criterios que se tomaron en cuenta para la observación fueron: Datos de identificación de la clínica visitada, nombre del director y/o gerente, servicios médicos que atienden, tipo, turno, horario, localidad, colonia, municipio, servicios especializados con los que cuenta, características del entorno laboral, qué actividades laborales desarrollan los médicos, enfermeras y bodegueros en los distintos espacios, en qué horarios se desarrollan las actividades, cuáles son las principales funciones de los jefes, con qué periodicidad y cómo se organizan reuniones con el personal, quién las convoca y qué asuntos se tratan en ella, qué otros profesionales laboran en la clínica y qué funciones desempeñan.

- Convivencia
- Relaciones Laborales
- Comunicación

Diario:

Este registro se realizó al finalizar las actividades. Consistió en escribir todas las observaciones, evoluciones y todos aquellos hechos que más destacaron durante la actividad así como puntos relevantes.

- Responsabilidad
- Motivación
- Logros Personales

2.1. Instrumento:

El propósito del instrumento aplicado fue confirmar, la evaluación formal sistemática. Se utilizó el instrumento de un cuestionario, el cual está estructurado por 21 ítems, estos ítems constituyen:

- Logros personales
- Relaciones laborales
- Comunicación
- Motivación
- Estrés laboral.

La primera y única serie estuvo formulada con preguntas cerradas, con alternativas de respuesta con 03 opciones. Las categorías que lo constituyeron fueron las siguientes.

- Sí.
- Muy rara vez.
- No.

. La aplicación se realizó previa aceptación de las autoridades, en forma grupal, a los 14 empleados de bodega, a quienes se les indicó previamente la importancia de la veracidad de la información que brindaron. El análisis estadístico que se realizó fue en base al análisis porcentual.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Características del lugar y de la población:

3.1.1. Características del lugar:

Fundada por el Dr. Fernando Antonio Chávez Contreras, fundada el 8 de noviembre de 2,004. Acontecimientos importantes: Crecimiento de la clínica: Inauguración de la sala de operaciones y encamamiento año 2007. Nuevos servicios y adquisición de nuevo equipo como ultrasonido 4d y electrocardiograma. año 2008

La salud es un fenómeno social, ya sea porque en ocasiones, las afecciones y enfermedades, son el producto de factores ambientales, no exclusivamente orgánicos y en otras culturales o, atendiendo a que sus efectos, siempre inciden de una manera u otra, a la sociedad.

La asociación tiene como objetivo garantizar el acceso a un paquete de servicios básicos de salud incluyendo hospitalización, a la población de escasos recursos del área metropolitana del departamento de Guatemala, quienes en su mayoría no tienen cobertura médica, al estar desempleados o trabajando en el sector informal.

Si el "saneamiento" significa crear la infraestructura necesaria para mejorar la capacidad productiva de la población, la atención materno infantil sería una área promisoría para demostrar los aportes de la atención médica para el desarrollo socioeconómico. A finales de la década del 60, la OPS presentó los resultados de la "investigación interamericana de mortalidad en adultos, [la cual] mostró las graves consecuencias de los embarazos frecuentes para la salud de las madres y la supervivencia de sus hijos, comprobándose que el aborto era la primera causa de muerte en ciudades de muchos países" (Palacio Hurtado, 2002: 2).

La relación entre explosión demográfica, salud y mortalidad materno infantil se hacía cada vez más evidente. En estas condiciones, la Reunión de Ministros de Salud de las Américas celebrada en Punta del Este en 1968 recomendó la apertura de entidades de Salud para ampliar la tradicional atención de madres y niños con programas de planificación familiar (Palacio Hurtado, 2002: 2), así como a la población en general.

Se tiene en cuenta que la política de población y la de salud deberían afectar tanto el ritmo de crecimiento poblacional como las tasas de morbilidad y mortalidad para contribuir al desarrollo socioeconómico. La forma de articulación de las dos políticas es entendida en los siguientes términos; La Asociación busca dar respuesta a una situación de salud de la población materno infantil y de medicina general que se caracteriza por: Altas tasas de mortalidad de la madre y el niño, derivadas en su mayor parte de causas reducibles; altas tasas de morbilidad por enfermedades infecciosas y parasitarias; altas tasas de fecundidad; insuficiente cobertura de los servicios preventivos y asistenciales relacionada con la inadecuada distribución y utilización de los recursos humanos, institucionales y financieros en salud; alta prevalencia de la desnutrición protéico-calórica, en especial del grupo de niños en edad pre-escolar. Opera en el espacio metropolitano del departamento de Guatemala. Es interesante destacar el carácter operativo del nivel local y, al mismo tiempo, la concepción integral de las funciones de atención médica del personal involucrado en el mismo.

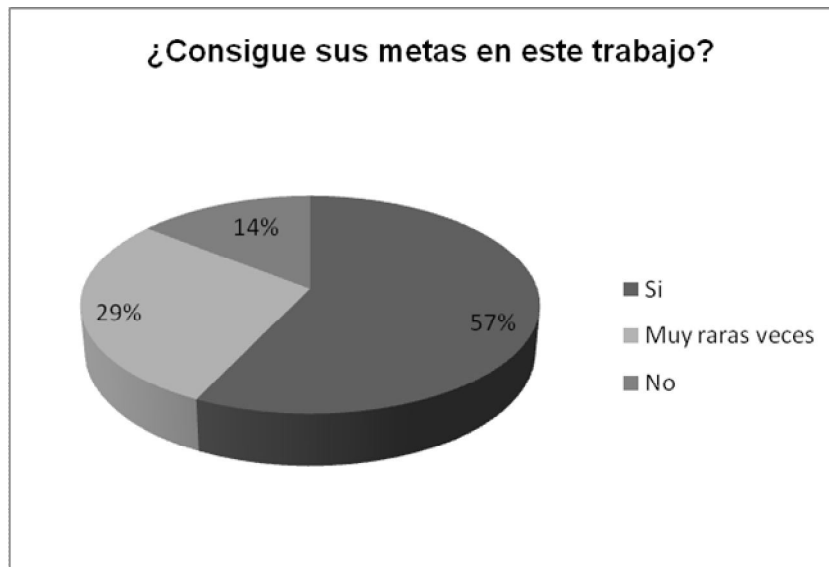
3.1.2. Características de la población:

La muestra, con la que se trabajó la investigación fueron. 08 hombres y 06 mujeres, ascendiendo a un total de 14 empleados, se encuentran entre las edades de 25 a 36 años, con nivel académico medio, procedentes de las zonas 1, 3,4 y 7 de la ciudad de Guatemala, pertenecen a una clase social, media. Laboran en "Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo - AMID-", específicamente en el área de bodega

Factor logros personales:

Los ítems que a continuación se presentan, integran el factor de “Logros Personales” Según el cuestionario aplicado, el puntaje obtenido se refiere al indicador de la percepción de los empleados de bodega, sobre la satisfacción de metas alcanzadas a nivel personal.

Pregunta No. 01:

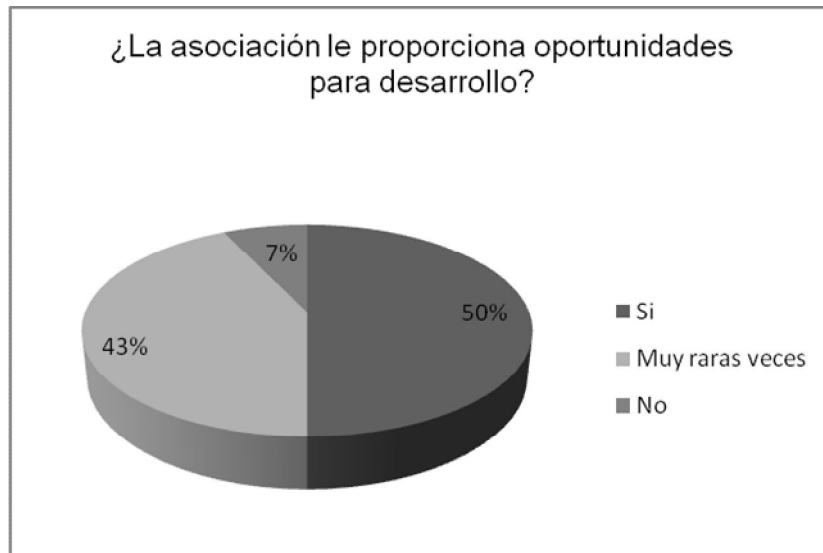


Fuente "Datos obtenidos de la aplicación de cuestionario a empleados de bodega, Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-"

En esta respuesta nos podemos dar cuenta, que el 72% de los empleados del área de bodega, consigue alcanzar su metas en el trabajo, el 21% muy rara vez y el 7% no consigue sus metas, lo cual da a conocer que la mayoría de empleados se siente satisfecho con los resultados que se alcanza a través de su trabajo, la satisfacción laboral, se interrelaciona con el bienestar a nivel personal y social, debido a que en la medida que como personas individuales los empleados, consigan metas, asimismo su entorno personal y familiar generan cambios que propician desarrollo.

Al obtener resultados positivos en los empleados, satisfacción con las tareas laborales que realizan, a través de su rendimiento, las metas de la asociación, son alcanzadas con mayor facilidad.

Pregunta No. 02:



Fuente "Datos obtenidos de la aplicación de cuestionario a empleados de bodega, Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-"

Las oportunidades de desarrollo dentro de la asociación, según las respuestas de los empleados del área de bodega el 50% ha tenido oportunidades que han propiciado su desarrollo el 43% muy rara vez y el 7% no, las ha tenido, siendo la mayoría de empleados, quienes asumieron estar satisfechos con el desarrollo que han logrado. Al existir oportunidades de desarrollo como por ejemplo asensos, incentivos, reconocimientos, constituyen elementos que motivan al personal a realizar su trabajo con mayor motivación.

Factor relaciones laborales

Los ítems que a continuación se presentan, integran el factor de "Relaciones laborales" Según el cuestionario aplicado, el puntaje obtenido se refiere al indicador de la percepción de los empleados de bodega, sobre la posibilidad de un ambiente de trabajo grato y buenas relaciones sociales.

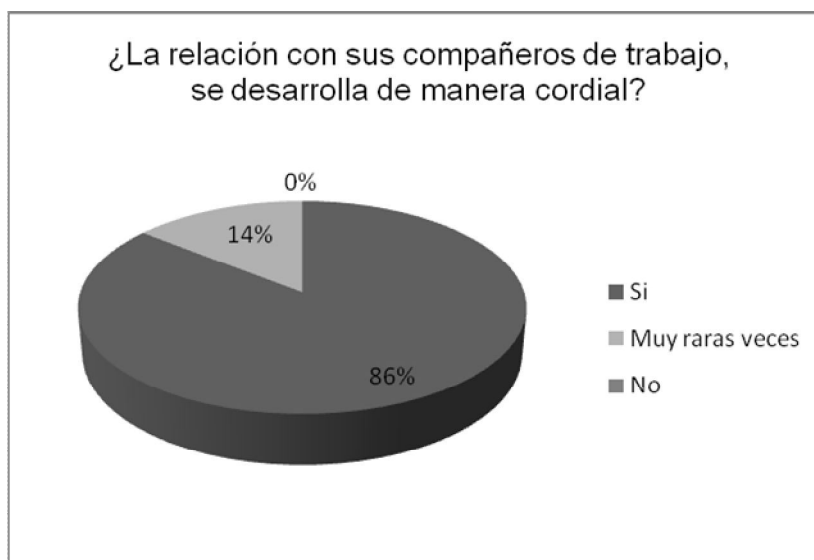
Pregunta No. 03:



Fuente "Datos obtenidos de la aplicación de cuestionario a empleados de bodega, Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-"

En esta pregunta se puede comprobar que el 86% de los empleados del área de bodega, les resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo, el 7% muy raras veces y el 7% no lo hace. Por lo que la mayoría tiene una fácil expresión de sus opiniones, siendo la comunicación en ambas vías, elemento que contribuirá a mantener mejores relaciones laborales. La buena comunicación se caracteriza porque se da de dos sentidos, la comunicación se transmite de un individuo o grupo a otro, y después la retroalimentación.

Pregunta No. 04:



Fuente "Datos obtenidos de la aplicación de cuestionario a empleados de bodega, Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-"

Se obtuvo como resultado que el 86% de los empleados, si desarrolla una relación cordial con sus compañeros de trabajo, y el 14% de los empleados muy raras veces, lo cual manifiesta que los empleados se relacionan satisfactoriamente. Se considero que mantener una relación cordial, un ambiente sano, es fundamental para la salud y plenitud de los empleados, por lo cual es importante mantener y cultivar las buenas relaciones en el ámbito laboral; las personas con las que se convive son tanto de apoyo personal, como para alcanzar los objetivos trabajando en equipo.

Factor comunicación

Los ítems que a continuación se presentan, integran el factor de: "Comunicación", Según el cuestionario aplicado, el puntaje obtenido se refiere al indicador de la percepción de los empleados de bodega, sobre el intercambio de información en el área de trabajo.

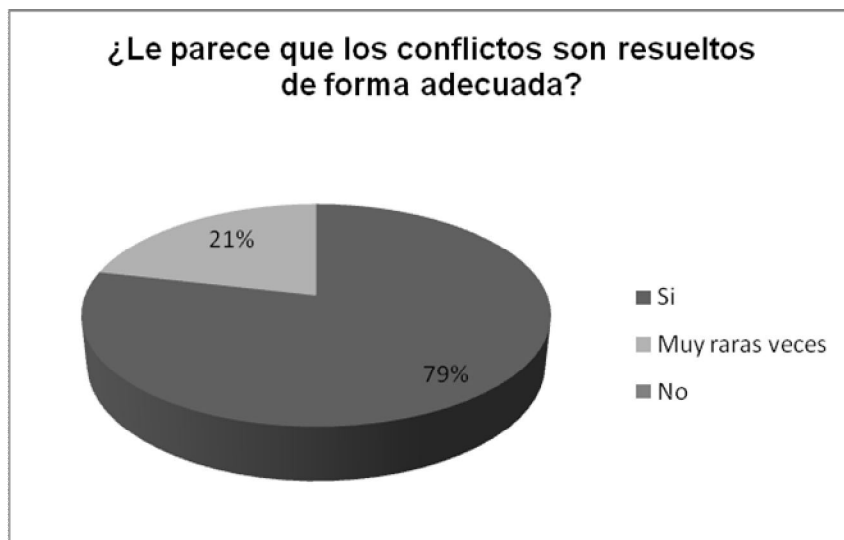
Pregunta No. 05:



Fuente "Datos obtenidos de la aplicación de cuestionario a empleados de bodega, Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-"

En cuanto a la definición de sus funciones y responsabilidades, los empleados del área de bodega, el 93% respondió que sus funciones si están definidas, el 7% respondió que no están definidas, reflejando que la mayoría de los empleados, realiza sus actividades laborales conscientes de las tareas que se le tienen asignadas, teniendo una perspectiva clara de cada tarea, los resultados que se obtienen generan mayor productividad. Asignar los recursos necesarios tanto humanos como materiales, permite que las tareas laborales, se produzcan con mayor efectividad.

Pregunta No. 06:



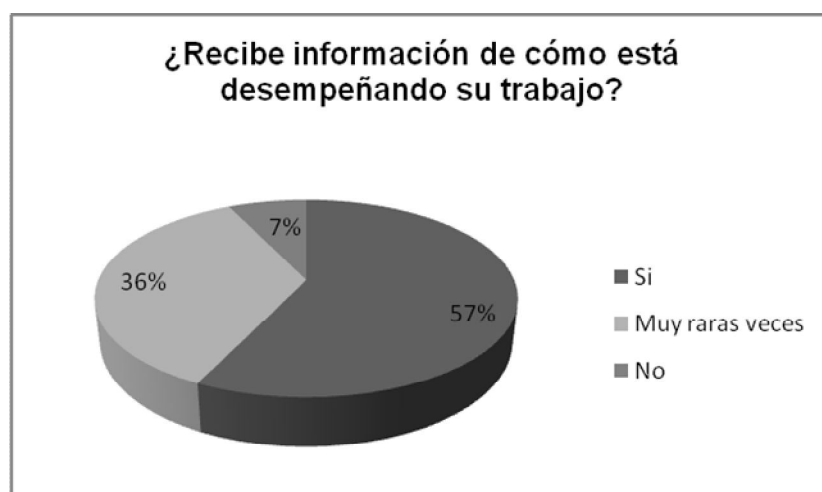
Fuente "Datos obtenidos de la aplicación de cuestionario a empleados de bodega, Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-"

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 79% de los empleados, les parece que los conflictos que suscitan dentro del área de bodega, si son resueltos de manera adecuada, y el 21% considera que no son resueltos de forma adecuada. Manifestando que desarrollan una adecuada resolución de conflictos, lo cual propicia nuevos enfoques a los problemas, expresando diferentes puntos de vista, que a su vez dirigen la toma de decisiones correctas. Lo que se pretende es culminar en una solución que en acuerdo mutuo que sea satisfactorio para las partes afectadas. A su vez se constato que resolver conflictos implica disposición, esto se logra a través del dialogo, sin embargo cuando existe falta de respeto, equidad o comunicación es necesaria la intervención de un mediador.

Factor motivación:

Los cinco ítems que a continuación se presentan, integran el factor de: "Motivación", Según el cuestionario aplicado, el puntaje obtenido se refiere al indicador de de los empleados de bodega, sobre su perspectiva motivacional.

Pregunta No. 07:



Fuente "Datos obtenidos de la aplicación de cuestionario a empleados de bodega, Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-"

Respecto a esta pregunta se pudo establecer que un 57% de los empleados del área de bodega, si reciben información del desempeño de sus labores, el 36% muy rara vez reciben información y el 7% no recibe ningún tipo de información. La evaluación respecto al desempeño de los empleados, mejora los procesos productivos, motiva a los empleados a realizar sus actividades laborales con calidad e identifica las áreas que deben ser fortalecidas. Al evaluarse el desempeño es un proceso que permitió estimular o juzgar, la excelencia las cualidades de los empleados, el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la asociación cuya productividad puede desarrollarse indefinidamente, dependiendo la forma de administración.

Pregunta No. 08:



Fuente "Datos obtenidos de la aplicación de cuestionario a empleados de bodega, Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-"

Se obtuvo como resultado que el 64% de los empleados del área de bodega, confirmaron que si están motivados y les gusta el trabajo que desarrollan, el 36%, muy rara vez se sienten motivados con el trabajo que desarrollan. La motivación laboral es una de las herramientas más útiles en las empresas, La motivación o la forma de reaccionar ante esta estaba ligada directamente con la personalidad y el sistema de creencias que tenga la persona de allí la necesidad de que el jefe sea capaz de diferenciar entre una persona que al recibir estímulos es capaz de dar lo mejor de sí o ante situaciones difíciles, no se rendirá e incluso debería de saber que estímulo dar para cuando el empleado está en una situación difícil para que se sobreponga lo más rápido posible y no afecte su desempeño.

Factor estrés laboral

Los ítems que a continuación se presentan, integran el factor de: "Estrés Laboral" Según el cuestionario aplicado, el puntaje obtenido se refiere al indicador de de la percepción de los empleados de bodega, sobre el estrés laboral.

Pregunta No. 09:



Fuente "Datos obtenidos de la aplicación de cuestionario a empleados de bodega, Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-"

Los empleados dieron respuesta a esta interrogante, asumiendo que el 36% de los empleados del área de bodega, el hecho de trabajar en contacto directo con las personas si les agota, el 28% muy raras veces y el 36% no les afecta el contacto directo con las personas. Este resultado refleja que un alto porcentaje de los empleados que muestran agotamiento, lo cual debe trabajar en este aspecto, en forma preventiva, con la finalidad de reducir la fatiga física y mental así como la tensión, debido a que el estrés es un riesgo laboral que adquiere relevancia en tareas o actividades que implican el trato directo con el público, ya que el empleado enfrenta exigencias, reclamos, quejas.

Pregunta No. 10:



Fuente "Datos obtenidos de la aplicación de cuestionario a empleados de bodega, Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-"

Respecto a esta pregunta se pudo establecer que, el 28% de los empleados de bodega si siente que su trabajo lo desgasta, el 36% siente que muy raras veces y el 36% se no siente ningún tipo de desgaste durante sus actividades laborales. Mantener una adecuada salud, mejorará los niveles de energía de nuestro organismo, respecto a los esfuerzos físicos y mentales, para prevenir agotamiento.

Asimismo mantener mecanismos de afrontamiento periódicos a nivel profesional dentro de asociación, como actividades que estimulen a los empleados a mantenerse relajados, y fortalecer las relaciones laborales, como apoyo para evitar el estrés laboral, algunas de las actividades a las que puedan recurrir están actividades deportivas, charlas motivacionales, etc.

Análisis general

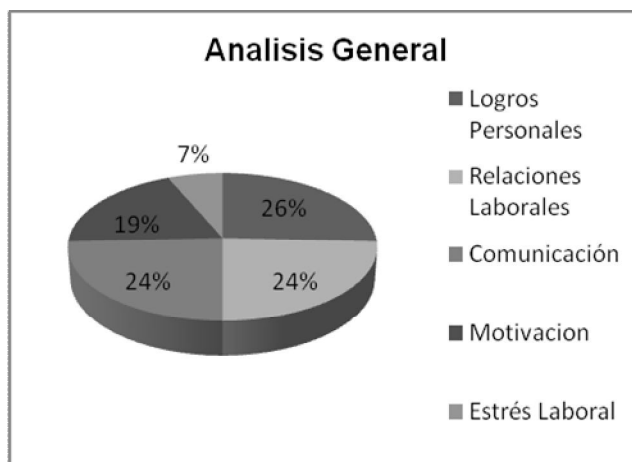
La investigación se realizó, para conocer la situación actual de la calidad de vida laboral en el área de bodega, de “Asociación para el Fomento de la Atención Medica Integral para el Desarrollo -AMID-”. Conocer como se percibe el tema de la calidad de vida laboral, interpretando por medio de gráficas estadísticas, los resultados obtenidos por el instrumento aplicado.

Se planteo el análisis debido a la clasificación de los 5 factores evaluados, del cuestionario. Según el número de preguntas de cada uno y el resultado de las graficas, tomando en cuenta las alternativas de respuesta, con tres opciones:

- Si,
- muy rara vez,
- no.

	Factor	Cantidad de Ítems por Factor	Cantidad De respuestas "SI"	Cantidad De respuestas "muy rara vez"	Cantidad De respuestas "NO"
1	Logros Personales	5	48	17	5
2	Relaciones Laborales	4	45	09	2
3	Comunicación	4	45	10	1
4	Motivación	4	36	18	2
5	Estrés Laboral	4	12	24	20

Cuadro No. 11:



Fuente "Datos obtenidos de la aplicación de cuestionario a empleados de bodega, Asociación para el Fomento de la Atención Médica Integral para el Desarrollo -AMID-"

Según el cuadro de análisis general de los factores evaluados y habiéndose categorizado en cinco factores, en consecuencia los resultados siguientes:

- Logros personales: Ocupa el mayor porcentaje de satisfacción, siendo, el que se desarrolla positivamente en los empleados del área de bodega, manifestaron estar satisfechos por el desarrollo, que han alcanzado a través del trabajo, siendo por este medio de supervivencia han obtenido logros alcanzando metas propuestas a nivel personal y laboral, generando crecimiento y desarrollo.
- Relaciones Laborales: Se establece como un factor positivo en relación al desempeño laboral, ya que la mayoría de empleados del área de bodega mantiene relaciones cordiales. Existe un alto grado de buenas relaciones al realizar actividades laborales inclusive mantienen en su mayoría, relaciones amistosas y cordiales.
- Comunicación: Se desarrolla adecuadamente, dentro del área de bodega, se lleva a cabo correctamente, lo cual favorece el desempeño de la actividad laboral.

Mantienen un proceso de comunicación adecuada, entre compañero del área de bodega, cuando solicitan información los médicos, realizan la recopilación de los datos de manera conjunta.

- **Motivación:** Se establece con regularidad en el desempeño de sus labores, sin embargo es necesario fortalecer la motivación en los empleados, para mantener un ambiente ameno y prevenir la rutina laboral. Manifiestan realizar sus actividades laborales, con entusiasmo y optimismo, sin embargo, asumen que les animaría recibir algún tipo de motivación por parte de la asociación, cuando la situación lo amerite.
- **Estrés Laboral:** El resultado que se obtuvo, da a conocer que es en algunas ocasiones que padecen estrés, sin afectar los resultados que deben cumplir, pues se ha manifestado en un nivel que han tolerado los empleados. Manifiestan que no se sienten agotados por su trabajo a pesar de mantener todo el día rutina. Al finalizar la jornada de trabajo algunas veces se han sentido muy agotados debido a que en ocasiones deben esforzarse más ya que deben realizar las tareas con mayor rapidez.

CAPÍTULO IV:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

4.1. Conclusiones:

- El ambiente laboral, es determinante en los resultados, que se obtuvieron en el área de bodega, relacionado con la calidad de vida laboral, debido a que en los procesos que se realizan internamente dan como resultado el producto final de servicios que presten reflejando la existencia o carencia de calidad de vida laboral.
- El ambiente laboral, en el cual se desempeñan los empleados, constituye un elemento fundamental, en el que existe una relación participativa entre empleados y la asociación, en conjunto con los diferentes grupos de trabajo que la conforman asegurar el éxito laboral.
- Debido al tiempo que los empleados se mantienen en el trabajo, la calidad de vida laboral, tiene implicaciones y consecuencias en sus vidas, son repercusiones significativas en el equilibrio socio-emocional, dicha dinámica se desarrolla en cualquier tipo de relación laboral, sean organizaciones pequeñas o grandes.
- La motivación, representa la capacidad de promover situaciones de comportamientos, proactivos y reactivos que estimulen la participación de los empleados para obtener una mejor coordinación de actividades laborales. Asimismo estimular al empleado a realizar sus tareas laborales con mejor calidad.

4.2. Recomendaciones:

- Se recomienda desarrollar constantemente, programas que promuevan el fortalecimiento de factores débiles y el crecimiento de áreas fuertes dentro de la asociación.
- Es de importancia el desarrollo de habilidades que propicien la calidad de vida laboral, para que la adquisición de un compromiso real de servicio con la asociación y sus empleados, que les permitirá conocer y enfocarse al bien común.
- Se debe realizar una evaluación periódica en la asociación, para diagnosticar, analizar y conocer los factores, su incidencia en el desempeño laboral de los empleados, para crear las respuestas correctas a cada necesidad que se presente.
- Que se efectúen, seminario, talleres, charlas motivacionales, que capaciten a los empleados, para promover el compañerismo, el apoyo, la iniciativa personal y grupal. Asimismo se reconozcan a los empleados que de alguna manera destacaron, reconociendo su labor sobresaliente.

BIBLIOGRAFÍA

Armstrong Michael. “Gerencia de Recursos Humanos Integrando el Personal y la Empresa”

Bogotá Colombia. Edición 1991. Editorial Fondo Editorial Legis

César Augusto Bernal. “Metodología de la Investigación”, 2da. Edición. México 2006. Editorial Pearson Educación.

Chiavenato Idalberto. “Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de la Organizaciones” 8va. Edición. México 2007. Editorial Mac Graw Hill

Gordon A. Judith “Comportamiento Organizacional”

5ta. Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Gordon Wood. “Fundamentos de la Investigación Psicológica”

México 1984. Editorial Trillas

Hernández Sampieri, Roberto. “Metodología De La Investigación”.

5ta. Edición. México 2010. Editorial MacGraw-Hill

Mundy. R. Wayne y Robert M. Noé. “Administración de Recursos Humanos”

9na. Edición. México 2005. Editorial Pearson

Nash Michael. “Como Aumentar la Productividad del Recurso Humano”

Colombia 1992. Editorial, Grupo de Editorial Norma.

Sanchies Palacio Joan Ramón, Soriano Ribeiro Domingo E. “Creación y Dirección de Pymes” Edición 1999. Ediciones Díaz de Santos.

Spranger, Eduard, “El Educador Nato”.

Argentina 1970. Editorial Capeluz

William B. Werther. “Administración de Personal y Recursos Humanos” 3ra.

Edición, México 1991. Editorial MacGraw-Hill

Anexos

GLOSARIO:

Analizar:

Capacidad humana que nos permite estudiar un todo cualquiera, en sus diversas partes componentes, en busca de una síntesis o comprensión o de sus razón de ser.

Ansiedad:

Estado de agitación o inquietud del ánimo. Estado de angustia y temor que acompaña muchas enfermedades y que no permite el sosiego de quien la padece. La ansiedad suele ser una secuela de la depresión.

Autocontrol:

El autocontrol emocional es la capacidad que nos permite controlar a nosotros mismos nuestras emociones y no que estas nos controlen a nosotros, sacándonos la posibilidad de elegir lo que queremos sentir en cada momento de nuestra vida.

Causa:

El comienzo de una situación determinada. La causa es la primera instancia a partir de la cual se desarrollan eventos o situaciones específicas que son una consecuencia necesaria de aquella y que por lo tanto pueden ser completamente diferentes a las que resulten de la presencia de otras causas o de las mismas pero en un contexto distinto.

Calidad de Vida:

Es un concepto utilizado para evaluar el bienestar social general de individuos y sociedades por sí, es decir, informalmente la calidad de vida es el grado en que los individuos o sociedades tienen altos valores en los índices de bienestar social.

Comunicación:

La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

Consecuencias:

Hecho o acontecimiento que resulta de otro. Correspondencia lógica entre lo que piensa y hace una persona.

Competividad:

Capacidad de generar la mayor satisfacción de los consumidores fijado un precio o la capacidad de poder ofrecer un menor precio fijada una cierta calidad, es decir, la optimización de la satisfacción o el precio fijados algunos factores.

Coordinación:

Consiste en la acción de "conectar medios, esfuerzos, para una acción común"

Desarrollo:

El desarrollo humano es el proceso por el que una sociedad mejora las condiciones de vida de sus ciudadanos a través de un incremento de los bienes con los que puede cubrir sus necesidades básicas y complementarias, y de la creación de un entorno en el que se respeten los derechos humanos de todos ellos.

Desempeño:

Realización, por parte de una persona, un grupo o una cosa, de las labores que le corresponden

Desequilibrio:

Falta de equilibrio, desproporción. Falta de cordura o trastorno mental.

Entorno:

Conjunto de circunstancias, físicas y morales, que rodean a una persona o cosa.

Estrategia:

Técnica y conjunto de actividades destinadas a conseguir un objetivo.

Equipo:

Comprende a cualquier grupo de 2 o más personas unidas con un objetivo común (una investigación o un servicio determinado).

Evaluación:

Toma en consideración todos los elementos intervinientes en un proceso, subraya su carácter técnico

Grupo:

No necesariamente constituye un equipo. Son muchos los distintos componentes que forman un equipo como el gerente y agentes.

Innovación:

Toma en consideración de todos los elementos intervinientes en el proceso, subraya su carácter técnico

Interés:

Por un lado, hace referencia a la **afinidad** o **tendencia** de una **persona** hacia otro sujeto, cosa o situación.

Motivación:

La palabra motivación proviene de los términos latinos motus (“movido”) y motio (“movimiento”). Para la psicología y la filosofía, la motivación son aquellas cosas que impulsan a una persona a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos.

Necesidades:

Expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. En psicología la necesidad es el sentimiento ligado a la vivencia de una carencia, lo que se asocia al esfuerzo orientado a suprimir esta falta, a satisfacer la tendencia, a la corrección de la situación de carencia

Productividad:

Relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción

Relaciones Sociales:

Son aquellas interacciones sociales que se encuentran reguladas por normas sociales entre dos o más personas, presentando cada una de ellas una posición social y desplegando un papel social.

Rol:

Papel que desempeña una persona o grupo en cualquier actividad:

Relaciones interpersonales

Interacción recíproca entre dos o más personas.

Retroalimentación:

Es un mecanismo de control de los sistemas dinámicos por el cual una cierta proporción de la señal de salida se redirige a la entrada, y así regula su comportamiento.

Reingeniería:

Es el rediseño de un proceso en un negocio o un cambio drástico de un proceso. A pesar que este concepto resume la idea principal de la reingeniería esta frase no envuelve todo lo que implica la reingeniería.

Self:

Concepto de "sí mismo", las ideas y percepciones propias del individuo respecto a sus experiencias personales y aspiraciones (el auto concepto, la autoimagen).

Sociedad:

Designa a un tipo particular de agrupación de individuos que se produce tanto entre los humanos (sociedad humana -o sociedades humanas, en plural-)

Somatizacion:

Diagnóstico psiquiátrico aplicado a pacientes quienes se quejan crónica y persistentemente de varios síntomas físicos que no tienen un origen físico identificable.

Subalterno:

Inferior que está bajo las órdenes de otra persona:

Técnica:

Procedimiento o conjunto de reglas, normas o protocolos, que tienen como objetivo obtener un resultado determinado, ya sea en el campo de la ciencia, de la tecnología, del arte, del deporte, de la educación o en cualquier otra actividad.

Teoría:

Constituido por un conjunto de hipótesis, un campo de aplicación (de lo que trata la teoría, el conjunto de cosas que explica) y algunas reglas que permitan extraer consecuencias de las hipótesis de la teoría

Variable

Es un símbolo que representa un elemento o cosa no especificada de un conjunto dado. Una variable es un elemento de una fórmula, proposición o algoritmo que puede adquirir o ser sustituido por un valor cualquiera.

“CUESTIONARIO”

A continuación encontrará una serie de enunciados. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos tal y como usted lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia.

1. ¿Se siente enérgico en su trabajo?
 - Si
 - Muy rara vez
 - No

2. ¿Consigue sus metas en este trabajo?
 - Si
 - Muy rara vez
 - No

3. ¿Trata con cordialidad los problemas, de las personas a las que atiende?
 - Si
 - Muy rara vez
 - No

4. ¿Influyo positivamente en las vidas de otras personas a las que atiendo?
 - Si
 - Muy rara vez
 - No

5. ¿La asociación le proporciona oportunidades para desarrollo?
 - Si
 - Muy rara vez
 - No

6. ¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?
 - Si
 - Muy rara vez
 - No

7. ¿Se siente parte de su equipo de trabajo?
 - Si
 - Muy rara vez
 - No

8. ¿La relación con sus compañeros de trabajo, se desarrolla de manera cordial?
- Si
 - Muy rara vez
 - No
9. ¿Se siente participe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?
- Si
 - Muy rara vez
 - No
10. ¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo, funciona correctamente?
- Si
 - Muy rara vez
 - No
11. ¿Sus funciones y responsabilidades están definidas?
- Si
 - Muy rara vez
 - No
12. ¿El trabajo en su área está bien organizado?
- Si
 - Muy rara vez
 - No
13. ¿Le parece que los conflictos son resueltos de forma adecuada?
- Si
 - Muy rara vez
 - No
14. ¿Conoce la historia y trayectoria de la asociación?
- Si
 - Muy rara vez
 - No
15. ¿Recibe información de cómo está desempeñando su trabajo?
- Si
 - Muy rara vez
 - No

16. ¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?
- Si
 - Muy rara vez
 - No
17. ¿Me siento motivado después de haber trabajado?
- Si
 - Muy rara vez
 - No
18. ¿El trabajo con contacto directo con las personas lo agota?
- Si
 - Muy rara vez
 - No
19. ¿Cuándo se levanta por la mañana, y enfrenta otra jornada de trabajo, se siente agotado?
- Si
 - Muy rara vez
 - No
20. ¿Siente que su trabajo lo desgasta?
- Si
 - Muy rara vez
 - No
21. ¿Se siente frustrado en su trabajo?
- Si
 - Muy rara vez
 - No