



UNIVERSIDAD
"DON VASCO, A. C."

UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C
INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

“Las condiciones laborales de la empresa Sams Club Uruapan, y su influencia para que se presente el síndrome de estrés laboral”.

TESIS PROFESIONAL

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTA:

Angélica María Mendoza Hernández

ASESORA: Lic. Adriana Santoyo Martínez



URUAPAN, MICHOACAN, 7 DE SEPTIEMBRE DE 2011



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS:

A DIOS:

Gracias padre mío por darme la fuerza, salud, sabiduría y perseverancia necesaria para concluir mis estudios, y tener la dicha de haber cumplido uno de mis grandes sueños, por haber estado en los momentos más difíciles de mi vida amándome.

MIS PADRES:

A las dos personas más hermosas que me dieron la vida, y que siempre han creído en mí y brindado su apoyo incondicional durante todo el proceso de mi carrera, por darme la motivación necesaria para cumplir mis sueños, y sobre todo a mí mejor amiga "mi madre".

A MIS HERMANAS:

Gris y Sofy, gracias por siempre tener las palabras adecuadas de aliento, ante las adversidades por darme cariño, consejos, ánimo, apoyo, amor y comprensión, para concluir mis estudios, y sobre todo por estar en mi vida en todo momento, las amo.

A MI ESPOSO:

Muchas veces escuche que el amor llega cuando menos lo esperas, así apareciste tu en mi vida cuando menos lo esperaba pero cuando más te necesitaba. Gracias mi amor por apoyarme en estos momentos de mi carrera, eres una de las mejores inspiraciones para esforzarme y concluir mis estudios, TE AMO. 

A MIS AMIGAS

Mayra, Laura y Norma gracias por aparecer en mi vida para brindarme su amistad incondicional en cada momento que lo necesite, las quiero mucho.

INDICE

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I LA EMPRESA Y CONDICIONES LABORALES

1.1.- Empresa.....	6
1.2.- Definición de empresa.....	7
1.3.- Clasificación de las empresa.....	8
1.4.- Elementos que conforman la empresa.....	12
1.5.- Definición de condiciones laborales.....	13
1.6.- Marco legal de condiciones laborales.....	15
1.7.- Calidad de vida en el trabajo.....	22

CAPITULO II EL FACTOR HUMANO

2.1.- Factor humano.....	28
2.2.- Definición del recurso humano.....	29
2.3.- Importancia del factor humano en la empresa.....	30
2.4.- Necesidades del empleado.....	33

CAPITULO III EL SINDROME DE ESTRÉS LABORAL

3.1.- Conceptualización del estrés.....	36
3.1.1.- Características del estrés.....	40
3.1.2.- Tipos de estrés.....	42
3.1.3.- Trastornos y repercusiones físicas del estrés.....	44
3.2.- El síndrome de estrés laboral.....	49
3.3.- Causas del estrés.....	53
3.4.- Repercusiones del estrés laboral.....	58

CAPITULO IV SAMS CLUB

4.1.- Antecedentes generales.....	61
4.1.1.- Hechos interesantes de los últimos 30 años.....	63

4.2.- Características de la institución.....	64
4.3.- Principios de Sams Club.....	65
4.4.- Políticas internas.....	65
4.5.- Cultura de la empresa.....	66
4.6.- Objetivos generales de la institución.....	69
4.7.- Servicios que brindan la institución	69
4.8.- Organigrama institucional.....	71
4.9.- Prestaciones que ofrece la empresa.....	72
4.10.- Intervención del trabajador social.....	72

CAPITULO V TRABAJO SOCIAL EN EL AREA DE EMPRESA

5.1.- Definición de trabajo social	75
5.2.- Antecedentes de trabajo social en empresa.....	77
5.3.- Definición de trabajo social en empresa.....	79
5.4.- Funciones de trabajo social en empresa.....	80
5.5.- Actividades de trabajo social en empresa.....	81
5.6.- Conocimientos de trabajo social en empresa.....	82
5.7.- Niveles de intervención de trabajo social en empresa.....	82

CAPITULO VI INVESTIGACIÓN DE CAMPO

6.1.-Definición del universo.....	84
6.2.-Elaboración del instrumento.....	84
6.3.-Recolección de los datos.....	85
6.4.-Presentación de los resultados.....	86
6.5.-Análisis de la información.....	132

CONCLUSIONES

PROPUESTA

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

El estrés es el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

El estrés ha sido uno de los problemas más importantes que afectan al ser humano en su entorno tanto social como laboral. Es un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles por los individuos, generalmente producido por factores psicosociales, que incide en la actualidad sobre todos los seres humanos, los cuales día a día se enfrentan a las crecientes exigencias de una sociedad globalizada y consumista con un marcado determinismo ambiental.

“El ser humano, por naturaleza, ante un estímulo exterior responde con una reacción, y ante las exigencias que el medio hace diariamente sobre el ser humano, la respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones, producidas en el cerebro que afectan la vida diaria, el cuerpo y todas las tareas que se realizan haciendo que el desempeño no sea el esperado y se vive a diario un estado de tensión del que no se puede salir ” (Cano;2007:127). Todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente se engloban en un solo término que conoce como " Síndrome de Estrés laboral".

Esto es justamente lo que ocurre actualmente, a un gran número de personas que no son ajenas a este trastorno ya que están sometido a situaciones de tensión que afectan en todos los aspectos de la vida, siendo el estrés aumentado por el determinismo ambiental orientado a aumentar los problemas en lugar de solucionarlos. Los llamados agentes estresores son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés, siendo estas situaciones provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

Es importante retomar entonces que una de las causas directas del estrés laboral se relaciona con las condiciones laborales en las que se encuentra expuesto el factor humano en este caso el trabajador. Esto está afectando al personal ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales, esta situación pasa hacer cada vez más constante en nuestra actualidad, se observa al ser humano como un elemento u objeto de la misma empresa.

Por otra parte es muy importante retomar las condiciones laborales y la situación en la que se encuentran los trabajadores como es: antigüedad en la empresa, antigüedad en el puesto, área, tipo de contrato, salario, satisfacción con el sueldo, prestaciones legales que se otorgan en la empresa, prestaciones adicionales, como está compuesta la jornada laboral, aspectos personales, edad, funciones que realiza, capacitación que recibe, responsabilidades en el área, como es la comunicación, tipo de compañerismo, como se siente dentro de la empresa, liderazgo del jefe inmediato, estado de salud actual, síntomas de estrés laboral, faltas por motivos de salud, repercusiones en la familia por la situación laboral, repercusiones en los aspectos sociales, motivos de faltas y la frecuencia de incapacidades.

El síndrome de estrés laboral se genera por varios de los aspectos mencionados lo que a su vez llega a tener repercusiones físicas y sociales las que se pueden presentar de la siguiente manera: fatiga, trastornos de sueño, dolores articulares, agotamiento, dolor de cabeza, parálisis facial, aislamiento, Ansiedad, Tristeza, frustración, depresión, pensamientos negativos sobre si mismo etc. Tomando en cuenta estas repercusiones del síndrome de estrés es claro que el empleado está sujeto a un sinfín de consecuencias en el momento que desarrolla el síndrome de estrés laboral, lo que está afectando directamente al trabajador y en un segundo término a la empresa ya que tendrán ausentismo, rotación, incapacidades, bajo rendimiento en sus áreas, lo que les generará baja producción.

Por la situación que se presenta en nuestra actualidad es imprescindible el hacer algo para ofrecerle mayor calidad de vida y oportunidades al trabajador.

El retomar esta investigación del estrés laboral en los empleados, es con la finalidad de detectar las condiciones laborales que influyen en las persona para que desarrollen el síndrome de estrés laboral, se tendrá una ventaja sobre el tema y la problemática. Se podrá detectar cuales son las personas que tienen más posibilidades de desarrollar este síndrome de estrés laboral y los factores que influyen en su vida para que se genere.

A continuación se dan a conocer los objetivos planteados para la investigación, así como la hipótesis.

Objetivo general

Identificar las condiciones laborales que existen dentro de la empresa Sams Club Uruapan, para determinar la influencia que existe para que el empleado presente el síndrome de estrés laboral.

Objetivos específicos

- Conocer las condiciones laborales en la que se encuentran los empleados
- Destacar las condiciones laborales que influyen dentro de la empresa para que se desarrolle el síndrome de estrés laboral.
- Localizar a los empleados que manifiestan repercusiones físicas y sociales propias del síndrome del estrés laboral.

Para efectos de la investigación se tomó en cuenta la hipótesis de causalidad la cual afirma las relaciones entre las dos variables y es de la siguiente manera:

“Las condiciones laborales de la empresa Sams Club Uruapan influyen para que el trabajador desarrolle el síndrome de estrés laboral”.

A partir de esta hipótesis, y los objetivo general y específico que se plantearon al inicio de esta investigación siendo estos la base para la investigación de la Tesis. Este trabajo consta de 6 capítulos, de los cuales a continuación se hacen mención de su contenido:

CAPITULO I LA EMPRESA Y CONDICIONES LABORALES: En este capítulo se definirá que es empresa, clasificación de empresas, elementos que conforman a las empresas, condiciones laborales, marco legal y por último la calidad de vida en el área laboral.

CAPITULO II EL FACTOR HUMANO: En un primer momento se analizará el factor humano, su definición, la importancia y por último sus necesidades.

CAPITULO III EL SINDROME DEL ESTRÉS LABORAL: Se retomará en este capítulo lo siguiente: en concepto de estrés, características, tipos de estrés, trastornos y repercusiones físicas del estrés, síndrome del estrés sus causas y repercusiones laborales.

CAPITULO IV SAMS CLUB: Durante este capítulo analizaremos a esta empresa mediante sus antecedentes generales, hechos interesantes, características, principios, políticas, cultura de la empresa, objetivos, servicio que brinda, su organigrama, prestaciones que ofrece la empresa, y por último es importante el tomar en cuenta la intervención del trabajador dentro de esta empresa.

CAPITULO V TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA DE EMPRESA: En el capítulo siguiente se estará viendo la definición de Trabajo Social, antecedentes de Trabajo Social en empresa, funciones, actividades, conocimientos, y los niveles de intervención en empresa de Trabajo Social.

CAPITULO VI INVESTIGACIÓN DE CAMPO: Este capítulo contiene la investigación de campo como es la definición del universo, elaboración del instrumento,

recopilación de los datos, como sus gráficas e interpretación así como un análisis de la información.

Por último es importante hacer mención que se plantea una propuesta de intervención mediante un proyecto de actividades recreativas para que el trabajador canalice los síntomas del estrés laboral mediante diferentes actividades de relajación.

CAPITULO I

LA EMPRESA Y CONDICIONES LABORALES

Durante el presente capítulo se analizará el término de empresa así como su clasificación y la importancia que tiene el factor humano para el buen funcionamiento de la empresa.

1.1.- EMPRESA

Según Reyes Ponce (2001), comenta que resulta difícil definir una realidad tan compleja y cambiante como es la empresa, ahí las múltiples definiciones que se han vertido sobre la misma, una de ellas sería como un conjunto de actividades llevadas a cabo por el empresario para la producción e intercambio de bienes y servicios, con el objeto de obtener un beneficio máximo o por lo menos satisfactorio.

Esta rueda de funcionamiento sobre la empresa tiene un papel muy importante los trabajadores que junto con la maquinaria desarrollan el proceso productivo de unos productos que una vez fabricados requieren una fijación de precios, productos y distribución venta, esto depende del tipo de empresarial que pertenece.

“El objetivo último de la empresa es la obtención del máximo beneficio, pero hay que destacar también que este beneficio produce, secundariamente, un beneficio a la sociedad en forma de creación de puestos de trabajos satisfactorios de necesidades humanas y contribución al incremento de los ingresos estatales mediante el pago de los impuestos empresariales entre otros.

La primera forma de organizar la empresa supone dividir en áreas de trabajo que realicen funciones comunes, los departamentos, basados en la idea de la división del trabajo así una empresa se encuentra siempre dividida en departamentos, cada uno de los cuales cumplen una función.

Tanto el número como la existencia de estos departamentos varían en función del tamaño del tipo de la producción, de la estrategia de marketing etc. En general los departamentos más frecuentes que encontramos en una empresa son los siguientes:

- Investigación de desarrollo e innovación: Este departamento se ocupa de conseguir las máximas innovaciones para la empresa así como de la investigación de nuevos materiales.
- Producción: Es el departamento encargado de realizar la transformación de materias primas y otros componentes en productos terminados.
- Financieros: Se encarga de conseguir y gestionar los recursos económicos de la empresa.
- Recursos humanos: Lleva a cabo la gestión de trabajadores, su contratación, formación, elaboración de nóminas e incluso de terminación laboral.
- Marketing: Se encarga de proporcionar el producto a través de campañas de publicidad, promociones etc. puede estar en conexión con el departamento comercial que gestiona la red de ventas de la empresa.
- Calidad: Su objetivo es establecer unos parámetros de mejora en el funcionamiento en un mayor grado de satisfacción tanto del propio personal de la empresa como de los clientes a los que se dirigen” (ibídem)

Por último es importante mencionar que el esfuerzo de todos los departamentos es lo que lleva al éxito a la empresa, sobre todo el esfuerzo del factor humano.

1.2.- DEFINICIÓN DE EMPRESA

Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales. Se ha notado que, en la práctica, se puede encontrar una variedad de definiciones del término. Eso parece ser debido, por lo menos en parte, a que a pesar de su aparente simplicidad el concepto es complejo. Así, se puede considerar que esas diferencias enfatizan diversos aspectos. A continuación se ofrecen algunas:

“La empresa es la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción, representan un tipo de organización económica que se dedica a cualquiera de las actividades fundamentales de los sectores económicos” (Méndez; 1992:272).

“Lugar donde se crea riqueza, ella permite poner en operación recursos intelectuales, humanos, materiales, financieros para extraer, producir, transformar, distribuir bienes y servicios, como objetos fijados por una administración interviniendo en diferente grado, los motivos de ganancia y utilidad social” (Reyes Ponce; 2001:25)

Como conclusión de este tema podemos decir que la empresa es la suma de esfuerzos de los diversos departamentos y elementos, que en conjunto logran la realización o la venta de productos, buscando satisfacer las necesidades de las personas.

1.3.- CLASIFICACIÓN DE LAS EMPRESAS

Existen numerosas diferencias entre unas empresas y otras. Sin embargo, según el enfoque que nos fijemos se puede clasificar de varias maneras. Dichas empresas, además cuentan con funciones, funcionarios y aspectos disímiles, a continuación se presentan los tipos de empresas según sus ámbitos y su producción.

Según la actividad o giro

“Las empresas pueden clasificarse, de acuerdo con la actividad que desarrollen, en:

- 1.-Empresas del sector primario.
- 2.-Empresas del sector secundario
- 3.-Empresas del sector terciario.

Una clasificación alternativa es:

Industriales. La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas. Las industrias, a su vez, se clasifican en:

- Extractivas. Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.
- Manufactureras: Son empresas que transforman la materia prima en productos terminados, y pueden ser:
- De consumo final. Producen bienes que satisfacen de manera directa las necesidades del consumidor. Por ejemplo: prendas de vestir, muebles, alimentos, aparatos eléctricos, etc.
- De producción. Estas satisfacen a las de consumo final. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etc.

Comerciales. Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:

- Mayoristas: Venden a gran escala o a grandes rasgos.
- Minoristas (detallistas): Venden al por menor.
- Comisionistas: Venden de lo que no es suyo, dan a consignación.

Servicio. Son aquellas que brindan servicio a la comunidad que a su vez se clasifican en:

- Transporte
- Turismo
- Instituciones financieras
- Servicios públicos (energía, agua, comunicaciones)
- Servicios privados (asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo)
- Educación
- Finanzas
- Salubridad

Según la procedencia de capital

- Empresa privada: si el capital está en manos de accionistas particulares (empresa familiar si es la familia)
- Empresa de autogestión: si los propietarios son los trabajadores, etc.
- Empresa pública: si el capital y el control está en manos del Estado
- Empresa mixta: si el capital o el control son de origen tanto estatal como privado o comunitario.

Según la forma jurídica

Atendiendo a la titularidad de la empresa y la responsabilidad legal de sus propietarios. Podemos distinguir:

Empresas individuales: si sólo pertenece a una persona. Esta puede responder frente a terceros con todos sus bienes, es decir, con responsabilidad ilimitada, o sólo hasta el monto del aporte para su constitución, en el caso de las empresas individuales de responsabilidad limitada o EIRL. Es la forma más sencilla de establecer un negocio y suelen ser empresas pequeñas o de carácter familiar.

Empresas societarias o sociedades: constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están: la sociedad anónima, la sociedad colectiva, la sociedad comanditaria, la sociedad de responsabilidad limitada y la sociedad por acciones simplificada SAS.

- Las cooperativas u otras organizaciones de economía social.

Según su tamaño

No hay unanimidad entre los economistas a la hora de establecer qué es una empresa grande o pequeña, puesto que no existe un criterio único para medir el tamaño de la empresa. Los principales indicadores son: el volumen de ventas, el capital propio, número de trabajadores, beneficios, etc. El más utilizado suele ser

según el número de trabajadores. Este criterio delimita la magnitud de las empresas de la forma mostrada a continuación:

- Micro empresa: si posee 10 o menos trabajadores.
- Pequeña empresa: si tiene un número entre 11 y 50 trabajadores.
- Mediana empresa: si tiene un número entre 51 y 250 trabajadores.
- Gran empresa: si posee más de 250 trabajadores.
- Multinacional: si posee ventas internacionales.

Según su ámbito de actuación

En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir

1. Empresas locales
2. Regionales
3. Nacionales
4. Multinacionales
5. Transnacionales
6. Mundial

Según la cuota de mercado que poseen las empresas

1. **Empresa aspirante:** aquélla cuya estrategia va dirigida a ampliar su cuota frente al líder y demás empresas competidoras, y dependiendo de los objetivos que se plantee, actuará de una forma u otra en su planificación estratégica.
2. **Empresa especialista:** aquélla que responde a necesidades muy concretas, dentro de un segmento de mercado, fácilmente defendible frente a los competidores y en el que pueda actuar casi en condiciones de monopolio. Este segmento debe tener un tamaño lo suficientemente grande como para que sea rentable, pero no tanto como para atraer a las empresas líderes.

3. **Empresa líder:** aquella que marca la pauta en cuanto a precio, innovaciones, publicidad, etc., siendo normalmente imitada por el resto de los actuantes en el mercado.
4. **Empresa seguidora:** aquella que no dispone de una cuota suficientemente grande como para inquietar a la empresa líder” (wikipedia.org/wiki/Empresa).

1.4.- ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA EMPRESA

“Una empresa tiene como objetivo la producción de bienes y/o servicios que la sociedad demanda con el fin de satisfacer sus necesidades, tanto cuantitativa como cualitativamente; por este motivo, se dice que la empresa es una unidad económica de producción. Pero para que una empresa pueda funcionar es necesario disponer de una serie de elementos integrantes, los más importantes son:

Empresario: Es la persona física o jurídica que dirigirá la empresa tomando las decisiones oportunas para conseguir los objetivos deseados, y, por lo tanto, asumirá los riesgos que se puedan derivar de la puesta en marcha empresarial. Una empresa podrá estar compuesta por uno o varios empresarios, no obstante, algunos empresarios podrán delegar la dirección o gerencia total o parcial de la empresa en los directivos de la misma.

Trabajadores: Representa el capital humano de la empresa, éstos prestan sus servicios a la misma a cambio de una contraprestación económica denominada salario.

Capital: Formado por el conjunto de bienes que permitirán al empresario alcanzar el objetivo deseado.

Objeto: Es el fin o el objetivo que persigue la empresa, por ejemplo: el crecimiento, la internacionalización, el posicionamiento, etc. No obstante, uno de los objetivos más importantes en una sociedad capitalista es el ánimo de lucro.

Actividad económica: Toda empresa que se constituya como tal deberá de ejercer al menos una actividad económica. Así, por ejemplo, en España, las actividades económicas están reguladas y tipificadas; cuando la empresa se constituye, la actividad o actividades que vaya a ejercer quedarán definidas mediante el denominado CNAE (Código Nacional de Actividades Económicas).

Elementos tecnológicos: Se engloban todos aquellos procesos, técnicas, máquinas, equipos, etc., que permiten la producción de bienes y/o servicios.

Proveedores: Personas o empresas que proporcionan la materia prima o los productos necesarios que permitan a la empresa la producción o venta de productos.

Clientes: Personas o empresas a quienes la empresa comercializa sus productos y/o servicios. Este factor es capital para la supervivencia de la empresa, sin clientes, no hay negocio y sin negocio no hay beneficio” (Marueco; 2010:98).

Es importante retomar el elemento de trabajadores como indispensable ya que sin el factor humano la empresa no podría lograr sus objetivos.

1.5.- DEFINICIÓN DE CONDICIONES LABORALES

“Las Condiciones de trabajo son una área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo. También puede estudiar el impacto del empleo o su localización en comunidades cercanas, familiares, empleadores, clientes, proveedores y otras personas.

Ahora bien por otra parte en la publicación de la revista el universal Profundo deterioro de las condiciones laborales en México, expone lo siguiente:

La revisión de las cifras que configuran aspectos como el número de personas que nutrieron la economía informal, que estuvieron sub ocupadas, que no reciben prestaciones de salud o que perciben ingresos inferiores a dos salarios mínimos, es el indicativo de que en 2009 la calidad del empleo enfrentó un fuerte retroceso por la crisis.

En el primer aspecto se tiene que tan solo en un año, el sector informal ocupó a 938 mil personas adicionales contabilizado en 2008 por lo que, de acuerdo con el INEGI, 12.6 millones de mexicanos se encuentren en esta situación. Para tener una justa dimensión de lo que esto representa basta señalar que los reportes del Instituto Mexicano del Seguro Social totalizaron a 12.3 millones de personas con empleo formal permanente al cierre de 2009. En otras palabras, las estadísticas oficiales permiten afirmar que hoy la economía informal ocupa más personas que todas aquellas registradas por el IMSS con empleo formal.

La dimensión de la subocupación agrega un elemento digno de mencionar, y es que los 816 mil trabajadores adicionales que durante 2009 cayeron, hicieron que la cifra total sea de casi 3.9 millones. Evidentemente que estas actividades de subocupación representan la necesidad que tiene la población de buscar una alternativa de ingreso mínima para satisfacer sus necesidades más básicas, ello a pesar de que eso implique la aceptación de un empleo sin acceso a prestaciones mínimas.

Lo último lleva a tocar el tercer punto citado: poco menos de 28.7 millones de personas ocupadas no tienen acceso a ningún sistema de salud, y el reporte del INEGI precisa que este número creció en casi 1.7 millones en el 2009. Cuando se escucha hablar de que México está muy mal ubicado en términos de competitividad y productividad, y de que es necesario buscar reformas que lleven a la consecución de dichos objetivos, no se debería olvidar que parte de ello se fundamenta en garantizar que toda la población acceda a los esquemas de salud.

Un elemento adicional a considerar en este punto es que hay 11.3 millones de trabajadores que no reciben prestaciones distintas a las de la salud. Sin lugar a dudas todo lo previamente descrito pone en claro que hay millones de connacionales para quienes las autoridades laborales no han sido eficaces en la procuración de lo que por ley les toca.

Finalmente se toca el tema de los salarios que percibieron los trabajadores que por fortuna lograron mantener su trabajo. De acuerdo al INEGI, 2.2 millones de personas se agregaron a quienes ganan menos de dos salarios mínimos. Derivado de lo

anterior es posible estimar que 2009 cerró con cerca de 16 millones de mexicanos que no tienen ingresos suficientes para garantizar que sus familias salgan de la pobreza, situación que seguramente les orilla a que más de un integrante de cada hogar se vea en la necesidad de trabajar” (<http://es.wikipedia.org>).

1.6.- MARCO LEGAL DE CONDICIONES LABORALES

Es importante retomar dentro de las condiciones laborales la ley federal de trabajo que rige tanto al patrón como al empleado a continuación se da a conocer fracciones de la misma.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Título Sexto, Artículo 123, Apartado A y la Ley Federal del Trabajo constituyen el marco jurídico que regula la relación laboral de los trabajadores.

Todo trabajador tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil, bajo condiciones que aseguren la vida, salud y un nivel económico decoroso para él y su familia. No pueden hacerse distinciones por raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social y se debe promover y vigilar la capacitación y adiestramiento del trabajador.

Artículo 123:

No pueden hacerse distinciones por motivos de edad, sexo, raza, credo religioso, doctrina política o condición social.

Artículos 25 y 56; 279 al 284:

La Ley Federal del Trabajo dispone que en ningún caso las condiciones de trabajo puedan ser inferiores a las fijadas en la propia Ley.

La jornada de trabajo no puede exceder el máximo legal, de ocho horas para la diurna, siete para la nocturna y siete y media para la mixta.

Por cada seis días de trabajo se tiene derecho a disfrutar, por lo menos, de un día de descanso con goce de salario íntegro.

Por más de un año de servicios se deberá disfrutar de un periodo anual de vacaciones pagadas.

En ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables y aumentará en dos días laborables hasta llegar a doce por cada año subsiguiente de servicios; después del cuarto año, el período de vacaciones aumenta en dos días por cada cinco de servicio.

En ningún caso las condiciones de trabajo pueden ser inferiores a las fijadas en la propia ley; es importante que consten por escrito. Por ello deberás solicitar a quien requiera de sus servicios, la firma de un contrato en el que se establecerán de manera clara y precisa los términos de la contratación:

El nombre, nacionalidad, edad, sexo, estado civil, domicilio (tuyos y del patrón).

Si trabajas por obra, tiempo determinado, o por tiempo indeterminado.

El tipo de trabajo que se va a realizar.

El lugar o lugares donde tiene que presentarte a laborar.

Las horas de la jornada (nunca más de 8 horas).

Cómo y cuánto van a pagar.

Día y lugar del pago.

Días de descanso.

Vacaciones.

Artículo 134:

Asistir puntualmente a tu trabajo. Desempeñar con cuidado y dedicación las labores que te han sido encomendadas, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

Desempeñar el servicio bajo las instrucciones del patrón o jefe inmediato.

Conservar en buen estado las herramientas que le proporcione el patrón.

Prestar auxilio en caso de incendios o desastres graves, que pongan en peligro la vida o los bienes del patrón o de los compañeros de trabajo.

Informar al patrón si sufres de alguna enfermedad contagiosa en seguida que tenga conocimiento de la misma.

Cumplir con esmero las labores derivadas del contrato de trabajo.

Obedecer las medidas de seguridad e higiene señaladas en el centro de trabajo.

Observar buenas costumbres durante el servicio.

Participar en las Comisiones Mixtas integradas en el centro de trabajo.

Artículos 132, 133, 136 al 153-X

El pago del salario mínimo cuando menos y en efectivo, semanalmente en el lugar donde trabaje.

Pago de aguinaldo anual.

Participar de las utilidades de la empresa.

Capacitación para el trabajo.

El pago por el tiempo excedente, al doble de lo fijado para las horas normales.

Buen trato en el trabajo.

Cuando tus herramientas ya no sirvan, deberán reponerlas o repararlas sin costo alguno para el trabajador.

Si el lugar donde prestan los servicios se encuentra a 100 o más kilómetros de la población en que vives, el patrón deberá pagar el transporte hasta el centro de trabajo y si es necesario también el de su familia.

Es importante que sepa el trabajador que su patrón tiene la obligación de inscribirlo en el Instituto Mexicano del Seguro Social para contar con los beneficios de las prestaciones que otorga:

- a. Por enfermedad ordinaria: atención médica, medicinas y hospitalización para el trabajador, esposa, hijos o padres en su caso.
- b. En caso de que sufran accidente de trabajo, atención medica y medicinas, sin costo.
- c. Servicio de guardería para sus hijos.
- d. Si el accidente de trabajo le impidiera laborar, se pagará su salario íntegro hasta que sane.
- e. Pensión por invalidez, por accidente o enfermedad que contradiga en el trabajo.

Articulo 135.

Faltar al trabajo sin causa justificada o sin permiso de tu patrón.

Presentarse a trabajar en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas, así como hacer uso de éstas durante el desempeño de sus labores.

Tomar del lugar de trabajo herramientas o productos propiedad del patrón sin su permiso.

Portar armas de cualquier clase durante las horas de trabajo a menos que te lo permitan por el puesto que desempeñes.

Realizar cualquier acto que ponga en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros o la del lugar donde trabajas.

Lo antes mencionado es motivo de recesión de contrato.

Articulo 164 al 172

Tiene los mismos derechos y obligaciones que los hombres las mujeres, salvo que esté embarazada o amamantando.

Si está embarazada, no se le pueden obligar a realizar trabajos pesados, que pongan en peligro su salud y la de su hijo que espera; tampoco se le obligara a estar presente cuando fumiguen o hayan fumigado, ni cuando apliquen agroquímicos.

También tiene derecho a descansar seis semanas antes y seis después de que nazca el bebé; en este período recibirá el pago completo del salario y conservará su empleo.

Durante el tiempo en que amamante al recién nacido, tienes derecho a descansar media hora, dos veces al día.

Artículo 173 al 180

No pueden obligar ha trabajar los domingos y días de descanso obligatorio.

El patrón debe dar el tiempo necesario para que asistas a la escuela.

No podrán obligar a realizar labores que pongan en peligro su salud y crecimiento (por ejemplo: aplicar fumigantes o agroquímicos)

Artículo 123, Apartado "A" Fracción III

La Ley prohíbe el trabajo de los niños menores de 14 años

Artículo 154

Nos indica que si no existe un Contrato Colectivo de Trabajo o el celebrado o no tiene la cláusula de admisión los patrones están obligados a ser sus preferencias con respecto a lo anterior.

La Ley señala la obligación patronal de emplear no menos de un 90% de trabajadores mexicanos, el patrón podrá emplear temporalmente a trabajadores extranjeros, en una proporción que no exceda del 10% de los de la especialidad. Los trabajadores extranjeros tendrán solidariamente la obligación de capacitar a trabajadores mexicanos en la especialidad que se trate. Las limitaciones en materia extranjera no son aplicables a los directores y administradores.

El extranjero emigrante o visitante tienen diversas limitaciones que no le permiten trabajar, en una empresa determinada, necesita la autorización de la Secretaría de Gobernación.

La Ley ordena que las vacantes definitivas, las provisionales con duración mayor de 30 días y los puestos de nueva creación serán cubiertas por el trabajador de la categoría inmediata inferior, del respectivo oficio o profesión.

Artículo 43

Se ordena dar preferencia, en igualdad de condiciones, conocimientos aptitudes y antigüedad.

Artículo 157

Si el patrón no respeta los derechos de preferencia, los trabajadores excluidos podrán solicitar a la Junta de Conciliación y Arbitraje que se les otorgue el puesto o se les indemnice con el importe de 3 meses de salario, además del pago de los salarios caídos.

El cumplimiento de esta obligación de lugar a la acción de rescisión del contrato por el trabajador, con la consiguiente responsabilidad del patrón, consiste en indemnizar con 3 meses de salario y el pago de otras cantidades que expresa el Artículo 50 de la Ley.

Artículo 132 La Fracción XVII

Impone al patrón la obligación de cumplir las disposiciones de seguridad e higiene que fija las leyes y los reglamentos para prevenir accidentes y enfermedades en los centros de trabajo y lugares que deban ejecutarse las labores, disponer en todo tiempo de los medicamentos y materiales de curación indispensables para primeros auxilios, se debe dar aviso a la autoridad competente de cada accidente que ocurra.

Artículo 132 La Fracción III

Impone al patrón la obligación de proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido, salvo cuando el trabajador no se haya comprometido a usar su herramienta.

El Artículo 132 Fracción IX, X se refiere a la obligación que tiene el patrón de conceder permisos a sus trabajadores en los siguientes casos:

a) Para que pueda ejercer el voto en las elecciones populares y que cumpla con los servicios de jurados electorales y censales a que se refiere el Artículo V.

b) Para que falte a sus labores para desempeñar una comisión accidental o permanente de su sindicato o del estado.

La Ley sobre si el permiso deberá ser con goce o sin goce de salario se condiciona a la obligación patronal para concederlo al hecho de que las actividades enumeradas deban cumplirse en sus horas de trabajo. En el segundo caso se trata de permisos para una comisión sindical o del estado.

Artículo 132 La Fracción XXV

Impone a los patrones la obligación de contribuir al fomento del deporte entre sus trabajadores y proporcionarles los equipos y útiles indispensables. Esto debe ser a la capacidad de la empresa casos de discrepancia tendrá que someterse a la decisión de los Tribunales de Trabajo.

Artículo 132 Fracción XV

Se impuso la obligación a los patrones de organizar periódicamente cursos de enseñanza de capacitación o adiestramiento para sus trabajadores, de conformidad con los planes y programas que se elaboren con los sindicatos o trabajadores.

Artículo 134 la Fracción V

Que el trabajador debe dar aviso inmediato al patrón, salvo caso fortuito o fuerza mayor, de las causas justificadas que el impida concurrir a su trabajo estamos seguros que este guarda una estrecha relación con la causa de rescisión de contrato fundamentada por la ausencia del trabajo.

Artículo 137

Empleado tiene derecho a la vivienda por esta se retoma La Ley de INFONAVIT trata de sustituir la obligación patronal, de alquilar casa a los trabajadores con una contribución del 5% de los salarios que pague. El patrón a fin de constituir un fondo que otorgue a los trabajadores créditos baratos y suficiente para adquirir en

propiedad habitaciones cómodas e higiénicas, para su casa-habitación y el pago de pasivos adquiridos por ese concepto de la Ley.

Por último es importante tomar en cuenta el marco legal que se menciona para determinar la calidad de vida a la que tiene derecho el trabajador dentro de la empresa a la que pertenece.

1.7.- CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

“Desde el inicio de los tiempos, el hombre ha expresado una serie de expectativas sobre el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo y aunado a esto, también ha establecido la relación con la satisfacción laboral; basándose en esta consideración debemos necesariamente conceptualizar la Calidad de Vida en el Trabajo, el cual materializa una complejidad debido a las series de indicadores que se involucran en dicho concepto, entre los que podemos mencionar: niveles de ingreso, salud ocupacional, calidad del medio ambiente laboral, basamento jurídico, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar social de los trabajadores, etc.

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

La gerencia utiliza una serie de estrategias que permiten detectar mediante el diagnóstico constante, cuál es la realidad sobre la calidad de vida en el trabajo en los diversos niveles organizacionales utilizando procesos de acción participativa. La motivación principal de la calidad de vida en el trabajo, reside en el control de

situaciones de comportamiento proactivo y reactivo que estimulan o limitan la participación de las personas, que además se relaciona con la coordinación de actividades organizacionales, la estratificación de la información y la identificación de los factores que ejercen mayor influencia en el ambiente de trabajo.

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno” (Goncalves; 1997:23).

La Calidad de Vida en el Trabajo se basa en el principio que los trabajadores son humanos que deben ser desarrollados; el trabajo debe tener una concepción positiva cuyo objetivo sea el enaltecer el aspecto humano del trabajador, permitiendo que él mismo pueda desempeñar otros roles tales como: padre, cónyuge, familia, etc., ya que el trabajo con sentido netamente humano, lleva consigo lo mejor para el trabajador en todas las áreas que afectan a su discurrir en la organización, lo cual trae como consecuencia que se requiere disponer de ciertos indicadores, en el sentido de mantener un equilibrio entre el trabajador, la organización y el ambiente.

“Desde su apreciación más simplista y sesgada, la calidad de vida ha sido tanteada entre los marcos de referencia que establece el binomio satisfacción e insatisfacción de necesidades. Al respecto han surgido controversias por las ambigüedades en torno a las abstractas interpretaciones de términos como: felicidad, bienestar, riqueza, desarrollo, posibilidad de consumo, insatisfacción de: necesidades, pobreza, conformidad, satisfacción, crecimiento económico, acumulación, entre otros que se homologan como sinónimos entre sí, que varían en cada contexto o cuando se trasnochan algunos paradigmas o transitorios debates; lo cual, indudablemente, nos aleja de una unanimidad teórica y de parecer por cuanto no hay coincidencia plena entre las disciplinas que se han encargado de su estudio e implementación” (Espinoza; 2002:145).

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

La Calidad de Vida en el Trabajo es una filosofía, un set de creencias que engloban todos los esfuerzos por incrementar la productividad y mejorar la moral (motivación) de las personas, enfatizando la participación de la gente, la preservación de su dignidad, y por eliminar los aspectos disfuncionales de la jerarquía Organizacional” (Gibson; 1996:908).

De aquí se puede concluir, que el ambiente laboral en el cual se desempeñan los empleados, constituye un elemento fundamental en el que se espera exista una relación más participativa entre los trabajadores y la organización, así como también, una comunicación más estrecha para asegurar el éxito de los diferentes grupos de trabajo. Estas condiciones ayudan a generar una auténtica Calidad de Vida en el Trabajo, que alcanza su mayor satisfacción cuando la vida de los empleados logra impregnarse de valores que les permiten disfrutar las relaciones que tienen con otros empleados de la organización y con el sistema de trabajo global.

“La Calidad de Vida en el trabajo es una filosofía de gestión que mejora la dignidad del empleado, realiza cambios culturales y brindar oportunidades de desarrollo y progreso personal” (French; 1996:375).

“El ambiente laboral, presentado en el concepto anterior, que se caracteriza por ofrecer enriquecimiento y participación en decisiones relacionadas con su puesto de trabajo y con la organización, especialmente con el clima organizacional; además le proporciona un empleo estable, ingresos y beneficios adecuados, trato justo y respetuoso, un sitio de trabajo sano y seguro y garantía de la satisfacción de sus necesidades fundamentales. Este ambiente laboral adecuado se logrará si la

organización auspicia los mecanismos de mejoramiento, con base en las necesidades e intereses de los empleados. Es en esta etapa donde los actores involucrados no ven totalmente claro el norte de la situación y emergen las trabas, las dudas, los costos del cambio, las desventajas del mismo y los perjuicios personales que esta nueva situación les podría traer aparejados a cada uno: pérdida de poder, de status, duplicidad o sobrecarga de tareas, posibles nuevos jefes, autocuestionamientos acerca de su capacidad, e interrogantes acerca de su futuro inmediato, de la más diversa y en muchos casos justificada índole. Estamos hablando de calidad de vida en el trabajo y ciertamente la satisfacción de las personas se viene proclamando como objetivo cardinal, sobre todo en las organizaciones en evolución cultural.

La Calidad de Vida en el Trabajo nos permite explicitar el propósito de evaluar las políticas de recursos humanos o, por ejemplo, de comprobar la incidencia y repercusión de cambios introducidos, o de determinadas acciones específicas. La medida puede servir, igualmente, como instrumento de evaluación de los diferentes estilos de gestión, cuando es posible comparar los resultados por departamentos, áreas o secciones. Pero no olvidemos la teoría: se mide fundamentalmente para mejorar.

La Calidad de Vida en el Trabajo asimila dos posiciones antagónicas: por un lado, la reivindicación de los empleados por el bienestar y la satisfacción en el trabajo y, por el otro, el interés de las organizaciones por sus efectos potenciales en la productividad y la calidad de vida” (Chiavenato; 2003:407).

Se ha mencionado el término Calidad de Vida en el Trabajo, pero sin especificar de quién es la responsabilidad de la mejora de la misma. La forma que se debe emplear para mejorar la misma, en general, a nivel internacional, las organizaciones mantienen la política de que la Calidad de Vida en el Trabajo genera satisfacción laboral. Para entender mejor la relación satisfacción laboral-Calidad de Vida en el Trabajo y asimilarla de una manera auténtica es conveniente analizar las diferentes dimensiones que conforman a ambos factores.

“El cambio fundamental en la orientación de algunos contenidos del nuevo significado atribuido al concepto de Calidad de Vida en el Trabajo, ha consistido, en que la atención al trabajador, desde la perspectiva de sus intereses, estímulos, motivaciones, concebidas para incrementar la productividad, llegaron a considerarse muchos más importantes, que las condiciones económicas y de mejoramiento físico, dentro de las cuales realizaba su trabajo. A partir de esta referencia, el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo, expresa un conjunto de cualidades, que al parecer constituyen el móvil que alimenta la relación trabajo – productividad y de la cual no debe excluirse la valoración subjetiva del trabajador, en términos de cómo evalúa y percibe el efecto o reconocimiento de sus intereses y actitudes motivacionales, de acuerdo a los resultados derivados de su desempeño laboral” (Martínez; 1999:107).

“La Calidad de Vida en el Trabajo puede tener varios significados, pero en los últimos años se ha consolidados como una filosofía de trabajo en las organizaciones participativas” (Robbins; 1999:485).

El ambiente laboral es un elemento de gran importancia en la satisfacción personal y ayuda a lograr un equilibrio vital en relación con la trascendencia; traducido básicamente en estabilidad psicológica, auto estima adecuada e integración armónica entre vida familiar y trabajo. Sin embargo, el ambiente laboral también es importante para las organizaciones, pues resulta el modo de expresión de su cultura organizacional; en el que destaca fundamentalmente el clima organizacional y la Calidad de Vida en el Trabajo, de donde se desprende la percepción que tiene cada miembro de lo que vive.

Lograr un buen clima, la motivación, la satisfacción y el consiguiente esfuerzo de los trabajadores son metas a lograr por el buen líder. Para Kaplan y Norton (1997:139), medir y conocer el grado de satisfacción de los trabajadores es necesario, porque los empleados satisfechos son una condición previa para el aumento de la productividad, la rapidez de reacción, la calidad y el servicio.

En base a los conceptos presentados podríamos expresar un concepto sobre la Calidad de Vida en el Trabajo que se refiere a: un proceso planificado, evolutivo y

cooperativo que implica acciones tendientes a crear condiciones laborables favorables al desarrollo de las capacidades y las potencialidades de las personas para mejorar los niveles de satisfacción en el lugar de trabajo y fortalecer la identificación de los integrantes con la institución, así como alcanzar mejor desempeño laboral, generando un impacto positivo al interior de la organización.

De acuerdo a lo antes expuesto podemos deducir que la Calidad de Vida en el Trabajo es una forma diferente de vida dentro de la organización, que busca el desarrollo del trabajador, así como su eficiencia empresarial. Son beneficios para ambos, estos beneficios permitirán a la organización orientar sus fuerzas y recursos que antes utilizaban al enfrentar problemas de los trabajadores, hacia actividades de mayor importancia para el logro de sus objetivos.

CAPITULO II

EL FACTOR HUMANO

Durante mucho tiempo se han estudiado todos los factores relevantes para el buen funcionamiento de la empresa. Sin embargo, dada la importancia que ha cobrado el factor humano en la actualidad, es preciso realizar este capítulo para ver de qué manera influye éste en la empresa y viceversa.

Es por eso que este capítulo tiene como objeto de estudio al factor humano en el contexto empresarial actual. Para ello se analizan las características del recurso humano, para luego desembocar en la importancia que ha cobrado el hombre como elemento dinamizador de la competitividad empresarial.

2.1.- FACTOR HUMANO

“El hombre es un animal social porque se caracteriza por una irresistible tendencia a la vida en sociedad y tiene participaciones multigrupales. Vive en organizaciones, en ambientes cada vez más complejos y dinámicos. Ha establecido un sistema total dentro del cual organiza y dirige sus asuntos.

Al tratar problema de la variable humana en la organización, se puede definir el factor humano como un fenómeno multidimensional sujeto a la influencia de una infinidad de variables internas y externas.

Como factores internos se pueden ver los relativos a las características de las personas: capacidad de aprendizaje, de motivación, de percepción de los ambientes internos y externos, de actitudes, de emociones, de valores, etc.

Entre los factores externos se encuentran los consecuentes de las características organizacionales tales como sistemas de recompensas y castigos, de factores sociales, de políticas, de la cohesión grupal existente, etc. Además se pueden incluir

las presiones del jefe, las influencias de los compañeros de trabajo los cambios en la tecnología utilizada por la organización, las demandas y presiones de la familia, los programas de entrenamiento y desarrollo empleados por la organización, las condiciones ambientales, etc.” (www.monografias.com).

Es importante establecer la importancia y la prioridad que tiene el factor humano en la empresa y por ende es necesario que este se encuentre en óptimas condiciones para que no exista la posibilidad de que desarrolle estrés y en el peor de los casos esto afectara el desempeño del empleado a la empresa.

2.2.-DEFINICIÓN DEL RECURSO HUMANO

“El concepto de "hombre", desde el punto de vista de los recursos humanos, ha evolucionado en el contexto empresarial a medida que las empresas, y, por lo tanto, la gestión han cambiado, centrándose en cuatro términos según han ido apareciendo, estos son: personal, recursos humanos, capital humano y talento humano” (Galicia; 2004:27).

A continuación se describirán algunos conceptos para tener claro a qué se hace referencia como factor humano.

Según el diccionario Aristos 1987, estos se definen como:

- Personal: Es el conjunto de personas pertenecientes a determinada clase, corporación o dependencia.
- Recursos humanos: Es el conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa.
- Capital humano: Conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes inherentes a los individuos que forman la organización.
- Talento humano: Es la aptitud intelectual de los hombres de una organización valorada por su capacidad natural o adquirida para su desempeño.

Definición del recurso humano

“Así pues la administración de recurso humano es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, habilidades, etc. De los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general” (Galicia; 2004:27).

En general se puede decir que el recurso humano lo forman las personas dotadas de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar la tarea organizacional.

2.3.-IMPORTANCIA DEL FACTOR HUMANO EN EMPRESA

Es importante retomar lo que se mencionaba anteriormente, el factor humano sino es el más importante es uno de los indispensables para que funcione la empresa, por esta razón se tiene que ver al capital humano y la importancia de este.

En una definición tan simple y genérica ya aparece con claridad el valor del factor humano evidenciándose su importancia para la obtención de los resultados, objetivos pretendidos en proyectos que han de ser llevados a cabo por la organización.

“La administración de recursos humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. Es el proceso de ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades.

En este marco, la administración de recursos humanos trata de optimizar la relación persona-organización, buscando compatibilizar lo más posible la satisfacción de las personas (el cumplimiento de sus objetivos) con los logros de la organización.

En la medida que las organizaciones se muevan en un entorno competitivo (exigente) y se dediquen a generar productos o servicios más complejos y de mayor valor añadido, la gestión de recursos humanos se hace más importante, pues será la máxima responsable de elementos significativos como son: el éxito de la

organización, su capacidad de transformarse, de adecuarse a las características del entorno y de vincular a las personas que son depositarias del conocimiento clave para el desarrollo de las mismas.

La cantidad, velocidad y profundidad de los cambios que la mayoría de las organizaciones deben afrontar, va en aumento. Ello precisa que sus miembros sean capaces de desarrollar los cambios necesarios que permitan a la organización tener éxito en el futuro inmediato y a mediano plazo.

Después de lo argumentado anteriormente, se puede decir que los recursos humanos constituye hoy la prioridad fundamental para lograr el nivel de competitividad que se requiere en las empresas.

Las claves del éxito de las empresas en la nueva economía son la capacidad de adaptación a los cambios, la rapidez y la innovación permanente. Para conseguirlo es fundamental la confianza en las personas, a las cuales se debe tratar como fines en sí mismas, no como medios de producción.

Las empresas, y las organizaciones en general, están cambiando sus procesos de toma de decisiones: antes la iniciativa partía de un grupo muy reducido; ahora las decisiones se adoptan de una manera mucho más participativa, aprovechando la iniciativa, la opinión, de todo el personal de la empresa. Es por eso que se considera primordial la inclusión de los trabajadores en los problemas de la empresa, ya que la intervención de cualquier trabajador, por poco importante que parezca, puede resolver un problema existente.

Por ello, ahora se habla de enfoques de estructuras planas, de motivación para maximizar el desempeño laboral y de un sin fin de tendencias que tienen su epicentro en el factor humano.

En este nuevo siglo, donde las nuevas aperturas económicas y las nuevas alianzas se manifiestan en pro del logro de la conquista de nuevos mercados y en donde el sector empresarial debe desempeñar un rol determinante a fin de satisfacer la demanda de las necesidades que los consumidores exigen, el factor humano ha ocupado un papel primordial en las organizaciones.

Por supuesto, es necesario contar con los conocimientos que las condiciones actuales demandan para ser competitivos, pero también es determinante saber manejar el factor humano de la empresa, ya que es muy importante y necesario contar con un equipo productivo, eficaz, capaz de saber aprovechar las oportunidades que hoy se dan a raíz de los cambios bruscos que se ven de forma cotidiana en nuestros días.

Saber utilizar además, de forma eficiente, todo el legado de conocimiento que debe centrarse en el actual comportamiento del hombre en las organizaciones manifestando así su importancia e implicaciones en el ámbito organizacional y gerencial, como también en los procesos de cambio planificado dentro de las organizaciones, todo aquello que ha originado el desarrollo tecnológico, la exigencia de la calidad, competitividad y el logro y cumplimiento de un mejoramiento continuo, como estar atenta ante los cambios que deben darse dentro de las estructuras de las organizaciones, a fin de que de esa manera se pueda responder a la misión y visión que se ha establecido, y orientar el comportamiento de los individuos de tal forma que logren la máxima calidad y productividad” (www.monografias.com).

Por último se debe agregar que el factor humano en los tiempos actuales se puede considerar como el recurso más importante que posee la organización, pues es el factor que le aporta valor al proceso productivo y por lo tanto, no se puede minimizar su importancia.

Los trabajadores son la razón de ser de una empresa, ocupan o deben ocupar el lugar central en las organizaciones. Mediante una buena gestión de los recursos humanos, las organizaciones logran sus objetivos. La calidad del equipo humano es clave para alcanzar el éxito de la empresa y la contratación y retención del personal tiene que ser un objetivo básico de cualquier organización

Hoy en día, el primer "mercado" de una organización son sus trabajadores. Las empresas, antes de preocuparse por tener o ganar clientes, deben centrarse en tener las mejores personas y aprovechar su capacidad. Para conseguirlo hace falta que el personal esté motivado, satisfecho.

2.4.-NECESIDADES DEL EMPLEADO

Como se comento anteriormente, el trabajador es un elemento fundamental para el desarrollo de la empresa y de esta manera este tiene necesidades propias, para poder llevar a cabo sus actividades dentro de la empresa y lograr el éxito de la misma.

Ahora bien según Gómez Aquinio en su libro Recursos Humanos 1992 comenta lo siguiente:

Los recursos humanos son elementos físicos que, conjugados efectivamente y adecuadamente, contribuirán a que las políticas de las empresa den los resultados deseados.

Los recursos humanos son trascendentales para la existencia de cualquier grupo social, de ellos dependen los manejos y funcionamientos de los demás recursos.

Para determinar la necesidad de recurso humano, es necesario utilizar todos los datos de que se disponga y de todas las fuentes de información. Debe tomarse en cuenta cada in forme dentro y fuera de la organización que pueda considerarse importante para la compañía y sus necesidades de personal.

“Las fuentes de datos deben incluir:

- Datos de planes de la compañía, sus objetivos y metas
- Junta con las personas que puedan influir en el futuro de la compañía
- Lista de todos los cambios semejantes y su efecto sobre las necesidades del recurso humano
- Costos y tendencias de la nómina y de las prestaciones de los empleados
- Análisis de los puestos y capacidades actuales para determinar qué cambios deben hacerse en relación con la necesidad regular de personal
- Predicciones de la alta administración para cada sección de la compañía y para casa nivel
- Influencias nacionales y locales del gobierno

- Planes financieros y de servicio como indicadores de la necesidad del personal
- Expedientes, conjeturas y otras clases de información disponible en toda la compañía
- Influencia de los cambios proyectados sobre la estructura organizacional y la tecnología
- Mientras más concienzudamente se tome en consideración todas las fuentes de influencia es más probable que el plan final sea realista y representa los requisitos reales del recurso” (Gómez 1992:35).

Por otra parte es muy importante establecer que el ser humano mejor dicho el trabajador aparte de tener necesidades materiales tiene necesidades emocionales.

“Por ser tan propia y particular del ser humano la capacidad de hablar y comunicarse, la exigencia de ejercitarla está profundamente arraigada en su naturaleza.

El hombre exige ante todo poder comunicarse con sus semejantes, es decir hablar y que se le escuche.

Esta característica de la conducta humana debe ser tomada en cuenta por todo aquel que desempeña funciones supervisoras en una empresa, es decir por quienes están llamados a dirigir y motivar el trabajo de otros.

La necesidad comunicacional del trabajador se manifiesta en muchas formas por ejemplo, con el deseo de que su jefe lo salude cortésmente y lo llame por su nombre o que le dé una palmadita de aprecio por haberse hecho merecedor de un elogio debido a su dedicación al trabajo o por haber alcanzado algún éxito personal.

Los trabajadores esperan que sus jefes encuentren la manera de atenderlos y escucharlos cuando deseen comunicarse con ellos, bien sea sobre asuntos de carácter estrictamente personal, que atañen a sus vidas privadas, o sobre problemas propios de su trabajo. El sentimiento de la dignidad personal así lo exige para poder hablar cuando sea necesario, es decir para comunicarse inteligentemente con sus supervisores.

Defraudar las expectativas de una adecuada comunicación los resiente y hiere profundamente su sensibilidad y su sentido del honor y de la dignidad personal.

Por el contrario una efectiva comunicación de doble vía entre los trabajadores y los supervisores favorece la productividad y el uso de dos de los recursos más valiosos de una empresa: la inteligencia y la experiencia de los hombres que laboran allí.

Otras necesidades que manifiestan los empleados regularmente son los siguientes:

- Necesidad de pertenecer a algo
- Necesidad de recreación
- Necesidad de la propia dignidad
- Necesidad de que se le acepte
- Necesidad de un pago digno
- Necesidad de seguridad
- Necesidad de Trabajo” (<http://es.wikipedia.org>)

Por último podemos decir como conclusión que el empleado tiene diversas necesidades físicas como psicologías, de las cuales las empresa debería de estar satisfaciéndolas para el éxito de las misma, ya que si el trabajador en su mayoría tiene cubierta las básicas laborara con mayor entusiasmo y a su vez se le flejar en el resultado del trabajo. Relacionado ha esto es importante considerar que si el trabajador no tiene cubiertas sus necesidad en la mayoría tanto físicas como psicológicas, tendrá un desequilibrio que lo puede llevar a desarrollar una estabilidad entre el medio físico mejor dicho empresa y aspectos personales que desembocaran finalmente en el desarrollo del síndrome de estrés.

CAPITULO III

EL SINDROME DEL ESTRÉS LABORAL

En este capítulo se analizarán las diferentes definiciones que rodean al término de estrés, así de esta manera se estará aclarando la definición que se utilizará para fines de la investigación.

El estrés en la actualidad es un elemento de la vida cotidiana de las personas, en el cual influyen elementos del entorno que nos rodea o mejor dicho del contexto sociofectivo la familia, amigos, trabajo, emociones, sentimientos etc.

Durante el desarrollo del capítulo se estará abordando todos factores, características y consecuencias que con lleva el estrés en la persona y que conduce a desarrollar el estrés laboral. Es importante retomar que debido a diversas causas de un contexto emocional y social, las personas son más vulnerables a desarrollar el síndrome de estrés. Es por esta sencilla razón se analizara mas ha profundidad este tema tan controversial del estrés.

3.1.- CONCEPTUALIZACIÓN DEL ESTRÉS

“Podríamos definir el estrés como una enfermedad producto de una inadaptación a una sociedad competitiva y cambiante y provocado por el éxito o el fracaso, la salud o la enfermedad, la alegría o la tristeza, es decir, todo acontecimiento de la vida personal o social al que el organismo da una respuesta inadecuada”.(www.psicopedagogía.com)

“La Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) postula que el estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción, es el resultado de la relación entre el individuo y entorno, evaluado por aquél como amenazante,

que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar" (www.psicopedagogia.com).

“El concepto de estrés se ha aplicado a los fenómenos psicosociales con lo que se ha llegado a designar diversos aspectos. Se da un estado de estrés psicosocial cuando una serie de demandas inusuales o excesivas amenazan el bienestar o integridad de una persona. En el intento de dominar la situación se corre el peligro de que los recursos de afrontamiento se vean superados, llevando a una perturbación en el funcionamiento, dolor, enfermedad o incluso, muerte. Los estudios de psicología del estrés han llamado la atención sobre la importancia de los actos de evaluación cognitiva que determina un valor de la amenaza” (Peiro; 1992:105).

El estrés es siempre una respuesta de carácter fisiológico, ante un agente estresor externo o interno se produce una segregación de hormonas que producirán cambios a distancia en diversas partes del organismo. Estas catecolaminas llegarán a afectar el comportamiento produciendo un efecto social en relación a uno o varios agentes estresores que afectan a cada persona de un modo concreto.

“El estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y cuerpo. Si estas capacidades permiten que la persona controle tales exigencias y disfruten la estimulación implicada, entonces el estrés es bienvenido y provechoso, Si no lo permite y la exigencia resulta debilitante, entonces el estrés es molesto y estéril.

El estrés es un desajuste entre las personas y el trabajo, a las malas relaciones y a la presencia de violencia psicológica o física en el lugar de trabajo, así como a conflictos entre el papel que desempeñan los trabajadores en el trabajo y fuera de éste”.(www.gueb.org/motivacion/Estres-Laboral)

Por último es importante establecer la definición que se utilizará durante el proceso de la investigación.

El estrés es producto de una inadaptación a una sociedad competitiva entre las exigencias excesivas de trabajo y la sociedad, en donde influyen aspectos emocionales del contexto socioafectivo para que se desarrolle en la persona, y que este tenga repercusiones psicológicas y fisiológicas con su medio .

Ahora bien después de haber analizado las anteriores definiciones y sus diferentes concepciones daremos pauta a que es el estrés.

No es fácil encontrar una definición generalmente aceptable de estrés, la palabra es utilizada de diferentes formas dependiendo el contexto en el que se presente.

“Desde que el término estrés ha pasado a formar parte de nuestra vida cotidiana, ha perdido precisión y rigor científico, el estrés se utiliza como un sinónimo de todas las situaciones que afectan en la vida diaria, ya que se relaciona con fatiga, prisa, frustración y enojo etc.

Es importante mencionar que en variadas ocasiones el estrés es una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo cuando la demanda externa excede los recursos disponibles, esta respuesta es parte normal de la preparación del organismo para el enfrentamiento o para la huida.

El estrés se inicia con una actitud mental que se apoya principalmente en la percepción. En otras palabras, si una situación es percibida como estresante, se responderá de acuerdo a ello. Lo que es estresante para una persona, no lo será necesariamente para otra. Nuestro cuerpo nos prepara para el estrés, a través de caminos tanto conscientes como inconscientes. Primeramente un pensamiento se registra en el cerebro el cual consecuentemente activa el sistema nervioso del organismo. Una serie de eventos complejos ocurren en un período de tiempo extremadamente corto. Pensamientos que causan tensión o miedo durante este período de tiempo, incrementarán los intentos del cuerpo para prepararse para la lucha o la huida (aunque la mayoría de los estresores a los cuales nos enfrentamos hoy en día no son del tipo contra los que podemos pelear físicamente o huir pero que

generan mayor tensión muscular de la que necesitamos). Todo esto ocurre independientemente de que sea o no realmente necesario” (www.gueb.org/motivacion/Estres-Laboral).

Es importante retomar otros términos que rodean el término de estrés.

“El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan.

La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tareas específicas que pueden resumir en una corta palabra: estrés.

Se define el estrés como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo.

El estrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas” (www.monografias.com).

“Cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de Distrés o mal estrés.

Se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que depende de cada persona y de la situación que se le presente el tipo de respuesta que proporcione a su entorno y esta le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional” (Ibídem).

Cabe mencionar que el estrés se inicia como una actitud mental ante situaciones demandantes, y repercuten en la fisiología del individuo. El componente actitudinal ha instado a estudiosos de la personalidad a desarrollar perfiles psicológicos de personalidad que indiquen la predisposición al estrés.

Por último es importante establecer que para que se desarrolle el estrés tienen que existir factores que influyan dentro del contexto social y la predisposición de las personas para presentarlo.

3.1.1.- CARACTERÍSTICAS DEL ESTRÉS

Seguimos estando bien adaptados a la vida de las praderas, a la vida en libertad. Estamos adaptados de forma deficiente a vivir en ciudades y edificios cerrados, estamos preparados para tomar agua pura, respirar aire limpio, tener relaciones decentes, comer sin aditivos.

“El estrés actual es muy complejo puesto que el hábitat para el que como animales estamos perfectamente adaptados no existe ya, ni existirá, lo cambiamos nosotros, en un período de tiempo tan breve que ni los responsables del cambio hemos podido adaptarnos a él, estamos muy bien preparados para respuestas a corto plazo, y hoy casi todo es a largo plazo, estamos muy bien preparados para responder de forma excesiva ante cualquier estresor, eso en el pasado protegió, hoy mata.

Todas las personas son el producto de un acto creador, todo el proceso evolutivo llevó a la especie a dotarse de unos mecanismos de respuesta capaces de adaptarse al medio en primer lugar y más allá de esto, en segundo lugar de adaptar

el medio a nosotros. Lo primero lo hicimos bastante bien, el ser humano evolucionó y se desarrolló ocupando todos los hábitats disponibles, adaptándose a ellos, el problema vino cuando comenzamos a modificar el medio de forma que éste se adaptará a las personas, fueron pequeños cambios al principio. Si un poco es bueno más será mejor, esta regla es tan sencilla que no funciona casi nunca, del fuego hemos pasado al cambio climático por exceso de anhídrido carbónico, el hombre ya no cambia su entorno, cambia el clima global del planeta y se pone en peligro a sí mismo.

Es difícil comprender la angustia sin tocar el estrés que producen los fenómenos familiares, laborales y sociales y, el efecto directo sobre los riesgos, peligros y consecuencias de alta gravedad sobre el entorno de vida del individuo.

Después de haber analizado todo lo anterior, es importante retomar los síntomas que presenta la persona ante el estrés. Sentimiento de profunda tristeza interior sin razón aparente, llorar sin razón aparente, cambios repentinos en el trabajo o en la profesión, alejarse de las relaciones familiares, Patrones de sueño anormales, sueños intensos, desorientación física, Incremento de las "conversaciones con uno mismo, sentimientos de soledad, sentimiento de profunda tristeza interior sin razón aparente, liberar el pasado causa este sentimiento de tristeza" (wikipedia.org/wiki/Empresa).

“Los estados emocionales como la depresión y problemas de salud como la hiperactividad de la tiroides, bajo nivel de azúcar en la sangre o un ataque cardíaco también pueden causar estrés.

La ansiedad usualmente se presenta acompañada de diversos síntomas físicos tales como:

- Temblores
- Tensión muscular, dolores de cabeza
- Sudoración
- Resequedad en la boca, dificultad para deglutir

- Dolor abdominal (puede ser el único síntoma de estrés)

Algunas veces, otros síntomas acompañan a la ansiedad:

- Mareo
- Frecuencia cardíaca rápida o irregular
- Respiración rápida
- Diarrea o necesidad frecuente de orinar
- Fatiga
- Irritabilidad, incluyendo pérdida del temperamento
- Dificultad para dormir y pesadillas
- Disminución de la capacidad de concentración
- Problemas sexuales” (www.nlm.nih.gov/medlineplus)

Es importante señalar que existen otros tipos de síntomas físicos que se desglosaran más adelante, durante el capítulo.

3.1.2.- TIPOS DE ESTRÉS

El estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos. Puede decirse que es un elemento que nos ayuda a alcanzar el éxito, es el combustible para el logro de nuestras ambiciones. Este nivel normal y deseable podría denominarse simplemente como estrés. No obstante ese nivel puede ser superado llegando a ser potencialmente perjudicial; pudiéndose diferenciar tal estado con el nombre de Distrés.

1.-Estrés y Distrés. “El estrés actúa como un factor de motivación para ganar y superar diferentes obstáculos que se presentan. Es un elemento que nos ayuda y encamina a alcanzar el éxito, es el motor que logra nuestras ambiciones. Este nivel normal y deseable podría llamarse simplemente estrés. Sin embargo dicho nivel puede ser sobrepasado llegando a ser perjudicial. De esta manera lo podemos diferenciar a tal estado con el nombre de Distrés. La diferencia entre ambos,

sobresalta la diferencia entre una condición necesaria y normal contra otra que excede tales límites. No obstante, en el trabajo, se utilizara la palabra estrés para llamar a lo que hemos definido como Distrés.

2. Estrés físico y estrés mental. Ciertos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros fusionan ambos términos cuando hablan del estrés. Esta diferenciación depende del origen o causa del estrés, llamando al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico. Puede agrandarse esta definición para incluir exposición al calor o al frío, al peligro, o a sustancias irritantes. En cambio, el origen del estrés mental esta en relación interpersonal, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por el miedo a alguna enfermedad.

3. Estrés agudo. El estrés agudo es el producto de una agresión intensa (aún violenta) ya sea física o emocional, limitada en el tiempo pero que supere el umbral del sujeto, da lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta. Cuando el estrés agudo se presenta se llega a una respuesta en la que se pueden producir úlceras hemorrágicas de estomago como así también trastornos cardiovasculares. En personas con factores de riesgo altos, pueden tener un infarto ante situaciones de este tipo.

4. Estrés crónico. Cuando el estrés se presenta en forma crónica, prolongado en el tiempo, continuó, no necesariamente intenso, pero exigiendo adaptación permanente, se llega a sobrepasar el umbral de resistencia del sujeto para provocar las llamadas enfermedades de adaptación. Es decir que cuando el organismo se encuentra sobre estimulado, agotando las normas fisiológicas del individuo, el estrés se convierte en Distrés. El estrés crónico puede darse ya sea por una exposición prolongada y continua a factores estresantes externos (como en profesiones como periodistas, ejecutivos, pilotos o médicos) o por condiciones crónicas o prolongadas de la respuesta al estrés (como en sujetos deprimidos y en el estrés postraumático). Aquí el sujeto se ve expuesto prolongadamente a las llamadas hormonas del estrés

(catecolaminas, adrenalina y noradrenalina liberadas por el sistema nervioso simpático; y los glucocorticoides).

Algunos autores catalogan como estrés agudo al que ocurre dentro de un período menor a 6 meses, y crónico, de 6 meses o más.

5. Distres por subestimulación. Debemos tomar en cuenta que también hay distres cuando existe subestimulación del organismo. Poseemos un ritmo biológico que cuando se encuentra en una inactividad exagerada, poco solicitado o en reposo excesivo, la irritabilidad y fatiga resultante son índice de estrés por su estimulación” (www.sinestres.info/tipos_de_estres)

Por último es importante retomar que es bastante claro que dentro de los múltiples factores que influyen dentro del estrés está el tipo de personalidad de cada individuo, ya que una situación no es estresante en sí misma sino cuando cada uno de nosotros la evaluamos como tal.

Dentro del proceso de evaluación entran en juego múltiples factores, ya sean, culturales. Religiosos, sociales, personales o cognitivos.

Dentro de los factores cognitivos, la personalidad, tiene un papel importante en el proceso de evaluación de las situaciones ya que todas las personas tenemos diferentes formas de tomar las circunstancias que acontecen a nuestra vida.

Con este tema damos pauta a las repercusiones que tiene el humanos dentro del contexto social.

3.1.3.- TRASTORNOS Y REPERCUSIONES FÍSICAS Y SOCIALES DEL ESTRÉS.

En la actualidad se tienen varios factores que influyen en el estrés pero cuáles son las consecuencias y repercusiones que tienen en el ser humano.

“La respuesta física constituida por el estrés es pura y simplemente una preparación del cuerpo para la acción inmediata. La desencadena el hipotálamo (en el cerebro) y hace que el organismo, automáticamente libere adrenalina al torrente sanguíneo (energía), interrumpa el funcionamiento del aparato digestivo, espese la sangre (para favorecer la coagulación en caso de heridas), bombee sangre a los músculos y órganos vitales de todo el cuerpo. El exceso de adrenalina liberado, tiende a descalcificar los huesos, provocando depósitos calcáreos en las paredes arteriales, con su consecuente acción negativa sobre el sistema inmunológico.

Enfermedades causadas o agravadas por el estrés psicológico. Estos trastornos psicosomáticos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo. Ciertos tipos de jaqueca y dolor de cara o espalda, el asma, úlcera de estómago, hipertensión y estrés premenstrual, son ejemplos de alteraciones relacionadas con el estrés.

Los médicos han reconocido desde hace tiempo que las personas son más vulnerables a enfermedades de todo tipo cuando están sometidas a un gran estrés. Los acontecimientos negativos, tales como la muerte de un ser querido, parecen causar el suficiente estrés como para reducir la resistencia del cuerpo a la enfermedad. Sin embargo, las circunstancias positivas, tales como un nuevo trabajo o el nacimiento de un bebé en casa, también pueden alterar la capacidad normal de una persona para resistir la enfermedad. Los sociólogos han elaborado una lista de situaciones vitales y han calculado el relativo efecto del estrés en cada una de ellas. Así, por ejemplo, la muerte del cónyuge encabeza la lista con un 100, mientras que los problemas con el jefe representan un 23; ser despedido, un 47; ir a la cárcel, un 63; cambio en los hábitos de sueño, un 16, y un 73, divorciarse.

Ahora bien Aunque el estrés puede ejercer alguna influencia sobre cualquier enfermedad, tales como catarro o tuberculosis, y quizás incluso el cáncer, afecta directamente a otras. Los científicos atribuyen al menos parte de este efecto a la historia evolutiva, argumentando que cuando había que vivir con constantes amenazas físicas por parte de animales salvajes y otros elementos, así como de

otros individuos, el cuerpo evolucionó ayudando a gestionar estas presiones físicas. El corazón late más deprisa, aumenta la presión de la sangre y otros sistemas corporales se preparan para enfrentarse a la amenaza. Cuando alguien reacciona físicamente para salir de una amenaza, estos sistemas retornan a la normalidad. Huir o luchar, denominadas reacción de agresión o fuga, son dos formas acertadas de combatir muchas amenazas físicas. Sin embargo, el problema surge cuando el cuerpo está preparado para enfrentarse al peligro pero no puede hacerlo. Quedar atrapado en un atasco de tráfico, por ejemplo, puede hacer que el cuerpo se prepare para una respuesta de agresión o fuga, pero cuando no se puede tomar ninguna acción, los sistemas corporales permanecen hiperactivos. La repetición de experiencias similares de naturaleza frustrante puede crear estados tales como la hipertensión.

La tensión alta o hipertensión es una de las alteraciones más comunes que agrava el estrés. Aunque no hay síntomas apreciables, la hipertensión puede dañar los riñones y llevar a un ataque de apoplejía.

Otras alteraciones relacionadas con el estrés y de orden más común son los problemas gastrointestinales. Los más serios son las úlceras pépticas y la anorexia nerviosa. Las úlceras están producidas por un exceso de jugos gástricos o por una sensibilidad excesiva en una zona de la pared digestiva, lo que causa náuseas y dolor. La anorexia nerviosa, más común entre las mujeres adolescentes, se caracteriza por la negativa a comer, hasta el extremo de que pueden llegar a morir. Otras alteraciones gastrointestinales producidas por el estrés son las dolencias inflamatorias del colon y el intestino, tales como la colitis ulcerosa y la enteritis local.

Las alteraciones respiratorias también se pueden ver afectadas por el estrés. La más común de ellas es el asma, que puede estar producida por contratiempos de tipo emocional. Los ataques de asma se caracterizan por respiración dificultosa, jadeos y la sensación de asfixia. Además, el estrés emocional puede causar o empeorar muchos trastornos de la piel, desde picores, cosquilleo y dolor hasta los que producen sarpullido y granos.

Cabe tomar en cuenta las situaciones más traumáticas, como pueden ser accidentes, catástrofes o experiencias de guerra pueden ocasionar una alteración hoy llamada alteración de estrés post-traumática. Conocida en tiempos de guerra como neurosis de guerra, esta alteración pasó a denominarse así tras su aparición en ex-combatientes que volvían de Vietnam e intentaban reincorporarse a la vida civil. Sus síntomas, que pueden tardar meses en aparecer tras observar un estado inicial de aturdimiento, incluyen la irritabilidad nerviosa, dificultad en relacionarse con el entorno y depresión.

Por último es importante enlistar algunos de los síntomas físicos del estrés.

- Opresión en el pecho.
- Hormigueo o mariposas en el estómago.
- Sudor en las palmas de las manos.
- Palpitaciones.
- Dificultad para tragar o para respirar.
- Sequedad en la boca.
- Temblor corporal.
- Manos y pies fríos.
- Tensión muscular.
- Falta o aumento de apetito,
- Diarrea o estreñimiento.
- Fatiga
- Trastornos de sueño
- Ansiedad
- Taquicardia

También es importante retomar que existen repercusiones sociales a las cuales se tiene que enfrentar el ser humano en su contexto” (www.monografias.com).

Hoy en día se puede manifestar el estrés en el estilo de vida de la persona afectando las relaciones interpersonales que ésta pueda tener con la sociedad que le rodea, manifestándose de diversas formas. “Las personas comienzan a perder la comunicación con los miembros de su familia y amigos alejándose poco a poco mas de ellos hasta que se encuentren completamente aislados de cualquier relación con las personas, aumenta la violencia intrafamiliar ya que éstos se encuentran demasiado estresados y desahogan su tensión con los miembros de la familia. Aumentan notoriamente las actividades individualistas para no tener contacto con las demás personas, adquisición de adicciones tales como el juego, el alcohol y drogas que les generen dependencia. Por esta razón las personas son más vulnerables a cometer un suicidio, tratan de manifestar el estrés por medio de la violencia en actividades públicas (estadios, luchas, manifestaciones etc.)

Al igual que se presenta un nivel más bajo de aprendizaje, menor índice de tolerancia con las personas que los rodean y por consecuencia alteraciones en la vida pública.

“Es importante tomar en cuenta que existe una serie de características que afectan a la vida diaria ejemplo:

- Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.
- Deseos de llorar y/o un nudo en la garganta.
- Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada.
- Deseos de gritar, golpear o insultar.
- Miedo o pánico, que si llega a ser muy intenso puede llevar a sentirnos "paralizados".
- Preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar nuestro pensamiento.
- Pensamiento catastrófico.
- La necesidad de que "algo" suceda, para que se acabe la "espera".
- La sensación de que la situación nos supera.
- Dificultad para tomar decisiones.

- Dificultad para concentrarse.
- Disminución de la memoria.
- Lentitud de pensamiento.
- Cambios de humor constantes.
- Depresión.
- Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.
- Deseos de llorar y/o un nudo en la garganta.
- Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada.
- Deseos de gritar, golpear o insultar.

Una situación estresante que no se soluciona, puede provocar un círculo vicioso. Un problema causa estrés. Si éste se mantiene, aumentan el tipo de estrés.

El estrés se incrementa y se vuelve a dar todo el proceso. Cuando esta situación se prolonga, surgen problemas de salud o repercute en otras áreas de la vida de la persona. Por ejemplo, el estrés que empezó con un problema económico, puede provocar conflictos familiares o de trabajo” (Ibídem).

Por otra parte es importante tomar en cuenta que en la actualidad se tienen una serie de manifestaciones y de conductas que en muchas ocasiones se manifiestan en el área de trabajo y nos lleva a otro tipo de síndrome llamado estrés laboral.

El cual se abordará en el siguiente apartado.

3.2.- EL SÍNDROME DE ESTRÉS LABORAL

El trabajo es una de las actividades en la vida del hombre que ofrece múltiples beneficios, tales como la interacción con otras personas, la ejecución de tareas diversas y la oportunidad de dar a conocer las capacidades de cada uno. Sin embargo, cuando éste carece de un adecuado manejo, o alrededor del mismo se crean ambientes perturbadores, puede generar un grado de tensión alto y producir “Estrés Laboral”.

“El estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se define como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no

se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación creando conflictos entre el medio y el trabajador.

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

La importancia que las características contextuales (entorno de trabajo) tienen para determinar la respuesta del individuo está en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha "fuerza", las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado. Por el contrario, si la situación no es clara, se presta a la interpretación del sujeto. En este caso, las características del individuo son más determinantes de su conducta" (gueb.org/motivación/Estrés-Laboral)

“Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes

laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés” (www.gueb.org/motivacion/Estres-Laboral).

Estrés laboral

“Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control.

El estrés, en su forma de estrés laboral, es capaz de causar en los trabajadores muchas consecuencias que quizá en los individuos nunca se habían presentado, hasta que entraron al mercado laboral y éste comenzó a exigir más y más recursos causando un desequilibrio.

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

El Estrés Laboral es uno de los problemas que más frecuentemente nos encontramos en la sociedad actual. Es fundamental conocer las causas y cómo transformarlos para poder evitar este trastorno habitual en el trabajo.

En nuestros días, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas. El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y la poca motivación en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos” (gueb.org/motivación/Estrés-Laboral).

“Este síndrome fue descrito en 1974 por el Psiquiatra Herbert Freudenberger, y en 1976 la Psicóloga Cristina Maslach utiliza el término para describir un proceso gradual de pérdida de interés en el trabajo, pérdida de responsabilidad hasta llegar a una depresión severa que podía invalidar a quien lo sufriera.

El Psicólogo Industrial y Profesor de la U. de Kansas explica “la fuerza laboral se contrae y la gente se satura de trabajo, el resultado es el estrés”, y es bien conocido que el estrés prolongado afecta la salud física y psíquica del individuo. Los recursos humanos de una empresa son vitales para el buen funcionamiento de la misma y no hay que permitir que se deterioren. El síndrome de burnout puede afectar tanto a un individuo que puede llevarlo a que nunca más pueda trabajar”.
(www.medicosecuador.com)

“El síndrome de fatiga en el trabajo, de "burnout" o de quemarse, es considerado una de las principales causas de enfermedad laboral y ausentismo. La prevención de riesgos psicosociales en el trabajo, posibles causantes de estrés laboral crónico que ocasiona el síndrome de quemarse por el trabajo ha despertado gran interés en países europeos. Se analizan los factores predisponentes, los cambios en la estructura económica de las empresas y las respuestas de los trabajadores ante el estrés laboral crónico” (Méndez; 2004:302).

3.3.- CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Como causa directa del estrés laboral se tienen los factores psicosociales íntimamente relacionados por un lado con el tipo de trabajo, actividad, o profesión que el individuo ejerza y por otro lado con el ambiente laboral que rodea al individuo y la cantidad de recursos que se demanden a cada trabajador. Esto puede afectar a cada trabajador de distinta forma, ya que las exigencias son dictadas para todos independientemente de sus diferencias individuales.

Algunos ejemplos de exigencias en los trabajos de hoy en día son: prisa, inmediatez, exactitud, precisión, gran esfuerzo físico, gran esfuerzo mental, gran responsabilidad en el sentido de que las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc.

"cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés". En consecuencia, aunque se hiciera un muy detallado y exhaustivo listado de factores psicosociales que pueden causar estrés, este listado siempre será incompleto"(Cano; 2007:170).

"Cano menciona algunos factores psicosociales que causan estrés laboral:

- Exceso y falta de trabajo.
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás.
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando.
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral.
- No tener oportunidad de exponer las quejas.
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones.
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan.
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo.
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición laboral.
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión.
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones.
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas.
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.
- Cualquier combinación de los factores anteriores.

En variadas ocasiones el ser humano no tiene control sobre sus actividades diarias por lo cual causa frustración y trastorno, de los cuales se presenta el estrés laboral" (Ibídem).

Factores Psicosociales en el Trabajo. “Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de

los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo.

Algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral se señalan a continuación:

A) Desempeño Profesional:

- Trabajo de alto grado de dificultad
- Trabajo con gran demanda de atención
- Actividades de gran responsabilidad
- Funciones contradictorias
- Creatividad e iniciativa restringidas
- Exigencia de decisiones complejas
- Cambios tecnológicos intempestivos
- Ausencia de plan de vida laboral
- Amenaza de demandas laborales

B) Dirección:

- Liderazgo inadecuado
- Mala utilización de las habilidades del trabajador
- Mala delegación de responsabilidades
- Relaciones laborales ambivalentes

- Manipulación o coacción del trabajador
- Motivación deficiente
- Falta de capacitación y desarrollo del personal
- Carencia de reconocimiento
- Ausencia de incentivos
- Remuneración no equitativa
- Promociones laborales aleatorias

C) Organización y Función:

- Prácticas administrativas inapropiadas
- Atribuciones ambiguas
- Desinformación y rumores
- Conflicto de autoridad
- Trabajo burocrático
- Planeación deficiente
- Supervisión punitiva

D) Tareas y Actividades:

- Cargas de trabajo excesivas
- Autonomía laboral deficiente
- Ritmo de trabajo apresurado
- Exigencias excesivas de desempeño
- Actividades laborales múltiples
- Rutinas de trabajo obsesivo
- Competencia excesiva, desleal o destructiva
- Trabajo monótono o rutinario
- Poca satisfacción laboral

E) Medio Ambiente de Trabajo:

- Condiciones físicas laborales inadecuadas

- Espacio físico restringido
- Exposición al riesgo físico constante
- Ambiente laboral conflictivo
- Trabajo no solidario
- Menosprecio o desprecio al trabajador

F) Jornada Laboral:

- Rotación de turnos
- Jornadas de trabajo excesivas
- Duración indefinida de la jornada
- Actividad física corporal excesiva

G) Empresa y Entorno Social:

- Políticas inestables de la empresa
- Ausencia de corporativismo
- Falta de soporte jurídico por la empresa
- Intervención y acción sindical
- Salario insuficiente
- Carencia de seguridad en el empleo
- Subempleo o desempleo en la comunidad
- Opciones de empleo y mercado laboral” (Venegas;2004:199)

3.4.- REPERCUSIONES DEL ESTRÉS LABORAL

Las repercusiones que sufre el ser humano ante el estrés son diversas ya que se manifiesta en la persona afectando su contexto socioafectivo, de tal manera que comienza la incomunicación familiar y social, al igual que la violencia en las familias por el hecho de llegar estresados del trabajo y lo manifiestan en mal humor, aumento de actividades en las que involucre alguna adicción y menor índice de tolerancia con las personas que lo rodean.

“El estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un aumento en la capacidad de los recursos en la tarea diaria, aumenta la atención, la memoria e incluso el rendimiento en el trabajo diario, es lo que podríamos llamar estrés positivo. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento. Es necesario que exista un grado de activación acorde con la tarea a realizar, el problema aparece cuando esta activación supera la capacidad de la persona, en este momento la situación se vuelve en contra de tanto de la persona como de la actividad que realiza.

El estrés afecta a la persona bien a nivel de su propia salud, bien en la fisiología y a nivel psicológico en la conducta y emociones del trabajador. El estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

En algunos sectores se produce un aumento en las adicciones, bien tipo alcohol, tabaco u otras. Este problema no afecta de modo exclusivo a las personas que trabajan sino también a las personas que no tienen trabajo. Suele existir una mayor tendencia a padecer alteraciones nerviosas en personas con mayor grado de obesidad. Los trastornos nerviosos relacionados con la alimentación, anorexia o bulimia también pueden estar afectados. Todo esto formando una especie de círculo vicioso, la aparición de todos estos síntomas: adicciones, anorexia, bulimia hacen a su vez de activadores del estrés.

Un estrés prolongado en el tiempo aumenta de forma considerable la fisiología corporal desencadenando dolor de cabeza, alteraciones cardiacas, problemas digestivos, sexuales, riesgo de infecciones por alteración del sistema inmunológico.

El estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas” (www.elergonomista.com/consecuenciasestres)

Cano en su libro La Naturaleza del Estrés 2007, en lista la siguientes repercusiones que puede tener el trabajador en su contexto social.

- Preocupación
- Inseguridad
- Dificultad para decidir
- Miedo
- Pensamientos negativos sobre uno mismo
- Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
- Sudoración
- Taquicardia
- Molestias en el estómago
- Sequedad de boca
- Dolores de cabeza
- Fumar, comer o beber en exceso
- Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta
- Tartamudear

Todas estas consecuencias debido al desequilibrio al que se enfrenta el trabajador en su contexto laboral y social, ya que esto afecta directamente a la persona y a la gente que le rodea.

CAPITULO IV

SAMS CLUB URUAPAN

Durante el presente capitulo se retomara a la empresa en donde se realizo la investigación de campo, así como los elementos que están presenten en la misma, sus antecedentes generales, hechos interesantes en los últimos años, características de la institución, sus principios, políticas, cultura, objetivos generales, servicio que brinda a la comunidad, organigrama, prestaciones que ofrece la empresa así como la intervención del trabajador social.

4.1.- ANTECEDENTES GENERALES

Antecedentes de la empresa.

La información que se presenta a continuación fue obtenida del manual de inducción de Sams club 2005.

Sams walton se caracterizo por ser un hombre que buscaba nuevas oportunidades, nunca dijo NUNCA y siempre fue un líder nato.

Creció en la época de la depresión, así que el trabajo duro fue parte de toda su vida. El tenía todo lo que un comerciante debe tener; cuando se proponía vender algo, lo vendía. Eso hizo posible que al inicio de su negocio sin prácticamente ningún centavo, lograra hacer el hombre más rico de Estados Unidos.

Nació el 29 de marzo de 1918 en Kingfisher Oklahoma, fue hijo de Thomas y Nancy Walton, dueños de una granja en la que vivieron hasta 1923, cuando decidieron mudarse a Missouri debido a que campo no les daba lo suficiente para vivir, Sams mostro sus ambiciones desde que era un niño a través de sus excelentes actividades escolares.

En el año 1918. En su época de estudiante, Sam fue electo el chico más versátil y se convirtió en el presidente del centro de estudiantes. Terminó de estudiar economía en la Universidad de Columbia en 1940.

Su socio y hermano James Walton (a quien llamaba Bud), se formó en la academia militar. La primera experiencia de los Waltons, fue como aprendices en una tienda de Oklahoma conocida como DuPont. En esa época, Sam conoció a su futura esposa Helen Robson.

Sam y Helen se casaron el día 14 de febrero de 1943. Él terminó el servicio militar en 1945 como capitán del Cuerpo de Inteligencia, en tanto que Bud optó por la Marina, llegando a Teniente.

La primera tienda de los Waltons fue una franquicia de la red Ben-Franklin en la ciudad de Newport en 1945. Bud y su esposa Audie se asociaron a Sam y Helen por un año, hasta que compraran su propia tienda. El matrimonio Walton convirtió a la tienda en una de las más exitosas del país, pasando en 5 años de facturar 75.000 a 250.000 dólares. Viendo el éxito, en 1949 el propietario que le alquilaba el inmueble decidió rescindirle el contrato.

Los Waltons se mudaron a Bentonville, una pequeña ciudad en Arkansas. En 1951, el matrimonio pasó a administrar una pequeña tienda de variedades y de bajo volumen, su nombre era 'WALTON'S 5 & 10'.

En 1962, los hermanos Waltons poseían y operaban 16 tiendas. Entre 1951 y 1962, Sam intentó con varios otros tipos de negocios (como K-Mart). El concepto de la empresa K-Mart era simple: mercadería de precio bajo con calidad y con énfasis en el auto-servicio. Esto llevó a Sam a considerar un nuevo tipo de concepto: las Tiendas de Descuento.

En 1962, Sam abrió la primera tienda de descuento en Arkansas - Rogers, con el nombre de WAL-MART (nombre sugerido por un socio). Las ventas superaron los \$ 975.000 en su primer año.

En 1999, siete años después de su muerte, la legendaria revista Time reconoció a Sam Walton como uno de los cinco empresarios más influyentes del siglo, Junto con Bill Gates, Walt Disney, Pat Morita y Henry Ford. En la actualidad Wal-Mart Stores es no sólo la mayor empresa de comercio minorista, sino también la mayor empresa del mundo medida en términos de facturación, la cual alcanzó los \$ 217.000 millones de dólares en el último año.

En 1991 se crea la división internacional de Wal-Mart Stores y se firma un convenio de asociación con Cifra. Como resultado de esta integración, nace el primer SAMS CLUB en México. Años después en el 2004 Wal-Mart de México es el mayor empleador privado del país con las de 694 unidades en 73 ciudades a nivel nacional en 31 entidades de la republica Mexicana.

4.1.1.- HECHOS INTERESANTES DE LOS ÚLTIMOS 30 AÑOS

- “1969 - Wal-Mart opera con 15 tiendas. En 1969 la empresa se convierte en una corporación.
- 1970 - 38 tiendas en funcionamiento, con ventas totales de \$ 44,2 millones y 1.500 asociados.
- 1971 - 51 tiendas, \$ 78 millones en ventas. Con la implementación de la división de acciones. 2.300 asociados.
- 1972/74 - Wal-Mart llega a las 100 tiendas, ventas por 236,2 millones en 1974. 5.800 asociados.
- 1975/76 - 153 tiendas con ventas de \$478.8 millones.
- 1977 - 195 tiendas con ventas de U\$S 678.4 millones. Ocurre la primera adquisición de importancia -16 tiendas de la Cadena Mohr Value.

- La revista Forbes clasifica a Wal-Mart como el número 1 de la categoría minorista. Llegan a 15000 asociados.
- 1978 - 229 tiendas, con ventas de U\$S 900 millones. Adquisición de la Huthcheson Shoe Company, incorporación de la Farmacia, Servicio de Autos y Joyería. Sam recibe el premio de "Hombre del Año".
- En 1983 abre el primer Sam's Club en Oklahoma.

- 1985 - El programa "Made in América", es implantado con éxito
- SAMS CLUB llega a la ciudad de Uruapan en el 2005, ofreciéndoles a los ciudadanos una nueva modalidad de comprar” (www.sams.club.com)

4.2.- CARACTERÍSTICAS DE LA INSTITUCIÓN

CONOCIMIENTO DE LA INSTITUCIÓN

Localización

Se localiza en Uruapan Michoacán, en la Zona Industrial Colonia Villa Uruapan, calle Pinzón.

Razón social

Sam`s club Uruapan (Operadora wal mart s de cv)

Domicilio

Blvd. Industrial No. 1241 Col. Villa Uruapan, entre Pinzón y Veracruz. C.P. 60120

Teléfono

(01452)5-28-82-75

Horario de atención

Al público o socios el horario de atención es de 7:00am a 22:00pm hrs.

En el área de Recursos Humanos es de 8:00am a 17:00 hrs.

Misión: Ser el proveedor para nuestros socios (individual y de negocios) de más bajo costo. Siempre orientados a dar alto valor, ofreciendo bienes y servicios sobresalientes. Siempre impulsados por nuestros valores, sirviendo a todos nuestros socios (asociados, proveedores y accionistas).

Visión: No se cuenta con una visión en la institución de Sam's club

Decálogo: Siempre orientados a brindar valor excepcional, Calidad y precio en comparación con fuentes de abasto tradicionales

Liderazgo en precio

Nuestra eficiencia en el manejo de mercancía, nuestro poder de compra y estrategias de abasto, aseguran que tendremos los costos más bajos con los que nuestros socios se beneficiarán.

4.3.- PRINCIPIOS DE SAMS CLUB

“Servir a los socios bajo las reglas siguientes:

- 1.- Ser el gran negocio que sirve a los pequeños negocios a satisfacer sus necesidades.
- 2.- Ser el negocio que sirve para satisfacer las necesidades personales de los socios de negocios.

Los socios son primero

- 1.-Vender membrecías y dar servicio sobresaliente a los socios es el trabajo de todos.
- 2.- Afiliar, retener y crecer la base de socios
- 3.- Satisfacer las necesidades de los socios.

Trabajo en equipo

- 1.-Apoyarse continuamente a vivir nuestra cultura corporativa basada en sus tres principios básicos y la integridad.
- 2.- Desarrollar/aprender/ enseñar y retroalimentar
- 3.- Reconocer uno al otro” (Guía de inducción sams club 2005:3-4)

4.4.-POLITICAS INTERNAS

Según el manual de inducción de sams club menciona que existen políticas en Sams club la cuales todos los asociados tienen que respetar en todo momento, entre las políticas que rigen en el área de R.H en los procesos son las siguientes:

- Asesoría para mejorar
- Asistencia y puntualidad
- Bono de asociados
- Código de vestir
- Puertas abiertas
- Código de ética
- Fraternalización
- Contratación de familiares
- Entrenamiento de nuevos asociados
- Evaluación de desempeño
- Hostigamiento/conducta inapropiada
- Políticas corporativas
- Talones de ventas
- Uso de equipo de la compañía
- Cambios de puesto
- Administración de sueldos

4.5.- CULTURA DE LA EMPRESA

Los valores que rigen a esta institución esencialmente tres:

1.-Respeto por el individuo

En Sams procuramos que nuestros asociados vivan en un ambiente de respeto y dignidad dentro del trabajo, con igualdad de oportunidades y libres de cualquier tipo de acoso, para dar un apoyo total al cumplimiento de los objetivos de la compañía. Valoramos a cada persona como ser humano. Entendemos que sin importar lo que la persona tenga o haga, posee un valor propio y se esfuerza por constantemente ser mejor.

El respeto por el individuo esta directamente relaciona con lo siguiente:

Liderazgo de apoyo

Es una filosofía administrativa poderosa. Un líder es alguien que tiene una visión general y guía a las demás personas. Apoyo significa atender las necesidades de otros. Por lo tanto el liderazgo de apoyo es la habilidad para motivar a la gente de modo que puedan alcanzar sus metas mientras atienden sus propias necesidades.

Política de puertas abiertas

La política de puertas abiertas es un mecanismo que ayuda a este propósito. Establece que si tienes una idea o inquietud, puedes platicar a tu supervisor con toda la confianza.

Desarrollo de la gente

Se cuenta con programas continuos de desarrollo y capacitación orientados a conformar un mejor y más talentoso equipo de trabajo, un concepto básico de autodesarrollo.

Comunicación total

Una de las herramientas principales es comunicación, por tal motivo una de las maneras de realizar la comunicación es a través de juntas de comunicación con una duración de 10 minutos en donde se dan a conocer todos los temas que involucran a la compañía como ventas, resultados generales, nuevas ideas, reducción de costos, presentación de nuevos productos, promociones o fechas especiales entre otros.

Confidencialidad

La información que se comparte con los asociados incluyen cuestiones confidenciales, la responsabilidad de la gente es proteger la información y manejarla de manera inteligente, sin dejar que se filtren a personas ajenas a la compañía.

Encuesta de ambiente laboral

Cada año se realiza una encuesta de todas las áreas en donde se expresan abiertamente sus ideas y preocupaciones a través de una encuesta confidencial.

2.- Servicio al cliente

Sam Walton solía decir **acepta todos tus errores y nunca des excusas** ante el cliente, el cliente siempre tiene la razón.

Experiencia de compra agradable

Es proporcionar a nuestros clientes un ambiente agradable para realizar sus compras.

Regla de los tres metros

Totalmente relacionada con la hospitalidad activa es esta regla que se practica a diario tanto en unidades como en oficinas. Consiste en mirara a los ojos, sonrír y saludar a cualquier persona que este a tres metros de distancia.

Regla del atardecer

Todas las personas que laboran dentro de la empresa deben de responder a las peticiones de los clientes, socios, tiendas y clubes. No necesariamente debemos contar con la respuesta final, pero si deben de contar o informar sobre el avance.

Apoyo a la comunidad

El país en general y cada comunidad o localidad en particular exige la presencia de una empresa honesta, ética, respetuosa de su entorno y de sus leyes y que trabajen con la población en busca del bien común.

3.- Búsqueda de la excelencia

Desde su fundación, se ha distinguido por sus altos estándares de operación. Por este motivo debemos buscar la excelencia sin importar nuestros puestos o áreas de responsabilidad dentro de la compañía.

Orientación a los resultados

Los líderes o jefes de área deben orientar la tarea de los colaboradores hacia alcanzar el objetivo organizacional ya sea en términos de ventas o cualquier otro indicador d éxito.

Mejora continua

Es un esfuerzo permanente por ser mejor de acuerdo con el puesto actual, pensando en el desarrollo, tomando riesgos y aprendiendo de los errores, para aumentar continuamente el grado de excelencia.

Sinergia/trabajo en equipo

Sinergia quiere decir que el todo es más grande que la suma de sus partes; que cuando la diversidad de estilos de trabajo, aptitudes y conocimientos de la gente que se une para trabajar en equipo y llegar a un objetivo, se obtiene como resultados más de lo esperado.

4.6.- OBJETIVOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN

“Satisfacer las necesidades de nuestros socios mediante mejores precios y servicios garantizados.

- De la empresa como negocio:
 - Ofrecer el mejor servicio en precios y calidad a los socios sam`s para que éste sea el mejor negocio para los negocios.
 - Ser club más competitivo en el mercado logrando desplazar a las diferentes modalidades.
 - Lograr la afiliación de nuevos socios a la unidad incrementando las ventas
 - Garantizar la calidad en los productos mediante el 200% satisfacción.
- De la empresa como portadora de empleo:
 - Ofrecer un ambiente laboral idóneo a los asociados para que estos tengan una calidad de vida.

- Proporcionar programas orientados al asociado y su crecimiento dentro de la empresa” (Sams club manual de inducción,2005:1-89).

4.7.-SERVICIOS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN

Por su actividad Sam`s club es una empresa mayorista ya que son aquellas que efectúan ventas en gran escala a otras empresas tanto al menudeo como al detalle. Al igual que es de servicios: como su nombre lo indica son aquellos que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos.

Sams club es una institución privada ya que esta es una empresa que esta proporcionando un servicio a la comunidad en la venta de sus productos.

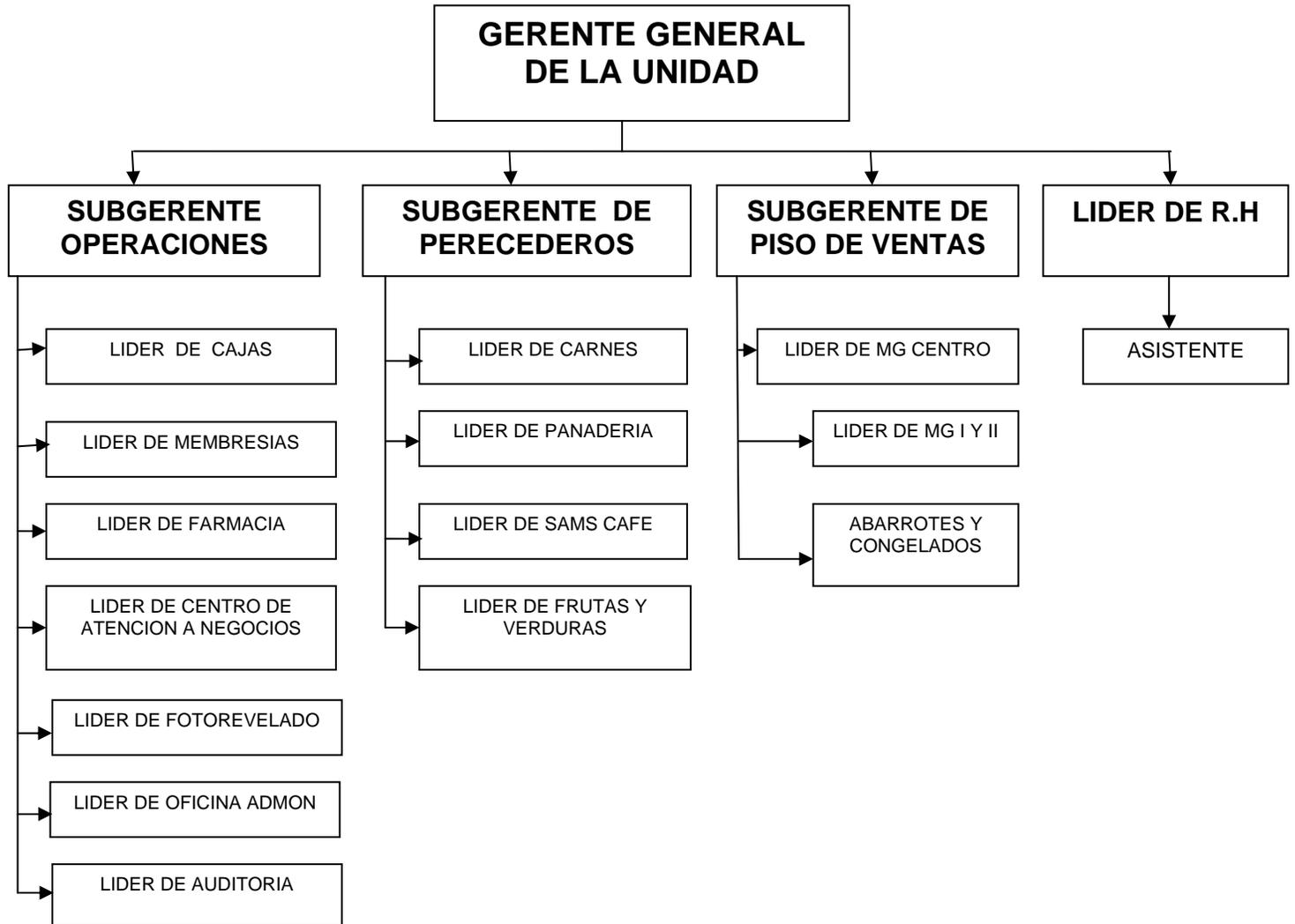
Al igual Sam`s club atiende las necesidades de la población para la obtención de empleos ya que este cuenta con varios departamentos los cuales ofrecen vacantes de planta y de temporada para la población de Uruapan y de sus alrededores. Ya que su plantilla consta de 189 trabajadores de planta y los de temporada varían entre 50 y 35.

La unidad de trabajo ofrece diferentes tipos de servicios a los trabajadores como ejemplo ofrece el mediante la antigüedad generada en el trabajo que se pueden acumular para obtener un crédito infonavit para que esto puedan tener un patrimonio de vivienda, al igual ofrece el IMSS para las personas que laboran y para algunos familiares que se encuentren afiliados al seguro, en el ámbito de educación se cuenta con un examen que acredita el nivel medio superior y tiene un costo pequeño para los trabajadores, se cuenta con jornadas parciales que están diseñadas para que las ocupen personas que tienen hijos y no cuentan con el tiempo suficiente para trabajar toda una jornada y para los estudiantes por los diferentes turnos ya que estos tienen la oportunidad de tener apoyo en este aspecto con la institución para que concluyan sus estudios.

Por otra parte cabe mencionar que ofrece una variada capacitación para las personas que laboran en la empresa acorde al área que se vaya.

4.8.- ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

En el siguiente organigrama se observa cómo se conforma la estructura de la empresa.



4.9.- PRESTACIONES QUE OFRECE LA EMPRESA

Como está establecido en la ley federal de trabajo sobre las prestaciones que tiene derecho el trabajador, son las mismas que ofrece la compañía y algunas otras adicionales las cuales se desglosaran a continuación:

1. Jornada de Trabajo: Las jornadas de trabajo se refieren al número de horas a laborar por día.
2. Descansos: Los descansos señalan los periodos de interrupción durante el día y los días de descanso obligatorios.
3. Vacaciones: Las vacaciones señalan los días de desarrollo de actividades de esparcimiento familiar.
4. Prima Vacacional: La Prima Vacacional se refiere al apoyo extraordinario que se otorga al trabajador durante los días de vacaciones.
5. Aguinaldo: El aguinaldo se refiere a la prestación de recibir días de apoyo frente a los gastos anuales del trabajador.
6. Capacitaciones: Las capacitaciones se refieren a las jornadas de formación didáctica de los trabajadores que les permitan ser más eficientes en su labor cotidiana, así como la obligatoriedad de estas.

Las prestaciones adicionales que maneja la empresa son las siguientes

1. Vales de despensa con el 5% del sueldo
2. Bono de productividad anual
3. Membrecías

4.10.- INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL

El trabajador tiene varias funciones de intervención con la sociedad una de ellas es la investigación, ésta es importante ya que se lleva una metodología correcta para la intervención del trabajador social ya que esta consiste en los procedimientos y técnicas

utilizados para obtener nuevos conocimientos, explicaciones y comprensión científica de los problemas y fenómenos planteados y, por consiguiente, que nos puedan llevar a la solución de los mismos. Es por esta razón que el trabajador social es un especialista en esta materia ya que busca investigar el por que de los sucesos.

Cabe mencionar que el trabajador social esta capacitado para intervenir en la investigación de diferentes situaciones y brindar alternativas de atención a la misma.

El Trabajador Social va mas allá de buscar las partes que influyeron para que se diera el suceso o problema porque este interviene de una manera directa.

El trabajador social en el área de recursos humanos es de gran importancia ya que este podrá intervenir de manera directa con las personas que trabajan en la empresa (Sam´club) dándole atención a diversas problemáticas como son:

Reclutamiento y selección de personal, capacitación, manejo asertivo de la producción, rotación de las personas que laboran en la empresa.

Se puede intervenir en la empresa con diversos proyectos que mejoren el ambiente laboral de los diversos departamentos.

La investigación en el centro de prácticas es muy importante ya que mediante esta fase de la metodología se conocerán las necesidades y problemáticas del centro de práctica y al igual se tendrá más conocimiento sobre todo lo que constituye la empresa.

El trabajador social ésta correctamente capacitada para la intervención de las problemáticas que suceden en una empresa en el aspecto social con los empleados.

Sams club es una empresa que tiene grandes posibilidades de que se integre una trabajadora social ya que los aspectos que están influyendo hoy en día son de la

incumbencia de nosotros, cabe mencionar que no se cuenta con el área de trabajo social en la empresa por lo cual se intervendrá en el área de recursos humanos.

El dar a conocer el trabajo que podemos desempeñar un profesionalista de trabajo social es muy importante ya que esta es un área potencial hoy en día de la cual se puede tener una relevancia en la intervención correcta y asertiva en la empresa.

CAPITULO V

TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA DE EMPRESA

En este capítulo analizaremos de qué manera surgió la carrera de Trabajo Social desde tiempos más antiguos y hasta la actualidad. Así como también las funciones en el área empresarial, para ofrecer un amplio conocimiento sobre la misma. Se requiere de una explicación general de sus quehaceres profesionales para comprender de su razón de ser dentro de una empresa; se definirá trabajo social, Trabajo Social empresarial, función de Trabajo Social, actividades, conocimientos de Trabajo Social y niveles de intervención.

5.1- DEFINICIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Cuando se requiere conocer algo adecuadamente es necesario antes que nada dar una definición para lograrlo, es por ello que a continuación se mencionan algunas definiciones de Trabajo Social que presentan diversos autores, para de esta manera partir de un conocimiento.

“Se define Trabajo Social como la profesión que interviene directamente con los grupos sociales que presentan carencias, desorganización o problemas sociales y que por sí mismos no han tenido la posibilidad de resolverlos. Por ello es que promueve la organización de la población para satisfacer sus necesidades y lograr la adecuada actuación de esta en una sociedad, en permanente cambio, buscando con ello, mejorar sus niveles de vida. Se desempeñan dentro de las áreas de educación, salud, jurídico, asistencial, educativo, promoción social y empresarial” (www.udv.edu.mx).

“El Trabajador Social es la disciplina que se ocupa de conocer las causas-efectos de los problemas sociales y lograr que los hombres asuman una acción

organizada, tanto preventiva como transformadora que lo supere” (Kisnerman; 1983:13).

“Trabajo social es la única profesión que tiene como su objeto de trabajo las necesidades y problemas sociales, que esta orientada a intervenir en ellos de manera profesional, integrando en los modelos de intervención los saberes tanto de otras disciplinas como de las sociedades concretas.” (Tello; 1996:115).

El autor Ezequiel Anderreg Egg en su libro introducción al Trabajo Social (1999) define al trabajo social en las siguientes categorías:

Como profesión: Podríamos definir al Trabajo Social como una profesión cuya finalidad es lograr, a través de su utilización, de sus técnicas científicas, el desarrollo y crecimiento de las potencialidades del hombre, capacitándolo para tomar conciencia acerca de su problemática vital, proyectándose hacia su solución, mediante la utilización de los recursos personales y sociales.

Como un proceso: El Trabajador Social se define como un proceso de ayuda, ideando para auxiliar al individuo, al grupo o a la comunidad en el cambio de actitud y comportamiento dentro de una particular situación.

El propósito del Trabajador Social es facilitar el funcionamiento del individuo del grupo o de la comunidad.

Como un servicio: El trabajo social es un servicio que ayuda o facilita a un individuo a un grupo o a una comunidad.

Entonces como conclusión se define al Trabajador Social como el profesionalista que interviene directamente con los grupos sociales que presentan carencias, desorganización o problemas sociales y que por si mismo no han tenido la posibilidad de resolverlos.

5.2.- ANTECEDENTES DE TRABAJO SOCIAL EN EMPRESA

La historia de trabajo muestra que son múltiples los mitos a derribar respecto a su propia identidad: Trabajo Social no es aun cuando en sus antecedentes asista, una labor asistencial, filantrópica. Trabajo Social no es, aun cuando algunos anhelan que lo sea, un semillero de reformadores sociales y líderes revolucionarios.

Es importante mencionar brevemente los orígenes de Trabajo Social, ya que solo así se puede visualizar la importancia de la trayectoria que ha tenido a través de los años, particularmente en nuestro país.

“El trabajador tiene su origen en Europa del siglo XVI, con San Vicente de Paul, Fraile Francés de aquella época, quien basado en la filosofía que había promovido San Francisco de Asís, realizo trabajos de ayuda a niños abandonados que eran explotados de Francia. En América latina y más específicamente en México han existido siempre grupos de asistencia social, no obstante el trabajo social como una actividad formal surgió en México en el sexenio del general Lázaro Cárdenas del rio, en que el tiempo se crearon las brigadas comunitarias, que consisten en personal calificado y visionario que realizaba visitas a los lugares donde existe carencias. Este grupo conocido como visitadores sociales, que no eran otra cosa que pioneras empíricas del trabajo social” (Valero; 1996:9-38).

En relación al área empresarial en el surgimiento de las primeras escuelas de trabajo social se les percibió vinculadas con el proceso de industrialización y urbanismo; la contradicción capital-trabajo de sistema capitalista, ocasionó que emanara del interior de las empresas nuevos fenómenos sociales en las relaciones laborales, manifestadas como necesidades sociales que demandan ser atendidas; por tal motivo el empresario requería un personal calificado que administrara eficazmente los recursos de los que disponía para “atenuar” la problemática generada.

Margarita Terán menciona en su revista de trabajo social N° 44 Perfil del profesionalista del trabajador social en el área empresarial lo siguiente:

Grades autores como Carlos Marx, Taylor, Elton Mayo, entre otros han aportado sus ideas renovadoras para su tiempo, en cuestiones de mejorar las condiciones laborales y familiares de los trabajadores que se desempeñan dentro de una empresa y/o industria; a partir de los cambios generados con la industrialización tanto económicos como sociales, los empresarios buscan dar solución a necesidades de la población pues aumentaron las migraciones del campo a la ciudad, las guerras, y las crisis económicas; incrementaron los indigentes, desempleados, y por consiguiente la pobreza en solo algunos sectores siendo estos los trabajadores.

En México inicia la industrialización a partir del gobierno del general Lázaro Cárdenas con la nacionalización del petróleo y los ferrocarriles; es en este periodo que surgen los primeros trabajadores sociales dentro del área empresarial cuyas funciones eran empíricas y estaban ligadas a las acciones desarrolladas en las misiones culturales, cuyo objetivo era elevar la capacitación y adiestramiento para el trabajo.

Es en los años sesenta y setenta cuando el trabajo social despegó dentro de este campo de acción pues surge los primeros departamentos de trabajo social en diferentes empresas. Algunas de las actividades que desarrollaban en esta etapa de formación de valores y de desarrollo humano fueron las siguientes:

- Clases de alfabetización
- Atención de casos
- Programas de salud
- Integración grupal
- Fomento de valores
- Planes de prestaciones sociales

En esta época el trabajador social participaba en conjunto con un equipo interdisciplinario: médicos, psicólogos, abogados etc. Cuyo objetivo era dar solución a las demandas del trabajador pero sin dejar de lado la productividad de la empresa.

Posteriormente su trabajo fue más fundamentado pues ejecutaban y elaboran programas, planes y proyectos con un enfoque más profesional; esto tenía la finalidad de lograr una permanencia y sentido de pertenencia del personal hacia la institución; poco a poco se fueron incorporando a nuevas empresas.

A continuación se presenta todo aquello que abarca el área empresarial, con la finalidad de dejar claro el quehacer de un licenciado en trabajo social dentro del área de empresa.

5.3.- DEFINICIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN EMPRESA

En esta área el objetivo es elevar la productividad de la empresa a partir del reconocimiento del recurso humano. Actúa en procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, desarrollo y evaluación de desempeño.

“Según el trabajo realizado por Josefina Albano, servicio social industrial en América latina, el trabajador social en empresa aspira a contribuir a solucionar los problemas sociales que surgen de las condiciones inadecuadas de trabajo y de las relaciones discordes entre quienes componen la empresa; humanizar las condiciones de trabajo; inspirar a la empresa un pensamiento de justicia social; suscitar una mayor cooperación y relación constructiva entre el capital y el trabajo; transformar la mentalidad de los dirigentes, iniciando una reforma estructural en la que el bienestar del hombre sea el objetivo de todos los programas de desarrollo”(Kisnerman; 1983:215).

“ El Trabajo Social en empresas identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidad de la empresa de la organización y de los empleados, desde una

perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad, en un ambiente cordial y agradable” (Sánchez; 2004:207).

“El Trabajador Social empresarial, constituye un área de intervención profesional que coadyuva a fortalecer la relación existente entre las organizaciones productiva, el hombre, el núcleo familiar y el entorno social en que se desarrollan estas organizaciones. Con acciones de carácter profesional, se busca generar una revitalización de factores humanos y evitar que la presencia de problemas socio familiares y laborales afecten el proceso productivo y la calidad de las empresas” (Nery Guadalupe, Antologías de actualización y conceptualización de trabajo social, 2001:7)

De acuerdo a la definición anteriores se puede decir que el trabajo social en empresa es el profesionista que funge como enlace entre el trabajador y el patrón, buscando dar respuestas a las necesidades del trabajador con el fin de mejorar su nivel de vida, y a su vez cumplir con los objetivos y metas de la institución mediante la producción.

5.4.- FUNCIONES DE TRABAJO SOCIAL EN EMPRESA

A continuación se mencionan las funciones que debe desempeñar el trabajador social en el área de empresa:

Capacitación y adiestramiento:

“Se desarrollan programas encaminados a la capacitación entrenamiento y desarrollo personal para trabajadores.

Participar y gestión de recursos de adiestramiento y capacitación para la actualización y superación del trabajador.

Capacitación continúa.

Investigación:

Elaboración de estudios sobre factores y problemas sociales que influyen en los procesos productivos.

Diseñar perfiles sociales sobre los diversos grupos que conforman la empresa.

Selección y reclutamiento:

Orientación sobre políticas y normas de la empresa a personal de nuevo ingreso.

Participación en la selección de personal a través de estudios sociales.

Participación en la selección de inducción e introducción al puesto.

Seguridad social y prestaciones

Diseñar sistemas y mecanismos para la asignación y otorgamientos de estímulos e incentivos.

Promoción de acciones que propicien la convivencia familiar y laboral del trabajador.

Desarrollar programas de apoyo social y asistencial para el trabajador y su familia”
(Herrera; 1994:2-3)

5.5.-ACTIVIDADES DE TRABAJO SOCIAL EN EMPRESA

“Las actividades que realizara el trabajador social en las empresas según Galeana.

- Elaboración estudios sobre factores y problemas sociales que influyen en los procesos productivos.
- Diseñar perfiles sociales sobre los diversos grupos que conforman la empresa.
- Detección de demandas y requerimientos del personal y de los trabajadores.
- Estudios sobre estructura organizacional que permite la socialización de recursos humanos.

- Selección de personal a través de estudios sociales.
- Desarrollar procesos de capacitación en torno a medidas de seguridad.
- Visitas domiciliarias
- Elaboración de informes
- Organización de eventos socioculturales” (Galeana; 1996:176-177)

5.6.- CONOCIMIENTOS DE TRABAJO SOCIAL EN EMPRESA

Conocimientos que requiere de trabajo social para:

Conceptualizar el trabajo social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y reconocer las funciones y objetivos genéricos de la profesión, así como ellos de las diferentes áreas del campo profesional.

Conocimiento de economía para:

Analizar las relaciones sociales de producción

Conceptualizar las necesidades y carencias, y los conflictos sociales que convergen en el proceso de satisfacción de las mismas.

Conocimiento de administración para:

Elaborar planes, programas y proyectos.

Organizar

Controlar

Dirigir

5.7.- NIVELES DE INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN EMPRESA

El Trabajador Social tiene varios niveles de intervención que a continuación se desglosaran.

CASO

En la atención individualizada promoviendo el desarrollo de persona para su integración en la familia el trabajo y su medio.

GRUPO

Procura la socialización de las personas que presentan intereses comunes orientados hacia la preparación conjunta de metas que satisfagan las necesidades individuales y grupales.

COMUNIDAD

Existen circunstancias que afectan a un elevado número de personas a través de proyectos obras comunitarias que requieren la participación conjunta de la población.

Podemos concluir que el trabajador social en el área de empresa interviene en los tres niveles caso, grupo y comunidad para apoyo a los trabajadores.

De manera de caso podemos decir que todas las personas que necesitan atención personal y seguimiento de la situación. Al igual que en grupo con las diversas áreas que integran a la unidad, y por último en comunidad al conjuntar a todas estas áreas esta interviniendo de esta manera.

CAPITULO VI

INVESTIGACION DE CAMPO

Este capítulo tiene como finalidad contrastar la formación obtenida de manera teórica con la realidad, obteniendo resultados precisos que nos ayuden a cumplir los objetivos planeados, que a su vez nos arrojen resultados verídicos para aprobar o disprobar la hipótesis planteada al comienzo de la investigación de una manera objetiva. Para esto es importante que se tomen en cuenta los siguientes puntos.

6.1.-DEFINICIÓN DEL UNIVERSO

La población que se retomó para la realización de esta investigación fueron los trabajadores que presentaban síntomas del síndrome de estrés laboral dentro de la empresa Sams club Uruapan, las cuales fueron 10 personas de diversos departamentos y con jerarquías distintas. Se consideraron las condiciones laborales que rodean al trabajador dentro de la empresa y la influencia que tienen para que se desarrolle el síndrome de estrés laboral. Estas personas fueron identificadas mediante un sondeo con los jefes inmediatos de los departamentos y con las incapacidades que se presentaron por motivos de salud.

6.2.- ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Para cubrir las necesidades de obtención de información se recurrió a la elaboración y la aplicación de una cédula de entrevista dirigida a los empleados de Sams Club. Se conformo de 37 preguntas de opción múltiples las cuales 2 eran abiertas, también se tienen consideraron 2 cuadros de opciones múltiples. (Ver anexo 2)

La cédula contenía información en relación a datos personales (Edad, estado civil, escolaridad) así como antigüedad en la empresa, antigüedad en el puesto, área, tipo

de contrato, salario, satisfacción con el sueldo, prestaciones legales que se otorgan la empresa, prestaciones adicionales, jornada laboral como está compuesta, funciones que realiza, capacitación que recibe, responsabilidades en el área, como es la comunicación, tipo de compañerismo, como se siente dentro de la empresa, liderazgo del feje inmediato, estado de salud actual, síntomas de estrés laboral, faltas por motivos de salud, repercusiones en la familia por la situación laboral, repercusiones en los aspectos sociales, motivos de faltas y la frecuencia de incapacidades.

Esto con la finalidad de observar las condiciones laborales en las que se encuentra en trabajador dentro de la empresa para que haya desarrollado el síndrome de estrés laboral.

6.3.-RECOLECCIÓN DE DATOS

Para aplicar el instrumento a los trabajadores de Sams Club se realizó en un primer momento una prueba piloto, esta fue aplicada con la finalidad de realizar todas las modificaciones correspondientes a cada pregunta según lo requiriera, se cambiaron solo algunas preguntas por cuadros comparativos.

Como no se realizan correcciones mayores al instrumento, se procedió a aplicar los cuestionarios al personal de dicha empresa.

Las entrevistas se realizaron en los domicilios de los trabajadores para que ellos se sintieran más cómodos.

Durante la aplicación de la entrevista se presentaron contratiempos por los horarios que manejan dentro de la empresa ya que algunos terminaban sus jornadas después de las 8 de la noche.

Al igual que la distancia de los domicilios de los trabajadores se encontraba lejos una de otra cuando se tenía más de una entrevista en el mismo día y no fue fácil el

trasladarse de un lugar a otro. Por último se concluyo con la aplicación de la cedula de entrevista a los trabajadores obteniendo los siguientes resultados que se mostraran en el capitulo siguiente.

6.4.-PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los instrumentos que se aplicaron para la investigación de campo fueron dirigidos a los trabajadores de la empresa, en total se presentaran (36) graficas. Las cuales para su mejor apreciación se mostraran de la siguiente manera:

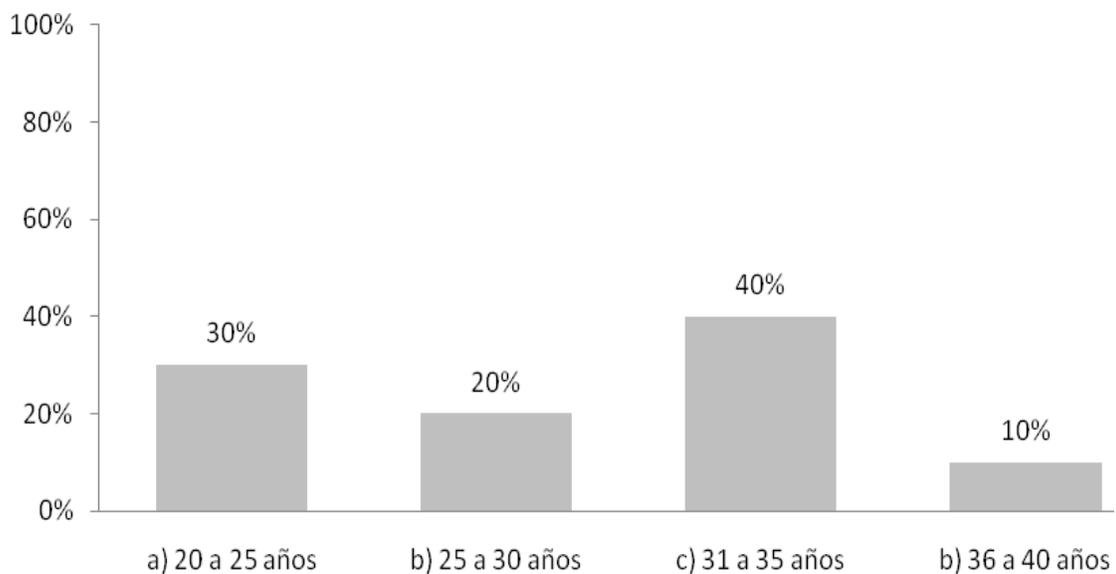
- Pregunta
- Cuadro informativo
- Gráfica
- Interpretación

A continuación se muestran los resultados de la aplicación de instrumento.

GRAFICAS

1.-Edad

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) 20 a 25 años	3	30%
b) 25 a 30 años	2	20%
c) 31 a 35 años	4	40%
b) 36 a 40 años	1	10%
TOTAL	10	100%



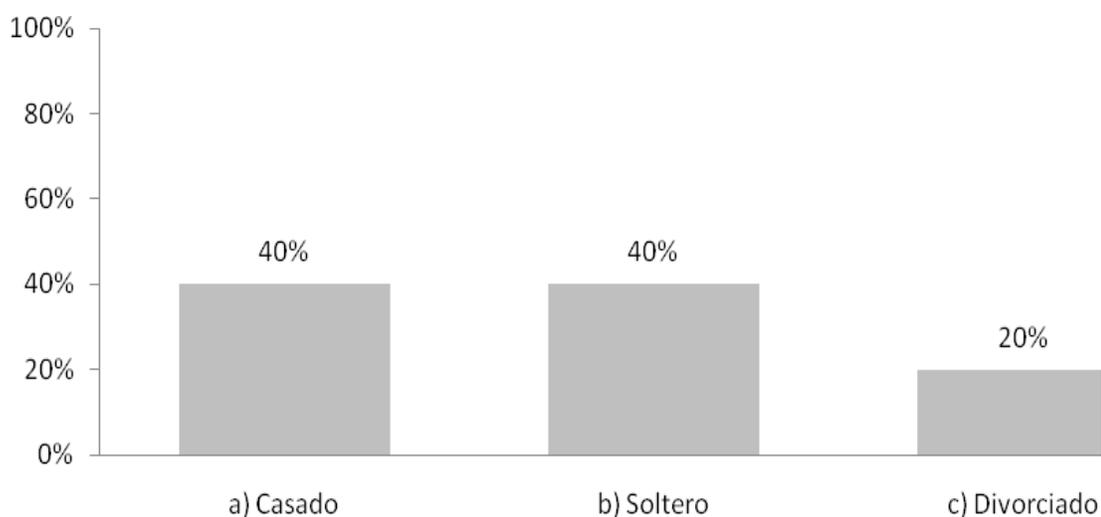
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

La gráfica nos indica que en su mayoría las personas que trabajan en la empresa tienen más de 30 años, sabiendo este dato se deduce que buscan establecerse laboralmente ya que esto significaría el poder contar con un patrimonio si así lo desean, al generar antigüedad en la empresa y poder contar con un crédito de vivienda, esto se puede relacionar directamente con la permanencia que se observa en la gráfica de antigüedad, ya que en su mayoría las personas tienen en promedio de 4 a 6 años trabajando en la empresa.

2.-Estado civil

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Casado	4	40%
b) Soltero	4	40%
c) Divorciado	2	20%
TOTAL	10	100%



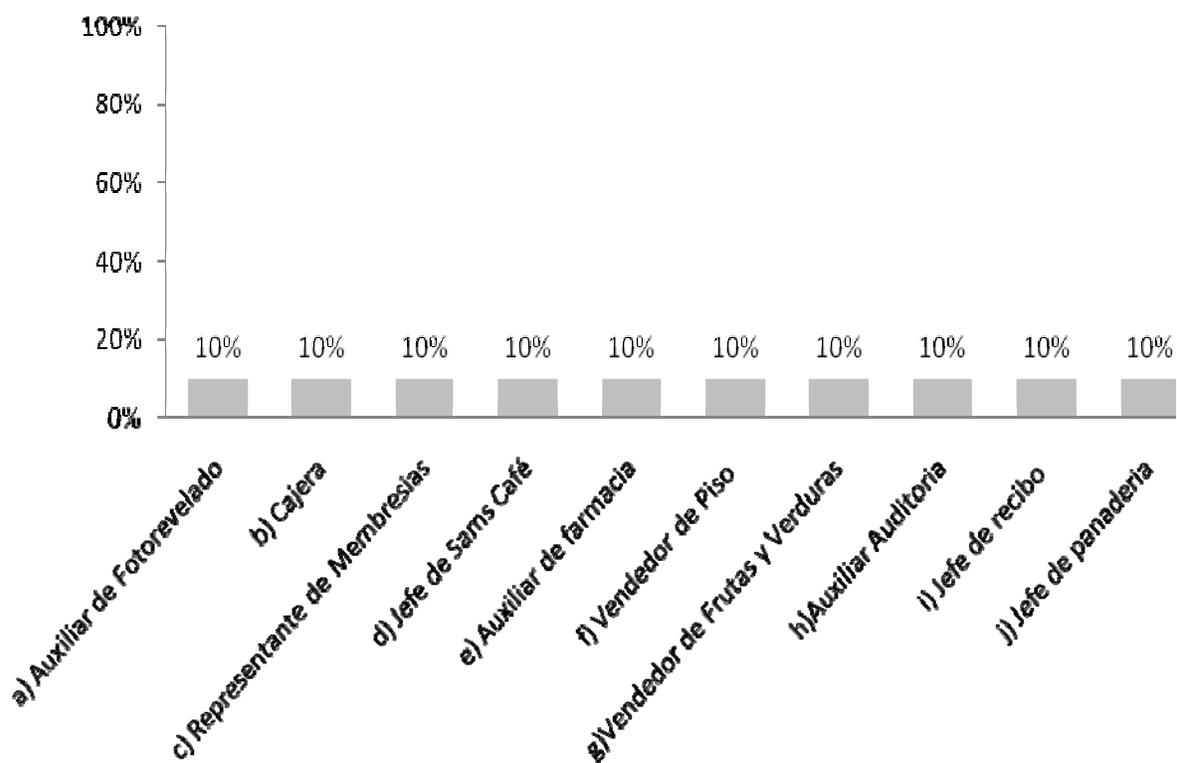
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

El estado civil de las personas entrevistadas en su mayoría han estado o están casadas, las cuales aportan al ingreso del gato de la casa, sin embargo es importante resaltar que un alto porcentaje de las personas están solteras, esto lo podemos relacionar con la gráfica anterior que nos muestra la edad en la que se encuentran estas personas son totalmente activas para poder laborar en cualquier trabajo y aún que se encuentren solteras, son responsable de apoyar a sus familias para los gastos que se generan en su hogar, por último podemos concluir que toda la población entrevistada aporta dinero para los gastos del hogar.

3.-Puesto

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Auxiliar de Fotorevelado	1	10%
b) Cajera	1	10%
c) Representante de Membresias	1	10%
d) Jefe de Sams Café	1	10%
e) Auxiliar de farmacia	1	10%
f) Vendedor de Piso	1	10%
g)Vendedor de Frutas y Verduras	1	10%
h)Auxiliar Auditoria	1	10%
i) Jefe de recibo	1	10%
j) Jefe de panadería	1	10%
TOTAL	10	100%



Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

En la gráfica podemos apreciar las diversas áreas a las que pertenecen las personas que presentan síntomas del síndrome de estrés laboral, en su mayoría son trabajadores de línea que no tienen subordinados a su cargo por esta situación no pueden delegar responsabilidades a otra persona y ellos tienen que realizar solos su trabajo, otro porcentaje importante son personas que son responsables de un departamento y de lograr los objetivos de ventas, estándar servicio al cliente y dirigir una plantilla de trabajo completa para la realización de su trabajo.

4.-Antigüedad en la empresa

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) 1 a 3 años	3	30%
b) 4 a 6 años	7	70%
TOTAL	10	100%



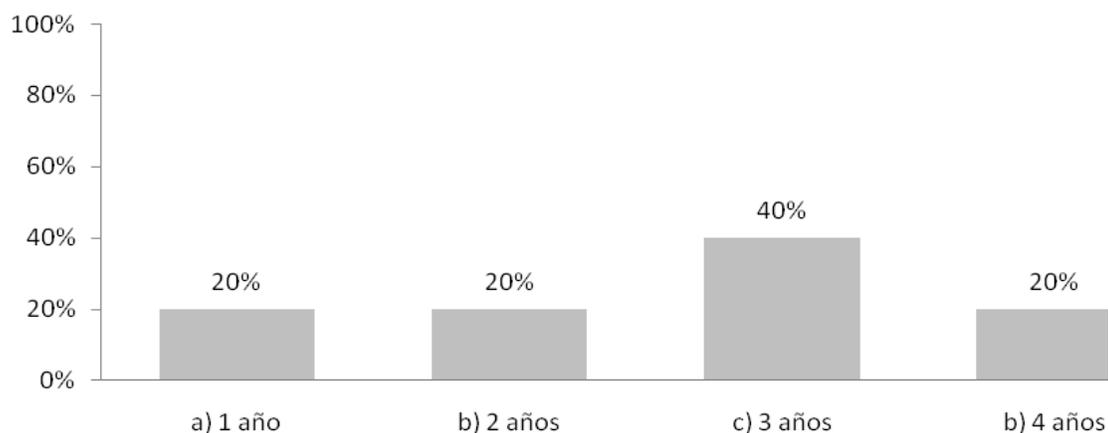
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Como podemos observar en la gráfica la mayoría de los empleados tienen una antigüedad mayor a los cuatro años prácticamente desde la apertura de la empresa. Es importante tomar en cuenta que estas personas han llegado a un estado de confort laboral ya que no han buscado más opciones de trabajo por diversas situaciones esto lo podemos observar en la gráfica de permanencia, sin embargo es necesario analizar hasta que punto esto es sano para las personas, lo cual se puede observar en la gráfica siguiente.

5.-Antigüedad en el puesto

CONCEPTO	FRE.ABSOLUTA	FRE.RELATIVA
a) 1 año	2	20%
b) 2 años	2	20%
c) 3 años	4	40%
b) 4 años	2	20%
TOTAL	10	100%



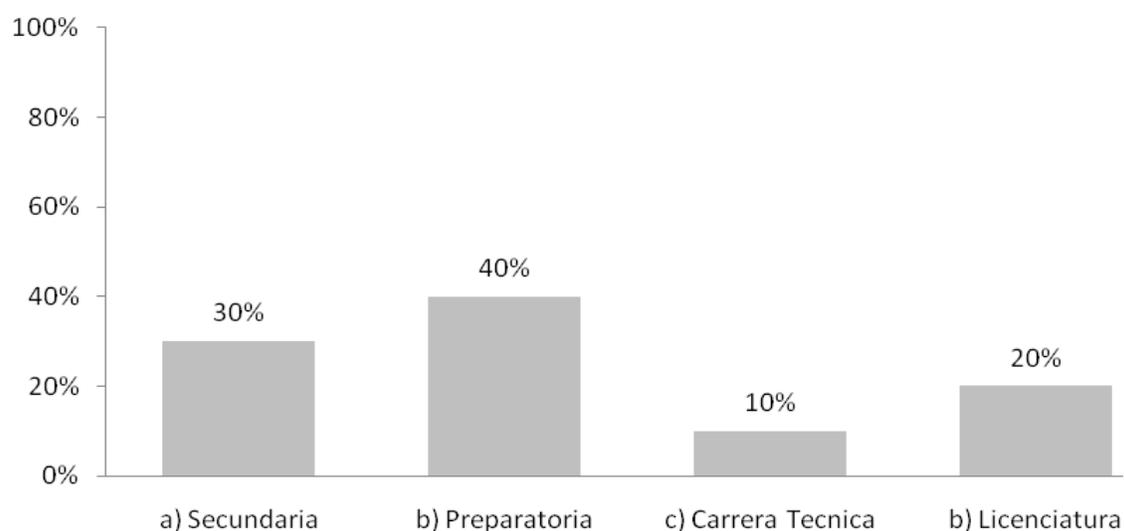
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

La mayoría de los trabajadores de esta empresa llevan trabajando más de tres años en el mismo puesto lo cual nos indica que la permanencia en las áreas es alta y que empleados se especializan en la misma. Sin embargo esto también puede ser contra productivo ya que llevan demasiado tiempo en el mismo puesto realizando actividades similares y que a su vez puede causar conflicto por la monotonía del área dejando que este se encuentre insatisfecho de continuar trabajando en esta empresa pero que por su situación laboral (Edad, condición social, estado civil, situación económica escolaridad) se encuentran obligados a continuar laborando.

6.-Escolaridad

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Secundaria	3	30%
b) Preparatoria	4	40%
c) Carrera Técnica	1	10%
b) Licenciatura	2	20%
TOTAL	10	100%



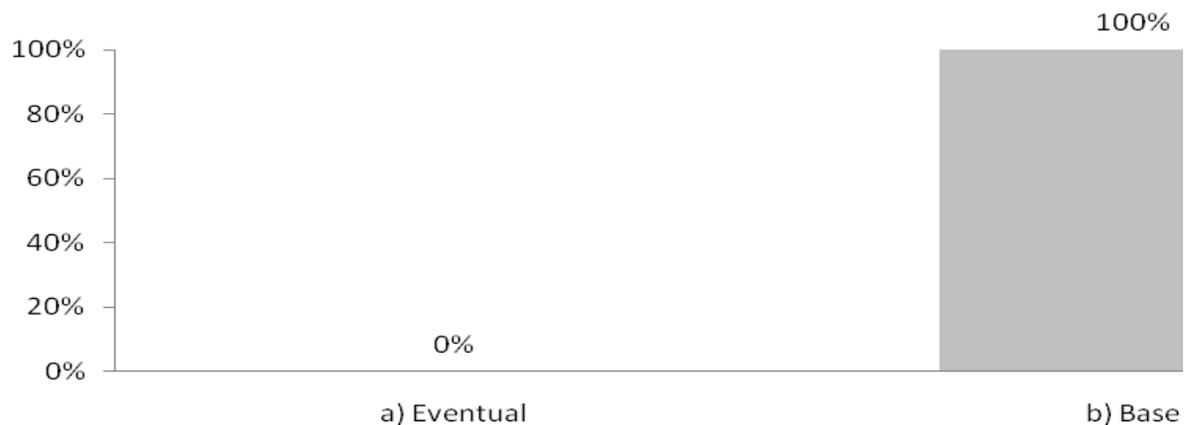
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

En su mayoría los empleados cursaron solamente el nivel medio superior, este es un requisito para ser contratado para la mayoría de las áreas, y solo en algunas excepciones se realizan contrataciones con escolaridad mínima a esta. También es importante retomar el porcentaje de la escolaridad mínima ya que hoy en día el contar solo con secundaria te ofrece desventajas laborales para encontrar ofertas de empleo con todas prestaciones que ofrece esta empresa. Con esta situación podemos relacionar la gráfica anterior el porqué continúan la mayoría de las personas en la empresa después de varios años.

7.- ¿Qué tipo de contrato tienes?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Eventual	0	0%
b) Base	10	100%
TOTAL	10	100%



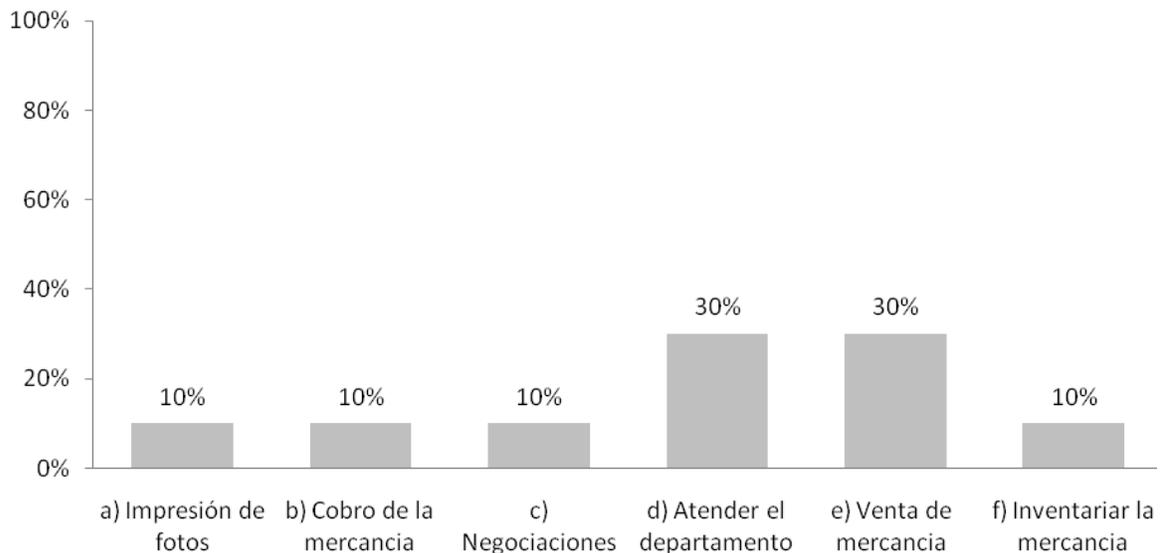
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Todos los trabajadores de esta empresa cuentan con un contrato de base debido a que tienen una antigüedad mayor a los tres meses que marca la política interna para tenerlos aprueba con un contrato eventual. Sin embargo es importante hacer mención que si el trabajador cuenta con un contrato de planta dentro de la compañía sentirán seguridad ya que contara automáticamente con todas las prestaciones legales y adicionales que ofrece la empresa para las personas que tienen contrato de base.

8.- ¿Cuáles son tus funciones y responsabilidades dentro del área de trabajo?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Impresión de fotos	1	10%
b) Cobro de la mercancía	1	10%
c) Negociaciones	1	10%
d) Atender el departamento	3	30%
e) Venta de mercancía	3	30%
f) Inventariar la mercancía	1	10%
TOTAL	10	100%



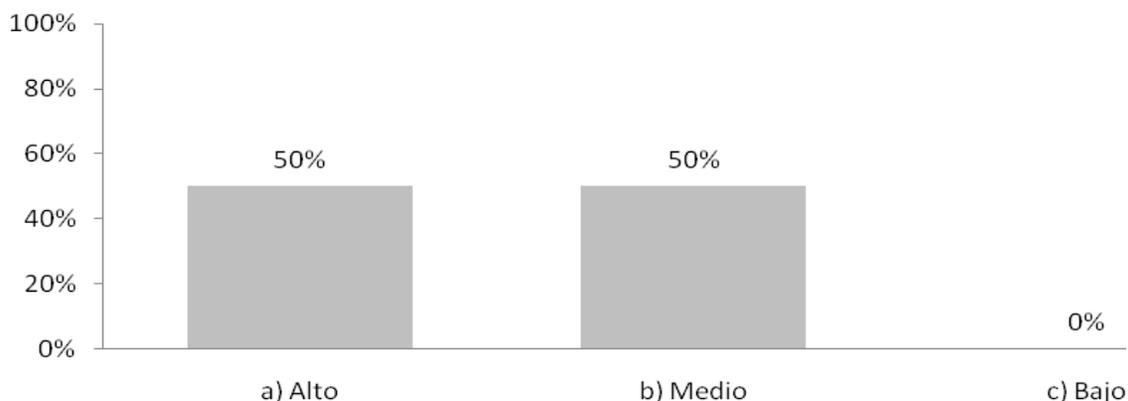
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Como se detecta en la gráfica alguna de las personas están a cargo de algún departamento esto debido a que ocupan jefaturas. También es importante señalar que todas las personas se relacionan directamente con el cliente ya sea en venta de mercancía o brindando un servicio el cual exige una amplia responsabilidad para el trabajador ya que busca la satisfacción de la persona.

9.- ¿Cómo es grado de dificultad de tu trabajo?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Alto	5	50%
b) Medio	5	50%
c) Bajo	0	0%
TOTAL	10	100%



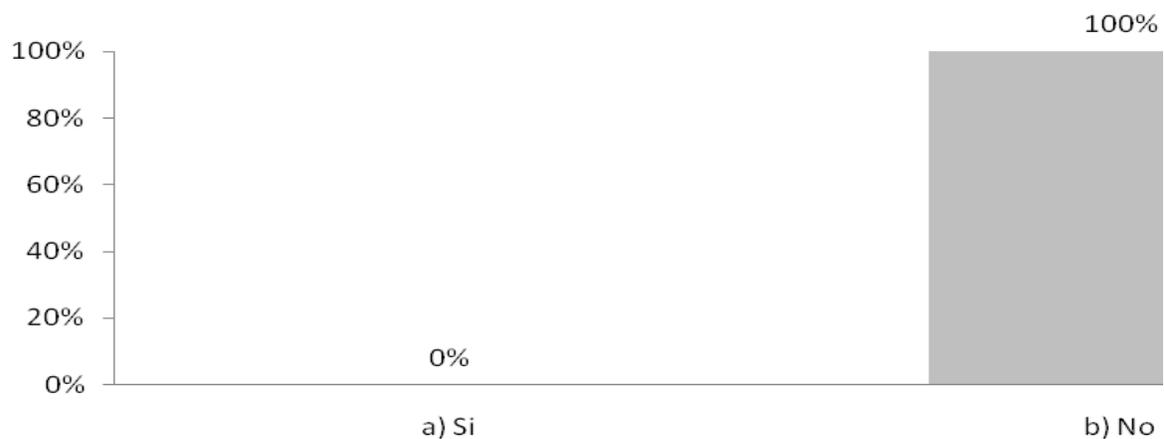
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

El grado de las actividades que realizan los empleados dentro de sus áreas de trabajo se consideran complejas ya que nos indican que la dificultad que requieren los puestos son de medio a alto, esto se debe a que en este tipo de empresas los trabajos requieren una combinación de varias actividades las cuales incluyen manejo de reportes, trato directo con los clientes y venta o acomodo de mercancía por dicho motivo dentro de la compañía se les denomina trabajadores multifuncionales ya que también apoyan a las demás áreas en caso de ser necesario pero no se les ofrece ningún incentivo o estímulo económico por estas actividades adicionales. Con este panorama es importante analizar que una persona realiza el trabajo de 3 o más puestos para el cual no le contrataron, esto le puede estar causando una inestabilidad física ya que el nivel el que trabaja es alto para un solo individuo.

10.- ¿Recibes capacitación por parte de la empresa para desempeñar tu puesto?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Si	0	0%
b) No	10	100%
TOTAL	10	100%



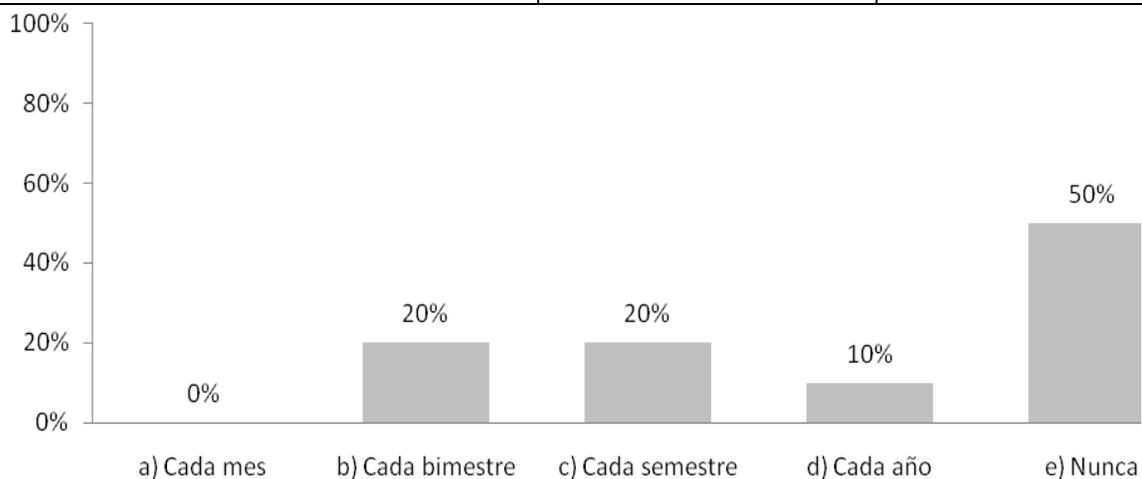
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Como podemos apreciar en la gráfica los trabajadores indican que no reciben capacitación para desempeñar su puesto lo que puede hacer que le sea más complejo el realizar sus actividades como se observa en la gráfica anterior ellos realizan diversas actividades las cuales incluye manejo de documentos, sin embargo aquí existe una contradicción ya que en la gráfica que a continuación se presentan algunos cometan que si cuentan con capacitación.

11.- ¿Con que frecuencia recibes la capacitación?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Cada mes	0	0%
b) Cada bimestre	2	20%
c) Cada semestre	2	20%
d) Cada año	1	10%
e) Nunca	5	50%
TOTAL	10	100%



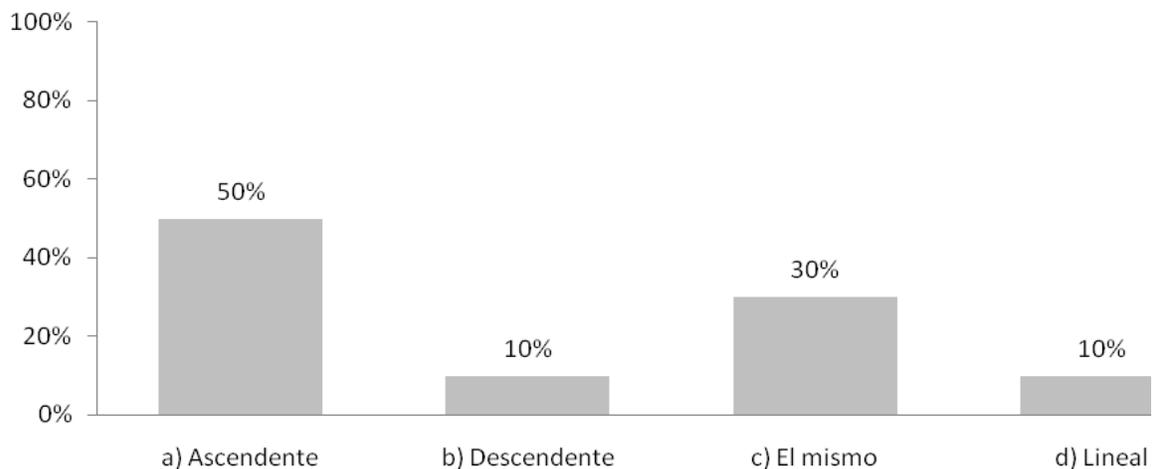
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Retomando la gráfica anterior sobre la capacitación para el puesto la mayoría de las personas no distinguen que es capacitación ya que todas las personas cuentan con un curso de inducción al ingresar a la compañía y se cree que es parte de trámite para ingresar y no como capacitación, esporádicamente se les capacita en temas de servicio al cliente lo cual ellos no consideran como capacitación ya que debido a la programación y planeación de Recursos humanos solo en algunos años se abarca la capacitación de las personas como tema central y no son consecutivos. Es importante resaltar que en un importante porcentaje de estas personas indican que ellas si reciben capacitación por parte de la empresa, esto podría ser por el puesto que ocupan dentro de la misma y requiere que se le esté capacitando.

12.- ¿Los cambios de puestos que has tenido han sido?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Ascendente	5	50%
b) Descendente	1	10%
c) El mismo	3	30%
d) Lineal	1	10%
TOTAL	10	100%



Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Se observa en la gráfica que en su mayoría los cambios a los que han sido sujetos los trabajadores han sido para tener un mejor puesto ya que fueron ascendentes, lo que a su vez conlleva mayores responsabilidades a las que tenían en su otro departamento, teniendo en cuenta que se nos mencionaba que ellos tienen de 3 a 4 años en el mismo puesto lo que significa que durante los primeros años en la compañía fueron sus cambios y ahora ya no se les ha promovido para algún otro puesto.

13.- De la siguiente lista elige las prestaciones que se te otorgan de parte de la empresa.

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Vacaciones	10	100%
b) Prima vacacional	10	100%
c) Aguinaldo	10	100%
d) IMSS	10	100%
e) Reparto de utilidades	10	100%
f) Pago de días festivos	10	100%
g) Descanso	10	100%
h) Prima Dominical	10	100%
i) Pago de horas extras	1	10%

Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Los trabajadores de la empresa conocen en su mayoría las prestaciones legales a las que tienen derecho ya que se les hace mención cuando ingresan a la compañía las prestaciones que contarán al tener un contrato de base, ahora bien el trabajador cuenta con todas las ventajas legales en cuestión de prestaciones excepto la de horas extras ya que por políticas de la empresa no pueden generar horas extras los trabajadores y por lo tanto no se les paga ese tiempo laborado, si por alguna situación estas personas se tienen que quedar a trabajar para terminar una actividad en su departamento checan normal su salida de jornada y regresan a concluir el trabajo, esto incurre en una violación ya que si por cualquier motivo ellos sufren un accidente en la empresa no se hace responsable por que ya esta generada su hora de salida de jornada y se deslindan de la situación, aun así los jefes inmediatos piden a los trabajadores que darse tiempo extra para el termino del sus actividades.

14.- Indica de la siguiente lista las prestaciones adicionales que te otorga la empresa.

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Vales de despensa	10	100%
b) Vales de transporte	3	30%
c) Membresias	10	100%
d) Bono de productividad	6	60%

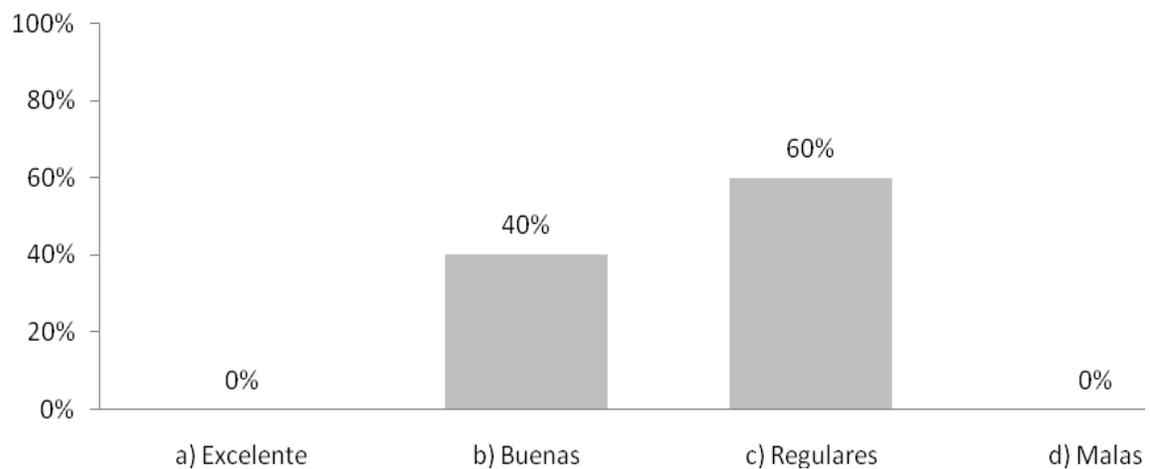
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Esta empresa donde laboran los trabajadores está ofreciendo mas prestaciones de las que le son marcadas legalmente como son: vales de despensa cada quincena que equivale al 5% de su sueldo, una Membresía que se le otorga al empleado cuando ingresa a la compañía durante el tiempo que este labore en la misma y por ultimo un vale de transporte por \$10.00 que se le otorga solo a los trabajadores que termina su jornada después de las 10 de la noche para el pago de su transporte.

15.- ¿Cómo consideras las prestaciones que recibes de la empresa?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Excelente	0	0%
b) Buenas	4	40%
c) Regulares	6	60%
d) Malas	0	0%
TOTAL	10	100%



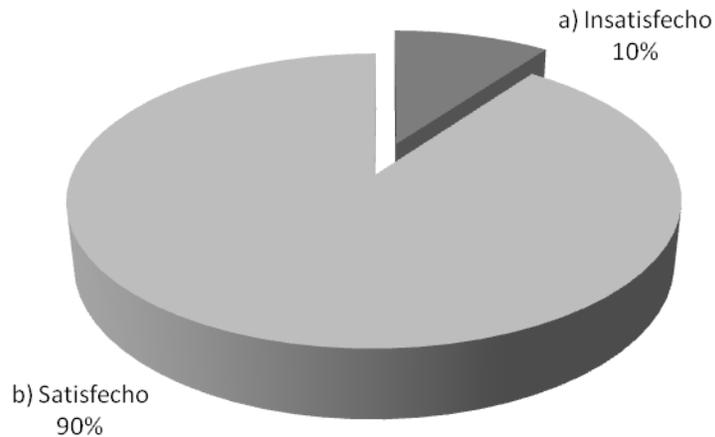
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Tomando en cuenta las dos gráficas anteriores sobre las diversas prestaciones que ofrece la empresa, la mayoría de los empleados manifiestan que ellos creen que las prestaciones a las que están sujetos son regulares ya que se les respetan las básicas, y otro porcentaje relevante opina que las prestaciones son buenas, esta opinión se debe aunque no les pagan horas extras tienen las demás prestaciones legales y tienen un sueldo base el cual no está sujeto a variantes.

16.- ¿Con respecto a las prestaciones que le otorga la empresa se siente?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Insatisfecho	1	10%
b) Satisfecho	9	90%
TOTAL	10	100%



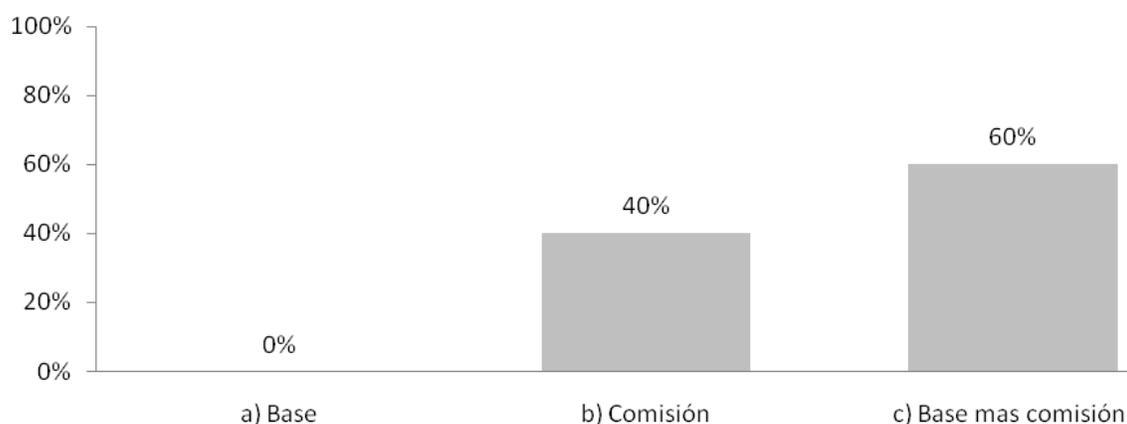
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

A un que los trabajadores mencionan en la gráfica anterior que creen regulares las prestaciones que le ofrece la empresa, en esta gráfica se observa que a pesar de eso se encuentran satisfechos con todas las prestaciones a las que tienen derecho, ya que como se menciona anteriormente son prácticamente todas las de ley. Los trabajadores manifiestan que una de las prestaciones que más les ha favorecido es la de contar con IMSS ya que por esta pueden tener acceso a un crédito de infonavit y contar con una vivienda.

17.- ¿Qué aspectos incluye tu sueldo?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Base	8	80%
b) Comisión	0	0%
c) Base mas comisión	2	20%
TOTAL	10	100%



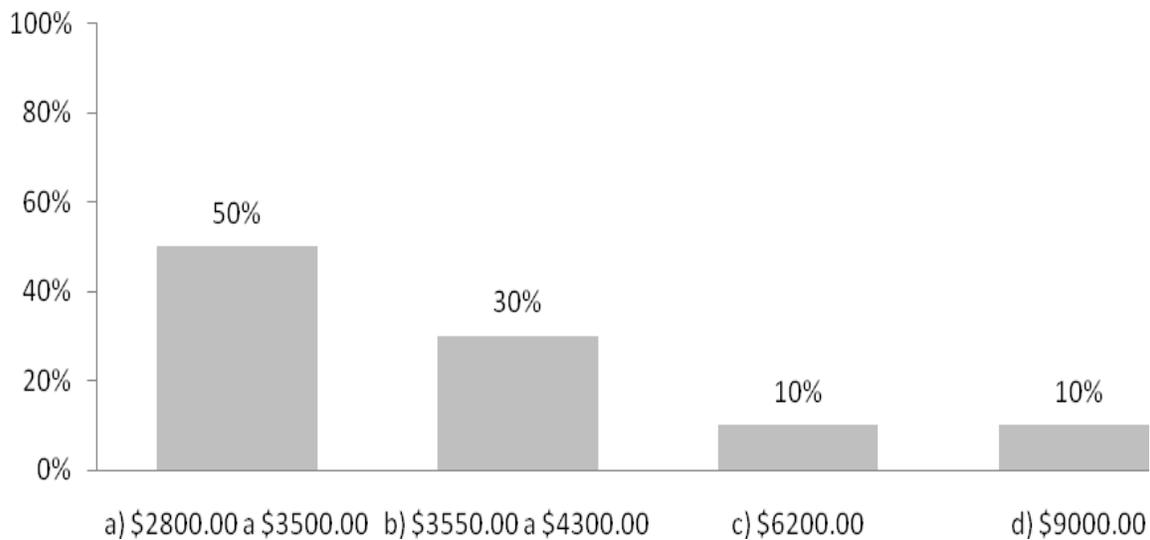
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

El sueldo al que están sujetos en su gran mayoría de los empleados es a un sueldo base, esto garantiza que tendrán su sueldo íntegro y motivarlos para saber que no está propenso a una comisión por trabajo realizado y tienen la seguridad de tenerlo cada quincena sin modificaciones solo con los descuentos respectivos de ley. Sin embargo también contamos con un porcentaje pequeño que manifiesta que su sueldo está compuesto por dos factores sueldo base y una comisión, estas comisiones se miden dependiendo del área, en estos casos línea de cajas por Membresías realizadas y renovaciones y el área de panadería por producción de pan vendida. Por último es importante señalar que en esta empresa no se tienen sueldos que se midan solo por producción ya que es una tienda de autoservicio.

18.- ¿Cuánto aciende tu sueldo mensual?

CONCEPTO	FRE.ABSOLUTA	FRE.RELATIVA
a) \$2800.00 a \$3500.00	5	50%
b) \$3550.00 a \$4300.00	3	30%
c) \$6200.00	1	10%
d) \$9000.00	1	10%
TOTAL	10	100%



Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

El sueldo que perciben la mayor parte de las personas es de menos de \$4300.00 mensuales lo que en promedio \$2150.00 a la quincena sin deducciones y tomando en cuenta que es el sueldo de una jornada completa de 8 horas diarias, ahora bien retomando las actividades que realizan estas personas el sueldo es incongruente con todas las funciones que estos tienen que hacer, ya que existe una descompensación entre el trabajo y la remuneración económica. El sueldo que nos muestra la gráfica es actual ya que al ingresar a la compañía entraron con un sueldo menor, es

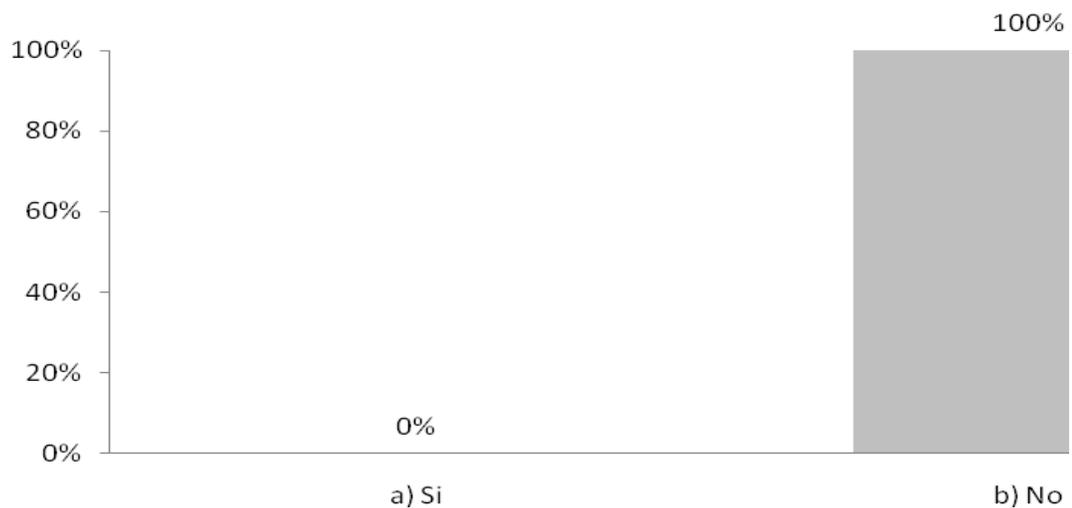
importante hacer mención que cada que es aniversario de las personas se les realiza una evaluación para incrementos de sueldo del 5% al 25% máximo. Retomando la gráfica de antigüedad, estas personas tienen en promedio de 3 a 6 años trabajando con un sueldo mucho menor al de algunas otras personas en el mercado laboral.

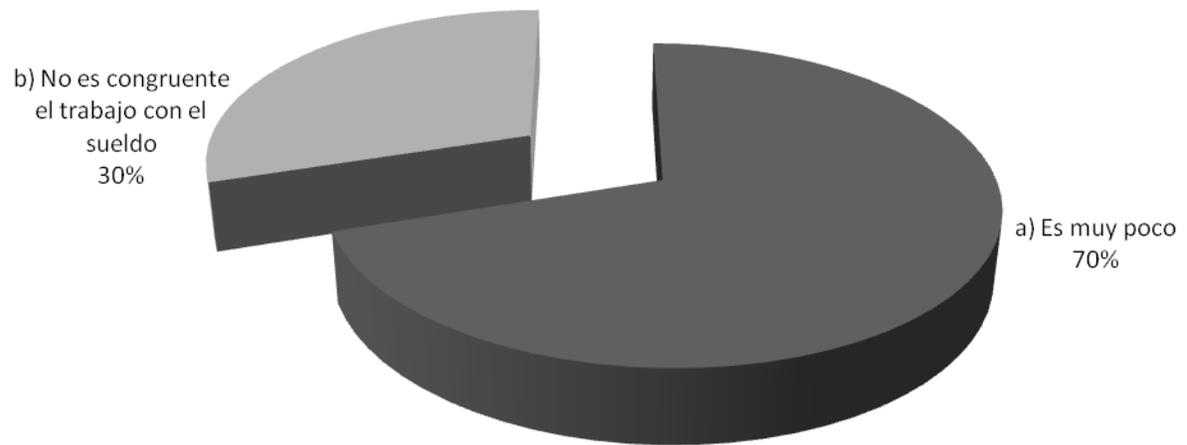
19- ¿Te sientes satisfecho con tu sueldo?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Si	0	0%
b) No	10	100%
TOTAL	10	100%

a) No ¿por qué?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Es muy poco	7	70%
b) No es congruente el trabajo con el sueldo	3	30%
TOTAL	10	100%





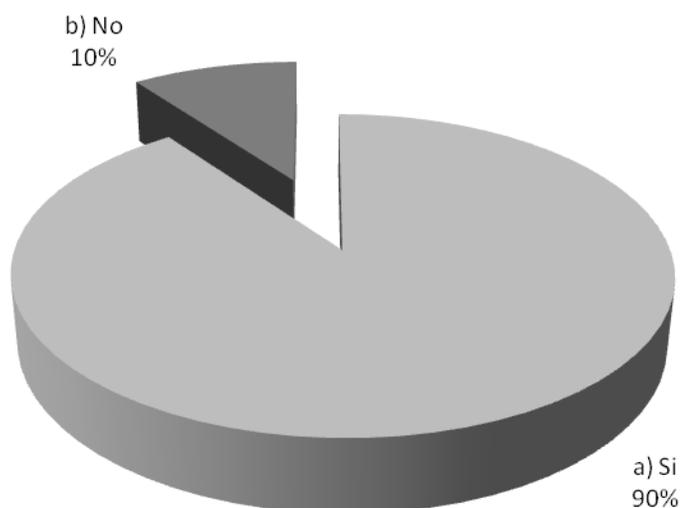
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Los empleados manifiestan que no se encuentran conformes con el sueldo que reciben por parte de la compañía, ya que la carga de actividades a la que se ven sometidos en sus áreas de trabajo es mucho mayor al pago que reciben a la quincena y es muy poco ingreso para los gastos del hogar.

20.- ¿Tu situación económica es motivo de preocupación?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Si	9	90%
b) No	1	10%
TOTAL	10	100%



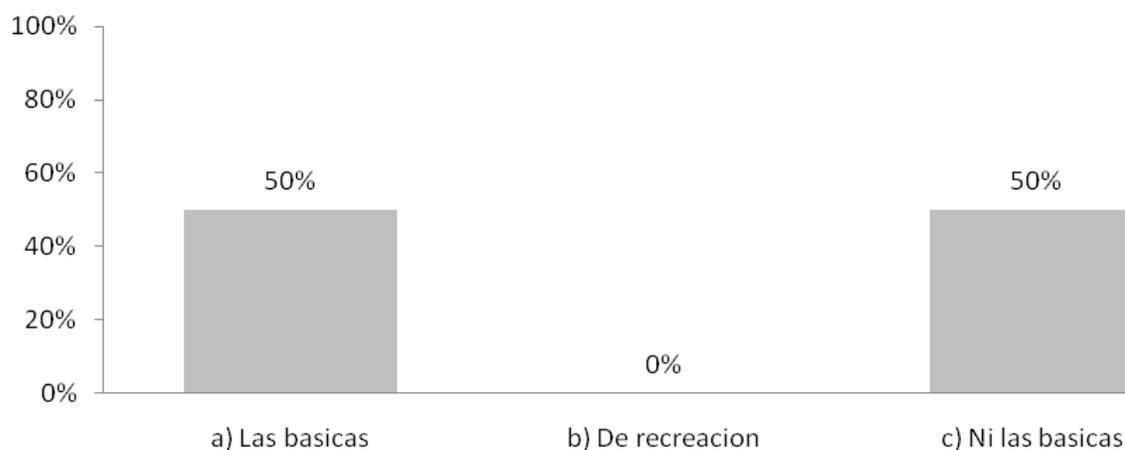
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Se nos muestra en la gráfica que para la mayoría de los trabajadores el sueldo que perciben en la empresa es un motivo de preocupación ya que debido a que constantemente suben de precio los artículos en el mercado es muy complejo que su sueldo llegue a satisfacer todas las necesidades, si se retoma que una gran parte de las personas entrevistadas son casadas o divorciadas y que son responsable de aportar al gasto de la casa, claramente esto es un factor estresante para que los trabajadores se encuentre más vulnerables a poder contraer el síndrome de estrés laboral dentro de su área de trabajo.

21.- ¿Tu sueldo actual que necesidades alcanza a satisfacer?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Las básicas	5	50%
b) De recreación	0	0%
c) Ni las básicas	5	50%
TOTAL	10	100%



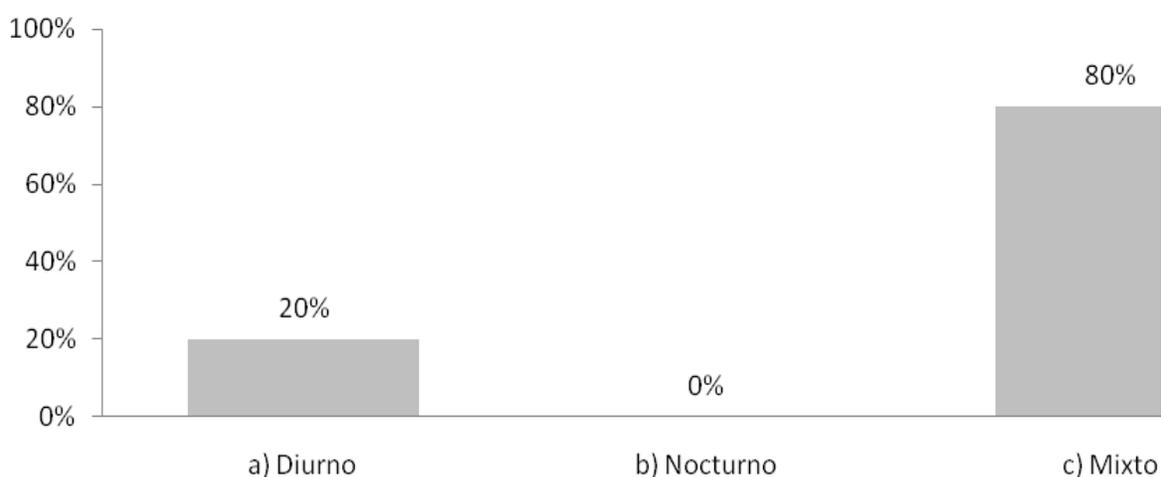
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Tomando en cuenta la gráfica anterior podemos apreciar que los trabajadores se encuentran preocupados porque no les alcanza el dinero, y como se muestra en la gráfica actual es por que la mitad de las personas opinan que no cubren ni las básica y el resto de las demás personas opinan que con sueldo cubren apenas las básicas. Teniendo en cuenta esta situación se logra detectar que a los empleados no les queda dinero para cubrir alguna necesidad de recreación, lo que al paso del tiempo estará causando conflictos ya que si no tienen dinero ni para poder cubrir todas las necesidades básicas y esparcimiento, lo llevara a entrar en conflicto con el medio que lo rodea laboral y familiar.

22.- ¿Cuál es tu horario de trabajo regularmente?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Diurno	2	20%
b) Nocturno	0	0%
c) Mixto	8	80%
TOTAL	10	100%



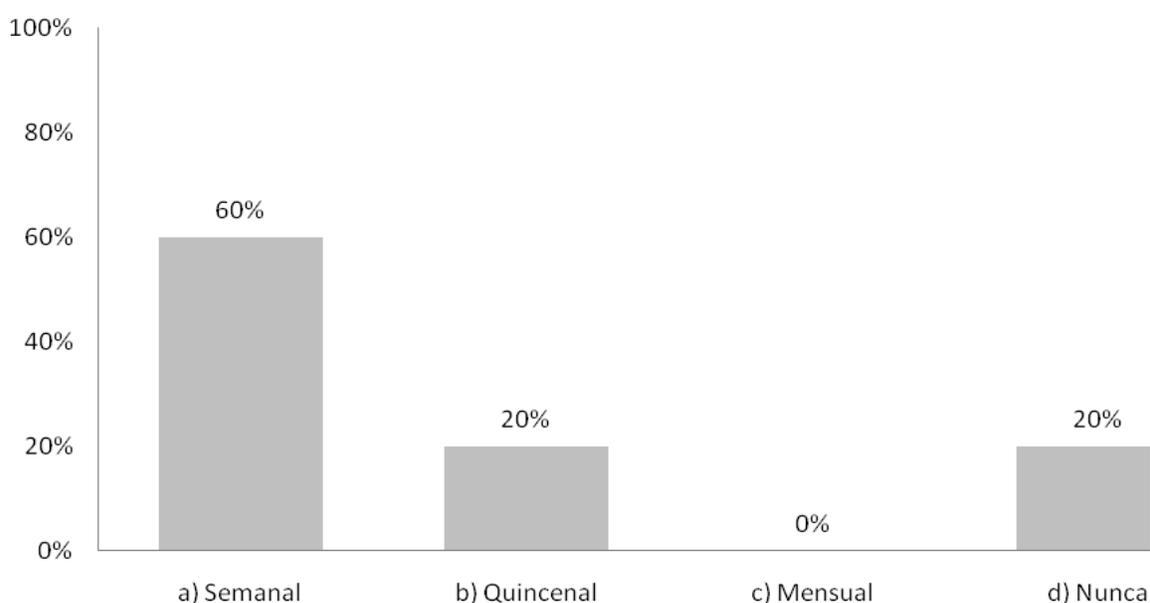
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

La mayoría de los empleados cuentan con un horario de trabajo mixto que incluye parte de la mañana y la tarde y se conforma de 8 horas laboradas y 1 de comida, lo cual les ofrece la oportunidad de utilizar parte de la tarde para realizar sus actividades o pasar algún tiempo con su familia, otro porcentaje nos menciona que maneja solo un horario diurno fijo esto por aspectos personales para realizar actividades personales por la tarde.

23.- ¿Con que frecuencia cambias de horario?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Semanal	6	60%
b) Quincenal	2	20%
c) Mensual	0	0%
d) Nunca	2	20%
TOTAL	10	100%



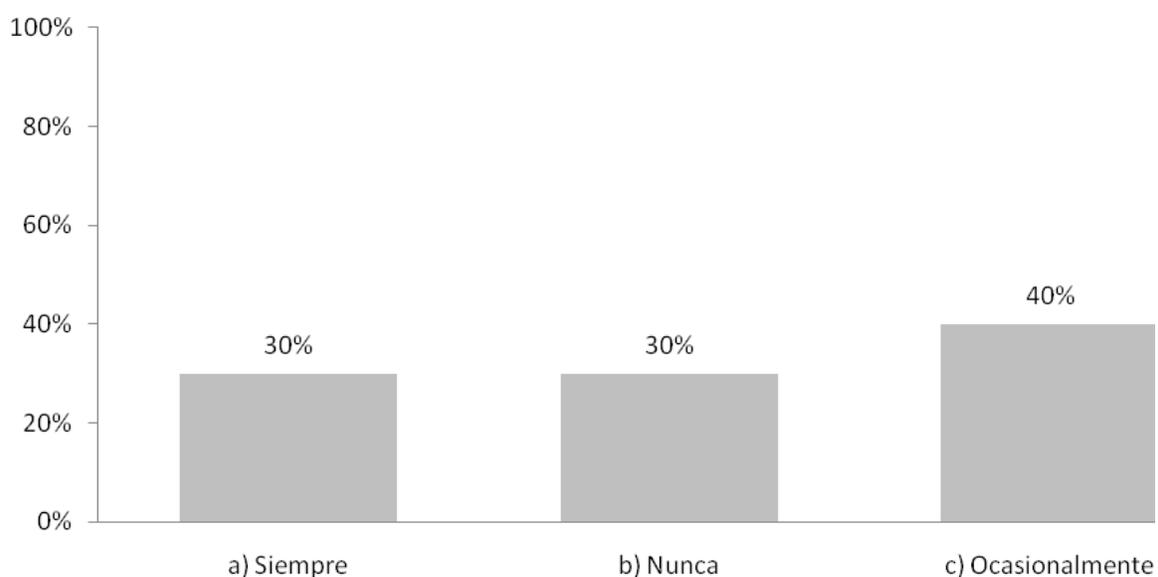
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Los trabajadores dentro de la empresa tienen programaciones para cambiar de horario ya que se realizan dependiendo del área semanal o quincenal, es por esta razón se nos muestra en la gráfica que la mayoría de las personas cambian de horario con esa frecuencia, sin embargo el otro porcentaje que no cambia de horario es porque tienen un horario fijo por necesidad personas y el cual se les respeta.

24.- ¿Con que frecuencia se coordina tu jefe contigo para la programación de tu horario de trabajo?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Siempre	3	30%
b) Nunca	3	30%
c) Ocasionalmente	4	40%
TOTAL	10	100%



Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Como podemos observar la gráfica no existe una coordinación diaria para la realización de los horarios, esto se debe a diversas circunstancias ya que muchos de los empleados cuentan con horarios fijos y algunos otros se coordinan con anticipación con sus jefes.

25.- ¿Con respecto a tu horario de trabajo te encuentras?

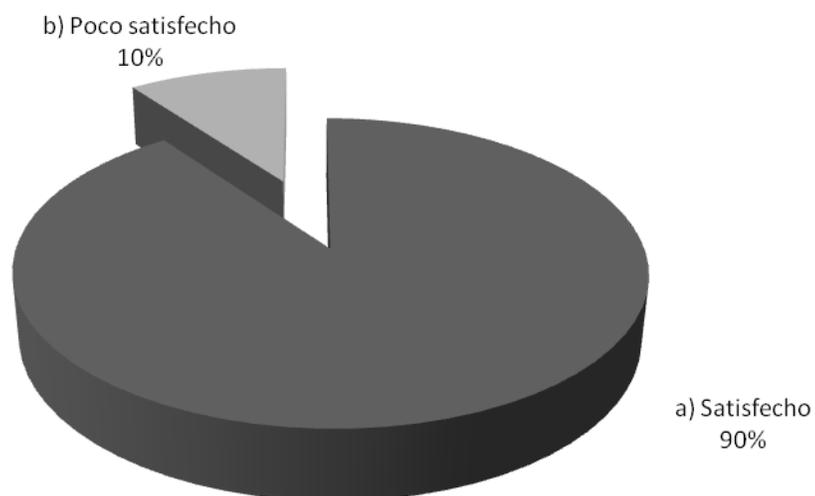
CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Satisfecho	9	90%
b) Poco satisfecho	1	10%
TOTAL	10	100%

Satisfecho ¿Por qué?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) No te enfadas	1	10%
b) Se ajusta a mis necesidades	8	80%

Poco satisfecho ¿Por qué?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Causa conflictos con mi familia	1	10%



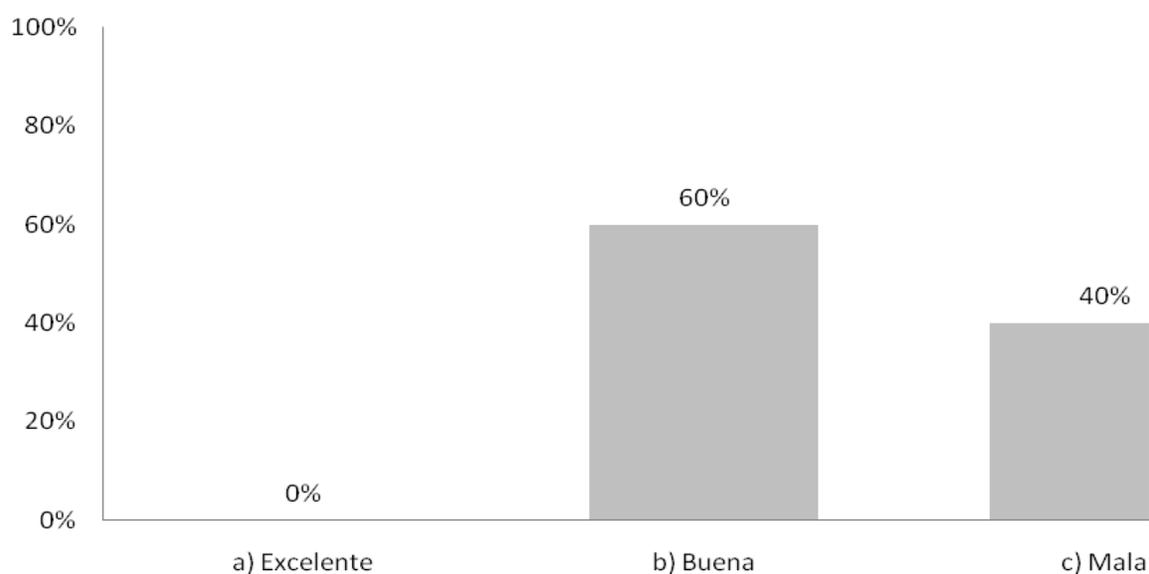
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Un alto porcentaje de los trabajadores manifiestan que se encuentran satisfechos con sus horarios ya que se ajustan a sus necesidades, es importante el comentar que los horarios se muestran a los trabajadores para que estén por enterados como trabajarán durante la semana, a su vez esto les da la oportunidad de planear sus actividades familiares. Una minoría comenta que no se encuentra satisfecho con su horario ya que esto es causa de conflictos familiares.

26.- ¿Cómo es la comunicación dentro de tu área de trabajo?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Excelente	0	0%
b) Buena	6	60%
c) Mala	4	40%
TOTAL	10	100%



Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Se muestra en la gráfica que un porcentaje relevante opina que la comunicación dentro de su área de trabajo es buena, pero otro porcentaje importante indica que la comunicación es mala, ya que nunca se les da seguimiento a las tareas o a las peticiones como son solicitadas, por parte de los jefes inmediatos nunca bajan la información relevante a su personal a cargo hasta que se enteran por terceras personas.

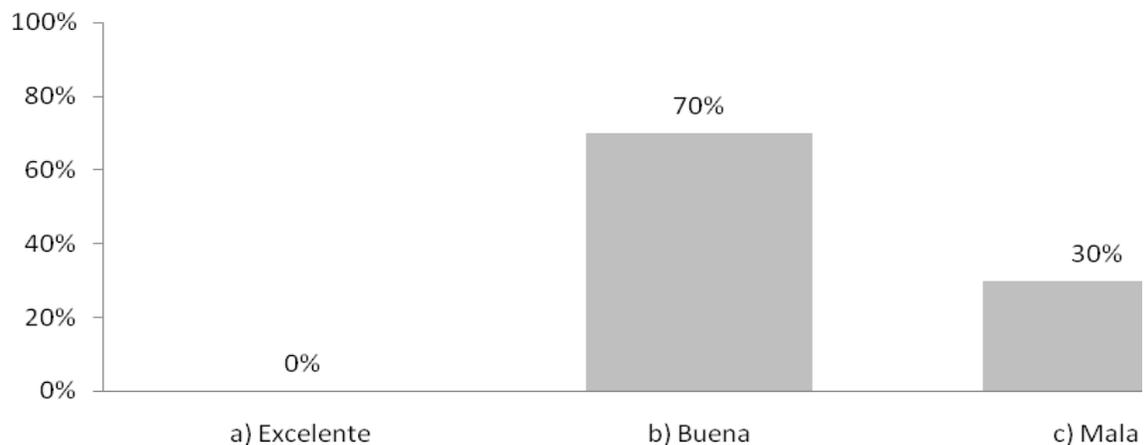
Esto puede llegar a generarle conflicto al empleado en primer lugar no se siente parte del equipo de trabajo, porque no se le toma en cuenta al informarle de las

decisiones tomadas con respecto a la empresa, en segundo lugar se le delegan responsabilidades de diversas actividades y si en su área de trabajo no se le comenta como realizarla este no llevara a cabo con éxito la tarea.

Ahora bien en el capítulo II El Factor Humano, nos menciona la importancia que se le debe de dar al involucrar de lleno al empleado en la toma de decisiones y es este caso el contar con una excelente comunicación dentro del área donde labora, ya que estará realizando las actividades con calidad, y personalmente estará sintiéndose parte del equipo logrando una relación estable entre trabajo y empleado.

27.- ¿Cómo consideras que es la relación con tus compañeros?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Excelente	0	0%
b) Buena	7	70%
c) Mala	3	30%
TOTAL	10	100%



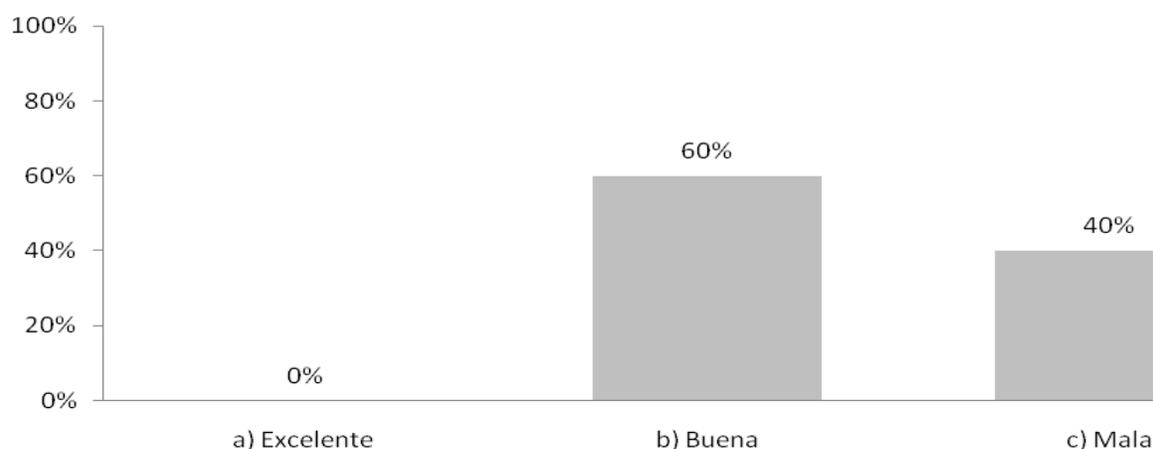
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

La relación con los compañeros dentro del área de trabajo es buena ya ellos manifiestan que su relación es satisfactoria porque cada uno realiza sus actividades y no se involucran más allá de lo laboral por que es indiferente uno con otro. Otro porcentaje nos manifiesta que la relación con el resto de sus compañeros es mala ya que no existe compañerismo dentro de las áreas de trabajo. Retomando la gráfica anterior que nos menciona que no es excelente la comunicación dentro del área de trabajo y sumado a esto la relación con los compañeros en un importante porcentaje es mala, está generando una inestabilidad en el empleado que a su vez le puede llevar a presentar algún síntoma de estrés laboral por esta inestabilidad que existe.

28.- ¿Cómo es la comunicación con tu jefe?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Excelente	0	0%
b) Buena	6	60%
c) Mala	4	40%
TOTAL	10	100%



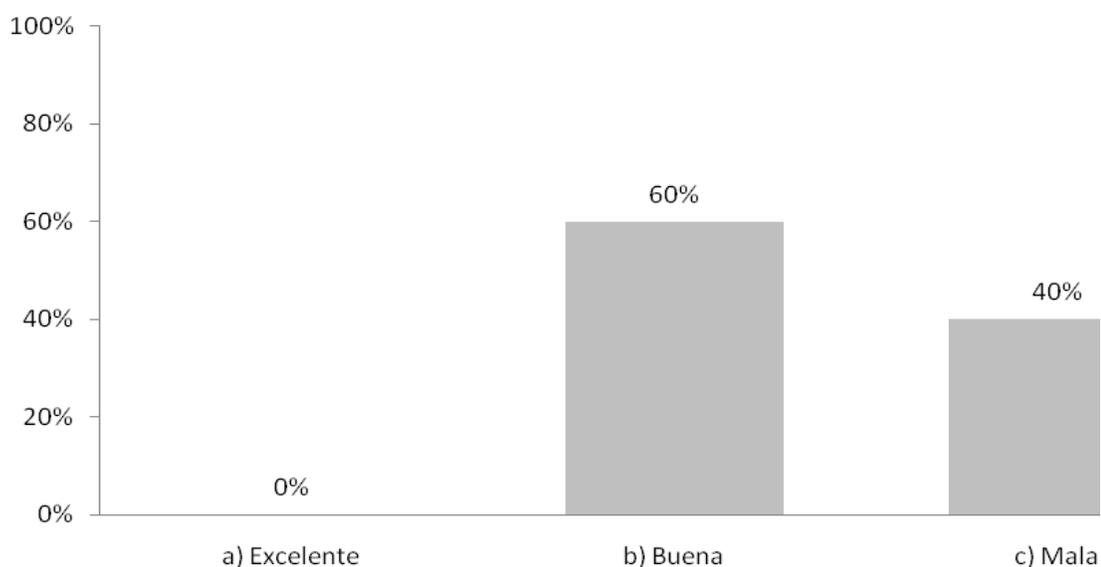
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Un importante porcentaje de los trabajadores manifestaron que la comunicación con su jefe inmediato es buena, ya que ellos cumplen con realizar sus actividades sin profundizar más en aspectos personales, sin embargo es importante señalar que otra parte de las personas entrevistadas menciona que la comunicación con su jefe inmediato es mala ya que no existe empatía o consideración por el trabajo que se realiza y no se le ve como alguien importante o necesario dentro de su área. Retomando el capítulo I de Calidad de vida, se menciona que uno de los factores importantes con las que debe de cumplir una empresa una buena comunicación dentro de las áreas de trabajo para que el empleado pueda desarrollar sus actividades.

29.- ¿Cómo consideras la relación con tu jefe inmediato?

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Excelente	0	0%
b) Buena	6	60%
c) Mala	4	40%
TOTAL	10	100%



Fuente: Encuesta Directa 2011

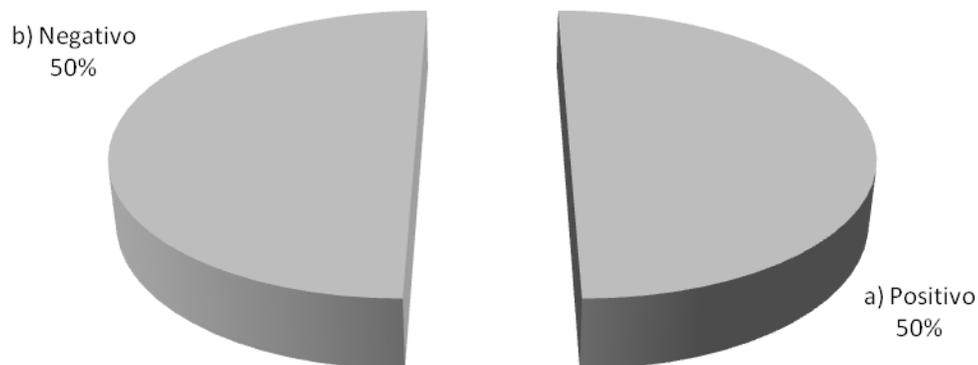
INTERPRETACIÓN

La mayoría de las personas entrevistadas consideran que la relación con sus jefes inmediatos se considera buena, pero sigue siendo importante el tomar en cuenta que otros de los trabajadores mencionan que la relación con su jefe es mala ya que no existe apoyo por parte de ellos para el desempeño de sus actividades, estas personas presentan síntoma del síndrome de estrés laboral como es preocupación, depresión, inseguridad, dificultad para decidir, tristeza y pensamientos negativos sobre sí mismo, lo cual los llevara a presentar una disminución en su trabajo afectando directamente al trabajador y a la empresa.

30.- Cuál es tu opinión de tu jefe inmediato:

30.1.- Su liderazgo es:

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Positivo	5	50%
b) Negativo	5	50%
TOTAL	10	100%



Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Es importante tomar en cuenta que la mitad de las personas entrevistadas mencionan que consideran que el liderazgo de su jefe inmediato es positivo, mientras el resto de los otros trabajadores no están de acuerdo ya que ellos comentan que es negativo, relacionándolo con las dos gráficas anteriores donde se observa un porcentaje muy similar que muestra que la comunicación y su relación con su jefe es mala. Retomando todos estos factores que los trabajadores comentan inmediatamente se puede apreciar que la relación entre estas personas no es favorable, sin embargo es importante comentar que esta situación no favorece a la calidad de vida con la que debe contar el empleado para poder laborar.

30.2.- La delegación de responsabilidades es:

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Adecuada	3	30%
b) Inadecuada	7	70%
TOTAL	10	100%



Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

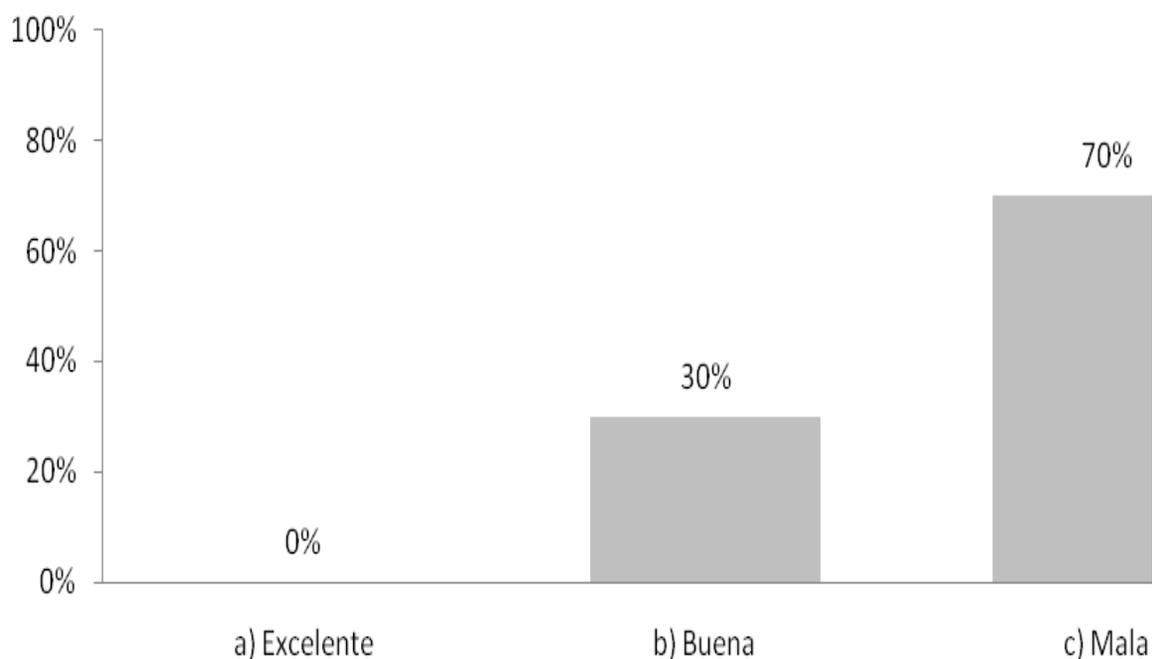
Una mayoría de los empleados expresan que la delegación de las responsabilidades dentro de sus áreas es inadecuada por parte de los jefes inmediatos, ellos comentan que en variadas ocasiones es mucho mayor la carga de trabajo que se les deja y a los otros compañeros es menor, al igual que se les ponen a realizar actividades que les corresponde a otras personas. Sin embargo retomando las gráficas de comunicación y relacionándola con esta, si en primer lugar la comunicación no es adecuada al cien por ciento mucho menos se puede llegar a realizar de una manera idónea la delegación de responsabilidades dentro del área.

Tomando en cuenta nuestro marco teórico que nos menciona que dentro de las áreas de trabajo debe de existir un ambiente armonioso para que el principal

elemento pueda realizar su función en este caso nos referimos al ser humano (trabajador), si el trabajador se encuentra satisfecho con su jefe inmediato logrará desempeñar sus funciones y a su vez logrará cumplir el objetivo de la empresa.

30.3.- La motivación que realiza es:

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Excelente	0	0%
b) Buena	3	30%
c) Mala	7	70%
TOTAL	10	100%



Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

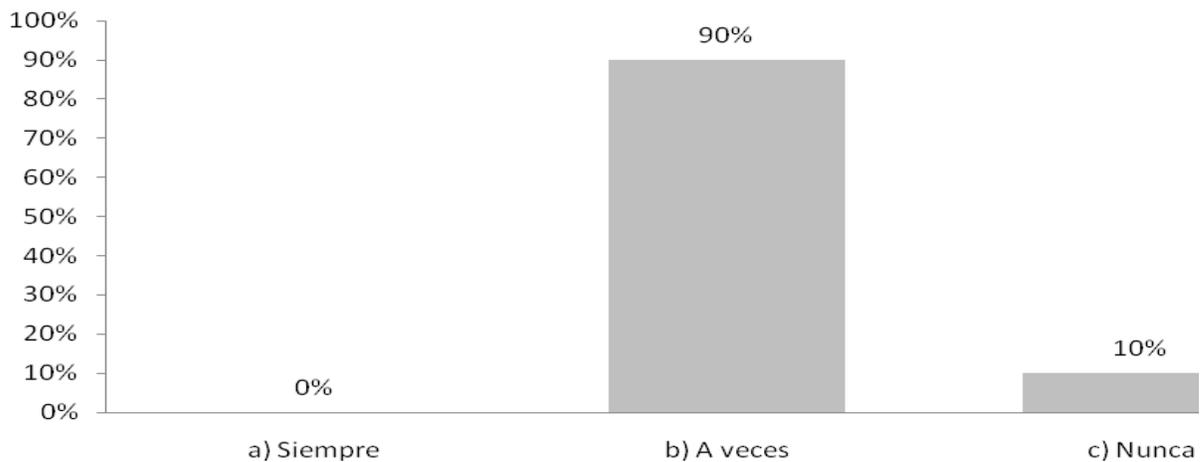
Los empleados en un alto porcentaje comentan que no se les motiva por parte de su jefe, es importante señalar que estas personas manifiestan que no existen estímulos para que ellos realicen sus actividades de una mejor manera y que no se valora el esfuerzo al trabajar, que al contrario que se le exige más sin darle motivación.

Es importante relacionar el Capítulo II donde se menciona la importancia del factor humano ya que si no es el más importante es uno de ellos, al igual que se considera

primordial la inclusión de los trabajadores en los problemas de la empresa, ya que la intervención de cualquier trabajador, por poco importante que parezca, puede resolver un problema existente, de ahí que se considera primordial la motivación de parte del jefe del área maximizará el desempeño laboral.

30.4.- Con qué frecuencia se realiza el reconocimiento:

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Siempre	0	0%
b) A veces	9	90%
c) Nunca	1	10%
TOTAL	10	100%



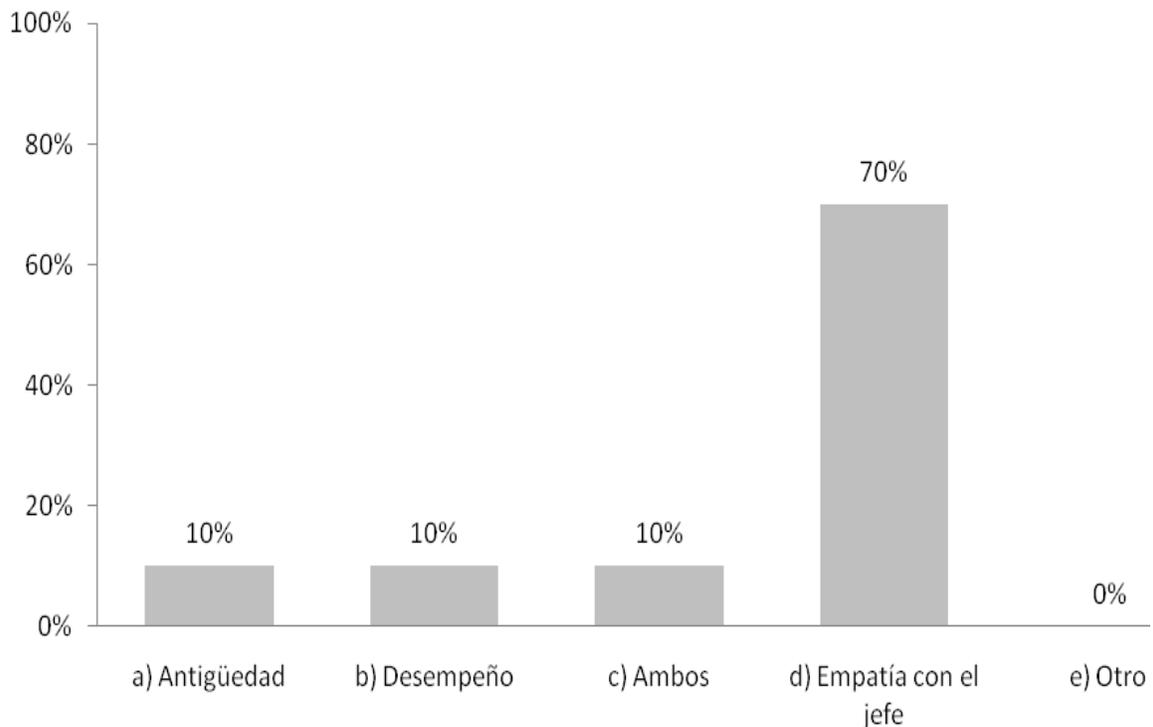
Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Considerando el porcentaje más alto que se nos muestra en la gráfica, los empleados manifiestan que solo a veces reciben reconocimiento por parte de la empresa, esto se relaciona directamente con el hecho de que el reconocimiento por parte de dicha empresa se determina mensualmente de una manera unánime mediante los jefes de cada área y el gerente donde se postulan trabajadores con características específicas que sea puntual, amable, trabajador etc. Sin embargo es importante hacer mención que es subjetivo ya que no se mide por productividad sino por la empatía que tengan los jefes con estas personas, lo cual comentan los trabajadores les crea una inconformidad con este reconocimiento, el cual se realiza públicamente y una bonificación por \$200.00.

30.5.- Que aspectos consideran para las promociones laborales.

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Antigüedad	1	10%
b) Desempeño	1	10%
c) Ambos	1	10%
d) Empatía con el jefe	7	70%
e) Otro	0	0%
TOTAL	10	100%



Fuente: Encuesta Directa 2011

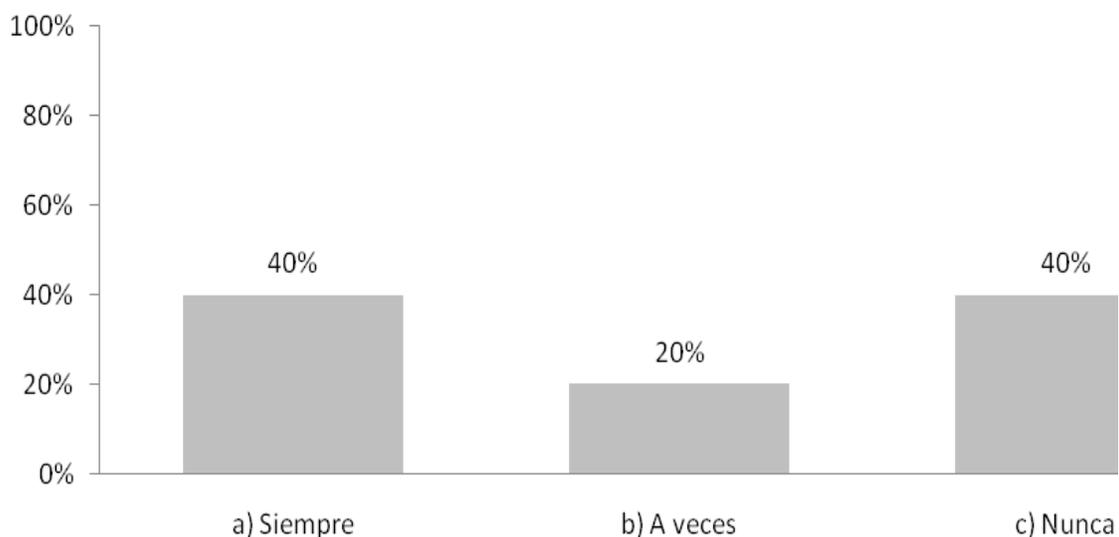
INTERPRETACIÓN

En la gráfica se nos indica que el porcentaje más alto sobre qué aspectos se consideran para las promociones laborales dentro de la empresa se dan por tener empatía con el jefe, consultando algunas de las políticas de dicha empresa se observa que se tiene que contar con varios requisitos para una promoción o cambio

de puesto, los cuales son antigüedad mayor a 6 meses, promedio de 2.5 en evaluación de comportamiento, no contar con asesorías (actas administrativas), y ser proactivo. Retomando la gráfica los trabajadores en ningún momento indican que necesariamente se toman en cuenta estos requisitos al contrario manifiestan, que para que se puedan realizar un cambio de área tiene que ver como sea la relación con su jefe inmediato o con el gerente de la unidad. Analizando lo mencionado podemos concluir que en variadas ocasiones los cambios son subjetivos y esto genera una inconformidad con el personal, la cual pueden estarlo manifestando con falta de interés para realizar las actividades, enojo, frustración etc. Esta situación puede llevar a desencadenar al desarrollo del estrés laboral en el trabajador.

30.6.- Exposición a riesgos físicos:

CONCEPTO	FREC.ABSOLUTA	FREC.RELATIVA
a) Siempre	4	40%
b) A veces	2	20%
c) Nunca	4	40%
TOTAL	10	100%



Fuente: Encuesta Directa 2011

INTERPRETACIÓN

Los trabajadores manifiestan en un porcentaje alto que están expuestos siempre y a veces a riesgos físicos, esto se debe a que es una tienda de autoservicio por lo cual la operación de la unidad es muy compleja, ya que en muchas áreas incluye el manejo de montacargas para el acomodo de mercancía a una altura considerable, y la mercancía se manipula directamente en el piso de ventas, en primer lugar es riesgoso para las personas que lo manejan ya que puede caer mercancía o anaqueles completos así como para las personas que pasen por el lugar. También las áreas de perecederos están expuestos a maquinaria pulso cortante y altas temperaturas como son los hornos de cocción, freidoras y a su vez líquidos peligrosos para el laborado de esta maquinaria, hay que mencionar que en esta

empresa toda la mercancía se maneja por paquetes de alto volumen. Retomando varias de las gráficas anteriores podemos mencionar que el pago que ellos reciben no es redituable para el riesgo físico al que se exponen día con día dentro de la empresa, también es importante mencionar el tiempo extra que se quedan a laborar estas personas sin checar este tiempo, si ellos sufren un accidente durante estas horas la empresa no se hará responsables de las lesiones que sufra el trabajador ya que se encuentran fuera de su jornada de trabajo, y si embargo los trabajadores se quedan a continuar con sus actividades ya que se lo solicitan los jefes inmediatos.

6.5.- ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La empresa que se retomó para la realización de ésta investigación se clasifica como de servicio y es internacional ya que es una cadena de tiendas de capital extranjero y privado.

De acuerdo a los componentes que conforman a la empresa se menciona particularmente el factor humano como uno de los más importantes, sin embargo este debe de cumplir con ciertos conocimientos, habilidades y actitudes para desarrollar su trabajo, al igual que la empresa tiene que contar con elementos para el desarrollo de las actividades como el tener una calidad de vida en el trabajo para que el personal realice sus actividades de una mañanera favorable. En este análisis se presentan los resultados que se obtuvieron del instrumento a aplicado a los trabajadores de dicha empresa.

Prestaciones sociales: Es importante el retomar la ley federal de trabajo que rige tanto al patrón como al empleado. Todo trabajador tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil, bajo condiciones que aseguren la vida, salud y un nivel económico decoroso para él y su familia. No pueden hacerse distinciones por raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social y se debe promover y vigilar la capacitación y adiestramiento del trabajador.

La Ley Federal del Trabajo dispone que en ningún caso las condiciones de trabajo puedan ser inferiores a las fijadas en la propia Ley.

La jornada de trabajo no puede exceder el máximo legal, de ocho horas para la diurna, siete para la nocturna y siete y media para la mixta.

En relación con las prestaciones sociales que se otorgan legalmente por la ley son las siguientes: Vacaciones, Prima vacacional, Aguinaldo, IMSS, Reparto de utilidades, Pago de días festivos laborado, Descanso, Prima dominical, Pago de horas extras, sin embargo es importante comentar que dentro de la empresa los

empleados conocen todas las prestaciones legales a las que tienen derecho, y algunas de ellas son superiores a las establecidas en la Ley, como es el aguinaldo ya que se les otorga 30 días de salario, ellos comentan que esto es un motivo durante todo el año para continuar dentro de la empresa y sin embargo otras de las prestaciones no se les respeta como es el pago del tiempo extra, y al contrario si ellos registran ese tiempo extra se les sanciona con una asesoría (acta administrativa), lo que es incongruente ya que se les pide no retirarse de la empresa hasta que terminen sus actividades pero deben de checar su hora de salida laboral correspondiente aun que continúen dentro de la empresa.

La empresa también les otorga prestaciones adicionales como son: Vales de despensa, Vales de transporte por la cantidad de \$10.00, Membresía por el tiempo que duren laborando dentro de la empresa y un bono de productividad anual que se les otorga si logran el objetivo de venta anual, los trabajadores se encuentran satisfechos con estas prestaciones extra que se les otorga como trabajadores ya que pueden tener acceso a la tienda como clientes por el hecho de poseer una membresía.

Por otra parte los trabajadores cuentan con un sueldo mensual en promedio de \$2800.00 a \$4300.00 lo cual no les alcanza para satisfacer sus necesidades básicas lo cual es un motivo de preocupación ya que no cuentan con calidad de vida.

Es importante retomar que al trabajador no se le respetan todas las prestaciones de ley como es el pago de horas extra, esto le causa inconformidad ya que sus jornadas de trabajo son excesivas y no se le está remunerando por el trabajo adicional que realiza dentro de su área de trabajo, al igual que los sueldos a los que están sujetos los trabajadores son insuficientes para que ellos puedan solventar sus gastos de una manera favorable, por lo cual el empleado está presentando síntomas del síndrome de estrés laboral ya que se encuentra sometido a preocupación por su sueldo.

Situación laboral: Desde el inicio de los tiempos, el hombre ha expresado una serie de expectativas sobre el concepto de Calidad de Vida en el Trabajo y aunado a esto, también ha establecido la relación con la satisfacción laboral; basándose en esta consideración debemos necesariamente conceptualizar la Calidad de Vida en el Trabajo, el cual materializa una complejidad debido a las series de indicadores que se involucran en dicho concepto, entre los que podemos mencionar: niveles de ingreso, salud ocupacional, calidad del medio ambiente laboral, basamento jurídico, satisfacción laboral, identificación organizacional, bienestar social de los trabajadores, etc.

Los trabajadores que laboran en esta empresa tienen entre 25 a 35 años de edad, en su mayoría se encuentran casados o divorciados lo cual les incluye el aportar económicamente al ingreso de su casa, cuentan con una antigüedad de 4 a 6 años y con una duración de 3 años en su actual puesto en el que ellos se encuentran insatisfechos ya que realizan varias actividades y funciones que no les corresponden por que sus jefes inmediatos se las delegan. Es importante hacer mención que en su mayoría de estas personas tienen una edad mayor a los 25 por lo cual les obliga que piensen en buscar una estabilidad laboral para poder llegar a tramitar un crédito infonavit y así contar con un patrimonio, esto lo relacionamos directamente con la antigüedad que tienen en la empresa.

La mayoría de las personas que trabajan en esta empresa tienen una escolaridad de nivel medio y medio superior por lo cual comentan que es complicado que ellos encuentren trabajo con su escolaridad, sin embargo algo que les motiva a continuar trabajando es que cuentan con un contrato de base.

Es importante mencionar que los trabajadores están siendo incongruentes ya que ellos comentan que no cuentan con capacitación por parte de la empresa ya que solo reciben un curso de inducción por parte de recursos humanos y posteriormente no se les capacitan para realizar sus actividades, por esta razón se encuentran insatisfechos e inconformes para poder desarrollar su trabajo.

El trabajador presenta el síndrome del estrés laboral ya que no está satisfecho con las condiciones laborales en las que se encuentra por que no es capacitado para realizar sus actividades, al igual que tiene jornadas de trabajo excesivas y se expone frecuentemente a riesgos físicos lo que está repercutiendo directamente a su estado de salud.

Ambiente laboral: El ambiente laboral, se caracteriza por ofrecer enriquecimiento y participación en decisiones relacionadas con su puesto de trabajo y con la organización, especialmente con el clima organizacional; además le proporciona un empleo estable, ingresos y beneficios adecuados, trato justo y respetuoso, un sitio de trabajo sano, seguro y la garantía de la satisfacción de sus necesidades fundamentales. Este ambiente laboral adecuado se logrará si la organización auspicia los mecanismos de mejoramiento, con base en las necesidades e intereses de los empleados.

El trabajador o mejor dicho el factor humano dentro de la empresa es indispensable para que la empresa llegue a lograr sus objetivos, por esta razón el trabajador debe de contar con un ambiente armonioso que incluye buenas relaciones interpersonales entre compañeros y jefes inmediatos, comunicación, compañerismo por parte de los integrantes de la empresa etc.

Si el trabajador no muestra confianza dentro de su entorno de trabajo con dificultad llegara a tener una relación favorable con sus compañeros y jefe inmediato.

Los trabajadores presentan una comunicación regular ya que manifiestan que la comunicación con sus jefes y la delegación de las actividades son inadecuadas, los trabajadores no se encuentran apoyados ni por sus jefes y compañeros ya que el ambiente es poco favorable y solidario dentro de las áreas de trabajo, lo cual les genera varios síntomas del estrés laboral como son preocupación, inseguridad, miedo, Dificultad para decidir, aislamiento etc.

Tomando en cuenta todos estos síntomas es importante comentar que si el trabajador continúa sometido a este ambiente laboral puede desencadenar a que cuando él desee incorporarse a futuros trabajos le sea más difícil ya que el síndrome de estrés lo está afectando tanto física y socialmente.

Repercusiones en la salud: Las repercusiones que sufre el ser humano ante el estrés son diversas ya que se manifiesta en la persona afectando su estado de salud y su contexto social, de tal manera que comienza la incomunicación familiar y social, al igual que la violencia en las familias por el hecho de llegar estresados del trabajo y lo manifiestan en mal humor, aumento de actividades en las que involucre alguna adicción y menor índice de tolerancia con las personas que lo rodean, y sobre todo un aumento en enfermedades físicas.

Es importante el tomar en cuenta que el estado de salud de las personas que laboran en una empresa debe de ser excelente ya que es una parte necesaria de la calidad de vida de un trabajador.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propongan

El estado de salud de los trabajadores es regular ya que los trabajadores manifiestan deterioro en su estado de salud y síntomas del estrés como son: fatiga, molestias en el estómago, dolor de cabeza, dolores articulares, trastornos de sueño y taquicardia, el trabajador no se encuentra en óptimas condiciones de salud esto lo está deteriorando en sus actividades laborales y en actividades personales.

La manera en la que solucionan su estado de salud los trabajadores es mediante medicamento y en muchas ocasiones con nada ya que no cuentan con dinero para solventar este gasto.

Hay que retomar que los trabajadores manifiestan que ellos trabajan jornadas excesivas y se exponen constantemente a riesgos físicos, y esta situación está repercutiendo directamente en su estado de salud.

Repercusiones en los aspectos sociales y emocionales: La Calidad de Vida en el Trabajo se basa en el principio que los trabajadores son humanos que deben ser desarrollados; el trabajo debe tener una concepción positiva cuyo objetivo sea el enaltecer el aspecto humano del trabajador, permitiendo que él mismo pueda desempeñar otros roles tales como: padre, cónyuge, familia, etc., ya que el trabajo con sentido netamente humano, lleva consigo lo mejor para el trabajador en todas las áreas que afectan a su discurrir en la organización, lo cual trae como consecuencia que se requiere disponer de ciertos indicadores, en el sentido de mantener un equilibrio entre el trabajador, la organización y el ambiente.

Es importante retomar que debido a diversas causas de un contexto emocional y social, las personas son más vulnerables a desarrollar el síndrome de estrés.

El estrés es producto de una inadaptación a una sociedad competitiva entre las exigencias excesivas de trabajo y la sociedad, en donde influyen aspectos emocionales del contexto socioafectivo para que se desarrolle en la persona, y que este tenga repercusiones psicológicas y fisiológicas con su medio.

Tomando en cuenta esta información se relaciona directamente con las repercusiones sociales que están presentando los empleados de esta empresa como son: preocupación, depresión, tristeza, dificultad para decidir, inseguridad, pensamientos negativos de sí mismo y aislamiento, ya que estos síntomas los están presentando frecuentemente los trabajadores, y les generó el desarrollo del síndrome de estrés laboral.

Ausentismo: Los trabajadores en esta empresa pocas ocasiones se incapacitan por motivos de estrés laboral ya que esto incluye una disminución en su salario, lo cual lo llevara a la alteración de sus ingresos y con el sueldo que ellos perciben difícilmente asistirán al médico o pedirán incapacitarse.

Sin embargo es importante retomar que si estas personas están presentando el síndrome de estrés laboral tienen que ser atendidas adecuada y oportunamente ya que puede generarle un trastorno irreversible afectando física y socialmente a la persona.

Para la empresa es importante que las personas se encuentren en óptimas condiciones para que realicen sus actividades, sin embargo en el resultado de esta investigación podemos detectar que al factor humano no se le está dando la importancia que tiene dentro de la misma y se le observa como un objeto de producción dejando de lado su calidad de vida.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y tomando en cuenta los objetivos planteados en esta investigación, se presentan las siguientes conclusiones:

En el objetivo general planteado de esta manera: **“Identificar las condiciones laborales que existen dentro de la empresa sams club Uruapan, para determinar la influencia que existe para que el empleado presente el síndrome de estrés laboral”**. Se identificó que influyen directamente las condiciones laborales a las que está sometido el personal de esta empresa para que haya desarrollando el síndrome de estrés laboral.

El primer objetivo específico es: **“Conocer las condiciones laborales en las que se encuentran los empleados”** se analizaron las siguientes condiciones a las que están expuestos los trabajadores:

- Puesto
- Antigüedad
- Capacitación
- Sueldo
- Actividades que realizan
- Relaciones con compañeros y jefe inmediato
- Comunicación
- Estado de salud actual

Del segundo objetivo: **“Destacar las condiciones laborales que influyen dentro de la empresa para que se desarrolle el síndrome de estrés laboral”**, se detectaron que las condiciones que están afectando directamente al trabajador son las siguientes:

- Sueldos insuficientes para cubrir sus necesidades básicas
- Jornadas laborales excesivas
- Poco reconocimiento por parte de la empresa
- Mala relación con el jefe inmediato

- Liderazgo inadecuado por parte de los jefes
- Falta de capacitación para sus puestos

Con respecto al tercer objetivo que es **“Localizar a los empleados que manifiestan repercusiones físicas y sociales propias del síndrome de estrés laboral”**, se identifico que las repercusiones que están presentando, son las siguientes:

- Fatiga
- Molestias en el estómago
- Dolor de cabeza
- Dolores articulares
- Trastornos de sueño
- Taquicardia
- Preocupación
- Depresión
- Tristeza
- Dificultad para decidir
- Inseguridad
- Pensamientos negativos de sí mismo
- Aislamiento entre otros.

Por último retomando la hipótesis que nos menciona que “Las condiciones laborales de la empresa sams club influyen para que el trabajador desarrolle el síndrome de estrés laboral” es importante señalar que la hipótesis es aprobada ya que las condiciones laborales a las que se encuentra sometidos dentro de la empresa están influyendo directamente para que este haya desarrollado el síndrome de estrés, como es el sueldo ya que es insuficiente para que los trabajadores cubran sus necesidades básicas, así como el poco compañerismo y el mal liderazgo que existe por parte de los jefes inmediatos entre otras, esta situación está influyendo directamente para que se presente el síndrome de estrés laboral en los trabajadores de la empresa.

PROPUESTA

1.- Denominación del proyecto

“Proyecto de técnicas y estrategias para la canalización del estrés, dirigido a los trabajadores de la empresa Sams club que presentan síntomas del síndrome de estrés laboral de la ciudad de Uruapan Mich”.

2.- Descripción Del Proyecto

El proyecto de técnicas y estrategias para la canalización del estrés, dirigido a los trabajadores de la empresa Sams club que presentan síntomas del síndrome de estrés laboral, como una propuesta de intervención para la canalización del estrés laboral ofreciéndoles alternativas para mejorar su calidad de vida, esto a su vez llevara a que el trabajador sea más productivo en sus áreas de trabajo. Este proyecto se llevará cabo en un campamento durante un fin de semana, con un horario de 9 de la mañana a 6 de la tarde durante dos días.

En el proyecto se estará manejando con un objetivo: Canalizar el estrés laboral de los trabajadores, mediante técnicas y estrategias, con la finalidad de disminuir los síntomas del síndrome de estrés laboral en los empleados de sams club. Dicho proyecto se estará desarrollando con los trabajadores que presentan síntomas del síndrome de estrés dentro de la empresa Sams club Uruapan, el cual contará con varias actividades de esparcimiento dentro de un entorno de la naturaleza como son: Ponencias por especialista en el tema de estrés, actividades físicas, de calidad, organización de administración del tiempo y trabajo en equipo.

3.- Justificación

El ser humano, por naturaleza, ante un estímulo exterior responde con una reacción, y ante las exigencias que el medio hace diariamente sobre el ser humano, la respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones negativas producidas en nuestro cerebro que afectan nuestra vida diaria, nuestro cuerpo y todas las tareas que realizamos haciendo que nuestro desempeño no sea el esperado y viviendo a diario un estado de tensión del que no podemos salir.

Todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente se engloban en un solo término que conoceremos como "estrés laboral" o síndrome de estrés laboral.

Es importante hacer mención que en la investigación que se realizó con las personas que presentan síntomas del síndrome de estrés laboral, arroja que los trabajadores no cuentan con las condiciones laborales necesarias para poder realizar sus actividades lo que genera desequilibrio entre el medio laboral que lo rodea y la persona, las consecuencias que se presenta en las personas que están presentando este síntomas del síndrome de estrés son las siguientes: fatiga, molestias en el estomago, dolor de cabeza, dolores articulares, trastornos de sueño, taquicardia, preocupación, depresión, tristeza, dificultad para decidir, inseguridad, pensamientos negativos de sí mismo y aislamiento entre otros.

Los trabajadores comentan que se encuentran insatisfechos con varias de las condiciones laborales a las que están sujetas por parte de la empresa, como es sus jornadas de trabajo excesivas, poca comunicación con sus jefes inmediato, falta de compañerismo en sus áreas y que no se les capacita en sus áreas, es importante hacer mención que los trabajadores se encuentran insatisfechos con el trabajo que realizan actualmente

Es importante el tomar en cuenta que la situación del desarrollo del síndrome de estrés laboral que se está presenta en nuestra actualidad y en esta empresa va en aumento, por esta razón es importante el hacer algo para ofrecerle condiciones laborales de calidad la cual por consecuencia les estará dando una mayor calidad de vida al trabajador, ya que los desequilibrios que sufren por las presiones a las que esta sometido en su trabajo durante y después de las jornadas laborales afectan directamente su calidad de vida por ello es importante llevar un proyecto dirigido a los trabajadores de la empresa (Sams club) encaminado a disminuir los síntomas del estrés laboral y la canalización adecuada de las presiones del entorno la laboral a la que están sujetas por la operación de la empresa, hay que tomar en cuenta que si no se atienden debidamente estas repercusiones del estrés, estará repercutiendo directamente en el trabajador ya que presentara trastornos físicos y sociales en la

persona e indirectamente repercutirá en la empresa con problemas como el ausentismo, rotación en la plantilla, bajo rendimiento laboral, accidentes, repercusiones en la salud del empleado, incapacidades y conflictos laborales.

El proyecto de técnicas y estrategias para la canalización del estrés laboral estará en caminado a disminuir los síntomas del síndrome de estrés, que están afectando al trabajador como a la operación de la empresa, ya que si esta en un estado de tranquilidad y armonía el empleado trabajara de una mejor manera y será más productivo.

El proyecto ofrece beneficios a la empresa ya que tendrá menos posibilidades que el trabajador tenga ausentismo debido al estrés laboral y se disminuirá la rotación en la plantilla de la empresa por la misma situación evitando las incapacidades que tienen un alto costo para la empresa y sus utilidades, al igual que si el trabajador está concentrado en su trabajo disminuyen los accidentes de trabajo ayudando a evitar los riesgos de trabajo, también se tendrá un mayor rendimiento y motivación de los empleados para realizar sus labores ya que se sentirá como parte de la empresa ya que se le estará dando la oportunidad de que participe en un campamento realizado pensando en la situación en la que se encuentra. Las actividades recreativas en este caso el campamento disminuirá los síntomas del estrés de los trabajadores que presentan el síndrome del estrés, ya que se les capacitará para que canalicen su estrés en actividades o pasatiempos saludables. Ambas partes serán beneficiadas directa e indirectamente por el proyecto, como empresa tendrán personas que trabajaran con más eficiencia y calidad, así como los trabajadores gozaran de un tiempo para ellos en el campamento.

4.- Objetivos

General

Canalizar el estrés laboral de los trabajadores, mediante técnicas y estrategias recreativas con la finalidad de disminuir los síntomas del síndrome de estrés laboral en los empleados de sams club.

Específicos

- Informar al trabajador sobre el síndrome de estrés laboral.
- Que el trabajador identifique las técnicas y estrategias para la canalización del estrés laboral.
- Que el trabajador canalice las tensiones laborales a través de técnicas y actividades recreativas.
- Que el personal participe en las actividades que se realicen en el campamento.

5.- Metas

- Informar al 100% del trabajador sobre el síndrome de estrés laboral.
- Que el trabajador conozca alternativas de atención para la canalización del estrés laboral.
- Que el trabajador canalice las tensiones laborales por medio de actividades recreativas.
- Que el 80% del personal aprenda vivencialmente mediante las actividades que se realicen en el campamento.

6.- Funciones y Actividades

FUNCIONES DE T.S.	ACTIVIDADES
Investigación	Identificar las personas que presentan mayor ausentismo, accidentes laborales, bajo rendimiento, enfermedad, depresión, aislamiento etc. por causa del estrés laboral.
Gestión	Pedir apoyo económico a los directivos para la realización del evento De los recursos humanos para las ponencias. Gestionar el espacio para la ejecución del proyecto.
Evaluación	Se evaluará durante todo el transcurso del proyecto, para conocer como se está desarrollando el mismo.
Organización	Dirigir el proceso del proyecto mediante la organización del campamento.
Planeación	Realizar el programa de las actividades a realizar. Planeación de los tiempos Intervenciones de los participantes
Coordinación	Coordinación con los ponentes y el personal que tendrá intervención en el proyecto.

7.- Especificación de los recursos

a) Recursos humanos

Trabajadores de la empresa Sams club

Trabajadora social.

Ponentes de los temas

b) Recursos materiales

Rotafolios

Carpetas

Lapiceros

Hojas blancas

Trofeos

Gafete

c) Recursos técnicos

No se utilizará ninguno por el momento en el proyecto.

8.- Calendarización

Nombre del proyecto: Proyecto de técnicas y estrategias para la canalización del estrés laboral, dirigido a los trabajadores de la empresa Sams club que presentan síntomas del síndrome de estrés laboral de la ciudad de Uruapan Mich”.

Objetivo: Disminuir los síntomas del síndrome de estrés laboral, mediante técnicas y estrategias en un campamento, para la canalización adecuada y oportuna del estrés que presentan los trabajadores.

ACTIVIDADES	JUNIO	JULIO	
	30	2	3
Presentación del proyecto al equipo gerencia	x		
Organización de horarios para la participación de los trabajadores en el campamento	x		
Salida al campamento		x	
Inauguración del proyecto		x	
Dinámica (Rompe hielo)		x	
Sensibilización del tema			
Exposición del tema (Estrés, Causas, Síntomas y repercusiones)		x	
Aromaterapia		x	
Descanso		x	
Masaje		x	
Descanso Cena (fogata)		x	
Exposición (formas de canalización del estrés)			X
Descanso (Desayuno)			
Reality en equipo			X
Risoterapia			X
Descanso (Comida)			X
Sesión de yoga			X
cierre del proyecto (Evaluación final)			X

9.- Presupuesto

Recursos	Concepto	Cantidad	Costo unitario	Costo real	Ahorro por gestión
Recursos Humanos	Trabajador social	1	\$1500.00	\$1500.00	\$1500.00
	Especialista	1	\$2000.00	\$1000.00	\$1000.00
	Terapeutas	4	\$1200.00	\$4800.00	\$4800.00
Recursos Materiales	Rotafolio	1	\$80.00	\$80.00	\$0.00
	carpeta	10	\$45	\$450.00	\$0.00
	lapiceros	10	\$2.00	\$20.00	\$30.00
	Hojas blancas	50	\$.5	\$25.00	\$25.00
	trofeos	2	\$90.00	\$180.00	\$180.00
Total Parcial				\$8055.00	
Gastos Imprevistos				\$300.00	
Total Del Proyecto				\$520.00	

CARTA DESCRIPTIVA

NOMBRE DEL PROYECTO: "Proyecto de técnicas y estrategias para la canalización del estrés laboral, dirigido a los trabajadores de la empresa Sams club que presentan síntomas del síndrome de estrés laboral de la ciudad de Uruapan Mich".

RESPONSABLES DEL PROYECTO: Angélica Mendoza Hernández **FECHA DE LA SESION:** _____

OBJETIVO: Presentar el proyecto al equipo gerencial de sams, para dar a conocer el proyecto de actividades recreativas y para la disminución del síndrome de estrés laboral y la importancia del mismo.

FECHA	HORA	TEMA /ACTIVIDAD	OBJETIVO	NOMBRE DE LA DINAMICA	MATERIAL DE APOYO	PONENTE
02/07/2011	09:00	Inauguración del campamento	Que se inicie con las actividades recreativas	Ninguna	Ninguna	L.T.S
02/07/2011	09:30	Dinámica	Que el personal participante se conozca y se sienta en confianza	Rompe hielo	Pelota	L.T.S
02/07/2011	10:00	Sensibilización del tema	sensibilizar al personal sobre el tema del estrés	Ninguna	Rotafolio	Especialista
02/07/2011	11:00	Exposición del tema de Estrés: -Causas, -Síntomas y trastornos - Repercusiones físicas -Repercusiones sociales	Que el personal identifique las consecuencias de el síndrome de estrés laboral	Ninguna	Rotafolio	Especialista
02/07/2011	13:00	Aromaterapia: Se dará a través de una dilución en agua caliente, para así que el vapor del agua mezclado con las esencias se absorban por medio del aparato respiratorio	Que el trabajador se relaje y canalice el estrés, mediante la aspiración directa de los aromas, a través del sentido del olfato.	Ninguna	Aceites de esencias	Terapeuta
02/07/2011	15:00	Descanso (Comida)		Ninguna	Ninguna	
02/07/2011	17:00	Masaje	Que el trabajador disminuya las tenciones musculares mediante un masaje	Ninguna	Crema corporales y aceite, toallas e incienso	Masajista
02/07/2011	19:00	Descanso (Cena) -:fogata,	Que los participantes convivan	Ninguna	Guitarra	L.T.S

		-asar bombones -tocar la guitarra				
03/07/2011	09:00	Exposición (formas de canalización del estrés): -pasatiempos - yoga - masajes - hidroterapia - aromaterapias - risoterapias -deporte etc.	Que el trabajador conozca las diferentes formas de canalizar el estrés laboral	Ninguna	Rotafolio	Especialista
03/07/2011	11:00	Descanso (Desayuno)				
03/07/2011	12:00	Reality en equipo: Dinámica de formación de equipos, costales, carrera, escalar, realización de porra etc.	Fomentar en los trabajadores el trabajo en equipo	Realitys	Pañuelos, costales	L.T.S
03/07/2011	14:00	Risoterapia: La Risoterapia es una hermosa puerta para lograr la relajación, abrir nuestra capacidad de sentir, de amar, de llegar al silencio, al éxtasis, a la creatividad, sencillamente utilizando la risa como camino. Se utilizan técnicas que ayudan a liberar las tensiones del cuerpo y así poder llegar a la carcajada, entre ellas: la expresión corporal, el juego, la danza, ejercicios de respiración, masajes, técnicas para reír de manera natural, sana, que salga del corazón, del vientre, de un modo simple como los niños.	Que el trabajador canalice el estrés laboral mediante una forma divertida de risoterapia, permitiéndose disfrutar del arte de reír.	Ninguna	Disfraces	Especialista
03/07/2011	16:00	Descanso (Comida)				
03/07/2011	17:00	Sesión de yoga: -LA RELAJACION -LA RESPIRACION -LAS POSTURAS llamadas ASANAS -LA CONCENTRACION EL DESPRENDIMIENTO INTERIOR	Que el trabajador encuentre el equilibrio y bienestar y la unidad del cuerpo y alma, desde una simple relajación hasta la búsqueda espiritual o "meditación"		Tapete	Especialista
03/07/2011	19:00	cierre del proyecto (Evaluación final)	evaluar el proyecto	Ninguna	Cuestionario	L.T.S

10.- Indicadores de evaluación

En el desarrollo del proyecto de actividades recreativas, para disminuir el estrés laboral en Sams club, dirigido a las personas que trabajan dentro de la misma. Se utilizará la evaluación informativa ya que ésta se realiza durante el desarrollo de un proyecto y sirve específicamente para retroalimentarlo, por lo tanto se aplica durante la ejecución del mismo.

MOMENTOS Y CORTES EVALUATIVOS (FINAL)

Específicamente en este proyecto se realizara un corte evaluativo que se desarrollara el final.

- Asistencia
- Actitud durante las actividades
- Entusiasmo que demuestren por que se siga llevando a cabo el proyecto

Indicadores a utilizar en la evaluación final

- Conocimientos sobre el síndrome de estrés
- De qué manera canalizaran los síntomas de estrés laboral después del campamento.
- Actitud durante las actividades del proyecto

BIBLIOGRAFIA

LIBROS:

ANDER EGG EZEQUIEL (1999) **Introducción al trabajo social**, Argentina, Humanista.

CANO, A. (2007) **La Naturaleza del Estrés**, Editorial trillas, México.

CHIAVENATO ADALBERTO (2003) **Gestión del Talento Humano**, Editorial McGraw-Hill, Colombia.

ESPINOZA VALLE, VÍCTOR ALEJANDRO. (2002) **Procesos Políticos Regionales y Estudios de Administración Pública**, Editorial McGraw Hill Madrid, España.

FRENCH, WENDELL. (1996) **Desarrollo Organizacional**, Editorial Prentice Hall, México.

GIBSON, IVANICEVICH, DONELLY. (1996) **Las Organizaciones**, Editorial McGraw Hill, España.

GONÇALVES, ALEXIS P. (1997) **Dimensiones del Clima Organizacional**, Editorial SLC, Brasil.

KAPLAN, R. S. Y D. P. NORTON. (1997): **El Cuadro de Mando Integral**, Editorial Gestión 2.000, España.

KISNERMAN, NATALIO (1983) **Salud pública y trabajo social**, Editorial rialp, España.

MARTÍNEZ LÓPEZ, Mercedes y Pedro Rafael Camacaro. (1999) **Concepto Calidad de Vida en el Trabajo**, Caracas.

MÉNDEZ VENEGAS JOSÉ (2004) **Estrés laboral o síndrome de 'burnout'**, Editorial Pediatr, México.

PEIRÓ, J. M., SALVADOR, A. (1992) **Desencadenantes del Estrés Laboral (1ª. ed.)**, Editorial UDEMA S. A, España.

PEIRÓ, J. M., SALVADOR, A. (1993) **Control del Estrés Laboral (1ª. ed.)**, Editorial UDEMA S. A, España.

REYES PONCE AGUSTÍN (2001) **Administración de empresas Editorial trillas**, México.

ROBBINS, STEPHEN Y OTROS. (1999) **Fundamentos de Administración**, Editorial Prentice Hall, México.

SANCHEZ ROSADO, Manuel (2004) **Manual de trabajo social**, Editorial Plaza y Valdés, México,
Santos, J. A. Diccionario del Retcambio.

REVISTAS:

LA JORNADA, 08-JULIO-2010 EN MÉXICO, profundo deterioro de las condiciones laborales México.

NERY GUADALUPE, Antologías de actualización y conceptualización de trabajo social, 2001:7

TERAN, MARGARITA (Octubre –Diciembre del 1990) Perfil del trabajo social n° 44 universidad autónoma de México.

LEY FEDERAL DE TRABAJO 2006, Trillas México.

PAGINAS WEB

<http://es.wikipedia.org/wiki/Emoci%C3%B3n>

<http://www.monografias.com/factor humano>

<http://www.udv.edu.mx>

http://es.wikipedia.org/wiki/Condiciones_de_trabajo

<http://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>

<http://www.elergonomista.com/consecuenciasestres.htm>

<http://www.gueb.org/motivacion/Estres-Laboral>

http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm

<http://www.medicosecuador.com>

<http://www.monografias.com/trabajos14/relac-laboral/relac-laboral.shtml>

<http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml#causas>

<http://www.monografias.com/trabajos44/factor-humano-empresa>

<http://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ency/article/003211.htm>

<http://www.promonegocios.net/.../empresa-definicion-concepto.html>

http://www.sinestres.info/tipos_de_estres/

http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/fact_psicosoc.htm

http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm

wikipedia.org/wiki/Empresa

ANEXO 1 (OPERACIONALIZACIÓN DE HIPÓTESIS)

Variable	Indicadores	Índices
<p>Condiciones laborales</p> <p>Son un área interdisciplinaria relacionada con la seguridad, la salud y la calidad de vida en el empleo.</p> <p>Se refiere a los elementos que debe de tener una empresa para el desempeño de las actividades del trabajador como es seguridad, salud y calidad de vida.</p>	1.-Prestaciones sociales	<p style="text-align: center;"><u>Legales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Salarios -Vacaciones -Prima vacacional -Aguinaldo -IMSS (afore/infonavit) -Reparto de utilidades -Pago de días festivos -Prima dominical -Pago de horas extras <p style="text-align: center;"><u>Adicionales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -Vales de despensa -Vales de transporte -Membresias -Bono de productividad
	2.-Situación laboral	<ul style="list-style-type: none"> -Edad -Puesto -Antigüedad -Capacitación -Funciones -Responsabilidades -Horario de trabajo
	3.-Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> -Tipo de comunicación -Compañerismo -Relación con los compañeros

Variable	Indicadores	Índices
<p>Síndrome de estrés laboral</p> <p>Se define como la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a su conocimiento y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación creando conflictos entre el medio y el trabajador.</p> <p>El estrés laboral es el producto de una inadaptación del empleado con el medio laboral que lo rodea.</p>	<p>1.-Repercusiones en la salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Dolor de cabeza -Dolores articulares -Trastornos de sueño -fatiga -Hipertensión/ Hipotensión
	<p>2.-Repercusiones en los aspectos sociales y emocionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Relación familiar -Relación con los compañeros -Depresión -Aislamiento -Miedo -Frustración
	<p>3.-Ausentismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Faltas justificadas y justificadas -Frecuencia de faltas -Motivos de faltas

a) Adecuada

b) Inadecuada

La motivación que realiza es:

a) Excelente

b) Buena

c) Mala

EMPRESA

Con que frecuencia se realiza el reconocimiento:

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

Que aspectos consideran para las promociones laborales

a) Antigüedad

c) Ambos

e) Otro ¿Cuál?

b) Desempeño

d) Empatía con el jefe

25.- De la siguiente lista elige que condiciones laborales influyen para el desempeño de tus actividades:

Exposición a riesgos físicos:

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

Tu jornada de trabajo es:

a) Adecuada

b) Inadecuada

c) Excesiva

Qué actividad física requiere tu puesto:

a) Normal

b) Regular

c) Excesiva

El ambiente laboral es:

a) Favorable

b) Poco favorable

c) Conflictivo

El trabajo es:

a) Solidario

b) Poco solidario

c) No solidario

26.- ¿Las Políticas de la empresa te han creado algún conflicto?

a) Si ¿Cual?

b) No

27.- ¿Con respecto al puesto que desempeñas actualmente dentro de la empresa, como te encuentras?

a) Satisfecho ¿Por qué?

b) Insatisfecho ¿Por qué?

SALUD

28.- ¿Cómo consideras tu estado de salud actualmente?

a) Buena

b) Regular

c) Mala

29.- ¿En los últimos 6 meses has faltado por motivos de salud?

a) Si ¿Por qué motivo?

b) No

30.- Elige de la siguiente relación si has presentado alguno de estos síntomas físicos en los últimos 6 meses:

Síntomas	Frecuentemente	Esporádicamente	De qué manera lo solucionas
a) Sudoración ()			
b) Taquicardia ()			
c) Molestias en el estomago ()			

