

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**  
**CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-**  
**“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“SALUD OCUPACIONAL Y EL MÉTODO DE LAS 5 “S” COMO  
HERRAMIENTA DE TRABAJO QUE MEJORE LAS CONDICIONES  
LABORALES Y MORALES DE LA PERSONA”**

**ESTEFANY ADRIANA OCHOA CHIVALÁN**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2017**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-  
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“SALUD OCUPACIONAL Y EL MÉTODO DE LAS 5 “S” COMO  
HERRAMIENTA DE TRABAJO QUE MEJORE LAS CONDICIONES  
LABORALES Y MORALES DE LA PERSONA”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE  
CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR  
ESTEFANY ADRIANA OCHOA CHIVALÁN**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGA  
EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2017**

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

**M.A. MYNOR ESTUARDO LEMUS URBINA**  
**DIRECTOR**

**LICENCIADA JULIA ALICIA RAMÍREZ ORIZÁBAL**  
**SECRETARIA**

**LICENCIADA KARLA AMPARO CARRERA VELA**  
**LICENCIADA CLAUDIA JUDITT FLORES QUINTANA**  
**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

**PABLO JOSUE MORA TELLO**  
**MARIO ESTUARDO SITAVÍ SEMEYÁ**  
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

**LICENCIADA LIDEY MAGALY PORTILLO PORTILLO**  
**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**

C.c. Control Académico  
CIEPs.  
UG  
Archivo  
Reg.0137-2015  
CODIPs. 1780-2017

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

24 de agosto de 2017

Estudiante  
Estefany Adriana Ochoa Chivalán  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DÉCIMO PRIMERO (11º) del Acta CINCUENTA Y CUATRO GUIÓN DOS MIL DIECISIETE (54-2017), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 23 de agosto de 2017, que copiado literalmente dice:

**“DÉCIMO PRIMERO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“SALUD OCUPACIONAL Y EL MÉTODO DE LAS 5 “S” COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO QUE MEJORE LAS CONDICIONES LABORALES Y MORALES DE LA PERSONA”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Estefany Adriana Ochoa Chivalán**

**CARNÉ: 2011-15313**  
**CUI: 2108-27823-0114**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Elizabeth Pineda de García y revisado por la Licenciada Suhelen Patricia Jiménez. 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”

  
Licenciada Julia Alicia Ramirez Orizabal  
SECRETARIA

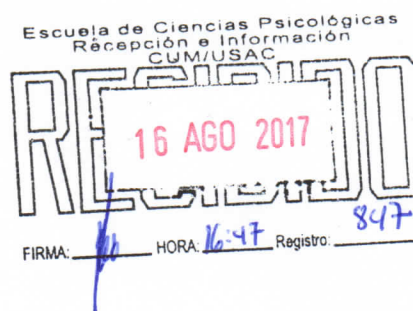


/Gaby

UG 328-2017

Guatemala, 14 de agosto de 2017

Señores  
Miembros del Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
CUM



Señores Miembros:


Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3°.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la **estudiante ESTEFANY ADRIANA OCHOA CHIVALÁN, carné No. 2108-27823-0114 y Registro de Expediente de Graduación No. EPS-03-2017-I**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo Profesional
- 10 créditos académicos por Trabajo de Graduación
- 15 créditos académicos por haber realizado Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-

Por lo antes expuesto, con base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"SALUD OCUPACIONAL Y EL MÉTODO DE LAS 5 "S" COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO QUE MEJORE LAS CONDICIONES LABORALES Y MORALES DE LA PERSONA"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 18 de noviembre del año 2016.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Atentamente,

  
**M.A. MAYRA LUNA DE ALVAREZ**  
**COORDINACIÓN**  
UNIDAD DE GRADUACIÓN

Lucia G.  
CC. Archivo  
**ADJUNTO DOCUMENTOS SEGÚN ANEXO ADHERIDO.**

CIEPs. 126-2016  
REG: 0137-2015

**INFORME FINAL**

Guatemala, 30 de noviembre de 2016

**Señores**  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Suhelen Patricia Jiménez** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“SALUD OCUPACIONAL Y EL MÉTODO DE LAS 5 “S” COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO QUE MEJORE LAS CONDICIONES LABORALES Y MORALES DE LA PERSONA”.**

**ESTUDIANTE:**  
Estefany Adriana Ochoa Chivalán

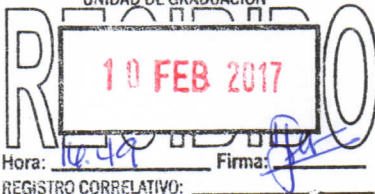
**CARNE No.**  
2011-15313

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 18 de noviembre del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 29 de noviembre del 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
UNIDAD DE GRADUACIÓN



Hora: 10:48 Firma: [Signature]  
REGISTRO CORRELATIVO: \_\_\_\_\_

*[Signature]*  
**Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce**  
Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.  
“Mayra Gutiérrez”



**Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”**  
**9°. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530**

c. archivo

CIEPs. 126-2016  
REG. 0137-2015

Guatemala, 30 de noviembre de 2016

**Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce**  
**Coordinadora**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs**  
**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:

**“SALUD OCUPACIONAL Y EL MÉTODO DE LAS 5 “S” COMO HERRAMIENTA DE TRABAJO QUE MEJORE LAS CONDICIONES LABORALES Y MORALES DE LA PERSONA”.**

**ESTUDIANTE:**  
**Estefany Adriana Ochoa Chivalán**

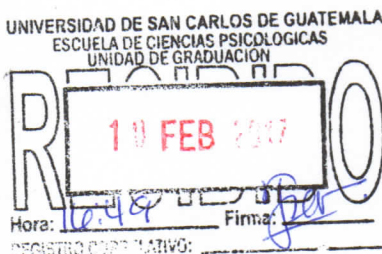
**CARNÉ No.**  
**2011-15313**

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

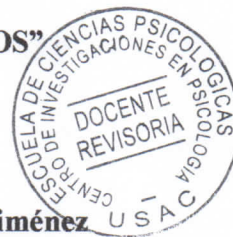
Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 18 de noviembre 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



*[Signature]*  
**Licenciada Suhelen Patricia Jiménez**  
**DOCENTE REVISOR**



**Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”**  
**9ª. Avenida 9-45, zona 11 Guatemala, C.A. Teléfono: 24187530**

c. archivo

*Ministerio de Relaciones Exteriores*  
*Guatemala, C. A.*

Guatemala, 18 de febrero de 2016

Licenciada  
Miriam Elizabeth Ponce Ponce  
Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-  
"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante Estefany Adriana Ochoa Chivalán, carné 201115313 realizó en esta institución una charla, un FODA, 20 cuestionarios, 3 entrevistas estructuradas, aplicación del método 5 "S", un taller y 20 encuestas de evaluación, a trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos como parte del trabajo de Investigación titulado: "Salud ocupacional y el método de las 5 "S" como herramienta de trabajo que mejore las condiciones laborales y morales de la persona" en el periodo comprendido del 7 de octubre al 20 de noviembre del año 2015, en horario de 10:00 a 13:00

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,



(Firma y sello)



Licenciada Evelyn Esperanza Pineda Hernández  
Jefe del Departamento de Capacitación  
Ministerio de Relaciones Exteriores  
Teléfono: 2410-0000 Ext. 1611



Guatemala, 19 de febrero de 2016

Licenciada  
Miriam Elizabeth Ponce Ponce  
Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-  
"Mayra Gutiérrez"

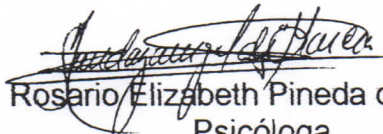
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado "Salud Ocupacional y El Método de las 5 "S" como herramienta de trabajo que mejore las condiciones laborales y morales de la persona" realizado por la estudiante ESTEFANY ADRIANA OCHOA CHIVALÁN, CARNÉ 2011 15313.

El trabajo fue realizado a partir del 20 de abril del 2015, hasta el 5 de septiembre del 2015

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito *se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.*

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

  
Rosario Elizabeth Pineda de García  
Psicóloga  
Colegiado 638  
Asesor de contenido

*Licda. Rosario Pineda de García*  
PSICOLOGA  
COLEGIADO No. 638

**MADRINAS DE GRADUACIÓN**

**ROSARIO ELIZABETH PINEDA DE GARCÍA**

**LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**COLEGIADO 638**

**EVELYN ESPERANZA PINEDA HERNÁNDEZ**

**M.S.c. EN ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO**

**COLEGIADO 13,216**

## **AGRADECIMIENTOS**

- ψ Licenciada Rosario Pineda de García, por el valioso apoyo en la realización de la presente investigación.
  
- ψ M.S.c. Evelyn Esperanza Pineda Hernández, por su grandiosa labor en la presente investigación.
  
- ψ A los docentes de la Escuela de Ciencias Psicológicas, por sus apreciables enseñanzas durante la formación profesional.

## DEDICATORIAS

**A:**

**Dios**

Por ser el motor de mi vida, nunca soltarme de su mano y conceder cada maravilloso día para cumplir esta meta.

**Mis padres**

Porque mi padre dijo un día: "Si llegamos a lograrlo, sólo agradézcale a Dios". Sin embargo, le agradezco a Dios, porque le ha dado las fuerzas a él para trabajar duro y apoyarme incondicionalmente. En cuanto a mi madre, le doy gracias, porque estuvo conmigo en cada paso. Por sus consejos y motivación para seguir adelante. Agradezco a los dos por enseñarme a ser una mujer agradecida y temerosa de Dios, humilde pero valiente, sencilla pero esforzada. "Hoy, están viendo sus frutos".

**Mis hermanos**

Por su apoyo, motivación y alegría. Porque juntos construimos este logro.

**Mis sobrinas**

Por dar felicidad a mi vida y ser el impulso para cumplir este sueño.

**Mis cuñados**

Por el grano de arena que colocaron en este sueño tan importante.

**Mi abuela**

Por creer en mí y saber que un día llegaría a lograrlo.

**Las hermanas Pineda**

Grandes seres humanos, parte primordial en mi formación profesional y para la vida. Por el apoyo incondicional, el aprecio y creer en mí. "Como un Halcón".

**Mis amigos**

Por el consejo y la motivación de siempre.

## ÍNDICE

Resumen  
Prólogo

### CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.	Planteamiento del problema.....	10
1.2.	Objetivos.....	12
1.3.	Marco teórico.....	13
1.3.1.	Marco contextual.....	13
1.3.2.	Antecedentes.....	14
1.3.3.	Marco institucional.....	15
1.3.4.	Psicología y trabajo.....	15
1.3.5.	Comportamiento organizacional.....	16
1.3.6.	Clima y condiciones de trabajo.....	17
1.3.7.	Relación del clima laboral con el tamaño organizacional.....	19
1.3.8.	Método 5 "S".....	20
1.3.9.	Motivación.....	23
1.3.10.	Satisfacción laboral.....	23
1.3.11.	Estrés.....	31
1.3.12.	Estrés laboral.....	31
1.3.13.	Ansiedad.....	32
1.3.14.	Salud ocupacional.....	34

### CAPÍTULO II TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1.	Enfoque y modelo de investigación.....	36
2.2.	Técnicas.....	36
2.2.1.	Técnica de muestreo.....	36
2.2.2.	Técnicas de recolección de datos.....	36
2.2.3.	Técnicas de análisis de datos.....	37
2.3.	Instrumentos.....	37
2.4.	Operacionalización de objetivos.....	38

CAPÍTULO III  
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1.	Características del lugar.....	41
3.2.	Características de la muestra.....	42
3.3.	Presentación y análisis de resultados.....	42
3.3.1.	Condiciones de empleo.....	42
3.3.2.	Condiciones ambientales.....	43
3.3.3.	Condiciones de seguridad.....	44
3.3.4.	Características de la tarea.....	44
3.3.5.	Procesos de trabajo.....	45
3.3.6.	Condiciones organizacionales y/o sociales.....	46
3.3.7.	Debilidades de la dirección de recursos humanos.....	47
3.3.8.	Método de las 5 “S”.....	52
3.3.9.	Salud ocupacional.....	53
3.4.	Análisis general.....	55

CAPÍTULO IV  
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.	Conclusiones.....	57
4.2.	Recomendaciones.....	59

Bibliografía.....	60
-------------------	----

E-grafía.....	61
---------------	----

Anexos.....	63
-------------	----

1. Consentimiento informado.....	63
----------------------------------	----

2. Cuestionario.....	65
----------------------	----

3. Entrevista estructurada.....	67
---------------------------------	----

4. Programa de charla.....	69
----------------------------	----

5. Programa de taller 1.....	70
------------------------------	----

6. Programa de taller 2.....	71
------------------------------	----

7. Programa de taller 3.....	72
------------------------------	----

8. Programa de taller 4.....	73
------------------------------	----

9. Programa de taller 5.....	74
------------------------------	----

10. Matriz FODA.....	75
----------------------	----

11. Encuesta de evaluación.....	76
---------------------------------	----

12. Tarjeta verde.....	77
------------------------	----

13. Tarjeta amarilla.....	77
---------------------------	----

14. Tarjeta roja.....	77
-----------------------	----

15. Trifoliar sobre salud ocupacional.....	78
--	----

## **Resumen**

### **“Salud ocupacional y el método de las 5 “S” como herramienta de trabajo que mejore las condiciones laborales y morales de la persona”**

**Autor: Estefany Adriana Ochoa Chivalán**

El objetivo general implementó técnicas de salud ocupacional y el método de las 5 “S” para propiciar un ambiente agradable de trabajo que mejoró las condiciones laborales y morales de la persona. En la dirección de recursos humanos, con una población de 350 personas en edades de 20-50 años, hombres y mujeres, tomando como muestra 20 personas.

Para ejecutar la investigación, se utilizó el enfoque cualitativo con un muestreo intencional, las técnicas e instrumentos aplicados fueron: la encuesta, observación participante, entrevista estructurada, charla, taller, técnicas de relajación, comunicación asertiva, manejo de exigencias laborales físicas y mentales, el uso de un diario psicológico laboral y una encuesta evaluativa de impacto.

Se concluyó que al implementar las siguientes técnicas de salud ocupacional: relajación, uso del diario psicológico, canalización de sentimientos y comunicación asertiva se mejoró el manejo de emociones en los trabajadores al expresar sus sentimientos de frustración, enojo, preocupación y temor que la carga laboral y la presión de los jefes les provoca. La aplicación del método de las 5 “S”, permitió crear un ambiente organizado, agradable con estrategias de sistematización como estandarización por tarjetas y colores, clasificación de documentos, orden y limpieza



## Prólogo

La salud ocupacional y el método de las 5 “S”, son temas difíciles de abordar en las instituciones; puntos fundamentales para realizar un trabajo adecuado, que no sea fuente de estrés, ansiedad u otro tipo de problema laboral. Esto se evidenció en la organización donde se abordó la problemática.

Los objetivos que se estructuraron fueron: describir las debilidades que presentó la dirección de recursos humanos, aplicar técnicas de salud ocupacional enfocados en el bienestar biopsicosocial, así como el método de las 5 “S” orientado al orden y sistematización. Para luego, evaluar el impacto de las técnicas de salud ocupacional y el método de las 5 “S”.

La investigación fue realizada en una entidad gubernamental, con una población de 350 personas, una muestra de 20 de ellas, en edades de 20 a 50 años. Los datos fueron recolectados a través de un FODA, un cuestionario, y entrevista estructurada.

Abordar la problemática fue importante y necesario para mantener la integridad física, psicológica y social de los trabajadores porque experimentaban fenómenos psicosociales y un manejo inadecuado de la clínica médica para la atención de la salud de los colaboradores.

Los beneficios en la población fueron: expresión de emociones, manejo de tareas laborales extensas, la tensión, la angustia, el nerviosismo, etc. Liberaron cuerpo y mente de presiones laborales y empezaron a disfrutar del desarrollo de su trabajo.

Las limitaciones encontradas fueron: que los trabajadores no contaron con el tiempo necesario para realizar las actividades; algunas de ellas tuvieron que ser ajustadas al itinerario del organismo y a las diligencias previstas por la

dirección de recursos humanos porque se traslapaban con las de la investigación.

Se agradece a la institución por abrir las puertas de sus instalaciones para la ejecución de la investigación, ayudando al manejo de la carga laboral que tenían los colaboradores y a las personas por colaborar con el desarrollo de un beneficio para ellos, la institución y la Escuela de Ciencias Psicológicas.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

El problema a investigar surgió por la necesidad de implementar salud ocupacional y el método de las 5 “S” como herramientas de trabajo que mejoró las condiciones laborales y morales de la persona, en la dirección de recursos humanos, para beneficio de su integridad biopsicosocial.

No tenían procedimientos adecuados para manejar la clínica, no conocían a profundidad técnicas de relajación y manejo de exigencias laborales, físicas y psíquicas, tampoco sabían cómo manejar pensamientos y sentimientos inadecuados, manera de delegar y asumir responsabilidades.

Según el método de las 5 “S”, el ambiente laboral, mejora la moral de la persona, si se encuentra ordenado, sistematizado, clasificado, y limpio. Ayuda al manejo de elementos como el estrés y la ansiedad. Estrés se conoce como sobrecarga que exige un esfuerzo de adaptación por parte de la persona, interactuando con una serie de variables modificadoras. Ansiedad es una emoción a la que los seres humanos le temen o rechazan; la desencadenan situaciones poco favorables, representándose con sensación de opresión en el pecho, temblores, incapacidad para pensar, inseguridad, pérdida de control, bloqueos, impulsividad, etc. Apoyando al manejo de estas emociones, está la salud ocupacional, que tiene una visión integral del trabajador y promueve su bienestar físico, psicológico y social; tomando en cuenta que el trabajo es una actividad realizada por el ser humano, con el objetivo de lograr un salario por realizarlo y satisfacer sus necesidades.

Implementar el método y las herramientas para manejar las situaciones, tuvo impacto notorio, definiendo impacto como las consecuencias positivas o negativas que provoca un hecho o actuación que afecta un entorno o ambiente.

Los términos mencionados son sustanciales para entender la problemática encontrada en el lugar y que abren paso para realizarse las siguientes preguntas sobre la problemática, ¿salud ocupacional y el método de las 5 “S” permite mejorar el ambiente de trabajo?, ¿qué debilidades se identifican en la dirección de recursos humanos?, ¿la estrategia de salud ocupacional y el método de las 5 “S” permite fortalecer la calidad de producción?, ¿qué impacto genera en los trabajadores las técnicas de relajación por medio de salud ocupacional y el método de las 5 “S”?

La presente investigación se realizó en una institución gubernamental con una población de 350 personas, en edades de 20 a 50 años, tomando como muestra 20 personas. Abordando como objeto de investigación, la clínica médica y la dirección de recursos humanos.

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general:**

Implementar técnicas de salud ocupacional y el método de las 5 “S” para propiciar un ambiente agradable, ordenado y sistematizado de trabajo, que mejore las condiciones laborales y la moral de la persona, aplicado al personal en la dirección de recursos humanos.

### **Objetivos específicos:**

- Describir las debilidades que presenta la dirección de recursos humanos.
- Implementar técnicas de salud ocupacional en la dirección de recursos humanos.
- Implementar el método 5”S” en la dirección de recursos humanos.
- Evaluar el impacto de las técnicas de salud ocupacional y el método de las 5 “S” en los trabajadores de la dirección de recursos humanos.

### **1.3. Marco Teórico**

#### **1.3.1. Marco contextual:**

“La situación laboral en Guatemala se encuentra difícil, empezando por las diferencias étnicas. Las dos más predominantemente diferentes son la indígena y ladina”.<sup>1</sup>

Influye en esto los distintos niveles educativos, socioculturales y religiosos. En este marco, los empleadores eligen a la persona más “idónea” para ocupar un puesto empresarial, el cual posee sus propias normas y formas de actuar. En tiempos anteriores, las personas se contrataban sin que tuvieran la experiencia necesaria, y posteriormente adquirirían la habilidad para ejecutar la tarea asignada.

Actualmente, un anuncio publicado, puede atraer cientos de candidatos, entre los que serán seleccionados los que más favorezcan a la empresa. Elemento que denota un indicador alto de desempleo existente en Guatemala ó el emplear a la persona para un puesto inferior del que está capacitado (subempleo).

En algunos casos, los expedientes presentados en un reclutamiento, muestran la experiencia adquirida de las personas en áreas laborales diferentes a la carrera estudiantil que ellos poseen.

Esto se debe a que día con día la especialización del trabajo se necesita más, añadido a que la oferta de empleo es mayor a la demanda.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Alvarez, Eugenia. El mercado laboral en Guatemala. *Dequate.com*. 20 de septiembre de 2004. Disponible en:

[http://www.dequate.com/artman/publish/gestion\\_rrhh/El\\_Mercado\\_Laboral\\_en\\_Guatemala\\_1384.shtml](http://www.dequate.com/artman/publish/gestion_rrhh/El_Mercado_Laboral_en_Guatemala_1384.shtml)  
4.2. #.VdFAJb\_Okr [15/agosto/2015]

<sup>2</sup> Oferta de empleo se le llama a la abundancia de oportunidades, mientras que la demanda es la escases de oportunidades.

Hay varias empresas que tratan de funcionar con el personal mínimo, para reducir costos, y mantenerse dentro del mercado, lo que repercute en el sector laboral, es decir, al total de las personas que buscan un empleo.

El trabajo juega un papel importante en la actividad económica de las personas, asegurando sus recursos monetarios para satisfacer necesidades básicas, siendo al mismo tiempo un factor de inserción social, y realización personal. Por eso, “el problema de desempleo y subempleo no tiene solo una dimensión económica, sino también de autoestima y satisfacción personal”.<sup>3</sup>

Sin embargo, no todo es malo, aún hay empresas que cuentan con programas de capacitación, incentivos, beneficios y compensaciones atractivos para los trabajadores, que luego llegan a ocupar puestos gerenciales.

### **1.3.2. Antecedentes:**

En nuestro contexto guatemalteco se evidencia la necesidad de las personas, dentro de las organizaciones para disponer adecuadamente de los espacios. Ya que, según la Tesis de la autor Miguel José Gallardo Corado, con título “Programa de estrategia cinco eses (5”S”) en una empresa dedicada a la producción y comercialización de dulce”, del año 2009, y que utilizó como técnica e instrumento la implementación de talleres, charlas y capacitaciones, concluyó que el método de las 5”S” no es una moda, sino una conducta de vida que debería ser adoptada por las empresas para elevar la calidad en el área de trabajo, eliminando focos de desorden y desperdicio, aumentando de esta manera la satisfacción de su personal. Recomendando asignar un tiempo para analizar la filosofía implícita en las 5 “S” y sus beneficios como un aspecto preliminar a su implementación.

---

<sup>3</sup> Arteaga de Morales, Desireé. Los rostros jóvenes del empleo precario en Guatemala. Revista Humanum. 12 de diciembre de 2012. Disponible en: <http://www.revistahumanum.org/revista/empleo-precario-guatemala/> [15/agosto/2015]

También se encuentra, la investigación de tesis de la autora María de los Ángeles Poou Yat , del año 2005 con el tema “Aplicación de la Técnica Japonesa las 5”S” en el manejo de una bodega de almacenamiento de equipo refrigerante”, utilizando como técnicas e instrumentos el censo, boletas de opinión, y talleres. Llegando a la conclusión que en base a la comparación realizada del antes y el después de la investigación se determino que por medio del programa de 5 “S” se implementaron aspectos de organización, orden y limpieza en los departamentos de cobranza, registro tributario unificado, vehículos y especies fiscales; lo cual permitió mejorar la calidad del servicio que se le ofrece a los usuarios que frecuentan la oficina tributaria que Quetzaltenango de la Superintendencia de Administración Tributaria en la Región Occidente, dando como recomendación a la Oficina Tributaria de Quetzaltenango actualizar, evaluar y dar seguimiento al programa de la herramienta 5 “S”, que permite crear un mejoramiento continuo y con ello fomentar el orden, limpieza, control y seguridad en cada una de las áreas de trabajo, y así lograr constantemente una mejor productividad de los trabajadores

### **1.3.3. Marco institucional**

La investigación se ejecutó en la clínica médica de la dirección de recursos humanos de una entidad gubernamental. Atendiendo a una población de 350 personas, con una muestra de 20, habiendo hombres y mujeres, en edades de 20-50 años.

### **1.3.4. Psicología y trabajo**

Al hablar de esto, se toca un concepto que las personas relacionan con la manera de ganarse la vida y conseguir el status social que desean. Los Psicólogos industriales, del trabajo u organizacionales, tratan de aportar



beneficios y crear mejoras en el trabajo. Tomando en cuenta que, la motivación en el trabajo, los planes de carrera, el clima social, las habilidades de dirección, la comunicación, la evaluación del rendimiento, la negociación y/o el conflicto son objeto de estudio por parte de la Psicología del trabajo.<sup>4</sup>

### 1.3.5. Comportamiento organizacional

“Es la disciplina que se ocupa del estudio de la conducta de los individuos y de los grupos en el contexto organizacional”<sup>5</sup>

Este estudio de carácter sistemático, establece un nivel triple de análisis o acercamiento, que a continuación se definen.

1. **Nivel individual:** desde este primer nivel se resaltan las características psicológicas y conductuales de las personas que se interrelacionan con las variables ambientales de la organización.
2. **Nivel de grupo:** se refiere a que la persona no trabaja aislada, como ya enfatizó la Escuela de las Relaciones Humanas: la conducta de la persona dentro de la organización se da siempre en un grupo. Por eso, se subraya la magnitud social de la conducta individual.
3. **Nivel organizacional:** el marco organizacional que rodea la conducta de la persona y de los grupos establece el comportamiento en la organización, en base a su estructura, funcionamiento y cultura.

Por lo cual, otro punto necesario dentro de este marco es el clima organizacional, que hace referencia a una cadena de atributos, una serie de actitudes y conductas que le dan las características al trabajo dentro de una organización, en donde cada miembro de la empresa contribuye estructurándolo, y lo percibe cada uno de acuerdo a su subjetividad.

---

<sup>4</sup> Guillén, Carlos. Psicología del trabajo para relaciones laborales. 1a edición. Editorial [McGraw-Hill Interamericana de España](#). Madrid. 2000. P. 16

<sup>5</sup> Idem, P. 138

La clasificación del clima puede ser:

- a) Nivel descriptivo: que es cuando las opiniones son dichas y/o transmitidas por las personas.  
De esta manera se puede hablar del clima de grupo de trabajo, clima departamental, y clima organizacional
- b) Tipo: se refiere al clima psicológico, que son las percepciones que tienen las personas de su entorno. El agregado, es el grupo de percepciones de todas las personas que pertenecen a una misma unidad. El colectivo, que es la opinión que surge de un grupo de personas que concuerdan en la misma. Y de la organización, que son las descripciones individuales de una organización que tiene una sola persona.
- c) Tipologías del clima organizacional: proporcionan una identificación y caracterizan los climas como por ejemplo abierto, democrático, burocrático, etc.

### **1.3.6. Clima y condiciones de trabajo**

El término condiciones de trabajo atesora un grupo o conjunto de factores que se encuentran alrededor del trabajo. En otras palabras, se refiere a todas las condiciones ambientales donde se desenvuelve un trabajador.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 1987) toman por establecido que condiciones de trabajo “son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que ésta se realiza, en cuanto que estas variables determinan la salud en la triple dimensión de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que son: física, psíquica y social”<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Idem, P. 174

La anterior definición alude a las condiciones de seguridad, el entorno físico del trabajo, los contaminantes de carácter biológico, químico, la organización del trabajo y la carga del mismo.

Peiró (1996) realizó una propuesta de la taxonomía de las condiciones del trabajo, la cual se desglosa de la siguiente manera.

- Condiciones de empleo: se refiere a las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo en una organización. Estas condiciones puede ser sobre contratación, salario, seguridad y estabilidad en el empleo.
- Condiciones ambientales: trata del entorno físico del trabajo y se basa en tres puntos esenciales:
  1. Ambiente físico: este punto incluye situaciones como la temperatura, humedad, ruido, iluminación, ventilación y pureza del aire, vibraciones, limpieza, higiene y orden.
  2. Variables espacio-geográficas: se trata del espacio que se necesita para realizar el trabajo, tomando en cuenta la distribución, configuración y las relaciones espacio-persona.
  3. Aspectos de diseño espacial y arquitectónico: son puntos como los materiales, y el quipo adecuado. En término generales, este último punto se refiere a la Ergonomía.
- Condiciones de seguridad: son las condiciones de seguridad donde se labora, al mismo tiempo que se relaciona con la prevención de riesgos laborales.
- Características de la tarea: se construyen por el trabajo en sí, e incluye aspectos como la ambigüedad, la carga laboral, el conflicto, el nivel de autonomía laboral, la responsabilidad, la toma de decisiones, las habilidades, la participación, la variedad, expectativas, etc.

- Procesos de trabajo: es la organización del puesto, la división del mismo, las demandas, supervisión, sobrecarga contable y no contable, postura, información, productos y procesos.
- Condiciones sociales y/o organizacionales: son las relaciones interpersonales en el trabajo, el clima laboral, participación y control de los trabajadores sobre el entorno del trabajo.

### **1.3.7. Relación del clima laboral con el tamaño organizacional:**

Existen trabajos que enmarcan esta relación, con una consistencia significativa entre el tamaño y algunos otros factores del clima como el conflicto interpersonal, la innovación, la sinceridad y la comunicación.

Por eso, es necesario mencionar el trabajo que las personas realizan dentro de ese clima organizacional, que debe ser entendido por una actividad en la que la persona pasa la mayor parte del tiempo para ser remunerada y obtener beneficios de él; haciéndolo para utilizar esas ganancias para sí mismo, o para alguna otra actividad familiar o de otro tipo que necesite sufragar. El cual puede ser positivo o negativo, el primero, puede ser tomado como herramienta para propiciar la creatividad y la autonomía, así como la definición de la persona en sí, y de ocupar un lugar en la sociedad. El segundo, puede acabar por convertirse en una vivencia tediosa, con la que hay que lidiar no solo en horario de trabajo si no hasta más allá. Ya que los errores o las malas experiencias en él puede afectar la vida personal, familiar, social, de ocio, etc.

Hablando del contexto guatemalteco, este último es característico, ya que muchos trabajadores dejan sus empleos, debido al ambiente que en ellos se percibe, en caso contrario, permanecen allí, por la escases del mismo, y la necesidad del pago monetario que las mismas propician. Además, no tienen las herramientas que les ayude a tener un ambiente agradable, de seguridad, eficaz

y efectivo que les propicie la realización de un trabajo rápido y acorde a las capacidades de cada individuo.

Por eso, es necesario tomarse el tiempo e implementar métodos y herramientas que ayuden a crear un entorno en las organizaciones que den paso a maximizar los recursos, el tiempo y la productividad. Para esto, se puede utilizar un método que lleva por nombre:

### **1.2.8. Método 5 “s”**

Se llama así por sus siglas en Japonés, y que apareció en la empresa Toyota en los años 60´

A continuación se describen las siglas y su significado:

#### **1. Seiri: separar**

Significa eliminar del lugar de trabajo todos aquellos elementos que no son necesarios, que no son esenciales para la realización de la labor, separar las cosas de acuerdo a color, código, uso, etc. eliminar información física y computarizada.

#### **2. Seiton: organizar**

Despejar el área de todo lo que no es necesario, preparar los lugares que se utilizarán para almacenar los objetos que no se usarán, determinar dónde los vamos a localizar tomando en cuenta su uso, y estructurar un manual que guíe los lugares donde se encontrarán los objetos o materiales, así como estructura de formatos a utilizar. De manera que las herramientas y objetos de trabajo deben estar ordenados de forma que sean accesibles.

### **3. Seiso: limpieza**

Mantener los equipos ordenados y dentro de una estética beneficiosa para las personas del lugar, de modo permanente. Luego identificar los lugares de suciedad y desorden para accionar en ellas.

### **4. Seiketsu: Estandarizar**

Significa sistematizar las maneras de actuación utilizando por ejemplo rótulos para cada lugar, objeto descartado, lugares de almacenamiento, etc. para lo cual, se debe tener control visual y realizar revisiones periódicamente.

### **5. Shitsuke: autodisciplina**

Se trata de cumplir las medidas establecidas y darles seguimiento tanto como sea posible, a tal punto que se convierta en un hábito. Se trata de incorporar las normas establecidas a nuestra conducta habitual.

El método sirve de apoyo para mantener un ambiente agradable, eficiente y moralmente bueno para el trabajador, dentro de un clima seguro, de orden, limpieza, que tenga como resultado la facilitación para realizar las actividades. Además, la aplicación del método ayuda a crear y mantener espacios en los que exista orden y limpieza, que permitan implementar y establecer procedimientos que consigan espacios y que mejoren la eficacia del trabajo”.<sup>7</sup>

Puede realizarse mediante tarjetas de distintos colores, dentro de los cuales figura el color verde, que hace referencia al material, equipo, herramientas, insumos que se encuentran en buen estado. Ver anexo 12

El color amarillo, alude a todo aquello que está próximo a vencer o debe ser descartado. Ver anexo 13

---

<sup>7</sup> Sanchidrián, Francisco Rey. Las 5S. s/e. Editorial Fundación confemental. Madrid. 2005. Pp. 18-21.

El color rojo, hace referencia a todo aquello vencido, defectuoso y/o contaminante. Ver anexo 14

Dentro de los beneficios que trae el método se pueden mencionar los siguientes:

- Elimina desperdicios
- Reducir materiales en los procesos
- Mejorar la seguridad, calidad y productividad laboral
- Optimiza espacios
- Evitar accidentes
- Disminuir el tiempo de trabajo
- Desarrollar el autoestima y la creatividad
- Mejorar la moralidad

Sus beneficios directos son:

- Seguridad:
  - Reducción del índice de accidentes
  - Mantenimiento preventivo
- Calidad
  - Satisfacción de las personas que visitan la empresa, es decir los clientes.
  - Rapidez en respuesta y mejora
- Eficiencia:
  - Maximización de la productividad
  - Energía positiva
- Eliminación de desperdicios:
  - Procesamiento de residuos
  - Conciencia ecológica o responsabilidad empresarial.

Por lo anterior, es pertinente mencionar sus efectos, los cuales son:

### 1.2.9. Motivación

El término alude una serie de características generalizadas, que seguidamente se describen:

- Su consideración como **proceso psicológico**
- **La desata una necesidad** de cualquier tipo, ya sea psíquica, social o física
- **Se enfoca en una meta** que el individuo selecciona. La cual, conseguirla favorece para saciar esa necesidad
- **Facilita la actividad** en cuanto es energizante, y mantiene esa energía hasta lograr la meta.

Según Delgado (1998) la motivación “es el proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar unos esfuerzos encaminados a la consecución a ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativas, y de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras”<sup>8</sup>

### 1.2.10. Satisfacción laboral

Este concepto no es único, y como lo dice Harpaz (1983), muchos autores estructuran sus propias definiciones para el desarrollo de sus trabajos. Las diferentes conceptualizaciones se pueden ordenar de la forma siguiente:

---

<sup>8</sup> Guillén, Carlos. Psicología del trabajo para relaciones laborales. 1a edición. Editorial [McGraw-Hill Interamericana de España](#). Madrid. 2000. P. 97



- Como **estado emocional**, como estado emocional o placentero o positivo que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona.
- Como **actitud generalizada ante el trabajo**, tomando en cuenta que las actitudes responden a un modelo de tres ejes: afectiva, cognitiva y comportamental.
- Como **actitud afectiva** para resaltar el componente afectivo de esta actitud como el más importante.

Y dentro del marco de satisfacción laboral como **actitud**, se puede distinguir entre dos modelos:

1. Unidimensional: que es la actitud hacia el trabajo en general, por lo que se puede hablar únicamente por una medida por persona y actividad laboral.
2. Multidimensional: este modelo permite hablar de satisfacción con diferentes aspectos concretos del trabajo o dimensiones y cada uno de ellos puede ser evaluado separado de los demás.

El autor Locke, establece hasta nueve dimensiones de satisfacción laboral, que son: 1) satisfacción con el trabajo en sí mismo, 2) satisfacción con el salario, 3) con las promociones, 4) con el reconocimiento de los demás, 5) con los beneficios, 6) con las condiciones de trabajo, 7) con la supervisión, 8) con los compañeros, 9) con la empresa y la dirección.

Dentro de los efectos positivos antes mencionados, también está:

- La motivación que reciben las personas que laboran en el lugar. A la vez que se puede concientizar acerca del estado del lugar, y fijar objetivos que deben ser alcanzados por todos los miembros.

- El equipo de producción evoluciona a tal punto que llega a alcanzar una productividad ideal.
- Transforma a la persona encargada de velar por el cumplimiento del método, por lo que adquiere y alcanza mayores responsabilidades y su participación en el proceso. Al mismo tiempo que involucra a sus subordinados.

En base a todo a lo anterior, se puede establecer que, manejando un método que favorezca la motivación, el clima laboral, las condiciones de trabajo, etc. siendo en este caso el de las 5" S", puede mejorarse el rendimiento y la calidad del trabajo realizado por los empleados. Ya que aporta a la identificación de las personas que laboran en una institución u otro lugar donde ellos necesiten sentirse bien y en un ambiente adecuado.

Además de aportar a la identificación, también beneficia el compromiso del personal con su trabajo.

Sin embargo, al implementar el método, se necesita del compromiso y la identificación primordialmente de la línea jerárquica de altos mandos, para que puedan subordinar a sus colaboradores, de manera que transmitan el cambio de ánimo, actitud y comportamientos que garanticen el proceso del método.<sup>9</sup>

En las empresas uno de los momentos más considerados es el momento de introducir algún cambio, el cual puede ser bueno o malo para los trabajadores, y de una forma u otra alterará a los colaboradores. No obstante, la sociedad es exigente, y cada vez aparecen más dificultades, por lo que hay necesidad de implementar nuevos cambios a seguir y lograr la meta establecida por la organización. Por eso, los altos mandos, los jefes en línea o los dirigentes, están obligados o más comprometidos que el resto a ofrecer información e

---

<sup>9</sup> Sanchidrián, Francisco Rey. Op. Cit., P. 15

instruirlos de manera veraz y serena en cuanto a las modificaciones que se avecinan.

Así también, tienen la tarea de identificar las debilidades existentes en la empresa, en ellos mismos y en sus empleados, ya que puede limitar la creatividad. Esas debilidades halladas las puede controlar la empresa misma y puede mejorar su desempeño mejorando sus fortalezas internas.

En uno de los párrafos anteriores se mencionó que introducir algún cambio en la empresa, puede ser tomado como positivo o negativo. Por lo cual, es pertinente mencionar las excusas que se pueden encontrar al momento de implementar el método:

- El gasto de tiempo para organizarse.
- Para qué organizar si se volverá a desordenar
- El sistema puede estar desordenado pero el trabajador “conoce” donde se encuentran las cosas.

Debido a lo anterior, antes de implementar algo nuevo, es necesario un análisis ambiental, referente a la vigilancia, evaluación y difusión de información desde los ambientes externos e interno hasta llegar al personal clave de la organización.

Por eso, los directivos y los subordinados deben comprometerse a organizar, mantener y mejorar sus áreas de trabajo de manera permanente; para lograr llegar a la productividad y calidad necesaria para sobrevivir en el mercado actual. Ya que este método no solo ayuda a la productividad y calidad del trabajo, sino al bienestar de las personas dentro de él. Aporta a la satisfacción laboral, que se relaciona en gran medida con la motivación laboral. Y es que si la persona se encuentra dentro de un ambiente adecuado en el que pueda desenvolverse sin estresarse o angustiarse por la carga laboral y el desorden que pueda tener en su área de trabajo, tendrá como resultado satisfacción

laboral, mostrándose en las actitudes que las personas desarrollan de acuerdo al trabajo.

Por eso, el que los trabajadores se sientan satisfechos laboralmente conviene a la organización en cuanto a que:

- Deja conocer las actitudes de los colaboradores.
- Toma en cuenta la importancia que tiene la satisfacción laboral, tanto para el colaborador como para la organización. Ya que las medidas habituales de satisfacción permite prevenir y cambiar las actitudes negativas.
- Las medidas de satisfacción laboral maximizan el flujo de información en todas las direcciones, y permite que se conozca y acepten los cambios.

El método 5“S” es utilizado en los lugares donde se necesita tener un orden, conocimiento y manejo de los materiales necesarios y que se utilizan día con día. Y existen implementaciones del método en diversos lugares. Como por ejemplo se puede tomar como antecedente una investigación e implementación del sistema de calidad en un centro integrado público de formación profesional, con el cual se trato también o se tuvo como objetivo lograr lugares de trabajo más ordenados, organizados, limpios de manera permanente y tener un lugar de trabajo seguro.

La importancia del uso del método se puede definir preguntándose acerca del tiempo que pasa una persona ordenando, limpiando, clasificando, estandarizando, saber si se está aprovechando al máximo los espacios que existen desperdiciados dentro del lugar de trabajo u organización, preguntarse si se dispone de las herramientas, papelería y útiles necesarios a la mano para realizar el trabajo, y si estos se encuentran rápidamente, o existen cosas, equipo, papeles, etc. que se encuentran mal ubicados.

Es necesario que la Dirección de la empresa o Departamento donde se observa la problemática y se necesita de la aplicación del método se involucre en el proceso. Por esto, se necesita el convencimiento y aprobación de la misma para que no solo participe en el proceso, sino que además vele por el cumplimiento del mismo.

Existe otro factor, que es importante tomar en cuenta, y es la productividad. Ya que si se tienen un trabajo en el cual exista un clima laboral adecuado, y un lugar de trabajo coordinado, dará como resultado la buena calidad de trabajo y con esto la productividad. “Entiéndase por productividad, al rendimiento y la eficiencia de la actividad laboral de las personas en una organización. Es una relación entre el gasto del trabajo y los bienes producidos”.

10

Por lo tanto, la calidad de trabajo es la productividad, y esta última no depende solo de la cantidad de bienes producidos, sino también de la calidad. Por lo que “si se mejora la calidad, los costos son menores, por menos reprocesos, menos errores, retrasos, y se utiliza de mejor manera el tiempo y las herramientas, materiales, equipo”.<sup>11</sup>

Ahora, en tanto que el trabajador se sienta a gusto laborando en espacio, y por ende la empresa; tendrá como resultado satisfacción en el trabajo, que lo llevará a motivación laboral. La cual es definida como la acción que influye en el ánimo del trabajador para conseguir la aplicación, el compromiso del colaborador con los objetivos empresariales y por lo tanto con su trabajo.

Dentro del entorno laboral existen varias situaciones de motivación que pueden ser:

---

<sup>10</sup>Deming, W. Edwards. Calidad, Productividad y Competitividad. s/e. Editorial Cambridge University. Madrid. 1986. P.53

<sup>11</sup> Idem, p. 53

- El efecto cascada a nivel jerárquico: que se da cuando el director general mantiene un flujo multidireccional eficaz de comunicación con instrucciones claras sobre los objetivos y las prioridades, y los otros niveles no tienen otro camino que seguir el orden establecido.
- La motivación intrínseca: es la automotivación, y la misma persona se estimula a la motivación y de esta manera prestar sus servicios y capacidades.
- La motivación extrínseca (transmitida por el mando): se da cuando gestiona su dirección en asuntos laborales de manera que motiva al trabajador.  
Transmite una carga positiva hacia sus subordinados, y tiene como respuesta voluntad de participar y rendimiento para mejorar la calidad.
- El entorno global empresarial motivado: es este caso, para alcanzar una motivación global, la empresa debe tener una filosofía empresarial que tienda a políticas sociales y económicas que tengan como valor primordial, y activo más valioso al trabajador.

A una persona se le puede considerar como trabajador motivado cuando ejerce sus tareas, convencido que es para el bien suyo y de la empresa, utilizando todos los conocimientos y todo su esfuerzo por realizarlo con calidad, además de enfocarse en los objetivos o metas empresariales, que a la vez considera como propios.

Por lo tanto, si el trabajador se encuentra en un ambiente laboral agradable, se motiva y gusta de hacer lo que hace, a fin de comprometerse con ello, y poner empeño en realizarlo correctamente, con sus objetivos y funciones bien claras.

En caso contrario, aquellas personas que laboran en una institución pero no lo hacen con la motivación idónea, sino solamente por recibir un sueldo, no les queda más remedio que amoldarse a las reglas y como consecuencia

realizan un trabajo como mejor lo puedan hacer, un trabajo a medias en algunos casos. Hay inexistencia de motivación, lo que concluye en baja productividad, ambiente laboral inadecuado, aumento de costos, ausencia de motivación, etc. Tal es el caso en la mayoría de veces en nuestro contexto guatemalteco.

Y es que sus jefes no se encargan de leer signos y síntomas de los mismos, además de evaluar el lugar de trabajo y favorecer un ambiente adecuado para realizar sus labores.

Por esta razón, los directivos deberían estar dotados de habilidades sociales y liderar correctamente y así motivar a sus subordinados y tener capacidad de comunicación recíproca. Ya que la ausencia de motivación lleva a la reducción del rendimiento laboral global y con deterioro en el clima laboral como se mencionó antes.

Es importante exponer que el trabajo es una elección voluntaria por parte del trabajador. Ya que la persona es autónoma, y el trabajo es una opción que elige y puede dejarlo o seguirlo. Es donde entra en juego la motivación, tratando de estudiar las razones por las que el trabajador está más inclinado y propicio a tomar posiciones positivas o negativas respecto a su trabajo.

Por lo tanto, la motivación determina los siguientes puntos:

- La decisión de esforzarse por realizar una tarea posiblemente no asignada.
- La decisión de realizar un nivel de esfuerzo.
- La decisión de estar permanente en ese esfuerzo durante un lapso de tiempo.

La motivación es un factor de índole psicológico que puede indicar el por qué de la conducta de las personas, que encierra la iniciativa, la orientación, el nivel de esfuerzo desarrollado y la persistencia a largo plazo.

Respecto a esto, existen estudios en la Universidad de Harvard donde se puede observar que las personas trabajan utilizando solamente un 20% o 30% de su capacidad, y la razón es falta de motivación. Ya que si se favorece la motivación en los empleados puede resultar beneficioso en cuanto a productividad y satisfacción laboral. Porque sin motivación, y otros factores que intervienen como el ambiente organizacional, se puede tener como consecuencia la inestabilidad de los empleados, generando fenómenos psicosociales tales como el estrés y la ansiedad. Los cuales perjudican a la persona, porque reducen la capacidad de creatividad y rendimiento, a la vez que afecta la productividad, entre otras cosas.

#### **1.2.11. Estrés**

La palabra “estrés” es de origen latino, y su significado ha sufrido varias modificaciones. Ya que en el siglo XIX se refería a una fuerza externa, presión o tensión a que son sometidas las personas u objetos, resistiendo sus efectos.

Sin embargo, en la actualidad “la palabra “estrés” es definida como una sobrecarga que exige un esfuerzo de adaptación por parte de la persona, que interactúa con una serie de variables modificadoras (capacidad del individuo, personalidad, estilo de afrontar las cosas, soporte social, etc.)”<sup>12</sup>

#### **1.2.12. Estrés laboral**

En el bienestar laboral influyen las emociones y las conductas de los trabajadores, así como en el desarrollo de su trabajo.

Estrés laboral según la definición planteada por Karasek (1981) es “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los

---

<sup>12</sup> Guillén, Carlos. Op. cit. P. 27



factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción del control o grado de libertad de decisión del trabajador”.<sup>13</sup>

La palabra estrés significa tensión y fue utilizado primeramente por “Cannon en 1911 definió el término como estímulo susceptible de provocar una reacción de huida o de lucha para quien lo experimenta” <sup>14</sup>

Existen dos tipos de estrés, los cuales son:

- Estrés positivo: que es adaptativo, funcional y no molesta en gran medida.
- Estrés negativo: contrariamente al primero, este es desadaptativo, disfuncional, y no complace en gran medida.

### **1.2.13. Ansiedad**

También llamada Angustia, es una emoción de carácter negativa a la que los seres humanos le temen o rechazan, y la desencadenan situaciones como llegar tarde a un lugar, acumulación de cosas por hacer, escasas de tiempo para atender pendientes, etc. Y genera un distanciamiento para alcanzar la meta que cada persona tiene, y por ende se crea este tipo de emoción.<sup>15</sup>

Estando en esta situación, se percibe el no pensar con la claridad idónea, estado emocional desagradable, sensaciones de tensión en el cuerpo, dolores, e hiperactividad del organismo.

La respuesta del individuo a la ansiedad se manifiesta en tres niveles:

1. Cognitivo: son todos los pensamientos que se generan relacionados con el acontecimiento que se está viviendo. A estos se le da una interpretación dependiendo de la persona y de experiencias pasadas, o

---

<sup>13</sup> Guillén, Carlos. Op. cit. P. 27

<sup>14</sup> Bosqued, Marisa. Cómo combatir el estrés y la ansiedad en el ámbito laboral. s/e. Editorial gestión 2000. España. 2005. P. 19

<sup>15</sup> Guillen, Carlos. Op. cit.

futuras vivencias. En otras palabras, es el pensamiento que se da acerca de la situación que a criterio de la persona, es peligrosa.

Sus síntomas pueden ser:

- Miedo o temor
- Preocupación
- Pensamientos negativos
- Dificultad para concentrarse
- Inseguridad
- Anticipación de peligro o amenaza
- Dificultad para concentrarse

2. Fisiológico: se refiere a la respuesta que da el organismo en cuanto a la situación que se está viviendo o se puede vivir a futuro.

Es decir, las sensaciones físicas notables, los cambios que se pueden ver ante la situación de peligro. Los síntomas son:

- Palpitaciones
- Sensación de opresión en el pecho
- Sensación de ahogo
- Náuseas
- Enuresis
- Urgencia de ir al baño
- Tensión muscular
- Dolor de cabeza
- Sequedad en la boca
- Sudoración
- Dificultad para conciliar el sueño

3. Motor: son las conductas que muestra la persona al momento de estar en situación amenazante. Los síntomas pueden ser:

- Hiperactividad
- Movimientos repetitivos

- Tartamudeos u otras dificultades para hablar
- Paralización motora
- Movimientos torpes y desorganizados
- Conductas de evitación

Debido a las emociones que el trabajador puede experimentar en una empresa y al desarrollar su trabajo, se debe implementar un método que los apoye en el manejo de estas situaciones.

Sin embargo, además de implementarlo, se debe medir el impacto que éste pueda tener en ellos, en el clima organizacional, la motivación laboral, y la productividad.

#### **1.2.14. Salud ocupacional:**

El comité de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, se refieren a salud ocupacional como “el proceso vital humano no sólo, limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial”<sup>16</sup>

Esto incluye una “visión integral del trabajador, promoviendo el bienestar físico, psicológico y social en situación concreta de trabajo”.<sup>17</sup>

Dentro de este marco, debe tenerse en cuenta el autocuidado. Ya que cada persona es responsable de cuidarse a sí misma. Por lo cual, un programa referido a salud ocupacional debe tener planeación, organización, ejecución y evaluación de actividades preventivas de medicina de trabajo, higiene y seguridad industrial, las cuales pretenden la salud de los colaboradores, debiendo desarrollar sus actividades en un lugar integral, en donde exista no

---

<sup>16</sup> Marín Blandon, María Adiel y María Eugenia, Pico Merchian. Fundamentos de Salud Ocupacional. 1ª. Edición. Editorial Universidad de Caldas. Colombia. 2004. Pag. 16

<sup>17</sup> Idem. P. 16

física y psicológicamente un ambiente que reduzca los niveles de estrés y/o ansiedad, si no que provea las herramientas necesarias para manejar estas emociones.

## CAPÍTULO II

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 2.1. Enfoque y modelo de investigación

**Investigación cualitativa:** derivada del paradigma interpretativo. Busca aproximarse a la comprensión de la rutina, sobrecarga, angustia, bloqueos, insatisfacción y presión de las prácticas laborales, a la vez que profundizar en las motivaciones que subyacen a la aceptación o rechazo de ciertos programas que se implementan en el campo de la salud.

#### 2.2. Técnicas

##### 2.2.1. Técnicas de muestreo

**Muestreo por intención:** se utilizó este tipo de muestreo según conveniencia, accesibilidad y proximidad de la muestra para la investigadora.

Se tomaron como criterios de inclusión, el pertenecer a la dirección de recursos humanos y estar entre las edades de 20 a 50 años. Se conformó la muestra de 20 personas, participando en su mayoría mujeres.

##### 2.2.2. Técnicas de recolección de datos

**Observación participante:** se utilizó para recabar información de manera presencial con el fenómeno y se identificaron las características del mismo, se observaron las necesidades y problemáticas existentes.

**Charla:** su objetivo era que la muestra quedara completamente enterada del tema, los métodos, las técnicas que se iban a utilizar y sus beneficios, aproximadamente en un hora.

En el espacio de observaciones y opiniones se comprobó que el área de recursos humanos necesitaba abordar la problemática descrita, ya que las personas manifestaron sus inconformidades acerca del lugar de trabajo y la inexistencia de un sistema para el manejo de la clínica médica.

Durante la charla se realizó un **Foda**, para analizar la situación organizacional, estudiando las características internas, divididas en debilidades y fortalezas; como la situación externa, referente a las amenazas y oportunidades de la organización.

**Taller:** tenía como objetivo informar sobre la aplicación del método 5 “S” , el adiestramiento de técnicas de salud ocupacional para el manejo del estrés y/o ansiedad. Mediante técnicas de relajación, manejo de exigencias laborales físicas y mentales o carga laboral, comunicación asertiva, delegar y asumir responsabilidades, cómo descargar o detener pensamientos negativos en un diario psicológico laboral.

### **2.2.3. Técnicas de análisis de datos**

Técnica cualitativa: **Triangulación**

Consiste en una técnica de análisis cualitativo. En posicionar la teoría y el dato obtenido, a través de los instrumentos de recolección de datos, para analizarlos y colocarlos equitativamente.

### **2.3. Instrumentos**

**Cuestionario:** se elaboró en base a 9 preguntas previamente establecidas, con opción múltiple. El objetivo era identificar las condiciones del trabajo físicas y emocionales que tenían las personas de la Dirección. Ver anexo 2

**Entrevista estructurada:** es una entrevista realizada con 9 preguntas. Se utilizó únicamente con los directivos del área involucrados, siendo éstos el el Médico, el Jefe del Departamento de Capacitación y la Directora de Recursos Humanos, ya que ellos manejaban información al respecto y estaban enterados de los proceso que allí se realizaban o se necesitan. Ver anexo 3

**Encuesta de evaluación:** se usó para evaluar las características de Salud Ocupacional y el Método de las 5 “S”. El rango de evaluación fue de 1 a 5, siendo 1 la ponderación más baja, considerada como negativa, y 5 la más alta, considerada como positiva. Se aplicó de manera individual a las 20 personas para valorar el impacto de los objetivos. Ver anexo 11

#### 2.4. Operacionalización de objetivos

Objetivo	Unidad de análisis	Técnicas e instrumentos
Salud ocupacional y el método de las 5 “S” como herramienta de trabajo que mejore las condiciones laborales y morales de la persona	<p>Ambiente agradable: entiéndase por esto un lugar donde el trabajador se siente a gusto, comprometido con los objetivos organizacionales, la misión y visión.</p> <p>Tiene que ver con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones de empleo</li> <li>• Condiciones ambientales</li> <li>• Características de la tarea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de trabajo</li> <li>• Condiciones sociales y/o Organizacionales</li> </ul>	
<p>Describir las debilidades que presenta el departamento de recursos humanos</p>	<p>Debilidades de la Dirección de Recursos Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño estructural empresarial</li> <li>• Conflicto interpersonal</li> <li>• Innovación</li> <li>• Sinceridad comunicación.</li> <li>• Estrés</li> <li>• Ansiedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación participante</li> <li>• Entrevista estructurada</li> <li>• FODA <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fortalezas</li> <li>-Oportunidades</li> <li>-Debilidades</li> <li>-Amenazas</li> </ul> </li> </ul>
<p>Implementar el método 5" S" en la Dirección de Recursos Humanos, del departamento de capacitación</p>	<p>Método de las 5 "S": trata de crear un entorno en las organizaciones que den paso a maximizar los recursos, el tiempo y la productividad, además de la calidad del trabajo y el clima organizacional, manejando el estrés y la ansiedad laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charla: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos</li> <li>- Problemática</li> <li>- Técnicas de relajación</li> <li>- Manejo de exigencias laborales físicas y mentales o carga laboral</li> <li>- Comunicación asertiva</li> <li>- Delegar y asumir responsabilidades</li> </ul> </li> </ul>



		<p>encontrada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Métodos y técnicas a Implementar</li> <li>- Beneficios</li> </ul>
<p>Implementar técnicas de salud ocupacional en la Dirección de Recursos Humanos, del departamento de capacitación.</p>	<p>Salud ocupacional: se basa en la prevención y control de accidentes y enfermedades laborales, entizando el control de agentes de riesgo como el estrés y la ansiedad, que amenazan el bienestar biopsicosocial de la persona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cómo descargar o detener pensamientos negativos y/o tipos de situaciones que provoquen ansiedad y/o estrés en un diario psicológico laboral</li> </ul> </li> </ul>
<p>Evaluar el impacto del método 5 “S” en los trabajadores</p>	<p>Impacto en los trabajadores: tiene como objetivo determinar si el programa, método o herramienta, produjo sus efectos planificados en las instituciones, personas, y si estos efectos se atribuyen a la aplicación del mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de evaluación</li> </ul>

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **3.1. Características del lugar**

La investigación se realizó en la dirección de recursos humanos de una entidad gubernamental, ubicada en la ciudad capital de Guatemala.

La mencionada institución se encarga de velar por las relaciones diplomáticas de Guatemala con otros países, formular políticas de integración o cooperación, proporciona nacionalidad guatemalteca a extranjeros, vela por los derechos de los migrantes, demarca y preserva los límites territoriales de ámbito nacional, resguarda y establece negociación sobre convenios internacionales, apoya la repatriación de personas que han fallecido en otros países y su familia no puede regresarlos al país, ayuda en la búsqueda de personas perdidas en fronteras, etc.

Tiene a su cargo la recepción de personas importantes en la política, asegurar el cumplimiento del protocolo establecido, montar las actividades a la altura y comportarse de la misma manera, encargarse que el personal que va participar manifieste actitud diplomática. En fechas específicas, tienen sobrecarga laboral por el número de personas importantes que visitan Guatemala, especialmente en transmisión de mando, porque es allí cuando tienen horarios diferentes a los acostumbrados. Deben trabajar a detalle, tener buena presentación, coordinar los procesos durante un acto protocolario sin que haya un error, etc.

La entidad cuenta con representaciones en todo el mundo por medio de embajadas y consulados, ante organismos internacionales.

Es por eso que la dirección de recursos humanos, que participa activamente en los mencionados procedimientos; necesita métodos que

optimicen el trabajo para manejar la cantidad y calidad de fases que tienen que atravesar para realizar sus actividades.

### **Características de la muestra:**

La población es de 350 personas, tomando una muestra de 20 personas, 16 mujeres y 4 hombres, pertenecientes a la dirección de recursos humanos, en edades comprendidas de 20 a 50 años. Su condición socioeconómica es de clase baja, hasta clase alta, con personas desde nivel educativo primario hasta postgrados y capacitaciones que les permite tener cargos gerenciales diplomáticos altos.

En cuanto al núcleo familiar, el 50 por ciento tiene familia integrada y se dedica a ella. Mientras que el otro 50 por ciento son personas solteras que buscan el crecimiento en su carrera de relaciones internacionales, por lo que trabajan por conseguir becas o nombramientos hacia otros países. En su mayoría son de etnia mestiza, con una condición laboral estable.

## **3.2. Presentación y análisis de resultados**

### **3.2.1. Condiciones de empleo**

Se refiere a las condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo en una organización, puede involucrar seguridad física, emocional, estabilidad del empleo, etc.

En la evaluación inicial se identificó que en la dirección de recursos humanos, no existía ningún método que apoyara en el manejo de las exigencias laborales de los trabajadores. El no tener sistematización, clasificación, canalización de conflictos emocionales; generaban fenómenos psicosociales como angustia, dolores de cabeza, dolor de hombros y espalda, sudoración, aceleración cardíaca, deseo de huida, bloqueos, etc.

Tener métodos en apoyo del trabajo, son necesarios para desenvolverse adecuadamente, porque según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT, 1987) toman por establecido que condiciones de trabajo “son el conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta y el entorno en que ésta se realiza, en cuanto que estas variables determinan la salud en la triple dimensión de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que son: física, psíquica y social”.<sup>18</sup>

### **3.2.2. Condiciones ambientales**

Las condiciones ambientales se enfocan al ambiente físico, espacio necesario, materiales, equipo y herramientas necesarias para trabajar.

Los colaboradores observaron, que realizaban procedimientos parecidos a lo que se refiere al método 5 “S”, por ejemplo, separar papelería importante de la menos importante, mantener higiene en el área de trabajo y organizar lugares para situar medicamento, entre otros. Algunos de ellos sabían el nombre teórico, otros no y tampoco cómo aplicarlo.

A pesar de tener ya procedimientos relacionados con el método, presentaban desorganización en otras áreas, no había una clasificación, tenían poca disciplina para mantener el orden y la limpieza, la temperatura variaba marcadamente, había humedad, poca iluminación, el espacio para trabajar era reducido y las posiciones para trabajar eran inadecuadas en algunos puestos.

Por las condiciones de ambiente que los colaboradores tenían, se manifestaban factores como dolor de cabeza, cuerpo y hombros, cambios de salud corpórea, desesperación, cansancio físico y mental.

Cuando se introdujo el tema y su aplicación en el área, los trabajadores expresaron interés por implementar el método y aplicarlo, porque precisaban de

---

<sup>18</sup> Guillén, Carlos. Psicología del trabajo para relaciones laborales. 1a edición. Editorial [McGraw-Hill Interamericana de España](#). Madrid. 2000. P. 174

apoyo en el manejo del trabajo y forma adecuada de realizarlo, utilizando herramientas y técnicas que mejoraran los resultados de las actividades hechas.

### **3.2.3. Condiciones de seguridad**

Salud ocupacional, según El Comité de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, “es el proceso vital humano no sólo, limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial”<sup>19</sup>.

En la dirección, menos de la mitad de la muestra conocía el tema, sabía que el mismo abarca técnicas que pueden ayudar a la reducción o eliminación de fenómenos psicosociales que provocan el estrés y la ansiedad, mejorando la cantidad y calidad de productividad.

Ellos manifestaban temblores, agitaciones, sudoraciones, inseguridad, dolores de cabeza, de cuerpo, dificultad para decidir, etc.

### **3.2.4. Características de la tarea**

Se refiere al trabajo en sí, aspectos de la carga laboral, el conflicto, responsabilidad, toma de decisiones, participación en actividades, etc.

Se verificó que algunos de los factores que incide en la carga laboral, era la coordinación confusa que se tenían en los procesos, espera de instrucciones, procedimiento riguroso de protocolo y diplomacia que se debía tener en cada actividad o proceso, algunas veces se recibían muchas instrucciones a la vez, había presión del tiempo en actividades específicas, presión laboral que ejercían sus jefes en ellos, angustia al momento de no encontrar rápidamente lo que les era solicitado, cada uno por su lado, tenía labores que realizar y debían atender

---

<sup>19</sup> Marín Blandon, María Adiel y María Eugenia, Pico Merchian. Fundamentos de Salud Ocupacional. 1ª. Edición. Editorial Universidad de Caldas. Colombia. 2004. Pag. 16

a la misma vez otras actividades que debían desarrollarse lo más perfecto posible, con calidad, eficacia y eficiencia.

Fue evidente la necesidad de implementar métodos y técnicas que apoyaron en el manejo del trabajo, para realizarlo acertada y tranquilamente, sin perder el control de las emociones que se manifiestan en momentos de exceso de tareas o presión por parte de los jefes.

### **3.2.5. Procesos de trabajo**

Involucra puntos importantes en el desarrollo del trabajo como la organización del puesto referente a orden, limpieza, desechar todo aquello que no se utiliza. Las demandas, orientadas a la cantidad de trabajo que se puede llegar a tener, qué tanto puede el jefe solicitarles, o que tantas actividades pueden presentarse a la misma vez. La sobrecarga enfocada a cosas por hacer, ya sea planeadas o espontáneas; que bien podrían ser estructuradas de manera ordenada y sistematizada, pero que los jefes podrían cambiar de opinión de un momento a otro y reestructurar toda la tarea ya establecida; lo cual implicaba ajustar el tiempo de entrega, saturación de información, aplazar metas, etc. porque los procesos debían ser analizados, no ejecutados de manera mecánica y que inherentemente provocaban desesperación, frustración, enojo, etc.

En cuanto a la rapidez de respuesta que tenían los colaboradores en el área de trabajo, se reflejó que la misma era lenta, por la ocupación de sus jefes y subordinados o por la poca organización que había. Cada uno, expresó frases como “yo tengo gran preocupación por las cosas que debemos entregar”, “sufro de dolores de cabeza y hombros por muchas cosas que hacer”, “no sé cómo manejar tanta información”, “la medicina y procesos de la clínica no están ordenados y cuando pedimos algo cuesta mucho que nos la entreguen”, “me enoja que nos cambian cosas ya terminadas”, etc. Al momento que un integrante de la dirección solicitaba algún documento, herramienta, equipo, medicina, etc. la respuesta era lenta y generaba en el solicitante preocupación, intranquilidad,

confusión, nerviosismo, etc. Era una especie de círculo vicioso, porque una persona requería algo a otra, pero ésta se encontraba ocupada atendiendo lo que le habían pedido, así que no podía responder rápidamente a la solicitud, y así sucesivamente.

### **3.2.6. Condiciones organizacionales y/o sociales**

En su mayoría, no tenían el conocimiento las personas participantes de la investigación sobre el manejo de la presión laboral. Trataban de sobrevivir a ella conforme su intuición les dictara. No tenían el total conocimiento de la manera adecuada de hacerlo, simplemente lo hacían de la forma que ellos creían conveniente. Cada uno, por sus propios medios, trataba la manera de manejar las anomalías psicológicas que se presentaban al momento de la presión laboral, la carga que tenían que manejar, la cantidad de pasos que debían llevar a cabo para concluir una tarea y el comportamiento que debían tener por el giro de la institución. Esto les generaba enojo, ira, rivalidades, inseguridad, problemas de concentración, tensión muscular, fatiga, etc.

En base a la teoría es necesario tomarse el tiempo e implementar métodos y herramientas que ayuden a crear un entorno en las organizaciones que favorezcan la maximización de los recursos, el tiempo y la productividad. Pero especialmente, para no hacer del lugar de trabajo, algo tedioso que solamente sea un medio para obtener la manutención propia y de la familia. Si no que, el esfuerzo realizado se encamine a la consecución de metas u objetivos que los hagan sentir satisfechos.

### 3.2.7. Debilidades de la Dirección de Recursos Humanos

Tabla 1

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Procedimiento para ordenar, limpiar y desechar dentro de la clínica médica</b></li><li>• <b>Implementación de charlas y talleres</b></li><li>• <b>Uso de técnicas de relajación</b></li><li>• <b>Presión del tiempo</b></li><li>• <b>Respuesta lenta</b></li><li>• <b>Relaciones interpersonales insanas con algunos departamentos</b></li><li>• <b>Demasiadas tareas por realizar sin previo aviso</b></li><li>• <b>Cobertura en tareas fuera del trabajo, por el tipo de institución</b></li><li>• <b>Manera adecuada de manejar conflictos interpersonales</b></li><li>• <b>Demandas laborales</b></li><li>• <b>Pocos recursos económicos para implementar procesos de ayuda en el manejo del trabajo</b></li><li>• <b>Pensamientos y sentimientos negativos</b></li></ul>
--

La dirección de recursos humanos, por razones laborales, no había podido observar las problemáticas existentes en el área. Ya que, además de dedicarse a proveer del personal competente a la institución, se dedica a asesorar actividades diplomáticas y protocolarias propias de la entidad.

Según los directivos del área, se necesitan varias cosas, dentro de las cuales era primordial atender la Salud Ocupacional en toda la dirección y el Método de las 5 “S” en la clínica médica específicamente, sin dejar de lado su aplicación en los otros departamentos de la dirección, puesto que la cantidad de trabajo que manejaban era extensa.



Manifestaron su interés por establecer una investigación que abordara las dos problemáticas latentes en el área, ya que “los colaboradores al trabajar satisfactoriamente corrigen las debilidades presentadas, dejan fluir las actitudes positivas y toman en cuenta la importancia que tiene el bienestar laboral”.<sup>20</sup>

Esto siguió manifestándose, a través de un FODA, hecho con el fin de hacer emerger las necesidades y fortalezas de la dirección.

A continuación se muestran las respuestas de los trabajadores a cada cuadrante de la matriz.

**Tabla 2**  
**FODA**

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Análisis Interno</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos informáticos</li> <li>• Recurso humano</li> <li>• Políticas y procedimientos que podían ser aprobados por la dirección de recursos humanos</li> <li>• Cooperación y coordinación de la mayoría de personas</li> <li>• Recepción de nueva información</li> <li>• Aportes teórico-prácticos</li> <li>• Pocas personas en la dirección y fácil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Procesos lentos</li> <li>• Condiciones inadecuadas físicas</li> <li>• Calidad de relaciones entre áreas</li> <li>• Integración de áreas</li> <li>• Solución de problemas en equipo</li> <li>• Falta de motivación y satisfacción</li> <li>• Inseguridad</li> <li>• Pérdida de control</li> </ul>

<sup>20</sup> Sanchidrián, Francisco Rey. Las 5S. s/e. Editorial Fundación confemental. Madrid. 2005. Pp. 18-

	<p>coordinación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación jefe-subalternos</li> <li>• Aprovechamiento para capacitación y desarrollar las habilidades del personal en fechas de celebración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temor</li> <li>• Dificultad en la toma de decisiones por el tipo de entidad</li> <li>• Sentimientos negativos</li> <li>• Pensamientos negativos</li> <li>• Respuesta lenta</li> <li>• Disfunciones psicosomáticas</li> <li>• Distribución de cargas de trabajo</li> </ul>
	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>Análisis Externos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de procesos</li> <li>• Implementación de nuevas técnicas y métodos para trabajar en un ambiente agradable</li> <li>• Optimizar la productividad</li> <li>• Adecuar el desempeño</li> <li>• Mejorar el clima laboral</li> <li>• Canalización adecuada de conflictos emocionales e interpersonales</li> <li>• Implementación de programas de salud física y emocional</li> <li>• Coordinación de actividades que motiven y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral cambiante por mediar las relaciones del país con otros países</li> <li>• Necesidad de más horas de trabajo por proyectos nuevos</li> <li>• Retiro de personas encargadas de la toma de decisiones por diferentes factores como: viajes, vacaciones, enfermedades, etc.</li> <li>• Incrementos de demandas de trabajo</li> <li>• Incertidumbre del personal en algunas</li> </ul>

	reconozcan el trabajo bien hecho	tareas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posponer tareas o proyectos innovadores por tiempo de las personas encargadas</li> </ul>
--	----------------------------------	--

Como se afirmó anteriormente, los participantes expusieron la problemática en el desenvolvimiento de su puesto de trabajo; que posteriormente se evidenció, mediante los factores de los fenómenos psicosociales como el estrés y la ansiedad vivida en el área laboral.

La siguiente tabla, muestra los factores implicados en el área:

**Tabla 3**

<b>Fenómenos psicosociales producidos en el área laboral</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dolor de cabeza</b></li> <li>• <b>Tensión muscular</b></li> <li>• <b>Agitación</b></li> <li>• <b>Sudoración</b></li> <li>• <b>Taquicardia</b></li> <li>• <b>Enojo</b></li> <li>• <b>Desmotivación</b></li> <li>• <b>Insatisfacción</b></li> <li>• <b>Frustración</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Angustia</li> <li>• Comer en exceso</li> <li>• Temblor</li> <li>• Molestias a nivel orgánico</li> <li>• Preocupación</li> <li>• Indecisión</li> <li>• Pensamientos y sentimientos inadecuados</li> <li>• Burnout (sensación de incapacidad para seguir con el</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Desequilibrio emocional</b></li> </ul>	trabajo por carga y presión)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Temor</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inseguridad</li> </ul>

Los anteriores, son el resultado de no estructurar un plan de trabajo que involucre las formas adecuadas de manejarlo y que por ende puede afectar el buen funcionamiento de la emocionalidad de la persona, así como el resultado satisfactorio y productivo de la labor. Pues el bienestar laboral influye en las emociones y las conductas de los trabajadores, como en el desarrollo de su trabajo.

Los trabajadores expresaron que constantemente experimentaban estas emociones, constatándose mientras se realizaba la observación participante por parte de la investigadora.

“La ansiedad, también llamada Angustia, es una emoción de carácter negativa a la que los seres humanos le temen o rechazan, y la desencadenan situaciones como llegar tarde a un lugar, acumulación de cosas por hacer, escases de tiempo para atender pendientes, etc. Y genera un distanciamiento para alcanzar la meta que cada persona tiene, y por ende se crea este tipo de emoción”.<sup>21</sup>

Estrés laboral según la definición planteada por Karasek (1981) es “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción del control o grado de libertad de decisión del trabajador”.<sup>22</sup>

---

21 Guillén, Carlos. Psicología del trabajo para relaciones laborales. 1a edición. Editorial [McGraw-Hill Interamericana de España](#). Madrid. Pag. 27

22 Guillén, Carlos. Op. cit. P. 27

### 3.2.8. Método de las 5 “S”

Tabla 4

<ul style="list-style-type: none"><li>• Se involucro a todo el personal respecto a la problemática encontrada</li><li>• Se explicaron sus objetivos respecto a querer lograr la mejora de lo disfuncional y no complaciente</li><li>• Explicación sobre los métodos y técnicas a utilizar para optimizar el tiempo de trabajo, emociones y sensaciones en él.</li><li>• Beneficios respecto al darle uso a lo explicado y su mantenimiento a largo plazo, para un sustento prolongado de la mejora</li><li>• Elaboración de un FODA</li></ul>
---

Como lo señala la tabla anterior, los beneficios obtenidos con la charla fueron evidentes. Los participantes estuvieron abiertos a cualquier información que se les pudieran proporcionar, estaban atentos a los puntos de mejora que se habían manifestado anteriormente y que habían sido corroborados por la investigadora también.

Se explicó al grupo de personas que “si se mejora la calidad, los costos eran menores, hay menos reprocesos, errores, retrasos, y se utiliza de mejor manera el tiempo y las herramientas, materiales, equipo”.<sup>23</sup>

Todos estaban a expensas de mejoras que se pudieran implantar en el lugar, ya que la carga laboral no les permitía sentirse satisfechos y cambiar actitudes negativas.

---

<sup>23</sup> Idem, p. 53

En la clínica médica se aplicó el método, contando con el apoyo del médico, logrando la elaboración de tarjetas de colores verde, para los medicamentos en buen estado, amarillo para aquellos que estaban por vencerse, y rojo para los que estaban descartados por vencimiento. Ver anexo 12, 13, 14.

### **3.2.9. Salud ocupacional**

Durante la ejecución del taller se abordó el tema “Salud Ocupacional”, dentro del cual los participantes estaban receptivos a la información, anotando todo lo necesario acerca de lo explicado.

Estaban ansiosos por llegar a la práctica del mismo, donde se les explicaron diferentes ejercicios de relajación para eliminar fatiga, estrés, ansiedad.

Después del taller se les proporcionó una trifoliar informativo donde incluía los puntos importantes acerca de los ejercicios de relajación que involucra la salud ocupacional, sus beneficios y algunos de los ejercicios que se practicaron durante el taller. Con fines prácticos, se incluyó en el trifoliar los ejercicios que más importancia tenían en el área de trabajo de la dirección, evaluándose los más necesarios para plasmarlos en papel y así que las personas pudieran guiarse del mismo, al momento de necesitarlo.

Mediante el cumplimiento del taller, se logró inculcar a los trabajadores la importancia de lo que es salud ocupacional para tener satisfacción y un buen clima laboral en el área de trabajo.

En el siguiente taller, se abordó conjuntamente con los colaboradores de la dirección, la manera efectiva de comunicarse con los demás o entre ellos mismos.

Al momento de proporcionar ejemplos, ellos exponían los suyos también y se forman puntos de discusión, a tal punto de llegar a conclusiones que aportaron a todos. Se iban dejando claros los puntos explicados por medio de la retroalimentación de las ideas a lo largo del proceso.

En el tercer taller, se tuvo a bien explicar la utilización de un diario psicológico, donde cada uno podría mermar sus sentimientos y pensamientos negativos hacia cualquier persona, ya sea hacia el jefe, un compañero o hasta el mismo trabajador. Porque el indicador que se tuvo a la vista, la muestra poblacional de la institución manifestaba rencor, angustia, miedo, apatía, ira, desconfianza, etc. hacia algún integrante de la dirección por una razón u otra.

Esto ayudó a que los trabajadores estuvieran receptivos a la información proporcionada. También, se realizaron dinámicas relacionadas al tema, con las cuales las personas comprendieron mejor y concluyeron que era necesario un buen manejo de ese tipo de sentimientos y pensamientos por medio de la herramienta antes descrita.

En el siguiente taller, se abordaron los mencionados temas. En el cual, estuvieron presente las 20 personas, se reforzaron las técnicas de relajación y diario psicológico, se explicó todo lo que engloban manejar estas dificultades de exigencias físicas y mentales.

Durante la ejecución del taller, se evidenció que efectivamente la dirección tenía carga laboral que no podía manejar y que estaban afectando la salud física y emocional (somatización) de los trabajadores. Por eso, debían saber manipular técnicas o herramientas que ayudaran a la conducción del trabajo. Se les orientó para que pudieran delegar y asumir responsabilidades como un buen equipo, eliminando o maniobrando las influencias negativas y potencializando las positivas.

**Tabla 5**

<b>Talleres impartidos en el área de salud ocupacional</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Técnicas de relajación</b></li><li>• <b>Comunicación asertiva</b></li><li>• <b>Eliminar pensamientos y sentimientos negativos</b></li><li>• <b>Manejo de exigencias laborales físicas y mentales</b></li><li>• <b>Delegar o asumir responsabilidades</b></li></ul>

### **3.3. Análisis general**

El método de las 5" S" proporciona ayuda para mejorar el ambiente de trabajo y crear satisfacción laboral positiva en los trabajadores, para que trabajen motivados y se orienten a la mejora constante.

Por eso, "el método es necesario en las organizaciones para dar respuesta a las necesidades del ambiente de trabajo y eliminación del desorden. Además, busca la reducción de pérdidas por calidad y tiempo de respuesta. Así como el incremento de la moral en el trabajo".<sup>24</sup>

En la dirección de recursos humanos existía la necesidad, básicamente en la clínica médica, por lo cual se procedió a la aplicación del método, ya que no tenían procesos establecidos y estandarizados, tampoco había orden, clasificación y sistematización.

De la misma manera, en toda la dirección los trabajadores experimentaban fenómenos psicosociales propios de la ansiedad y estrés

---

<sup>24</sup> (Sosa, 2005)



laboral. No tenían procesos rápidos y traía consigo lentitud de respuesta por parte de los directores y jefes inmediatos, que ocasionaba presión de uno sobre otro. Cuando se debe tomar en cuenta que el trabajo es un medio de recreación, manutención, aporte a la sociedad, etc., que deben disfrutar las personas en la mayor forma posible.

Por tal razón, se aplicó a todos los colaboradores un cuestionario que evaluara todos los aspectos necesarios respecto al método 5 "S" y salud ocupacional, constaba de 9 preguntas. Se aplicó una entrevista estructurada solo a los directivos, evaluando los mismos temas, pero respecto a su implementación e importancia. Ya que únicamente ellos podían conocer si aún no estaba implementado y si era necesario.

Durante la ejecución de la investigación se observó la necesidad que existía del método y la salud ocupacional. Ya que las personas manifestaban su insatisfacción sobre el ambiente y como investigadora podía percibir el estrés y ansiedad que se vivía día a día. De la misma forma, afectaba a toda la Dirección, ya que uno con otro se ejercían presión y no se podía manejar la carga laboral. De ahí el tema a investigar, como una herramienta de mejora para motivación y satisfacción laboral, exitoso en todo el sentido de la palabra.

Se aplicaron todas las técnicas e instrumentos y ayudó al buen desarrollo del trabajo y mejoramiento del clima organizacional.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 4.1. Conclusiones

- Al implementar las siguientes técnicas de salud ocupacional: relajación, uso del diario psicológico, canalización de sentimientos y comunicación asertiva se mejoró el manejo de emociones en los trabajadores al expresar sus sentimientos de frustración, enojo, preocupación y temor que la carga laboral y la presión de los jefes les provoca. La aplicación del método de las 5 “S”, permitió crear un ambiente organizado, agradable con estrategias de sistematización como estandarización por tarjetas y colores, clasificación de documentos, orden y limpieza.
- En la dirección de recursos humanos, se identificó insatisfacción laboral, exceso de carga laboral, sentimientos de frustración, desorganización de herramientas, respuesta lenta a procedimientos, exigencias de tener resultados rápidos que propiciaban falta de concentración, agitación, inquietud, falta de capacitación para la ejecución del trabajo, ineficiencia e ineficacia.
- Implementar técnicas de Salud Ocupacional como estrategia, creó un clima organizacional adecuado para el desarrollo de las labores de las personas, evidenciaron satisfacción, eliminaron pensamientos y sentimientos negativos, expresión y manejo de emociones relacionadas al estrés y ansiedad que refirieron previo a la intervención.

- Se evidenció el impacto positivo en los colaboradores al lograr manejar las tareas laborales extensas, la tensión, la angustia, el nerviosismo, etc. Liberaron cuerpo y mente de presiones laborales y empezaron a disfrutar del desarrollo de su trabajo.

## 1.2. Recomendaciones

- La dirección de recursos humanos necesita implementar nuevas investigaciones que ayuden en el mejoramiento de los procesos y compromiso laboral. Tomando en cuenta que el tema “Salud Ocupacional” ayudó de manera notoria al equipo de colaboradores y están abiertos a nuevas propuestas de acompañamiento dentro del área, que se oriente al progreso y satisfacción motivacional.
- Se recomienda a la dirección de recursos humanos proveer de estrategias a los trabajadores mediante talleres y/o charlas donde se les expliquen los beneficios de los mismos. Fomentarles la práctica, basándose en que un adulto aprende fácilmente de esa manera
- Los trabajadores de la dirección de recursos humanos deben aprender a identificar sus sentimientos y pensamientos para tomar conciencia de sus fortalezas y de esta manera puedan potencializarlas y minimizar sus debilidades para canalizarlas adecuadamente y evitar conflictos laborales.
- Los talleres en pro de mejora para los trabajadores deben ser constantes, de la misma forma que la utilización del método 5 “S”. Deben ser manejados como prevención para sobrellevar la presión laboral y situaciones psicosociales, para poder brindar una buena atención a las personas que los visitan.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bosqued, Marisa. ***Cómo combatir el estrés y la ansiedad en el ámbito laboral.*** Editorial Gestión 2000, 2005. Pp. 365. ISBN: 84-8088-558-0.
- David, Fred R. ***Conceptos de administración estratégica.*** Edición novena. Editorial Pearson, 2003. Pp. 368. ISBN: 970-26-0427-3.
- Deming, W. Edwards. ***Calidad, Productividad y Competitividad.*** [ed.] S.A. Díaz de Santos. [trad.] Jesús Nicolau. Editorial Cambridge University, 1986. Pp 393. ISBN 84-87189-22-9.
- Fabra, Fernando Fuster. ***Retos laborales del nuevo milenio.*** 2007. Pp. 162. ISBN 978-1-84799-052-5.
- Fernández, Francisco Alonso. ***¿Por qué trabajamos?*** Edición: Díaz de Santos, S.A. Madrid, 2010. pp. 305. ISBN: 978-84-7978-888-9.
- L. Wheelen, Thomas y Hunger, J. David. ***Administración estratégica y política de negocios.*** Edición: Décima. Editorial Pearson. Pp. 139 ISBN: 768. 978-970-26-0878-3.
- Margarita Chiang, MA Martín y A. Núñez.. ***Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.*** Editorial: Servicios Editoriales, S.L, Madrid 2010. pp. 300. ISBN: 978-84-8468-305-6.
- Pedro Ruíz López, Juan Alcalde Escribano, José Ignacio Landa García. ***Gestión clínica en cirugía.*** Editorial ARÁN. ISBN: 84-95913-61-5.
- Sacristán, Francisco Rey. ***Las 5S.*** Editorial: Fundación Confemetal. Madrid, 2005. Pp. 166. ISBN: 84-96169-54-5.

- Sanchidrián, Jesús García. **Motivación: Haga que lo hagan.** Editorial: Fundación Confemetal. Madrid, 2007. Pp. 39. ISBN 13: 978-84-96743-22-9.
- Castro, Marta Rapado. 2015. **La Ansiedad (Estrategias prácticas para manejarla paso a paso).** Madrid : Biblioteca de Salud Mental, 2015. ISBN: 978-84-15998-25-9.
- Guillen, Carlos. **Psicología del trabajo para relaciones laborales.** Editorial 1. Madrid, 2000. Pp. 376 ISBN: 84-481-2518-5.

## E-GRAFÍA

- García Terán, **Método 5's.** [Citado el: 7 de mayo de 2015.] 2012-2013. [https://alojamientos.uva.es/guia\\_docente/uploads/2012/372/50008/1/Documento1](https://alojamientos.uva.es/guia_docente/uploads/2012/372/50008/1/Documento1).
- Bello, Rosario. **Evaluación de Impacto.** *Ilpes Naciones Unidas Cepal.* [En línea] [Citado el: 7 de mayo de 2015.] noviembre de 2009. <http://www.cepal.org/>
- Alvarez, Eugenia. **El Mercado Laboral en Guatemala.** *Dequate.com.* [En línea] [Citado el 15 de agosto de 2015] 20 de septiembre de 2004. [http://www.dequate.com/artman/publish/gestion\\_rrhh/El\\_Mercado\\_Laboral\\_en\\_Guatemala\\_1384.shtml](http://www.dequate.com/artman/publish/gestion_rrhh/El_Mercado_Laboral_en_Guatemala_1384.shtml)
- Artega de Morales, Desireé. **Los Rostros Jóvenes del Mercado Laboral en Guatemala.** *Revista Humanu.* [En línea] [Citado el 15 de agosto de 2015] 12 de diciembre de 2012. <http://www.revistahumanum.org/revista/empleo-precario-guatemala/>

- Bibliography Sosa, R. A. (13 de 11 de 2005). *Gestiopolis*. Recuperado el 3 de 3 de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/las-5s-manual-teorico-y-de-implantacion/>

## Anexos

### Anexo No. 1

#### **Consentimiento informado para participar en la realización del proyecto de investigación de la Licenciatura en Psicología**

Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_

Nombre, cargo e institución del participante: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha de realización: \_\_\_\_\_

Se le está invitando a participar en una investigación sobre “El método de las 5 “S” como herramienta de trabajo que mejore las condiciones laborales y morales de la persona”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con absoluta libertad para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto.

Una vez que haya comprendido de qué trata y cómo se trabajará el estudio, y si usted desea participar, entonces se le pedirá que firme este formulario de consentimiento, del cual se le entregará una copia firmada y fechada.

Los objetivos de la investigación son:

Implementar el método 5”S” para propiciar un ambiente agradable, ordenado y sistematizado de trabajo que mejore las condiciones laborales y la moral de la persona, describir las debilidades que presenta el departamento de recursos humanos, implementar el método en el departamento, evaluar el impacto del método.

Su justificación

El tema de investigación es importante y relevante a nivel social, ya que se encuentra comprometido a mantener la integridad física y emocional de las personas que laboran dentro de la institución y que serán atendidas en la clínica médica.

Aclaraciones:

- Su decisión de participar en el estudio es completamente voluntaria.



- No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted en caso no acepte la invitación.
- No tendrá que hacer gasto alguno en la misma.
- La información obtenida durante el estudio será mantenida confidencialidad.
- Si considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación, puede firmar la carta de consentimiento informado que forma parte de este documento.

### **Carta de consentimiento informado**

Yo, \_\_\_\_\_  
he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado (a) y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos, sin identificación de las personas que participan en el estudio. Convengo en participar en este estudio de investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

### **Carta que debe ser llenada por el investigador**

He explicado a \_\_\_\_\_  
la naturaleza y los propósitos de la investigación. He contestado a las preguntas en la medida de mis conocimientos y le he preguntado si tiene alguna duda adicional. Acepto que he leído y conozco la normatividad correspondiente para realizar investigación con seres humanos y me apego a ella.

Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador

## Anexo 2

### Cuestionario

#### Bienestar laboral

Para coadyuvar al óptimo desarrollo de los programas de bienestar laboral del Ministerio de Relaciones Exteriores, se solicita su apoyo, para que tome unos minutos en responder este cuestionario. Es de vital importancia, para evaluar algunas condiciones laborales que puedan incidir en su rendimiento.

#### OBJETIVOS:

- Detectar situaciones como ansiedad y estrés laboral
- Aplicar técnicas de relajación para el bienestar físico, mental y laboral
- Mejores condiciones laborales

Datos personales
Nombre:
Cargo:
Unidad Administrativa:
Lugar y fecha:

**Instrucciones:** por favor seleccione la respuesta que considere correcta.

1. ¿Tiene la Dirección de Recursos Humanos métodos o procedimientos a seguir para manejar el estrés y la ansiedad?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

2. ¿Ha observado usted si existe algún método que pueda garantizar orden, estandarización y sistematización en la clínica médica de la Dirección de Recursos Humanos?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

3. ¿Cree que al implementar un método que apoye en el orden, estandarización y sistematización, los procesos serían más fáciles?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

4. ¿Cree que la implementación de un método que ordene, estandarice y sistematice los procesos, le ayudaría a reducir cargas de trabajo, estrés, ansiedad o cualquier otro factor?

Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

5. ¿Cuál es la rapidez de respuesta al solicitar una herramienta, equipo, papelería o medicina?

Muy lenta\_\_\_ Lenta\_\_\_ Normal\_\_\_ Poco rápida\_\_\_

6. ¿Sabe cómo manejar la presión laboral?

Si \_\_\_ No\_\_\_

7. ¿Considera necesaria la aplicación de un método y técnicas de relajación para manejar el estrés, ansiedad y con ello mejorar su ambiente laboral?

Si \_\_\_ No\_\_\_

8. ¿Conoce el método 5 "S"?

Si \_\_\_ No\_\_\_

9. ¿Conoce el concepto salud ocupacional?

Si \_\_\_ No\_\_\_

*¡Gracias por su participación!*

### Anexo No. 3

#### Bienestar laboral

Para coadyuvar al óptimo desarrollo de los programas de bienestar laboral del Ministerio de Relaciones Exteriores, se solicita su apoyo, para que tome unos minutos en responder esta entrevista estructurada. Es de vital importancia, para evaluar algunas condiciones laborales que puedan incidir en su rendimiento.

#### OBJETIVOS:

- Detectar situaciones como ansiedad y estrés laboral
- Aplicar técnicas de relajación para el bienestar físico, mental y laboral
- Mejores condiciones laborales

Datos personales
Nombre:
Cargo:
Unidad Administrativa:
Lugar y fecha:

**Instrucciones:** por favor, seleccione la opción que considere correcta.

1. ¿La dirección de Recursos Humanos tiene algún procedimiento que le indique cómo ordenar, limpiar y desechar dentro de la clínica médica?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
2. ¿Tiene la Dirección de Recursos Humanos un sistema que indique los colores estandarizados para cada insumo, herramienta, o medicina?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
3. ¿Cree usted que la clínica médica y Recursos Humanos conocen el procedimiento para eliminar desechos médicos?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
4. ¿La dirección de Recursos Humanos implementa charlas y/o talleres que apoyen al manejo de la clínica médica?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
5. ¿Cree usted que Recursos Humanos y el personal de la clínica médica se encuentran estresados o ansiosos por el manejo de la clínica o cualquier otro factor?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

6. ¿Ha asistido a una charla o taller donde le den a conocer el uso y el beneficio de aplicar técnicas de relajación y manejo de exigencias laborales, físicas como psíquicas?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
7. ¿Cree usted que es efectivo el uso de técnicas de relajación y métodos que ayuden al manejo de la carga laboral?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
8. ¿Considera necesario la implementación de un método que apoye en el manejo de la clínica médica?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_
9. ¿Considera necesario que se imparta un taller en la Dirección de Recursos Humanos donde le adiestren en el manejo de ansiedad y/o estrés generado por las exigencias laborales?  
Si \_\_\_\_ No \_\_\_\_

*¡Gracias por su colaboración!*

## Anexo 4

### Programa de la charla

---

Día: 14 de octubre del 2015

Horario: 10:00 a 11:00

Lugar: Dirección de recursos humanos

Objetivo: informar sobre la problemática encontrada, métodos y técnicas a implementar, objetivos y beneficios. De manera que la población de la Dirección de Recursos Humanos quede enterada totalmente del tema.

Horario	Actividad
10:00 a 10:10	Palabras de bienvenida
10:10 a 10:15	Objetivos de la Charla
10:15 a 10:30	Problemática encontrada
10:30 a 10: 45	Métodos y técnicas a implementar
10:45 a 10: 55	Beneficios
10:55 a 11:00	Espacio para observaciones y opiniones

## Anexo 5

### Programa de taller 1

---

Día: 19 de octubre

Horario: 10:00 a 11:00

Lugar: Dirección de recursos humanos

Objetivo: adiestrar en la aplicación de técnicas de salud ocupacional para el manejo de estrés y ansiedad en la Dirección de Recursos Humanos.

Horario	Actividad
10:00 a 10:10	Palabras de bienvenida
10:10 a 10:20	Objetivos del taller
10:20 a 10:40	Explicación sobre salud ocupacional
10:40 a 11:15	Técnicas de relajación
11:15 a 11:30	Cierre de la actividad, incluyendo observaciones y opiniones.

## Anexo 6

### Programa de taller 2

---

Día: 20 de octubre

Horario: 10:00 a 11:00

Lugar: Dirección de recursos humanos

Objetivo: adiestrar en la aplicación de técnicas de salud ocupacional para el manejo de estrés y ansiedad en la Dirección de Recursos Humanos.

Horario	Actividad
10:00 a 10:10	Palabras de bienvenida
10:10 a 10:20	Objetivos del taller
10:20 a 11:15	¿Cómo tener comunicación asertiva?
11:15 a 11:30	Cierre de la actividad, incluyendo observaciones y opiniones.



## Anexo 7

### Programa de taller 3

---

Día: 21 de octubre

Horario: 10:00 a 11:00

Lugar: Dirección de recursos humanos

Objetivo: adiestrar en la aplicación de técnicas de salud ocupacional para el manejo de estrés y ansiedad en la Dirección de Recursos Humanos.

Horario	Actividad
10:00 a 10:10	Palabras de bienvenida
10:10 a 10:20	Objetivos del taller
10:20 a 11:15	¿Cómo eliminar pensamientos y sentimientos negativos?
11:15 a 11:30	Cierre de la actividad, incluyendo observaciones y opiniones.

## Anexo 8

### Programa de taller 4

---

Día: 22 de octubre

Horario: 10:00 a 11:00

Lugar: Dirección de recursos humanos

Objetivo: adiestrar en la aplicación de técnicas de salud ocupacional para el manejo de estrés y ansiedad en la Dirección de Recursos Humanos.

Horario	Actividad
10:00 a 10:10	Palabras de bienvenida
10:10 a 10:20	Objetivos del taller
10:20 a 11:15	Manejo de exigencias laborales físicas y mentales
11:15 a 11:30	Cierre de la actividad, incluyendo observaciones y opiniones.

## Anexo 9

### Programa de taller 5

---

Día: 23 de octubre

Horario: 10:00 a 11:00

Lugar: Dirección de recursos humanos

Objetivo: adiestrar en la aplicación de técnicas de salud ocupacional para el manejo de estrés y ansiedad en la Dirección de Recursos Humanos.

Horario	Actividad
10:00 a 10:10	Palabras de bienvenida
10:10 a 10:20	Objetivos del taller
10:20 a 11:15	Delegar o asumir responsabilidades
11:15 a 11:30	Cierre de la actividad, incluyendo observaciones y opiniones.

## Anexo 10

### Matriz FODA

---

Día: 14 de octubre

Horario: 9:00 a 10:00

Lugar: Dirección de recursos humanos

Objetivo: describir las debilidades que presenta la Dirección de Recursos Humanos. Además de identificar amenazas, fortalezas y oportunidades de mejora en la misma.

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Análisis Interno</b>		
	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<b>Análisis Externos</b>		

## Anexo 11

### Encuesta de evaluación

Objetivo: evaluar el impacto de la investigación en la Dirección de Recursos Humanos. Es decir, si tuvo los resultados esperados, y si fue de beneficio para los colaboradores.

A continuación se presentan algunos ítems, en los cuales significa:

1. nada
2. muy poco
3. algunas veces
4. casi siempre
5. todo el tiempo

	Elemento evaluado	Rango de evaluación				
		1	2	3	4	5
1	¿Han sido eliminados todos los artículos innecesarios?					
2	¿Están todos los artículos restantes arreglados correctamente en condiciones seguras?					
3	¿Existe un procedimiento para eliminar los artículos innecesarios?					
4	¿Existe un lugar específico para todo, marcado visualmente?					
5	¿Las marcas colocadas para separar (estándares) son fáciles de conocer?					
6	¿Están el área de trabajo limpia?					
7	¿El equipo, y las herramientas se mantienen en buenas condiciones y limpio?					
8	¿Están los contenedores de basura vacíos y limpios?					
9	¿Se verifica regularmente que la organización, limpieza y orden estén presentes?					
10	¿Todas las personas del área se involucran para que se mantenga implementado el método?					
11	¿Ha ayudado el método en la reducción o eliminación del estrés y/o ansiedad?					
12	¿Las técnicas de relajación son positivas para manejar el estrés y/o ansiedad?					
13	¿Cuál sería su puntuación para evaluar el antes y después de implementar el método y adiestrar en técnicas de manejo de estrés y/o ansiedad (salud ocupacional)?					

### Anexo 12

**Tarjeta verde:** herramienta, medicina, equipo, insumos en buen estado.

Nombre:	
Unidad de medida:	Categoría:
Fecha de despacho:	Fecha de vencimiento:

### Anexo 13

**Tarjeta amarilla:** herramienta, medicina, equipo, insumos próximos a vencer y/o descartar.

Nombre:	
Unidad de medida:	Categoría:
Fecha de despacho:	Fecha de vencimiento:

### Anexo 14

**Tarjeta roja:** herramienta, medicina, equipo, insumos vencidos, defectuosos y/o contaminantes.

Nombre:	
Categoría:	Fecha de despacho:
Unidad de medida:	
Cantidad:	Fecha de vencimiento:
Razón para descartarse: Defectuoso____ Material de desperdicio____ Uso desconocido____ Contaminante____ Vencido____ Otro _____	Forma de desecho: Mover a otro almacén____ Regresar al proveedor____ Enviar para destrucción____ Fecha de desecho:



Entrelazando las manos, con las palmas de las manos hacia adelante, estiramos los brazos hacia adelante, 15 segundos.



Con las piernas ligeramente separadas y las manos en la cintura, inclinar la espalda, los hombros y la cabeza hacia atrás por 10 segundos.

## Salud Ocupacional



De pie o sentados con las piernas ligeramente separadas, se inclina el cuerpo hacia un lado. Nos ayudamos tomándonos el codo con una mano. 10 segundos cada lado.



Con las piernas ligeramente separadas, rotar hacia un lado y luego hacia el otro. 10 segundos cada lado.



De pie o sentados se entrelazan las manos y se estiran hacia arriba, como si se quisiera tocar el techo, durante 20 segundos.



De pie o sentados, con un brazo sobre la cabeza, se sostiene un codo con la mano del otro brazo. Lentamente hay que tirar el codo hacia el cuello durante 15 segundos cada brazo.



## Ejercicios de Relajación

Es una practica beneficiosa para el trabajador y la empresa. Ya que con este tipo de ejercicios se aumenta la satisfacción y productividad de los trabajadores y se mejoran los indicadores de salud y estabilidad emocional.



### Objetivos

- Contribuir a mejorar la calidad de vida, condición física y rendimiento laboral del trabajador.
- Concientizar al trabajador sobre la importancia de su salud para el futuro de la institución.
- Mejorar los hábitos de vida en términos de salud durante y después del trabajo.

## Beneficios

- Aumenta la flexibilidad y coordinación de los movimientos
- Evita lesiones laborales comunes como tirones musculares, torceduras, molestias en las articulaciones, etc.
- Previene problemas como el síndrome del túnel carpiano, insomnio, estrés, ansiedad, dolor de cabeza y de espalda, etc.
- Previene la tensión muscular y relaja el cuerpo

### ¿Cuándo se deben realizar ejercicios de relajación?

- En cualquier momento en el trabajo
- Realizar los ejercicios cada vez que se necesiten

### ¿Qué tipo de ejercicios se pueden practicar?



De pie o sentados, estiramos lateralmente el cuello, inclinando la cabeza hacia un lado ayudándonos con la mano. 10 segundos cada lado

De pie o sentados con las manos entrelazadas por detrás de la cabeza, encima del cuello. Tirar de la cabeza para llevarla hacia abajo, sin mover el tronco, hasta que la barbilla toque el pecho. 10 segundos.



Mover los hombros hacia arriba y hacia atrás, luego hacia abajo y hacia adelante de forma circular por 10 segundos.