



Facultad de Derecho y Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

## **INVESTIGACION DESCRIPTIVA, CORRELACIONAL Y LA INFLUENCIA DE LA ORGANIZACION EN LOS TRABAJADORES DE VELARDE HNOS. S.A. VALPARAISO**

“INFORME FINAL DE SEMINARIO DE TITULO PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO  
DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TITULO PROFESIONAL DE ASISTENTE  
SOCIAL”

CÉSAR GUERRA VILLALOBOS  
THANNIA MORALES VÁSQUEZ  
JANETTE OLIVARES MELLA  
DANIEL RAMÍREZ BEIZA

**PROFESOR GUÍA:** DR. MAURICIO URETA BERNAL

**2 0 1 4**

## AGRADECIMIENTOS

*Al finalizar esta etapa académica, doy mis sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que de una u otra forma participaron de este arduo proceso y que con sus palabras, compañía y apoyo contribuyeron a cumplir esta meta.*

*En primer lugar, agradecer a mi compañero de vida Rodrigo, quien con su amor y entrega me ha dado la fuerza para continuar y creer en mis capacidades, no solo durante el proceso de Seminario de Título sino que durante toda mi vida académica.*

*Un reconocimiento especial a mis compañeros de tesis quienes formaron parte fundamental de este proceso, que sin sus palabras y motivación no hubiese sido posible alcanzar tan anhelado proyecto.*

*Janette Olivares Mella*

*Quiero agradecer fundamentalmente a mis padres María y Juan por haberme dado la oportunidad de educarme, por su entrega, paciencia y amor en cada etapa de mi vida, por los importantes valores que me han entregado y por su ejemplo de buenas personas.*

*A mi hermano por su orientación explícita e implícita entregada.  
Y a mi Amor Fernanda Cueto por alentarme a superarme en conocimientos y como persona. A su paciencia y sobre todo a su infinito amor.*

*César Guerra Villalobos*

## AGRADECIMIENTOS

*En este momento tan importante en mi vida, en donde comienza a cerrarse un largo ciclo, quisiera expresar mis agradecimientos a quienes han sido parte de este proceso.*

*En primer lugar a mis padres, que con su apoyo incondicional han estado presentes desde el principio de mi carrera y me han motivado a seguir adelante a pesar de las adversidades a las que nos hemos enfrentado.*

*Quisiera agradecer también a mi pololo, fiel compañero, que con su optimismo y paciencia me ha acompañado en este largo proceso.*

*A toda mi familia, sin la cual no podría haber logrado todas mis metas.*

*Y finalmente a mi ángel guardián, quien me acompaña día a día, gracias nonita por darme la fortaleza para seguir adelante.*

*Jhannia Morales Vásquez*

*A la memoria de mi hermano Ricardo...*

*Daniel Ramírez Beiza*

## INTRODUCCION

El siguiente proyecto de tesis tiene como tema central el Estrés Laboral y la Organización, se caracteriza por ser de tipo investigativo, cuantitativo y correlacional. Dicha investigación se llevó a cabo en una empresa de elaboración y producción de alimentos “Velarde Hernos. S.A. Valparaíso”.

La metodología del presente proyecto se conforma en primer lugar por el planteamiento del problema, en este punto se hace una breve reseña sobre el estrés en la actualidad, como también las preguntas de investigación que guiarán el proceso investigativo y las futuras conclusiones. Luego se continúa con los objetivos de investigación compuestos por dos objetivos generales y sus respectivos objetivos específicos. Otro punto importante que desarrollara en nuestro proyecto lo compone la justificación de la investigación, la cual se analiza con una fundamentación que describe los aspectos globales del tema de investigación y de la empresa.

Todo lo anterior nos lleva al marco de referencia, en este apartado se describen características específicas de la empresa contenidas en el marco institucional, así como también las teóricas e información que respalda nuestra investigación y que nos permitirán interpretar más adelante los resultados. El proyecto de tesis continúa con la formulación de las hipótesis, las cuales serán confirmadas o refutadas con el procesamiento de la información, punto que también es presentado en nuestro proyecto. Por último se analizarán los datos obtenidos a través de la aplicación de encuestas a los trabajadores, estableciendo frecuencia de resultados y cruce de variables, permitiendo el desarrollo de conclusiones y finalizando con un plan de mejora para una futura aplicación en la empresa, si lo estimaran conveniente. Esperamos que sea de su agrado el presente proyecto de tesis.

## ÍNDICE

| Capítulos   | Página    |
|---|-----------|
| Agradecimientos                                   | 2         |
| Introducción                                      | 4         |
| <b>Capítulo 1: Problema de investigación</b>      | <b>7</b>  |
| 1. Planteamiento del problema                     | 8         |
| 1.2 Formulación del problema                      | 8         |
| 1.3 Objetivo general de investigación             | 9         |
| 1.4 Objetivo general del proyecto N° 1            | 10        |
| 1.5 Objetivo general del proyecto N° 2            | 10        |
| 1.6 Fundamentación                                | 11        |
| <b>Capítulo 2: Marco Institucional</b>            | <b>14</b> |
| 2. Antecedentes generales                         | 15        |
| 2.1 Antecedentes históricos                       | 16        |
| 2.2 Recursos institucionales                      | 17        |
| 2.3 Estructura normativa                          | 18        |
| 2.4 Productos                                     | 19        |
| 2.5 Estructura organizacional                     | 19        |
| 2.6 Organigrama                                   | 22        |
| <b>Capítulo 3: Marco Teórico</b>                  | <b>23</b> |
| 3. Definición de trabajo                          | 24        |
| 3.1 Organización                                  | 25        |
| 3.2 Estrés  | 36        |
| 3.3 Estrés laboral                                | 38        |
| 3.4 Causas del estrés laboral                     | 40        |
| 3.5 Consecuencias del estrés laboral              | 42        |
| 3.6 Relación del estrés laboral y la organización | 43        |
| 3.7 Peligros relacionados al estrés laboral       | 44        |
| 3.8 Efectos del estrés laboral                    | 46        |
| 3.9 Prevención del estrés laboral                 | 48        |
| 3.10 Consideraciones Comité Paritario de Chile    | 51        |
| 3.11 Síndrome de Burn Out                         | 53        |
| <b>Capítulo 4: Diseño de la investigación</b>     | <b>57</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| 4. Enfoque de investigación   | 58        |
| 4.1 Alcance de la investigación                                       | 59        |
| 4.2 Hipótesis   | 61        |
| 4.3 Hipótesis secundarias   | 61        |
| 4.4 Unidad de análisis, población y muestra                           | 62        |
| 4.5 Dimensión cuantitativa  | 62        |
| 4.6 Consideraciones éticas  | 63        |
| 4.7 Técnicas de recolección de datos                                  | 64        |
| 4.8 Criterios para la adecuada aplicación del instrumento de medición | 65        |
| 4.9 Fase prueba piloto  | 66        |
| <b>Capítulo 5: Procesamiento de la información</b>                    | <b>68</b> |
| 5. Operacionalización de variables                                    | 69        |
| 5.1 Categorización de variables                                       | 78        |
| 5.2 Resultados Instrumento Aplicado                                   | 80        |
| 5.3 Análisis e interpretación de datos                                | 81        |
| 5.4 Análisis de la hipótesis  | 82        |
| 5.5 Análisis de resultados  | 83        |
| 5.6 Hipótesis secundarias   | 93        |
| 5.7 Preguntas de investigación  | 95        |
| Conclusiones  | 103       |
| Plan de mejora  | 113       |
| Bibliografía  | 118       |
| Anexos  | 122       |



## **CAPÍTULO Nº 1**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente se encuentra en la palestra de los medios de comunicación y del colectivo de las personas, que el organismo conecta la dimensión externa (aquello que es evidente y sintomático) y aquello que es interno (aquellos problemas subyacentes al ser) están interconectados, debido a esto, enfermedades de corte psicológico o problemas sociales, adquieren una relevancia mayor en la conciencia de la salud y los estilos de vida de las personas. Entonces vemos que enfermedades como el estrés son una realidad actual, en la cual las personas toman conciencia de la cantidad de energía que están entregando día a día, superando su misma capacidad de regenerarlas. Es por esto que en situaciones altamente demandantes de nuestro capital humano, como el trabajo, genera una nueva condición ya definida como “estrés laboral”, o en el peor de los casos “Burn Out, o síndrome del quemado”. En este contexto, como equipo seminarista, decidimos realizar una investigación con el fin de conocer el nivel de estrés de los trabajadores de la empresa Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso, la cual ofrece la oportunidad de profundizar en dos sectores distintos del trabajo, el sector secundario y el terciario, permitiendo generar los conocimientos necesarios y un plan de mejora dirigido a las áreas vulnerables de la problemática, así como también apoyar a los trabajadores y a la organización.

### **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

A continuación se presentarán las preguntas de investigación de acuerdo al problema descrito anteriormente.

1. ¿Qué síntomas somáticos son predominantes del estrés laboral en los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso?

2. ¿Qué elementos psicológicos de la encuesta son predominantes del estrés laboral en los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso?
3. ¿Qué síntomas sociales son predominantes del estrés laboral en los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso?
4. ¿Qué elementos de las exigencias influyen más en los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso?
5. ¿Qué elementos de las normas influyen más en los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso?
6. ¿Qué elementos de las relaciones verticales influyen más en los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso?
7. ¿Qué elementos de las relaciones horizontales influyen más en los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso?

A continuación se presentarán los objetivos que guían nuestra investigación.

**1.3. Objetivo general de investigación:** Desarrollar una investigación basada en el estrés laboral y su relación con la organización formal e informal de los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso.

**1.4 Objetivos específicos:**

- 1.- Ejecutar una encuesta basada en el estrés laboral y organización laboral diseñada por el equipo seminarista a los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. durante el mes de septiembre del 2014.
- 2.- Cuantificar el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. y la influencia que las organizaciones tienen en éstos.
- 3.- Analizar los datos obtenidos a través del instrumento basado en el estrés laboral a fin de correlacionar aquellos elementos de la organización

que influyen o no, en los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. durante el mes de octubre del 2014.

### **1.5 Objetivo general del proyecto n°1:**

Conocer los elementos influyentes de las organizaciones (formal e informal) sobre los trabajadores dentro de la empresa Velarde Hnos. S.A. durante el II Semestre del año 2014.

- **Objetivos específicos:**

- 1.- Clasificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. durante el II Semestre del año 2014.
- 2.- Conocer la influencia de las organizaciones (formal e informal) sobre los trabajadores dentro de la empresa Velarde Hnos. S.A. durante el II Semestre del año 2014.
- 4.- Desarrollar un análisis descriptivo de los agentes estresores de la organización y el estrés laboral que producen en los trabajadores.

### **1.6 Objetivo General del proyecto n°2:**

Generar una propuesta de acción en base al estrés laboral determinada por la investigación realizada con el fin de reducir sus niveles en un plazo de seis meses.

- **Objetivos Específicos:**

- 1.- Clasificar elementos claves para la elaboración de una planificación de actividades basados en la investigación.
- 2.- Diseñar una planificación de acciones de mejora de la organización y el estrés laboral.
- 3.- Señalar los aportes que el trabajo social puede ofrecer a la empresa Velarde Hnos. S.A., reduciendo las condiciones de estrés laboral en un plazo de seis meses.

## 1.7 FUNDAMENTACIÓN

Actualmente en Chile se entregan alrededor de quinientas mil licencias médicas al año. La causa de estas pueden ser por enfermedad o accidente común, prórroga medicina preventiva, licencia maternal pre y post natal, enfermedad grave del hijo menor de un año, accidente del trabajo o trayecto, enfermedad profesional y patología del embarazo. Cada una de estas depende en su constitución por la persona trabajadora y/o por las condiciones laborales.

En los últimos años las licencias laborales relacionadas con la psiquis ha tenido un aumento considerable, por mencionar, desde el año 2008 los problemas psicológicos se convirtieron en la primera causa de incapacidad transitoria entre los beneficiarios del sistema público de salud. Esto se explica por la transición epidemiológica que está sufriendo Chile, propia de los países en desarrollo, evolucionando desde un perfil epidemiológico físico a uno mental. Según las estadísticas Santiago, la capital de Chile, se encuentra entre una de las capitales con mayor número de trastornos ansiosos y depresivos en el mundo, lo cual se ha traducido en un aumento explosivo en el consumo de antidepresivos. Asimismo en los últimos años se observa un aumento importante de patologías mentales en niños, jóvenes y adultos jóvenes. La mayor prevalencia de desórdenes emocionales y del comportamiento ha provocado parte importante del aumento en la cantidad de licencias médicas en Chile (Centro de investigación periodística).

A partir del ritmo de vida actual, rápido y vertiginoso donde pareciera que el éxito está basado en el dinero y la acumulación de bienes y servicios, sumado a un ambiente laboral deficiente con peligros en su desempeño y relaciones interpersonales escasamente provechosas y un nivel socioeconómico medio, medio bajo, resultarían ser claros desencadenantes de patologías y trastornos mentales.

Según el Plan de Salud Comunal de Valparaíso, el porcentaje de trastornos mentales en la población infantil asciende a 1,68%, en los adolescentes el porcentaje es de 6.43%, en los adultos una cifra importante de 15,51% y en los adultos mayores de 11,25%.

De acuerdo a todo lo anterior es posible centrarse en la empresa objeto de estudio del presente informe.

La empresa Velarde Hnos. S.A. es una empresa importadora y distribuidora de alto prestigio nacional e internacional. Esta cuenta con tres secciones importantes de trabajo, el área de “los mesones”, el área de envasado de maní y el área de la bodega. Cada una de estas áreas produce en distinta medida un nivel importante de estrés. En el área de los mesones, llamada así debido a que anteriormente existía una gran cantidad de mesones en donde se realizaba el envasado a mano, pero que en la actualidad fue modificado y reemplazado por maquinaria pequeña, quedando sólo dos mesones en el lugar; los trabajadores se encargan del envasado y revisión de productos que llegan a la empresa, esta sección es la que mantiene un mayor contacto interpersonal entre las personas, generando un tipo de estrés social. Curiosamente esta área es la que más presenta licencias médicas, liderándolas el género femenino. El roce activo y prolongado pareciera ser el factor principal de estrés en esta sección. El área de envasado de maní, es el lugar que presenta una mayor cantidad en estresores de nivel físico, el piso está mojado constantemente, el ruido llega a ser insoportable lo cual no permite mantener una conversación adecuada, el ritmo de trabajo es notoriamente alto y las exigencias a nivel de producción son altas. Los trabajadores que se desempeñan en este sector son aquellos de mayor antigüedad laboral, hecho importante a tomar en cuenta, ya que a pesar que las condiciones físicas en el lugar de trabajo, esta sección presenta un número bajo de licencias. Por último la bodega, es uno de los lugares más espaciosos del recinto, ya que antiguamente éste era un cine, estando en este sitio la galería. Esta área demanda un gran esfuerzo físico para los trabajadores,

al estar compuesta por productos de elevado peso los cuales muchas veces deben ser transportados de manera individual. Junto con esto, se evidencia un claro peligro para los trabajadores al quedar expuestos a una altura considerable cuando se suben a las escaleras para sacar los productos, o cuando se suben a los andamios con la misma finalidad. En esta sección al igual que la zona de envasado de maní, existe un alto grado de estrés laboral físico, pero a diferencia de la anterior, esta sección ha tenido más licencias médicas producto de los accidentes laborales, a consecuencia de los riesgos mencionados.

Por lo anterior, se advierte que a pesar de existir una zona con claros riesgos físicos para la salud de los trabajadores, estos riesgos no se traducen en una mayor cantidad de licencias médicas o accidentes de trabajo, por el contrario, las zonas en donde existe más contacto interpersonal y más roce entre las personas, son las responsables de generar un estrés elevado en los trabajadores dando lugar a las licencias médicas y ausentismo laboral.



## **CAPÍTULO Nº 2 MARCO INSTITUCIONAL**

## 2. MARCO INSTITUCIONAL

### 2. Antecedentes generales

**Nombre:** Velarde Hnos. S.A.

**Tipo de Institución:** Empresa importadora y distribuidora con presencia en todo el país.

**Dirección:** San Martín 50 Valparaíso

**Visión:**

“Hacer de Velarde Hnos. S.A. una gran empresa del siglo XXI, entregando a los chilenos los mejores productos del mundo. Satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes. Desarrollando negocios con nuestros proveedores”.

### Objetivos comerciales

- Ventas: Crecimiento de 15% real a través de:
  - Aumento de ventas de marcas representadas.
  - Aumento de la cartera de clientes.
  - Inclusión de nuevos productos en clientes actuales.
  - Ampliación del portafolio de productos.
- Aumentar rentabilidad
- Reducción de gastos del 1% sobre ventas.

### Política integral de gestión:

Velarde Hnos. S.A., es una empresa que define los principios orientadores de su actuar basados en prácticas transparentes y éticas, y establecer procedimientos para que se apliquen en toda su gestión, está comprometida a mantener una política integral de gestión, que incorpora su compromiso con el medio ambiente, la seguridad, la salud ocupacional, calidad y responsabilidad social, en todas las operaciones de recepción de materia prima, preparación, procesamiento, manipulación, embalaje y despacho de sus productos.

Esta política es consistente y uniforme en todas las fases de los procesos bajo su administración, con el fin de alcanzar los mejores niveles de inocuidad, calidad y seguridad, en las operaciones, actuando con responsabilidad y ética con nuestro personal, entregando oportunidades de desarrollo en beneficio del trabajador y de sus familias, extendiendo la aplicación de éstos a nuestros clientes y proveedores.

Para cumplir con éxito esta política integral, la alta gerencia se compromete con:

- Asegurar que todos los procesos cumplan con los requisitos del cliente y otros requisitos que la organización suscriba, integrando de forma completa inocuidad, calidad, seguridad y protección al medio ambiente.
- Asegurar que se cumple con los requisitos legales asociados a la calidad del producto, los impactos ambientales, la salud y la seguridad en sus operaciones.
- Asegurar que se gestionan los niveles de satisfacción de los trabajadores.
- Asegurar que en cada proceso se fomenta la prevención para evitar la contaminación del medio ambiente, lesiones y enfermedades de sus trabajadores.
- Asegurar el mejoramiento continuo de la organización en su conjunto.
- Asegurar que se cumplirán los requisitos acordados con los clientes.

## 2.1 Antecedentes históricos

Velarde Hnos. S.A. fue fundada en el año 1948 por Armando Velarde Gómez, padre de los actuales socios, se encuentra dedicada al comercio internacional siendo importadora y distribuidora para todo Chile de múltiples productos de fama internacional. Principalmente productos alimenticios en conservas, chocolates y confites, helados, pop-corn,

comida mexicana, salsas, mezclas para tortas, jugos y néctares, bebidas alcohólicas, especias, aceites de oliva, vinagres y misceláneos, convirtiéndose en una empresa de alto prestigio por su seriedad y confiabilidad. Velarde Hnos. S.A. es una empresa familiar compuesta por más de cuatrocientas personas. Su casa matriz se encuentra en el puerto de Valparaíso, lugar donde se inició la compañía, y su centro de distribución para todo el país, así como el área de ventas y marketing se encuentran en la cuido de Santiago de Chile.

## **2.2 Recursos institucionales**

- **Materiales**

Velarde Hnos. S.A cuenta con una gran cantidad de recursos materiales como maquinaria, herramientas, implementos de trabajo, materia prima, insumos, entre otros.

Hablando de infraestructura, la empresa cuenta con una edificación de 1647 metros cuadrados ocupando toda una manzana. Se encuentra ubicada en el barrio puerto de la ciudad de Valparaíso y se distribuye en cinco pisos en los que se encuentran el subterráneo, planta de bodega, de producción, oficinas de gerencia, de administrativos y comedores, entre otros.

El lugar se puede dividir en dos, el edificio, que antiguamente era un teatro con un total de 1116 metros cuadrados y la planta de maní que se construyó hace unos años cubriendo 531 metros cuadrados.

- **Humanos**

La dotación de trabajadores en la empresa es de casi trescientas personas, las cuales se concentran principalmente en la casa matriz de Valparaíso y la sucursal de Santiago, ocupando diversos cargos que van desde los gerentes, jefes de departamentos, administrativos, supervisores, personal de manutención, operarios de producción hasta el personal de aseo.

- **Financieros**

En la actualidad, Velarde Hnos. S.A. pertenece a tres socios con un 33% cada uno.

Como sociedad anónima, sus titulares lo son en virtud de una participación en el capital social a través de títulos o acciones.

Los accionistas no responden con su patrimonio personal de las deudas de la sociedad, sino únicamente hasta la cantidad máxima del capital aportado.

La constitución de esta sociedad establece la responsabilidad legal de la organización por separado, y limita la de los integrantes o agentes individuales.

### **2.3 Estructura normativa (normas o leyes guías)**

La empresa se orienta en dos normativas, que serán señaladas a continuación:

- **Ley 19.300 de bases del Medio Ambiente**

#### Objetivos

- Dar un contenido concreto y un desarrollo jurídico a la garantía constitucional.
- Crear una institucionalidad nacional CONAMA - COREMAS.
- Crear instrumentos de gestión ambiental.
- Disponer de un cuerpo legal de referencia.

- **Decreto Supremo N° 594**

- Establece las condiciones sanitarias y ambientales básicas que deberá cumplir todo lugar de trabajo, sin perjuicio de la reglamentación específica.
- La empresa está obligada a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores que en ellos se desempeñan, sean éstos dependientes directos suyos o lo sean de terceros contratistas que realizan actividades para ella.

## **2.4 Productos**

En esta empresa nos encontramos con una diversidad en los productos que se envasan, como el maní, condimentos, frutos secos, chocolates, alcaparras, productos deshidratados, palitos cocktail, entre otros.

## **2.5 Estructura organizacional**

En la planta de producción se encuentran los siguientes cargos, los cuales comprenden diferentes funciones:

- Jefe de planta: Responsable de dirigir y controlar las operaciones y funciones propias de las operaciones de la planta de producción. Dependiendo este cargo del gerente de operaciones.

Algunas de las funciones correspondientes al cargo son planificar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades operativas y administrativas de la planta, velando por el cumplimiento de los volúmenes de producción, calidad del producto, costo de fabricación y plazos de entrega. Así como también establecer métodos y procedimientos que

aseguren la realización eficiente del trabajo de producción. A su vez es su labor supervisar y controlar las actividades del personal de acuerdo a las funciones asignadas, en forma tal que se cumplan oportunamente, con los requerimientos de cada uno de los puestos del área a su cargo.

- Jefe control de calidad: Responsable de dirigir y controlar las operaciones de control de calidad en la línea de producción. Dependiendo este cargo del gerente de operaciones.

Algunas de las funciones correspondientes al cargo son ejecutar y coordinar las actividades de control de calidad de todas las etapas del proceso. Programar y ejecutar muestreos diarios para evaluar la calidad de los productos en planta de producción. Así como también supervisar al personal a su cargo y establecer métodos y procedimientos que aseguren la realización eficiente del trabajo, dentro de las normas internas de la empresa.

- Supervisor HACCP (Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control): Encargada de resguardar el correcto cumplimiento de los requerimientos y procedimientos del sistema HACCP vigente en la organización, en todas las actividades propias del área de producción. Dependiendo este cargo del jefe de planta.

Algunas de las funciones correspondientes al cargo son supervisar las funciones desempeñadas por los operarios, supervisores y personal de producción en general, verificando que la totalidad de la producción se realice bajo principios HACCP. Así como también apoyar en la planeación de acciones correctivas de los procedimientos operativos cuando se requiera o estén afectando la inocuidad del producto.

- Encargado de mantención: Cargo operativo del área de mantención. Dependiendo este cargo del jefe de producción.

El responsable es el encargado de realizar las obras de mantención a ejecutar, mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipos

utilizados en producción. Tiene a cargo al personal eléctrico y mecánico de la planta de producción y gestiona la compra de repuestos.

- Supervisor de producción: Responsable de dirigir y controlar las operaciones y funciones propias de las operaciones de la planta de producción durante un turno de trabajo. Dependiendo este cargo del jefe de planta.

Algunas de las funciones correspondientes al cargo son ejecutar y controlar las actividades operativas y administrativas de la planta, velando por el cumplimiento de los volúmenes de producción, calidad del producto, costo de fabricación y plazos de entrega, durante el turno a su cargo. Así como también determinar, solicitar y coordinar oportunamente los requerimientos de materiales, insumos y suministros para el desarrollo de las labores propias de las operaciones de la planta procesadora.

- Asistente control de calidad laboratorio: Responsable de ejecutar las actividades de inspección de calidad en forma selectiva de los productos durante el proceso de elaboración en planta, de acuerdo a los procedimientos establecidos. Dependiendo este cargo del jefe de control de calidad.

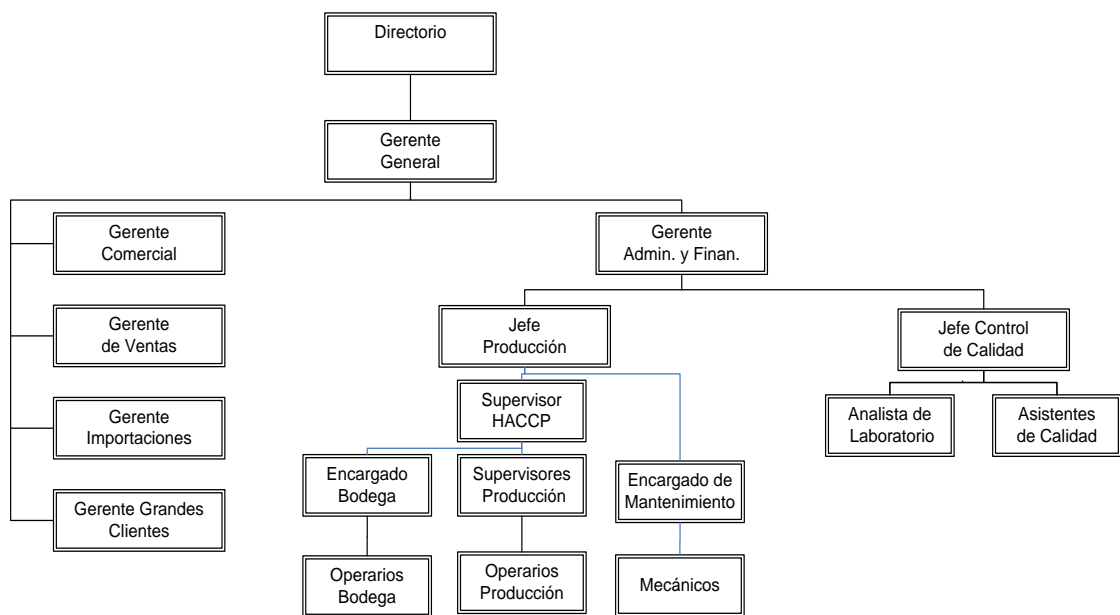
Algunas de las funciones correspondientes al cargo son registrar en formularios estándar los resultados de los procesos de verificación de calidad, comparar muestras con estándares prefijados, controlar la documentación generada en su función, emitir informes del seguimiento de la calidad, con propuestas de medidas correctivas, mantenerse informado de nuevas técnicas, normas y procedimientos concernientes a la empresa y su función.

- Operario de producción: cargo operativo del área de producción y bodega de materias primas. Dependiendo este cargo del jefe de planta y producción.

Las funciones correspondientes al cargo son efectuar la elaboración diaria de los distintos productos que son procesados en planta y realizar

labores de producción tanto en mesones o máquinas y/o aseo tendientes a la mantención de la limpieza en la planta y bodega.

## 2.6 Organigrama



Cuadro 2.1 Perteneciente a la empresa Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso.



## **CAPITULO Nº 3**

### **MARCO TEÓRICO**

De acuerdo y en base a nuestra investigación, este trabajo se enmarca en dos ejes fundamentales, siendo el primero la concepción de trabajo, y sus ramificaciones; y el segundo eje corresponde al término organización y sus derivados, los cuales nos ayudarán a desarrollar el tema principal en el cual encauzamos nuestra investigación, la que está basada en el estrés.

### **3. Definición de trabajo**

“Es un conjunto coherente de operaciones humanas que se llevan a cabo sobre la materia o sobre bienes inmateriales como la información, con el apoyo de herramientas y diversos medios de trabajo, utilizando ciertas técnicas que se orientan a producir los medios materiales y servicios necesarios a la existencia humana” (López, 2009).

Este concepto ha tenido una evolución histórica a través de los años, en occidente por ejemplo para la cultura greco-romana, el trabajo era asociado a una actividad marginada para esclavos o pobres, que debían escapar a su situación de indigencia a través del desarrollo de labores.

En la edad media el trabajo fue asociado a un oficio, que promovió el desarrollo de artesanos y agricultores feudales, quienes se encargaban del desarrollo de las actividades, los cuales seguían perteneciendo a clases sociales pobres, sin embargo se va construyendo un valor moral al trabajo que le entrega mayor prestigio.

En el renacimiento y posteriormente en la era industrial, el trabajo es más apreciado, ya que este promueve la generación de riquezas y cambio social, “Para Martín Lutero el trabajo constituía una necesidad de ganarse el sustento, significaba una vocación, ejercer una profesión de la manera más perfecta posible, y por esa causa propuso la abolición de la mendicidad, considerada un mal social, aconsejando en su lugar “hacer trabajar” a esas personas (López, 2009).

Para Marx Weber es a partir de estos cambios que comienza a practicarse una “ética del trabajo”, que valoriza la vida de los seres humanos en este mundo, justifica el beneficio económico resultante del trabajo y del comercio, convierte en virtudes la austeridad en el consumo y la propensión al ahorro, llevando al extremo esa lógica, se pasa así a llevar la idea de “trabajar para vivir” a “vivir para trabajar”. La posesión de riquezas como resultado del trabajo intenso, un signo de predisposición a hacer algo productivo de ellas, El trabajo pasa a ser percibido como algo importante de la vida terrenal, dado que su resultado constituye la fuente del ahorro y la riqueza (López, 2009).

En la modernidad un concepto destacado es propuesto por Marx “El acto de auto-elaboración o auto-objetivación del hombre” y luego “como conformador de valores de uso, como el trabajo útil, el trabajo es una condición de existencia del hombre independientemente de todas las formas posibles de sociedad, en una necesidad natural, eterna, por cuya mediación, es posible el metabolismo entre el hombre y la naturaleza, es decir, la vida humana (López, 2009).

No es posible entender en toda su profundidad el concepto de trabajo, sin tener en consideración el concepto en donde se observa en mayor plenitud el concepto trabajo, el cual pasamos a analizar.

### **3.1 Organización**

Un análisis reconocido de este concepto, es el que expuso Parsons, según este autor, las organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas), construidas en forma deliberada o reconstruidas para alcanzar fines específicos .De esta definición se pueden desprender varios autores, como Chester Barnard, el cual lo define como “sistemas conscientemente coordinados de actividades o fuerzas de dos o más personas” (Rodríguez, 2008).

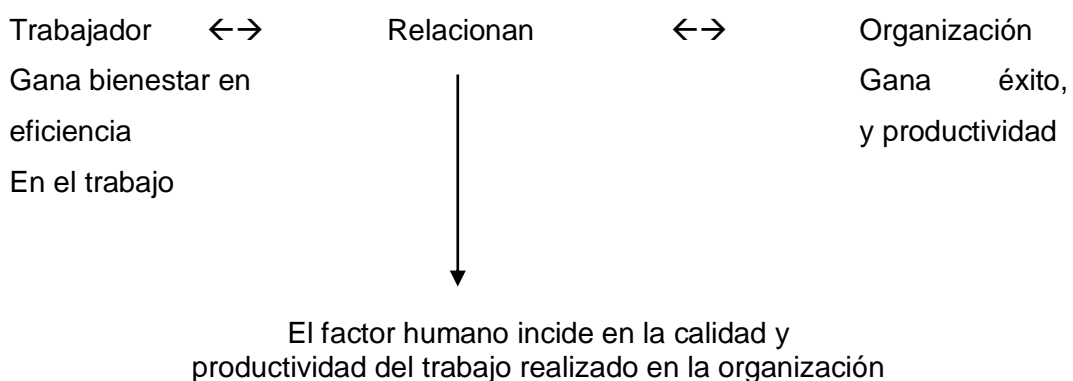
Las características, destacadas por los autores, son las señaladas a continuación:

Para Parsons una organización parecía ser un grupo de personas, para Barnard las actividades de estas personas son el elemento constituyente del sistema organizacional. Parsons estima que las organizaciones son sistemas sociales, es decir, subsistemas de la sociedad (Rodríguez, 2008).

Luhmann afirma que las organizaciones son sistemas sociales de tipo propio, caracterizados por su capacidad de condicionar la pertenencia. El sistema organizacional demanda comportamientos muy específicos de sus miembros (Rodríguez, 2008).

La organización considera a la sociedad como el sistema más amplio que la limita.

La relación entre el trabajador y la organización de esta relación depende por un lado: el éxito, la eficiencia y la productividad y por otro el bienestar en el trabajo (Rodríguez, 2008).



Cuadro 3.1 elaboración propia

Del siguiente cuadro, se desprende otro tema importante de analizar, la doble contingencia organización, la cual “se refiere a la coordinación entre las reglas y reglamentos que la organización ha establecido y los comportamientos de los miembros”.

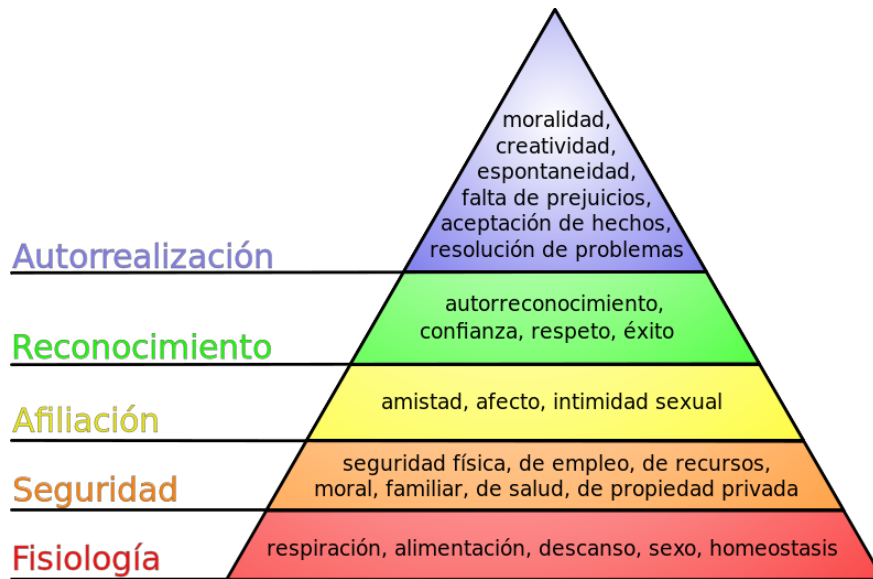
Produce que las reglas no se cumplan a cabalidad pero las personas tampoco actúan como mejor les place.

- La motivación es una herramienta cada vez más importante para conseguir que la organización pueda trabajar esta doble contingencia.
- Según Luhmann el agradecimiento es un sentimiento motivador, motiva el servicio por recibir agradecimiento y retribución, en los sistemas elementales pero que en los complejos no es tan así, aunque genera igual una actitud de agradecimiento a quien me favoreció sobre las demás personas (Rodríguez, 2008).

Por lo tanto, considerando que la motivación es un tema relevante, para nuestra investigación, es necesario analizar algunas de las teorías motivacionales existentes.

Siendo las teorías más notorias las desarrolladas por las siguientes escuelas:

- Escuela clásica de administración: Según Taylor y Fayol el hombre racional orientado por la necesidad de escapar del hambre y de aumentar sus ganancias (Rodríguez, 2008).
- Escuela de relaciones humanas: Motivaciones del hombre variadas y complejas, hay que incentivar la pertenencia y el buen rendimiento.
- Según Maslow: Solo las necesidades insatisfechas son motivadoras y la motivación humana en una jerarquía de necesidades (Rodríguez, 2008), lo que se grafica en el cuadro 4.2 y 4.2.1



Cuadro 3.2 Teoría de las necesidades de Maslow (Rodríguez, 2008).

- 1.- Las necesidades fisiológicas no pueden ser postergadas por largo tiempo
- 2.- Las necesidades son infinitas y los recursos finitos.

En cambio el autor Frederick Herzberg, se refiere a las necesidades como dos factores, evitar el dolor y crecer psicológicamente (Rodríguez, 2008). Lo que se resume en el siguiente cuadro.

Teoría de los dos factores de Herzberg

| <b>Factores de Higiene Extrínsecos<br/>(Contexto)</b> | <b>Factores del Quehacer<br/>Intrínsecos (Labor en sí)</b> |
|---|--|
| <b>INSATISFACTORES</b>                                | <b>SATISFACTORES</b>                                       |
| Política administrativa                               | Logros   |
| Supervisión   | Reconocimiento   |
| Salario   | Trabajo en si  |
| Relaciones interpersonales                            | Responsabilidad  |
| Condiciones laborales                                 | Ascenso por méritos  |

Cuadro 3.2.1 Teoría de las necesidades de Maslow (Rodríguez, 2008).

Esta teoría señala que el salario no es un satisfactor, pero sí el trabajo por sí mismo, en una situación laboral precaria como en América Latina.

Otro autor, Douglas Mc Gregor, hace referencia a su teoría X y teoría Y: Divide a las personas en dos grupos según su naturaleza, para los cuales funcionan de manera distinta (Rodríguez, 2008), expresado en el cuadro 4.2.2.

| Teoría X   | Teoría Y   |
|--|--|
| 1 El ser humano rehúye del trabajo   | 1 El trabajo puede ser fuente de satisfacción y molestias  |
| 2 Los objetivos de la organización son diferentes a los individuos, para lograr su contribución los individuos deben ser estimulados, controlados y castigados | 2 Es posible que las personas se motiven por el trabajo. Pueden comprometerse con la tarea, la motivación no es solo económica |
| 3 El ser humano trata de evitar responsabilidades  | 3 El ser humano gusta asumir responsabilidades. Estas son un factor de motivación importante.                                  |
| 4 Los seres humanos prefieren ser dirigidos  | 4 La autodeterminación es un factor motivante para las personas  |
| Tipos de administración<br>Burocrática<br>Directiva<br>Controladora  | Tipos de administración<br>Participativa<br>Delegador<br>Autónoma y autocontrol  |

Cuadro 3.2.2 (Darío Rodríguez, 2008).

En cambio el autor, David McClelland, nos presenta su Teoría Logro, Poder, Afiliación: Enfocado en entender el comportamiento humano en la organización, tres necesidades motivan a los trabajadores en una organización (Rodríguez, 2008), explicado en el cuadro 4.2.3

| LOGRO   | PODER   | AFILIACION   |
|---|---|--|
| <p>Deseo de alcanzar objetivos difíciles, sobresalir y éxito</p> <p>Gustan asumir responsabilidades y requieren ser evaluados en su desempeño</p> <p>Se motivan por la exigencia, pero prefieren enfrentar desafíos que aunque difíciles puedan ser alcanzados.</p> | <p>El interés de influir sobre el comportamiento de los demás para orientar y controlar sus acciones.</p> | <p>Deseo de establecer relaciones emocionales positivas con los demás</p> <p>Persiguen la aceptación del otro</p> <p>Anhela la compañía y la amistad y rechaza el conflicto.</p> |

Cuadro 3.2.3 (Rodríguez, 2008).

La jefatura se requiere de una persona con una necesidad de poder media-alta con un equilibrio de las tres necesidades:

1. El poder lo incentivará a interesarse en coordinar y controlar el trabajo de otros.
2. El logro que hará que el trabajo se oriente a cumplir objetivos y metas.

3. La afiliación ayudará a manejar el clima laboral e incluir a todos los miembros de la organización.

Otro autor, que complementa la teoría de la Organización es Vroom, el cual desarrolla la teoría de las expectativas, la cual tiene énfasis en la relación esperada por la persona entre el esfuerzo y la satisfacción de sus anhelos (Rodríguez, 2008).

La relación entre: esfuerzo- metas personales se mediatiza en tres etapas:

- a) Relación esfuerzo-logro: Expectativa de un logro corresponde al esfuerzo invertido.
- b) Relación logro- recompensa: Expectativa de una relación clara y adecuada entre el logro obtenido, la evaluación recibida y las recompensas.
- c) Relación recompensa- metas personales: Expectativa de que las recompensas recibidas serán un medio adecuado para satisfacer las metas personales.

El individuo puede esforzarse por aumentar la productividad de su trabajo, pero porque ve en este aumento una etapa intermedia, un medio instrumental, para tener un objetivo personal.

Continuando con la anterior, también nos encontramos con la teoría del desarrollo a escala humana, la cual indica que un satisfactor puede contribuir a la satisfacción de diversas necesidades, a la vez una necesidad puede requerir diversos satisfactores para ser satisfecha.

- a. Las necesidades humanas son finitas, pocas y clasificables
- b. Las necesidades fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos

c. Lo que está culturalmente determinado, por lo tanto, no son las necesidades, si no los satisfactores de esas necesidades.

Por tanto las necesidades humanas, según Max-Neef, son tanto una carencia como una potencialidad, los satisfactores son formas de ser, tener, hacer y estar de carácter individual y colectivo, conducentes a la actualización de necesidades (Rodríguez, 2008).

En base a lo planteado anteriormente, se puede decir que existen dos tipos de organización, las cuales se conceptualizarán a continuación.

### **Organización Formal**

Es la organización racionalmente planificada.

### **Organización Informal**

Surgida en forma paralela a la organización formal como producto de las interacciones que espontáneamente ocurren entre las personas que han llegado a la organización (Rodríguez, 2008).

### **Teóricos de la Organización Formal**

Los teóricos de la organización formal procuran racionalizar la administración de personas. De esta manera acentúan la preocupación por los individuos y los grupos en la empresa, pues consideran que la función de los directores es fundamentalmente con el personal, no con máquinas.

Entre los exponentes más importantes de estas teorías señalamos a Fayol cuya influencia fue importante en Francia y Alemania, Urwick, que fue el principal difusor de Inglaterra, y Mooney, que lo fue en Norteamérica. Estos distintos autores, sistematizaron sus experiencias personales como dirigentes de grandes empresas (mineras, alimentarias y metalúrgicas) bajo la forma de teoremas fundamentales. Sus principios básicos se pueden sintetizar de la siguiente manera:

1. *El principio de la jerarquía estricta*, según el cual la autoridad y responsabilidad deben repartirse a lo largo de la organización, de

forma que sea intensa la influencia de las situaciones en lo alto de la escala, que disminuya a cada grado y que sea débil o nula en los niveles más bajos.

2. *El principio de unidad de mando*, que indica que solo se deben recibir órdenes de un superior distinguiendo las personas con mando directo (línea) de las del estado mayor (staff).
3. *El principio de excepción*, que señala a cada individuo unos límites a la delegación de poderes, solo para lo ordinario, debiendo preguntar lo extraordinario al jefe.
4. *El principio de ámbito de control*, según el cual nadie tiene capacidad para mandar sobre un número ilimitados de subordinados, cifrándose el máximo de subordinados directos en cinco o seis personas (Lucas, 2002).

### **Principios Universales para una organización formal.**

Un personaje importante en la teoría de la organización formal es Fayol, el cual postula una serie de principios universales dirigidos fundamentalmente a la organización de la estructura formal. La visión que supone de la empresa es esquemática, un tanto rígida y fría. La importancia de su enfoque esta tanto en los temas que trata como en los que, ignora (conflictos, sindicatos, grupos de trabajo, etc.).

1. **División del trabajo:** Reduce el número de objetos sobre los que recae la atención y, por tanto, una especialización que da lugar a una mayor productividad.
2. **Autoridad-Responsabilidad:** Consiste en la autoridad con derecho a dar órdenes.
3. **Disciplina:** Obediencia a las normas acordadas.
4. **Unidad de Mando:** Un agente no debe recibir órdenes más que de un solo jefe.

5. Unidad de Dirección: Un solo jefe y un solo programa para todas las operaciones que tiendan al mismo objeto.
6. Subordinación del interés individual al general: Los intereses de los individuos o grupos no deben prevalecer sobre los de la empresa.
7. Remuneración al personal: Es el precio a los servicios prestados.
8. Centralización: Cada empresa debe encontrar su equilibrio.
9. Jerarquía: Cadena de mando de arriba a abajo en todo el conjunto de la empresa.
10. Orden: Tanto material como social.
11. Equidad: Resultado de combinar la justicia con la benevolencia.
12. Estabilidad de empleo: Que resalta la importancia de la seguridad en el puesto de trabajo.
13. Iniciativa: Fomentar la iniciativa de los empleados dentro de los límites de los principios de autoridad y disciplina.
14. Espíritu de Cuerpo: La armonía y unión del personal es un gran bien para la empresa (Lucas, 2002).

## **Teoría Organización Informal**

### **El hombre organizativo de CH. Barnard.**

Para Barnard, la experiencia fundamental en las organizaciones es la presencia de la cooperación entre directivos y empleados.

La importancia del modelo de Barnard radica en que define la naturaleza de las organizaciones como sistemas de cooperación, en los que racionalidad y espontaneidad son igualmente protagonistas para la vida de las empresas (Lucas, 2002).

## **Eficacia y Eficiencia, principios de gestión.**

Barnad entiende que las empresas modernas han de incorporar no solo una racionalidad formal orientada a la eficacia, sino también y al mismo tiempo, una dimensión informal en la que se exprese el vitalismo propio de la existencia humana. Solo la unión de ambas dimensiones puede asegurar la supervivencia de las organizaciones humanas. “Las organizaciones informales se hallan dentro de todas las organizaciones formales. Estas son esenciales para el orden y la consistencia; aquellas, para la vitalidad. Ambas son fases de cooperación mutuamente reactivas, y ambas están en dependencia mutua”.

Esta unión de planificación formal y vitalismo individual en las organizaciones se apoya sobre cuatro pilares básicos que sostienen el edificio de cooperación. Estos cuatro pilares son: el sistema de incentivos, la definición de la autoridad, el papel de los grupos informales y la misión del directivo (Lucas, 2002).

A partir de lo anterior se hará hincapié en los grupos informales.

## **Grupos informales**

Las relaciones informales entre los empleados de la organización eran percibidas por el pensamiento burocrático fundamentalmente como un problema para la ejecución adecuada del diseño de las actividades formales. Barnard destaca los aspectos funcionales de la constitución de grupos informales en el seno de las organizaciones. Estos grupos son necesarios por decirlo de alguna manera para “ engrasar”, la maquinaria de la organización formal, para proporcionar comprensión y motivación en aquellas áreas en las que la organización es deficitaria. Dicho con otras palabras, tener amigos en el equipo de trabajo siempre es una ayuda para soportar la dureza de la tarea, o el mal humor del supervisor, facilita la creación de vínculos con la empresa de la que todos son miembros y favorece un clima de actitudes positivas que, al final redundan en un mejor desempeño del propio trabajo. Los grupos informales son los responsables de fijar las actitudes, entendimiento, costumbres y hábitos.

Actúan como agentes de socialización para los nuevos empleados y, por eso resultan necesarios para el funcionamiento de la organización formal.

Luego de analizar nuestros dos ejes fundamentales, debemos analizar el eje principal, que como ya señalamos es en el que se basa nuestra investigación, el cual profundizaremos a continuación.

### **3.2 Estrés**

El estrés es una enfermedad considerada como el mal del siglo XXI. Si no se sigue una terapia adecuada (deporte, relajación, mejor higiene de vida), puede desembocar en depresión, o incluso, en ciertas enfermedades no relacionadas directamente con el siquismo, como puede ser la úlcera gástrica.

El estrés ha sido investigado desde ya varios años, razón por la cual se pueden encontrar definiciones de esta enfermedad desde comienzos del siglo pasado. Es por esto que el año 1936 el médico austrocanadiense Hans Selye lo define como “una respuesta biológica inespecífica, estereotipada, y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico” (El estrés en la evaluación institucional).

Así mismo Thomas Holmes define al estrés en 1979 como “un acontecimiento-estímulo que requiere una adaptación por parte del individuo” (Editorial Mc Graw Hill).

Lazarus y Folkman psicólogos estadounidenses definen en 1980 al estrés como “una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Agustin Caruano).

Una definición bastante cercana a la realidad y a la vida cotidiana es la que proponen Selye y Cooper en 1956 y 1988 respectivamente, esta lo define como “un fenómeno adaptativo de los seres humanos que

contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida. La vida humana se da en un mundo en que el estrés es un fenómeno común y familiar. Ahora bien, lo que resulta negativo y llega a ser nocivo es que esa experiencia sea excesiva, incontrolada o incontrolable. Para constatar esa doble valoración del estrés algunos autores utilizan dos términos diferentes: "eustrés" y "distrés". Esta definición será abordada más adelante (Jorge Barrón).

También podemos encontrar la definición de estrés en el diccionario de la real academia española como “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves” (RAE).

Cabe agregar una definición realizada por una institución de reconocimiento mundial como lo es la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), esta lo define como “*el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción*” (El estrés en la evaluación institucional).

Retomando la definición propuesta por Selye en el año 1956 es necesario especificar sobre dos conceptos adicionales del estrés que cobran relevancia en la actualidad como lo son el “eustrés y distrés”.

El eustrés es el denominado “buen estrés”, indispensable para el desarrollo, el funcionamiento del organismo y la adaptación al medio; lo que representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa. La persona se manifiesta con placer, alegría, bienestar y equilibrio (El estrés en la evaluación institucional).

La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativa, con ganas de satisfacer ante el estresor. Es así que la persona puede manifestar y expresar su talento especial como así también su imaginación e iniciativa (El estrés en la evaluación institucional).

En resumen, el eustrés es un estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento, de las ejecuciones cognitivas que provee la motivación, el cual es indispensable para nuestro funcionamiento y para nuestro desarrollo (El estrés en la evaluación institucional).

Si las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, aún agradables, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegamos al distrés o mal estrés (El estrés en la evaluación institucional).

Citando a otro autor, este puede ser entendido como "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar" (El estrés en la evaluación institucional).

En base a las definiciones anteriores se puede entender el estrés como: aquella respuesta del organismo para enfrentar situaciones amenazantes, que ofrece el medio en el que se desarrolla el sujeto, para enfrentarlas y retomar un estado de normalidad. Este concepto a través de los años, ha sido entendido para confrontar las amenazas físicas que enfrentan los seres vivos, sin embargo, las personas al ser seres sociales, tienden a dimensionar las amenazas bajo sus propios criterios, fortalezas y capacidades el tipo y la cantidad de estrés que requieren según la amenaza.

El criterio por el que las personas definen las amenazas, se basa principalmente en la historia de vida, las fortalezas y las capacidades: la escolaridad, género, en el nivel socio-económico, el entorno social (redes de apoyo), las condiciones de salud en general, la seguridad social, las condiciones familiares. etc.

Teniendo en consideración lo anterior, el estrés tiene varias definiciones o ámbitos en que un sujeto se puede ver afectado, siendo

uno de estos ámbitos, el laboral, lo que nos lleva a definir esta derivación del estrés

### 3.3 Estrés laboral

El estrés laboral tiene varias definiciones, algunas de las cuales se señalan a continuación:

- 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 con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. (Ortega 1999).
- Otra definición es la que sigue: El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control (El portal de la seguridad, la prevención y la salud ocupacional de Chile).
- Así también se define el estrés laboral como la reacción que puede tener un individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (OMS, 2004).

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro; este pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en los que no se utilizan

suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador (OMS, 2004).

En términos generales, un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. Dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, (OMS, 2013), un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promueven la salud.

Estos pueden incluir la evaluación permanente de los riesgos para la salud, el suministro de información y capacitación adecuada en materia de salud, y la disponibilidad de estructuras y prácticas institucionales de apoyo que promuevan la salud. Un entorno laboral saludable es aquel en que la salud y la promoción de la salud constituyen una prioridad para los trabajadores y forman parte de su vida laboral.

### **3.4 Causas del estrés laboral**

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral.

El exceso de las exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay

pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan “peligros relacionados con el estrés”. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas (OMS, 2004).

## RESUMEN DE ESTRÉS

| Somático   | Psicológico  | Social  |
|--|--|---|
| Es un conjunto específico de respuestas funcionales, cuyo objetivo es permitir enfrentar una situación que un individuo reconoce como peligrosa para su integridad biológica o para su estabilidad social. | El estrés psicológico, que incluye el estrés sintomático, no depende del estímulo de alarma tal como se presenta, sino en la forma como el sujeto lo internaliza en su manera particular de procesarlo. Esto implica que la variabilidad psicológica de las personas frente al estrés depende de los propios recursos psicológicos con que cuente el sujeto para percibir el estrés. | 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. |

Cuadro 3.2.4 Adaptación de Libro del estrés de Universidad de Antofagasta, Tesis Psicología, 2001.

### 3.5 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

| Físicas  | Psíquicas   | Sociales  |
|--|---|---|
| <p>Las alteraciones físicas que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y alteraciones en el sistema inmune.</p> | <p>Entre los efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral se encuentran: la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.</p> <p>El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos. Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.</p> <p>Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.</p> | <p>Los efectos negativos del estrés laboral no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de los accidentes o incluso a la incapacidad laboral.</p> <p>El estrés induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo.</p> <p>Los costes ocultos, como son la ruptura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar.</p> <p>Hay que tener en cuenta que el riesgo de estrés laboral en las organizaciones lo indican la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas en los clientes, el empeoramiento de las relaciones humanas, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, de incidentes y accidentes, de quejas al servicio médico y del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos</p> |

Cuadro 4.2.5 Adaptación de Libro del estrés de Universidad de Antofagasta, Tesis Psicología, 2001.

### **3.6 Relación de Estrés Laboral y la Organización**

Sin duda alguna en todas las organizaciones se hace presente el estrés laboral, ya sea en las relaciones formales o informales.

En la organización formal es frecuente presenciar esta problemática en las relaciones que se generan entre directivos y empleados, laboralmente hablando. Esto puede suceder cuando las obligaciones propias del trabajo superan las capacidades de los trabajadores, así como también en la presión que pueden ejercer los jefes en el quehacer laboral y la disconformidad que puedan presentar los trabajadores, en cuanto a su remuneración, provocando agentes estresantes y posteriormente convirtiéndose estas situaciones acumulativas en lo que conocemos como estrés laboral. En algunas situaciones este puede ser considerado un fenómeno positivo, impulsando y estimulando a los subordinados a esforzarse para conseguir un buen resultado en sus labores o bien, algo negativo generando incluso el colapso y agotamiento en las personas que lo padecen.

Hablando ahora de la organización informal, se puede visualizar este problema en las relaciones interpersonales que se forman dentro de una empresa. La principal razón del estrés laboral en este caso son los dilemas y conflictos entre compañeros de trabajo o grupos dentro de este. Muchos son los casos que pueden presentarse, como diferencias de opinión, problemas en la ejecución de las actividades laborales, falta de compañerismo, chismes, entre otros, provocando quiebres en las relaciones o enfrentamientos que pueden llegar a tener graves consecuencias si no se solucionan a tiempo. A pesar de ser un dilema en las relaciones dentro de la organización, esto puede incidir directamente en el desempeño laboral y en la salud física y psicológica de las personas, afectando directamente el clima organizacional.

### 3.7 Peligros relacionados al estrés laboral

Es necesario señalar, que en las situaciones de estrés, se pueden observar peligros relacionados a las características del trabajo, las que se pueden apreciar en diferentes áreas, tales como:

#### 1. Características del puesto:

- Tareas monótonas, aburridas y triviales.
- Falta de variedad.
- Tareas desagradables.
- Tareas que producen aversión.

#### 2. Volumen y ritmo de trabajo:

- Exceso o escasez de trabajo.
- Trabajos con plazos muy estrictos.

#### 3. Horario de trabajo:

- Horarios de trabajos estrictos e inflexibles.
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal.
- Horario de trabajo imprevisible.
- Sistemas de turnos mal concebidos.

#### 4. Participación y control:

- Falta de participación en la toma de decisiones.
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Otro peligro, se encuentra directamente relacionado con el contexto laboral, específicamente en las perspectivas profesionales, estatus y salario, lo que se ve traducido en:

- Inseguridad laboral.
- Falta de perspectivas de promoción profesional.
- Promoción excesiva o insuficiente.
- Actividad poco valorada socialmente.
- Remuneración por trabajo a destajo.
- Sistemas de evaluación del rendimiento injusto o poco claro.
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto.

El rol que el trabajador ejerce en la entidad, puede incidir de forma negativa en estos, ya que, según la función que ejercen su papel puede ser:

- Papel indefinido.
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto.
- Tener a cargo otras personas.
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas.

Otro factor importante son las relaciones interpersonales, que pueden fomentar un clima peligroso, siendo los casos más frecuentes, los siguientes:

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo.
- Malas relaciones con los compañeros.
- Intimidación, acoso y violencia.
- Trabajo aislado o en solitario.

- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas.

Otro peligro, puede considerarse en la cultura institucional, traducida en:

- Mala comunicación.
- Liderazgo inadecuado.
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad.

Finalmente, la relación entre la vida familiar y la vida laboral, puede afectar peligrosamente en los casos de estrés, ya que se pueden presentar:

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar.
- Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares.
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales (OMS, 2004).

### **3.8 Efectos del estrés laboral**

Ahora bien, es de suma importancia aclarar o señalar los efectos del estrés laboral, tanto en el individuo, como en las entidades, lo que se expondrá en los siguientes párrafos.

El estrés afecta de forma diferente a cada persona; el estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la falta de asistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar.

Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas.

El estrés también puede afectar el sistema inmune, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las infecciones.

Cuando está sometido a estrés laboral el individuo puede estar cada vez más angustiado e irritable, es incapaz de concentrarse o relajarse, tiene dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones, disfruta cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este, se siente cansado, deprimido e intranquilo, tiene dificultades para dormir, sufre problemas físicos graves como cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastorno músculo-esquelético (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores), por enumerar algunas.

El estrés laboral en las entidades se puede ver reflejado, dado que si afecta a un gran número de trabajadores o a miembros claves del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad.

Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no solo a los resultados, sino, en última instancia, a la supervivencia de la propia entidad.

El estrés laboral puede afectar a las entidades del siguiente modo:

- Aumento del absentismo.
- Menor dedicación al trabajo.
- Aumento de la rotación del personal.
- Deterioro del rendimiento y la productividad.
- Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes.

- Aumento de las quejas de usuarios y clientes.
- Efectos negativos en el reclutamiento del personal.
- Aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés.
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior (OMS, 2004).

### **3.9 Prevención del estrés laboral:**

El riesgo de estrés laboral puede reducirse de diferentes formas, entre las que figuran la prevención primaria, prevención secundaria y prevención terciaria, las cuales se detallarán a continuación:

- Prevención primaria: reducción del estrés a través de:
  - Ergonomía.
  - Definición del puesto de trabajo y diseño ambiental.
  - Perfeccionamiento de la organización y de la gestión.
- Prevención secundaria: reducción del estrés a través de:
  - Educación y capacitación de trabajadores.
- Prevención terciaria: reducción del estrés a través de:
  - Desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional.

La propia entidad genera distintos tipos de riesgos. La prevención terciaria en las entidades hace hincapié en la prestación de servicios de salud ocupacional eficientes y con capacidad de respuesta. Por

consiguiente, hoy en día la gestión del estrés laboral debe englobar la prevención terciaria.

Un buen empleador define y gestiona el trabajo de forma que puedan evitarse los factores de riesgo de estrés más frecuentes, prevenirse, en la medida de lo posible, los problemas previsibles (OMS, 2004).

| Características del trabajo bien definido                       |  |
|---|--|
| Prácticas y estructura institucionales claras.                  | Debe proporcionarse a los empleados información clara sobre la estructura, finalidad y prácticas de entidad.   |
| Selección, capacitación y perspectivas profesionales adecuadas. | <p>Las competencias, conocimientos y capacidades de cada empleado deben corresponderse en la medida de lo posible con las necesidades de cada puesto de trabajo.</p> <p>Los candidatos a un puesto de trabajo deben ser evaluados en función de los requisitos del puesto.</p> <p>En caso necesario debe proporcionarse la capacitación oportuna.</p> <p>La supervisión y el asesoramiento eficaces son importantes y pueden contribuir a proteger a los empleados contra el estrés.</p> |
| Descripción del puesto de trabajo.                              | <p>La descripción del puesto de trabajo dependerá de la interpretación de la política, los objetivos y la estrategia de la entidad, de la finalidad y organización del trabajo, y de la manera en que se mida el rendimiento.</p> <p>La descripción del puesto de trabajo tiene que ser clara. Es fundamental que el jefe del empleado y otros</p>   |

|                 |  |
|-----------------|--|
|                 | <p>miembros del personal conozcan las características más importantes del puesto y se aseguren de que el nivel de exigencia es adecuado.</p> <p>Cuanto mejor conozcan los empleados su puesto, más capaces serán de canalizar adecuadamente sus esfuerzos para realizar bien su trabajo.</p>   |
| Comunicación.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>-El personal directivo debe comunicarse con sus empleados, escucharles y hacerles ver claramente que han sido escuchados.</li> <li>- La forma de comunicar lo que se espera del trabajo debe ser comprensible, acorde con la descripción del puesto y cabal.</li> <li>-Los compromisos que se adquieran con los empleados han de ser claros y deben cumplirse.</li> </ul> |
| Entorno Social. | <p>Un grado razonable de racionalización y trabajo en equipo es a menudo productivo, ya que puede contribuir a aumentar la dedicación al trabajo y el compromiso con el grupo.</p>   |

Cuadro 4.2.6 (OMS, 2004)

No es lógico esperar que todos estos factores estén presentes en un lugar de trabajo, o tratar de introducirlos donde no exista. Así, quizás sea más adecuado tratar de identificar cualquier desajuste que pueda haber entre el nivel de exigencia y presión, por un lado, y los conocimientos y capacidades de los trabajadores, por otro, establecer que cambios son prioritarios, y gestionar el cambio con el fin de reducir el riesgo.

### **3.10 Consideraciones extraídas del Comité Paritarios de Chile.**

Según el Comité Paritario de Chile, se deben tomar medidas preventivas para estrés laboral, las cuales pueden ser enumeradas de la siguiente forma:

1.- Facilitar una descripción clara del trabajo que hay que realizar de los medios materiales de que se dispone y de las responsabilidades. La falta de definición de lo que se espera de un individuo, que su papel sea confuso, es un factor importante en la generación de estrés. El desconocimiento se traduce en una sensación de incertidumbre y amenaza.

2.- Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos de los individuos y proporcionar la formación necesaria para realizarlas de forma competente, tanto al inicio del trabajo como cuando se produzcan cambios. Igualmente, hay que facilitar una información detallada sobre el significado y las repercusiones del cambio para evitar la aparición de falsas ideas que induzcan a preocupación, solicitando, además, la opinión de las personas afectadas.

3.- Controlar la carga de trabajo. Tanto un exceso de trabajo como la poca actividad pueden convertirse en fuentes de estrés. Ocurre lo mismo cuando el individuo no se siente capaz de realizar una tarea o cuando ésta no ofrece la posibilidad de aplicar las capacidades de la persona. En estos casos hay que redistribuir las tareas o plantear un nuevo diseño de su contenido de manera que sean más motivadoras.

4.- Establecer rotación de tareas y funciones en actividades monótonas y también en las que entrañan una exigencia de producción muy elevada: cadenas de montaje, ciertos trabajos administrativos e informáticos repetitivos, etc.

5.- Proporcionar el tiempo que sea necesario para realizar la tarea de forma satisfactoria, evitando prisas y plazos de entrega ajustados. Prever pausas y descansos en las tareas especialmente arduas, físicas o mentales. Igualmente, hay que planificar el trabajo teniendo en cuenta los imprevistos y las tareas extras, no prolongando en exceso el horario laboral.

6.- Favorecer iniciativas de los individuos en cuanto al control y el modo de ejercer su actividad: forma de realizarla, calidad de los resultados, cómo solucionar problemas, tiempos de descanso, elección de turnos, etc. Las posibilidades de intervención personal sobre la tarea favorecen la satisfacción en el trabajo.

7.- Explicar la función que tiene el trabajo de cada individuo en relación con toda la organización, de modo que se valore su importancia dentro del conjunto de la actividad de la empresa. Saber el sentido que tiene la tarea asignada repercute de manera positiva en la realización del trabajo.

8.- Diseñar horarios laborales que no entren en conflicto con las responsabilidades no relacionadas con el trabajo (vida social). Los horarios de los turnos rotatorios deberían ser estables y predecibles, con una alternancia que vaya en el sentido mañana-tarde-noche.

9.- Evitar ambigüedades en cuestiones como la duración del contrato de trabajo y el desarrollo de la promoción profesional. Potenciar el aprendizaje permanente y la estabilidad de empleo.

10.- Fomentar la participación y la comunicación en la empresa a través de los canales que sean más idóneos para cada organización: charlas de trabajo, instrucciones de trabajo escritas, tablón de anuncios, buzón de sugerencias, periódico de la empresa, reuniones del Comité de

Empresas, Comité de Seguridad y Salud, etc. (El portal de la seguridad, la prevención y la salud ocupacional de Chile).

### **3.11 Síndrome de Burn Out**

Como ya hemos analizado, el estrés puede incidir en la vida de las personas, en distintos niveles y/o ámbitos, lo que afecta directamente la vida personal, laboral y social de los individuos; en este sentido es pertinente mencionar el Síndrome de Burn Out.

También es conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo.

El término burn out es descrito originalmente en 1974, por Freudenberger para referirse al estado físico y mental de los jóvenes voluntarios que trabajan en su “Free Clinic” de Nueva York. Estos se esforzaban en sus funciones, sacrificando su propia salud con el fin de alcanzar ideales superiores y recibiendo poco o nada de reforzamiento por su esfuerzo. Por lo tanto, después de uno a tres años de labor, presentaron conductas cargadas de irritación, agotamiento, actitudes de cinismo con los clientes y una tendencia a evitarlos (Martínez, 2010).

Edelwich y Brodsky (1980) lo describen como una pérdida progresiva de idealismo, energía y propósito, mientras que otros estudiosos en el campo de la psicología organizacional lo ubican como un desgaste emocional y físico (Forbes, 2011).

En su definición comúnmente más conocida, se considera como una condición multidimensional de agotamiento emocional, despersonalización y disminución de la realización personal en el trabajo, que se da en ocupaciones con contacto directo y constante con gente (Forbes, 2011).

Actualmente, el burn out es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como

“Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de agotamiento vital)”, dentro de la categoría más amplia Z73 de “problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida”, lo que llega a denotar la importancia de este padecimiento a nivel mundial (Forbes, 2011).

La sintomatología que se ha señalado se manifiesta con las siguientes características:

a).- Cansancio emocional caracterizado por la pérdida progresiva de energía, el desgaste, el agotamiento y la fatiga puede manifestarse tanto física como psíquicamente, representa el vaciamiento de los recursos emocionales, experimentándose la sensación de no tener más nada que ofrecer profesionalmente.

Este primer componente está asociado directamente a una noción de esfuerzo tanto físico como psicológico el cual se expresa en la sensación de no poder dar más de sí mismo en relación con las personas beneficiarias de su atención profesional.

b).- Despersonalización manifestada por un cambio negativo de actitudes y respuestas hacia los demás con irritabilidad y pérdida de motivación hacia el trabajo. Se incrementa la irritabilidad y la pérdida de motivación con reacciones de distancia, cinismo y hostilidad hacia los pacientes o alumnos y también hacia sus compañeros de trabajo.

Se señala que la despersonalización constituye uno de los elementos claves al momento de determinar la presencia del síndrome, ya que los componentes cansancio emocional y disminuida realización personal se pueden encontrar asociados a otros tipos de síndromes. En ella son claves los sentimientos negativos, las actitudes de cinismos hacia los pacientes y personas destinatarias de su trabajo.

c).- Disminuida realización personal con respuestas negativas hacia uno mismo y su labor, típicas de los estados depresivos, evitación de relaciones interpersonales, baja productividad, incapacidad para soportar la presión y baja autoestima. Percepción de inadaptación profesional.

Según Poblete, este componente es considerado como el resultado final de la secuencia de enfrentamiento del estrés, y se caracteriza por

una sensación de desamparo, que lleva a que el trabajador se evalúe negativamente, lo que tiene consecuencias en la habilidad en la realización de su trabajo y en la relación de las personas que debe atender en el desarrollo de su vida laboral (El síndrome del burn out: un problema actual).

Según Gil-Monte y Peiró, la aparición del burn out no surge de manera súbita sino que emerge de forma paulatina, en una sucesión de etapas y con un incremento progresivo de la severidad. Por lo que se considera un proceso continuo (Mansilla).

Se han establecido varias etapas por las que atraviesa el trabajador hasta llegar al burn out:

- a. Etapa de entusiasmo (el trabajador experimenta su profesión como algo estimulante y los conflictos se interpretan como algo pasajero y con solución. El trabajador tiene elevadas aspiraciones y una energía desbordante).
- b. Etapa de estancamiento (comienza cuando no se cumplen las expectativas sobre el trabajo y los objetivos empiezan a aparecer como difíciles de conseguir, aún con esfuerzo).
- c. Etapa de frustración (es el periodo de la desilusión y de la motivación laboral, en la que brotan los problemas emocionales, físicos y conductuales).
- d. Etapa de apatía (se produce la resignación del trabajador ante la imposibilidad de cambiar las cosas).
- e. Etapa de burn out: en esta etapa se llega a la imposibilidad física y psíquica de seguir adelante en el trabajo e irrumpe con fuerza la sintomatología: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo (Mansilla).

No obstante, la forma y el ritmo con que se producen estos cambios degenerativos en el estado de salud del trabajador afectado no son iguales en todos los casos. En este sentido, y si bien no siempre será

fácil delimitarlos en la práctica, se han descrito cuatro formas de evolución de esta enfermedad:

- Leve: los afectados presentan síntomas físicos, vagos e inespecíficos (cefaleas, dolores de espalda, lumbalgias), y se vuelven poco operativos. Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirve de primer escalón de alarma, es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico.
- Moderada: aparece insomnio, déficit en atención y concentración, tendencia a la automedicación. Este nivel presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierte al individuo en emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa autovaloración negativa.
- Grave: es mayor el absentismo, aversión por la tarea, cinismo. Abuso de alcohol y psicofármacos.
- Extrema: aislamiento, crisis existencial, depresión crónica y riesgo de suicidio (Laboratorio Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía).



## **CAPÍTULO Nº 4**

### **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### 4. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Para analizar esta nueva realidad investigaremos los antecedentes teóricos y conceptuales, los que contrastaremos con el contexto nacional a través de un estudio con fines deductivos el cual Bernal, define como “Método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicar particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes principios, etcétera. De aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.” (Bernal, 2006).

Para desarrollar ese camino objetivo con fines deductivos, decidimos utilizar el paradigma cuantitativo el cual Bernal también señala que: “El método cuantitativo o tradicional se fundamenta en la medición de las características o de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados” (Bernal, 2006).

Con esta lógica podremos aprovechar los elementos que citando a Bernal rescata el profesor Carlos Muñoz, que tiene el conocimiento científico que solo señalaremos.

- ✓ El conocimiento científico es fáctico.
- ✓ El conocimiento científico trasciende los hechos.
- ✓ La ciencia es analítica.
- ✓ La ciencia científica es especializada.
- ✓ El conocimiento científico es claro y preciso.
- ✓ El conocimiento científico es comunicable.
- ✓ El conocimiento científico es verificable.
- ✓ La investigación científica es metódica.

- ✓ EL conocimiento científico es sistemático.
- ✓ El conocimiento científico es general.
- ✓ La ciencia es explicativa.
- ✓ El conocimiento científico es predictivo.
- ✓ La ciencia es abierta.
- ✓ La ciencia es útil (Bernal, 2006).

#### **4.1 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN**

Nuestro seminario corresponde a una investigación descriptiva y correlacional, esto debido a que para cumplir nuestros objetivos, necesitamos elementos que nos permitan comparar, y relacionar las variables que involucran las dimensiones de nuestro marco teórico, así podremos evaluar nuestras hipótesis y conocer en profundidad, la realidad de la empresa en la que se inserta la investigación, de acuerdo a los recursos disponibles y responsabilidades éticas con las que nos dispusimos a trabajar.

Entenderemos por investigación descriptiva lo que Bernal citando a Salkind define como “las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio” (Bernal, 2006).

Señala también que la investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador; cuando se plantean hipótesis en los estudios descriptivos, éstas se formulan a nivel descriptivo y se prueban dichas hipótesis. La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental.

- Estudios de carácter diagnóstico.
- Diseños de guías, modelos, productos, prototipos, etcétera.
- Estudios de mercado.

- Estudios orientados a la descripción o identificación de rasgos o características de un objeto de estudio.
- Estudios de descripción de conductas, de actitudes, de perfiles, etcétera.
- Estudios de tiempos o movimientos (Bernal, 2006).

De lo anterior señalado, nuestro estudio contempla realizar un análisis diagnóstico del estrés y la influencia de la organización laboral principalmente, además de identificar rasgos o características del fenómeno de estudio, junto con la posibilidad de describir conductas, actitudes o perfiles de una población determinada para responder nuestras preguntas de investigación y analizar nuestras hipótesis.

Por otra parte también es una investigación correlacional, la cual Bernal, citando a Salkind define cómo: “La investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables”. De acuerdo con Bernal dice “uno de los puntos importantes respecto de la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que sea la causa de otra. En otras palabras, la correlación examina asociaciones pero relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro (Bernal, 2006). Debido a lo señalado anteriormente, nuestra investigación tiene elementos correlacionales, ya que buscamos encontrar tendencias o clarificar y evaluar, las relaciones que tiene la teoría con la situación de una población particular.

Es vital clarificar que nuestra investigación, no tiene fines explicativos o causales, debido a que nuestros objetivos, encontrar el porqué de las cosas, más bien, busca una aproximación en las tendencias para orientar investigaciones futuras con los resultados que obtengamos en nuestro análisis, además de señalar que nuestra investigación es de

tipo no experimental, ya que no manipularemos las variables, ni se realizarán separaciones de grupos de control o aleatoriedad de la población.

Con el fin de dar una respuesta al problema planteado desde un principio, así como también a los objetivos formulados para el presente estudio, se formula la siguiente hipótesis de investigación.

#### **4.2 Hipótesis:**

“La organización informal tiene mayor influencia en el estrés laboral que la organización formal”.

#### **4.3 Hipótesis secundarias**

1. “Existe una relación entre el sector de trabajo y el estrés laboral”.
2. “Las personas mayores tienen un nivel más bajo de estrés que los más jóvenes”.
3. “Las mujeres tienen un nivel más alto de estrés que los hombres”.
4. “Existe una relación entre la tenencia de la vivienda y el estrés de las personas”.
5. “Existe una relación entre el rol familiar y el estrés laboral”.
6. “Las personas que declararon alguna adicción tienen mayor nivel de estrés que los que no declaran alguna adicción”.
7. “Existe relación entre el nivel de ingresos y el estrés laboral”.

#### **4.4 UNIDAD DE ANÁLISIS, POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **4.5 Dimensión cuantitativa**

Para efectos del presente seminario de título el colectivo de estudio estará conformado por los trabajadores de la empresa Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso en su totalidad.

##### **a) Unidad de análisis:**

Trabajadores empresa Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso.

##### **b) Población o universo:**

Corresponde a todos los casos que concuerdan con ciertas especificaciones o “características”.

Está conformada por un total de 102 funcionarios de la empresa ya individualizada, perteneciente a la sucursal de la comuna de Valparaíso.

Trabajadores de los distintos departamentos de la empresa Velarde Hnos. S.A., sean ellos, directivos, jefes, supervisores, administrativos, operarios y auxiliares de la sucursal de Valparaíso.

##### **c) Muestra:**

Responde a un subgrupo de la población del cual se recolectan datos y es representativa de esta.

La selección de la población se llevará a cabo de acuerdo a los siguientes criterios:

- 1.- Ser operarios, administrativos o auxiliares.
- 2.-Estar actualmente trabajando en la empresa.
- 3.- Expresar su voluntad libre y espontánea de participar en el estudio.

*Observación: Se excluyen directivos y jefaturas, ya que por su nivel de responsabilidad/tiempo disponible en la empresa no fueron*

*considerados en la recolección de datos, siendo finalmente nuestra muestra un total de noventa y dos trabajadores.*

Se decide trabajar con muestra debido a la gran cantidad de informantes, por tanto, se seleccionará una muestra representativa de forma aleatoria de los trabajadores de la sucursal Valparaíso, de la empresa de Velarde Hnos. S.A.

La elección de la muestra será probabilística estratificada proporcional puesto que persigue la generalización de los resultados obtenidos en una muestra aleatoria hacia la población en su conjunto, con el propósito de estimar los parámetros de esta. (Salinas, 2010).

La muestra será estratificada debido a que se reconocen en la unidad de análisis diversos estratos o categorías relevantes para los objetivos de la investigación.

#### **4.6 Consideraciones éticas:**

- Consentimiento Informado:

La participación de los trabajadores de la empresa Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso en la aplicación de la encuesta elaborada por el equipo seminarista, fue completamente voluntaria. Se les consultó y explicó en qué consistía dicha encuesta, teniendo la capacidad de poder optar por participar o no.

- Intimidad, Confidencialidad y Reserva

Las personas que participaron en las encuestas fueron resguardadas con el anonimato. Esto con la finalidad de que los encuestados pudiesen responder el instrumento con la mayor sinceridad posible, y que a la vez, no tuviesen problemas laborales con la empresa en caso de que sus respuestas fuesen filtradas por terceras personas.

#### 4.7 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica que predominó en la recolección de datos fue la encuesta. Según Cea D'Ancona (Hernández, 2010 2010), consiste en "la aplicación de un procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia de sujetos. El instrumento fue aplicado en la planta de producción de la empresa, como también en la planta administrativa. Esto con la finalidad de comparar ambos sectores una vez finalizada la aplicación. La encuesta fue diseñada con preguntas cerradas en modalidad escala likert, por lo cual las respuestas estaban delimitadas según dos o más alternativas.

- Observación en terreno: esta técnica fue la primera en ser utilizada y la que periódicamente más se utilizó.
- Entrevistas no estructurada: Esta técnica tiene un valor fundamental, ya que con este instrumento se consiguió la recolección de datos necesarios para el proyecto de tesis en la empresa. Sumado a lo anterior, esta técnica contribuyó a la ejecución de las encuestas a través de la autorización del contador. Y por último, fue aplicada en todo momento para la consecución del proyecto tesis, ya sea a trabajadores, administrativos y directivos.
- Apoyo Audiovisual: A través de la revisión de un video facilitado por el contador de la empresa SR. Víctor Peña, se entendió en mayor profundidad el funcionamiento de la empresa, desde la planta de producción y envasado a la planta administrativa, la producción a nivel regional como también nacional de la misma.
- Visual: Unido a lo anterior, el apoyo visual consistió en una presentación Power point, diapositivas entregadas por el mismo contador, las que resultaron fundamentales para el correcto desarrollo del proyecto tesis, permitiendo especificar datos relevantes de la empresa.

#### **4.8 CRITERIOS PARA LA ADECUADA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

Toda medición o instrumento de recolección de los datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.

a) Confiabilidad:

Entendida como el grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce resultados consistentes y coherentes. (Hernández, 2010, 2010). Por tanto la confiabilidad de nuestro instrumento de medición se determina mediante la técnica, de repetición de los ítems, dado que está distribuido en 35 preguntas relacionadas con la variable a estudiar.

b) Validez:

En términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. (Hernández, 2010, 2010). Según lo anterior podemos señalar que debemos tenerse diferentes tipos de evidencia:

- de contenido: se refiere al grado en que un instrumento refleja el dominio específico de contenido. Lo anterior se ve reflejado en las preguntas realizadas que incluyen todos los ámbitos del estrés laboral.
- de criterio: entendido como una forma de medición que al compararlo con algún criterio externo que pretende medir lo mismo. Lo que es nuestro instrumento se ve observado en las entrevistas con las jefaturas que al presentar el instrumento arrojan los mismos resultados, que se realizó de forma paralela, conocida como validez concurrente.

- de constructo: la cual explica el modelo teórico empírico que subyace a la variable de interés, que en nuestro instrumento se desarrolla en profundidad.

Teniendo en consideración todos los tipos de evidencia, podemos señalar que nuestro instrumento goza de Validez Total, ya que representa en un alto grado la variable que queremos medir.

De acuerdo a lo anterior, debemos señalar, que nuestro instrumento, cuenta con ambos requisitos esenciales.

c) Objetividad: se refiere al grado en que el instrumento es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias de los investigadores que lo administran, califican e interpretan. De acuerdo a lo anterior, podemos señalar que todos los trabajadores de engloba nuestra muestra, se les dieron las mismas instrucciones y condiciones para responder nuestro instrumento, de manera que la posible influencia ejercida por el equipo seminarista se reduzca a lo más mínimo.

#### **4.9 FASE PRUEBA PILOTO**

Todo lo anterior, fue puesto a prueba en la fase de la prueba piloto, lo cual consistió en la aplicación de la encuesta a tres trabajadores de forma aleatoria, para probar su pertinencia y eficacia; el cual nos arrojó el tiempo de demora de la aplicación.

Esta fase nos evidenció que el instrumento debía ser adaptado, para su fácil y expedita aplicación, por lo que se reformulo para considerar las modificaciones que a continuación se señalan:

- Se dividió la encuesta en dos partes cuestionario y escalamiento Likert.
- Se reformularon las preguntas del cuestionario y se plantearon alternativas más claras con el fin de conseguir respuestas rápidas.

- Se acotó el formato de las preguntas del escalamiento Likert y se resumió la encuesta en dos hojas.

## **CAPÍTULO Nº 5**

### **PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

## 5. Operacionalización de variables

Una vez obtenida la información, se procederá a procesarla mediante el programa estadístico SPSS.

Para mejor entendimiento de la información, ésta se analizará mediante dos variables, “el trabajador” y “la organización”.

A continuación se presenta la operacionalización que servirá como guía para nuestra investigación y su respectiva categorización.

### Conceptualización de variables

**Estrés laboral:** “la reacción que puede tener un individuo ante las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” .

**Estrés somático:** “respuesta biológica inespecífica, estereotipada, y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico”.

**Estrés psicológico:** “el estrés psicológico, que incluye el estrés sintomático, no depende del estímulo de alarma tal como se presenta, sino en la forma como el sujeto lo internaliza en su manera particular de procesarlo. Esto implica que la variabilidad psicológica de las personas frente al estrés depende de los propios recursos psicológicos con que cuente el sujeto para percibir el estrés”.

**Estrés social:** “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”.

**Organización:** “sistema social de tipo propio, caracterizado por su capacidad de condicionar la pertenencia. El sistema organizacional demanda comportamientos muy específicos de sus miembros”.

**Organización formal:** “es la organización racionalmente planificada”.

**Exigencias:** requerimientos para la consecución de las actividades programadas.

**Normas:** obligaciones basadas según normativa vigente.

**Organización informal:** “surgida en forma paralela a la organización formal como producto de las interacciones que espontáneamente ocurren entre las personas que han llegado a la organización”.

**Relaciones verticales:** “aquellas de descenden desde los puestos directivos hacia los puestos inferiores”.

**Relaciones horizontales:** “comunicación entre niveles similares de la organización”.

| Variable    | Dimensión                                      | Sub Dimensión                   | Indicador   | Sub Indicador                   | Valor |
|-------------|--|---------------------------------|---|---------------------------------|-------|
| Trabajador  | Estrés laboral                                 |                                 | Me he sentido estresado   | Muy desacuerdo                  | 1     |
|             |  |                                 |   | Desacuerdo                      | 2     |
|             |  |                                 |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3     |
|             |  |                                 |   | De acuerdo                      | 4     |
|             |  |                                 |   | Muy de acuerdo                  | 5     |
|             |  | Somático                        | Siento dolores musculares durante mi jornada laboral (espalda, rodilla, muñeca, hombros. etc) | Muy desacuerdo                  | 1     |
|             |  |                                 |   | Desacuerdo                      | 2     |
|             |  |                                 |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3     |
|             |  |                                 |   | De acuerdo                      | 4     |
|             |  |                                 |   | Muy de acuerdo                  | 5     |
|             |  | Somático                        | Siento dolores de estómago durante mi jornada laboral (nauseas o dolor)                       | Muy desacuerdo                  | 1     |
|             |  |                                 |   | Desacuerdo                      | 2     |
|             |  |                                 |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3     |
|             |  |                                 |   | De acuerdo                      | 4     |
|             |  |                                 |   | Muy de acuerdo                  | 5     |
|             |  | Somático                        | Siento dolores de cabeza durante mi jornada laboral (por ejemplo después de una pelea)        | Muy desacuerdo                  | 1     |
|             |  |                                 |   | Desacuerdo                      | 2     |
|             |  |                                 |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3     |
|             |  |                                 |   | De acuerdo                      | 4     |
|             |  |                                 |   | Muy de acuerdo                  | 5     |
| Psicológico | Me he sentido estresado en mi lugar de trabajo | Muy desacuerdo                  | 1   |                                 |       |
|             |  | Desacuerdo                      | 2   |                                 |       |
|             |  | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3   |                                 |       |
|             |  | De acuerdo                      | 4   |                                 |       |
|             |  | Muy de acuerdo                  | 5   |                                 |       |

|   |                                    |   |                                 |   |
|---|------------------------------------|---|---------------------------------|---|
|   |                                    | Siento que no me gusta el lugar de trabajo                              | Muy desacuerdo                  | 1 |
|   |                                    |   | Desacuerdo                      | 2 |
|   |                                    |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|   |                                    |   | De acuerdo                      | 4 |
|   |                                    |   | Muy de acuerdo                  | 5 |
|   |                                    | Cuando estoy en el trabajo la mayor parte del tiempo me siento irritado | Muy desacuerdo                  | 1 |
|   |                                    |   | Desacuerdo                      | 2 |
|   |                                    |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|   |                                    |   | De acuerdo                      | 4 |
|   |                                    |   | Muy de acuerdo                  | 5 |
|   |                                    | Cuando tengo problemas en el trabajo me pongo tenso                     | Muy desacuerdo                  | 1 |
|   |                                    |   | Desacuerdo                      | 2 |
|   |                                    |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|   |                                    |   | De acuerdo                      | 4 |
|   |                                    |   | Muy de acuerdo                  | 5 |
|   |                                    | Mis problemas personales influyen en mi desempeño laboral               | Muy desacuerdo                  | 1 |
| Desacuerdo  | 2                                  |   |                                 |   |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo                                   | 3                                  |   |                                 |   |
| De acuerdo  | 4                                  |   |                                 |   |
| Muy de acuerdo  | 5                                  |   |                                 |   |
| <b>Social</b>   | Me falta tiempo para la recreación | Muy desacuerdo  | 1                               |   |
|   |                                    | Desacuerdo  | 2                               |   |
|   |                                    | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo   | 3                               |   |
|   |                                    | De acuerdo  | 4                               |   |
|   |                                    | Muy de acuerdo  | 5                               |   |
| En mi tiempo libre suelo hacer cosas que me gustan con mis amigos | Muy desacuerdo                     | 5   |                                 |   |
|   | Desacuerdo                         | 4   |                                 |   |

|                                 |        |   |  |                                 |   |
|---------------------------------|--------|---|--|---------------------------------|---|
|                                 |        |   |  | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|                                 |        |   |  | De acuerdo                      | 2 |
|                                 |        |   |  | Muy de acuerdo                  | 1 |
|                                 |        |   | Me he sentido aislado en mi entorno laboral              | Muy desacuerdo                  | 1 |
|                                 |        |   |  | Desacuerdo                      | 2 |
|                                 |        |   |  | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|                                 |        |   |  | De acuerdo                      | 4 |
|                                 |        |   |  | Muy de acuerdo                  | 5 |
|                                 |        |   | Siento que mi estado de ánimo, afecta a mis compañeros   | Muy desacuerdo                  | 1 |
|                                 |        |   |  | Desacuerdo                      | 2 |
|                                 |        |   |  | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|                                 |        |   |  | De acuerdo                      | 4 |
|                                 |        |   |  | Muy de acuerdo                  | 5 |
|                                 |        |   | Percibo envidia en mi entorno laboral                    | Muy desacuerdo                  | 1 |
|                                 |        |   |  | Desacuerdo                      | 2 |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3      |   |  |                                 |   |
| De acuerdo                      | 4      |   |  |                                 |   |
| Muy de acuerdo                  | 5      |   |  |                                 |   |
| Organización                    | Formal | Exigencias                                      | Me siento superado por la cantidad de trabajo solicitado | Muy desacuerdo                  | 1 |
|                                 |        |   |  | Desacuerdo                      | 2 |
|                                 |        |   |  | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|                                 |        |   |  | De acuerdo                      | 4 |
|                                 |        |   |  | Muy de acuerdo                  | 5 |
|                                 |        | El ritmo de trabajo me sobrepasa constantemente | Muy desacuerdo   | 1                               |   |
|                                 |        |   | Desacuerdo   | 2                               |   |
|                                 |        |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo                          | 3                               |   |
|                                 |        |   | De acuerdo   | 4                               |   |
|                                 |        |   |  |                                 |   |

|  |               |                                 |   |
|--|---------------|---------------------------------|---|
|  |               | Muy de acuerdo                  | 5 |
|  |               | Muy desacuerdo                  | 1 |
|  |               | Desacuerdo                      | 2 |
|  |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|  |               | De acuerdo                      | 4 |
|  |               | Muy de acuerdo                  | 5 |
|  |               | Muy desacuerdo                  | 5 |
|  |               | Desacuerdo                      | 4 |
|  |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|  |               | De acuerdo                      | 2 |
|  |               | Muy de acuerdo                  | 1 |
|  |               | Muy desacuerdo                  | 1 |
|  |               | Desacuerdo                      | 2 |
|  |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|  |               | De acuerdo                      | 4 |
|  |               | Muy de acuerdo                  | 5 |
|  |               | Muy desacuerdo                  | 1 |
|  |               | Desacuerdo                      | 2 |
|  |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|  |               | De acuerdo                      | 4 |
|  |               | Muy de acuerdo                  | 5 |
|  | <b>Normas</b> | Muy desacuerdo                  | 5 |
|  |               | Desacuerdo                      | 4 |
|  |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|  |               | De acuerdo                      | 2 |
|  |               | Muy de acuerdo                  | 1 |
|  |               | Muy desacuerdo                  | 5 |
|  |               | Desacuerdo                      | 4 |
|  |               | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|  |               | De acuerdo                      | 2 |
|  |               | Muy de acuerdo                  | 1 |
|  |               | Muy desacuerdo                  | 5 |

|   |                                 |   |                                 |   |
|---|---------------------------------|---|---------------------------------|---|
|   |                                 | para llevar a cabo mi trabajo   | Desacuerdo                      | 4 |
|   |                                 |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|   |                                 |   | De acuerdo                      | 2 |
|   |                                 |   | Muy de acuerdo                  | 1 |
|   |                                 | Cuento con las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo | Muy desacuerdo                  | 5 |
|   |                                 |   | Desacuerdo                      | 4 |
|   |                                 |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|   |                                 |   | De acuerdo                      | 2 |
|   |                                 |   | Muy de acuerdo                  | 1 |
| Informal  | Vertical                        | Conozco a mis jefes directos y a los gerentes de mi empresa             | Muy desacuerdo                  | 5 |
|   |                                 |   | Desacuerdo                      | 4 |
|   |                                 |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|   |                                 |   | De acuerdo                      | 2 |
|   |                                 |   | Muy de acuerdo                  | 1 |
|   |                                 | He tenido algún conflicto con mis superiores                            | Muy desacuerdo                  | 1 |
|   |                                 |   | Desacuerdo                      | 2 |
|   |                                 |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |
|   |                                 |   | De acuerdo                      | 4 |
|   |                                 |   | Muy de acuerdo                  | 5 |
|   |                                 | Participo en la toma de decisiones importantes                          | Muy desacuerdo                  | 5 |
|   |                                 |   | Desacuerdo                      | 4 |
|   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3   |                                 |   |
|   | De acuerdo                      | 2   |                                 |   |
|   | Muy de acuerdo                  | 1   |                                 |   |
| Tengo problemas para comunicarme con mis superiores | Muy desacuerdo                  | 1   |                                 |   |
|   | Desacuerdo                      | 2   |                                 |   |
|   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3   |                                 |   |

|   |                                 |   |   |                                 |   |                |   |
|---|---------------------------------|---|---|---------------------------------|---|----------------|---|
|   |                                 |   | Tengo posibilidades de ascender en mi trabajo | De acuerdo                      | 4   |                |   |
|   |                                 |   |   | Muy de acuerdo                  | 5   |                |   |
|   |                                 |   |   | Muy desacuerdo                  | 5   |                |   |
|   |                                 |   |   | Desacuerdo                      | 4   |                |   |
|   |                                 |   |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3   |                |   |
|   |                                 |   |   | De acuerdo                      | 2   |                |   |
|   |                                 |   |   | Muy de acuerdo                  | 1   |                |   |
|   |                                 |   |   |                                 |   |                |   |
|   |                                 |   | Reconocen el trabajo bien realizado           | Muy desacuerdo                  | 5   |                |   |
|   |                                 |   |   | Desacuerdo                      | 4   |                |   |
|   |                                 |   |   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3   |                |   |
|   |                                 |   |   | De acuerdo                      | 2   |                |   |
|   |                                 |   |   | Muy de acuerdo                  | 1   |                |   |
|   |                                 |   |   |                                 |   |                |   |
|   |                                 |   |   | <b>Horizontal</b>               | He tenido algún conflicto con mis compañeros/as | Muy desacuerdo | 1 |
|   |                                 |   |   |                                 |   | Desacuerdo     | 2 |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo                   | 3                               |   |   |                                 |   |                |   |
| De acuerdo  | 4                               |   |   |                                 |   |                |   |
| Muy de acuerdo                                    | 5                               |   |   |                                 |   |                |   |
| Tengo una mala comunicación con mis compañeros/as | Muy desacuerdo                  | 1 |   |                                 |   |                |   |
|   | Desacuerdo                      | 2 |   |                                 |   |                |   |
|   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |   |                                 |   |                |   |
|   | De acuerdo                      | 4 |   |                                 |   |                |   |
|   | Muy de acuerdo                  | 5 |   |                                 |   |                |   |
| Mis compañeros dificultan mi actividad laboral    | Muy desacuerdo                  | 1 |   |                                 |   |                |   |
|   | Desacuerdo                      | 2 |   |                                 |   |                |   |
|   | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 3 |   |                                 |   |                |   |
|   | De acuerdo                      | 4 |   |                                 |   |                |   |
|   | Muy de acuerdo                  | 5 |   |                                 |   |                |   |

|  |  |   |   |                       |
|--|--|---|---|-----------------------|
|  |  | Me gusta compartir con mis compañeros de trabajo                        | Muy desacuerdo<br>Desacuerdo<br>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo<br>De acuerdo<br>Muy de acuerdo | 5<br>4<br>3<br>2<br>1 |
|  |  | Puedo compartir asuntos personales con mis compañeros de trabajo        | Muy desacuerdo<br>Desacuerdo<br>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo<br>De acuerdo<br>Muy de acuerdo | 5<br>4<br>3<br>2<br>1 |
|  |  | Nos juntamos con mis compañeros de trabajo fuera de las horas laborales | Muy desacuerdo<br>Desacuerdo<br>Ni de acuerdo, ni en desacuerdo<br>De acuerdo<br>Muy de acuerdo | 5<br>4<br>3<br>2<br>1 |

## 5.1. Categorización de variables

| Sub dimensión | Valor | Categorización                                    |
|---------------|-------|---|
| Somático      | 4-9   | Bajo nivel estrés somático                        |
|               | 10-14 | Medio nivel de estrés somático                    |
|               | 15-20 | Alto nivel de estrés somático                     |
| Psicológico   | 5-11  | Bajo nivel de estrés psicológico                  |
|               | 12-18 | Medio nivel de estrés psicológico                 |
|               | 19-25 | Alto nivel de estrés psicológico                  |
| Social        | 5-11  | Bajo nivel de estrés social                       |
|               | 12-18 | Medio nivel de estrés social                      |
|               | 19-25 | Alto nivel de estrés social                       |
| Exigencias    | 5-11  | Baja influencia de las exigencias                 |
|               | 12-18 | Mediana influencia de las exigencias              |
|               | 19-25 | Alta influencia de las exigencias                 |
| Normas        | 4-9   | Baja influencia de las normas                     |
|               | 10-14 | Mediana influencia de las normas                  |
|               | 15-20 | Alta influencia de las normas                     |
| Vertical      | 6-14  | Baja influencia de las relaciones verticales      |
|               | 15-22 | Mediana influencia de las relaciones verticales   |
|               | 23-30 | Alta influencia de las relaciones verticales      |
| Horizontal    | 6-14  | Baja influencia de las relaciones horizontales    |
|               | 15-22 | Mediana influencia de las relaciones horizontales |
|               | 23-30 | Alta influencia de las relaciones horizontales    |

| Dimensión      | Categorización        | Valor   |
|----------------|-----------------------|---------|
| Estrés Laboral | Bajo nivel estrés     | 14 – 28 |
|                | Medio nivel de estrés | 29 – 43 |
|                | Alto nivel de estrés  | 44 – 58 |
|                | Riesgo de burn out    | 59 – 73 |

A continuación se darán a conocer los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso, declarando la información en porcentajes.

## 5.2 Resultados Instrumento Aplicado

|   | 1                 | 2             | 3                              | 4          | 5              |
|---|-------------------|---------------|--------------------------------|------------|----------------|
|   | Muy en desacuerdo | En desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
| Nº PREGUNTAS  | 1                 | 2             | 3                              | 4          | 5              |
| 1 Me he sentido estresado   | 12,9              | 8,6           | 10                             | 31,4       | 37,1           |
| 2 Siento dolores musculares durante mi jornada laboral (espalda, rodilla, muñeca, hombros, etc) | 12,9              | 7,1           | 12,9                           | 28,6       | 38,6           |
| 3 Siento dolores de estómago durante mi jornada laboral (nauseas o dolor)                       | 34,3              | 15,7          | 22,9                           | 11,4       | 15,7           |
| 4 Siento dolores de cabeza durante mi jornada laboral (por ejemplo después de una pelea)        | 18,6              | 12,9          | 18,6                           | 20         | 30             |
| 5 Me he sentido estresado en mi lugar de trabajo  | 14,3              | 10            | 11,4                           | 25,7       | 38,6           |
| 6 Siento que no me gusta el lugar de trabajo  | 38,6              | 20            | 18,6                           | 10         | 12,9           |
| 7 Cuando estoy en el trabajo la mayor parte del tiempo me siento irritado                       | 34,3              | 22,9          | 17,1                           | 17,1       | 8,6            |
| 8 Cuando tengo problemas en el trabajo me pongo tenso   | 15,7              | 11,4          | 15,7                           | 31,4       | 25,7           |
| 9 Mis problemas personales influyen en mi desempeño laboral                                     | 52,9              | 18,6          | 14,3                           | 8,6        | 5,7            |
| 10 Me falta tiempo para la recreación   | 17,1              | 11,4          | 15,7                           | 25,7       | 30             |
| 11 En mi tiempo libre suelo hacer cosas que me gustan con mis amigos                            | 8,6               | 2,9           | 20                             | 24,3       | 44,3           |
| 12 Me he sentido aislado en mi entorno laboral  | 51,4              | 20            | 14,3                           | 4,3        | 10             |
| 13 Siento que mi estado de ánimo, afecta a mis compañeros                                       | 35,7              | 17,1          | 25,7                           | 15,7       | 5,7            |
| 14 Percibo envidia en mi entorno laboral  | 30                | 8,6           | 21,4                           | 14,3       | 25,7           |
| 15 Me siento superado por la cantidad de trabajo solicitado                                     | 31,4              | 15,7          | 25,7                           | 14,3       | 12,9           |
| 16 El ritmo de trabajo me sobrepasa constantemente  | 38,6              | 20            | 14,3                           | 18,6       | 8,6            |
| 17 Mi trabajo constantemente es repetitivo  | 17,1              | 8,6           | 18,6                           | 27,1       | 28,6           |
| 18 Siento que las metas alcanzadas por la empresa me benefician                                 | 38,6              | 10            | 24,3                           | 15,7       | 11,4           |
| 19 Puedo cumplir con las tareas asignadas en el plazo establecido                               | 2,9               | 4,3           | 8,6                            | 35,7       | 48,6           |
| 20 Trabajo las horas estipuladas en mi contrato de trabajo                                      | 8,6               | 5,7           | 17,1                           | 25,7       | 42,9           |
| 21 Tengo tiempo suficiente para tomar desayuno y almorzar                                       | 37,1              | 11,4          | 14,3                           | 18,6       | 18,6           |
| 22 Cuento con los implementos necesarios para llevar a cabo mi trabajo                          | 10                | 10            | 15,7                           | 28,6       | 35,7           |
| 23 Cuento con las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo                      | 10                | 4,3           | 18,6                           | 37,1       | 30             |
| 24 Conozco a mis jefes directos y a los gerentes de mi empresa                                  | 1,4               | 10            | 10                             | 21,4       | 57,1           |
| 25 He tenido algún conflicto con mis superiores   | 44,3              | 14,3          | 21,4                           | 12,9       | 7,1            |
| 26 Participo en la toma de decisiones importantes   | 38,6              | 12,9          | 25,7                           | 10         | 12,9           |
| 27 Tengo problemas para comunicarme con mis superiores  | 48,6              | 21,4          | 20                             | 2,9        | 7,1            |
| 28 Tengo posibilidades de ascender en mi trabajo  | 42,9              | 5,7           | 31,4                           | 11,4       | 8,6            |
| 29 Reconocen el trabajo bien realizado  | 25,7              | 11,4          | 24,3                           | 21,4       | 17,1           |
| 30 He tenido algún conflicto con mis compañeros/as  | 31,4              | 17,1          | 18,6                           | 12,9       | 20             |
| 31 Tengo una mala comunicación con mis compañeros/as  | 54,3              | 21,4          | 18,6                           | 2,9        | 2,9            |
| 32 Mis compañeros dificultan mi actividad laboral   | 50                | 17,1          | 17,1                           | 10         | 5,7            |
| 33 Me gusta compartir con mis compañeros de trabajo   | 11,4              | 2,9           | 15,7                           | 30         | 40             |
| 34 Puedo compartir asuntos personales con mis compañeros de trabajo                             | 17,1              | 14,3          | 22,9                           | 21,4       | 24,3           |
| 35 Nos juntamos con mis compañeros de trabajo fuera de las horas laborales                      | 32,9              | 4,3           | 22,9                           | 22,9       | 17,1           |

Cuadro 9.1 Encuesta y porcentajes según respuestas de los trabajadores.

### 5.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para desarrollar el análisis de la información recolectada, los resultados del instrumento fueron ingresados al programa SPSS de IBM en su versión 20.0 disponible en los libros de Hernández, 2010 de Metodología de la investigación, en la Universidad de Valparaíso.

Además se puede decir que los resultados tendrán un nivel de confianza de 0,90 valor, el cual fue utilizado en el tamaño de la muestra, validado por (Ritchey, 2002) quien señala que su uso típico para investigaciones exploratorias, donde se conoce poco sobre un tema, a diferencia de otros valores tradicionales como el  $\alpha$  0,05 y  $\alpha$  0,01 utilizados para encuestas de evaluación, pruebas psicométricas o hasta investigaciones biológicas de laboratorio, donde la probabilidad de error puede amenazar la vida (por ejemplo en prueba de toxicidad de drogas) el cual puede ser transformado con los valores de la siguiente tabla.

|                                      |                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------|
| Nivel de confianza                   | 0,90                               |
| Nivel de significación               | $\alpha$ 0.10 (Alpha de Cronbrach) |
| Probabilidad de estar en lo correcto | 90%                                |

Tabla de valores de nivel de confianza y Alpha de Cronbrach. Elaboración propia.

Los índices de correlación de Pearson tendrán la siguiente clasificación en este estudio:

| Valor de Coef. de Pearson | Clasificación de correlación      |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 0 a 2,9                   | Nula relación entre variables     |
| 3 a 4,9                   | Baja relación entre variables     |
| 5 a 6,9                   | Mediana relación entre variables  |
| 7 a 9,9                   | Alta relación entre variables     |
| 1                         | Relación entre variables perfecta |

Tabla de significación de coeficiente de Pearson basado en apuntes de la cátedra de Estadística Social II de la Escuela de Trabajo Social U.V, 2010.

## 5.4 ANÁLISIS DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis: “La organización informal tiene mayor influencia en el estrés laboral que la organización formal”.

Con la información levantada en el instrumento, podemos señalar que la hipótesis planteada, no es correcta, ya que la relación entre el estrés y la organización formal tiene mayor valor que el estrés con la organización informal. Siendo en el primer caso el Coef. de Pearson 0.433 y en el segundo 0.350.

### Correlación de Dimensión Estrés laboral con dimensión formal y dimensión informal

| Correlaciones  |                        |                                  |                                 |                                   |
|--|------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
|  |                        | Sub dimensión: Estrés (agrupado) | Sub dimensión formal (agrupado) | Sub dimensión informal (agrupado) |
| Sub dimensión: Estrés (agrupado)                               | Correlación de Pearson | 1                                | ,433**                          | ,350**                            |
|  | Sig. (bilateral)       |                                  | ,000                            | ,003                              |
|  | N                      | 70                               | 70                              | 70                                |
| Sub dimensión formal (agrupado)                                | Correlación de Pearson | ,433**                           | 1                               | ,276*                             |
|  | Sig. (bilateral)       | ,000                             |                                 | ,021                              |
|  | N                      | 70                               | 70                              | 70                                |
| Sub dimensión informal (agrupado)                              | Correlación de Pearson | ,350**                           | ,276*                           | 1                                 |
|  | Sig. (bilateral)       | ,003                             | ,021                            |                                   |
|  | N                      | 70                               | 70                              | 70                                |
| **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). |                        |                                  |                                 |                                   |
| *. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).   |                        |                                  |                                 |                                   |

## 5.5 ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación se realizará la interpretación de los resultados del instrumento aplicado traducido en porcentajes y con los gráficos respectivos, según el programa SSPS.

| <b>NIVEL DE ESTRES</b> |                         |                   |              |                 |                    |
|------------------------|-------------------------|-------------------|--------------|-----------------|--------------------|
|                        |                         | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>     | <b>% válido</b> | <b>% acumulado</b> |
| Válidos                | Bajo nivel de estrés    | 13                | 18,6         | 18,6            | 18,6               |
|                        | Mediano nivel de estrés | 32                | 45,7         | 45,7            | 64,3               |
|                        | Alto nivel de estrés    | 23                | 32,8         | 32,8            | 97,1               |
|                        | Riesgo de Burn Out      | 2                 | 2,9          | 2,9             | 100,0              |
|                        | <b>Total</b>            | <b>70</b>         | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>    |                    |

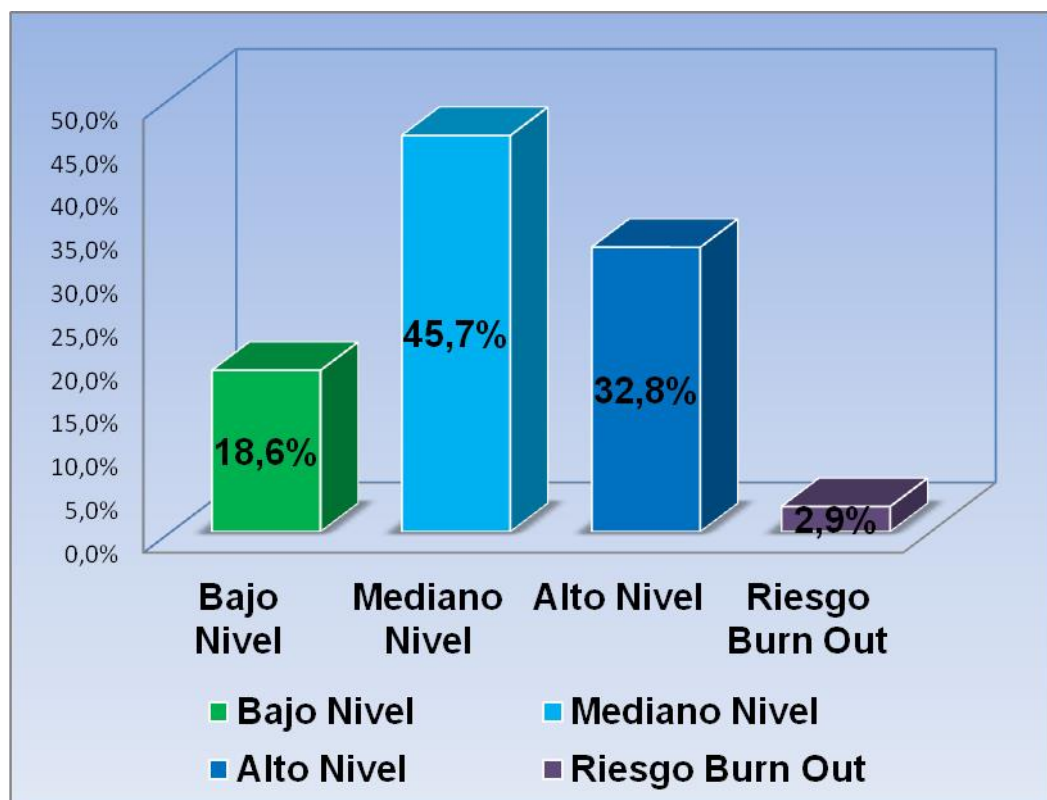
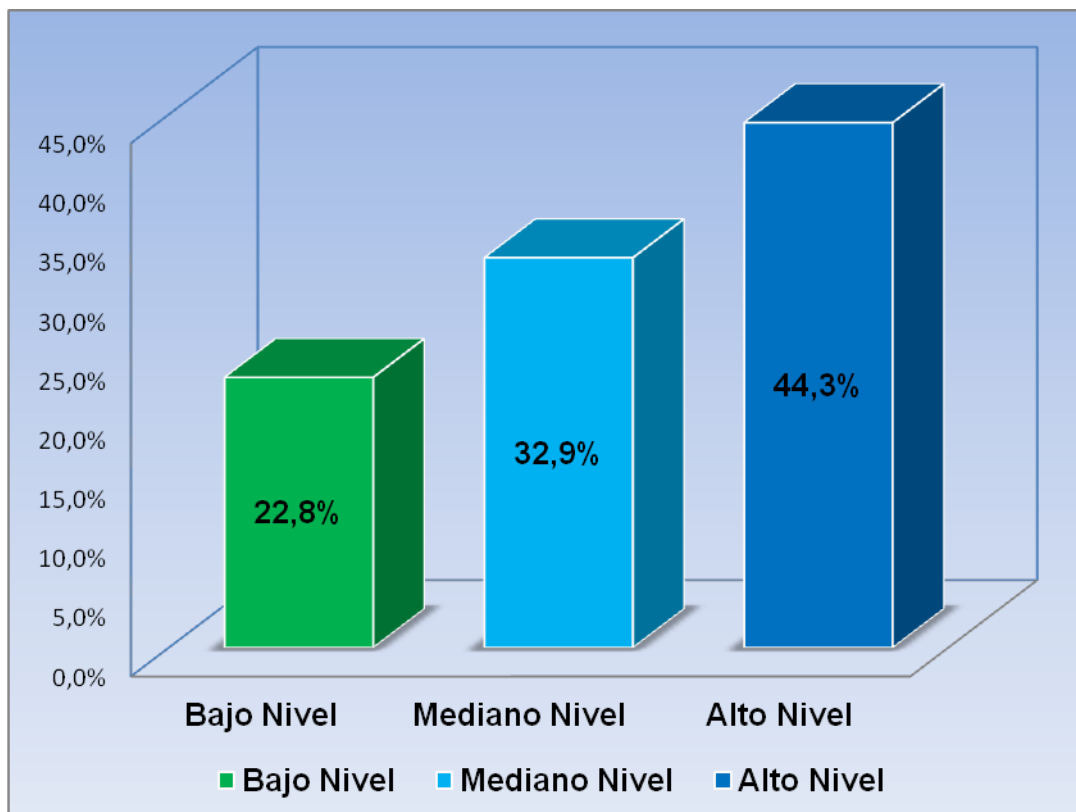


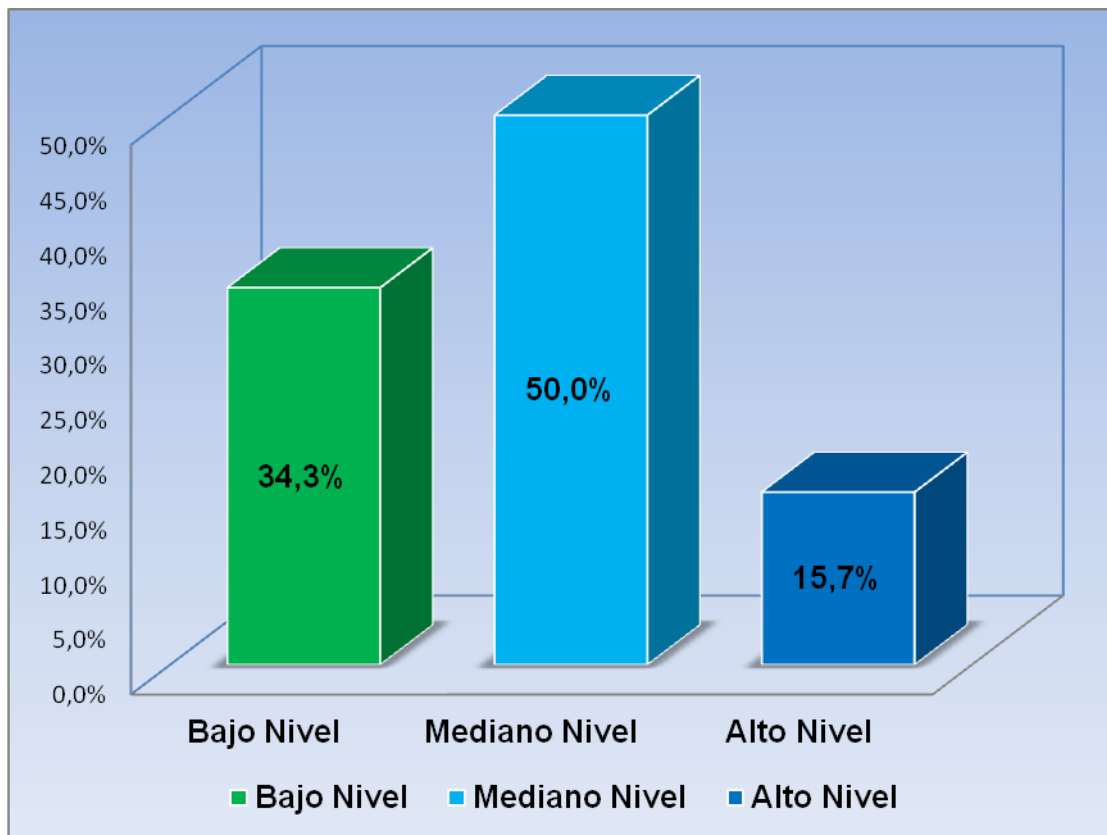
Gráfico de porcentajes elaborado con las frecuencias de casos planteados en la categorización de la dimensión estrés laboral.

Las siguientes tablas y gráficos que presentaremos, corresponden a la interpretación de los datos obtenidos por dimensión y subdimensión, según la categorización del estrés laboral planteada.

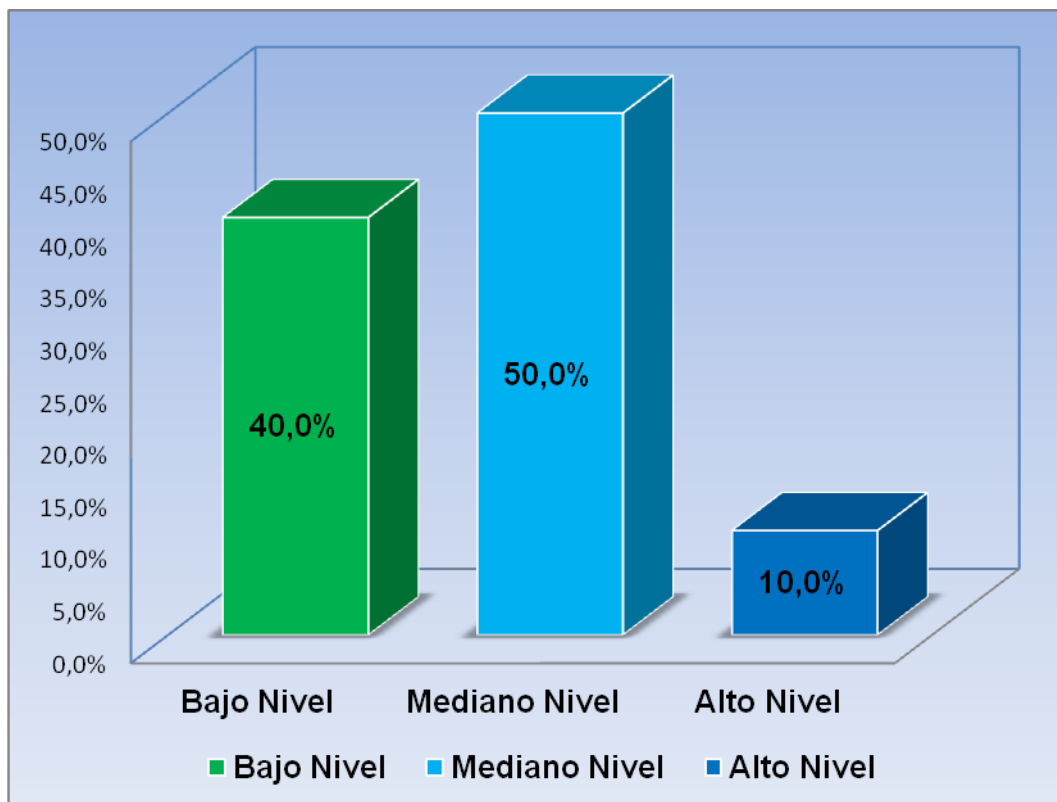
| DIMENSIÓN SOMÁTICA (AGRUPADO) |                         |            |              |              |             |
|-------------------------------|-------------------------|------------|--------------|--------------|-------------|
|                               |                         | Frecuencia | %            | % válido     | % acumulado |
| Válidos                       | Bajo nivel de estrés    | 16         | 22,8         | 22,8         | 22,8        |
|                               | Mediano nivel de estrés | 23         | 32,9         | 32,9         | 55,7        |
|                               | Alto nivel de estrés    | 31         | 44,3         | 44,3         | 100,0       |
|                               | <b>Total</b>            | <b>70</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |             |



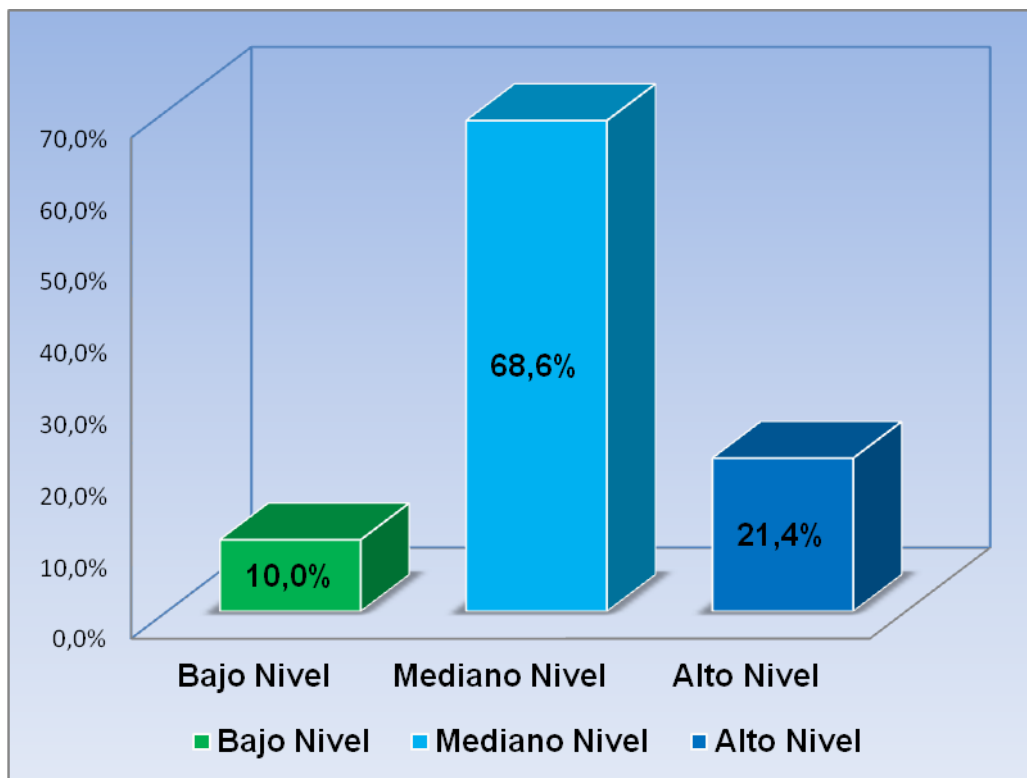
| <b>DIMENSIÓN PSICOLÓGICA (AGRUPADO)</b> |                         |                   |              |                 |                    |
|---|-------------------------|-------------------|--------------|-----------------|--------------------|
|   |                         | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>     | <b>% válido</b> | <b>% acumulado</b> |
| Válidos                                 | Bajo nivel de estrés    | 24                | 34,3         | 34,3            | 34,3               |
|   | Mediano nivel de estrés | 35                | 50,0         | 50,0            | 84,3               |
|   | Alto nivel de estrés    | 11                | 15,7         | 15,7            | 100,0              |
|   | <b>Total</b>            | <b>70</b>         | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>    |                    |



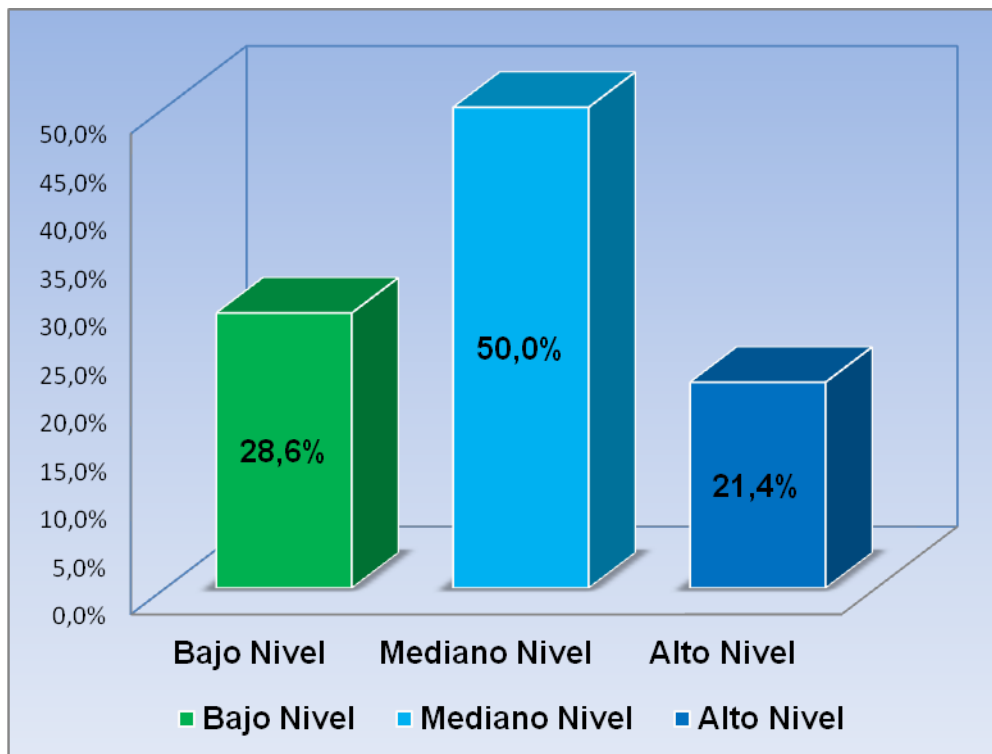
| <b>DIMENSIÓN SOCIAL (AGRUPADO)</b> |                         |                   |              |                 |                    |
|------------------------------------|-------------------------|-------------------|--------------|-----------------|--------------------|
|                                    |                         | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>     | <b>% válido</b> | <b>% acumulado</b> |
| Válidos                            | Bajo nivel de estrés    | 28                | 40,0         | 40,0            | 40,0               |
|                                    | Mediano nivel de estrés | 35                | 50,0         | 50,0            | 90,0               |
|                                    | Alto nivel de estrés    | 7                 | 10,0         | 10,0            | 100,0              |
|                                    | <b>Total</b>            | <b>70</b>         | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>    |                    |



| DIMENSIÓN EXIGENCIAS (AGRUPADO) |                         |            |              |              |             |
|---------------------------------|-------------------------|------------|--------------|--------------|-------------|
|                                 |                         | Frecuencia | %            | % válido     | % acumulado |
| Válidos                         | Bajo nivel de estrés    | 7          | 10,0         | 10,0         | 10,0        |
|                                 | Mediano nivel de estrés | 48         | 68,6         | 68,6         | 78,6        |
|                                 | Alto nivel de estrés    | 15         | 21,4         | 21,4         | 100,0       |
|                                 | <b>Total</b>            | <b>70</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |             |

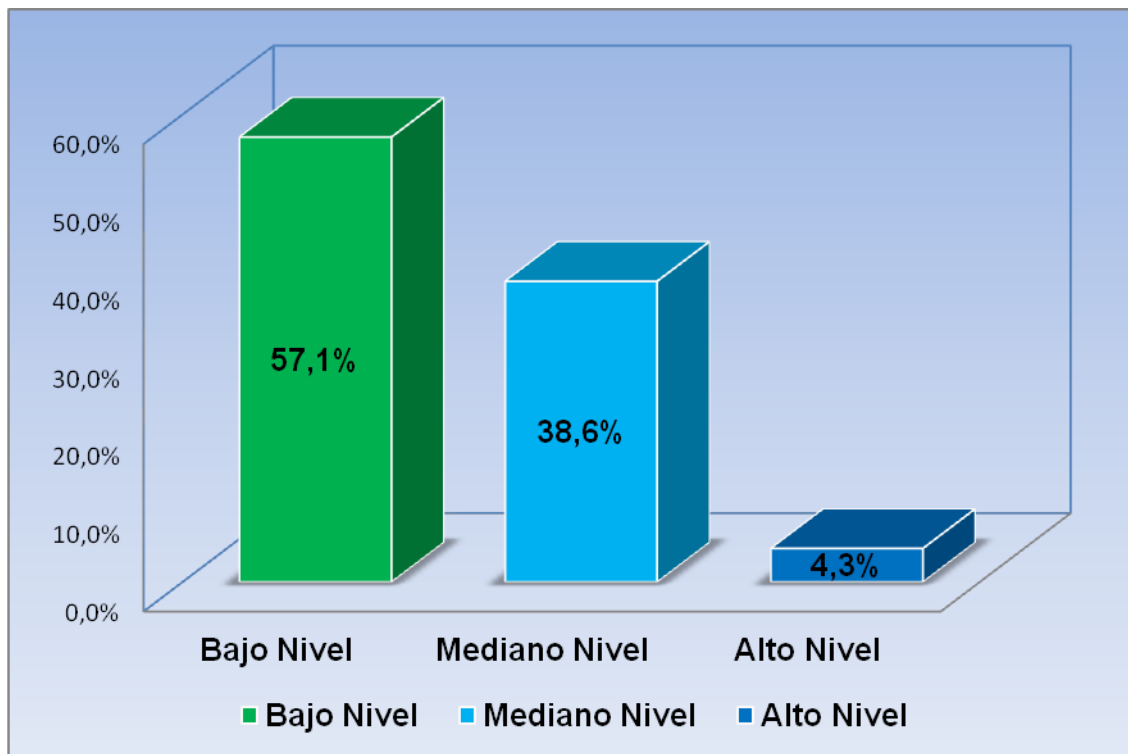


| <b>DIMENSIÓN NORMAS (AGRUPADO)</b> |                         |                   |              |                 |                    |
|------------------------------------|-------------------------|-------------------|--------------|-----------------|--------------------|
|                                    |                         | <b>Frecuencia</b> | <b>%</b>     | <b>% válido</b> | <b>% acumulado</b> |
| Válidos                            | Bajo nivel de estrés    | 20                | 28,6         | 10,0            | 10,0               |
|                                    | Mediano nivel de estrés | 35                | 50,0         | 68,6            | 78,6               |
|                                    | Alto nivel de estrés    | 15                | 21,4         | 21,4            | 100,0              |
|                                    | <b>Total</b>            | <b>70</b>         | <b>100,0</b> | <b>100,0</b>    |                    |

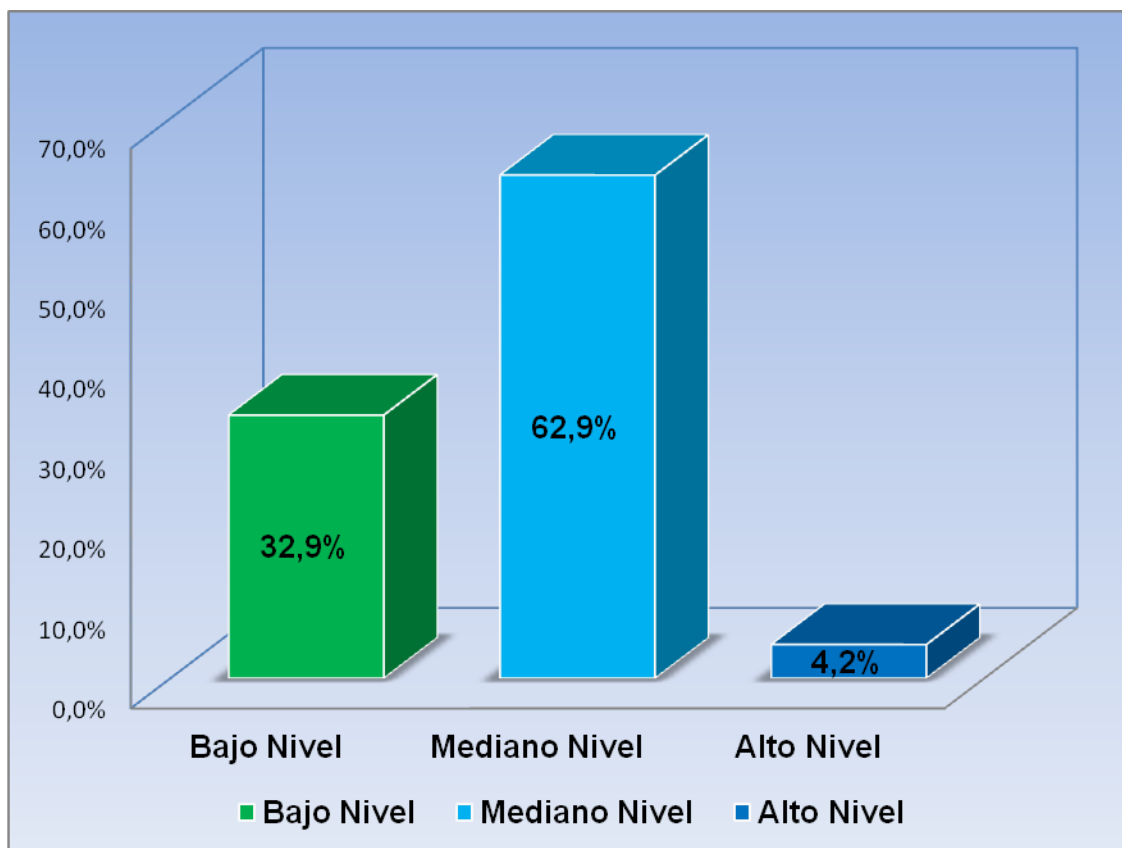


**DIMENSIÓN RELACIONES HORIZONTALES (AGRUPADO)**

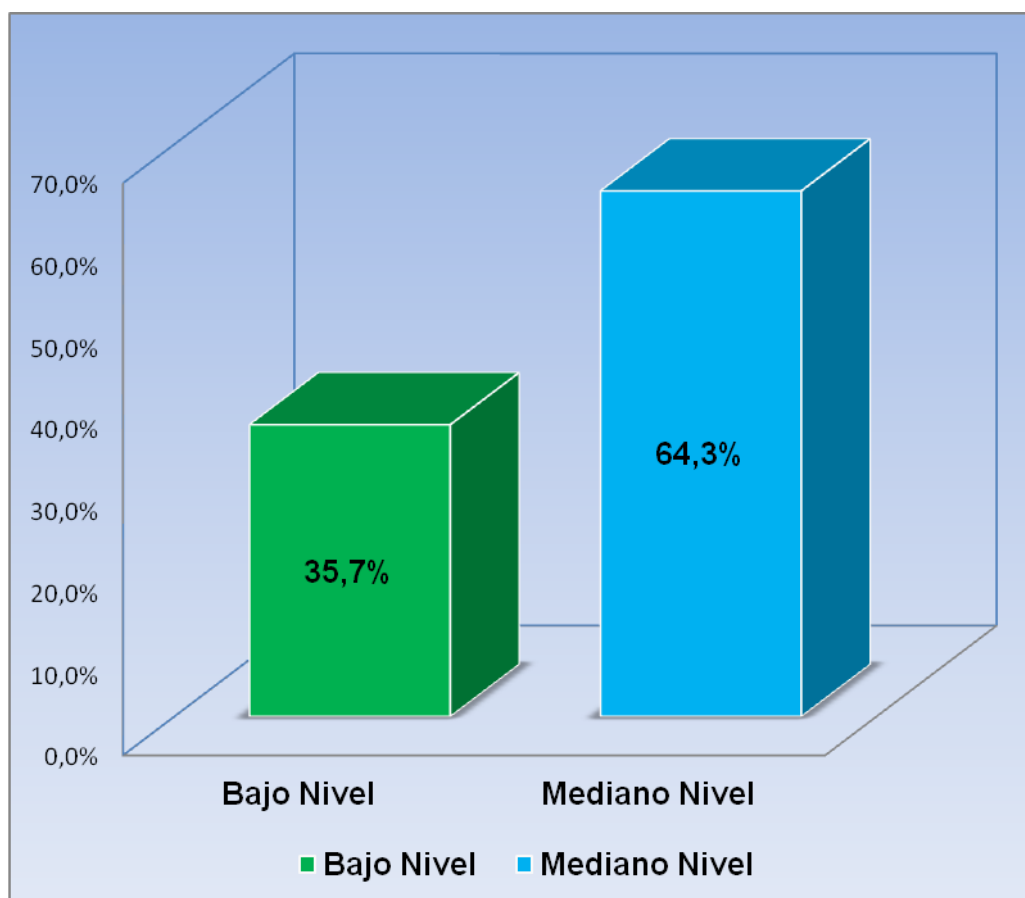
|         |                         | Frecuencia | %            | % válido     | % acumulado |
|---------|-------------------------|------------|--------------|--------------|-------------|
| Válidos | Bajo nivel de estrés    | 40         | 57,1         | 57,1         | 57,1        |
|         | Mediano nivel de estrés | 27         | 38,6         | 38,6         | 95,7        |
|         | Alto nivel de estrés    | 3          | 4,3          | 4,3          | 100,0       |
|         | <b>Total</b>            | <b>70</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |             |



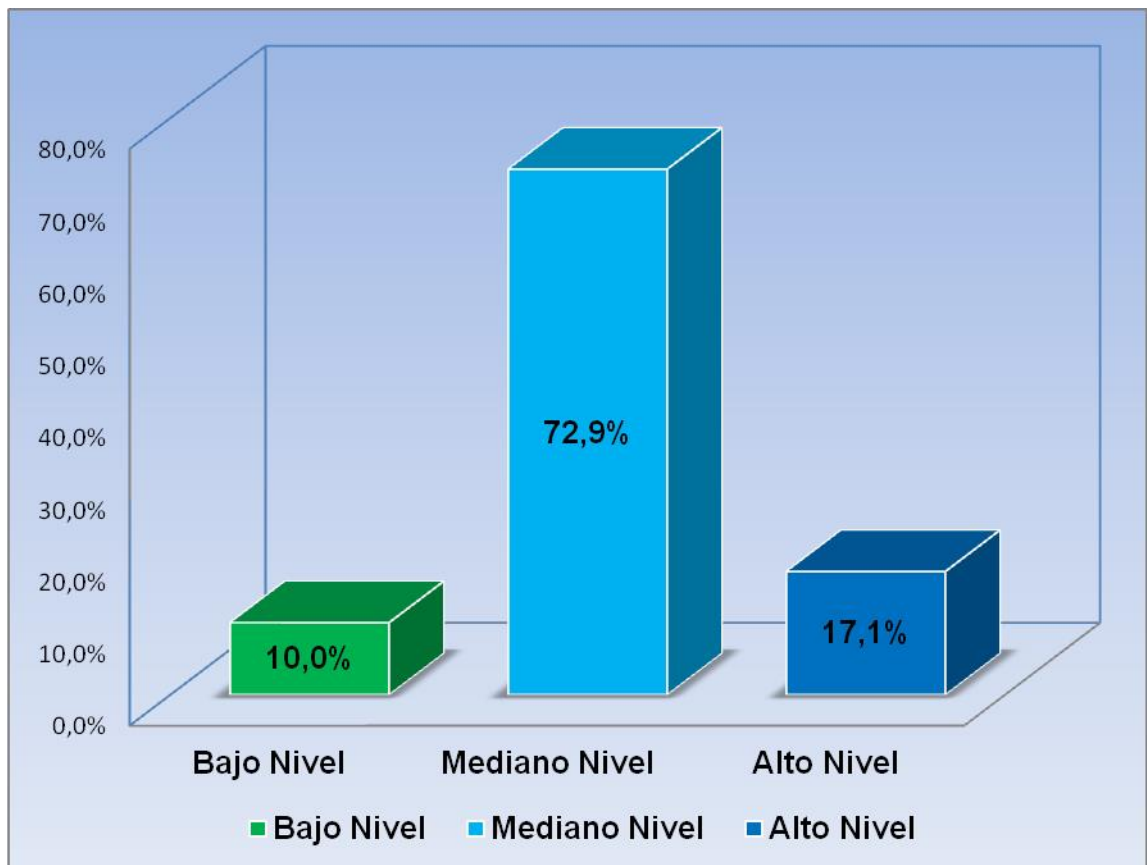
| DIMENSION RELACIONES VERTICALES (AGRUPADO) |   |            |              |              |             |
|--|---|------------|--------------|--------------|-------------|
|  |   | Frecuencia | %            | % válido     | % acumulado |
| Válidos                                    | Baja influencia de revelaciones verticales  | 23         | 32,9         | 32,9         | 32,9        |
|  | Mediana influencia de relaciones verticales | 44         | 62,9         | 62,9         | 95,7        |
|  | Alta influencia de relaciones verticales    | 3          | 4,3          | 4,3          | 100,0       |
|  | <b>Total</b>                                | <b>70</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |             |



| SUB DIMENSIÓN RELACIONES INFORMALES (AGRUPADO) |                         |            |              |              |             |
|--|-------------------------|------------|--------------|--------------|-------------|
|  |                         | Frecuencia | %            | % válido     | % acumulado |
| Válidos  | Bajo nivel de estrés    | 25         | 35,7         | 35,7         | 35,7        |
|  | Mediano nivel de estrés | 45         | 64,3         | 64,3         | 100,0       |
|  | <b>Total</b>            | <b>70</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |             |



| SUB DIMENSIÓN RELACIONES FORMALES (AGRUPADO) |                         |            |              |              |             |
|--|-------------------------|------------|--------------|--------------|-------------|
|  |                         | Frecuencia | %            | % válido     | % acumulado |
| Válidos                                      | Bajo nivel de estrés    | 7          | 10,0         | 10,0         | 40,0        |
|  | Mediano nivel de estrés | 51         | 72,9         | 72,9         | 82,9        |
|  | Alto nivel de estrés    | 12         | 17,1         | 17,1         | 100,0       |
|  | <b>Total</b>            | <b>70</b>  | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> |             |



## 5.6 HIPÓTESIS SECUNDARIAS

Hipótesis secundaria N°1: “Existe una relación entre el sector de trabajo y el estrés laboral”.

El valor calculado de Chi cuadrado es de 31.122, el cual es mayor que el Chi cuadrado esperado de 29,6, por lo cual se rechaza la hipótesis nula, permitiéndonos declarar que existe una relación entre las variables con un nivel significancia esperada de  $\alpha$  de 0.10, el cual también es mayor que el valor de significancia calculada de  $P= 0.072$  (ver cuadro )

Hipótesis secundaria N°2: “Las personas de mayor edad tienen un nivel más bajo de estrés que las más jóvenes”.

Se rechaza la hipótesis planteada, ya que no existe una relación entre la edad y el nivel de estrés laboral, teniendo un Coef. de Pearson de -0,038, lo cual indica que la dispersión demasiado alta para establecer una relación.

Hipótesis secundaria N°3: “Las mujeres tienen un nivel más alto de estrés que los hombres”

El valor calculado de Chi cuadrado es de 2.081, el cual es menor que el Chi cuadrado esperado de 6.25, por lo que no podemos rechazar la hipótesis nula, lo que nos permite declarar que no existe una relación entre las variables con un nivel de significancia de  $\alpha$  0.10, el cual es menor que el valor calculado de  $P$  de 0.556

Hipótesis secundaria N°4: “Existe una relación entre la tenencia de la vivienda y el estrés de las personas”

El valor calculado de Chi cuadrado es de 19,241 el cual es mayor que el Chi cuadrado esperado de 14,68, lo cual nos permite rechazar la hipótesis nula, y decir que existe una relación entre la tenencia de la vivienda y el

estrés de las personas, el cual se valida con nuestro nivel de significancia de  $\alpha$  0.10, el cual es mayor que el valor calculado de  $P$  0.023

Hipótesis secundaria N°5: “Existe una relación entre el rol familiar y el estrés laboral

El valor calculado de Chi cuadrado es de 2.537 el cual es menor que el valor de Chi cuadrado esperado de 10,64, por lo que no podemos rechazar la hipótesis nula, lo que significa que no existe una relación entre el rol familiar y el estrés laboral, información que reafirmamos con un  $\alpha$  de 0.10 el cual es menor que la significación calculada de 0.886

Hipótesis secundaria N°6: “Las personas que declararon alguna adicción tienen mayor nivel de estrés que los que no declaran alguna adicción”

El valor calculado de Chi cuadrado es de 5,867 el cual es menor que el Chi cuadrado esperado de 14,68 por lo que no podemos rechazar la hipótesis nula, señalando que no habría una relación entre las variables de “tener alguna adicción” y el “estrés laboral”.

Hipótesis secundaria N° 7: Existe alguna relación entre el nivel de ingresos y el estrés laboral

El valor calculado de Chi cuadrado es de 6.265 el cual es menor que el Chi cuadrado esperado de 10,64 por lo que no podemos rechazar la hipótesis nula, no encontrando una relación entre los ingresos y el estrés laboral con un nivel de significancia de  $\alpha$  0.10 el cual es menor que el valor calculado  $P$  0.753.

## 5.7 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Nº1 ¿Qué síntomas somáticos son predominantes del estrés laboral en los trabajadores de Velarde Hnos. de Valparaíso?

| Preguntas           | Muy desacuerdo | Desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|---------------------|----------------|------------|--------------------------------|------------|----------------|
| Dolores musculares  | 12,9%          | 7,1 %      | 12,9%                          | 28,6%      | 38,6%          |
| Dolores estomacales | 34,3%          | 15,7%      | 22,9 %                         | 11,4 %     | 15,7%          |
| Dolores de cabeza   | 18,6%          | 12,9%      | 18,6 %                         | 20 %       | 30 %           |

Según el cuadro anterior, podemos apreciar que los malestares musculares son los más altos con un valor de 67,2%, posteriormente los dolores de cabeza con un 50% por último los dolores estomacales con un 27,1% evidencia ser los malestares somáticos menos frecuentes del estrés laboral.

Nº2 ¿Qué elementos psicológicos de la encuesta son predominantes del estrés laboral en los trabajadores de Velarde Hnos. de Valparaíso?

| Preguntas   | Muy desacuerdo | Desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|---|----------------|------------|--------------------------------|------------|----------------|
| Siento que no me gusta el lugar de trabajo                              | 38,6%          | 20 %       | 18,6 %                         | 10%        | 12,9%          |
| Cuando estoy en el trabajo la mayor parte del tiempo me siento irritado | 34,3%          | 22,9%      | 17,1 %                         | 17,1%      | 8,6 %          |
| Cuando tengo problemas en el trabajo me pongo tenso                     | 15,7%          | 11,4 %     | 15,7 %                         | 31,4 %     | 25,7 %         |
| Mis problemas personales influyen en mi desempeño laboral               | 52,9%          | 18,6 %     | 14,3 %                         | 8,6 %      | 5,7 %          |

Podemos apreciar en la variable psicológica que un 71% de los trabajadores manifiesta que los problemas personales no influyen en su desempeño laboral, a su vez un 58,6% de los trabajadores señala que le gusta su lugar de trabajo. Además un 57, 2% de los trabajadores señala no sentirse irritado la mayor parte del tiempo en su puesto laboral. Por ultimo cabe señalar que un 57,1% de los trabajadores no se siente tenso cuando tiene problemas en su puesto de trabajo.

N°3 ¿Qué síntomas sociales son predominantes del estrés laboral en los trabajadores de Velarde Hnos. de Valparaíso?

| Preguntas   | Muy desacuerdo | Desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|---|----------------|------------|--------------------------------|------------|----------------|
| Me falta tiempo para la recreación                                | 17,1%          | 11,4 %     | 15,7%                          | 25,7 %     | 30%            |
| En mi tiempo libre suelo hacer cosas que me gustan con mis amigos | 8,6%           | 2,9 %      | 20 %                           | 24,3 %     | 44,3%          |
| Me he sentido aislado en mi entorno laboral                       | 51,4%          | 20 %       | 14,3%                          | 4,3 %      | 10 %           |
| Siento que mi estado de ánimo, afecta a mis compañeros            | 35,7%          | 17,1%      | 25,7 %                         | 15,7 %     | 5,7 %          |
| Percibo envidia en mi entorno laboral                             | 30%            | 8,6%       | 21,4 %                         | 14,3%      | 25,7 %         |

En relación a la variable social podemos señalar lo siguiente, un 71,4% de los trabajadores señala no sentirse aislado en su lugar de trabajo. A su vez, un 68, 6% manifiesta tener tiempo libre para hacer cosas con sus

amigos. Asimismo y siendo un indicador importante un 55,7% de los trabajadores señala que les falta tiempo para la recreación. Además un 52,8% manifiesta que su estado de ánimo no le afecta a sus compañeros de trabajo. Por último un 40% de los trabajadores señalan que perciben envidia en su entorno laboral.

N°4 ¿Qué elementos de las exigencias influyen más en los trabajadores de Velarde Hnos. de Valparaíso?

| Preguntas  | Muy desacuerdo | Desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|--|----------------|------------|--------------------------------|------------|----------------|
| Me siento superado por la cantidad de trabajo solicitado       | 31,4%          | 15,7%      | 25,7%                          | 14,3 %     | 12,9%          |
| El ritmo de trabajo me sobrepasa constantemente                | 38,6%          | 20 %       | 14,3 %                         | 18,6 %     | 8,6 %          |
| Mi trabajo constantemente es repetitivo                        | 17,1%          | 8,6 %      | 18,6 %                         | 27,1 %     | 28,6 %         |
| Siento que las metas alcanzadas por la empresa me benefician   | 38,6%          | 10 %       | 24,3 %                         | 15,7 %     | 11,4 %         |
| Puedo cumplir con las tareas asignadas en el plazo establecido | 2,9%           | 4,3%       | 8,6 %                          | 35,7%      | 48,6 %         |

En la variable exigencias, podemos señalar lo siguiente. Un 84% de los trabajadores señala que puede cumplir con las tareas asignadas en el tiempo establecido, a su vez un 58,6% de los trabajadores manifiesta que el ritmo de trabajo no los supera constantemente. También un 55,5% señala que su trabajo es constantemente repetitivo. Además un 48,6% manifiesta que las

metas alcanzadas por la empresa no le benefician. Por último un 47,1 señala que no se siente superado por la cantidad de trabajo solicitado.

Nº5 ¿Qué elementos de las normas influyen más en los trabajadores de Velarde Hnos. de Valparaíso?

| Preguntas   | Muy desacuerdo | Desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|---|----------------|------------|--------------------------------|------------|----------------|
| Trabajo las horas estipuladas en mi contrato de trabajo                 | 8,6%           | 5,7 %      | 17,1%                          | 25,7 %     | 42,9%          |
| Tengo tiempo suficiente para tomar desayuno y almorzar                  | 37,1%          | 11,4%      | 14,3 %                         | 18,6 %     | 18,6 %         |
| Cuento con los implementos necesarios para llevar a cabo mi trabajo     | 10%            | 10 %       | 15,7 %                         | 28,6 %     | 35,7 %         |
| Cuento con las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo | 10%            | 4,3%       | 18,6 %                         | 37,1%      | 30 %           |

En cuanto a la variable normas, podemos mencionar lo siguiente, un 68,6% manifiesta que trabaja las horas estipuladas en su contrato de trabajo, a su vez un 67,1% señala que cuenta con las medidas de seguridad necesarias para realizar su trabajo. También un 64.3% manifiesta que cuenta con los implementos necesarios para llevar a cabo su trabajo. Por último un 48,5% señala no tener tiempo suficiente para tomar desayuno y almorzar.

N°6 ¿Qué elementos de las relaciones verticales influyen más en los trabajadores de Velarde Hnos. de Valparaíso?

| Preguntas   | Muy desacuerdo | Desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|---|----------------|------------|--------------------------------|------------|----------------|
| Conozco a mis jefes directos y a los gerentes de mi empresa | 1,4%           | 10 %       | 10%                            | 21,4 %     | 57,1%          |
| He tenido algún conflicto con mis superiores                | 44,3%          | 14,3 %     | 21,4 %                         | 12,9 %     | 7,1 %          |
| Participo en la toma de decisiones importantes              | 38,6%          | 12,9 %     | 25,7 %                         | 10 %       | 12,9 %         |
| Tengo problemas para comunicarme con mis superiores         | 48,6%          | 21,4 %     | 20 %                           | 2,9 %      | 7,1 %          |
| Tengo posibilidades de ascender en mi trabajo               | 42,9%          | 5,7%       | 31,4 %                         | 11,4 %     | 8,6 %          |
| Reconocen el trabajo bien realizado                         | 25,7%          | 11,4%      | 24,3%                          | 21,4%      | 17,1%          |

En cuanto a la variable vertical podemos mencionar lo siguiente, un 78,5% manifestó conocer a los jefes directos y gerentes de la empresa. A su vez un 70% señala que no tiene problemas para comunicarse con sus superiores. También un 58,6% señala que no ha tenido algún conflicto con sus superiores. Además un 51,5% manifiesta que no participa en la toma de decisiones importantes. También un 48,6% señala que no tiene posibilidades

de ascender en su trabajo. Por último un 37% señala que no le reconocen el trabajo bien realizado.

Nº7 ¿Qué elementos de las relaciones horizontales influyen más en los trabajadores de Velarde Hnos. de Valparaíso?

| Preguntas   | Muy desacuerdo | Desacuerdo | Ni en desacuerdo ni de acuerdo | De acuerdo | Muy de acuerdo |
|---|----------------|------------|--------------------------------|------------|----------------|
| He tenido algún conflicto con mis compañeros/as                         | 31,4%          | 17,1 %     | 18,6%                          | 12,9 %     | 20%            |
| Tengo una mala comunicación con mis compañeros/as                       | 54,3%          | 21,4 %     | 18,6 %                         | 2,9 %      | 2,9 %          |
| Mis compañeros dificultan mi actividad laboral                          | 50%            | 17,1 %     | 17,1 %                         | 10 %       | 5,7 %          |
| Me gusta compartir con mis compañeros de trabajo                        | 11,4%          | 2,9 %      | 15,7 %                         | 30 %       | 40 %           |
| Puedo compartir asuntos personales con mis compañeros de trabajo        | 17,1%          | 14,3 %     | 22,9 %                         | 21,4 %     | 24,3%          |
| Nos juntamos con mis compañeros de trabajo fuera de las horas laborales | 32,9%          | 4,3 %      | 22,9 %                         | 22,9%      | 17,1 %         |

Respecto a las relaciones horizontales podemos señalar factores que condicionan positivamente al trabajo, como un 75,7% señala que no tiene una mala comunicación con los compañeros, además el 70% señala compartir con

sus compañeros, también es importante mencionar que un 67,1% señala que sus compañeros no dificultan su actividad laboral, a su vez 45,7% señala que puede compartir asuntos personales con sus compañeros de trabajo, por último un 40% señala que se junta con sus compañeros de trabajo fuera de sus horas laborales.

Por otro lado un 48,5% de los trabajadores manifiesta haber tenido un conflicto con sus compañeros.

## CONCLUSIONES

### Marco teórico

En relación al marco teórico desarrollado podemos mencionar que fue idóneo para realizar la investigación planeada. En un principio se investigó cada concepto clave de la propuesta de investigación con la finalidad de internalizar y fortalecer conocimientos relacionados con el estrés y el estrés laboral, como también teorías y conceptos relacionados con la organización, los que fueron rescatados del estudio de años anteriores, y de la investigación en bibliotecas dependientes de la Universidad de Valparaíso, otras instituciones educacionales, internet y profesores. Cabe mencionar que se tuvo que descartar una cantidad importante de información, ya que la bibliografía sobre la temática abordada es cuantiosa. No obstante a pesar de lo anterior, podemos señalar que no toda la información recabada se ajustó a los lineamientos planteados en nuestra investigación.

Los conceptos ejes de los objetivos de investigación fueron desarrollados a profundidad de modo que no se produjera algún tipo de confusión o falta de información para el resultado de los mismos. A través del marco teórico, se amplió el horizonte de conocimientos que teníamos respecto del tema inicial, reformulándolo una y otra vez hasta obtener el tema central de nuestro proyecto de tesis, el cual responde al Estrés laboral y la Organización.

### Marco metodológico

A partir de la bibliografía consultada y estudiada se dio paso a la elaboración de las hipótesis, las cuales nos permitieron dar a conocer los resultados obtenidos de la investigación. Es necesario mencionar además que se tuvo que profundizar y recordar conocimientos estadísticos para obtener resultados en nuestro estudio, como también para el cruce de variables el

cual fue realizado por medio del programa estadístico SPSS. Con el programa antes mencionado, se obtuvo información valiosa que fue representada de manera resumida en gráficos y en tablas estadísticas. En base a los resultados mencionados, el marco teórico nos permitió interpretarlos, pudiendo destacar la presencia de eventos estresores en los trabajadores.

Cabe señalar que los elementos metodológicos presentaron fortalezas y debilidades que son propias de los alcances y limitaciones de los modelos utilizados.

En cuanto al paradigma cuantitativo utilizado, podemos mencionar que las herramientas fueron oportunas. Estas herramientas nos dieron la posibilidad de profundizar las ideas planteadas en la hipótesis inicial y a su vez, conocer información adicional del carácter correlacional y descriptivo, lo cual puede aportar investigaciones futuras en el área. Sin embargo también reconocemos las limitaciones de la investigación, en primer lugar, por ser una investigación inicial y con un tema delimitado, no fue posible investigar todas las variables que pudiesen estar relacionadas con el tema del estrés laboral, o las repercusiones de los tipos de organización en una empresa; pese a lo anterior podemos mencionar que elementos propios de una investigación cualitativa, podrían aportar elementos que podrían potenciar futuras investigaciones del área, haciendo posible realizar trabajos más psicométricos para conocer cómo afecta el nivel de estrés laboral al desempeño laboral en distintos trabajos.

En cuanto a los objetivos de investigación que planteamos podemos decir que se cumplieron, ya que cumplimos con todos los procesos metodológicos para el desarrollo de la investigación que nos propusimos sobre la relación entre la influencia de las organizaciones en el trabajo y el estrés laboral.

| Objetivo Propuesto  | Producto logrado   |
|---|--|
| <p>Objetivo general de investigación</p> <p>Desarrollar una investigación basada en el estrés laboral y su relación con la organización formal e informal de los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso.</p>  | <p>Informe de seminario de título para optar al título de trabajo social</p>   |
| <p>Objetivo específico n°1</p> <p>Ejecutar una encuesta basada en el estrés laboral y organización laboral diseñada por el equipo seminarista a los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. durante el mes de septiembre del 2014.</p>   | <p>Aplicación de instrumento de elaboración propia a 70 personas equivalente al 90% al total de la muestra de trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso</p>   |
| <p>Objetivo específico n°2</p> <p>Cuantificar el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. y la influencia que las organizaciones tienen en éstos.</p>   | <p>Categorización propia de 4 niveles de estrés laboral, donde se clasifico en base al puntaje obtenido en el instrumento, cuyos resultados pueden analizarse en el ítem de análisis de resultados.</p>  |
| <p>Objetivo específico n°3</p> <p>Analizar los datos obtenidos a través del instrumento basado en el estrés laboral a fin de correlacionar aquellos elementos de la organización que influyen o no, en los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. durante el mes de octubre del 2014.</p> | <p>Se cruzaron las variables, dimensiones y sub dimensiones establecidas en el seminario, utilizando el programa estadístico SPSS, con un nivel de significancia de 0.10 a las personas encuestadas en el instrumento, realizando comparaciones con Chi cuadrado y</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | coeficiente de Pearson, en el capítulo de análisis de la información |
|--|--|

Sobre los resultados, señalamos con agrado que nuestra hipótesis principal, estaba equivocada, ya que, la relación que planteamos, resulto ser menor que la esperada, siendo las relaciones formales quienes tienen una mayor vinculación con el estrés laboral que las informales. Además de que pudimos conocer elementos que pudiesen ser analizados para desarrollar otras investigaciones, tales como la relación entre la tenencia de la vivienda y el estrés laboral y la relación entre el área de trabajo y el estrés laboral. También se elaboró un plan de mejora, con los elementos descriptivos de las preguntas de investigación que realizamos, promoviendo la gran fortaleza de las relaciones horizontales presente en la organización, y reducir la debilidad del estrés a nivel somático, apoyándonos en la oportunidad o amenaza, que representa la organización formal.

En resumen, los resultados pueden ser observados en los productos del objetivo de proyecto n°1 del seminario.

| Objetivo Propuesto   | Producto logrado   |
|--|--|
| Objetivo general de proyecto N°1<br>Determinar el tipo de organización que incide mayormente en el estrés laboral de los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso durante el II Semestre del año 2014. | Logramos determinar basados en el coeficiente de Parsons y en los resultados de la investigación que la organización formal influye más en el estrés laboral que la relación informal. |
| Objetivo específico n°1<br>Clasificar el nivel de estrés laboral de los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. durante el II Semestre del año  | Determinamos con un 90% de representatividad:<br>A) Un 18,6% de los trabajadores se encuentra con un bajo nivel  |

|   |   |
|---|---|
| <p>2014.</p>  | <p>de estrés laboral</p> <p>B) Un 45,7% de los trabajadores se encuentra con un mediano nivel de estrés laboral</p> <p>C) Un 32,8% de los trabajadores se encuentra con un alto nivel de estrés laboral</p> <p>D) Un 2,9% de los trabajadores se encuentra en riesgo de Burn Out%</p>   |
| <p>Objetivo específico n°2</p> <p>Conocer los elementos influyentes de las organizaciones (formal e informal) sobre los trabajadores dentro de la empresa Velarde Hnos. S.A. durante el II Semestre del año 2014.</p> | <p>Logramos determinar en base a las variables de las organizaciones los siguientes grupos más significativos:</p> <p>A) Exigencias: 84% de los trabajadores puede cumplir con las tareas establecidas.</p> <p>B) Normas: el 68% de los trabajadores señala que trabaja las horas estipuladas en su contrato de trabajo.</p> <p>C) Relaciones verticales: Un 78,5% manifestó conocer a los jefes directos y gerentes de la empresa</p> <p>D) Relaciones horizontales: un 75,7% señala que no tiene una mala comunicación con los compañeros</p> |
| <p>Objetivo específico n°3</p> <p>Desarrollar un análisis en relación a los trabajadores y el estrés laboral.</p>   | <p>Logramos determinar con un 90% de confianza las siguientes relaciones entre los trabajadores y el estrés laboral:</p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>A) Existe una relación entre el área de trabajo y el estrés laboral</li><li>B) La edad no influye en el estrés laboral</li><li>C) Las mujeres no necesariamente se estresan más que los hombres</li><li>D) Existe una relación entre la tenencia de la vivienda y el estrés laboral</li><li>E) El rol familiar no necesariamente tiene relación con el estrés laboral</li><li>F) Las personas que declararon alguna adicción no necesariamente tienen una relación con el estrés laboral</li><li>G) El nivel de ingresos no necesariamente está relacionado con el estrés laboral.</li></ul> |
|--|--|

### **Aportes del trabajo social al problema**

Claramente el estrés laboral es un problema que ha estado latente en los últimos años y no podemos estar ajenos a esta realidad.

Debido al vertiginoso ritmo de vida actual, las personas están desarrollando enfermedades de tipo mental, como depresión, estrés, angustia, etc., el trabajo social debe poner atención a este hecho, actualizando contenidos, considerando estas enfermedades para el

diagnóstico y posibles derivaciones de las personas con las cuales se trabaja. Con relación a lo anterior, el proyecto de tesis intenta constituirse en un aporte para la profesión, contribuyendo con bases teóricas al entendimiento del estrés laboral, desde su definición, causas, padecimiento y consecuencias.

Como disciplina, el trabajo social se ve en la obligación de afrontar este dilema, ya que cada día son más los trabajadores que se ven enfrentados a esto, lo que no sólo los afecta a ellos, sino que a las empresas de las cuales forman parte, compañeros de trabajo y también a sus familias.

Ante esta problemática son diversos los aportes que el trabajo social puede entregar, como capacitaciones a los trabajadores con el fin de disminuir los niveles de estrés laboral, así como también prevenir que esto ocurra, trabajar a la par con otros profesionales que estén relacionados con los trabajadores y la empresa para la que trabajan, dar asesoría personalizada a cada persona e incluso derivar a otros especialistas si es necesario.

### **Aportes de la profesión a la empresa**

De acuerdo a los resultados obtenidos con la investigación son diversos los aportes que la profesión podría entregar a la empresa Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso.

En base al seminario de tesis realizado podemos mencionar como aportes, el hecho de profundizar en un área donde el trabajo social no ha incursionado lo bastante. Según la experiencia acaecida, resulta fundamental para una empresa contar con un profesional de las ciencias sociales, que se haga responsable de las necesidades, preocupaciones, inquietudes de los trabajadores, esto con tal de que las personas que se desempeñan en una empresa lo hagan atentas y conscientes, evitando de esta manera accidentes laborales, ausentismo y por consecuencia la pérdida de un trabajo.

Cabe destacar la importancia y significancia que podría tener en la empresa un departamento de bienestar o recurso humano, con la finalidad de

orientar y encauzar las temáticas relacionadas con el conglomerado laboral, siendo la figura del trabajador como ser independiente y con cualidades únicas, la fuerza laboral más significativa de la organización.

Debido a los problemas o inquietudes que los trabajadores presentan constantemente en relación a su vida personal, contar con asesoría personal para cada uno sería una ventaja, ya que no tendrían que faltar al trabajo o pedir permiso para realizar trámites que un trabajador social podría realizar por ellos. A la vez, la oportunidad de tener a alguien especializado que les dé seguridad en temáticas que ellos no manejan, como vivienda, salud, educación, entre otras, les permitirá disminuir los niveles de estrés que proviene de sus vidas personales, totalmente ajeno a la vida laboral.

Considerando la falta de tiempo que tienen los trabajadores para la recreación y el bajo sentimiento de pertenencia que pueden tener en algunas ocasiones con la empresa, sería provechoso realizar actividades durante el año, dirigidas a esta problemática, con el fin estrechar los lazos que tiene la empresa con sus trabajadores, las cuales pueden estar a cargo de un trabajador social, considerando la gran cantidad de redes que estos pueden generar con otras entidades, las cuales podrían contribuir positivamente a este fin.

Entregar asesoramiento legal a los trabajadores es un tema importante para ellos y para la empresa, ya que de esta manera se evitan malas decisiones, las cuales muchas veces perjudican el quehacer laboral, llegando incluso a ocurrir accidentes por lo mismo.

Ser un intermediario entre los trabajadores o entre éstos y la empresa es un rol importante en un trabajador social, ya que debido a las distintas cualidades o habilidades personales que se adquieren durante la experiencia, se potencia una buena convivencia entre todos los que conforman la organización.

En resumen, los resultados pueden ser observados en los productos del objetivo de proyecto n°2 del seminario.

| Objetivo Propuesto  | Producto logrado  |
|---|---|
| <p>Objetivo general de proyecto N° 2</p> <p>Generar una propuesta de acción en base al estrés laboral determinada por la investigación realizada con el fin de reducir sus niveles en un plazo de seis meses.</p> | <p>Elaboración de propuesta de acción descrita en el capítulo anterior</p>  |
| <p>Objetivo específico n°1:</p> <p>Clasificar elementos claves para la elaboración de una planificación de actividades basados en la investigación</p>  | <p>Identificación de las siguientes características:</p> <p>A) Fortaleza: Las relaciones horizontales resultaron tener los mejores resultados.</p> <p>B) Debilidades: El estrés somático resulto tener los peores indicadores</p> <p>C) Oportunidades y amenazas: La relación formal resulto tener la mayor influencia en el estrés laboral y mayor cantidad de resultados en la media.</p> |
| <p>Objetivo específico n°2:</p> <p>Diseñar una planificación de acciones de mejora de la organización y el estrés laboral</p>   | <p>Tabla de acciones de mejora con sus respectivas, dificultades, plazos, impacto y priorización. De las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Recreación</li> <li>2) Dolores musculares</li> <li>3) Tiempo desayuno y almuerzo</li> </ol>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>4) Reconocimiento de trabajo bien realizado</p> <p>5) Toma de decisiones</p>  |
| <p>Objetivo específico n°3</p> <p>Señalar los aportes que el trabajo social puede ofrecer a la empresa Velarde Hnos. S.A., reduciendo las condiciones de estrés laboral en un plazo de seis meses.</p> | <p>La profesión Trabajo Social tuvo como aporte incrementar conocimientos en cuanto a la organización y la influencia del estrés laboral. Así como también la empresa obtuvo conocimientos relevantes para fortalecer las relaciones laborales y el bienestar del personal.</p> <p>A) El trabajo social tuvo como aporte incrementar conocimientos en cuanto al problema de la relación entre la organización y la influencia del estrés laboral.</p> <p>B) La empresa obtuvo conocimientos relevantes para fortalecer las relaciones laborales y el bienestar del personal.</p> <p>C) El trabajo social generó una propuesta de acción para mejorar la relación entre las organizaciones y el estrés laboral.</p> |

## PLAN DE MEJORA

### Identificar área de mejora

| Fortaleza       | Debilidad       | Área de mejora             |
|-----------------|-----------------|----------------------------|
| R. Horizontales | <b>Somático</b> | <b>Organización Formal</b> |

El recuadro anterior utilizo como criterio, los resultados de la categorización de variables, donde los resultados señalaron lo siguiente

- Relaciones horizontales poseen el indicador más alto de baja influencia en la organización laboral.
- El estrés somático posee el indicador más grave de estrés laboral
- La organización formal es la que mayor influencia tiene en el estrés laboral.

### Detectar causas del problema

El estudio realizado detectó una fortaleza en las relaciones horizontales, ya que un 57% de las personas no se ven afectadas negativamente por esta categoría.

Además detectó que el 44,3% de los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso padece un alto nivel de estrés somático, declarando un 68,5% de ellos sentirse estresado y siendo el dolor muscular el indicador con mayor influencia, alcanzando un 67,2%.

El estudio también demostró una relación entre los tipos de organización y el estrés laboral, siendo la organización formal, la que influye mayormente en el estrés de los trabajadores con un coef. De Parsons de 0,433, (contra un 0,350) por lo que es considerado el área de mejora para este proyecto.

Formular objetivo:

Objetivo General

- Reducir la influencia de la organización formal en el estrés laboral en un 20% a los trabajadores Velarde Hnos S.A. Valparaíso. En el año 2015

Objetivos específicos:

- Modificar la influencia de las normas laborales en un 20% a los trabajadores de Velarde Hnos. S.A de Valparaíso.
- Optimizar la influencia de las exigencias laborales en un 20% a los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso.
- Fortalecer elementos de la influencia de las relaciones horizontales en un 20% a los trabajadores de Velarde Hnos. S.A. de Valparaíso.

### Acciones de mejora

| Clasificación FODA | Clasificación de variables                | Acción de mejora  |
|--------------------|---|---|
| Fortaleza          | Influencia de las relaciones horizontales | Recreación<br>Debido a la cantidad de horas que permanecen los trabajadores en la empresa y a las largas distancias que algunos deben recorrer para llegar a sus hogares, se dificultan las oportunidades que éstos puedan tener para dedicar tiempo a la |

|                       |                     |  |
|-----------------------|---------------------|--|
|                       |                     | <p>recreación.</p> <p>Se propone una actividad recreativa anual para los trabajadores con el fin de fortalecer las relaciones que puedan tener con la empresa, siendo organizada por ellos mismos y contando con la colaboración de jefatura y gerencia.</p> |
| Debilidades           | Estrés somático     | <p>Dolores musculares</p> <p>Realizar ejercicios de elongación cada tres horas con el fin de disminuir los dolores musculares que padecen los trabajadores debido al trabajo repetitivo.</p>   |
| Amenaza u Oportunidad | Organización formal | <p>Tiempo para desayunar y almorzar</p> <p>Se propone una pausa saludable (colación) a las diez de la mañana con la finalidad de reducir la fatiga que algunos trabajadores presentan antes de la</p>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>hora de almuerzo.</p> <p>Se propone aumentar la cantidad de microondas ya que debido a la alta cantidad de trabajadores, los existentes son insuficientes y los trabajadores no alcanzan a preparar sus almuerzos en el tiempo correspondiente.</p> <p>Reconocimiento de trabajo bien realizado</p> <p>Se propone reconocer el trabajo bien realizado por parte de los superiores con el fin de generar sentimientos positivos en los trabajadores, potenciando y promoviendo buenas prácticas en los quehaceres laborales.</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Con la finalidad de fortalecer el compromiso de los trabajadores hacia la empresa se</p> |
|--|--|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | propone realizar pequeñas reuniones cada vez que se realicen cambios significativos en la organización, ya que de esta manera los trabajadores percibirán un sentimiento de pertenencia y compromiso, siendo participes en las decisiones que tome gerencia. |
|--|--|--|

### Planificación

| N°  | Acción de mejora                         | Dificultad | Plazo     | Impacto  | Priorización |
|-----|--|------------|-----------|----------|--------------|
| N°1 | Recreación                               | Poca       | Inmediato | Bastante | 5            |
| N°2 | Dolores Musculares                       | Ninguna    | Inmediato | Mucho    | 1            |
| N°3 | Tiempo desayuno y almuerzo               | Bastante   | Corto     | Bastante | 2            |
| N°4 | Reconocimiento de trabajo bien realizado | Bastante   | Medio     | Poco     | 3            |
| N°5 | Toma de decisiones                       | Mucha      | Largo     | Bastante | 4            |

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros

- Bascuñán, V. (2001). Estrés laboral y su relación con satisfacción laboral: un estudio descriptivo transeccional en el personal del servicio de urgencia del Hospital de Quilpué. Chile: Universidad de Valparaíso.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación. México: Pearson.
- Briones, G. (1998). Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales. México: Trillas.
- Galindo, j. (1998). Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación. México: Pearson.
- Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación. México: McGRaw-Hill.
- Lucas, A. (2002). Sociología de las organizaciones. Madrid: McGraw-Hill.
- Pérez, C. (2005). Técnicas estadísticas con SPSS 12 Aplicaciones al análisis de datos. Madrid: Pearson.
- Quivy, R. (2006). Manual de investigación en ciencias sociales. México: Limusa.
- Ritchey, J. (2002). Estadística social para las ciencias sociales. México: McGRaw-Hill.

### Cátedras

- Apuntes cátedra de investigación social año 2010.
- Apuntes cátedra de sociología de la organización 2010.
- Apuntes cátedra estadística social año 2010.

## Páginas

- El estrés en la evaluación institucional, Capítulo 2: El estrés

<http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345577/>

- Estrés y enfermedad, Capítulo 2: concepto de estrés, Editorial McGraw-Hill, 2011.

<http://www.mailxmail.com/curso-estres-enfermedad/concepto-estres>

- Estrés y adaptación, Estrés y trastornos psicofisiológicos. Apuntes psicología de la salud, profesor Agustín Caruano Vaño.

[http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_psicolog\\_salud\\_6.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_psicolog_salud_6.htm)

- Trabajo y psicoanálisis, Estrés laboral en las pequeñas y medianas empresas de Rio Cuarto, Jorge Barron.

<http://www.psicomundo.com/foros/trabajo/estres.htm>

- RAE

<http://buscon.rae.es/drae/srv/search?val=estr%E9s>

- Educarchile, Estrés y trabajo, Joel Ortega

<http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?ID=61145>

- El portal de la seguridad, la prevención y la salud ocupacional de Chile  
[http://www.paritarios.cl/pagina\\_inicial.php](http://www.paritarios.cl/pagina_inicial.php)
- El portal de la seguridad, la prevención y la salud ocupacional de Chile  
[http://www.paritarios.cl/consejos\\_estres\\_laboral.htm](http://www.paritarios.cl/consejos_estres_laboral.htm)
- Serie protección de la salud de los trabajadores n° 3, la organización del trabajo y el estrés.  
[http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)
- El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. n° 112. Septiembre. 2010, Martínez Pérez, Anabella.  
<http://es.scribd.com/doc/55979054/BURN-Evolucion>
- CEGESTI, Éxito empresarial, n° 160, El síndrome del burnout: síntomas, causas y medias de atención en la empresa. 2011, Roger Forbes Álvarez.  
[http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf)
- El síndrome de burnout: un problema actual. Cristina Poblete Arévalo.  
<http://www.prevelexchile.cl/colaboraciones/documentos/El%20Sindrome%20De%20Burnout.pdf>

- Psicología online, El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, capítulo 4, Fernando Mansilla Izquierdo.

[http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4\\_5.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_5.shtml)

- Psicología online, El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo, capítulo 4, Fernando Mansilla Izquierdo

[http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4\\_4.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_4.shtml)

- Laboratorio Observatorio de Riesgos Psicosociales de Andalucía. El estrés laboral como riesgo psicosocial: actividad preventiva y correctora.

[http://www.asisteprevencionna.empresariasandaluzas.es/static/galerias/descargas/El\\_estrxs\\_laboral\\_como\\_riesgo\\_psicosocial\\_actividad\\_preventiva\\_y\\_correctora.pdf](http://www.asisteprevencionna.empresariasandaluzas.es/static/galerias/descargas/El_estrxs_laboral_como_riesgo_psicosocial_actividad_preventiva_y_correctora.pdf)

- CIPER, Salud mental en Chile: la otra cara del malestar social

<http://ciperchile.cl/2012/09/26/salud-mental-en-chile-la-otra-cara-del-malestar-social/>

- La evolución del concepto de trabajo a lo largo de la historia, Psicología Laboral, 2009

<http://es.scribd.com/doc/105040562/La-evolucion-del-concepto-de-trabajo-a-lo-largo-de-la-historia>



## ANEXOS

### Encuesta de estrés laboral

La presente encuesta tiene como finalidad recoger información para una investigación llevada a cabo por el equipo seminarista de la Universidad de Valparaíso para analizar los agentes estresores. Es de modalidad anónima, y los datos serán utilizados exclusivamente por el grupo seminarista.

|                         |                       |  |   |         |
|-------------------------|-----------------------|--|---|---------|
| Fecha                   |                       | Folio  |   |         |
| Edad                    |                       | Sexo   |   |         |
| Nivel de Ingresos       | \$ 0 - \$ 249.000     | Grupo familiar (N° de Integrantes y quienes lo componen) |   |         |
|                         | \$250.000 - \$399.999 |  |   |         |
|                         | \$400.000 o más       |  |   |         |
| Tenencia de la vivienda | Propia                | Estado Civil   | Soltero   |         |
|                         | Arrendatario          |  | Casado  |         |
|                         | Allegado              |  | Divorciado  |         |
|                         | Otro                  |  | Viudo   |         |
| Rol Familiar            | Sostenedor Principal  | Alguna adicción ¿Cuál?                                   | Cigarro   |         |
|                         | Sostenedor Secundario |  | Alcohol   |         |
|                         | Estudiante            |  | Alimentos   |         |
| Enfermedades crónicas   |                       | Practica algún tipo de deporte semanal ¿Cuál?            |   |         |
| Área de Trabajo         | Administrativo        | Maquinas   | Ha sido diagnosticado de estrés laboral a lo menos una vez en los últimos dos años. | Si      |
|                         | Mesones               | Selección  |   | No      |
|                         | Bodega                | Aseo   |   | Cuando: |
|                         | Mecánicos             |  |   |         |

|                |                          |                      |                                       |                   |                       |
|----------------|--------------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| <b>RUBRICA</b> | <b>Muy en desacuerdo</b> | <b>En desacuerdo</b> | <b>Ni en desacuerdo ni de acuerdo</b> | <b>De acuerdo</b> | <b>Muy de acuerdo</b> |
|----------------|--------------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|-----------------------|

| N° | PREGUNTAS   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Sé lo que es el estrés  |   |   |   |   |   |
| 2  | Me he sentido estresado   |   |   |   |   |   |
| 3  | Siento dolores musculares durante mi jornada laboral (espalda, rodilla, muñeca, hombros. etc) |   |   |   |   |   |
| 4  | Siento dolores de estómago durante mi jornada laboral (náuseas o dolor)                       |   |   |   |   |   |
| 5  | Siento dolores de cabeza durante mi jornada laboral (por ejemplo después de una pelea)        |   |   |   |   |   |
| 6  | Me he sentido estresado en mi lugar de trabajo  |   |   |   |   |   |
| 7  | Siento que no me gusta el lugar de trabajo  |   |   |   |   |   |
| 8  | Cuando estoy en el trabajo la mayor parte del tiempo me siento irritado                       |   |   |   |   |   |
| 9  | Cuando tengo problemas en el trabajo me pongo tenso   |   |   |   |   |   |
| 10 | Mis problemas personales influyen en mi desempeño laboral                                     |   |   |   |   |   |
| 11 | Me falta tiempo para la recreación  |   |   |   |   |   |
| 12 | En mi tiempo libre suelo hacer cosas que me gustan con mis amigos                             |   |   |   |   |   |
| 13 | Me he sentido aislado en mi entorno laboral   |   |   |   |   |   |
| 14 | Siento que mi estado de ánimo, afecta a mis compañeros  |   |   |   |   |   |
| 15 | Percibo envidia en mi entorno laboral   |   |   |   |   |   |
| 16 | Me siento superado por la cantidad de trabajo solicitado                                      |   |   |   |   |   |
| 17 | El ritmo de trabajo me sobrepasa constantemente   |   |   |   |   |   |
| 18 | Mi trabajo constantemente es repetitivo   |   |   |   |   |   |
| 19 | Siento que las metas alcanzadas por la empresa me benefician                                  |   |   |   |   |   |
| 20 | Puedo cumplir con las tareas asignadas en el plazo establecido                                |   |   |   |   |   |
| 21 | Trabajo las horas estipuladas en mi contrato de trabajo                                       |   |   |   |   |   |
| 22 | Tengo tiempo suficiente para tomar desayuno y almorzar  |   |   |   |   |   |
| 23 | Cuento con los implementos necesarios para llevar a cabo mi trabajo                           |   |   |   |   |   |
| 24 | Cuento con las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo                       |   |   |   |   |   |
| 25 | Conozco a mis jefes directos y a los gerentes de mi empresa                                   |   |   |   |   |   |
| 26 | He tenido algún conflicto con mis superiores  |   |   |   |   |   |
| 27 | Participo en la toma de decisiones importantes  |   |   |   |   |   |
| 28 | Tengo problemas para comunicarme con mis superiores   |   |   |   |   |   |
| 29 | Tengo posibilidades de ascender en mi trabajo   |   |   |   |   |   |
| 30 | Reconocen el trabajo bien realizado   |   |   |   |   |   |
| 31 | He tenido algún conflicto con mis compañeros/as   |   |   |   |   |   |
| 32 | Tengo una mala comunicación con mis compañeros/as   |   |   |   |   |   |
| 33 | Mis compañeros dificultan mi actividad laboral  |   |   |   |   |   |
| 34 | Me gusta compartir con mis compañeros de trabajo  |   |   |   |   |   |
| 35 | Puedo compartir asuntos personales con mis compañeros de trabajo                              |   |   |   |   |   |
| 36 | Nos juntamos con mis compañeros de trabajo fuera de las horas laborales                       |   |   |   |   |   |

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!