

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ENFASIS EN
RECURSOS HUMANOS**

**DESARROLLO DE UNA ESTRATEGIA PARA REDUCIR
EL ESTRÉS LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL
DEPARTAMENTO DE ASEO DE VÍAS Y
RECOLECCIÓN DE BASURA DE LA MUNICIPALIDAD
DE GOICOCHEA EN EL III CUATRIMESTRE DE 2023**

**MODALIDAD TESIS DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL
GRADO DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS CON ENFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

ANA LUCÍA CORONADO DUARTE

TUTOR: LIC. JESSICA MAYERS MARIN

SEDE CENTRAL

SAN JOSÉ, NOVIEMBRE, 2023

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	16
AGRADECIMIENTOS.....	17
CAPÍTULO I: PROBLEMA	18
Planteamiento del problema	18
Justificación.....	19
Objetivos:.....	20
Objetivo General:	20
Objetivos Específicos:	20
Antecedentes.....	21
Tesis Internacionales:.....	21
Tesis Nacionales	31
Proyecciones	43
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	44
Clima organizacional.....	44
Motivación	45
Teorías de la motivación	47
Teoría de las necesidades de Maslow:	47

La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg:	49
La teoría X y la teoría Y de Mc Gregor:	50
La teoría motivacional de McClelland:	51
Ciclo motivacional.....	52
Salario emocional.....	54
Desempeño.....	56
Evaluación del desempeño	57
Autoevaluación	58
Evaluación vertical:	58
Horizontal o de 180° grados	58
Evaluación de 360° grados:	59
Mobbing.....	60
Burnout.....	61
Fases del Burnout	62
Estrés laboral.....	64
Efectos del estrés laboral en la salud	65
Tipos de estrés laboral.....	67
Episódico	67
Crónico:.....	67

Estrés positivo:	68
Estrés negativo:	68
Modelos del estrés laboral.....	69
Modelo de interacción entre demandas y control:	69
Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones:	70
Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa:	70
Estresores	71
Fuentes del estrés	72
Conflicto y/o ambigüedad de rol:	72
Sobrecarga de rol	72
Problemas de comunicación y conflictos interdepartamentales	73
Planes de carrera y de desarrollo insuficientes	73
Estructura organizacional:	73
Clima laboral:	73
Condiciones materiales del puesto de trabajo:	73
Los riesgos físicos del puesto de trabajo.....	73
Enfoques para medir el estrés laboral.....	74
Enfoque personalizado.....	74
Enfoques compuestos:	74

Enfoques globales	75
Capacitación del personal.....	75
Formación para el trabajo.....	76
Capacitación promocional.....	76
Capacitación conductual:	76
Capacitación formal.....	76
Administración	77
Planeación:	78
Organización:.....	79
Dirección:	79
Integración:	79
Control:	79
Planificación Estratégica	80
FODA.....	81
Fortalezas	81
Oportunidades	82
Debilidades.....	82
Amenazas	82
Planificación de Recursos Humanos	83

Recursos Humanos	85
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	88
Referente.....	88
Misión:	89
Visión:	89
Valores:.....	90
Enfoque de la investigación.....	90
Enfoque cuantitativo	90
Enfoque cualitativo.....	90
Enfoque mixto.....	91
Diseño de la investigación.....	92
Experimental:	92
No experimental:	92
Población y Muestra	93
Población:	93
Muestra.....	93
Instrumentos de Recolección de datos	94
Instrumentos Cualitativos.....	94
Entrevista:.....	94

Instrumentos Cuantitativos	94
Cuestionario:	94
Proceso de recolección de datos	95
CUADRO 1. VARIABLES.....	96
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	98
Análisis Cualitativo	99
Entrevista realizada al director de Gestión Ambiental, Gustavo Herrera Ledezma.	99
Pregunta 1.....	99
Pregunta 2.....	99
Pregunta 3.....	99
Pregunta 4.....	99
Pregunta 5.....	100
Pregunta 6.....	100
Pregunta 7.....	100
Análisis Cuantitativo.....	100
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	125
Conclusiones	125
Recomendaciones.....	127
CAPÍTULO V: PROPUESTA.....	129

Introducción	129
Objetivo general de la propuesta:	129
Objetivos específicos:	129
Desarrollo de la propuesta	130
Taller de habilidades blandas.....	130
Numero de capacitación	131
Tema de la actividad	131
Duración de las actividades	132
Lugar de la realización:	133
Profesional responsable	134
Departamento a quien va dirigido:.....	134
Presupuesto para el taller de habilidades blandas en la Municipalidad de Goicochea	134
Conferencia liderazgo y cultura organizacional	137
Numero de capacitación	138
Tema de la actividad	138
Duración de las actividades	139
Lugar de realización	140
Profesional responsable	140
Departamento a quien va dirigido:.....	140

Presupuesto para la conferencia de liderazgo y cultura organizacional.....	140
Estrategia de fidelización para los colaboradores	142
Planes de formación:	143
Días libres	144
Beneficios de salud.....	144
Resultado esperado de la propuesta.....	146
REFERENCIAS.....	147
ANEXOS.....	152

Índice de Figuras

Figura 1. Necesidades de Maslow	49
Figura 2. Ciclo motivacional	54
Figura 3. Etapas del Burnout	64
Figura 4. Etapas del proceso administrativo	79
Figura 5. FODA	83
Figura 6: Cronograma de actividades	133
Figura 7. Cronograma de la conferencia	139
Figura 8: Cuestionario estrés laboral	145

Índice de tablas

Tabla 1. Seleccione el rango de edad en el que se encuentra.....	101
Tabla 2. Género	102
Tabla 3.¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?	103
Tabla 4. ¿Cuál su grado académico?	104
Tabla 5. ¿La empresa tiene políticas específicas para abordar el estrés laboral?	105
Tabla 6. ¿La empresa ofrece programas de bienestar o salud mental para los empleados?	106
Tabla 7. ¿Se fomenta la comunicación abierta entre empleados y dirección para abordar problemas de estrés laboral?	107
Tabla 8. ¿Se ofrecen programas de capacitación para ayudar a los empleados a lidiar con el estrés laboral?	108
Tabla 9. ¿La empresa tiene una política específica para abordar el acoso laboral y la discriminación?.....	109
Tabla 10. ¿La empresa lleva a cabo encuestas o evaluaciones de satisfacción laboral para medir el nivel de estrés?.....	110
Tabla 11. ¿Si su respuesta fue sí con qué frecuencia se aplican esas encuestas?.....	111
Tabla 12. ¿Ha experimentado cambios en su apetito o peso debido al estrés laboral? .	112
Tabla 13. ¿Le resulta difícil conciliar el sueño debido a preocupaciones relacionadas con el trabajo?	113
Tabla 14. ¿Sufre de dolores de cabeza frecuentes o migrañas?	114

Tabla 15. ¿Ha perdido el interés en actividades que solía disfrutar fuera del trabajo?	115
Tabla 16. ¿Ha experimentado cambios en su estado de ánimo, como irritabilidad, ansiedad o tristeza, relacionados con el trabajo?	116
Tabla 17. ¿Sufre de dolores musculares o tensiones en el cuello y la espalda?	117
Tabla 18. ¿Sufre de problemas gastrointestinales, como indigestión o síndrome del intestino irritable?	118
Tabla 19. ¿Siente que la carga de trabajo es mayor de lo que puede manejar?	119
Tabla 20. ¿Tiene conflictos constantes con sus colegas en el trabajo?	120
Tabla 21. ¿Le preocupa perder su empleo debido al rendimiento o a la inseguridad laboral?	121
Tabla 22. ¿Se encuentra en una posición en la que debe realizar tareas monótonas y repetitivas?	122
Tabla 23. ¿Siente que sus habilidades y conocimientos no se valoran en la empresa?..	123
Tabla 24. ¿Se encuentra bajo una presión constante para cumplir con metas o cuotas de rendimiento?	124
Tabla 25: Temas del taller	130
Tabla 26: Objetivos del taller de habilidades blandas	132
Tabla 27: Presupuesto para el taller de habilidades blandas	134
Tabla 28. Costos del taller: Manejo del estrés laboral	135
Tabla 29. Costos del taller: Comunicación asertiva	135

Tabla 30. Costos del taller: Trabajo en equipo	136
Tabla 31. Costos del taller: Resolución de conflictos	136
Tabla 32. Costos del taller: Gastos adicionales.....	136
Tabla 33. Conferencia liderazgo y cultura organizacional.....	137
Tabla 34: Objetivos de la conferencia liderazgo y cultura organizacional.....	139
Tabla 35: Presupuesto para la conferencia.....	141
Tabla 36. Costos de la conferencia: Inteligencia emocional	141
Tabla 37. Costos de la conferencia: Fomento de la confianza.....	141
Tabla 38. Costos de la conferencia: Clima laboral.....	142
Tabla 39. Costos de la conferencia: Liderazgo positivo.....	142
Tabla 40: Propuestas de salario emocional.....	143
Tabla 41: Presupuesto para el bono	144

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Seleccione el rango de edad en el que se encuentra.....	101
Gráfico 2. Género	102
Gráfico 3. ¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?	103
Gráfico 4. ¿Cuál su grado académico?	104

Gráfico 5. ¿La empresa tiene políticas específicas para abordar el estrés laboral?	105
Gráfico 6. ¿La empresa ofrece programas de bienestar o salud mental para los empleados?	106
Gráfico 7. ¿Se fomenta la comunicación abierta entre empleados y dirección para abordar problemas de estrés laboral?	107
Gráfico 8. ¿Se ofrecen programas de capacitación para ayudar a los empleados a lidiar con el estrés laboral?	108
Gráfico 9. ¿La empresa tiene una política específica para abordar el acoso laboral y la discriminación?	109
Gráfico 10. ¿La empresa lleva a cabo encuestas o evaluaciones de satisfacción laboral para medir el nivel de estrés?	110
Gráfico 11. ¿Si su respuesta fue sí con qué frecuencia se aplican esas encuestas?	111
Gráfico 12. ¿Ha experimentado cambios en su apetito o peso debido al estrés laboral?	112
Gráfico 13. ¿Le resulta difícil conciliar el sueño debido a preocupaciones relacionadas con el trabajo?	113
Gráfico 14. ¿Sufre de dolores de cabeza frecuentes o migrañas?	114
Gráfico 15. ¿Ha perdido el interés en actividades que solía disfrutar fuera del trabajo?	115
Gráfico 16. ¿Ha experimentado cambios en su estado de ánimo, como irritabilidad, ansiedad o tristeza, relacionados con el trabajo?	116
Gráfico 17. ¿Sufre de dolores musculares o tensiones en el cuello y la espalda?	117

Gráfico 18. ¿Sufre de problemas gastrointestinales, como indigestión o síndrome del intestino irritable?	118
Gráfico 19. ¿Siente que la carga de trabajo es mayor de lo que puede manejar?	119
Gráfico 20. ¿Tiene conflictos constantes con sus colegas en el trabajo?	120
Gráfico 21. ¿Le preocupa perder su empleo debido al rendimiento o a la inseguridad laboral?.....	121
Gráfico 22. ¿Se encuentra en una posición en la que debe realizar tareas monótonas y repetitivas?	122
Gráfico 23. ¿Siente que sus habilidades y conocimientos no se valoran en la empresa?	123
Gráfico 24. ¿Se encuentra bajo una presión constante para cumplir con metas o cuotas de rendimiento?	124

DEDICATORIA

Le dedico esta tesis a Dios por darme la fuerza y la capacidad para lograr finalizarla, a mis padres por ser un apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera y el proceso de culminarla, ya que sin ellos el proceso hubiera sido más difícil de sobrellevar.

AGRADECIMIENTOS

Agradecerle a mi tutora Jessica Mayers quien me presto de su tiempo, conocimientos y habilidades para que esto fuera un trabajo excelente y me guio para no rendirme a pesar de todos los cambios que tuvimos que realizar desde el inicio.

Al director de carrera de Administración, Allan Chinchilla quien me recibió en su oficina en múltiples ocasiones para poder ayudarme con dudas y procedimientos sobre la tesis, por escucharme y dedicarme de su tiempo.

Mi pareja, quien estuvo en momentos difíciles ayudándome a no rendirme y recordándome de mis capacidades, a mis padres por darme el tiempo para poder dedicarme únicamente en la tesis y finalizar mi carrera como licenciada.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del problema

Primeramente, se entiende como estrés laboral a todo aquello que afecte la salud mental de un colaborador en el entorno de trabajo, Varela, A. (2020) menciona lo siguiente “trata de la relación entre las demandas de las tareas-situaciones y la percepción de los recursos con los que contamos para dar una respuesta satisfactoria a estas situaciones” (p.18). Según la cita anterior es una relación entre la demanda de trabajo y la percepción de los recursos como reconocimiento, salarios, horarios de trabajo entre otros.

El estrés laboral puede llegar a afectar las funciones que realiza el trabajador, debido a que puede causar cansancio, dolores musculares, de cabeza y entre otros que se detallaran más adelante en el transcurso de la investigación, la principal problemática es que si no se busca una forma de reducirlo puede causar disminución en la motivación y por ende reducir el desempeño de los trabajadores.

La OMS (2022) asegura que:

Los entornos de trabajo seguros y sanos no solo son un derecho fundamental, sino que también tienen más probabilidades de minimizar la tensión y los conflictos en ese ámbito y mejorar la fidelización del personal, así como el rendimiento y la productividad laborales. Por el contrario, la falta de estructuras efectivas y apoyo en el trabajo, especialmente para quienes viven con trastornos mentales, puede afectar la capacidad de las personas para ser eficaces y disfrutar con su trabajo, menoscabar la asistencia de las personas al trabajo e incluso impedir que, para empezar, obtengan un trabajo. (párr.4)

Según la cita anterior, los entornos seguros de trabajo disminuyen las tensiones y los conflictos, lo que significa que el estrés laboral también depende del clima organizacional, los problemas relacionados con la salud mental siguen siendo temas que generalmente no se comunican o incluso los colaboradores no llegan a identificarlos.

La OMS (2022) en el documento de directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo, menciona lo siguiente:

Se calcula que el 15% de los adultos en edad de trabajar tiene un problema de salud mental en algún momento. La magnitud del problema de salud pública que plantean los problemas de salud mental es mayor que el volumen de la inversión destinada a abordarlo. Así sucede, a pesar de los convenios internacionales que exigen la protección de la salud física y mental de los trabajadores a través de políticas nacionales de salud y seguridad ocupacionales. (p.1)

La cita anterior afirma que el interés en la salud física y mental por parte de los empleadores es baja, debido a que hay convenios internacionales que no se aplican en la forma esperada. Como se mencionó anteriormente, los efectos del estrés laboral recaen directamente en las empresas, ya que un colaborador que no se encuentra satisfecho en su área de trabajo puede causar bajas en la productividad lo cual va a dificultar el cumplimiento de objetivos de sus funciones.

Por lo cual, surge la siguiente pregunta de investigación ¿Qué tipo de estrategia se puede implementar para reducir el estrés laboral de los empleados del departamento de aseo de vías y recolección de basura de la municipalidad de Goicochea en el III cuatrimestre de 2023?

Justificación

La OMS (2019) en la nota llamada la salud mental en el lugar de trabajo menciona lo siguiente:

No cabe duda de que la transformación de los entornos laborales ofrece nuevas oportunidades para el desarrollo profesional, la ampliación de las redes profesionales y la innovación. Ahora bien, la magnitud y la rapidez de los cambios, junto con un entorno laboral que no tiene en cuenta el bienestar mental de las personas, pueden conducir a problemas de salud física y mental, el uso nocivo del alcohol u otras sustancias, el absentismo y la pérdida de productividad. En efecto, se estima que la pérdida de productividad relacionada con la depresión y la ansiedad, dos de los trastornos mentales más comunes, cuestan anualmente a la economía mundial US\$ 1 billón. (párr.2)

Como se menciona anteriormente la afectación en la salud mental conduce el absentismo y la pérdida de la productividad, síntomas emocionales como ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, también síntomas relacionados a la salud física como músculos contraídos, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, respiración agitada y agotamiento, por último en temas laborales puede afectar la dificultad de concentración, confusión, olvidos, reducción de la capacidad de solución de problemas y reducción de aprendizaje.

Esta investigación será realizada en el departamento de aseo de vías y recolección de basura de la Municipalidad de Goicochea, la labor que ellos realizan tiene diferentes factores que afectan tanto su salud mental como física, entre las principales se encuentran riesgos biológicos, químicos, físicos y ergonómicos, además de las condiciones climáticas a las que se enfrentan ya que sus funciones son realizadas en las afueras de la Municipalidad. Es por eso por lo que el interés en este tema por parte de las organizaciones es imprescindible, es necesario fomentar una cultura de prevención del estrés, esto para asegurar una salud integral del trabajador.

Objetivos:

Objetivo General:

Elaborar una propuesta que se enfoque en reducir el estrés laboral en los empleados del departamento de aseo de vías y recolección de basura de la Municipalidad de Goicochea en el III cuatrimestre de 2023.

Objetivos Específicos:

- Determinar los estresores laborales que afectan a los trabajadores del departamento de aseo de vías y recolección de basura.
- Investigar estrategias para disminuir el estrés laboral en los trabajadores.
- Analizar que tanto influye el estrés laboral en la motivación y desempeño de los colaboradores
- Diseñar una estrategia de fidelización relacionada al salario emocional para mejorar la motivación en los colaboradores.

Antecedentes

Tesis Internacionales:

La primera tesis internacional consultada es la de Liza Neciosup, José Jaime (2020) con el tema estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa buen vivir S.A.C, la realiza para la Universidad Señor de Sipán y opta por el grado académico de Licenciatura en Administración.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Según Liza Neciosup, José Jaime (2020) “Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020” (p.34). y los siguientes Objetivos Específicos Según Liza Neciosup, José Jaime (2020):

Determinar el grado de estrés laboral que presentan los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. Identificar los factores que afectan el clima organizacional en la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. Describir la relación que existe entre el estrés laboral y el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. 2020. (p.34)

La metodología que se emplea es un diseño no experimental transversal, puesto que la recolección de datos se realizó en solo espacio de tiempo, y la variable dependiente no se sometió a estímulos para cambios.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Liza Neciosup, José Jaime (2020) mencionan que:

El grado de estrés laboral que muestran los colaboradores de la empresa Buen Vivir S.A.C. es alto, en general los colaboradores indican que tienen que trabajar con rapidez, asumir muchos compromisos y percibir presión para llevar al día el trabajo diario. Los factores que afectan el clima organizacional en la empresa son las dimensiones de responsabilidad, recompensa, relaciones y conflictos. (p.90)

Para lo anterior Liza Neciosup, José Jaime (2020) recomiendan:

La gerencia de recursos humanos de la empresa debe tomar conciencia que el estrés laboral tiene un impacto significativo en el clima organizacional de la empresa Buen Vivir S.A.C., por lo tanto, se debe tener presente algunas actividades para mitigar el estrés laboral en la empresa. (p.91)

Para finalizar, en esta investigación, los colaboradores de la empresa se les debe dar incentivos como recompensas, mejorar la relación y disminuir los conflictos. También se realizó un cuestionario para recolectar datos sobre las opiniones de los trabajadores. Por último, en la investigación que se realizó se encontraron aspectos que se tienen que mejorar tales como: motivación y relaciones laborales.

La segunda tesis internacional consultada es la de María Alejandra Acero Montoya (2020) con el tema estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento, la realiza para la Fundación Universidad de América y opta por el grado académico de Gerencia en Recursos Humanos.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: María Alejandra Acero Montoya (2020) “Identificar las situaciones dentro del ambiente de trabajo que generan consecuencias físicas y mentales por el estrés laboral.” (p.16). y los siguientes Objetivos Específicos Según María Alejandra Acero Montoya (2020):

Describir las principales consecuencias en la salud mental y física que acarrea el estrés en el ámbito laboral y cómo afecta el rendimiento. Definir y describir el síndrome de Burnout como un efecto del estrés laboral. Categorizar cómo el estrés afecta a tres escenarios diferentes: relaciones interpersonales, en el ámbito familiar y en la docencia. Determinar las principales medidas preventivas que reducen los impactos en la salud generados por el estrés laboral. (p.16)

La metodología que se emplea es un diseño cualitativo debido a que el proyecto se basa en libros, base de datos, tesis, entre otros, con el fin de obtener información teórica acerca del tema.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando María Alejandra Acero Montoya (2020) menciona que:

Se pudo entender el síndrome de Burnout como una de las principales consecuencias del estrés laboral, el cual se define como el agotamiento emocional que acarrea el trabajador a la hora de percibir que ya no pueden dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo. Este síndrome también genera en el trabajador sentimientos negativos a la hora de realizar un trabajo y la incapacidad para establecer relaciones interpersonales. (p.44)

Para lo anterior María Alejandra Acero Montoya (2020) recomienda:

Por parte de las empresas es conveniente incitar al buen clima laboral, al reconocimiento de las tareas realizadas por parte de los trabajadores; ejecutar charlas emocionales, entre otros ejercicios que proporcionarán un entorno laboral agradable y estable para los empleados; fortaleciendo así la motivación para seguir desempeñando en su puesto de trabajo y día a día adquirir más conocimientos y ejecutarlos de modo que la empresa y el individuo salgan beneficiados y el rendimiento incremente. (p.46)

Para finalizar, en esta investigación, se reconoce que las fuentes del estrés laboral generalmente son ocasionadas por la carga laboral excesiva, adicional a eso también afecta el reconocimiento que se llegue a dar a los empleados. Por último, en la investigación que se realizó se encontraron aspectos que se tienen que mejorar tales como: manejo de relaciones, manejo de conflictos y la separación del ámbito personal y laboral.

La tercera tesis internacional consultada es la de Yacu, C. D. L. C. R., & Soto Jurado, A. F. (2023) con el tema estrés laboral y clima organizacional en los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica año 2022, la realiza para la Universidad Nacional de Huancavelica y opta por el grado académico de Licenciatura en Administración.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Yacu, C. D. L. C. R., & Soto Jurado, A. F. (2023) “Identificar la relación que existe entre el Estrés Laboral y el Clima Organizacional en los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad

Nacional de Huancavelica – Periodo – 2022.” (p.24). y los siguientes Objetivos Específicos Según Yacu, C. D. L. C. R., & Soto Jurado, A. F. (2023):

Identificar la relación que existe entre la Debilidad emocional y el Clima Organizacional en los docentes de la Facultad de Ciencias 25 Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica periodo 2022. Identificar la relación que existe entre la Despersonalización y el Clima Organizacional en los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica periodo 2022. Identificar la relación que existe entre la Realización personal y el Clima Organizacional en los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica periodo 2022. (p.25)

La metodología que se emplea es un diseño no experimental debido a que la variable dependiente no se sometió a estímulos para cambios.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Yacu, C. D. L. C. R., & Soto Jurado, A. F. (2023) mencionan que:

No existe relación entre estrés laboral y clima organizacional en los docentes de la Facultad, no existe relación entre la Debilidad Emocional y el Clima Organizacional en los docentes de la Facultad, no existe relación entre la Despersonalización y el Clima Organizacional en los docentes de la Facultad. (p.77)

Para lo anterior Yacu, C. D. L. C. R., & Soto Jurado, A. F. (2023) recomiendan:

Realizar charlas dirigidos a docentes a fin de manejar el estrés y mantener un buen clima organizacional en el trabajo. Se debe incorporar a un profesional en psicología para tratar de manera individual los diferentes casos que pudiera ocurrir y así poder contrarrestar el estrés estableciendo un sistema de medición y monitoreo de este. Desarrollar iniciativas que promuevan el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. (p.78)

Para finalizar, en esta investigación, en la empresa existe una falta de compromiso evaluar el nivel de estrés de los empleados. También se realizó un cuestionario para recolectar datos sobre las opiniones de los colaboradores. Por último, la investigación se realizó a fondo, se identificaron

varias áreas que la empresa debe mejorar para que sus colaboradores se sientan más a gusto y motivados en sus funciones.

La cuarta tesis internacional consultada es la de Valverde Revilla, C. C. (2021) con el tema El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo - 2020, la realiza para la Universidad José Carlos Mariátegui y opta por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Valverde Revilla, C. C. (2021) “Conocer la influencia del estrés laboral en el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020.” (p.14). y los siguientes Objetivos Específicos Según Valverde Revilla, C. C. (2021):

Identificar el nivel de estrés laboral en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020. Identificar el nivel de clima organizacional en los trabajadores del Hospital Ilo – 2020. Establecer la influencia entre el estrés laboral y el clima organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo – 2020. (p.14)

La metodología que se emplea es un diseño no experimental las variables no fueron manipuladas, ya que la información fue recolectada en un solo tiempo.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Valverde Revilla, C. C. (2021) “El 67% de los trabajadores del Hospital Ilo manifiesta un nivel de estrés laboral medio. El 94% de los trabajadores del Hospital Ilo indica tener un nivel de clima organizacional regular.” (p.70)

Para lo anterior Valverde Revilla, C. C. (2021) recomienda:

A partir de los resultados encontrados, implementar un “Proyecto de Manejo del Estrés Laboral y Clima Organizacional a nivel de Hospital” sensibilizando al equipo de gestión para la designación de presupuesto que favorezcan la salud mental del trabajador. Promover talleres de clima organizacional dentro del Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) del Hospital Ilo. (p.71)

Para finalizar, en esta investigación, los colaboradores de la empresa se les debe dar un seguimiento con respecto al estrés laboral para conocer si se encuentran satisfechos. También se realizó un cuestionario para recolectar datos sobre las opiniones de los trabajadores. Por último, en la investigación que se realizó se encontraron aspectos que se tienen que mejorar como el clima laboral.

La quinta tesis internacional consultada es la de Hernández, L. D. C. O. (2020) con el tema Estrés laboral y su impacto en el compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones, Qro, la realiza para la Universidad Autónoma de Querétaro y opta por el grado académico de Maestría en Administración.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Hernández, L. D. C. O. (2020) “Identificar el impacto del estrés laboral con el compromiso organizacional en una empresa de servicio de telecomunicaciones del estado de Querétaro” (p.41). y los siguientes Objetivos Específicos Según Hernández, L. D. C. O. (2020):

Caracterizar el Estrés laboral en una empresa de servicios de telecomunicaciones del estado de Querétaro. Caracterizar el compromiso laboral en una empresa de servicios de telecomunicaciones del estado de Querétaro. Evaluar el nivel de Estrés laboral que se tiene en la organización basándose en el modelo Cooper y Payne. Evaluar el nivel de compromiso organizacional que tiene en el personal basándose en el modelo Allen y Meyer. Presentar una propuesta de solución que evite que el estrés laboral afecte el compromiso organizacional. (p.41)

La metodología que se emplea es un diseño cuantitativo ya que se realiza una recolección de datos para realizar un análisis y comparaciones con otros estudios.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Hernández, L. D. C. O. (2020) “Se llego a la conclusión que los factores que más afectan son la dificultad para conciliar el sueño, jaquecas, dolores de cabeza, indigestiones, cansancio extremo.” (p.78)

Para lo anterior Hernández, L. D. C. O. (2020) recomienda:

Se propone un programa interno llamado “voz”, en su idioma original inglés “voice” de la empresa Ericsson, que mide el compromiso organizacional con la participación de los empleados de forma que puedan expresar su satisfacción, inquietudes y experiencias para que estos puedan ser evaluados por el equipo administrativo, directivo y de recursos humanos de la empresa, con la finalidad de mejorar la comunicación mostrando iniciativas basadas en las mayores problemáticas encontradas. (p.80)

Para finalizar, en esta investigación, los colaboradores de la empresa se les debe dar un seguimiento con respecto a la salud mental y física. También se realizó un cuestionario para recolectar datos sobre las opiniones de los trabajadores. Por último, en la investigación que se realizó se encontraron aspectos que se tienen que mejorar como la comunicación, cargas de trabajo y reconocimientos.

La sexta tesis internacional consultada es la de Orejón Delgado, L. (2023) con el tema nivel de estrés laboral del personal técnico en enfermería del hospital subregional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas-Apurímac 2021, la realiza para la Universidad Autónoma de ICA y opta por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Orejón Delgado, L. (2023) “Determinar el nivel de estrés laboral en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021.” (p.17). y los siguientes Objetivos Específicos Según Orejón Delgado, L. (2023):

Establecer el nivel de estrés laboral en la dimensión cansancio emocional en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021. Establecer el nivel de estrés en la dimensión realización personal en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021. Establecer el nivel de estrés laboral en la dimensión despersonalización en el Personal Técnico de Enfermería del Hospital Sub Regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas – Apurímac 2021. (p.17)

La metodología que se emplea es un diseño no experimental ya que no manipula variables, la población objeto de estudio son observados en su realidad, en un determinado tiempo.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Orejón Delgado, L. (2023) “A nivel de la dimensión cansancio emocional, los resultados demuestran la incidencia de estrés moderado que afecta al 66% de toda la población de técnicos en enfermería. El efecto del estrés grave en esta dimensión es mínimo, solo el 4%.” (p.70)

Para lo anterior Orejón Delgado, L. (2023) recomienda:

Ejecutar y organizar capacitaciones fomentando un trabajo en equipo con todos los profesionales técnicos, de igual modo charlas psicológicas y motivadoras para un mejor rendimiento y disminuir el estrés. Dichas estrategias deben de ser bien planificadas y de carácter permanente, con pautas y objetivos claros acorde a las normas del ministerio de salud, a fin de mejorar el desempeño laboral y optimizar la calidad de servicio del personal técnico en enfermería. (p.80)

Para finalizar, en esta investigación, los colaboradores de la empresa se les debe dar un seguimiento con respecto a la salud mental y física. También se realizó un cuestionario para recolectar datos sobre las opiniones de los trabajadores. Por último, en la investigación que se realizó se encontraron aspectos que se tienen que mejorar como la comunicación, cargas de trabajo y capacitaciones.

La séptima tesis internacional consultada es la de Flores González, M. D. J. (2021) con el tema evaluación de riesgos en trabajadores recolectores de basura pertenecientes al aseo público de Tepic, Nayarit, la realiza para la Universidad Autónoma de Nayarit y opta por el grado académico de Maestría en Salud Pública.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Flores González, M. D. J. (2021) “Evaluar el nivel de riesgo laboral al que están expuestos los trabajadores recolectores de basura pertenecientes al aseo público de Tepic, Nayarit.” (p.43). y los siguientes Objetivos Específicos Según Flores González, M. D. J. (2021):

Identificar los riesgos mecánicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, que ocurren con mayor frecuencia en los trabajadores recolectores de basura durante su jornada laboral. Identificar la vulnerabilidad social, económica y de salud de los trabajadores recolectores de basura. Determinar el nivel de riesgo al que están expuestos los trabajadores recolectores de basura mediante la matriz IPER. (p.43)

La metodología que se emplea es un diseño cuantitativo ya que se utilizó un instrumento para la recolección de datos para conocer el nivel de riesgo de la población en estudio.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Flores González, M. D. J. (2021):

Sin embargo, es evidente que cualquier trabajador del aseo público es propenso a sufrir afecciones de salud, puesto que se trata de un oficio bastante peligroso ligado a la salud pública, sobre todo por el tipo de actividades que realizan, la falta de educación en la sociedad sobre la correcta eliminación de residuos y la ejecución de sus labores sin el uso del equipo de protección personal requerido. (p.97)

Para lo anterior Flores González, M. D. J. (2021) recomienda:

Dichos resultados ponen de manifiesto la necesidad de capacitar continuamente al personal de este sector, sobre la realización correcta de sus funciones y mantenerlos actualizados en temas relevantes a sus áreas. Es imprescindible que se les proporcione a los empleados el equipo de protección personal completo, ya que su uso reducirá de manera inmediata el nivel de riesgo presente durante la ejecución de sus labores, y, además, es considerada una de las medidas de control con mayor participación en las propuestas de mejora. (p.103)

Para finalizar, en esta investigación, los colaboradores de la empresa se les debe dar un seguimiento con respecto a las capacitaciones y equipo que utilizan para la recolección de basura. También se realizó un cuestionario para recolectar datos sobre las opiniones de los trabajadores. Por último, en la investigación que se realizó se encontraron aspectos que se tienen que mejorar como las capacitaciones, equipo, funciones.

La octava tesis internacional consultada es la de Pacora Cruz, J. R. (2021) con el tema Condiciones laborales y satisfacción de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad distrital de Huaura 2019, la realiza para la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión y opta por el grado académico de Licenciatura en Trabajo Social.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Pacora Cruz, J. R. (2021) “Determinar la relación existente entre las condiciones laborales y la satisfacción de los trabajadores de limpieza pública en la Municipalidad Distrital de Huaura, 2019” (p.17). y los siguientes Objetivos Específicos Según Pacora Cruz, J. R. (2021):

Determinar la relación existente entre la jornada laboral y la satisfacción de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2019. Determinar la relación existente entre la motivación laboral y la satisfacción de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2019. Determinar la relación existente entre la seguridad laboral y la satisfacción de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2019. Determinar la relación existente entre el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad Distrital de Huaura, 2019. (p.17)

La metodología que se emplea es un diseño cuantitativo ya que se utilizó un instrumento estadístico, el cual les permitió generar tablas y figuras.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Pacora Cruz, J. R. (2021):

Tal como se aprecia en la tabla 3, de un total de 98 que representan el 100% de los colaboradores de limpieza pública, 57 que son el 58% perciben que hay malas condiciones de laborales y 67 que son el 69%, perciben insatisfacción laboral. (p.50)

Para lo anterior Pacora Cruz, J. R. (2021) recomienda:

Asimismo, los que van a hacer la gestión en el rubro de limpieza pública tiene que ser capacitados y asesorados en todo lo relacionado y entender de que hay la necesidad de

desarrollar ciertos protocolos que eviten que los trabajadores por estas razones de su propio trabajo se contaminen y se expongan una serie de agentes patógenos que pone en peligro su salud. Los colaboradores de limpieza pública por el tipo de trabajo que desarrollan están expuestos a una serie de riesgos físicos, riesgos químicos, riesgos psicológicos, riesgos situacionales que necesitan ser comprendidos y atenuados de manera amplia por los encargados de hacer gestión en estas áreas; como es mejorar los horarios, dotarles de sus Equipos de Protección Personal. (p.51)

Para finalizar, en esta investigación, los colaboradores de la empresa se les debe dar un seguimiento con respecto a las capacitaciones y equipo que utilizan para la recolección de basura. Por último, en la investigación que se realizó se encontraron aspectos que se tienen que mejorar como las capacitaciones, equipo, funciones.

Tesis Nacionales

La primera tesis nacional consultada es la de Sofía Solano Salas (2022) con el tema Estrés laboral en profesionales del área de Educación del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Occidente: Evaluación y Guía Recomendativa, la realiza para la Universidad de Costa Rica y opta por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Según Sofía Solano Salas (2022) “Desarrollar una estrategia de autocuidado y afrontamiento para situaciones de estrés laboral docente en profesionales de los Centros Educativos del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Occidente, a partir de la promoción de la salud mental y la prevención terciaria.” (p.32). y los siguientes Objetivos Específicos Según Sofía Solano Salas (2022):

Identificar los niveles de estrés laboral docente en profesionales de los Centros Educativos del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Occidente, por medio de la escala ED-6. Analizar las correlaciones existentes entre las variables sociodemográficas y las dimensiones que comprenden el estrés laboral. Diseñar una guía recomendativa de autocuidado y afrontamiento con enfoque de Promoción de la Salud y Prevención terciaria,

para situaciones de estrés laboral docente, a partir de los resultados obtenidos con la escala y su respectivo análisis. (p.32)

La metodología que se emplea es un diseño cuantitativo correlacional descriptivo, debido a que se recolectaron datos sobre los sujetos, se midieron y analizaron.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Sofía Solano Salas (2022) mencionan que:

Acorde a los resultados obtenidos, para lo referente a ansiedad 48% alude estar en total acuerdo sobre la preocupación de estar expuesto a cambios en el trabajo donde no tienen control y 57% comenta estar en total acuerdo respecto al hecho de que deben actuar con más tranquilidad en las tareas laborales. En la subescala de depresión, se halla que la mayoría de las personas puntúan el total desacuerdo, sin embargo 34% de las personas aluden sentir ganas de llorar, 30% menciona la negatividad ante los problemas del trabajo, 18% la sensación de desmoronamiento y 20% la falta de ilusión ante el futuro. (p.115)

Para lo anterior Sofía Solano Salas (2022) recomienda:

Se debe recomendar tomar medidas a nivel de Ministerio de Educación Pública, ya que, la presencia de este fenómeno en este momento en la muestra 121 consultada se encuentra en un nivel alto (36%), es decir, es el momento de actuar, tomar las medidas necesarias y replicar estos estudios de manera periódica en las diferentes direcciones regionales a nivel país y emplear protocolos de actuación inmediata a partir de los resultados obtenidos (p.121)

Para finalizar, en esta investigación, se concluye que en el caso del Ministerio de Educación pública se deben tomar medidas para la disminución del estrés laboral. También se realizó un cuestionario para recolectar datos sobre las opiniones de los trabajadores. Por último, en la investigación que se realizó se encontraron aspectos que se tienen que mejorar tales como: La creación de herramientas que ayuden a evaluar la salud mental.

La segunda tesis nacional consultada es la de Noguera Mena, H. G. (2020) con el tema Intervención de enfermería en salud mental desde la teoría de Betty Neuman, para el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral, dirigido a un grupo de personas trabajadoras de la empresa Hellmann, Heredia, Costa Rica, 2018: Una experiencia de sistematización, la realiza para la Universidad de Costa Rica y opta por el grado académico de Maestría Profesional de Enfermería en Salud Mental.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Noguera Mena, H. G. (2020) Desarrollar una intervención de Enfermería en Salud Mental mediante una dinámica grupal, desde la teoría de Betty Neuman, para el fortalecimiento de 90 estrategias de afrontamiento del estrés laboral en un grupo de personas trabajadoras con rol de liderazgo en la empresa Hellmann, Costa Rica, durante el año 2018. (p.90).

Los siguientes Objetivos Específicos Según Noguera Mena, H. G. (2020):

Conocer las experiencias asociadas al estrés laboral, así como las estrategias de afrontamiento ante agentes estresores en el grupo de personas trabajadoras. Establecer las situaciones y diagnósticos de enfermería en Salud Mental para la identificación de las actividades a desarrollar en relación con el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento de los agentes estresores laborales en el grupo de personas trabajadoras. Implementar una Intervención de Enfermería en Salud Mental a partir de las necesidades identificadas para el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento de los agentes estresores laborales en el grupo de personas trabajadoras. Evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos para la Intervención de Enfermería en Salud Mental desde las transformaciones percibidas en el entorno creado en el grupo de personas trabajadoras. (p.90)

La metodología que se emplea es un diseño cuantitativo correlacional descriptivo, debido a que se recolectaron datos sobre los sujetos, se midieron y analizaron.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Noguera Mena, H. G. (2020) menciona que:

El cambio en la dinámica de incorporación de las personas adultas al mercado de trabajo durante el último siglo, ha reflejado un aumento proporcional en relación a la forma en la que los estresores del entorno laboral afectan la salud, por lo que es importante dirigir esfuerzos (individuales, grupales y organizacionales) que, acompañados de política pública, permitan a esta población en particular aumentar el disfrute de sus experiencias de salud desde el empoderamiento en relación a sus determinantes. (p.181)

Para lo anterior Noguera Mena, H. G. (2020) recomienda:

A la Enfermería en Salud Mental, como disciplina y como grupo de personas, se le recomienda fortalecer la visibilización del quehacer en la atención de las necesidades de salud de las personas trabajadoras. La educación continua y la subespecialización son necesarias para fomentar la autonomía y el liderazgo de los y las enfermeras. (p.185)

Para finalizar, en esta investigación, se reconoce que las fuentes del estrés laboral generalmente son ocasionadas por la carga laboral excesiva, adicional a eso la presión por dar un buen servicio al cliente. Por último, en la investigación que se realizó se encontraron aspectos que se tienen que mejorar tales como: manejo de relaciones, la separación del ámbito personal y laboral y el compromiso por parte de la empresa para dar un apoyo mayor a la salud mental.

La tercera tesis nacional consultada es la de Carvajal Rojas, M. (2021) con el tema Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica, la realiza para el Instituto Tecnológico de Costa Rica y opta por el grado académico de Maestría en Salud Ocupacional con énfasis en Higiene Ambiental.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General según Carvajal Rojas, M. (2021):

Desarrollar un plan de acción mediante Investigación Acción Participativa (IAP) para la vigilancia y control de los factores psicosociales relacionados con estrés laboral en el

personal de los departamentos de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR. (p.21).

Los siguientes Objetivos Específicos según Carvajal Rojas, M. (2021):

Identificar las condiciones sociodemográficas y de empleo del personal de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR. Diagnosticar los factores psicosociales laborales y el nivel de riesgo intra y extralaboral en el personal de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR. Analizar las prioridades de acción para la atención de los factores psicosociales en conjunto con el personal de Impresión, Corrugado, Acabado y Administración de la empresa Smurfit Kappa Empaques de CR. Diseñar de forma conjunta con actores claves de la organización la estrategia de un plan de acción de promoción y monitoreo de la exposición a factores psicosociales relacionados con el estrés laboral (p.21)

La metodología que se emplea es un diseño mixto debido a que se utilizaron métodos cuantitativos como cualitativos.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Carvajal Rojas, M. (2021) menciona que:

Se realizó el diagnóstico de los factores intra y extralaboral destacándose de los factores intralaborales las demandas ambientales y esfuerzo físico, la retroalimentación del desempeño, participación, manejo del cambio y claridad del rol con el riesgo más alto, mientras para los factores extralaborales el desplazamiento vivienda y trabajo, la comunicación y relaciones interpersonales y las características del entorno representaron el riesgo más alto. (p.71)

Para lo anterior Carvajal Rojas, M. (2021) recomienda:

Los líderes de proceso deben mejorar la comunicación con su personal a cargo siendo más asertivos y empáticos y de manera periódica revisar con los trabajadores el cumplimiento

de los objetivos de desempeño. Como parte del reconocimiento, motivarlos por sus logros y en caso necesario corregir desviaciones de forma oportuna. (p.73)

Para finalizar, en esta investigación, en la empresa existe una falta de compromiso evaluar el nivel de estrés de los empleados. También se realizó un cuestionario para recolectar datos sobre las opiniones de los colaboradores. Por último, la investigación se realizó a fondo, se identificaron varias áreas que la empresa debe mejorar para que sus colaboradores se sientan más reconocidos y que son parte importante de la empresa.

La cuarta tesis nacional consultada es la de Madriz Vargas J. (2020) con el tema las pausas activas como herramienta para afrontar enfermedades laborales como el estrés y los trastornos musculoesqueléticos de los colaboradores de CRx Life Sciences S.A, ubicada en Zona Franca El Coyol, durante los meses de mayo a agosto del 2020, la realiza para la Universidad Latina de Costa Rica y opta por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Madriz Vargas J. (2020) “Crear una propuesta para la implementación de un programa de bienestar, que inicia con la implementación de pausas activas en la organización, con el objetivo de fomentar la salud física y mental de los colaboradores de CRx Life Sciences.” (p.15). y los siguientes Objetivos Específicos Según Madriz Vargas J. (2020):

Diseñar una propuesta para el desarrollo de un programa de bienestar, que inicia con la implementación del programa de pausas activas, que busca fomentar el bienestar físico y mental de los colaboradores de CRx Life Sciences. Elaborar un cronograma de actividades para la implementación de un programa de bienestar para fomentar el bienestar físico y mental de los colaboradores de CRx Life Sciences. Desarrollar un análisis costo-beneficio de la propuesta creada. (p.15)

La metodología que se emplea es un diseño cuantitativo correlacional descriptivo, debido a que se recolectaron datos sobre los sujetos, se midieron y analizaron.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Madriz Vargas J. (2020):

Los síntomas de estrés laboral y los trastornos musculoesqueléticos que presentan los colaboradores varían de persona en persona, sin embargo, en términos generales, los resultados de la investigación permiten determinar que, al incluir las pausas activas en la jornada laboral, se produce un beneficio para los colaboradores que disminuyó la dificultad que presentaban para conciliar el sueño, la presencia de dolores de cabeza constantes, la ansiedad, además, ayudaron a que los niveles de energía fueran más altos, combatiendo la fatiga. (p.123)

Para lo anterior Madriz Vargas J. (2020) recomienda:

De acuerdo con el estudio realizado y los resultados obtenidos, se recomienda valorar mantener la práctica de pausas activas en los colaboradores y desarrollar más dinámicas asociadas al bienestar de los colaboradores, ya que se evidenció, con el programa de pausas activas, que hubo resultados favorables para los colaboradores y para la organización. (p.131)

Para finalizar, en esta investigación, los colaboradores de la empresa se les debe dar un seguimiento con respecto a la salud mental. También se realizó un cuestionario para recolectar datos sobre las opiniones de los trabajadores. Por último, en la investigación que se realizó se encontraron aspectos que se tienen que mejorar como las pausas activas.

La quinta tesis nacional consultada es la de Reyes Gutiérrez E.F, Rojas Segura I.L, Camacho Chavarría T.M. (2021) con el tema desgaste profesional en el personal de un Centro Educativo de Secundaria en Guanacaste, Costa Rica, la realiza para la Universidad Técnica Nacional y opta por el grado académico de Licenciatura en Ingeniería en Salud Ocupacional y Ambiente.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Reyes Gutiérrez E.F, Rojas Segura I.L, Camacho Chavarría T.M. (2021) “Evaluar el desgaste profesional en el personal de un centro educativo de secundaria en Guanacaste, Costa Rica.” (p.16). y los siguientes Objetivos

Específicos Según Reyes Gutiérrez E.F, Rojas Segura I.L, Camacho Chavarría T.M. (2021): “Caracterizar las variables sociodemográficas y laborales de las personas trabajadoras. Evaluar el desgaste profesional y su relación con las variables sociodemográficas y laborales. Proponer una guía para el manejo del desgaste profesional.” (p.16)

La metodología que se emplea es un diseño cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Reyes Gutiérrez E.F, Rojas Segura I.L, Camacho Chavarría T.M. (2021) “En tiempos de pandemia, el 100% de las personas que participaron en esta investigación tanto personal docente como el administrativo presentan indicios de desgaste profesional, no hubo diferencias entre mujeres y hombres.” (p.48)

Para lo anterior Reyes Gutiérrez E.F, Rojas Segura I.L, Camacho Chavarría T.M. (2021) recomienda: “Se le sugiere al personal del sistema de educación pública del MEP, equilibrar sus funciones en relación con las modalidades en las que se trabaja en tiempo de pandemia de COVID-19.” (p.48)

Para finalizar, en esta investigación, se reconoce que la mayoría de los colaboradores presentan desgaste profesional. También se realizó un cuestionario para recolectar datos sobre las opiniones de los trabajadores. Por último, en la investigación que se realizó se encontraron aspectos que se tienen que mejorar como ambiente laboral, trabajo en equipo y comunicación.

La sexta tesis nacional consultada es la Mena Ramírez, C., y Huertas Sánchez, A. (2021), con el tema Impacto en la salud mental con énfasis en la sintomatología ansiosa, depresiva y estrés debido al distanciamiento físico y social por la pandemia COVID-19 en estudiantes de la Escuela de Psicología de la Universidad Latina, sede San Pedro, la realiza para la Universidad Latina de Costa Rica y opta por el grado académico de Licenciatura en Psicología.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Mena Ramírez, C., y Huertas Sánchez, A. (2021) “Evaluar el impacto en la salud mental, específicamente en la prevalencia de

síntomas de ansiedad, depresión y estrés como resultado del distanciamiento físico y social por la pandemia COVID19 en estudiantes de psicología de la Universidad Latina, sede San Pedro.” (p.24). y los siguientes Objetivos Específicos Según Mena Ramírez, C., y Huertas Sánchez, A. (2021):

Determinar la prevalencia de sintomatología ansiosa asociada a la limitación de movilidad y la distancia social de los estudiantes de psicología de la Universidad Latina, sede San Pedro. Comprobar si existe una evidencia entre síntomas de depresión y el distanciamiento social en la población estudiantil de psicología. Evidenciar la posible presencia de indicadores de estrés en los estudiantes de psicología relacionados con las medidas de restricción sanitarias por las autoridades de salud. Indagar si la población estudiantil le brinda importancia al apoyo social y al cuidado de la salud mental durante el distanciamiento físico y social y de qué manera lo realiza. (p.25)

La metodología que se emplea es un diseño cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Mena Ramírez, C., y Huertas Sánchez, A. (2021) menciona que:

Se ha concluido que el distanciamiento físico y social debido a la pandemia por la enfermedad COVID-19 ha impactado de forma significativa en la salud mental de los estudiantes. Esto según los resultados que demostraron puntuaciones significativas en las categorías más severas con base en los inventarios de ansiedad y depresión de Beck. Además, se evidenció el incremento de los síntomas durante el fenómeno, en cuanto a ansiedad, depresión o ambas, lo cual abarca el 74,74 % de la población participante. (p.202)

Para lo anterior Mena Ramírez, C., y Huertas Sánchez, A. (2021) recomienda:

Acudir a un profesional en psicología para llevar el debido proceso terapéutico. Destacar la promoción y prevención del cuidado de la salud mental. Desarrollar y participar de las investigaciones en el campo de la psicología. Ampliar conocimientos en los métodos

psicológicos actuales basados en evidencia científica para la elaboración de investigaciones en el campo. Emplear recursos para los estudiantes universitarios de todas las facultades que se han visto afectados emocionalmente en consecuencia de la pandemia; involucrando atención individual y grupal dirigida por profesionales en la salud mental. Reforzar en el campo de psicología la importancia del cuidado y el abordaje en la salud mental. Establecer una entrevista psicológica a los estudiantes de nuevo ingreso para valorar las diferentes áreas del estudiante y proceder con una serie de apoyos en caso de requerirlos. (p.205)

La séptima tesis nacional consultada es la de Vargas Fonseca K. (2021), con el tema análisis de la gestión integral de residuos sólidos en las Municipalidades de Goicoechea de Montes de Oca y Moravia, la realiza para la Universidad de Costa Rica y opta por el grado académico de Maestría Profesional en Administración Pública con énfasis en Gestión Pública.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: Vargas Fonseca K. (2021) “Analizar la gestión integral de residuos sólidos en las municipalidades de Goicoechea, Montes de Oca y Moravia con la finalidad de lograr la identificación de oportunidades de mejora institucional.” (p.22). y los siguientes Objetivos Específicos Vargas Fonseca K. (2021):

Identificar los aspectos normativos e institucionales relacionados con la gestión integral de residuos sólidos a nivel municipal. Definir las acciones y recursos organizacionales con los que cuentan las municipalidades de Goicoechea, Montes de Oca y Moravia para llevar a cabo la gestión integral de residuos sólidos. Determinar las diferencias y similitudes de la gestión integral de residuos sólidos llevada a cabo por las municipalidades de Goicoechea, Montes de Oca y Moravia con la finalidad de lograr la identificación de fortalezas y debilidades institucionales. Establecer las oportunidades de mejora institucional para las municipalidades de Goicoechea, Montes de Oca y Moravia en materia de la gestión integral de residuos sólidos. (p.22)

La metodología que se emplea es un diseño cualitativo, ya que al realizarse en tres municipalidades se asocia con el estudio de casos múltiples, el cual se lleva a cabo cuando se desea estudiar varios casos únicos a la vez.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Vargas Fonseca K. (2021) menciona que:

En relación a las acciones y recursos organizacionales con los que cuentan las municipalidades de Goicoechea, Montes de Oca y Moravia para llevar a cabo la gestión integral de residuos sólidos, pareciera que a pesar de que se recibe el apoyo municipal existen algunas dificultades en cuanto a la creación de nuevos puestos de la unidad de ambiente para contar con más personal que refuerce no solo las funciones administrativas sino las operativas, lo cual se evidenció en lo expuesto en las diversas entrevistas aplicadas a los encargados de las unidades de ambiente. (p.113)

Para lo anterior Vargas Fonseca K. (2021) recomienda:

Asimismo, es importante que las municipalidades consideren posibles alianzas con instituciones de educación superior, en cuanto a la formulación e implementación de programas y proyectos, bajo el pilar de la acción social tal como el caso del trabajo comunal universitario, en relación con la educación ambiental de las comunidades de los diversos cantones y distritos involucrados en materia del manejo y gestión integral de residuos sólidos. (p.118)

Para finalizar, en esta investigación, se puede concluir que en las municipalidades estudiadas hay poca educación en lo que respecta al ambiente, por lo cual dificulta el manejo de residuos.

La octava tesis nacional consultada es la de Arrieta-Enríquez, G. D. (2023), con el tema diagnóstico y propuestas de optimización del sistema de recolección de los residuos sólidos ordinarios municipales en el Cantón de Garabito, la realiza para el Instituto Tecnológico de Costa Rica y opta por el grado académico de Licenciatura en Ingeniería Ambiental.

De esta investigación se desprende el siguiente Objetivo General: de Arrieta-Enríquez, G. D. (2023) “Generar propuestas que permitan la optimización del actual servicio de recolección de residuos sólidos municipales del Cantón de Garabito” (p.2). y los siguientes Objetivos Específicos Arrieta-Enríquez, G. D. (2023):

Diagnosticar el modelo actual de recolección de residuos sólidos municipales del cantón de Garabito utilizando herramientas de análisis cualitativos y cuantitativos. Identificar indicadores para la evaluación del servicio actual de recolección. Definir mejoras al modelo de recolección de residuos sólidos existente. (p.2)

La metodología que se emplea es un diseño cuantitativo, ya que se aplicaron instrumentos para la recolección de datos como las entrevistas y encuestas.

Se obtiene la siguiente conclusión dando respuesta al objeto de estudio de la investigación, cuando Arrieta-Enríquez, G. D. (2023) menciona que “El trabajo de recolección presenta riesgos graves para la salud ocupacional, y los empleados consideran que se pueden reducir al generar mayor conciencia entre la población usuaria” (p.59)

Para lo anterior Arrieta-Enríquez, G. D. (2023) recomienda:

Iniciar con propuestas de separación de residuos valorizables y orgánicos entre ellas la inclusión de rutas diferenciadas que permitan reducir los costos operativos del departamento de servicios ambientales. Utilizar el modelo de predicción estructurado en fechas tempranas al ingreso de turistas al cantón y así elaborar un plan de acción para cumplir con el servicio de recolección sin afectar su desempeño. (p.61)

Para finalizar, las conclusiones que se obtienen de las tesis consultadas tanto nacionales, como internacionales es como el estrés puede afectar el rendimiento y la motivación laboral, así como la salud mental y física de los trabajadores.

Adicional a esto se consultaron investigaciones relacionadas con los trabajadores dedicados a la limpieza pública y se concluye que los colaboradores se exponen a riesgos laborales de salud debido a que los ciudadanos no tienen una buena gestión sobre el tratamiento de residuos sólidos, además de que el equipo de trabajo generalmente no es óptimo y les dificulta realizar los trabajos sin correr riesgos de lesiones.

Proyecciones

- Conocer los principales estresores que afectan al departamento de aseo de vías y recolección de basura, para de esta forma generar estrategias que los disminuyan.
- Se espera proponer una estrategia de capacitaciones sobre los temas relacionados al estrés laboral, como sobrellevarlos y abordarlos para los colaboradores y empleadores de la Municipalidad de Goicochea.
- Se espera conocer la influencia que tiene la motivación y como esta puede generar cambios en la productividad, desempeño y sentido de pertenencia por parte de los colaboradores hacia la empresa.
- Proponer una estrategia de fidelización por medio de salarios emocionales que benefician a la empresa porque no incluyen un factor económico fuerte como un salario común, sin embargo, si mejora la relacion laboral, comunicación y clima organizacional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Clima organizacional

El clima organizacional es lo que describe a la empresa con respecto a su relación con los empleados, cuando este es positivo, genera ganancias, mejor productividad y satisfacción de los empleados, caso contrario cuando es negativo, acá se destacan confusiones, conflictos y bajan las ganancias. Es parte fundamental para que los colaboradores no abandonen los puestos de forma anticipada y muestren mayor rendimiento.

Idalberto Chiavenato (2019) define lo siguiente:

A esto se debe el nombre de clima organizacional, ya que está vinculado al ambiente interno entre los miembros de la organización. El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía, insatisfacción, etc., y en casos extremos, por estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc., comunes en los enfrentamientos frontales con la organización (p.74).

Según la cita anterior, se asocia el estado de ánimo del personal con el clima organizacional, si no se tiene un buen control sobre esto, se pueden ocasionar distintas consecuencias, cuando un colaborador no se siente conforme, comienza a actuar con desinterés y las tareas laborales no serán parte de su prioridad. Siempre se debe tener en cuenta que, al ser un concepto de importancia, se debe tomar con precaución, debido a que, si se excede la confianza, se pueden dar malinterpretaciones lo cual genera más conflicto.

García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. y Gómez Rada, C. A. (2020) menciona que “El clima organizacional surge en el marco de la relación entre el individuo y su contexto de trabajo, lo que

implica que la experiencia del trabajador en función de su contexto laboral es clave para comprender su significado” (p.19).

Lo que se entiende como clima organizacional viene ligado con el ambiente laboral, mantener un buen ambiente laboral ocasiona que los colaboradores se encuentren motivados y realicen sus funciones de forma óptima, para lograr eso es necesario que se cuente con un espacio adecuado donde el colaborador se sienta tranquilo y cómodo. Por otra parte, una de las claves que mantienen un excelente ambiente laboral es la comunicación, es necesario que los colaboradores se sientan apoyados y escuchados, acá es donde entra nuevamente el trabajo de Recursos Humanos, ya que ellos deben estar a cargo con lo que respecta a las relaciones entre los departamentos.

Según García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. y Gómez Rada (2020):

El clima de comunicación hace referencia al flujo de información entre los empleados de una organización y la configuración de esta respecto al fortalecimiento o inhibición de la comunicación entre los miembros de la empresa, independientemente de su posición en la jerarquía organizacional. Por ejemplo, en organizaciones con comunicación defensiva, los empleados inhiben la comunicación de sus necesidades; mientras que en organizaciones con ambientes que apoyan a sus trabajadores se promueve la comunicación activa y el intercambio de información de forma que se dé una estrategia colectiva de resolución de conflictos (p.26).

La cita anterior, confirma lo que se mencionó anteriormente, indica que hay dos tipos de comunicación, la defensiva cuando las respuestas a las necesidades de los empleados no son de importancia, mientras que la comunicación activa facilita la resolución de conflictos además de que ayuda a la participación de los demás colaboradores en cuanto a opiniones.

Motivación

La motivación es uno de los factores más importantes para los conceptos que se han mencionado anteriormente, ya que un personal motivado, incrementa su rendimiento y desempeño, en general es una de las tareas asignadas para el departamento de Recursos Humanos, cuando una

organización da buenos resultados con respecto a términos de ganancia se debe a que la motivación y otros factores ayudaron a que se mantuviera de esta forma.

Idalberto Chiavenato (2019) describe que “No es fácil definir exactamente el concepto de motivación, pues se utiliza en sentidos diversos. De manera general, motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o que da origen, por lo menos, a una tendencia concreta, a un comportamiento específico” (p.41)

La motivación comienza por una necesidad, en otras palabras, cuando un colaborador se encuentra con insatisfacción o algún tipo de inconformidad comienza a bajar su desempeño debido a que no hay nada que lo incentive, es ahí donde comienza a actuar la motivación, cuando ya se cubre la necesidad brindando al personal beneficios, el comportamiento que se genera es de forma positiva.

Según Quintero Arango, L. F. y Betancur Arias, J. D. (2021):

Lograr empoderar al equipo de trabajo es tan valioso como buscar la fidelización de los clientes externos. Plantea que la organización debe fortalecer su vínculo con el colaborador; una estrategia para ello son las remuneraciones no económicas, toda vez que fidelizar es motivar, respetar, valorar, promover una actitud positiva y reconocer que los empleados son los referentes de la empresa y el medio para alcanzar las metas empresariales. El fidelizar a los empleados es una ventaja competitiva en la medida en que estabiliza el equipo de trabajo, permite el empoderamiento y conocimiento claro de la empresa, y esto repercute en las curvas de aprendizaje (p.32).

Para lograr esa fidelización de los colaboradores es necesario mantener diferentes tipos de motivación que ayude a incentivar un mayor compromiso, entre las principales motivaciones se encuentra la intrínseca es consiste en una satisfacción personal, más allá del beneficio material que pueda conseguir. Responde a la necesidad de sentirse autorrealizado y permite mejorar el rendimiento en el trabajo. Si un empleado está contento con lo que hace y le gusta, eso repercute en su estado de ánimo y en el desarrollo de sus funciones.

En este tipo de motivación influyen otros factores como contar con las herramientas adecuadas y un buen entorno de trabajo. También es importante mantener un buen clima laboral y hacer el reconocimiento adecuado sobre lo importante que son los colaboradores. Por otro lado, la motivación extrínseca es aquella en la que intervienen factores que no dependen del individuo. Los empleados están motivados como consecuencia del beneficio que les aportará el desempeño de una determinada tarea o bien por eludir una pérdida.

Esta motivación tiene como objetivo premiar el rendimiento de los trabajadores mediante incentivos económicos u otras ventajas profesionales. Así, la empresa pretende obtener un resultado satisfactorio por parte de su equipo humano. Cuando un colaborador se encuentra satisfecho con la relación que mantiene con la empresa se genera un sentido de pertenencia, lo cual se transforma en un compromiso, esto ayuda a que el personal decida no romper con las relaciones laborales y realice sus funciones de forma correcta.

El compromiso laboral es un enfoque en el lugar de trabajo que da como resultado las condiciones adecuadas para que todos los miembros de la organización den lo mejor de sí mismos cada día, comprometidos con los objetivos y valores, motivados para contribuir al logro de los objetivos, con un mayor sentido de su propio bienestar.

Teorías de la motivación

Teoría de las necesidades de Maslow:

Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y afirma que conforme se satisfacen las necesidades más básicas, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados. Se divide en una pirámide con diferentes fases las cuales se describen de la siguiente manera:

1. La base fisiología: Lo primero que el ser humano necesita cubrir son sus necesidades básicas: comida, bebida, descanso, respiración, etc.

2. Segundo escalón seguridad: Una vez cubiertas las necesidades básicas, se pasa al escalón de la seguridad. Esto implica un techo donde cubrirse, saber que se está protegido y tener recursos asegurados.
3. Tercer escalón afiliación: El ser humano necesita relacionarse, sentirse aceptado y participar en una sociedad.
4. Cuarto escalón reconocimiento: Tener éxito y ser respetado por los demás.
5. La cúspide de la pirámide autorrealización: Creatividad, moralidad, resolución de problemas. El ser humano llegará aquí cuando haya visto satisfechas el resto de sus motivaciones.

Según Venegas Bocangel, G. (2020).

Las necesidades humanas están dispuestas en una jerarquía de importancia: una necesidad superior sólo se manifiesta cuando la necesidad inferior (más apremiante) está satisfecha. Toda necesidad se relaciona con el estado de satisfacción o insatisfacción de otras necesidades. Una vez satisfechas las necesidades básicas de alimentación, vestido y abrigo, el hombre desea amigos, y se torna social y grupal. Una vez satisfechas estas necesidades adquisitivas, desea reconocimiento y respeto de sus amigos, y realizar su independencia y competencia. Satisfechas estas necesidades de estatus y autoestima, pasa a buscar la realización de sí mismo, la libertad y modos cada vez más elevados de ajuste y adaptación. (p.35)

En conclusión, en las etapas que se encuentran en la parte inferior de la pirámide se identifican como necesidades básicas de las cuales siempre el individuo buscara la manera de cubrirlas por motivos de supervivencia, al llegar a las superiores se vuelven una superación personal no solo por necesidad, ya que las anteriores van a estar cubiertas.

Figura 1. Necesidades de Maslow

Fuente. Elaboración propia (2023)

La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg:

Herzberg propuso la teoría de los dos factores, también conocida como la teoría de la motivación e higiene. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

- La satisfacción: que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

En el ámbito laboral Navarro Janampa, F. (2019) menciona que este factor se puede entender como “Que incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad del individuo” (p.29).

- La insatisfacción: es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

Navarro Janampa, F. (2019) menciona que este factor de higiene consiste en “políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, el sueldo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Todos estos se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza” (p.29).

Como se explica anteriormente este factor es un tipo de motivación extrínseca, debido a que son situaciones sobre las que no puede tener control el colaborados porque son motivadores económicos, sociales, seguridad y condiciones laborales.

La teoría X y la teoría Y de Mc Gregor:

La teoría X supone que los seres humanos son perezosos que deben ser motivados a través del castigo y que evitan las responsabilidades. La teoría Y supone que el esfuerzo es algo natural en el trabajo y que el compromiso con los objetivos supone una recompensa y, que los seres humanos tienden a buscar responsabilidades

Según Duglas Mc Gregor (1960) citado por Cueto Isla, I. F y Paucar Saldaña (2022):

Racionalizan los estilos participativo y autoritario de liderazgo y nos muestran dos formas distintas de ver a las personas en relación con el trabajo, la forma negativa llamada Teoría X cuyo estilo de conducción es el autoritario y la forma positiva llamada Teoría Y más bien dirigida sobre la base de la autoridad democrática. En su estudio McGregor observó a los administradores y finalmente identificó supuestos que tienden a modelar el comportamiento de los subordinados. (p.11)

Esta teoría es un poco antigua hay autores que no están de acuerdo porque consideran que el castigo como sanciones o advertencias no deberían ser utilizados para hacer a un colaborador responsable, sin embargo, explica que hay diferentes tipos de trabajadores.

La teoría motivacional de McClelland:

McClelland enfoca su teoría básicamente hacia tres tipos de motivación: Logro, poder y afiliación:

- Poder: Necesidad de influir y controlar a otras personas y/o grupos, necesidad de ser reconocidos por estos. Habitualmente luchan por que predominen y se respeten sus ideas.

Según Vargas Navas, F. A (2023):

Hay una serie de conductas característica que permiten el “escape” de la motivación de poder, pues usualmente son personas que sienten gran necesidad para ejercer influencia y contra sobre los demás. En pocas palabras estas personas buscan puestos de liderazgo, son dinámicos, sinceros y exigentes les gusta enseñar a los demás y hablar en público (p.53)

En el caso de la motivación del tipo poder son individuos que necesitan puestos en los cuales puedan dar sus puntos de vista y sean respetados, donde puedan tomar decisiones y tener cierto tipo de control sobre las demás personas.

- Logro: Es el impulso de ser el mejor, de desmarcarse del resto, de tener éxito. Lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas muy elevadas. Las personas

movidas por este motivo tienen deseo de la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado y aceptan responsabilidades.

Para Vargas Navas, F. A. (2023):

El principal componente y con más información alrededor de su teoría es la motivación por el logro, una búsqueda por hacer las cosas mejor ya sea por un marco de referencia interno o externo, evaluado en eficacia en proporción de aportación- producción. Tales personas, se sienten principalmente atraídas a oportunidades donde se ve una posibilidad de perfeccionamiento o gratificación externas (dinero o reconocimiento) y no donde no hay posibilidad de mejora (ya sea porque la tarea es muy fácil o difícil) (p.50).

En este caso como se menciona en la cita anterior la motivación de logro es una de las principales para el autor de la teoría, ya que el sentirse aprobado o necesitado es parte principal de las necesidades de un colaborador, dando como ejemplo el implementarlo en el área laboral donde es necesario que se le brinden palabras de afirmación o bien bonificaciones.

- **Afiliación:** Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, estar en contacto con los demás, prefieren el trabajo en grupo al individual.

Las personas necesitan formar parte de un grupo social, les gusta colaborar y conocer las opiniones del resto. Para algunos individuos suplir esta necesidad es más importante que para otros. La necesidad de afiliación es algo que se ha demostrado a lo largo de la historia por la importancia que supone para las personas. Según el autor, los individuos que valoran más esta necesidad desarrollan un papel más destacado como empleados que como jefes y líderes de una institución, ya que no suelen ser muy hábiles a la hora de dar órdenes o fijar los objetivos. Se sienten más cómodos colaborando y no compitiendo.

Ciclo motivacional

Es necesario explicar brevemente cuales son las etapas de la motivación estas se dividen en 6 partes las cuales se pueden resumir de la siguiente manera:

1. Homeostasis: en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio
2. Estímulo: aparece un estímulo y genera una necesidad.
3. Necesidad: esta necesidad, insatisfecha aún, provoca un estado de tensión.
4. Estado de tensión: la tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
5. Comportamiento: al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
6. Satisfacción: si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

Idalberto Chiavenato (2019) lo describe de la siguiente manera:

El ciclo motivacional empieza con el surgimiento de una necesidad, una fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que surge una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a un comportamiento o acción capaz de aliviar la tensión o de liberarlo de la incomodidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo encontrará la satisfacción a su necesidad y, por tanto, la descarga de la tensión producida por ella. Satisfecha la necesidad, el organismo vuelve a su estado de equilibrio anterior, a su adaptación al ambiente (p.42).

El ciclo motivacional es un proceso a través del cual se pueden lograr los objetivos y propósitos de una persona. Las necesidades son la base de la motivación. Los deseos de superación son el motor que impulsa la acción. La acción es el paso necesario para lograr la recompensa. Y, finalmente, la recompensa es lo que mantiene la motivación para seguir adelante se vuelve un ciclo repetitivo en donde se inicia nuevamente al punto de partida hasta encontrar un nuevo estímulo.

Figura 2. Ciclo motivacional



Fuente. Elaboración propia (2023)

Salario emocional

Se puede definir como el conjunto de beneficios no económicos que hacen sentirse cómodos a los empleados de una empresa y contribuyen a mejorar su calidad de vida, diversas investigaciones confirman que el salario emocional tiene una incidencia significativa en los niveles de productividad y eficiencia, debido al impacto que tienen la proactividad y compromiso de los colaboradores en el logro de los objetivos de la organización.

Según Quintero Arango, L. F. y Betancur Arias, J. D. (2021) la definición es la siguiente:

Define el salario emocional como un intangible, aquel aspecto inmaterial que surge del interés de la organización por incentivar y generar una reacción positiva del empleado frente a unos estímulos que este no espera, de manera que este se perciba importante para la organización. Un trabajador motivado, que encuentre un balance entre lo laboral y lo

familiar, flexibilidad, apoyo en sus decisiones, crecimiento dentro de la empresa, y que observe un ambiente laboral positivo, se impulsará a mejorar su rendimiento. En resumen, el salario emocional se refiere a todas aquellas razones no monetarias por las que la gente trabaja contenta, lo cual es un elemento clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y bien alineadas en sus respectivos trabajos (p.37).

El salario emocional no va ligado a la parte económica, sino a todo lo que la empresa puede ofrecer para que un empleado perciba un excelente ambiente laboral, entre los principales salarios emocionales se encuentran los siguientes:

- Flexibilidad horaria y buen ambiente laboral: Tradicionalmente se pensaba que el horario fijo era el más adecuado para una organización y sus trabajadores, pero con el tiempo se ha demostrado que hay personas más productivas por la mañana y otras que lo son más por la tarde. Por eso ofrecer horarios flexibles resulta una motivación para los trabajadores.
- Desarrollo profesional y opciones a promociones internas: Brindar oportunidades de crecimiento profesional es un beneficio que contribuye a la retención de talento y que resulta muy atractivo para empleados que deseen promociones internas.
- Teletrabajo: Es un beneficio muy frágil y difícil de implantar en las organizaciones ya que no todos los puestos pueden asegurar su correcto desempeño desde la distancia. Este beneficio contribuye a la conciliación personal y puede llegar a ser uno de los beneficios más atractivos que se pueda ofrecer en una organización.
- Acceso a espacios de recreación: Establecer alianzas con centros de recreación como gimnasios o grandes almacenes se pueden ofrecer descuentos o tarifas de bajo coste para los empleados. Ese tipo de afiliaciones ayudan al empleado a sentirse incentivado e importante para la empresa.
- Espacios de trabajo agradables: Una buena ubicación, acceso a servicios o parking cercano a los puestos de trabajo son algunas de las comodidades que atraen y que mantienen a los colaboradores en un puesto de trabajo por un tiempo más prolongado.

Quintero Arango, L. F. (II.) y Betancur Arias, J. D. (2021, pág.26). menciona que “esa compensación no económica es una práctica que encamina a las organizaciones a ser más

competitivas y productivas, estableciendo condiciones de trabajo aptas para que el colaborador obtenga bienestar en la vida laboral y personal. Reiteran que el bienestar laboral origina un alto compromiso del colaborador frente a la organización.” El salario emocional forma parte de la motivación extrínseca, ya que es todo lo que un patrono puede ofrecerla a los trabajadores, por otra parte, se confirman que aumentan el compromiso empresarial y de esta forma hay mayores posibilidades de crecimiento para la empresa.

Desempeño

El desempeño es cumplir con una obligación y realizar una actividad, siempre va de la mano con el rendimiento de una persona en su ámbito laboral, se mide por medio de los cumplimientos de objetivos por medio de los esfuerzos y la destreza utilizada por los colaboradores.

Idalberto Chiavenato, (2019) define el desempeño como:

El desempeño es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. O de seres vivos, máquinas, equipos, productos o sistemas, en comparación con los objetivos, normas o expectativas previamente definidos. Es el acto de ejecutar, ejercitar, llevar a cabo una actividad en particular. Es la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados. (p.202)

La evaluación del desempeño hacia los colaboradores genera diferentes ventajas, no solo para el personal sino también para la empresa, ya que conocer de qué forma se está realizando el trabajo ayuda a que la empresa verifique el cumplimiento de las funciones y los objetivos. Al realizar una evaluación de desempeño, se podrá medir las habilidades y capacidades profesionales que tenga un colaborador y así realizar estrategias en torno a ellas. El trabajador podrá ver reflejado el desempeño, además de recibir tareas objetivas que lo ayuden a ordenar sus prioridades, mejorar aquellas habilidades que sean débiles y potenciar las que sean sobresalientes.

La productividad aumentará ya que los equipos estarán alineados, todos enfocados en un mismo objetivo y trabajando en base a sus mejores herramientas. Un buen desempeño también consiste en una excelente comunicación con el personal, ya que el saber porque hubo un bajo rendimiento también forma parte del proceso y así hay mayor oportunidad de corregirla a tiempo.

Evaluación del desempeño

La evaluación de desempeño es un proceso en el que se mide la aptitud, competencia, habilidad y eficiencia de un colaborador respecto a la forma de realizar sus tareas dentro de una empresa, en un periodo determinado. Generalmente se utilizan distintas herramientas y métodos, tanto cualitativos como cuantitativos.

Navarro Janampa, F. (2019) menciona que:

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. (p.35).

En conclusión, con la cita anterior los objetivos de una evaluación de desempeño van a depender de la necesidad que tenga la empresa, generalmente es para medir el rendimiento de los colaboradores y la forma en la que realizan sus funciones, sin embargo, al aplicar diferentes métodos también es posible conocer oportunidades de mejora para la organización. Las características de cada organización, área y puesto de trabajo son diferentes, por lo que la evaluación de desempeño debe ajustarse a la naturaleza de cada una.

Hay diferentes enfoques como ciertas competencias; entre estas se encuentra la creatividad, la capacidad de resolución de problemas, la responsabilidad, la comunicación efectiva, la

responsabilidad, la cooperación en equipo y la adaptabilidad, entre otras, por otro lado, se pueden observar modelos de desempeño que se enfocan según las necesidades o recursos de las empresas, entre los cuales algunos de los más importantes son los siguientes:

Autoevaluación: Consiste en pedirle al colaborador que, antes de la evaluación, realice un análisis de su desempeño y comportamiento basado en los mismos criterios que aplicará el jefe, con quien confrontará opiniones. Para evitar una de sus consecuencias negativas, que es la sobrevaloración, se necesita un seguimiento frecuente y con una adecuada retroalimentación por parte del jefe. Requiere una actitud abierta, participativa y capacidad autocrítica que cada uno de los colaboradores tenga respecto de la función que realizan dentro de la organización.

Evaluación vertical: Es una de las formas más comunes de evaluación, sobre todo en organizaciones con estructuras funcionales. Es la que realiza el jefe directo, ya sea por su proximidad, trato frecuente o seguimiento de objetivos.

Según Alles, M. (2019):

El desempeño se evalúa para decidir promociones, remuneración o simplemente para decirles a los empleados como están haciendo su tarea. A partir de estas evaluaciones, los jefes y sus subordinados pueden reunirse y revisar el comportamiento del empleado en relación con el trabajo, recordando que la mayoría de las personas necesitan y esperan esa retroalimentación. (p.60).

Esta evaluación se realiza cuando se necesita la intervención del jefe directo, hay algunas otras que se mencionaran a detalle más adelante, de las cuales los evaluadores suelen ser colaboradores del mismo departamento o autoevaluaciones los cuales no hay un contacto directo con jefatura y se pierde la comunicación con la persona a cargo por lo tanto es la más recomendable en empresas con estructuras jerárquicas establecidas.

Horizontal o de 180° grados:

Según Alles, M. (2019) menciona que:

La evaluación de 180° es aquella en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y eventualmente los clientes. Se diferencia de la evaluación de 360° en que no incluye el nivel de los subordinados. La evaluación de 180° puede definirse como una opción intermedia entre la evaluación 360° y el tradicional enfoque de la evaluación de desempeño representado por la relación jefe-empleado o supervisor-supervisado. (p.213).

En algunas organizaciones, la inclusión de pares (compañeros o encargados de departamento) en el proceso de evaluación se hace necesaria cuando el tipo de actividad requiere trabajos en grupo para un objetivo específico o tareas técnicas difícilmente evaluables por su jefe o coordinador. Esta forma es relevante cuando la organización tiende a basarse en proyectos.

Evaluación de 360° grados: Esta evaluación se basa en las relaciones que tiene el empleado, de tal manera que la retroalimentación es un factor clave para evaluar el desempeño de los trabajadores, los equipos y las organizaciones en la que se encuentran. Acumular información de múltiples puntos de vista o fuentes, permite una evaluación más comprensiva del desempeño. Es la suma de la que hacen jefes, colegas y subordinados a la autoevaluación, e implica la comparación de todos los resultados.

Alles, M. (2019) menciona que:

La evaluación 360° es la forma mas novedosa de desarrollar la valoración del desempeño, ya que procura la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas, no solo de jefe sino de todos aquellos que reciben los servicios de la persona, tanto internos como externos. El concepto de evaluación 360° es claro y sencillo consiste en que un grupo de personas valore a otra por medio de una serie de ítems o factores predefinidos. Restos factores son comportamientos observables de la persona en el desarrollo diario. (p.146)

Es de las evaluaciones que mejor se adecuan para conocer opiniones de diferentes colaboradores. Ya que este método esta enfocado en todos los colaboradores de la empresa y la forma de evaluar es entre ellos mismos con estructuras ya definidas.

Mobbing

De forma general se puede describir como una conducta abusiva que atenta por su repetición con la dignidad o integridad física y psicológica, poniendo en peligro su posición laboral además de la disminución del desempeño, suele darse empresas cuando hay trabajadores que desean que uno de los colaboradores abandone su puesto y lo causan por medio de intimidaciones. Es un concepto que también recibe el nombre de acoso laboral, hostigamiento o bien violencia psicológica, una de sus principales características es que el tiempo es prologando, debido a que la duración es de meses y no de semanas.

Según Harald Ege citado por Camacho Ramírez, A. (2018) definen el mobbing como:

Debe entenderse por mobbing una forma de terror psicológico en el lugar de trabajo, desarrollado a través de comportamientos agresivos repetidos, de parte de colegas o superiores. La víctima de esta verdadera persecución se siente marginada, calumniada, criticada: le vienen asignados cargos descalificadores o viene transferida de una oficina a otra, o viene sistemáticamente puesta en ridículo en frente de sus clientes o superiores. En los casos más graves se llega incluso al sabotaje de su trabajo o a acciones ilegales. La finalidad de tales comportamientos puede ser variada, pero siempre será destructiva: eliminar una persona que se ha convertido en una persona “incómoda”, induciéndola al retiro voluntario o provocando un motivado despido (p.40)

Según la cita anterior, este consiste en una persecución constante, además de una presión psicológica, ejecutada por uno o un grupo de colaboradores hacia una sola persona, es ocasionado de forma más frecuente cuando el personal es competitivo y adicionalmente envidia a las capacidades que tenga la víctima, puede ser de diferentes maneras, como aislamiento, burlas, maltratos y ocultar información importante para que la víctima no realice de forma correcta sus funciones y reciba regaños o sanciones.

Burnout

En términos generales consiste en un desgaste emocional por temas laborales, es cuando el empleado mantiene sentimientos de irritabilidad, enojo o cansancio por un tiempo prolongado, incluso se distorsiona la diferencia entre la vida laboral y la cotidiana. Es común que se confunda con el término del estrés, pero el burnout se puede conocer como un “estrés crónico” causado por el exceso de trabajo.

Raúl Cólica, P. (2018) menciona lo siguiente:

Desgaste emocional que representa la forma de presentación más común. Requiere un tiempo de activación prolongada de los mecanismos del sistema de estrés que es variable en cada persona para que se manifiesten sus síntomas. Lo hace muy rápidamente en un trabajador de callcenter, pero puede demorar varios años en docentes o profesionales de la salud. También es descripto como cansancio o agotamiento emocional, que provoca una progresiva pérdida de energías vitales y marcada desproporción entre el trabajo realizado y el cansancio experimentado. La persona afectada esta más irritable, va perdiendo la capacidad de disfrutar de sus tareas y al agotarse sus recursos emocionales para mantenerse equilibrado, siente que no puede dar más de sí mismo y va perdiendo su energía para el trabajo. (p.25)

Las causas pueden variar dependiendo del puesto que desempeñe cada colaborador, pero las más comunes se deben a relaciones de trabajo cuando no hay buen clima laboral, adicional a esto se dan más cargas de trabajo lo que ocasiona una extensión de la jornada, algunas veces los esfuerzos extras que realizan no se ven remunerados.

El agotamiento laboral puede ser el resultado de varios factores, entre ellos:

- Falta de control: La imposibilidad de influir en las decisiones que afectan el trabajo.
- Expectativas laborales poco claras: Si no hay claridad con lo que se espera laboralmente puede afectar en la percepción que se obtiene del puesto.

- Dinámica disfuncional en el lugar de trabajo: Un clima organizacional difícil donde hay falta de comunicación entre los departamentos y termina generando estrés laboral.
- Extremos de actividad: Cuando las funciones son monótonas, es necesario el uso de energía constante para mantener la concentración, lo que puede provocar fatiga y agotamiento laboral.

A diferencia del estrés, solo se entiende este síndrome dentro de un contexto laboral y lleva asociados una serie de síntomas específicos: el cansancio emocional, la despersonalización o frialdad afectiva y la reducción de eficacia laboral.

Fases del Burnout

El síndrome del Burnout se desarrolla de forma paulatina y en ocasiones los trabajadores no logran identificar sus síntomas, generalmente antes de llegar a la etapa final en donde el rendimiento disminuye y el agotamiento es mayor se deben pasar por diferentes etapas, las cuales se describen a continuación:

Lozano Lozano, B. E. (2021). mencionan que “en la fase inicial se presenta gran entusiasmo por parte los trabajadores con el nuevo puesto trabajo, importando poco alargar la jornada de trabajo” (p.6). Se describe de forma en que al trabajador se encuentra iniciando y se le brindan diferentes tareas las cuales pueden llegar a tener cargas extras soportables, pero las herramientas para cumplirlas no son las adecuadas y hacen el proceso lento o complicado.

Lozano Lozano, B. E. (2021) describe la etapa dos como:

En esta fase, no se cumplen las expectativas profesionales y se empiezan a valorar las contraprestaciones del trabajo, percibiendo que la relación entre esfuerzo y recompensa no es rentable (produciéndose una situación estresante). Es decir, se produce una descompensación entre las demandas y los recursos. (p.6)

En la segunda etapa mencionada anteriormente es donde los colaboradores comienzan a dar un esfuerzo extra para cumplir con sus funciones o métricas, sin embargo, la carga de trabajo continua

y de esa forma es como comienza a disminuir el compromiso de trabajo, hasta esta etapa es reversible ya que, es más fácil disminuir las cargas laborales o mejorar los factores que hacen las funciones de los colaboradores tardías.

Lozano Lozano, B. E. (2021) describe la etapa tres como:

Fase de frustración: En esta tercera fase, como consecuencia del desequilibrio entre los esfuerzos y los recursos, se manifiestan en el individuo sentimientos de frustración, desilusión o desmoralización. Para el trabajador, el trabajo carece de sentido, cualquier cosa le irrita, y provoca conflictos en el trabajo. En esta situación, se pueden llegar producir problemas de salud y aparecer problemas emocionales, fisiológicos y conductuales, reduciéndose de manera radical el desempeño del trabajador y por tanto una reducción de la producción. (p.6)

Con la cita anterior se puede concluir que en la tercera etapa el agotamiento laboral es un tipo especial de estrés relacionado con el trabajo, un estado de agotamiento físico o emocional que también implica una ausencia de la sensación de logro y pérdida de la identidad personal.

Lozano Lozano, B. E. (2021) describe la etapa cuarta como:

En la cuarta fase se producen cambios en la conducta y en las actitudes del trabajador hacia los clientes como, por ejemplo, conductas distantes y mecánicas, como si fueran objetos, evitando cualquier situación estresante, negándose o eludiéndolo. Se produce el colapso emocional y cognitivo, con consecuencias graves para la salud del trabajador. El trabajador se encuentra en una situación estancada de sentimientos de frustración, desgana, irritabilidad, desinterés que pueden afectar por mucho tiempo a quienes la padecen. (p.6)

Es posible concluir que el burnout produce un cambio en el comportamiento del trabajador que lo sufre. Este adopta una actitud de indiferencia y desapego, reduciendo claramente su compromiso hacia el trabajo.

Esto se manifiesta también en sus relaciones en el ámbito laboral, tanto con compañeros como con clientes. La irritabilidad y el endurecimiento del trato se convierten en tónicas habituales dentro de la forma de actuar de un trabajador quemado, los clientes, usuarios o personas con las que interaccionan perciben este cambio de actitud, pero también la familia y su entorno social.

Figura 3. Etapas del Burnout



Fuente: Elaboración propia (2023)

Estrés laboral

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de

forma óptima. Algunos estudios han hallado que altas exigencias laborales dan como resultado riesgo de agotamiento emocional, riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros y bajo control del trabajo.

Varela, A. (2020) menciona que:

El estrés, parece relacionarse con cómo percibimos y cómo valoramos las situaciones que tenemos que afrontar, con relación a los recursos de los que disponemos para resolverlas con eficacia. Se trata de la relación entre las demandas de las tareas-situaciones y la percepción de los recursos con los que contamos para dar una respuesta satisfactoria a estas situaciones. Para resolver adecuadamente y sentirnos satisfechos, valorables y competentes (p.18).

Es importante recalcar que estrés laboral es ocasionado de forma espontánea, se presenta por diferentes escenarios que hacen que la persona se sienta con incertidumbre, la cual genera inseguridad y seguido de otros sentimientos termina dando como resultado el estrés. Por otro lado, se entiende que es un sentimiento encadenado a diferentes acciones, hay tratamientos para controlarlo, sin embargo, en el ámbito laboral es un tema que se puede evitar o al menos disminuir el riesgo.

Se realiza por medio de campañas donde se incentiva al colaborador para mantenerse en constante cambio y evitar la rutina, además de brindar atención a como se siente el personal a la hora de realizar sus labores para alivianar la carga de trabajo. Existen individuos que pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo y sin embargo no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad. O puede darse el caso de empleados que trabajen mejor bajo una gran responsabilidad.

Efectos del estrés laboral en la salud

En temas de salud el estrés laboral puede traer consigo diferentes consecuencias en temas físicos para trabajadores en los que las funciones se realizan de forma manual los estresores son mayores ya que no tienen control al entorno en el que se encuentren. Algunos ejemplos son los

siguientes: tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardiaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas.

Vidal Lacosta, V. (2019) menciona lo siguiente:

Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas músculo esquelético. Para la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, «presentismo» (trabajadores que acuden a trabajar cuando están enfermos, pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones. (p.53)

Como se menciona en la cita anterior si los niveles de estrés no se regulan pueden causar enfermedades cardiovasculares y además afectar otras áreas físicas como los músculos y la respiración, de esta manera se van a definir las más comunes para dar conocer cuáles son las principales afectaciones en la salud causadas por el estrés laboral. Para lo cual Vidal Lacosta, V. (2019) menciona que:

Respiratorio y cardiovascular: dificultad de respiración, cambios en el ritmo respiratorio, hiperventilación, asma, taquicardias, etc. Gastrointestinal: úlceras gástricas, molestias gastrointestinales, alteraciones del apetito.... Musculoesquelético: desarrollo y mantenimiento de las lesiones y dolores de origen musculoesquelético; cervicalgias y lumbalgias, especialmente, provocando frecuentes contracturas y sobrecargas musculares. Piel: exacerbación de los síntomas provocados por la psoriasis, urticarias, eccemas, alopecia, etc. Otros: cefaleas, migrañas, tensiones, fatiga crónica, alteraciones del ciclo vigilia sueño, insomnio, hipersomnio, falta de descanso, alteraciones menstruales o disfunciones sexuales, entre otros. (p.60)

Como conclusión el estrés en el trabajo es un problema que afecta a muchas personas en el mundo laboral. Esto se debe a numerosos factores, como la carga de trabajo que se exige, la presión de los plazos o la falta de descanso, entre otros muchos. Puede tener un impacto negativo en la salud mental y física de una persona, así como en su productividad y en el trabajo en general.

Tipos de estrés laboral

Como se menciona anteriormente el estrés laboral es causado por las funciones realizadas en las áreas de trabajo, sin embargo, hay diferentes tipos de los cuales las personas que llegan a padecerlos pueden tener diferentes síntomas, ya que cada uno de ellos es perjudicial, se mencionan los más importantes a continuación:

Episódico:

Ortiz Guzmán, A. (2020) menciona lo siguiente:

Es un episodio breve y esporádico, generalmente con un causante claro que cuando desaparece, desaparece el estrés. Por ejemplo, la cercanía de la entrega de un proyecto importante, durante un proceso para un ascenso, etc. Sus efectos suelen ser moderados y una vez superada la situación los efectos desaparecen. (p.3)

El estrés laboral episódico es uno de los tipos de estrés en el trabajo más comunes. De hecho, es posible que cierta mayoría de las personas lo hayan experimentado en algún momento de su vida laboral. Consiste en periodos cortos de estrés que se dan por situaciones o elementos detonantes que se debe hacer en un lapso. En este caso, cuando la tarea termina, el estrés desaparece.

Crónico:

Ortiz Guzmán, A. (2020) menciona lo siguiente:

Este estrés es peligroso porque afecta a la persona durante mucho tiempo y este se va acumulando. Se produce a causa de una exposición prolongada a distintos factores que tienen lugar en el entorno laboral y que generan estrés en situaciones como un mal

ambiente de trabajo, la inestabilidad laboral, etc. Al tratarse de una situación prolongada en el tiempo sus consecuencias tanto a nivel físico como mental pueden ser graves a medio y a largo plazo. (p.3)

Esto ocurre cuando uno o varios factores que producen estrés se originan en el trabajo y se mantienen durante mucho tiempo, afectando así a la persona en varios aspectos de su vida. Existen diferentes componentes que pueden desencadenar este tipo de estrés laboral, pero los más comunes son los siguientes: Exceso de carga laboral, inestabilidad laboral, ambiente laboral tóxico, falta de incentivos y bajos salarios.

Estrés positivo:

Ortiz Guzmán, A. (2020) menciona lo siguiente:

Se considera con este nombre a ese ligero nivel de estrés que generan situaciones como un reto laboral. Por ejemplo, en el inicio de un proyecto en la que la persona se mantiene especialmente en alerta. El límite en afrontar esta situación como un momento positivo y de crecimiento o dejarse sobrepasar depende de distintos factores. Encontrar la motivación para incrementar sus propias capacidades ayudará que este siga siendo un estrés positivo. (p.3)

Este tipo de estrés también es conocido como el eustrés el cual consiste en una emoción esporádica y que se da solo en ciertas situaciones, como se menciona en la cita anterior es necesario afrontarlo de forma positiva pensando en mejorar las capacidades o un crecimiento profesional como un cambio de puesto.

Estrés negativo:

Ortiz Guzmán, A. (2020) menciona lo siguiente:

Este estrés puede llegar a ser muy negativo porque no termina al terminar el horario de trabajo, ya que este se carga durante todo el día afectando la vida personal del empleado. El estrés laboral negativo afecta emocionalmente y puede ser muy dañino y complejo, y

es el que tiene lugar cuando hay mala relación con un compañero superior y discusiones continuas. Este puede llegar a afectar al individuo de tal manera que incluso en periodos vacacionales o de descanso se sufre. (p.3)

El distrés puede afectar a las personas a nivel emocional, psicológico y físico. En este caso, el estrés laboral llega a ser tan agravante que, en vez de generar una respuesta adaptativa, se convierte en un peso para el individuo. Si el distrés no se maneja adecuadamente puede trasladarse a todos los aspectos de la vida de un individuo, generando como consecuencia diferentes afecciones como el síndrome de burnout o el trastorno de ansiedad generalizada.

Modelos del estrés laboral

Modelo de interacción entre demandas y control:

El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.).

Portero de la Cruz, S. (2019) menciona que:

Según este modelo, las altas demandas son estresores que provocan situaciones de tensión para el individuo. Los efectos adversos para la salud tienen lugar en situaciones de altas demandas y bajo control. Esta combinación de características se denominaba «Trabajo altamente estresante». Sin embargo, cuando las demandas del medio son elevadas, pero no abrumadoras y el individuo realiza un elevado control de la tarea se consigue un alto nivel de aprendizaje o aprendizaje activo (p.40)

La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control hace referencia al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando

tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan el trabajo.

Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones:

El estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral brinda recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.) y restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).

Portero de la Cruz, S. (2019) menciona que:

El apoyo social actúa como amortiguador del estrés y es entendido como la ayuda por parte del grupo de iguales o de superiores. Los incrementos en el control amortiguaban las altas demandas de manera más efectiva si se daban bajo condiciones de alto apoyo social, esto es, el individuo potenciaría más sus capacidades y aptitudes cuando se encuentra apoyado por el grupo (p.42).

Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades.

Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa:

El modelo de esfuerzo-recompensa postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa. Y ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de

recompensa. El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento).

Portero de la Cruz, S. (2019) menciona que “la recompensa comprende el salario, el estatus del individuo y la estima. Por lo tanto, el individuo padecerá estrés laboral cuando perciba que realiza un gran esfuerzo y obtiene escasa compensación económica, bajo estatus profesional y baja consideración hacia el trabajo” (p.44)

Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del estatus. Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo.

Estresores

Es necesario conocer que son los estresores o situaciones desencadenantes del estrés se definen como cualquier estímulo externo o interno que de forma directa o indirecta desestabilizan el equilibrio dinámico del individuo.

Vidal Lacosta, V. (2019) define los estresores de la siguiente manera:

Los estresores laborales pueden ser definidos como todo evento, situación o cognición que puede evocar emociones negativas en el individuo y están implicados en la etiología de la salud psicológica y física y de algunos resultados comportamentales relacionados con la salud. En este sentido, y como hemos valorado en el anterior apartado, tener una cierta tensión es beneficiosa para la persona (el trabajador) ya que le mantiene alerta y le ayuda a aprender y a conseguir los objetivos laborales con la motivación necesaria (estrés); esa presión puede ser excesiva para los recursos de activación de la persona o puede prolongarse en el tiempo, reduciendo la capacidad de respuesta (distrés) y dando lugar a las manifestaciones del estrés laboral (p.51).

Según la cita anterior el estrés no siempre este asociado a lo negativo, hay personas que bajo cierto tipo de presión pueden trabajar de una forma muy eficiente, entre los principales tipos de estresores se encuentran los siguientes:

- Estresores únicos: hacen referencia a catástrofes y cambios dramáticos en las condiciones del entorno de las personas.
- Estresores múltiples: Se trata de acontecimientos que pueden hallarse fuera del control de una persona, como la muerte de un ser querido u otro tipo de acontecimientos.
- Estresores cotidianos: Suponen pequeñas situaciones que pueden perturbar o irritar en un momento dado, se trata de alteraciones de las rutinas diarias.

Fuentes del estrés

Según Vidal Lacosta, V. (2019):

Hay muchas condiciones de trabajo que se han estudiado en relación con el estrés laboral, por resultar estresantes para el trabajador. Entre ellas se puede destacar el trabajo repetitivo, el trabajo en cadena, la vigilancia o supervisión de monitores, las horas extras involuntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo (p.51).

Dentro de las condiciones de trabajo cada factor puede influir en los colaboradores, y su forma de realizar sus labores diarias, algunos ejemplos son los siguientes:

Conflicto y/o ambigüedad de rol: En trabajadores en oficinas es uno de los factores principales de estrés asociados al puesto. Se produce cuando el trabajador en realidad no sabe qué se espera de él o no tiene claro cuáles sus objetivos o responsabilidades. Recibe órdenes contradictorias, no sabe dónde se encuentran los límites de la tarea o en base a qué se juzga su trabajo. Se trata de un problema típico en organizaciones amplias y poco estructuradas.

Sobrecarga de rol: Se da también por un mal reparto de trabajo. Al trabajador se le encomiendan más responsabilidades de las que puede asumir sea por tiempo, formación o jerarquía.

Problemas de comunicación y conflictos interdepartamentales: Conflictividad entre departamentos debida a objetivos contradictorios entre ellos, a un desequilibrio de poder entre los mismos o a un tipo de comunicación deficiente.

Planes de carrera y de desarrollo insuficientes: Las personas aspiran a mejorar y esperan que sus empresas les ayuden a ello a través de formación y el desarrollo profesional. Si la empresa no es capaz de satisfacer las expectativas de carrera se puede producir una profunda insatisfacción en el trabajador. El problema se puede agravar si la empresa había antes alimentado estas expectativas.

Estructura organizacional: Si la empresa u organización es altamente jerárquica es probable que las decisiones no lleguen a niveles inferiores y que la comunicación de arriba hacia abajo sea deficiente. Esto es fuente de insatisfacción y de estrés.

Clima laboral: La tensión dentro de la organización, el excesivo control hacia los trabajadores y unas relaciones conflictivas incrementan el estrés entre los trabajadores y, en último término, pueden conducir hacia situaciones extremas de agresión (mobbing o acoso laboral) o de desgaste emocional (burnout).

Condiciones materiales del puesto de trabajo: No disponer del material adecuado (ordenadores demasiado lentos, maquinaria que no funciona correctamente, etc.) puede generar también momentos de estrés continuados.

Los riesgos físicos del puesto de trabajo: Aquí se incluirían todos aquellos que pueden causar un daño musculoesquelético; largas jornadas de pie y sin posibilidad de moverse o sentarse, cargar peso, posturas forzadas, manejo de materiales peligrosos y/o tóxicos, posiciones rígidas al utilizar el ordenador, fatiga física y visual, etc.

Vidal Lacosta, V. (2019) menciona que “para la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, «presentismo» (trabajadores que acuden a trabajar cuando están enfermos, pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones.” (p.59). Es importante reconocer cuales son los factores

que pueden influir en el estrés laboral, al identificarlos mejora las posibilidades para buscar un plan de acción que reduzca los riesgos en la empresa, como se menciona en la cita un exceso de estrés termina afectando el rendimiento de los colaboradores.

Enfoques para medir el estrés laboral: Hay diferentes enfoques que miden el estrés laboral, sin embargo, es necesario aclarar que en la mayoría de los casos es individual y varía según la forma en la que el colaborador afronte la situación por otro lado, el estrés es continuo no se puede medir una única vez, debe realizarse con un seguimiento, ya que puede variar según el tiempo. Existen tres tipos de enfoques los personalizados, compuestos y globales.

Enfoque personalizado: Se refieren al empleo de escalas de medición del estrés laboral para ocupaciones específicas y/o el empleo de escalas diseñadas bajo perspectivas, lo cual permita explicar el estrés laboral en áreas específicas en las que se desea medir, precisamente, el estrés laboral. Dicho en otras palabras, se trata de elegir o construir los instrumentos de medición que mejor se ajusten al contexto, la población bajo estudio, los objetivos y los recursos.

La principal desventaja de este enfoque es que necesita de una fase de planeación significativa, lo cual requiere de tiempo. Por ejemplo, una entrevista requerirá de mayor tiempo que la aplicación de una escala psicométrica. Además, cuando la medición del estrés es más específica, se pierde la posibilidad de comparar los resultados con otros estudios.

Enfoques compuestos: Este enfoque pretende medir, al menos, tres factores acerca del estrés laboral: a) factores estresantes (estresores laborales); b) efectos psicológicos o fisiológicos individuales y efectos organizacionales; y c) factores mediadores o moderadores que se refieren a características individuales que influyen en la relación entre los estresores y los efectos del estrés. La ventaja de este enfoque es que la medición toma en cuenta los principales componentes del estrés laboral, los cuales pueden integrarse en un instrumento de medición.

Se trata de un enfoque que proporciona una retroalimentación completa y uniforme. La aplicación de instrumentos estandarizados permite la comparación entre diversas muestras de la misma empresa a nivel nacional e internacional. Bajo este enfoque se puede realizar un seguimiento

longitudinal a un individuo o a un grupo en la organización, y aportar resultados de estrategias o intervenciones implementadas en la organización.

Es un enfoque ampliamente completo lo que ayuda a determinar recomendaciones para atender la problemática. Una posible limitante es disponer de los instrumentos de medición validados, confiabilidades y estandarizados para medir los componentes del estrés mencionados. Otra limitante es que la aplicación de los instrumentos requiere de mayor tiempo porque se incluye la aplicación de varias escalas de medición, lo que puede generar errores al responder o efectos de cansancio y aburrimiento en los encuestados.

Enfoques globales: Se trata de un enfoque que pretende superar las limitaciones de los dos enfoques antes mencionados. Se refiere a un proceso interdisciplinario en el que participen profesionales de la psicología, la medicina y las ciencias de la organización. A fin de medir el estrés laboral bajo este enfoque se deben utilizar varias metodologías, lo que incluye entrevistas, aplicación de escalas de medición y la observación.

La diferencia con el enfoque compuesto radica en la realización de entrevistas y la observación, esto con el fin de tener una perspectiva y visión completa del estrés laboral. Una de las principales limitaciones de este enfoque es su complejidad y la disponibilidad de recursos para implementarlo. Es posible que este tipo de enfoques lo puedan utilizar, en mayor medida, instituciones de investigación.

Capacitación del personal

La capacitación del personal es parte fundamental de las empresas para el cumplimiento de los objetivos de forma productiva, son acciones formativas sobre conocimientos básicos y habilidades para desarrollar en el puesto de trabajo, una capacitación no necesariamente se enfoca en el ámbito laboral, también puede tratar otros temas que ayuden a los colaboradores de las empresas.

Jiménez García, A. (2023) menciona lo siguiente:

La acción formativa se define como aquellas acciones dirigidas a la adquisición y mejora de las competencias y cualificaciones profesionales, pudiéndose estructurar en varios

módulos formativos con objetivos, contenidos y duración propios. La ejecución de dichas acciones se podrá llevar a cabo por entidades especializadas en formación o dentro de la propia empresa. (p.62)

Las capacitaciones tienen objetivos distintos dependiendo de las necesidades de las empresas, actualmente hay de diferentes tipos entre los principales se encuentran los siguientes:

Formación para el trabajo: está enfocada en capacitar a los colaboradores para desempeñar las funciones de su cargo y la influencia al interior de la organización.

Capacitación promocional: tiene como objetivo mejorar las habilidades de los colaboradores para que puedan mejorar su rendimiento e incluso obtener una promoción de cargo.

Capacitación conductual: Esta se basa en actividades para reforzar las habilidades blandas de los colaboradores, también ayudan a mejorar el ambiente laboral por medio de los valores de la empresa.

Capacitación formal: La capacitación formal se enfoca en las necesidades puntuales de la empresa, son cursos, seminarios entre otros que ayuden a mejorar los procesos internos.

Jiménez García, A. (2023) menciona lo siguiente:

Los trabajadores y las trabajadoras requieren que los planes de formación recibidos cubran las habilidades y competencias demandadas en su puesto de trabajo, por ello la implantación de un sistema de calidad en la formación implica que la formación se ajuste a la realidad laboral. De forma que el personal, a lo largo del transcurso natural entre la formación y el empleo, perciban una continuidad entre ambas realidades. (p.89)

La formación de los empleados es fundamental para la elaboración de sus funciones, dependiendo del tipo de capacitación el beneficio laboral siempre será alto, ya que como se menciona en la cita anterior debe haber una continuidad entre como se capacito el personal y la forma en la que realizan sus labores.

Administración

La administración de empresas es el proceso mediante el cual, por medio de la planificación, organización, ejecución y el control de los recursos permite el alcance de los objetivos de la empresa, mantiene un equilibrio entre la eficiencia y eficacia. Permite medir los desempeños por medio de diferentes herramientas. Además, cumple funciones como resolución de conflictos, control de costos y calidad además de la planificación.

Tejada Betancourt, L. (II.) (2023) mencionan que:

La función principal de la administración es hacer que las personas trabajen juntas para alcanzar las metas y los objetivos de una organización. Los gerentes son responsables del desempeño laboral de otras personas. La administración implica planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una empresa para que pueda lograr sus objetivos. Los gerentes planean estableciendo metas y desarrollando estrategias para alcanzarlas. Ellos organizan actividades y recursos para asegurar que se cumplan los objetivos de la compañía y aseguran que la organización esté dotada del personal calificado y gerentes que lleven la empresa a lograr sus objetivos institucionales. (p.14)

Según la cita anterior es importante reconocer que desde la antigüedad es un tema que se viene implementado, tal vez no se utilizaba de forma consiente, pero era necesaria para el intercambio de bienes, conforme se avanza en la sociedad, se empiezan a realizar cambios en los procesos de la administración, depende mucho de las exigencias del mercado. Actualmente, la sociedad se encuentra mayormente digitalizada, la mayoría de los procesos que facilitan las funciones de un administrador se encuentran sistematizados, por eso es necesario estar en constante aprendizaje ya que los cambios continúan avanzando.

Según Cerrillo I Martínez, A. y Ramos-Bossini, (2022):

En efecto, una vez desarrollada e implantada una solución de administración electrónica no basta con permanecer complacientemente observando el progreso obtenido, sino que es preciso reflexionar continuamente sobre el modo de seguir avanzando, de aplicar nuevos

desarrollos, porque la tecnología avanza a un ritmo imparable, la sociedad los asume inmediatamente, y la Administración pública, en su vocación servicial y atenta a las necesidades y realidades sociales, ha de incorporar esos nuevos medios a su quehacer cotidiano (p.36).

La cita anterior confirma la importancia de conocer los cambios que se realizan en la administración de empresas, ya que es necesaria para que una organización funcione, aplicando diferentes estrategias tecnológicas que agilicen el proceso. Para contextualizar más sobre la digitalización es necesario mencionar las TICS las cuales se definen como Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.

Su función principal es facilitar el acceso a la información fácil y rápida en cualquier formato, esto es posible a través de la inmaterialidad; es decir de la digitalización de la información para almacenarla en grandes cantidades o tener acceso aún si está en dispositivos lejanos. En segundo lugar, la inmediatez; pues la información tiene la capacidad de ser compartida instantáneamente. Aunque la característica más importante es que permite la comunicación bidireccional entre varias personas, esto es utilizado cuando se trata de foros, mensajería instantánea, videoconferencias.

La administración de empresas tiene diferentes funciones de las cuales siempre buscan mejorar la situación de una organización optimizando al máximo los recursos que se obtienen, de las principales se encuentran; mantener claro el organigrama, ayuda a conocer las labores de cada colaborador así como su posición en la empresa, además de eso se debe buscar la forma de implementar diferentes estrategias que ayuden a que los procesos sean menos costosos, mejorando la productividad y eficacia de los colaboradores.

Hay etapas del proceso administrativo las cuales se pueden resumir de la siguiente manera:

Planeación: En esta etapa se definen los objetivos que se espera alcanzar, así como las estrategias. Generalmente se realiza un documento con el plan a seguir, en el que se incluyen todas las actividades futuras del proceso administrativo.

Organización: Se inicia con quién, cuándo y cómo se realizará cada tarea propuesta en la etapa de planificación, ya sea mediante la conformación de grupos de trabajo o la asignación de tareas individualizadas en función de las habilidades y capacidades.

Dirección: En este punto, se debe asignar un líder, quien se encargará de guiar todos los equipos de trabajo para que se apeguen al plan establecido. Debe apoyar al personal en todo momento ante cualquier necesidad.

Integración: Se hace una coordinación de lo que contempla el plan, de lo que se ha organizado y de lo que se estableció para hacerlo y de esta forma ponerlo en marcha.

Control: En esta fase se comienza a supervisar el plan establecido a través de la medición y análisis de una serie de indicadores (por lo general se utilizan los KPI). Es necesaria la revisión y análisis para conocer el funcionamiento e impacto de los procesos administrativos implementados.

Figura 4. Etapas del proceso administrativo



Fuente: Elaboración propia (2023)

Planificación Estratégica

La planificación es uno de los procesos básicos para el desarrollo eficaz de la gestión de la organización, ya que permite analizar cuál es el camino que se debe tomar para el éxito. Ayuda a conocer el mercado actual y disminuir los riesgos que pueda enfrentar cualquier organización, si bien es cierto la planificación no puede eliminar todas las amenazas a las que se vayan conociendo en el camino, pero si reducir su afectación.

Según Ramírez, M. y Tejada Betancourt, L. (2020):

Es decir, la planeación intenta convertir una visión en una realidad, sin embargo, cada acción tiene consecuencias, de forma positiva o negativa, por lo que es importante prever y dar seguimiento a lo planificado. Entonces podemos definir la planeación estratégica como la identificación sistemática y sistémica de las oportunidades y peligros futuros que, combinados con las fortalezas y debilidades, proporcionan una base para la toma de decisiones ventajosas en el presente para aprovechar o crear oportunidades, y evadir, evitar o transformar los peligros en oportunidades (p.29).

Según la cita anterior se puede afirmar que la planificación estratégica se mantiene en al tanto con lo que puede suceder en la actualidad y en el futuro, de esta forma se transforman los peligros en oportunidades, la realidad es que todas las empresas deberían contar con una planificación si quieren cumplir con los objetivos pactados a corto, mediano y largo plazo. La planificación estratégica es un procedimiento el cual cuanta con diferentes pasos que facilitan el proceso, entre los principales 5 se encuentran los siguientes:

- Elegir la misión de la organización: cuando se conoce la misión de la organización es más fácil implementar una planificación, ya que hay un objetivo a cumplir.
- Analizar el entorno competitivo para detectar oportunidades y amenazas: como se menciona con anterioridad es necesario conocer los riesgos a los que puede enfrentarse una organización, luego de esto se pueden transformar en oportunidades o bien disminuir el efecto de las amenazas.

- Escoger estrategias que se basen en las fortalezas de la compañía: Teniendo claras las fortalezas de una compañía, ayudan a implementar una ventaja competitiva lo cual termina en un buen posicionamiento.
- Implementar las estrategias: Si bien es cierto la planificación ayuda a conocer cuáles son esas estrategias por implementar, sin embargo, este paso final forma parte de otro proceso.

FODA

Conociendo cuales son los principales pasos para seguir, también es necesario hacer mención del análisis FODA, ya que de este modo se conocen cuáles son las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas este es uno de los pasos esenciales de una planificación estratégica.

Quintanal Díaz, J. Trillo Miravalles, M. P. & Goig Martínez, R. M. (2021) mencionan que:

Se trata de una herramienta básicamente analítica, que pone en marcha el pensamiento estratégico en virtud del cual, sea posible llevar a cabo un correcto análisis de la posición que ocupa la organización o el recurso, con relación a su entorno. Se analiza ese posicionamiento de modo referencial, lo mismo en su vertiente interna (cohesión instruccional), como externa (contexto relacional) (p.15).

Este análisis se ajusta a cualquier empresa, ya que lo que permite es realizar un diagnóstico objetivo de lo que corresponde a las amenazas internas y externas, así como sus oportunidades consta de 4 etapas, nombradas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas las cuales se definen de la siguiente manera:

Fortalezas

Las fortalezas representan los factores positivos de una organización que se pueden controlar. Estos se pueden analizar dividiendo a la organización por elementos, como, por ejemplo, ventas, finanzas, marketing, investigación, desarrollo, y otros elementos estructurales. Involucran la

contribución positiva de las partes interesadas en términos de experiencia, conocimiento, formación académica, habilidades que contribuyen al desempeño de una organización, etc.

Oportunidades

Las oportunidades evalúan los elementos atractivos de un mercado que pueden contribuir a que las organizaciones puedan obtener más ganancias. Estos son externos al entorno de una organización.

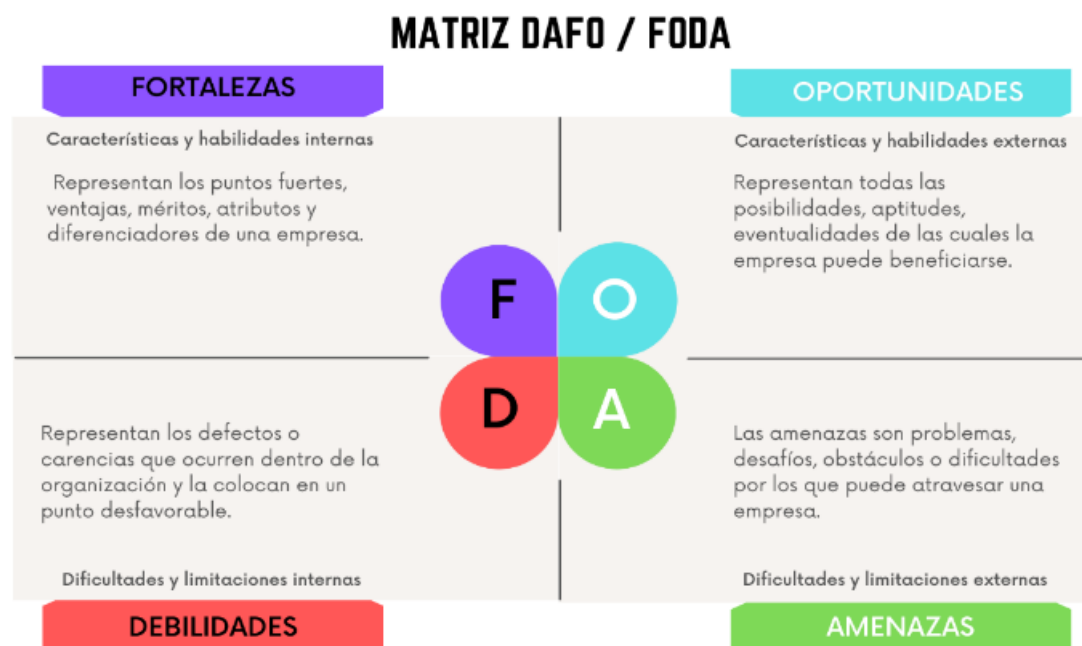
Debilidades

En las organizaciones existen ciertas áreas de negocio que pueden no funcionar de acuerdo con las expectativas del cliente, y esto puede ser lo que provoca fricciones y hace que la organización no logre los objetivos deseados. Segmentos como la experiencia en la materia, la falta del apoyo financiero, la falta de herramientas tecnológicas apropiadas para la capacitación, una ubicación inadecuada de la organización, pueden caer dentro de la categoría de “debilidad”. Estos suelen estar bajo el control de la organización y pueden estar creando pérdidas significativas.

Amenazas

Las amenazas indican aquellos factores que pueden causar daño a las estrategias de mercadotecnia existentes en una organización y también pueden eventualmente conducir a pérdidas comerciales.

Figura 5. FODA



Fuente. Elaboración propia (2023)

Planificación de Recursos Humanos

La planificación de recursos humanos tiene que ser integrada, tanto interna como externamente. Los planes internamente de la organización deben reflejar los planes para reclutar y seleccionar nuevos empleados. Externamente también los planes deben estar integrados con el proceso general de planificación de la organización. La planificación de los recursos humanos se da posterior a la planificación de la organización y es complementaria, ocupándose de personas en las estructuras planificadas y evolutivas de la organización.

Según Luque, F. J. (2021):

La planificación de recursos humanos, como guía general de la política social de la empresa que es, incide en la adquisición, evaluación, desarrollo y compensación de las personas que forman o formarán parte de esta. Así mismo, la planificación de recursos

humanos es el punto de partida para diseñar las políticas de empleo, sustituciones internas, formación, promoción, retribución, comunicación interna y el resto de las políticas de recursos humanos (p.116).

Acá entra en tema la organización de una empresa como tal, ya que una de sus partes fundamentales son sus empleados, dado que estos se encuentran realizando las funciones, para que las realicen de forma óptima debe haber una breve planificación con todos los procesos internos.

Los principales objetivos de una planificación de Recursos Humanos es llevar lo que corresponde a las necesidades de un negocio al personal de la organización, también se hace por diferentes procesos los cuales toman un tiempo de corto, mediano y largo plazo, sin embargo, sus principales funciones son las siguientes:

- Rentabilidad: Es el equilibrio que se encuentra entre los costes del personal y los resultados que obtiene la compañía, para esto es necesario estar realizando análisis constantes para que no haya exceso de costos y un bajo rendimiento empresarial.
- Competitividad: Cuando el personal de una empresa cuenta con diferentes beneficios se encuentra motivado y además realiza sus funciones de forma eficiente, adicional a eso conociendo el costo realizado por el personal utilizado permite tener un precio correcto en el mercado.
- Coordinación interna: Teniendo una correcta planificación de los Recursos Humanos ayuda a planificar también las demás unidades operativas que se encuentren dentro de una organización.
- Eficacia: Teniendo una planificación de puestos de forma correcta, ayuda a tener las funciones de los colaboradores especificadas, por lo tanto, termina aumentando el rendimiento.
- Comportamiento organizativo: Una planificación correcta de los Recursos Humanos, permite la integridad del personal y mejora la comunicación entre los departamentos.

En la planificación estratégica de recursos humanos, interesa conocer, tanto la situación de los costes de personal en el momento inicial de la planificación, como en cada uno de los momentos posteriores en que hayan de adoptarse decisiones estratégicas, con el objetivo de comparar las previsiones con los resultados reales. Luque, F. J. (Coord.) (2021, p.152).

La cita anterior menciona que los costos que se analicen en la planificación de los Recursos Humanos son desde antes que se apliquen las estrategias y luego de aplicadas.

Recursos Humanos

Los Recursos Humanos son el conjunto de trabajadores y empleados que posee una organización, basado en esto son todas las gestiones administrativas que involucran al personal. El proceso de inicia desde antes de que se realice la contratación de un candidato hasta que se finaliza el contrato o la relación obrero-patronal.

Realizan procesos como el reclutamiento, selección, contratación, bienvenida, formación, promoción, nóminas y despidos estos son procesos generales sin embargo las funciones suelen llegar a ser más extensas.

Luque, F. J. (2021) menciona que:

Su objetivo básico es el de establecer una organización y estructura firme para la consecución de los objetivos de la empresa, a cuyo fin debe contratar un número suficiente de empleados cualificados para satisfacer las necesidades de la organización. Asimismo, debe mantener y desarrollar personal competente y potenciarlo para sintonizar con el crecimiento de la empresa, y participar en todas las actividades que tiendan a conseguir que el personal sea y se sienta un empleado satisfecho, cooperador con el grupo y productivo (p.63).

Además de los objetivos que menciona la cita anterior, Recursos Humanos es un departamento que tiene diferentes funciones, lo cuales involucran todo lo relacionado con el contrato laboral, como lo son los despidos, traslados, cambios de puestos, horarios laborales, salarios. Por otro lado,

también tiene que ver con el clima organizacional, debe formar parte de comités de empresa, sindicatos y en general todo lo que represente a los colaboradores.

Según Luque, F. J. (2021):

Esto incluye actividades, métodos y medios para reclutar y seleccionar personal, formarlo, integrarlo, promocionarlo o degradarlo, transferirlo o suspenderlo y otras actividades que afectan a la motivación del personal y al clima sano y estimulante de la estructura de la empresa. Se destaca el hecho de que las verdaderas relaciones de personal deben estar descentralizadas, o al menos debe tenderse a ello, entendiéndose que la Dirección de Recursos Humanos es el órgano centralizado que asesora y ayuda a todas las demás direcciones (p.64).

Recursos humanos es el encargado de la formulación de políticas, programas y presupuestos del personal, también debe asesorar a las direcciones con la toma de decisiones hacia el personal, adicional a esto también es el responsable del trabajo realizado por los colaboradores ya que debe supervisar sus funciones y capacitarlos de forma constante.

Según Luque, F. J. (2021):

En su origen, los departamentos de recursos humanos fueron concebidos como aquellos departamentos que tenían que gestionar las nóminas de los trabajadores, contratos de trabajo, etc., pero no adoptaban un papel estratégico en la empresa. Con el transcurso del tiempo, los responsables de recursos humanos se han ido posicionando en la empresa, fruto de un natural proceso de evolución, pasando de realizar muchas funciones internas con muchos recursos, desde un enfoque funcional, a realizar funciones, ya sean internas o externas, con pocos recursos y desde un enfoque estratégico. (p.69)

Lo que se menciona en la cita anterior hace referencia a los cambios que se han realizado en lo que corresponde a Recursos Humanos, con el paso del tiempo ha ido evolucionando y ahora es parte esencial de una empresa, anteriormente se reducía a un departamento en el cual su única función era el pago de salarios y vacaciones. En la actualidad tiene a cargo todo lo que corresponde

al personal, además la participación de los Recursos Humanos en las organizaciones mejora la productividad y rendimiento de los empleados si se tiene un buen clima organizacional.

Es importante destacar que con el paso del tiempo se encuentran con innovaciones tecnológicas de los cuales deben estar en constante capacitación con los nuevos modelos de selección y reclutamiento, además de la implementación de la digitalización. Del departamento depende el buen funcionamiento de las labores de los colaboradores y que los costes de contratación estén orientados a la eficacia de la empresa.

Hoy en día la presencia de un responsable o un departamento de Recursos Humanos es imprescindible en cualquier empresa, independientemente del tamaño de esta. Si bien es cierto que en cuanto más grande sea la empresa, se necesitará cada vez más a especialistas para cada área (riesgos laborales, comunicación interna, salud física y mental, capacitaciones, etc.) Es esencial ya que es el único que administra a las personas que componen la empresa y que vela por el bienestar de quienes la conforman lo cual es relevante para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Gregorio Rojas, N. (2023) menciona lo siguiente:

La metodología de la investigación se define también como la “ciencia de método”, y su aporte fundamental se relaciona con la comprensión de aspectos de naturaleza gnoseológica y procedimental para la búsqueda del conocimiento. Esta permite orientar los procesos de planificación de la investigación y refinar procedimientos prácticos para su desarrollo, al igual que, guiar en la adopción de enfoques, técnicas, instrumentos, modos de procesar y divulgar la información resultante de proyectos y de la práctica investigativa en las profesiones. (p.20)

En este apartado se presenta la metodología utilizada para desarrollar la investigación, la población meta, las técnicas de recolección de datos y la estrategia para su análisis, así como los alcances y limitaciones de la investigación.

Referente

La investigación será realizada en la Municipalidad de Goicoechea, los cuales en su sitio web describen sus inicios de la siguiente manera:

El 2 de agosto de 1891, el Congreso aprobó el cantonato para Guadalupe y el 6 de agosto de ese año, el presidente José Joaquín Rodríguez firmó el decreto #LXVI que dice así: “En consideración a que el distrito de Guadalupe de esta ciudad, por la población y el progreso que ha alcanzado en los últimos tiempos se halla en capacidad de manejar por sí mismo sus intereses locales, Decreta: Artículo 1º.:Elévese el distrito en referencia a la categoría de cantón con el nombre de Goicoechea y tendrá por límites los que hasta esta fecha lo ha dividido de los demás distritos de esta ciudad. Será cabecera del nuevo cantón la población principal del mismo, la que tendrá desde hoy en adelante el título de villa, conservando el nombre de Guadalupe que siempre ha tenido. Artículo 2º: El cantón expresado se compondrá de las siguientes poblaciones: primero, el centro; segundo el barrio de San Francisco; tercero, las poblaciones de Calle de Blancos y San Gabriel; cuarto el barrio de

Mata de Plátano; quinto Ipís y Purrál; y sexto, las aldeas de Charco y Rancho Redondo.”1. Es así como el 13 de septiembre de 1891, se lleva a cabo la primera sesión del Concejo de Goicoechea. En el Primer Libro de Actas de la Municipalidad se lee lo siguiente: “En la Villa de Guadalupe Cantón de Goicoechea á[sic] las seis y cuarto de la tarde del día [sic] trece de Setiembre de mil ochocientos noventa y uno...” Este primer Concejo Municipal estuvo integrado por los regidores propietarios, señores Francisco Jiménez Núñez, presidente; Tomás Gutiérrez, vicepresidente; el fiscal fue don Jesús Zeledón. (párr. 6)

Como se menciona anteriormente la municipalidad de Guadalupe inicio en 1891 por lo cual tiene una trayectoria de 132 años aproximadamente. La municipalidad es un órgano descentralizado de la administración del Estado, el más cercano a la comunidad y el encargado de resolver sus necesidades más urgentes. Además, tienen la tarea de implementar gran parte de las políticas públicas y servicios elaborados desde el gobierno central.

Misión: La Municipalidad de Goicochea en su página web en el apartado de misión y visión la define de la siguiente manera;

La misión institucional de la Municipalidad es la prestación de servicios para la comunidad de forma eficaz, con la finalidad de mejorar y procurar una adecuada salud, desarrollo físico, cultural y mental de los habitantes del cantón, actividad que se complementa con el control del desarrollo urbanístico en el área de su jurisdicción. Para financiar estas labores realiza el correspondiente cobro de impuestos y tasas. (párr.2)

Visión: La Municipalidad de Goicochea en su página web en el apartado de misión y visión la define de la siguiente manera;

Dotar de un medio ambiente sano y limpio que permita a través de una adecuada prestación de servicios al desarrollo físico y mental de los habitantes del cantón, en un marco de desarrollo urbano regulado en forma racional con los recursos económicos debidos al pago puntual de los impuestos. (párr.3)

Valores: La Municipalidad de Goicochea en su página web en el apartado de valores menciona “Compromiso, ética, respeto, responsabilidad y humanismo” (párr.1)

Enfoque de la investigación

Enfoque cuantitativo

Perez, L. Perez, R. y Seca, M. V. (2020) lo describe de la siguiente manera:

La estadística es la disciplina científica que desarrolla y aplica métodos para la recopilación y el procesamiento de datos, que permiten convertirlos en información. A su vez, dicha información será utilizada para la descripción de fenómenos, el análisis y predicción del comportamiento de variables y modelos y, por último, pero no menos importante, para la toma de decisiones bajo incertidumbre. (p.129)

Se basa en números para analizar y comprobar datos e información concreta. Las variables que se estudian se producen por una causa y efecto, partiendo de preguntas cuantitativas. De ahí su utilidad en las ciencias más exactas como las matemáticas, la física o la estadística como se menciona en la cita anterior.

Enfoque cualitativo

Perez, L. Perez, R. y Seca, M. V. (2020) lo describe de la siguiente manera:

Por un lado, en relación a quién y qué estudia: se interesa por la forma en la que el mundo es experimentado, comprendido y producido; por el contexto; por la perspectiva de los participantes, por sus conocimientos, sus relatos y sus significados. Por otro, con respecto a las características del método: la investigación cualitativa es interpretativa, inductiva, multimetódica, reflexiva y flexible. Por último, por la finalidad de la investigación: busca descubrir lo nuevo y desarrollar teorías fundadas empíricamente; hacer al caso individual significativo en el contexto de la teoría. (p.170)

Son métodos y técnicas con valor interpretativo que pretende describir, analizar, decodificar, traducir y sintetizar el significado, de hechos que se suscitan más o menos de manera natural. Posee un enfoque interpretativo naturalista hacia su objeto de estudio, por lo que estudia la realidad en su contexto natural, interpretando y analizando el sentido de los fenómenos de acuerdo con los significados que tiene para las personas involucradas. Es decir, las metodologías cualitativas no son subjetivas ni objetivas, sino interpretativas.

Enfoque mixto

Podría resumirse que el enfoque mixto, incluye las características de ambos enfoques mencionados anteriormente aprovechando las fortalezas de cada uno. Según Gregorio Rojas, N. (2023):

Los métodos mixtos, recogen información o datos de naturaleza cuantitativa y cualitativa, empleando mecanismos técnicos de estos dos enfoques a la vez, para lo cual prevalece la pluralidad metodológica, sin poner de manifiesto un conflicto epistemológico entre el enfoque cuantitativo y el cualitativo, sino que más bien, valora la importancia de ambas perspectivas para fundir, integrar y complementar información, fuentes y técnicas cuantitativas y cualitativas, con el propósito de realizar un análisis integrador en el problema. (p.138)

Esta investigación denominada “desarrollo de una estrategia para reducir el estrés laboral y mejorar la seguridad en el trabajo de los empleados del departamento de Aseo de vías y Recolección de basura de la Municipalidad de Goicochea en el III cuatrimestre de 2023” por la naturaleza de su planteamiento tiene un enfoque mixto ya que según lo expresan los autores Hernández y Mendoza en la cita anterior implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para responder a un planteamiento del problema.

Diseño de la investigación

Experimental:

Fresno Chávez, C. (2019) los describe como:

Estudios que se caracterizan por la introducción y manipulación del factor causal para la determinación del efecto. Este tipo de estudio es muy utilizado en la clínica y en investigaciones biomédicas. Cuando se van a diseñar estudios experimentales en el ámbito de las Ciencias de la Salud, ante todo hay que velar celosamente por el cumplimiento de los aspectos éticos, por cuanto el objeto de estudio es el ser humano. (p.87)

Permite valorar las causas y los efectos que tiene una variable sobre otra dentro de una investigación, al aplicar esta técnica, modifica intencionalmente la variable independiente para cuantificar los efectos que ella tiene en la variable dependiente.

No experimental:

Gregorio Rojas, N. (2023) lo describe de la siguiente manera:

Por otra parte, la investigación con diseño no experimental se desarrolla en espacios específicos, con objetos o personas en circunstancias ambientales, bajo condiciones naturales. Es decir, desarrollando el proceso de forma espontánea o, mejor dicho, en condiciones inalteradas o manipuladas por el investigador. En este caso, se mantiene la condición de trabajo en el campo, pero no existe un control o manipulación de las variables. (p.88)

Se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. En esta investigación se estará utilizando el diseño no experimental, ya que ninguna de las variables será alterada y los datos serán obtenidos en un tiempo determinado.

Población y Muestra

Población:

Gregorio Rojas, N. (2023) menciona:

Las unidades de análisis son los objetos o personas con ciertas características especiales que proveen la información para comprender el problema. Estas unidades, deben reunir ciertos requisitos para estar incluidos en el marco de elegibilidad requerido en el estudio, a fin de que puedan ser útiles en el proceso de investigación. (p.148)

La población que se analizará serán los trabajadores que se encuentran en la Municipalidad de Goicochea, ubicada en San José Guadalupe, contiguo a Maxipalí, San José, Costa Rica.

Muestra

Sabino (1992) citado por Gregorio Rojas, N. (2023) menciona que:

Una muestra, en un sentido amplio, no es más que eso, una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo. Lo que se busca al emplear una muestra es que, observando una porción relativamente reducida de unidades, se obtengan conclusiones semejantes a las que lograríamos si estudiáramos el universo total. Cuando una muestra cumple con esta condición, es decir, cuando nos refleja en sus unidades lo que ocurre en el universo, la llamamos muestra representativa. Sus conclusiones son susceptibles de ser generalizadas al conjunto del universo, aunque para ello debemos añadir un cierto margen de error en nuestras proyecciones (p.149)

La muestra en el caso de esta investigación es el departamento de Aseo de vías y Recolección de basura, el cual cuenta con una totalidad de 70 colaboradores, a quienes a 38 se les aplicó el cuestionario un total del 55% del departamento para conocer si hay estrés laboral en el puesto que desarrollan.

Instrumentos de Recolección de datos

Instrumentos Cualitativos

Entrevista:

Gregorio Rojas, N. (2023) menciona lo siguiente:

Es una técnica conversacional que permite generar información entre un entrevistador y un entrevistado. La entrevista, usualmente se realiza para fines de investigación, en la actividad periodística, en áreas de la salud, recursos humanos y psicología, entre otras. Metodológicamente hablando, su aplicabilidad se relaciona con el enfoque cualitativo y la investigación de campo, permitiendo articular un dispositivo de naturaleza dialógica, con base en una intención planificada por el entrevistador. Para esto, la entrevista propiamente dicha, los tópicos y preguntas a realizar, deben ser cuidadosamente preparadas. (p.154)

Para esta investigación se realizará una entrevista dirigida al director de Gestión Ambiental de la Municipalidad de Goicochea con preguntas relacionadas a evaluaciones del estrés laboral, clima organizacional, recursos de apoyo; para analizar la información recolectada y de esta forma generar una propuesta de mejora de ser necesaria.

Instrumentos Cuantitativos

Cuestionario:

Gregorio Rojas, N. (2023) menciona lo siguiente:

Es una lista de preguntas abiertas y cerradas que se entrega al informante para que éste las responda, en ausencia del investigador. En virtud de que se prescinde de una persona que pueda aclarar u orientar sobre las preguntas, el cuestionario debe ser lo más comprensible que sea posible y adaptado al lenguaje del informante. En diferentes técnicas e instrumentos de naturaleza cuantitativa, especialmente en el cuestionario, se utiliza la

escala de likert para obtener información y apreciaciones de los informantes de una manera muy práctica. (p.155)

En el caso de esta investigación se aplicó un cuestionario a la muestra del departamento de Aseo de vías y Recolección de basura, la cual consta de 24 preguntas relacionadas a el clima organizacional, estrés laboral y desempeño.

Proceso de recolección de datos

Gregorio Rojas, N. (2023) menciona que:

En el anteproyecto, en su parte metodológica, también es preciso dejar claro cuál es el procedimiento muestral que se va a emplear para recoger información, especialmente en la investigación cuantitativa. En la cualitativa, conviene identificar a los sujetos informantes, con la definición clara de criterios necesarios que los caracterizan como personas clave en el proceso. Todo lo anteriormente expuesto, dará pasó a la selección de técnicas e instrumentos de investigación, acordes al enfoque diseño y tipo de investigación antes adoptado. Esto permite darle coherencia al proceso metodológico que se está desarrollando. (p.162)

En el proceso de recolección de datos permite analizar datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. Primeramente, se plantearon los objetivos, con los objetivos ya planteados, se escogieron los instrumentos.

Adicionalmente en este caso, se aplicó una entrevista al director de Gestión Ambiental, y una encuesta a todos los colaboradores del departamento de aseo de vías y recolección de basura de la Municipalidad de Goicochea. Para finalizar, con los datos recolectados de la entrevista y la encuesta, se generará un análisis, y de esta manera, se llegará a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CUADRO 1. VARIABLES

Objetivo	Variable	Indicador	Subindicador	Def. conceptual	Def. operacional	Instrumentalización
Determinar los estresores laborales que afectan a los trabajadores del departamento de aseo de vías y recolección de basura.	Estresores laborales.	Tipos de estresores. Factores que activan el estrés laboral.	Síntomas del estrés como dolores de cabeza, musculares. Salud mental.	Según Varela A. (2020): “el estrés parece relacionarse con como percibimos y como valoramos las situaciones que tenemos que afrontar, con relación a los recursos que disponemos” (p.19)	El estrés laboral está definido por factores que dificultan las funciones que se deben llevar a cabo para el puesto de cada colaborador.	De la pregunta 5 a la pregunta 11.
Investigar estrategias para disminuir el estrés laboral en los trabajadores.	Estrategias para mitigar el estrés laboral.	Capacitaciones. Programas de bienestar. Evaluación de riesgos.	Salario emocional. Como sobrellevar el estrés laboral. Cultura de comunicación. Clima organizacional.	Según Varela A. (2020): “El objetivo es reducir la percepción de falta de control y capacidad, para ello, el aprendizaje y práctica de nuevas capacidades resulta fundamental” (p.147)	Las estrategias están dirigidas para reducir el estrés laboral, promover la salud mental y mejorar la satisfacción en el trabajo.	De la pregunta 19 a la pregunta 24

<p>Analizar que tanto influye el estrés laboral en la motivación y desempeño de los colaboradores.</p>	<p>Relación entre la motivación, desempeño y estrés.</p>	<p>Motivación Desempeño Horarios laborales Salarios.</p>	<p>Participación Recompensa Reconocimiento Responsabilidad</p>	<p>Según Quintero Arango, L. F. (II.) y Betancur Arias, J. D. (2021) “Un colaborador que tiene sentido de pertenencia por la compañía, que desea pertenecer en ella y se convierte en un actor fundamental para la retención” (p.32)</p>	<p>Cuando hay colaboradores motivados el desempeño es mejor porque el esfuerzo se ve recompensado por los diferentes motivadores que ofrezca la empresa.</p>	<p>De la pregunta 12 a la pregunta 18.</p>
<p>Diseñar una estrategia de fidelización relacionada al salario emocional para mejorar la motivación en los colaboradores.</p>	<p>Salario emocional.</p>	<p>Beneficios sociales. Programas de capacitación. Salud laboral. Plan de carrera profesional.</p>	<p>Cursos formativos. Servicios de profesionales. Salud mental.</p>	<p>Jiménez García, A. (2023) lo define como “componen percepciones en especie de carácter salarial, la utilización, consumo u obtención para fines particulares de bienes, derechos o servicios de forma gratuita” (p.246)</p>	<p>El salario emocional abarca todo lo relacionado a compensaciones de tipo no económicas, como formación, bienestar físico y emocional.</p>	<p>De la pregunta 5 a la pregunta 11.</p>

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

Bautista Cárdenas, N. P. (2021) menciona lo siguiente:

El análisis de datos es un proceso de investigación que hace referencia a la interpretación de los datos recolectados en el transcurso de toda la indagación, y que han sido registrados en diversos instrumentos para facilitar su estudio. Aquí se revisan los textos o discursos con las anotaciones que ha hecho el investigador. Cuando se habla de análisis de datos se da por entendido que hay un significado oculto o guardado detrás de los hechos, que hace prioritaria su develación para que surja una “interpretación” que permita ese nuevo conocimiento que se está buscando. (p.256)

Como se menciona en la cita anterior en este capítulo se van a analizar los resultados de los instrumentos aplicados, como es un método mixto se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos para conocer la situación de los colaboradores y adicionalmente la opinión del empleador de la Municipalidad de Goicochea.

Para el analisis cualitativo se utilizó el método de entrevista, la cual se realizo de forma virtual al Director de Gestión Ambiental quien esta a cargo del departamento de aseo de vías y recolección de basura, se le hicieron un total de 7 preguntas relacionadas al trabajo realizado, clima organizacional, políticas o estrategias para evaluar el estrés, así como los retos que más enfrentan los colaboradores a su cargo, esto para poder analizar ambas partes tanto el patrono con el colaborador y de esta forma comparar resultados y generar conclusiones.

Para el analisis cuantitativo se utilizó el método de cuestionario, el cual se realizó por medio de formularios de Google para conocer las respuestas de los colaboradores, se entrevistaron un total de 38 participantes cada uno de ellos realizan las funciones del de aseo de vías y recolección de basura, fueron un total de 24 preguntas, 17 de ellas fueron preguntas cerradas y 7 se realizaron con la escala de Likert con el fin de no limitar las respuestas solamente a sí o no. Las preguntas realizadas tenían como fin conocer el estrés laboral, clima organizacional, reconocimiento y motivación.

Análisis Cualitativo

Para este análisis se va a proceder por mostrar las respuestas que se recibió a cada una de las preguntas realizadas al director de Gestión Ambiental, la entrevista se aplicó el día 27 de octubre de 2023.

Entrevista realizada al director de Gestión Ambiental, Gustavo Herrera Ledezma.

Pregunta 1- ¿Cuánto tiempo lleva laborando en el puesto como director de Gestión Ambiental?

Gustavo Herrera Ledezma - Inicie mis labores en el puesto para el mes de enero del 2016, por lo cual tengo actualmente 7 años.

Pregunta 2- ¿Cuáles son las tareas y desafíos más importantes que enfrentan los empleados a su cargo en la limpieza de calles?

Gustavo Herrera Ledezma - En los traslados cortos los recolectores viajan de pie, en las plataformas provistas para ese propósito, los de aseo de vías también recorren distancias de esa manera, trabajar con residuos requiere de un cuidado especial, debido a que estos comprenden una importante variedad de elementos, con propiedades sólidas, líquidas y gaseosas, esos son algunos de los desafíos que enfrentan, es por eso que algunos colaboradores recurren a las incapacidades o ausencias en el trabajo.

Pregunta 3- ¿Podría detallar los enfoques utilizados actualmente para evaluar y manejar el estrés laboral entre los miembros del equipo?

Gustavo Herrera Ledezma- Actualmente no contamos con métodos para evaluar el estrés laboral en los colaboradores, ya que se mantiene un enfoque operacional, pero se esta trabajando en eso junto con la compañera de salud ocupacional.

Pregunta 4- ¿Podría proporcionar ejemplos concretos de situaciones o responsabilidades que tiendan a generar tensión entre los trabajadores?

Gustavo Herrera Ledezma- Los colaboradores realizan sus funciones de forma manual, los recolectores de basura deben alzar peso de forma constante, adicional a eso también deben lidiar con las condiciones climáticas, pensaría que esas situaciones son las que pueden generarles tensión.

Pregunta 5- ¿Cómo promueve un entorno laboral saludable y minimiza el estrés entre su personal?

Gustavo Herrera Ledezma- Actualmente no contamos con estrategias para minimizar el estrés laboral, sin embargo, si se les da el equipo completo a los trabajadores para que realicen sus funciones sin exponer su salud.

Pregunta 6- ¿Hay disponibles recursos de apoyo emocional o asesoramiento para los trabajadores que puedan estar experimentando estrés?

Gustavo Herrera Ledezma- Actualmente solo se han realizado charlas respecto a la ética profesional y servicio al cliente, no contamos con asesoramiento para los trabajadores que experimenten estrés laboral.

Pregunta 7- ¿Se llevan a cabo evaluaciones regulares de riesgos laborales y salud ocupacional para identificar posibles fuentes de estrés?

Gustavo Herrera Ledezma- Se han realizado encuestas de satisfacción laboral, pero no con el enfoque del estrés, se espera implementar eso con la compañera de salud ocupacional, respecto a riesgos laborales siempre se procura darles las mejores herramientas para evitar que estos sucedan.

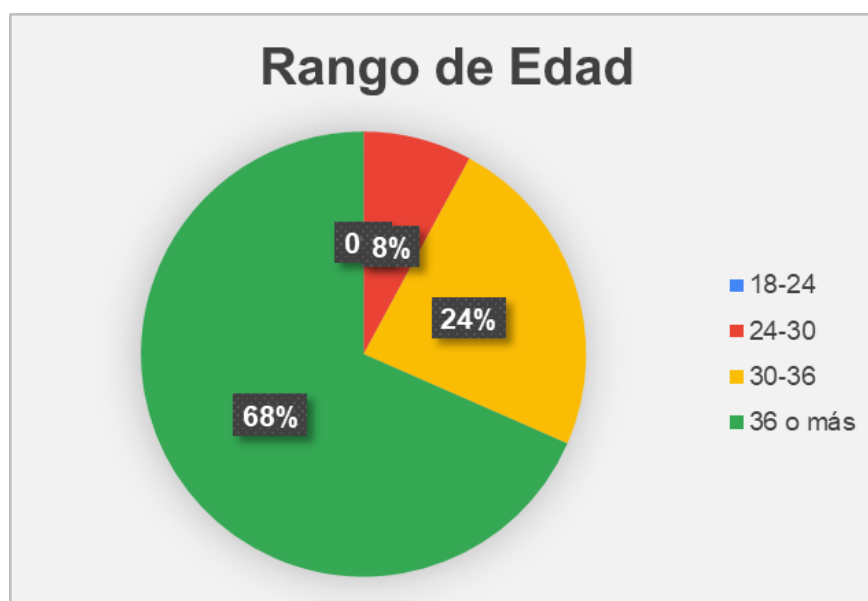
Análisis Cuantitativo

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores del departamento de aseo de vías y recolección de basura de la Municipalidad de Goicochea por medio de tablas y gráficos con una breve explicación de los resultados obtenidos.

Tabla 1. Seleccione el rango de edad en el que se encuentra

Rango de edad			
Datos	Valor absoluto	Valor relativo	
18-24	0	0%	
24-30	3	8%	
30-36	9	24%	
36 o más	26	68%	

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 1. Seleccione el rango de edad en el que se encuentra

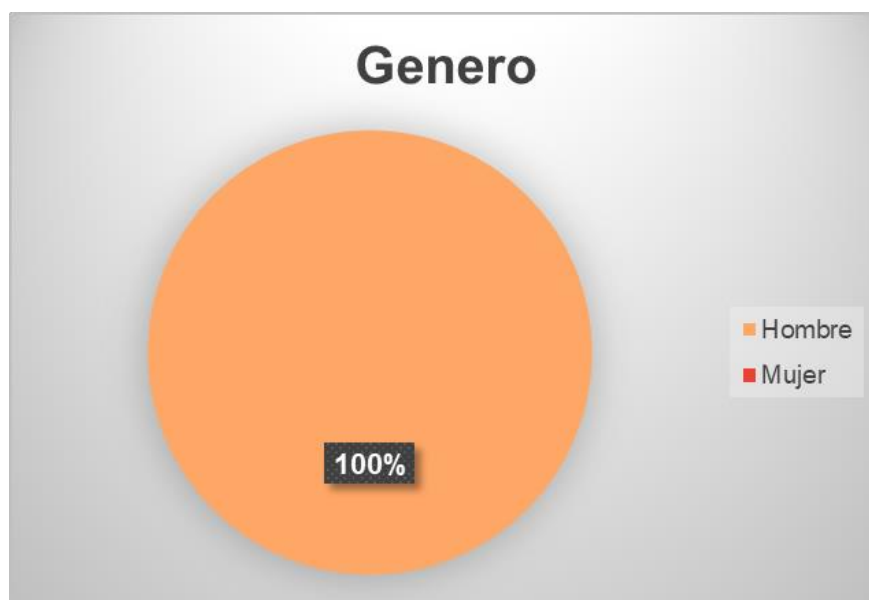
Fuente elaboración propia (2023)

Para la pregunta número uno se obtuvieron los resultados anteriores, dando como conclusión que del grupo estudiado el 68% tiene entre 36 años o más, seguidamente un 24% tiene entre 30-36 años y por último un 8% se encuentra entre los 24-30 años, analizando los resultados la muestra que labora en el departamento de aseo y vías y recolección de basura son en su mayoría personas adultas, ya que, de las 38 respuestas, no hay ninguno que se encuentre en el rango de 18-24 años.

Tabla 2. Género

Genero			
Datos	Valor absoluto	Valor relativo	
Hombre	38	100%	
Mujer	0	0%	

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 2. Género

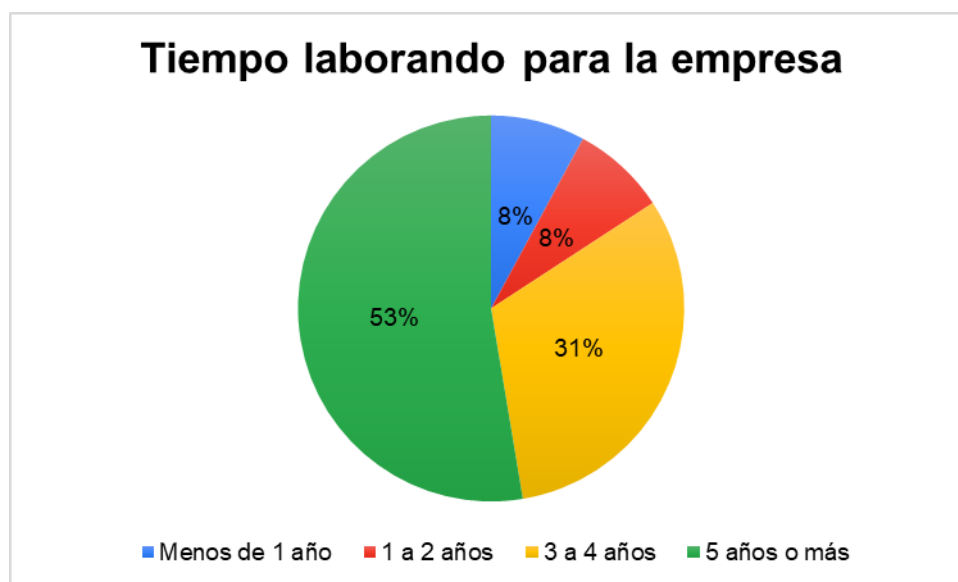
Fuente elaboración propia (2023)

Para la pregunta número 2 se obtuvo como resultado que las 38 personas encuestadas son de género masculino, en este caso en particular los puestos que se desempeñan en el departamento de aseo de vías y recolección de basura necesitan de mucho esfuerzo físico además de que deben lidiar con diferentes situaciones, como clima, andar de pie durante las distancias de recolección entre otros, por lo tanto, se puede asumir que la población que se dedica a este tipo de labores es la mayoría de género masculino.

Tabla 3. ¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?

Tiempo laborando para la empresa		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Menos de un año	3	8%
1 a 2 años	3	8%
3 a 4 años	12	32%
5 años o más	20	53%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 3. ¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?

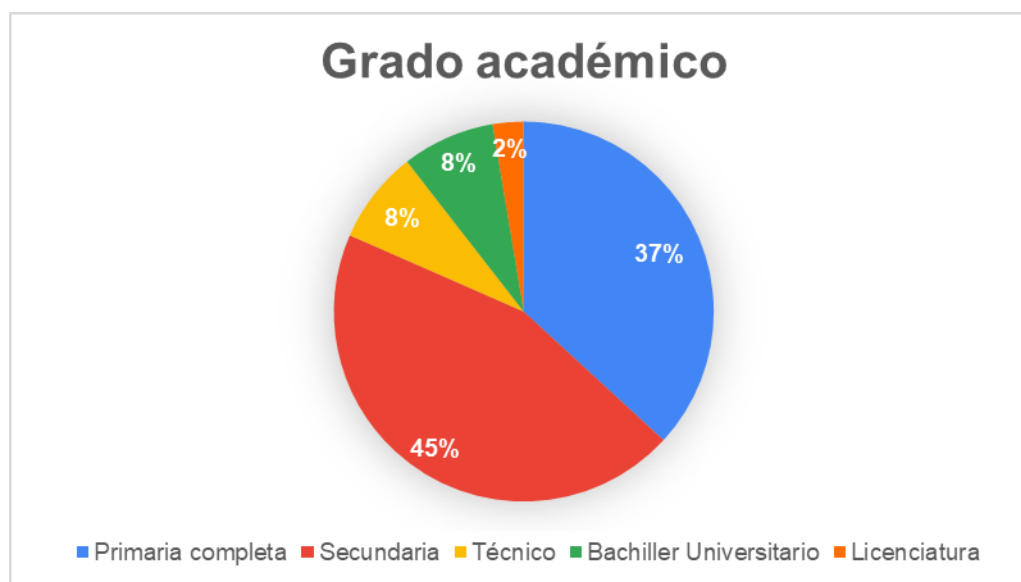
Fuente elaboración propia (2023)

Según los datos recopilados del tiempo de laborar para la Municipalidad de Goicochea, se obtiene la siguiente información el 53% mantiene 5 años o más, seguidamente un 31% se encuentra entre los 3 a 4 años laborando, un 8% mantiene entre 1 a 2 años y el otro 8% menos de un año, por lo cual hay una mayor cantidad de personas que llevan 5 años o más laborando en el puesto de recolección de basura y aseo de vías.

Tabla 4. ¿Cuál su grado académico?

Grado académico		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Primaria completa	14	37%
Secundaria	17	45%
Técnico	3	8%
Bachiller Universitario	3	8%
Licenciatura	1	3%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 4. ¿Cuál su grado académico?

Fuente elaboración propia (2023)

Para la pregunta número 4 se quería conocer el grado académico de las personas que laboran en el departamento de aseo de vías y recolección de basura, como resultado un 45% cuenta con secundaria, seguidamente un 37% cuenta con primaria completa, un 8% cuentan con un técnico, otro 8% con un bachiller universitario y un 2% con un grado de licenciatura. Analizando los datos recolectados de las 38 personas encuestadas se puede asumir que la mayoría cuenta con la primaria y secundaria completa.

Tabla 5. ¿La empresa tiene políticas específicas para abordar el estrés laboral?

Políticas para abordar el estrés laboral		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	6	16%
No	32	84%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 5. ¿La empresa tiene políticas específicas para abordar el estrés laboral?

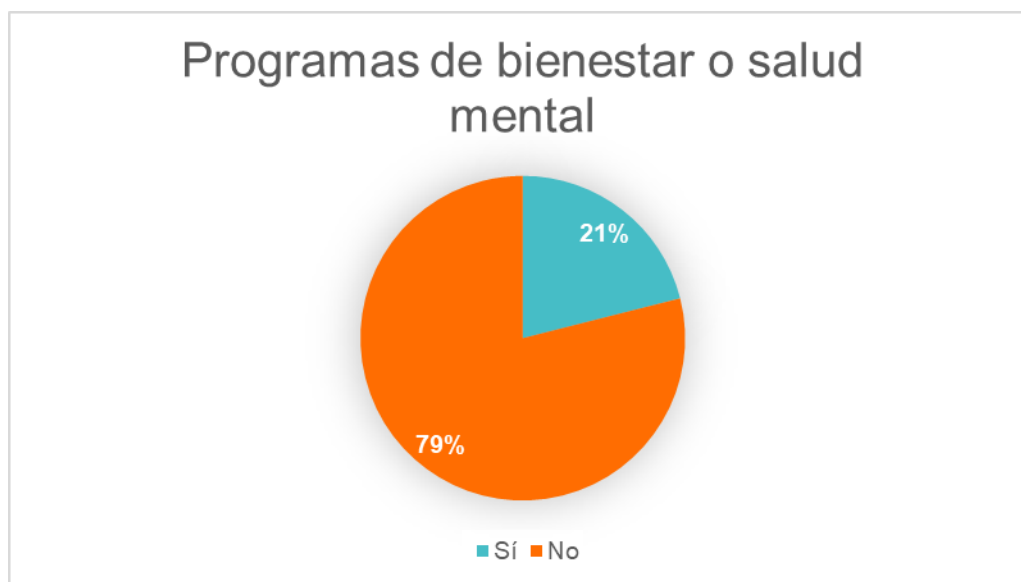
Fuente elaboración propia (2023)

Para la pregunta número 5 se quería conocer si la empresa contaba con políticas para abordar el estrés laboral, se obtuvo como resultado que el 84% menciona que no y un 16% indica que sí, sin embargo realizando una comparación con la entrevista del jefe del departamento, el menciona que no mantienen ninguna política respecto a ese tema por el momento, por lo cual, se puede afirmar que no hay dentro del departamento de aseo de vías y recolección de basura estrategias para abordar el estrés laboral.

Tabla 6. ¿La empresa ofrece programas de bienestar o salud mental para los empleados?

Programas de bienestar o salud mental		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	8	21%
No	30	79%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 6. ¿La empresa ofrece programas de bienestar o salud mental para los empleados?

Fuente elaboración propia (2023)

Para la pregunta número 6 se consultó si la empresa cuenta con programas de bienestar y salud mental, y se obtuvo como resultado que un 79% menciona que no y el otro 21% dice que sí, se puede concluir que el 21% que menciona que sí, comparado con la entrevista realizada al jefe del departamento es porque si cuentan con programas de bienestar en sentido de realización de labores, pero en temas de salud mental no hay programas activos.

Tabla 7. ¿Se fomenta la comunicación abierta entre empleados y dirección para abordar problemas de estrés laboral?

Comunicación abierta para abordar problemas de estrés		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	10	26%
No	28	74%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 7. ¿Se fomenta la comunicación abierta entre empleados y dirección para abordar problemas de estrés laboral?



Fuente elaboración propia (2023)

Para la pregunta número 7 se quería conocer si existía una comunicación abierta entre empleados y dirección para abordar problemas de estrés laboral se obtuvo como resultado que el 74% menciona que no y el 26% menciona que sí, por lo tanto, hay un total de 28 personas que no han tenido alguna intervención con lo que respecta a temas de estrés laboral.

Tabla 8. ¿Se ofrecen programas de capacitación para ayudar a los empleados a lidiar con el estrés laboral?

Capacitación para lidiar con el estrés		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	8	21%
No	30	79%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 8. ¿Se ofrecen programas de capacitación para ayudar a los empleados a lidiar con el estrés laboral?



Fuente elaboración propia (2023)

En la pregunta número 8 se consulta si dentro de la empresa hay programas de capacitación para ayudar a los empleados con el estrés laboral, el 79% menciona que no y el 21% menciona que sí, por lo cual, un total de 30 personas menciona que no hay capacitaciones y en comparación con la entrevista realizada al jefe del departamento menciona que con temas de estrés no hay capacitaciones, ni estrategias para abordarlos.

Tabla 9. ¿La empresa tiene una política específica para abordar el acoso laboral y la discriminación?

Política para abordar el acoso laboral y la discriminación		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	17	45%
No	21	55%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 9. ¿La empresa tiene una política específica para abordar el acoso laboral y la discriminación?



Fuente elaboración propia (2023)

En la pregunta 9 se consulta por políticas para abordar el acoso laboral y la discriminación, se obtiene como resultado que un 55% menciona que no y el 45% menciona que sí, por lo cual se puede asumir que es probable que dentro de la empresa si haya políticas de este tipo debido a que son las que comúnmente se tienen en las empresas, pero se desconocen o no se mencionan comúnmente.

Tabla 10. ¿La empresa lleva a cabo encuestas o evaluaciones de satisfacción laboral para medir el nivel de estrés?

Evaluaciones de satisfacción laboral		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	8	21%
No	30	79%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 10. ¿La empresa lleva a cabo encuestas o evaluaciones de satisfacción laboral para medir el nivel de estrés?



Fuente elaboración propia (2023)

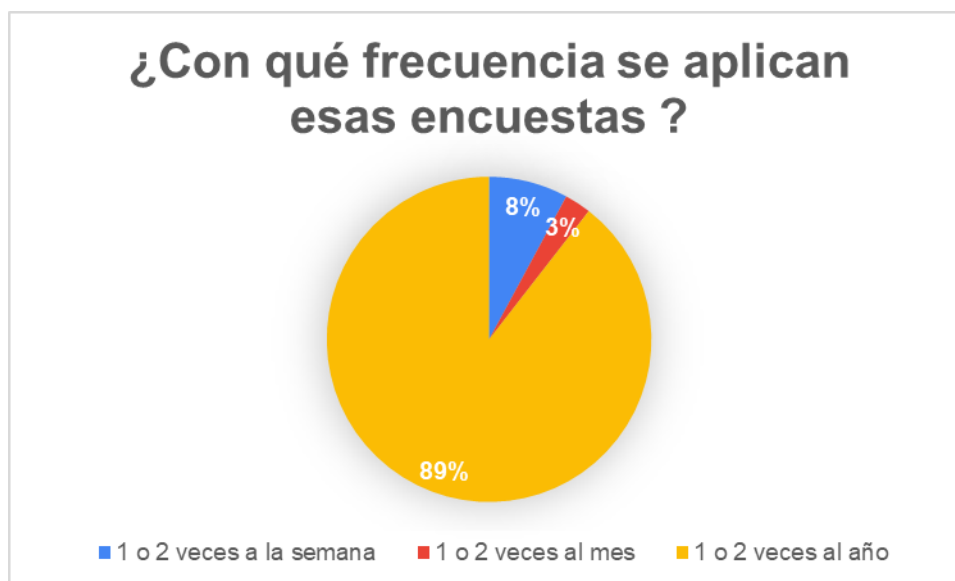
Para la tabla y gráficos anteriores se consultaron si se aplicaban encuestas o evaluaciones de satisfacción laboral para medir el estrés y un 79% menciona que no y un 21% menciona que sí, por lo cual se puede afirmar que no tienen encuestas de satisfacción laboral, ya que concuerda con las respuestas de la entrevista realizada al jefe del departamento.

Tabla 11. ¿Si su respuesta fue sí con qué frecuencia se aplican esas encuestas?

¿Con qué frecuencia se aplican esas encuestas ?		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
1 o 2 veces a la semana	3	8%
1 o 2 veces al mes	1	3%
1 o 2 veces al año	34	89%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 11. ¿Si su respuesta fue sí con qué frecuencia se aplican esas encuestas?



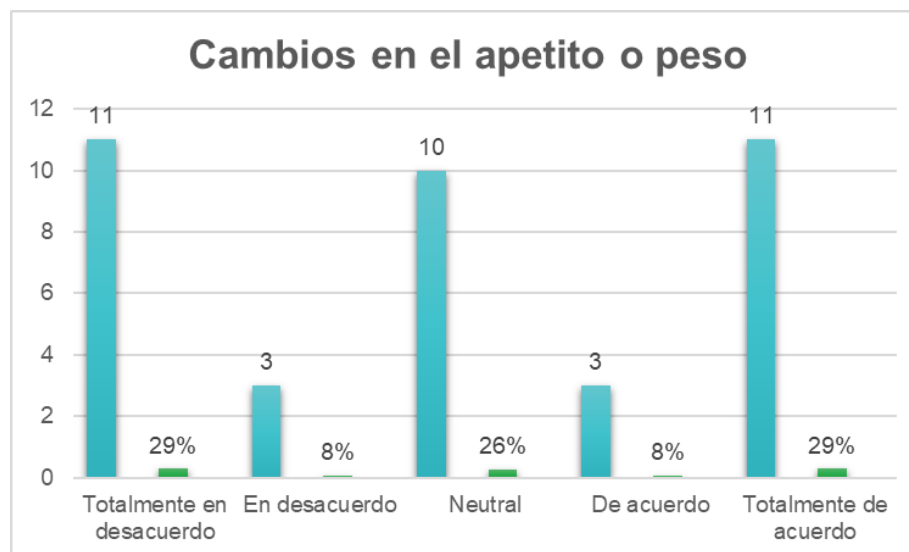
Fuente elaboración propia (2023)

Esta pregunta tiene relación con la anterior y se consulta la frecuencia en la que se aplican esas encuestas, en este caso el 89% un total de 34 personas menciona que se hacen de 1 o 2 veces al año, mientras que el 8% un total de 3 personas menciona que de 1 o 2 veces a la semana y por último un 3% un total de 1 persona menciona que se aplican 1 o 2 veces al mes. Por lo tanto, se puede afirmar que no hay constancia respecto a las encuestas aplicadas, ya que se realizan 1 o 2 veces al año, por lo tanto no hay un seguimiento a las respuestas que brinden los colaboradores.

Tabla 12. ¿Ha experimentado cambios en su apetito o peso debido al estrés laboral?

Cambios en el apetito o peso		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Totalmente en desacuerdo	11	29%
En desacuerdo	3	8%
Neutral	10	26%
De acuerdo	3	8%
Totalmente de acuerdo	11	29%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 12. ¿Ha experimentado cambios en su apetito o peso debido al estrés laboral?

Fuente elaboración propia (2023)

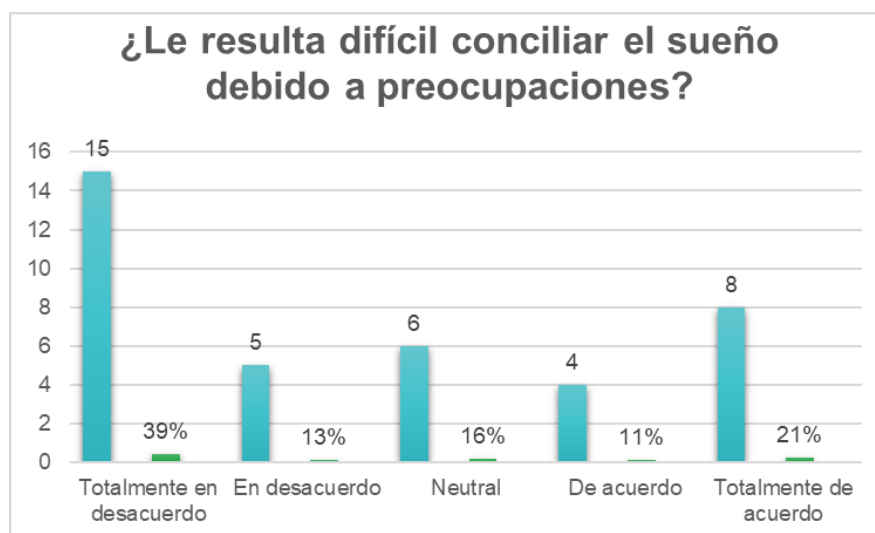
La pregunta numero 12 está relacionada con síntomas de estrés laboral en este caso serían los cambios en el apetito y peso, se realizó en orden de que tan de acuerdo o en desacuerdo se encontraban con esos síntomas, el 29% está totalmente en desacuerdo, el otro 29% se encuentra totalmente de acuerdo, un 26% se encuentra en neutral que también se puede interpretar como ocasional, seguidamente esta un 8% de acuerdo y el otro 8% en desacuerdo. Se puede obtener como conclusión que este síntoma un total de 63% ha presentado en algún momento síntomas de cambios de apetito.

Tabla 13. ¿Le resulta difícil conciliar el sueño debido a preocupaciones relacionadas con el trabajo?

¿Le resulta difícil conciliar el sueño debido a preocupaciones?		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Totalmente en desacuerdo	15	39%
En desacuerdo	5	13%
Neutral	6	16%
De acuerdo	4	11%
Totalmente de acuerdo	8	21%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 13. ¿Le resulta difícil conciliar el sueño debido a preocupaciones relacionadas con el trabajo?



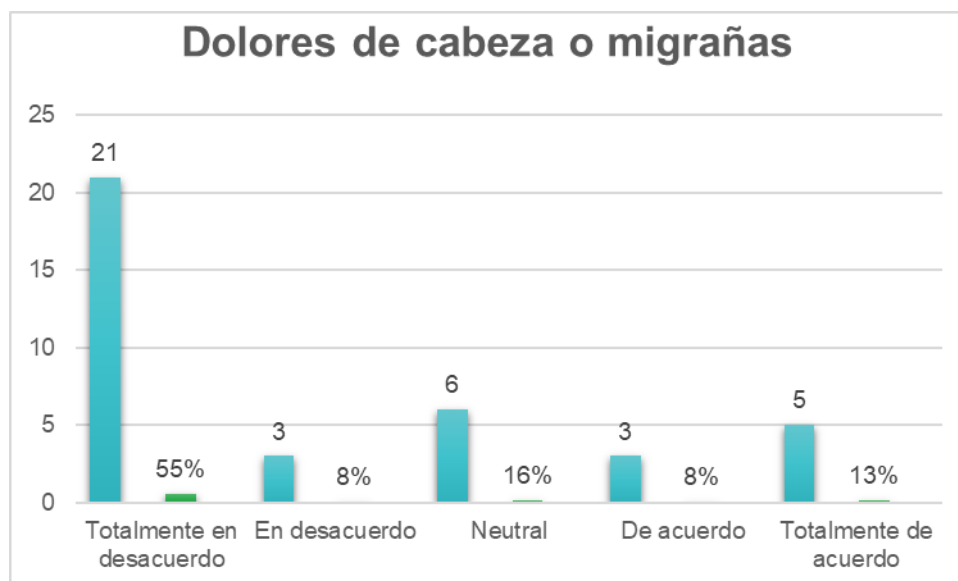
Fuente elaboración propia (2023)

La pregunta número 13 está relacionada con el síntoma de conciliar el sueño, se obtuvo como resultado que un 39% está totalmente en desacuerdo, mientras que un 21% está totalmente de acuerdo, un 16% se encuentra neutral, el 13% en desacuerdo y un 11% de acuerdo, tomando en cuenta este resultado se puede asumir que en total un 48% ha experimentado la falta de conciliar el sueño por motivos de preocupaciones laborales.

Tabla 14. ¿Sufre de dolores de cabeza frecuentes o migrañas?

Dolores de cabeza o migrañas		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Totalmente en desacuerdo	21	55%
En desacuerdo	3	8%
Neutral	6	16%
De acuerdo	3	8%
Totalmente de acuerdo	5	13%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 14. ¿Sufre de dolores de cabeza frecuentes o migrañas?

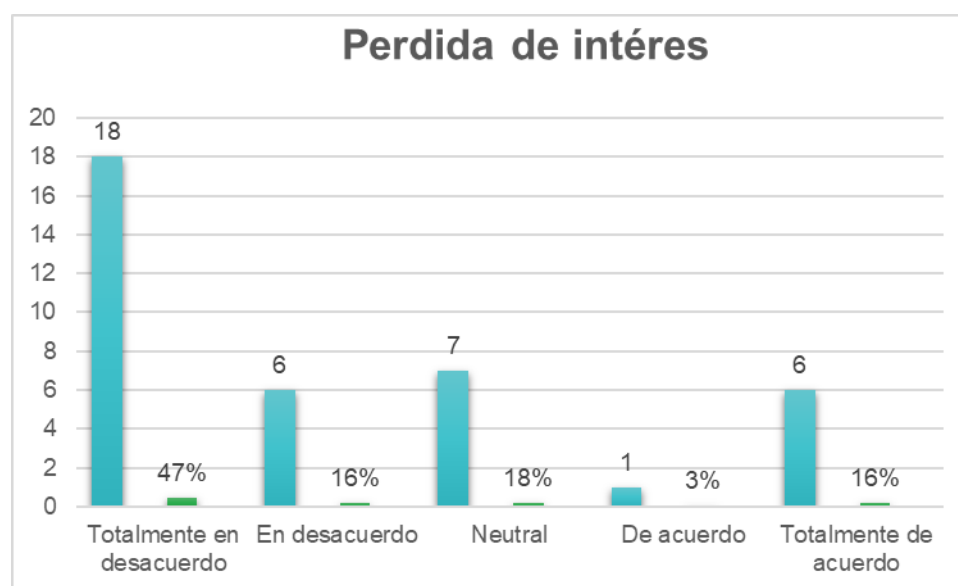
Fuente elaboración propia (2023)

Para la pregunta número 14 se consulta por el síntoma de dolores de cabeza y migrañas y se obtiene como resultado que un 55% está totalmente en desacuerdo, un 16% se encuentra neutral, el 13% se encuentra totalmente de acuerdo, un 8% se encuentra de acuerdo y el otro 8% en desacuerdo. Se puede concluir que el 37% ha presentado en algún punto los dolores de cabeza.

Tabla 15. ¿Ha perdido el interés en actividades que solía disfrutar fuera del trabajo?

Perdida de interés		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Totalmente en desacuerdo	18	47%
En desacuerdo	6	16%
Neutral	7	18%
De acuerdo	1	3%
Totalmente de acuerdo	6	16%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 15. ¿Ha perdido el interés en actividades que solía disfrutar fuera del trabajo?

Fuente elaboración propia (2023)

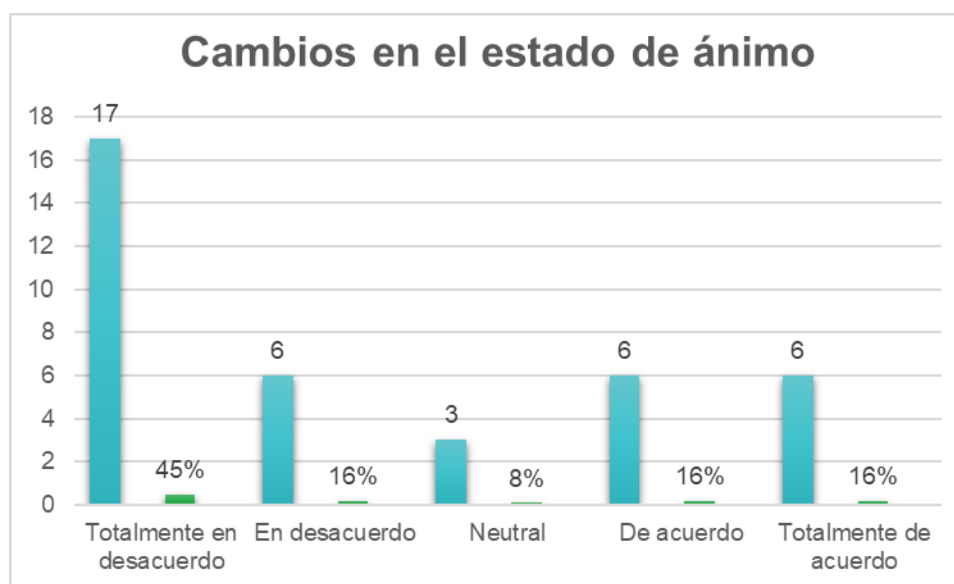
La pregunta numero 15 está relacionada con síntomas de pérdidas de interés en actividades fuera de horario laboral, un 47% menciona que está totalmente en desacuerdo, el 18% se encuentra neutral, un 16% en desacuerdo, mientras que el otro 16% está totalmente de acuerdo, por último, el 3% se encuentra de acuerdo. Se puede afirmar que el 37% considera que si ha perdido el interés en actividades fuera del trabajo.

Tabla 16. ¿Ha experimentado cambios en su estado de ánimo, como irritabilidad, ansiedad o tristeza, relacionados con el trabajo?

Cambios en el estado de ánimo		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Totalmente en desacuerdo	17	45%
En desacuerdo	6	16%
Neutral	3	8%
De acuerdo	6	16%
Totalmente de acuerdo	6	16%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 16. ¿Ha experimentado cambios en su estado de ánimo, como irritabilidad, ansiedad o tristeza, relacionados con el trabajo?



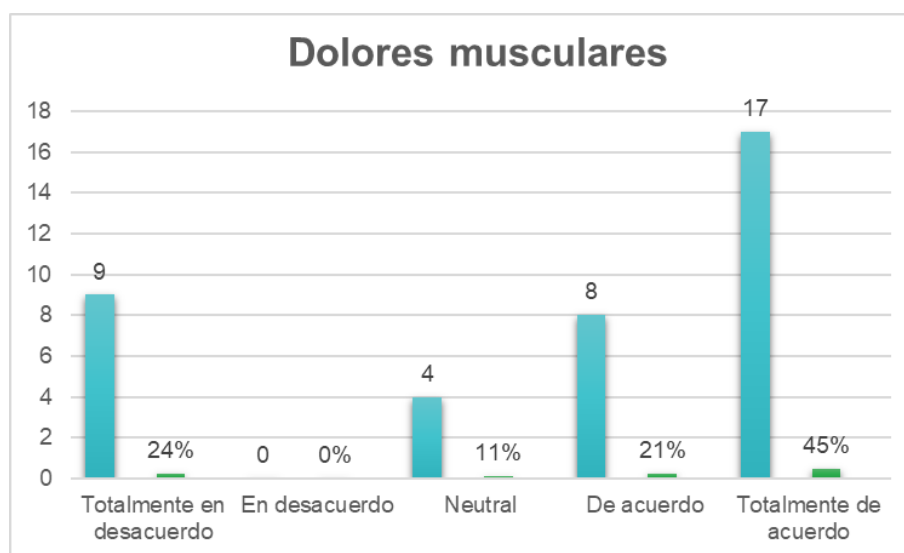
Fuente elaboración propia (2023)

Los gráficos anteriores están relacionados con síntomas de tristeza, ansiedad entre otros, se obtuvo como resultado que un 45% está totalmente en desacuerdo, 16% está en desacuerdo, otro 16% está de acuerdo, mientras que el otro 16% está totalmente de acuerdo, por último, un 8% se encuentra neutral. Se puede afirmar que un 40% ha llegado a sentir cambios en el estado de ánimo.

Tabla 17. ¿Sufre de dolores musculares o tensiones en el cuello y la espalda?

Dolores musculares		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Totalmente en desacuerdo	9	24%
En desacuerdo	0	0%
Neutral	4	11%
De acuerdo	8	21%
Totalmente de acuerdo	17	45%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 17. ¿Sufre de dolores musculares o tensiones en el cuello y la espalda?

Fuente elaboración propia (2023)

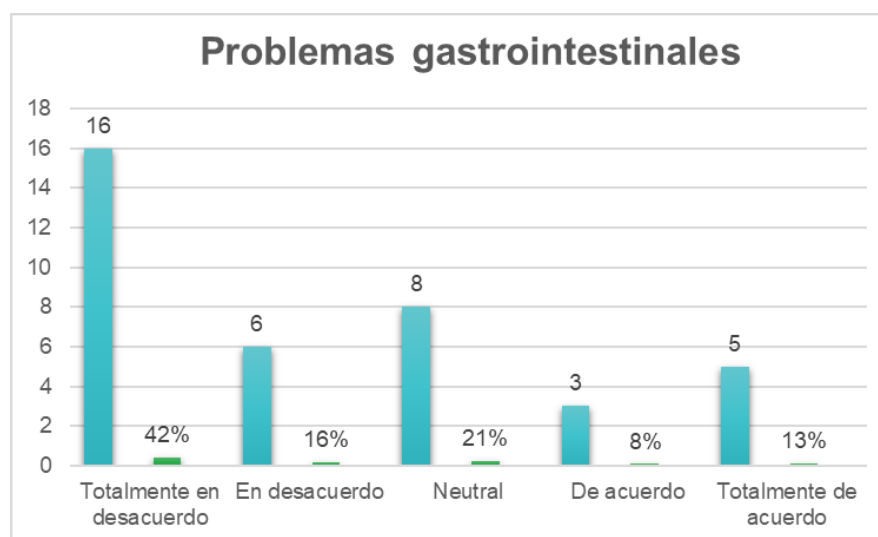
Los resultados anteriores están asociados al síntoma de los dolores musculares, para los cuales un 45% está totalmente de acuerdo, un 24% en totalmente desacuerdo, un 21% de acuerdo y el 11% se encuentra neutral. Se puede afirmar que en total un 77% ha llegado a tener dolores musculares, se entiende que al ser un departamento de aseo de vías y recolección de basura requieren de esfuerzo físico el cual a largo plazo puede ocasionar lesiones o dolores constantes en los músculos.

Tabla 18. ¿Sufre de problemas gastrointestinales, como indigestión o síndrome del intestino irritable?

Problemas gastrointestinales		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Totalmente en desacuerdo	16	42%
En desacuerdo	6	16%
Neutral	8	21%
De acuerdo	3	8%
Totalmente de acuerdo	5	13%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 18. ¿Sufre de problemas gastrointestinales, como indigestión o síndrome del intestino irritable?



Fuente elaboración propia (2023)

Los siguientes resultados están relacionados con síntomas gastrointestinales, para los cuales se obtuvo como resultado que un 42% se encuentra totalmente en desacuerdo, el 21% se encuentra neutral, el otro 16% en desacuerdo, el 13% está totalmente de acuerdo y un 8% de acuerdo. Analizando los resultados se puede concluir que un 42% ha llegado a tener problemas gastrointestinales.

Tabla 19. ¿Siente que la carga de trabajo es mayor de lo que puede manejar?

Carga de trabajo		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	9	24%
No	29	76%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 19. ¿Siente que la carga de trabajo es mayor de lo que puede manejar?

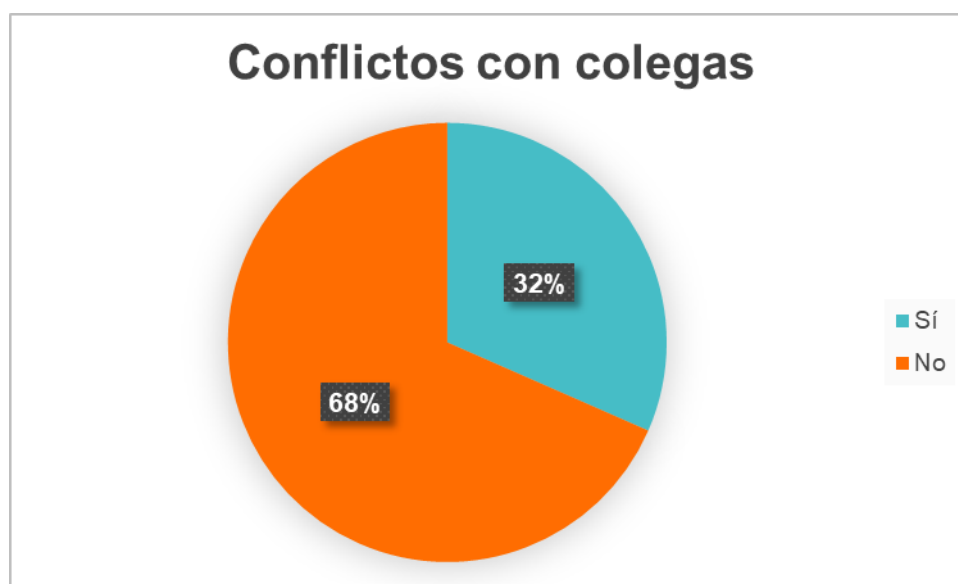
Fuente elaboración propia (2023)

Para la pregunta 19 se consulta si la carga de trabajo es mayor a la que se pueda manejar, en este caso el 76% menciona que no y un 24% menciona que sí, se puede concluir que la carga laboral está relacionada con las funciones, por lo cual las funciones no son excesivas y la carga de trabajo es baja.

Tabla 20. ¿Tiene conflictos constantes con sus colegas en el trabajo?

Conflictos con colegas			
Datos	Valor absoluto	Valor relativo	
Sí	12	32%	
No	26	68%	

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 20. ¿Tiene conflictos constantes con sus colegas en el trabajo?

Fuente elaboración propia (2023)

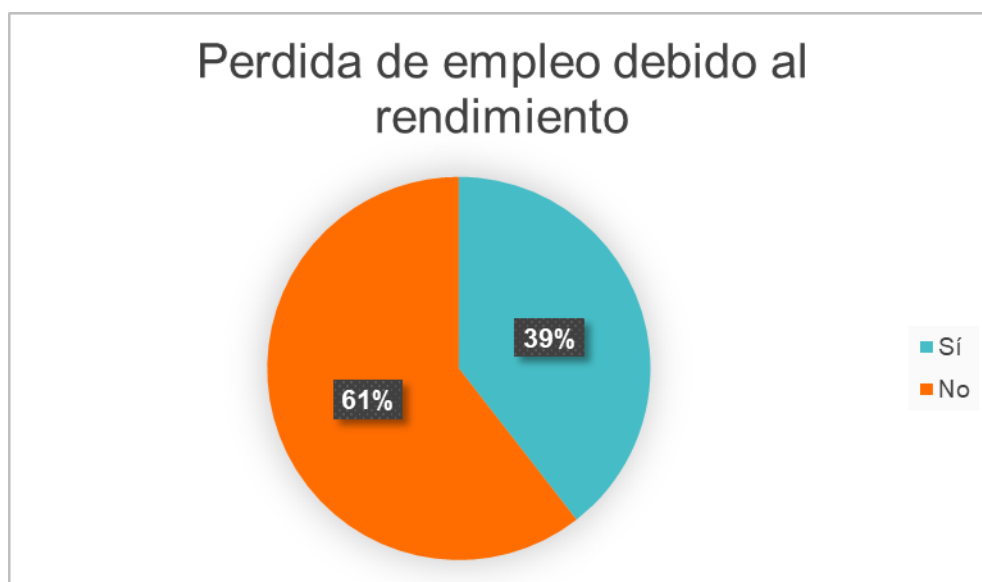
La pregunta número 20 se consulta si hay conflictos con los colegas, el 68% menciona que no y un 32% menciona que sí, por lo tanto, se puede asumir que los conflictos entre colegas no son frecuentes sin embargo hay un porcentaje del 32% que los ha presentado y según las preguntas anteriores dentro del departamento hay pocas políticas relacionadas al acoso laboral y discriminación lo cual es necesario para disminuir ese porcentaje.

Tabla 21. ¿Le preocupa perder su empleo debido al rendimiento o a la inseguridad laboral?

Perdida de empleo debido al rendimiento			
Datos	Valor absoluto	Valor relativo	
Sí	15	39%	
No	23	61%	

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 21. ¿Le preocupa perder su empleo debido al rendimiento o a la inseguridad laboral?



Fuente elaboración propia (2023)

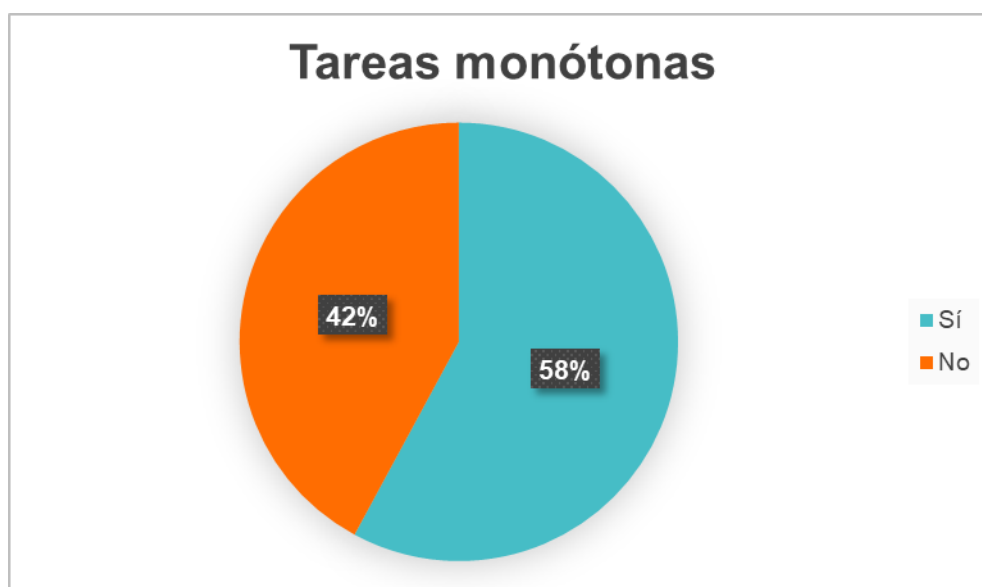
Según los resultados anteriores, se consulta por la inseguridad laboral, el 61% menciona que no y un 39% menciona que sí, se puede afirmar que hay muy poca inseguridad laboral, sin embargo, ese 39% es importante reducirlo para evitar rotaciones de personal.

Tabla 22. ¿Se encuentra en una posición en la que debe realizar tareas monótonas y repetitivas?

Tareas monótonas			
Datos	Valor absoluto	Valor relativo	
Sí	22	58%	
No	16	42%	

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 22. ¿Se encuentra en una posición en la que debe realizar tareas monótonas y repetitivas?



Fuente elaboración propia (2023)

En la pregunta 22 se consulta por la realización de las tareas si son monótonas o repetitivas y el 58% considera que sí y un 42% considera que no, debido a que el departamento es de recolección de basura y aseo de vías es probable que las tareas sean repetitivas ya que las funciones no varían deben cumplir con una misma ruta y horario.

Tabla 23. ¿Siente que sus habilidades y conocimientos no se valoran en la empresa?

Conocimientos no valorados		
Datos	Valor absoluto	Valor relativo
Sí	22	58%
No	16	42%

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 23. ¿Siente que sus habilidades y conocimientos no se valoran en la empresa?

Fuente elaboración propia (2023)

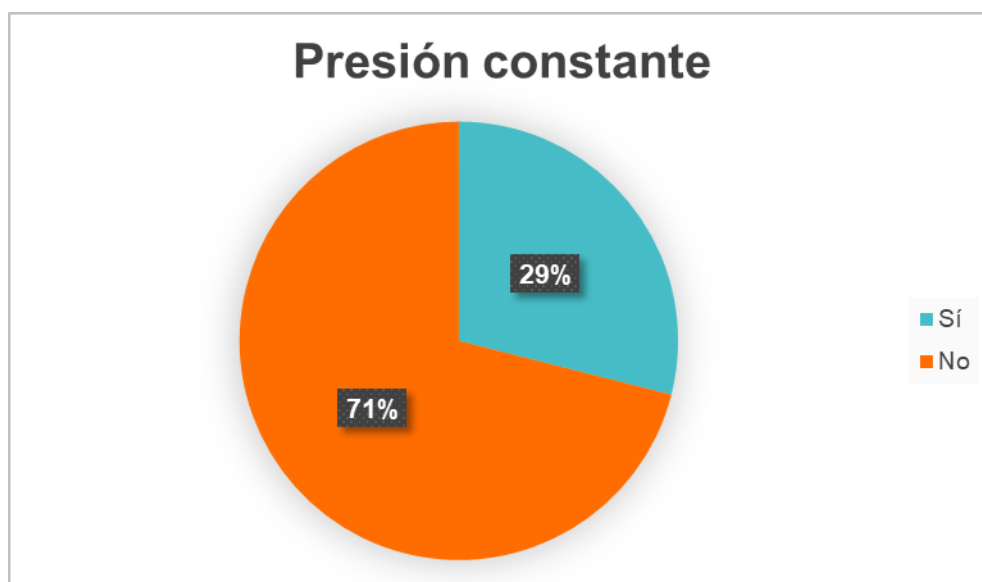
La pregunta numero 23 trata sobre la valoración de las habilidades dentro de la empresa, un 58% considera que no son valorados esos conocimientos mientras el 42% menciona que sí. Cuando se hablan de temas de valoración de habilidades o labores realizadas se analizan por medio de los salarios o bonos que llegan a tener los colaboradores, cuando llegan a sentir que no estan siendo reconocidos es porque hay una inconformidad respecto a las recompensas recibidas por las funciones realizadas.

Tabla 24. ¿Se encuentra bajo una presión constante para cumplir con metas o cuotas de rendimiento?

Presión constante			
Datos	Valor absoluto	Valor relativo	
Sí	11	29%	
No	27	71%	

Fuente elaboración propia (2023)

Gráfico 24. ¿Se encuentra bajo una presión constante para cumplir con metas o cuotas de rendimiento?



Fuente elaboración propia (2023)

Las respuestas anteriores están relacionadas a la presión por cumplimiento de metas, para el 71% de las personas encuestadas no hay presión por cuotas de rendimiento mientras que para un 29% sí lo hay, como conclusión, aunque el porcentaje que no está de acuerdo es mayor, también es necesario darle importancia a ese 29%, ya que es probable que sientan esa carga laboral por motivos de horas o recorridos a realizar, es necesario buscar la forma de mitigar ese tipo de presiones.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- a) Según el primer objetivo se obtiene como conclusión que, entre los principales estresores laborales, en la entrevista realizada al director del departamento, menciona que deben tratar con residuos peligrosos en ocasiones, adicional a eso cambios climáticos y las distancias de recolección a pie, aparte del esfuerzo manual.

Al no tratarse el estrés laboral de los colaboradores puede traer consecuencias físicas y mentales tales como se mencionaron en el transcurso de la investigación, dolores de cabeza, cansancio, dolores musculares, falta de interés al realizar las funciones entre otros. Cuando se aplicó el cuestionario y se consultaron los síntomas más frecuentes los que tuvieron mayor porcentaje fueron los dolores musculares con un 66% y los cambios de apetito con un 37%, sin embargo, de los demás síntomas también se obtuvieron respuestas de que en algún punto de la vida laboral dentro de la Municipalidad de Goicochea han presentado algún síntoma de estrés laboral.

- b) Para el segundo objetivo se debía investigar estrategias para disminuir el estrés laboral, pero se consultó si la empresa ya contaba con algún tipo de política y se llegó a la siguiente conclusión basado en las encuestas y la entrevista lo siguiente; el departamento de recolección de basura y aseo de vías no cuenta con estrategias, políticas o programas relacionadas a la salud mental, específicamente lo que corresponde al estrés laboral de los colaboradores. Se puede observar en el cuestionario de la pregunta 1 a la 11 y en el caso de la entrevista el jefe de departamento hace mención en la pregunta número 3 y 6 que no hay propuestas o soluciones para abordar el estrés.

En temas de capacitaciones el departamento de aseo de vías y recolección de basura no cuenta con estrategias o charlas relacionadas al estrés laboral, el jefe de departamento menciona que únicamente se dan capacitaciones sobre ética profesional y de servicio al cliente, lo cual puede llegar a afectar a los colaboradores si no se reducen esos niveles de estrés. Dentro de los conceptos de la investigación se menciona el síndrome del Burnout el cual es el consecuente de un estrés laboral elevado, cuando no se busca la

manera de mitigar el riesgo llegan a ser colaboradores cansados y con baja productividad.

- c) Para el tercer objetivo se esperaba conocer la influencia del estrés laboral en la motivación, por lo cual se concluye lo siguiente en temas de clima organizacional, se consulta si hay una comunicación abierta entre colaboradores y superiores para dar a conocer temas de estrés laboral, los encuestados mencionan que no, por lo cual se puede afirmar que los trabajadores tienen dificultades al expresar temas relacionados a la salud mental, realizando la entrevista al jefe del departamento mencionaba que el departamento de aseo de vías y recolección de basura puede llegar a sentir tensión por ser funciones que involucran el trabajo manual, por lo tanto, hay colaboradores con diferentes niveles de estrés laboral sin mencionarlo a jefaturas.
- d) Por otro lado, como ultimo objetivo se encuentra la estrategia de fidelización y se obtuvo como conclusión que cuando se habla de motivación y la relación que tienen con el rendimiento es necesario comprender que al motivar al colaborador este genera un sentido de pertinencia para la empresa en la que se encuentre laborando, dentro de las preguntas realizadas en la investigación un 58% de los encuestados menciona que no sienten reconocimiento sobre conocimientos o habilidades aplicadas en sus funciones, por lo cual, se llega a la conclusión que la empresa no ofrece incentivos para quienes se encuentran trabajando en los puestos de aseo de vías y recolección de basura.

Para finalizar, esta tesis se realizo con el fin de conocer de que forma afecta el estrés laboral en los colaboradores y a las organizaciones, para poder disminuir esos efectos es necesario hacer conciencia sobre la salud mental y la importancia que tiene al momento de realizar las funciones de cada departamento, ya que al abordarlo se pueden obtener beneficios como un buen clima organizacional, mejoramiento en la productividad y rendimiento, además de el sentido de pertenencia que genera el colaborador al sentirse apreciado.

Recomendaciones

Dentro de las principales recomendaciones en el primer objetivo es conocer los estresores para eso es necesario que la Municipalidad de Goicochea en el departamento de aseo de vías y recolección de basura implemente formas para evaluar el estrés laboral, entre las cuales un ejemplo son las siguientes:

- Listas de evaluación: Tratan de ofrecer una visión genérica de los distintos ámbitos de una organización que pueden ser origen de estrés, y de los posibles estresores que en ella se podrían encontrar.
- Cuestionarios y escalas sobre el estrés laboral: Permiten obtener datos sobre la forma en que los trabajadores perciben sus condiciones de trabajo.
- Inventarios sobre las características personales, así como cuestionarios y escalas sobre las formas de afrontamiento en las que se evalúan diferentes estrategias de afrontamiento ante un acontecimiento estresante, esta se recomienda ya que hay personas que el estrés les afecta de forma diferente y teniendo características propias de cada uno del departamento permite aplicar estrategias que beneficien a cada uno de ellos.

Por otro lado, para el objetivo dos se recomienda realizar capacitaciones a jefatura como también a los colaboradores sobre como mitigar el estrés laboral y como sobrellevarlo de forma correcta, de esta forma habrá una mayor conciencia sobre la importancia de la salud mental en el trabajo, para esto es necesario que se recurra a un profesional como psicólogos que brinden diferentes tecnicas para identificarlo y corregirlo.

En el objetivo tres es necesario verificar de que forma afecta el estrés laboral para lo cual se recomienda implementar programas de bienestar y apoyo emocional de esta forma también se incentiva la comunicación de los colaboradores con los departamentos a cargo para que estos brinden consejos o el apoyo necesario para discutir sus preocupaciones y recibir una orientación de cómo tratarla, para esto también debe haber un apoyo de parte de jefatura y adicional deben estar capacitados para brindar orientación cuando esta sea requerida.

Adicional a esto para la estrategia de fidelización es necesario implementar incentivos ya sean salariales o emocionales, debido a que como se mencionó en las conclusiones algunos colaboradores no sienten que sus habilidades sean reconocidas, esto a la larga puede causar renuncias, ausentamientos y bajas en la productividad, por lo tanto, se debe buscar formas para motivar y brindar mayor conocimiento a las funciones realizadas.

Para finalizar esta tesis fue realizada con el fin de implementar estrategias y formas de disminuir el estrés laboral dentro de los colaboradores, por lo cual se recomienda a la empresa considerar la propuesta que se estará realizando y explicando más adelante, ya que esta incluye formas de evaluación del estrés, capacitaciones, tipos de salario emocional que pueden ayudar a disminuir los riesgos que se mencionaron en la investigación.

CAPÍTULO V: PROPUESTA

Introducción

Con este capítulo se espera poder ejecutar cada uno de los objetivos planteados en el inicio de la investigación, esto para brindarle una guía a la empresa de posibles soluciones para abordar el estrés laboral en los colaboradores del departamento de aseo de vías y recolección de basura.

Dentro de las principales soluciones es un taller de habilidades blandas para el departamento de recolección de basura y aseo de vías el cual se detallará más adelante con duración, temas y finalidad, por otro lado, se menciona otra relacionada con la capacitación de la jefatura en temas de liderazgo y clima organizacional.

Para el objetivo de la fidelización se espera realizar una estrategia de tipo salario emocional el cual tiene como objetivo una mayor implicación por parte de los empleados para alcanzar los objetivos. Además, es una estrategia muy efectiva para reforzar aspectos como el valor de la empresa, al retener y atraer al mejor talento humano, disminuir la rotación de personal o el absentismo, y los costes asociados que este tipo de incidencias tienen.

Objetivo general de la propuesta:

Elaborar diferentes estrategias que ayuden a disminuir el estrés laboral del departamento de aseo de vías y recolección de basura, así como aumentar la fidelidad de los colaboradores y orientar a los departamentos de jefatura a tomar decisiones y acciones en temas de la salud mental.

Objetivos específicos:

- Crear un taller de habilidades blandas para facilitar la relación entre los colaboradores y la jefatura.
- Diseñar capacitaciones para jefatura en temas de liderazgo y clima organizacional.
- Seleccionar diferentes tipos de salario emocional para aumentar la fidelización de los colaboradores con la empresa.

Desarrollo de la propuesta

Taller de habilidades blandas

Consiste en mejorar todas aquellas habilidades que no tengan relación con lo técnico, estas son de uso diario no únicamente laborales, sin embargo, las empresas tienen beneficios al implementarlas, ya que mejora la imagen de la organización, así como la gestión del personal.

A continuación, se muestran las actividades a seguir dentro del plan de acción propuesto para la Municipalidad de Goicochea:

Tabla 25: Temas del taller

Numero	Tema de la actividad	Duración de la actividad	Lugar de realización de la actividad	Profesional a cargo	Departamento a quien va dirigido
1	Manejo del estrés laboral	4 horas (2 horas por grupo)	Instalaciones de la Municipalidad de Goicochea	Psicóloga organizacional	Departamento de recolección de basura y aseo de vías y jefaturas.
2	Comunicación asertiva	4 horas (2 horas por grupo)	Instalaciones de la Municipalidad de Goicochea	Psicóloga organizacional	Departamento de recolección de basura y aseo de vías y jefaturas.
3	Trabajo en equipo	4 horas (2 horas por grupo)	Instalaciones de la Municipalidad de Goicochea	Psicóloga organizacional	Departamento de recolección de basura y aseo de vías.
4	Resolución de conflictos	4 horas (2 horas por grupo)	Instalaciones de la Municipalidad de Goicochea	Psicóloga organizacional	Departamento de recolección de basura y aseo de vías y jefaturas.

Fuente: Elaboración propia 2023

La tabla anterior presenta el plan para el taller de habilidades blandas que se desea realizar en la Municipalidad de Goicochea. La misma está compuesta por diferentes elementos dividida de la siguiente forma y que se describirán de manera más detallada a continuación:

- Columna 1: Número de capacitación
- Columna 2: Tema de la actividad
- Columna 3: Duración de la actividad
- Columna 4: Lugar de realización
- Columna 5: Profesional a cargo
- Columna 6: Departamento a quién va dirigido

Numero de capacitación

Esta columna representa el número del tema a realizar para cada charla del taller, en este caso se harán por un orden del 1 al 4, de esta forma es más fácil conocer de qué manera se van a ver los temas y además acomodarlos por orden de importancia.

Tema de la actividad

Para esta columna se describe el tema de cada una de las actividades del taller, en este caso son 4 temas, de los cuales se explicarán de manera general a continuación:

- Manejo del estrés laboral: Aquí se esperan abordar temas sobre los tipos de estrés laboral y sus diferentes métodos para disminuirlos, así como los síntomas para que el personal reconozca cuando debe generar algún tipo de alerta. En este se espera la participación de los jefes en los cuales se les mostrara formas para evaluar el estrés y así brindar orientación a los colaboradores.
- Comunicación asertiva: Se abordarán temas como la importancia de la postura corporal, la articulación dentro de la cual se incluye los tonos de voz, la forma de pronunciar las palabras, la reciprocidad en la comunicación el escuchar y después hablar, conocer cuando y donde se debe tener una conversación.

- Trabajo en equipo: Se espera mencionar temas como el liderazgo efectivo, objetivos compartidos, la importancia de la participación, empatía, razonamiento crítico, se harán actividades para poner en práctica los temas que se mencionen.
- Resolución de conflictos: temas relacionados a la negociación, analizar el tipo de conflicto sus causas y soluciones, objetivos para actuar, alternativas al problema, se mencionarán temas como el acoso laboral y como debe actuar jefatura en esos casos.

Tabla 26: Objetivos del taller de habilidades blandas

Tema de la actividad	Objetivos del taller
Manejo del estrés laboral	Brindar herramientas tanto a colaboradores como a jefatura para reconocer y abordar el estrés laboral.
Comunicación asertiva	Enseñar formas de comunicación asertiva dando diferentes recomendaciones para hacerlo.
Trabajo en equipo	Fomentar el trabajo en equipo con actividades y diferentes estrategias para mejorar la relación entre los colaboradores.
Resolución de conflictos	Ejemplificar las diferentes acciones a tomar en caso de conflictos entre el personal y orientar a jefatura para evitarlos.

Fuente: Elaboración propia.

Duración de las actividades

Se realizó un cronograma con cada una de las actividades del taller de habilidades blandas, la duración es un total de 4 meses, serían 2 veces por mes, debido a que el departamento de aseo de vías y recolección de basura es de 70 personas y se optó por dividir en grupos de 2, cada uno de 35 personas.

Esto debido a que muchas de las propuestas que se tienen detalladas están destinadas a todo el departamento y las mismas no se pueden realizar de forma conjunta con todos los colaboradores de la institución, es por ello, que se debe destinar varios días o diferentes horarios para poder cumplir con los objetivos de estos, los cuales se esperan coordinar con recursos humanos.

Figura 6: Cronograma de actividades

Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Manejo de el estrés laboral																
Comunicación asertiva																
Trabajo en equipo																
Resolución de conflictos																

Fuente: Elaboración propia

Como se mencionó en la tabla 25 la duración de cada uno de ellos será de 2 horas aproximadamente, esto porque se espera aprovechar al máximo el tiempo para evitar el exceso de información en tiempos extensos.

Lugar de la realización:

En esta categoría se establece el lugar en donde se realizarán las actividades del taller a los colaboradores del departamento de aseo de vías y recolección de basura, para mayor comodidad de trasladado la mayoría de estas se realizarán en las instalaciones de Municipalidad de Goicochea, se espera coordinar con recursos humanos la habilitación de un espacio adecuado para recibir a los grupos de 35 personas.

Profesional responsable

Para la elaboración de esta tesis se recurrió a un profesional de la salud mental, en este caso psicóloga organizacional, ya que como la Municipalidad de Goicochea actualmente no cuenta con estrategias para abordar el estrés laboral era necesario un experto en el tema, el cual facilite la realización de estas.

Departamento a quien va dirigido:

Este taller de habilidades blandas va dirigido específicamente al departamento de aseo de vías y recolección de basura, sin embargo, la participación de jefatura es esencial ya que debe haber al menos un representante dentro de cada taller brindado.

Presupuesto para el taller de habilidades blandas en la Municipalidad de Goicochea

El taller de habilidades blandas propuesto anteriormente es necesario contemplar con un presupuesto estimado en el que se valore el costo que tienen dichas actividades para la organización. A continuación, se presenta el cálculo de los montos propuestos por la psicóloga organizacional:

Tabla 27: Presupuesto para el taller de habilidades blandas

Presupuesto para el taller de habilidades blandas	
Capacitación	Costo
Manejo del estrés laboral	¢170,000.00
Comunicación asertiva	¢170,000.00
Trabajo en equipo	¢170,000.00
Resolución de conflictos	¢170,000.00
Gatos adicionales	¢150,000.00
Total	¢830,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Para finalizar con la propuesta relacionada al taller de habilidades blandas, se presentará un desglose de los montos por las actividades:

Tabla 28. Costos del taller: Manejo del estrés laboral

Capacitación	Costo
Manejo del estrés laboral	¢170,000.00

Fuente: Elaboración propia.

El taller de manejo del estrés laboral será presencial y realizado por la especialista en psicología organizacional. La duración de este taller tiene un tiempo aproximado de 2 horas por sesión, en dónde se segmentarán en grupos a todos los del departamento de aseo de vías y recolección de basura, cada uno de 38 personas, se formarán de acuerdo con la encargada de Recursos Humanos. El costo por capacitación será de ¢170 000 colones.

Tabla 29. Costos del taller: Comunicación asertiva

Capacitación	Costo
Comunicación asertiva	¢170,000.00

Fuente: Elaboración propia.

El taller de comunicación asertiva será presencial y realizado por la especialista en psicología organizacional. La duración de este taller tiene un tiempo aproximado de 2 horas por sesión, en dónde se segmentarán en grupos a todos los del departamento de aseo de vías y recolección de basura, cada uno de 38 personas, se formarán de acuerdo con la encargada de Recursos Humanos. El costo por capacitación será de ¢170 000 colones.

Tabla 30. Costos del taller: Trabajo en equipo

Capacitación	Costo
Trabajo en equipo	¢170,000.00

Fuente: Elaboración propia.

El taller de trabajo en equipo será presencial y realizado por la especialista en psicología organizacional. La duración de este taller tiene un tiempo aproximado de 2 horas por sesión, en dónde se segmentarán en grupos a todos los del departamento de aseo de vías y recolección de basura, cada uno de 38 personas, se formarán de acuerdo con la encargada de Recursos Humanos. El costo por capacitación será de ¢170 000 colones.

Tabla 31. Costos del taller: Resolución de conflictos

Capacitación	Costo
Resolución de conflictos	¢170,000.00

Fuente: Elaboración propia.

El taller de resolución de conflictos será presencial y realizado por la especialista en psicología organizacional. La duración de este taller tiene un tiempo aproximado de 2 horas por sesión, en dónde se segmentarán en grupos a todos los del departamento de aseo de vías y recolección de basura, cada uno de 38 personas, se formarán de acuerdo con la encargada de Recursos Humanos. El costo por capacitación será de ¢170 000 colones.

Tabla 32. Costos del taller: Gastos adicionales

Capacitación	Costo
Gatos adicionales	¢150,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Se incluye como gastos adicionales todo aquello que tenga que ver con el material a utilizar para dar los talleres mencionados anteriormente, adicionalmente los talleres van a contar con tiempos de descanso de un aproximado de 10 minutos, en los que se debe incluir un refrigerio para hacer del taller más llevadero, todo eso se incluye dentro del rubro.

Conferencia liderazgo y cultura organizacional

Esta conferencia esta realizada únicamente para los jefes del departamento de aseo de vías y recolección de basura, actualmente son 3 personas a cargo del departamento. La conferencia esta realizada para brindarle herramientas a los oyentes sobre temas de su interes, en este caso se hablará de liderazgo y cultura organizacional debido a que fue lo que en el transcurso de la investigación se lograron visualizar puntos de mejora.

Tabla 33. Conferencia liderazgo y cultura organizacional

Numero	Tema de la actividad	Duración de la actividad	Lugar de realización de la actividad	Profesional a cargo	Departamento a quien va dirigido
1	Inteligencia emocional	1 hora	Instalaciones de la Municipalidad de Goicochea	Psicóloga organizacional	Jefaturas.
2	Fomento de la confianza	1 hora	Instalaciones de la Municipalidad de Goicochea	Psicóloga organizacional	Jefaturas.
3	Clima laboral	1 hora	Instalaciones de la Municipalidad de Goicochea	Psicóloga organizacional	Jefaturas.
4	Liderazgo positivo	1 hora	Instalaciones de la Municipalidad de Goicochea	Psicóloga organizacional	Jefaturas

Fuente: Elaboración propia.

La tabla anterior presenta la propuesta para el taller de habilidades blandas que se desea realizar en la Municipalidad de Goicochea. La misma está compuesta por diferentes elementos dividida de la siguiente forma y que se describirán de manera más detallada a continuación:

- Columna 1: Número de capacitación
- Columna 2: Tema de la actividad
- Columna 3: Duración de la actividad
- Columna 4: Lugar de realización
- Columna 5: Profesional a cargo
- Columna 6: Departamento a quién va dirigido

Numero de capacitación

Esta columna representa el número del tema a realizar para cada conferencia, en este caso se harán por un orden del 1 al 4, de esta forma es más fácil conocer de qué manera se van a ver los temas y además acomodarlos por orden de importancia.

Tema de la actividad

Para esta columna se describe el tema de cada una de las actividades de la conferencia, en este caso son 4 temas, de los cuales se explicarán de manera general a continuación:

- Inteligencia emocional: Aquí se esperan abordar temas sobre el autocontrol de las emociones, la motivación y las habilidades sociales.
- Fomento de la confianza: Se abordarán temas como la importancia de la escucha activa, constancia, empatía y relaciones saludables.
- Clima laboral: Se esperar mencionar temas como el reconocimiento del personal, cultura organizacional y ambiente laboral.
- Liderazgo positivo: temas relacionados a la negociación, relaciones horizontales y salario emocional.

Tabla 34: Objetivos de la conferencia liderazgo y cultura organizacional

Tema de la actividad	Objetivos del taller
Inteligencia emocional	Brindar herramientas a jefatura para saber lidiar con las emociones.
Fomento de la confianza	Enseñar técnicas para fomentar la confianza de los colaboradores hacia la jefatura.
Clima laboral	Explicar las diferentes formas que hay para mantener un buen clima laboral y los beneficios que se obtienen.
Liderazgo positivo	Mencionar las diferentes estrategias para ser un buen líder en una organización.

Fuente: Elaboración propia.

Duración de las actividades

Se realizó un cronograma con cada una de las actividades para la conferencia de liderazgo y cultura organizacional la duración es un total de 2 meses, serían 2 veces por mes, debido a que las duraciones de las conferencias son de 1 hora.

Figura 7. Cronograma de la conferencia

Actividades	Mes 1				Mes 2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Inteligencia emocional								
Fomento de la confianza								
Clima laboral								
Liderazgo positivo								

Fuente: Elaboración propia.

Lugar de realización

En esta categoría se establece el lugar en donde se realizarán las actividades del taller a las jefaturas del departamento de aseo de vías y recolección de basura, para mayor comodidad de trasladado la mayoría de estas se realizarán en las instalaciones de Municipalidad de Goicochea.

Profesional responsable

Para la elaboración de esta tesis se recurrió a un profesional de la salud mental, en este caso psicóloga organizacional, esta profesión tiene como objetivo impulsar el desarrollo de la organización y favorecer el bienestar de las empresas, es por eso que se eligió a un experto para las conferencias.

Departamento a quien va dirigido:

La conferencia de liderazgo y cultura organizacional va dirigido específicamente a las jefaturas es esencial ya que los resultados de la entrevista y encuesta arrojan puntos de mejora en áreas como la comunicación, motivación y clima laboral.

Presupuesto para la conferencia de liderazgo y cultura organizacional

La conferencia de liderazgo y cultura organizacional propuesta anteriormente es necesario contemplar con un presupuesto estimado en el que se valore el costo que tienen dichas actividades para la organización. A continuación, se presenta el cálculo de los montos propuestos por la psicóloga organizacional:

Tabla 35: Presupuesto para la conferencia

Presupuesto para la conferencia de liderazgo y cultura	
Conferencia	Costo
Inteligencia emocional	¢75,000.00
Fomento de la confianza	¢75,000.00
Clima laboral	¢75,000.00
Liderazgo positivo	¢75,000.00
Total	¢300,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Para finalizar con la propuesta relacionada a la conferencia de liderazgo y cultura organizacional, se presentará un desglose de los montos por las actividades propuestas:

Tabla 36. Costos de la conferencia: Inteligencia emocional

Conferencia	Costo
Inteligencia emocional	¢75,000.00

Fuente: Elaboración propia.

La conferencia de inteligencia emocional será presencial y realizada por la especialista en psicología organizacional. La duración de esta conferencia tiene un tiempo aproximado de 1 hora por sesión. El costo de esta será de ¢75 000 colones.

Tabla 37. Costos de la conferencia: Fomento de la confianza

Conferencia	Costo
Fomento de la confianza	¢75,000.00

Fuente: Elaboración propia.

La conferencia de fomento de la confianza será presencial y realizada por la especialista en psicología organizacional. La duración de esta conferencia tiene un tiempo aproximado de 1 hora por sesión. El costo de esta será de ¢75 000 colones.

Tabla 38. Costos de la conferencia: Clima laboral

Conferencia	Costo
Clima laboral	¢75,000.00

Fuente: Elaboración propia.

La conferencia de clima laboral será presencial y realizada por la especialista en psicología organizacional. La duración de esta conferencia tiene un tiempo aproximado de 1 hora por sesión. El costo de esta será de ¢75 000 colones.

Tabla 39. Costos de la conferencia: Liderazgo positivo

Conferencia	Costo
Liderazgo positivo	¢75,000.00

Fuente: Elaboración propia.

La conferencia de liderazgo positivo será presencial y realizada por la especialista en psicología organizacional. La duración de esta conferencia tiene un tiempo aproximado de 1 hora por sesión. El costo de esta será de ¢75 000 colones.

Estrategia de fidelización para los colaboradores

Esta se encuentra enfocada en hacer que los colaboradores generen un sentido de pertenencia a la empresa, buscando diferentes métodos para los cuales sientan reconocimiento, motivación y sientan que son parte fundamental de la organización.

Para esta estrategia se propone implementar diferentes formas de salario emocional los cuales se detallarán de la siguiente manera:

Tabla 40: Propuestas de salario emocional

Beneficio propuesto	Objetivo del beneficio	Metodología
Planes de Formación	Diseñar una estrategia para brindar ayuda económica en estudios de tercer ciclo, bachillerato por madurez, técnicos o cursos.	Se fijará un bono mensual únicamente a personas que se encuentren estudiando algún técnico, bachiller en educación media, o cursos con plazos máximos de un año.
Días libres	Originar un plan que beneficie a los colaboradores con días libres en ocasiones especiales.	Dar al colaborador la oportunidad de escoger el día libre durante su mes de cumpleaños.
Beneficios de salud	Incentivar la pertenencia de los colaboradores en la empresa por medio de beneficios de salud.	Realizar de forma anual evaluaciones con el encargado de salud ocupacional para disminuir los riesgos en la salud física y una evaluación cada 3 meses para conocer si hay estrés laboral.

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se va a presentar una breve descripción de los beneficios y actividades a realizar para las propuestas de salario emocional de la tabla anterior:

Planes de formación:

Este plan consiste en brindar un bono mensual a los empleados que decidan culminar su bachillerato por madurez o aprender algún tipo de curso o técnico que funcione para realizar labores dentro de la organización.

Los planes de formación tienen como objetivo principal incentivar el crecimiento y desarrollo profesional dentro de la misma empresa, al realizar este tipo de estrategias la organización puede

buscar dentro de los recursos que ya posee nuevos talentos para diferentes puestos en los cuales los colaboradores se encuentren capacitados.

Tabla 41: Presupuesto para el bono

Bono para educación	Costo
Para el departamento de aseo de vías y recolección de basura	₡50,000.00

Fuente: Elaboración propia.

Para optar por este bono el colaborador debe presentar comprobante de matrícula, los cursos o técnicos deberán ser únicamente con enfoques relacionados a puestos de la Municipalidad de Goicochea, no debe exceder el plazo de un año.

Días libres

Se le brinda al colaborador la oportunidad de escoger el día libre en el mes del cumpleaños, esto para brindarle un beneficio a la hora de realizar su celebración y para que tenga mayor facilidad para compartir con sus seres queridos.

Beneficios de salud

Se recomienda realizar evaluaciones de forma anual a los colaboradores, para verificar que no haya complicaciones en la salud física, adicional a eso también es importante evaluar el estrés laboral y de esta forma buscar como reducirlo.

Para esto se realizó un formulario general, tomando en cuenta las respuestas del cuestionario del estrés laboral aplicado en esta investigación, esto para plantear una guía a la encargada de salud ocupacional, puede llegar a ser modificado en caso de que se prefiera, se recomienda realizar cada 3 meses.

Figura 8: Cuestionario estrés laboral

CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL

Nombre _____

Fecha _____

Favor marcar con una X si tiene o ha experimentado en los últimos 3 meses alguno de los siguientes síntomas :

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Se encuentra físicamente agotado | <input type="checkbox"/> Siente que tiene bajas energías | <input type="checkbox"/> Conductas impulsivas |
| <input type="checkbox"/> Se molesta con facilidad | <input type="checkbox"/> Problemas para concentrarse | <input type="checkbox"/> Problemas para realizar su trabajo |
| <input type="checkbox"/> Dolores de cabeza o jaquecas | <input type="checkbox"/> Pasa menos tiempo con sus seres queridos | <input type="checkbox"/> Inseguridad laboral |
| <input type="checkbox"/> Dolores musculares | <input type="checkbox"/> Incapacidad para tomar decisiones | <input type="checkbox"/> Problemas dermatológicos |
| <input type="checkbox"/> Malestar estomacal | <input type="checkbox"/> Toma o fuma en exceso | <input type="checkbox"/> Pensamientos negativos |
| <input type="checkbox"/> Respiración agitada | <input type="checkbox"/> Incapacidad de conciliar el sueño | <input type="checkbox"/> Preocupación constante |
| <input type="checkbox"/> Ha tenido conflictos con sus compañeros | <input type="checkbox"/> Ha presentado episodios de ansiedad | |
| <input type="checkbox"/> Ha presentado cambios en el apetito | | |



La importancia de la salud mental radica en que solo con esta se puede desarrollar por completo todo el potencial que se posee, tanto en el campo social como en el laboral. Por ello, es primordial que ante la sospecha que su salud mental no sea la adecuada, se comunique con la persona a cargo de su posición.

Fuente: Elaboración propia.

Resultado esperado de la propuesta

El propósito de la propuesta es mejorar la comunicación entre colaboradores y jefaturas es por eso por lo que en el taller de habilidades blandas se mencionan los temas de trabajo en equipo, comunicación, resolución de conflictos y manejo del estrés laboral. Adicional a esto una de las razones más importantes es concientizar a las jefaturas sobre la importancia de la salud mental de los colaboradores y sus diferentes beneficios.

Con el tema de salario emocional el resultado esperado es motivar a los colaboradores, ya que es la forma más efectiva para crear fidelización, además de evitar los ausentamientos o renuncias inesperadas, por otro lado, también es parte de un reconocimiento de la empresa hacia sus empleados.

Adicionalmente se espera que el personal en jefatura se encuentre capacitado para lidiar con temas como el estrés laboral, además mejore la comunicación con sus subordinados por medio de los temas que se mencionan en la conferencia de liderazgo y clima organizacional, como lo son el fomento de la confianza y el clima laboral.

REFERENCIAS

- Acero Montoya, M. A. (2020) Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento. [Trabajo de grado, Fundación Universidad de América] Repositorio Institucional Lumieres. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8061>
- Alles, M. (2019). Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas: desarrollo 360°. Ediciones Granica.
- Arrieta-Enríquez, G. D. (2023). Diagnóstico y propuestas de optimización del sistema de recolección de los residuos sólidos ordinarios municipales en el Cantón de Garabito. <https://hdl.handle.net/2238/14561>
- Bautista Cárdenas, N. P. (2021). Proceso de la investigación cualitativa: epistemología, metodología y aplicaciones: (2 ed.). Bogotá, Colombia, Editorial El Manual Moderno Colombia. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/219449?page=275>.
- Camacho Ramírez, A. (2018). Acoso laboral o mobbing: (ed.). Lugar de publicación no identificado, Editorial Universidad del Rosario. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/117661?page=82>.
- Carvajal Rojas, M. (2021). Estrategias de intervención de los factores psicosociales organizacionales relacionados con el estrés laboral, en el departamento de Impresión, Acabado, Corrugado y Administración de la Empresa Smurfit Kappa Empaques de Costa Rica. https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/13328/TFG_Milagro_Carvajal_Rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cerrillo i Martínez, A. (Dir.) y Ramos-Bossini, S. E. C. (Coord.) (2022). La administración digital. 1. Madrid, Dykinson. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/219362?page=36>.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración (10th ed.). McGraw-Hill.
- Cueto Isla, I. F., & Paucar Saldaña, O. D. C. (2022). liderazgo gerencial según la teoría XT de McGregor en los gerentes de la sociedad de beneficencia de Iquitos, 2022. <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/2170>

Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo: resumen ejecutivo [WHO guidelines on mental health at work: executive summary]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; 2022. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Flores González, M. D. J. (2021). Evaluación de riesgos en trabajadores recolectores de basura pertenecientes al aseo público de Tepic, Nayarit. <http://dspace.uan.mx:8080/jspui/handle/123456789/2420>

Fresno Chávez, C. (2019). Metodología de la investigación: así de fácil. Córdoba, Ciudad Educativa. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/98278?page=87>.

García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. y Gómez Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: teoría y práctica. Bogotá, Universidad Católica de Colombia. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/197110?page=19>.

Gregorio Rojas, N. (2023). Metodología de la investigación para anteproyectos. 1. Santiago de los Caballeros, Universidad Abierta para Adultos (UAPA). <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/229656?page=19>.

Hernández, L. D. C. O. (2020). Estrés laboral y su impacto en el compromiso organizacional en una empresa de telecomunicaciones, Qro. <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/1994>

Jiménez García, A. (2023). Gestión auxiliar de personal. ADGD0308: (1 ed.). Antequera, Málaga, IC Editorial. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/231352?page=89>.

Liza Neciosup, J. J. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa Buen Vivir SAC 2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7106>

Lozano Lozano, B. E. (2021). El burnout y su aplicación a estudiantes universitarios. <https://academica-e.unavarra.es/handle/2454/40232>

Luque, F. J. (Coord.) (2021). Gestión de recursos humanos. 1. Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/227998?page=116>.

- Madriz Vargas J. (2020). Las pausas activas como herramienta para afrontar enfermedades laborales como el estrés y los trastornos musculoesqueléticos de los colaboradores de CRx Life Sciences S.A, ubicada en Zona Franca El Coyol, durante los meses de mayo a agosto del 2020. https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/1370/1/TFG_Ulatina_Jimena_Madriz_Vargas_201101091207.pdf
- Mena Ramírez, C., y Huertas Sánchez, A. (2021). Impacto en la salud mental con énfasis en la sintomatología ansiosa, depresiva y estrés debido al distanciamiento físico y social por la pandemia COVID-19 en estudiantes de la Escuela de Psicología de la Universidad Latina, sede San Pedro. <https://hdl.handle.net/20.500.12411/1451>
- Navarro Janampa, F. (2019). La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la unidad de gestión educativa local de Padre Abad-Aguaytia. <https://hdl.handle.net/20.500.14292/1531>
- Noguera Mena, H. G. (2020). Intervención de enfermería en salud mental desde la teoría de Betty Neuman, para el fortalecimiento de las estrategias de afrontamiento en relación al estrés laboral, dirigido a un grupo de personas trabajadoras de la empresa Hellmann, Heredia, Costa Rica, 2018: Una experiencia de sistematización. <https://hdl.handle.net/10669/80441>
- Orejón Delgado, L. (2023). Nivel de estrés laboral del personal técnico en enfermería del hospital sub regional Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas-Apurímac 2021. <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/2277>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Ortiz Guzmán, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 15(3). <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=1870557X&AN=147694204&h=Ge1enGetbZhaL7V%2Ft5fGrEfOa5V0ueiak5OXD35ckyOHd57fh8WIfbG%2FrPpti1FHwMw2TQifrY8H%2BdOs175nzg%3D%3D&crl=c>
- Pacora Cruz, J. R. (2021). Condiciones laborales y satisfacción de los trabajadores de limpieza pública de la Municipalidad distrital de Huaura 2019. <http://hdl.handle.net/20.500.14067/5467>

- Perez, L. Perez, R. y Seca, M. V. (2020). Metodología de la investigación científica. Ituzaingó, Editorial Maipue. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/138497?page=130>.
- Portero de la Cruz, S. (2019). Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario de urgencias. <https://helvia.uco.es/handle/10396/18579>
- Quintanal Díaz, J. Trillo Miravalles, M. P. & Goig Martínez, R. M. (2021). La matriz DAFO: un recurso en el contexto socioeducativo.. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/173776?page=15>
- Quintero Arango, L. F. (II.) y Betancur Arias, J. D. (2021). Factores para el diseño de políticas de salario emocional. Medellín, Universidad Católica Luis Amigó. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/176127?page=32>.
- Ramírez, M. y Tejada Betancourt, L. (II.) (2020). Gerencia estratégica. Santiago de los Caballeros, Universidad Abierta para Adultos (UAPA). <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/175881?page=29>.
- Raúl Cólica, P. (2018). Neurociencias y psicobiología del estrés laboral: el burnout en docentes y personal de salud, y hostigamiento "mobbing": (ed.). Córdoba, Argentina: Editorial Brujas. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/78821?page=21>.
- Reyes Gutiérrez E.F, Rojas Segura I.L, Camacho Chavarría T.M. (2021). Desgaste profesional en el personal de un Centro Educativo de Secundaria en Guanacaste, Costa Rica. <https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/627/DESGASTE%20PROFESIONAL%20EN%20EL%20PERSONAL%20DE%20UN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sofía Solano Salas (2022). Estrés laboral en profesionales del área de Educación del Circuito 01 de la Dirección Regional de Educación de Occidente: Evaluación y Guía Recomendativa. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/88021/Tesis%20Estres%20Laboral-Sof%C3%ADa%20Solano%20Salas%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tejada Betancourt, L. (II.) (2023). Administración de empresa I: (1 ed.). Universidad Abierta para Adultos (UAPA). <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/238499?page=15>.

- Valverde Revilla, C. C. (2021). El Estrés Laboral y su influencia en el Clima Organizacional de los trabajadores del Hospital Ilo-2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12819/1007>
- Varela, A. (2020). Gestión del Estrés Laboral. 1. Paracuellos de Jarama, Madrid, RA-MA Editorial. [//elibro.net/es/ereader/bibliouia/222739?page=18](http://elibro.net/es/ereader/bibliouia/222739?page=18).
- Vargas Fonseca K. (2021). Análisis de la gestión integral de residuos sólidos en las Municipalidades de Goicoechea de Montes de Oca y Moravia. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/85628/TFIA%20gestion%20integral%20de%20residuos%20solidos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas Navas, F. A. (2023). Diferencia en necesidades de afiliación y poder, entre trabajadores con alta y baja orientación de enfoque de género. Estudio realizado en una empresa del sector tecnológico en la ciudad de Quito en enero del año 2023 (Bachelor's thesis, PUCE-Quito). <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/21671>
- Venegas Bocangel, G. (2020). La Motivación (según la Teoría de Maslow) y el hábito lector en los estudiantes del segundo grado de secundaria en la IE “Sagrado Corazón de Jesús” del Cusco. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/8162>
- Vidal Lacosta, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Zaragoza, Prensas de la Universidad de Zaragoza. <https://elibro.net/es/ereader/bibliouia/113362?page=50>.
- Yacu, C. D. L. C. R., & Soto Jurado, A. F. (2023). Estrés laboral y clima organizacional en los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica año 2022. <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/unh/5406>

ANEXOS

Anexo N.1 Entrevista al jefe del departamento de aseo de vías y recolección de basura de la Municipalidad de Goicochea

Nombre:

Puesto:

Tiempo laborado:

¿Cuáles son las tareas y desafíos más importantes que enfrentan los empleados a su cargo en la limpieza de calles?

¿Podría detallar los enfoques utilizados actualmente para evaluar y manejar el estrés laboral entre los miembros del equipo?

¿Podría proporcionar ejemplos concretos de situaciones o responsabilidades que tiendan a generar tensión entre los trabajadores?

¿Cómo promueve un entorno laboral saludable y minimiza el estrés entre su personal?

¿Hay disponibles recursos de apoyo emocional o asesoramiento para los trabajadores que puedan estar experimentando estrés?

¿Se llevan a cabo evaluaciones regulares de riesgos laborales y salud ocupacional para identificar posibles fuentes de estrés?

Anexo N.2 Cuestionario de estrés laboral para el departamento de aseo de vías y recolección de basura de la Municipalidad de Goicochea

El siguiente cuestionario servirá de recolección de datos para determinar el estrés laboral y su relación con las funciones realizadas en el Departamento de Aseo de vías y Recolección de basura.

La información que se recolecte a continuación será de carácter confidencial, de modo que los resultados arrojados serán manejados dentro del marco de la ética y solo se utilizarán para conclusiones.

Seleccione el rango de edad en el que se encuentra

18-24
24-30
30-36
36 o más

Genero

Masculino
Femenino
Otro
Prefiero no decirlo

¿Cuánto tiempo lleva laborando para la empresa?

Menos de 1 año
1 a 2 años
3 a 4 años
5 años o más

¿Cuál su grado académico?

Primaria completa
Secundaria
Técnico
Bachiller Universitario
Licenciatura

¿La empresa tiene políticas específicas para abordar el estrés laboral?

Sí
No

¿La empresa ofrece programas de bienestar o salud mental para los empleados?

Sí
No

¿Se fomenta la comunicación abierta entre empleados y dirección para abordar problemas de estrés laboral?

Sí
No

¿Se ofrecen programas de capacitación para ayudar a los empleados a lidiar con el estrés laboral?

Sí
No

¿La empresa tiene una política específica para abordar el acoso laboral y la discriminación?

Sí
No

¿La empresa lleva a cabo encuestas o evaluaciones de satisfacción laboral para medir el nivel de estrés laboral?

Sí
No

¿Si su respuesta fue sí con qué frecuencia se aplican esas encuestas?

1 o 2 veces a la semana
1 o 2 veces al mes
1 o 2 veces al año

Las siguientes preguntas serán utilizadas para medir el nivel de estrés en su trabajo. Para cada una debe indicar si se siente identificado con las oraciones descritas, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

¿Ha experimentado cambios en su apetito o peso debido al estrés laboral?

¿Le resulta difícil conciliar el sueño debido a preocupaciones relacionadas con el trabajo?

¿Sufre de dolores de cabeza frecuentes o migrañas?

¿Ha perdido el interés en actividades que solía disfrutar fuera del trabajo?

¿Ha experimentado cambios en su estado de ánimo, como irritabilidad, ansiedad o tristeza, relacionados con el trabajo?

¿Sufre de dolores musculares o tensiones en el cuello y la espalda?

¿Sufre de problemas gastrointestinales, como indigestión o síndrome del intestino irritable?

¿Siente que la carga de trabajo es mayor de lo que puede manejar?

Sí
No

¿Tiene conflictos constantes con sus colegas en el trabajo?

Sí
No

¿Le preocupa perder su empleo debido al rendimiento o a la inseguridad laboral?

Sí
No

¿Se encuentra en una posición en la que debe realizar tareas monótonas y repetitivas?

Sí
No

¿Siente que sus habilidades y conocimientos no se valoran en la empresa?

Sí
No

¿Se encuentra bajo una presión constante para cumplir con metas o cuotas de rendimiento?

Sí
No