

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE C.C.S.S., FILOSOFIA Y LETRAS
SECCIÓN DE PSICOLOGÍA



TRABAJO DE INVESTIGACION

“INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN LA DIMENSIÓN EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL AUSENTISMO EN LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE SALUD COMUNITARIA FAMILIAR SANTA BARBARA, SANTA ANA EN EL AÑO 2015.”

PRESENTADO POR:

GONZALEZ RIVAS, ROSA JACQUELINNE

MENJIVAR LEMUS, KATHERINNE ABIGAIL

PINEDA BRIZUELA, EVELYN BEATRIZ

RODRIGUEZ BONILLA, EDSON RENÉ

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

DOCENTE DIRECTOR:

LICDO. EDUARDO ARMANDO RAMIREZ HERNANDEZ

Febrero 2016

Santa Ana, El Salvador, Centroamérica

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES CENTRALES

RECTOR INTERINO:

LICENCIADO JOSÉ LUIS ARGUETA ANTELLON

VICE-RECTOR ADMINISTRATIVO INTERINO:

INGENIERO CARLOS ARMANDO VILLALTA

SECRETARIA GENERAL:

DOCTORA ANA LETICIA ZAVALA DE AMAYA

DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICENCIADA CLAUDIA MARÍA MELGAR DE ZAMBRANA

FISCAL GENERAL INTERINO:

LICENCIADA NORA BEATRIZ MELENDEZ

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DECANO INTERINO:

INGENIERO JORGE WILLIAM ORTIZ

SECRETARIO INTERINO DE LA FACULTAD:

LICENCIADO DAVIL ALFONSO MATA ALDANA

JEFE DE CIENCIAS SOCIALES FILOSOFIA Y LETRAS INTERINO:

DOCTOR MAURICIO AGUILAR CICILIANO

ÍNDICE

Contenido	Pág.
Introducción..	ix
CAPÍTULO I.	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1. Situación problemática general	11
1.2. Delimitación del tema	15
1.3. Justificación	18
1.4. Objetivos	22
1.5. Preguntas de investigación	24
CAPÍTULO II.	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Marco histórico	25
2.2 Antecedentes	30
2.3 Marco teórico conceptual	37
2.3.1. Definición de estrés.	37

2.3.2.	Clasificación del estrés	40
2.3.3.	Fases del estrés	43
2.3.4.	Manifestaciones del estrés	46
2.3.5.	Tipos de personas susceptibles al estrés	49
2.3.6.	Eustrés versus Distrés	50
2.4	Estrés laboral	51
2.4.1.	Definiciones	51
2.4.2.	Estresores laborales	54
2.4.3.	Consecuencias del estrés laboral.	59
2.4.3.	La unidad del estrés y la emoción	61
2.4.4.	Las emociones en el trabajo	63
2.5	Ausentismo Laboral.	64
2.5.1	Concepto de ausentismo laboral	64
2.5.2.	Tipos de ausentismo laboral	68
2.5.3.	Análisis de las causas	68
2.5.4.	Caracterización del ausentismo laboral	70
2.5.5.	Factores negativos del ausentismo en el empleado	71
2.6	Relación entre estrés y ausentismo laboral	71
2.7	Satisfacción y Motivación Laboral	73

2.8	Estrategias de abordaje a la problemática	.	.	.	75
-----	---	---	---	---	----

	Definición de variables	.	.	.	78
--	-------------------------	---	---	---	----

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo de investigación	.	.	.	82
-----	-----------------------	---	---	---	----

3.2	Selección de sujetos de investigación	.	.	.	83
-----	---------------------------------------	---	---	---	----

3.3	Métodos y técnicas	.	.	.	85
-----	--------------------	---	---	---	----

3.4	Administración de métodos y técnicas	.	.	.	89
-----	--------------------------------------	---	---	---	----

3.5	Procesamiento de la información	.	.	.	90
-----	---------------------------------	---	---	---	----

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.0	Análisis e interpretación de resultados.	.	.	.	95
-----	--	---	---	---	----

4.1	Estudio de casos	.	.	.	95
-----	------------------	---	---	---	----

4.2	Interpretación de resultados generales de instrumentos	.	.	.	162
-----	--	---	---	---	-----

4.3	Interpretación General de Resultados	.	.	.	170
-----	--------------------------------------	---	---	---	-----

	CONCLUSIONES.	.	.	.	175
--	---------------	---	---	---	-----

	RECOMENDACIONES.	.	.	.	180
--	------------------	---	---	---	-----

	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	.	.	.	183
--	-----------------------------	---	---	---	-----

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Pág.
Tabla 1: Detalle de los Sujetos de Investigación	83
Tabla 2: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	91
Tabla 3: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	97
Tabla 4: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	103
Tabla 5: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	108
Tabla 6: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	113
Tabla 7: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	118
Tabla 8: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	123
Tabla 9: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	128
Tabla 10: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	133
Tabla 11: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	138
Tabla 12: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	143
Tabla 13: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	148
Tabla 14: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	153
Tabla 15: Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach	158
Tabla 16: Diagnóstico General Cuestionario Estrés Laboral de Maslach	163

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo 1: Entrevista semi-estructurada
- Anexo 2: Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach
- Anexo 3: Cuestionario de Ausentismo Laboral
- Anexo 4: Escala de Clima Social (WES)
- Anexo 5: Cuestionario de Satisfacción Laboral
- Anexo 6: Cuestionario de Motivación Laboral
- Anexo 7: Técnica de Grupos Focales

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Anexo 8: Gráfico 1 Entrevista semi-estructurada
- Anexo 9: Gráfico 2 Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach
- Anexo 10: Gráfico 3 Cuestionario de Ausentismo Laboral
- Anexo 11: Gráfico 4 Escala de Clima Social WES
- Anexo 12: Gráfico 5 Cuestionario de Satisfacción Laboral
- Anexo 13: Gráfico 6 Cuestionario de Motivación Laboral
- Anexo 14: Plan de Intervención

INTRODUCCIÓN

Los servicios de salud y atenciones hacia el usuario se pueden volver ineficaces a causa de la condición física y psicológica en la que se encuentran los empleados de los centros de salud, ya que el estrés laboral ha venido causando efectos devastadores en el medio laboral tanto para los empleados como para la institución misma y este podría ser el causante de que los trabajadores brinden mala atención a la comunidad usuaria y uno de los motivos por los cuales podrían ausentarse de sus labores o que asistan pero no cumplan con las labores que su puesto de trabajo les exige.

Esta investigación va orientada a beneficiar a la institución, al personal y a los investigadores, estudiando la influencia del estrés laboral en la dimensión emocional y la relación que este tiene con el ausentismo; tema muy relevante dentro del ámbito laboral. Se definirán los conceptos básicos y se explicara la relación entre estos.

En la presente investigación se dará a conocer de manera descriptiva y explicativa el proceso de investigación llamado: "Influencia del estrés laboral en la dimensión emocional y su relación con el ausentismo en los empleados de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara"; así mismo, se dividirá en cuatro capítulos los cuales se describirán a continuación.

En el capítulo I se expone el planteamiento del problema, la delimitación del mismo, se justifica la razón e importancia por la cual se realizó la investigación, además se encuentran los objetivos y preguntas de investigación.

Así pues, en el capítulo II se encuentra el marco teórico en el que se desarrollan a profundidad temas relacionados con las dos variables de investigación, estrés laboral, ausentismo y la relación entre ambas. A la vez, se abordan subtemas que permiten tener un mayor conocimiento vinculado a la problemática a la cual se pretende dar una explicación, con el fin de enriquecer las variables de investigación.

Por otra parte, en el capítulo III se hace referencia al marco metodológico, administración de métodos y técnicas utilizadas en el proceso de evaluación, sus objetivos y procedimiento de calificación, con el fin de tener los insumos necesarios para la obtención de un diagnóstico descriptivo general.

Seguidamente, en el capítulo IV se presenta el análisis e interpretación de resultados, por medio de la evaluación de cada uno de los sujetos de investigación para luego proceder a la elaboración de conclusiones y recomendaciones de dicha investigación.

Finalmente se dejara planteado un Programa de Intervención Psicológica en el cual se brindarán herramientas para que el personal pueda mejorar en el funcionamiento del manejo del estrés con relación al ausentismo en sus puestos de trabajo.

CAPITULO I

1.0 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática General

El Ministerio de Salud (MINSAL) en el camino de la transformación del Sistema de Salud de El Salvador, ha dado pasos firmes para lograr el objetivo fundamental de la política de salud, que es el de garantizar el derecho a la salud a toda la población Salvadoreña, a través de un Sistema Nacional Integrado de la Salud.

El proceso anunciado se inicia el primer tramo de la gestión, comenzando con la reorganización del Sistema de Salud basado en la estrategia de atención primaria de salud integral. Este cambio se realiza progresivamente partiendo por lo más importante, el trabajo directo con las familias y comunidades. La primera fase de la creación de unidades comunitarias de salud familiar a nivel nacional se inició en 74 municipios, la segunda fase en 51 municipios y 14 departamentos del país, logrando conformar 380 Ecos Familiares y 28 Ecos Especializados.

A partir de la modificación de los determinantes sociales de la salud, este mismo equipo brindará promoción de la salud, prevención de la enfermedad, atención médica y rehabilitación. A la vez tendrán que adaptarse a las particularidades y condiciones en cada comunidad, ya que se debe de respetar los patrones socioculturales e ideológicos del área geopoblacional asignada.

Actualmente, en el área de salud pública del país se reflejan deficiencias en diferentes aspectos como la falta de suficientes instituciones que brinden servicios

de salud, para cubrir la demanda de usuarios y el deterioro de la infraestructura, ya que en su mayoría son construcciones antiguas, no cuentan con el equipo especializado para realizar tareas y funciones dichas de un lugar que brinda servicios de salud; falta de medicamentos para proveer al usuario, falta de implementación de planes de higiene y seguridad, ausencia de recursos humanos profesionales especializados en cada área que conforman dichas instituciones y sumada a las problemáticas mencionadas anteriormente se señala el ausentismo laboral en las diferentes áreas que componen los centros de salud pública.

En El Salvador se puede destacar y reconocer la importancia de los servicios de salud pública, y mucho más de estos que atienden a miles de personas a diario, salvando y curando vidas; también se puede señalar la importancia de la influencia del ambiente organizacional en los individuos que trabajan en ella, ya que este ambiente puede ser de beneficio o perjudicial, tanto en la salud física como en la mental del recurso humano; estando esto directamente relacionado con el efecto en el rendimiento y el desempeño del trabajo realizado cotidianamente.

Al ser de vital importancia estos servicios de salud para la población en general, es importante reconocer la influencia que dicho ambiente laboral tiene no solo para su personal, sino para los usuarios del sistema, pues el trato que recibirán por parte del personal de salud pública, determina en gran medida la recuperación o la asistencia a los tratamientos, lo que influirá en el mantenimiento o deterioro de su salud.

Las empresas, organizaciones e instituciones tanto grandes como pequeñas, presentan en su interior una serie de interacciones, producto de las relaciones establecidas por los individuos, estos pueden estar conscientes o no de que son afectados de forma directa o indirecta por el clima que se genera dentro de la institución o empresa en la que laboran.

El clima laboral se define como todas aquellas condiciones internas y externas en las que está inmerso el personal que labora en una institución u organización. Por lo tanto es de gran importancia el estudiar aspectos que forman parte de este, como lo son el estrés y ausentismo laboral al interior de las Unidades que brindan servicio de salud a la población y en esta investigación específicamente a la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara, para conocer las causas y posibles soluciones a los problemas, para mejorar el clima laboral y de esta manera potenciar el rendimiento del personal de salud de la Unidad, mejorando así la calidad de servicio que se presta.

Pero paralelamente a estos puntos que benefician a la institución surgen otros factores que incidirán directa o indirectamente en el avance y alcance de esos logros en cada institución. Por ello es importante mencionar y abordar las temáticas de estrés y ausentismo laboral ya que son factores de sumo interés que se deben tratar a profundidad y ser conocedores del surgimiento y desarrollo de este problema organizacional que surge a través del contacto entre la persona-persona y persona-ambiente, además de todo aquello que influye de cierta forma en su desempeño laboral.

De manera silenciosa el estrés y ausentismo laboral, han venido causando daños en las organizaciones ya que se ven bloqueadas las posibilidades de alcanzar los objetivos planteados a nivel empresarial o institucional, pero a la vez afecta el desenvolvimiento de sus miembros quienes no logran sentirse plenos y adaptarse a su área de trabajo; de ahí la importancia y la relación dialéctica que existe entre un clima laboral adecuado y el bienestar y satisfacción de las funciones que desempeña el trabajador.

Delimitación del Tema

Los empleados en el área de la salud tienen como finalidad el cumplimiento de metas y tareas en áreas específicas de trabajo dejando de lado y sin importancia el tema relacionado al cuidado de su salud mental. Las jefaturas inmediatas no se responsabilizan a la carga de trabajo que imponen a sus empleados, y por tal motivo los empleados sufren de enfermedades físicas y psicológicas pudiendo ser estas el motivo por el que en ocasiones se ausentan de sus labores dentro de la institución.

El estrés laboral es un riesgo, que tiende a causar daño a nivel psicológico, físico o social. En el ámbito laboral el estrés afecta de manera positiva y negativa, de manera positiva cuando el individuo interpreta las consecuencias de la presión laboral favorables para el crecimiento personal e institucional, y de manera negativa cuando percibe dichas consecuencias desagradables y perjudiciales para su salud y crecimiento personal e institucional.

El clima laboral en las Unidades de Salud Pública del país se conoce por su poca apertura a la creación de plazas de trabajo en diferentes áreas; ya que no cuentan con suficiente recurso humano para suplir la demanda que dicha área tiene dentro de la institución. Debido a esto se llega a la sobrecarga de trabajo, dualidad de funciones, poca claridad del objetivo a cumplir; conllevando a que los empleados recurran a justificaciones válidas directa o indirectamente: accidentes laborales y no laborales, enfermedades psicosomáticas con justificaciones no válidas y adquisición de compromisos sociales para ausentarse de sus labores.

El estrés laboral se constituye en uno de los principales riesgos, en la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara, debido a que esta Unidad brinda un promedio diario de 250 atenciones, estas atenciones son brindadas por parte del personal de dicha unidad, la que cuenta con un personal de 8 médicos generales, 3 odontólogos, 13 enfermeras, 2 laboratoristas, 3 personas encargadas de farmacia y 2 en división de archivo. Aquí se evidencia que no hay un balance entre el número de atenciones y el número de personal con el que la unidad cuenta; lo que perjudica directamente el desempeño de los trabajadores; a raíz de esto los empleados se ven afectados por enfermedades fisiológicas como dolores de cabeza, dolores de espalda, problemas gastrointestinales hasta que el trabajador llega a un desgaste tanto físico como mental y como resultado puede llegar a ausentarse de sus labores; existiendo una relación directa entre el estrés laboral y el ausentismo del trabajador en su lugar de trabajo. Por esta razón la investigación pretende establecer la correlación puntual que existente entre el estrés y el ausentismo laboral.

Por lo anteriormente planteado, la pregunta general de investigación será:

¿Cómo influye y se relaciona el estrés laboral en su dimensión emocional con el ausentismo en los empleados de las diferentes divisiones que constituyen la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara?

Descriptivamente la delimitación del tema en detalle es la siguiente:

Delimitación espacial: Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara.

Delimitación temporal: Durante los meses de Julio a Septiembre del año 2015.

Delimitación Social: Trabajadores de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar
Santa Bárbara.

1.2 Justificación

En la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara atienden a diario a un sin número de personas que van desde niños/as, adultos y personas de la tercera edad, brindándoles atención en cuanto a cuidado de la salud física y mental, atención médica general, laboratorio clínico, odontología, vacunas, inyectables, curaciones, terapias, controles infantiles, prenatales, planificación familiar, escuela saludable, salud comunitaria, salud familiar, saneamiento básico, colposcopia, crioterapia, conoloop y tratamiento local del papiloma virus y otros . Aunque dichas instituciones realicen el mayor esfuerzo por cubrir dichos servicios, cabe señalar que estos esfuerzos no logran satisfacer la creciente demanda de la población usuaria, en ocasiones por falta de recursos materiales o por el clima laboral que se vivencia en dichas instituciones y todo lo que en ello implica.

Como en toda organización e institución es importante destacar la influencia que genera el clima laboral en el desempeño, funcionamiento y satisfacción del empleado; así mismo, es trascendental destacar que para los usuarios del sistema de salud pública dicho clima laboral, genera diferentes efectos tanto positivos como negativos, evidenciados en la atención que reciben por parte del personal; lo anterior, demuestra que tanto los empleados como los usuarios se ven afectados directa o indirectamente de acuerdo al clima de trabajo al que están inmersos cotidianamente. De aquí la importancia de profundizar sobre el conocimiento de cómo el ambiente laboral influye en el comportamiento organizacional, específicamente de la influencia que tiene en la valoración del trabajador respecto a su entorno y esto a su vez como afecta su desempeño.

La influencia del clima organizacional en las personas que trabajan en dichas instituciones de salud, puede ser beneficioso o perjudicial, tanto en su salud física y mental. De ahí la necesidad de la creación de un clima laboral adecuado el cual genere condiciones de trabajo agradables y satisfactorias para los empleados, en donde se les brinden las herramientas y condiciones necesarias para que puedan ejercer un mejor desenvolvimiento en la diversidad de sus actividades laborales, para que de esta manera faciliten una mejor atención al usuario. En ese sentido las condiciones en las que se realiza el trabajo y la satisfacción o no que posee el empleado en el desempeño de sus funciones, repercute en la calidad de servicio que se proporciona al usuario externo. La investigación pretende profundizar sobre estas variables y no solamente explicar la relación entre ellas sino también proponer algunas alternativas de cambio.

En los últimos años se ha evidenciado que el inadecuado clima de trabajo en las instituciones de salud, ha generado diversidad de riesgos que sin duda afectan en gran medida el funcionamiento de estos; un riesgo que adquiere una relevancia notable en las instituciones de salud pública es el estrés laboral, el cual es generado por múltiples condiciones tanto materiales como no materiales afectando así la eficiencia y eficacia de los empleados con respecto a su desempeño laboral y la satisfacción de estos; así la investigación abordará el estrés laboral como una condición de riesgo que afecta directamente al empleado y al servicio que presta a la institución, particularizando en cómo el estrés laboral está directamente relacionado con el ausentismo laboral, y explorar cuáles son en detalle las variables operativas que relacionan ambos procesos; considerándose

que los resultados obtenidos darán relevantes aportes al área de la psicología laboral.

La necesidad de realizar esta investigación se debe a que existen índices alarmantes de ausentismo laboral entre los distintos rubros de empleados del MINSAL. (Publicación hecha por el director de Hospitales, Julio Robles).

Ante esta situación se pretende realizar una investigación sistemática que cumpla con las expectativas de la institución y conforme a las necesidades de las personas inmersas en este clima laboral. De esta manera se verán beneficiados los empleados de las diferentes divisiones de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara y los usuarios externos que a diario requieren de buena atención por parte del personal.

Por lo tanto, es de gran importancia estudiar de manera científica este problema que forma parte del ambiente laboral como lo es el estrés laboral y como este podría ser generador de altos índices de ausentismo laboral al interior de la Unidad de Salud, dicha investigación tiene como objetivos conocer las causas del estrés laboral y su relación con el ausentismo laboral; así mismo, se pretende buscar posibles soluciones a dichos problemas, lo que será de gran importancia para la institución ya que los resultados permitirán dar explicaciones del origen, desarrollo, y expresión de la relación de ambas variables y proponer alternativas para disminuir tales problemáticas por lo que contribuirá a mejorar las condiciones laborales y el bienestar personal del trabajador, viéndose beneficiadas también las personas que demandan los servicios de salud.

Durante el desarrollo de la investigación se pretende realizar un trabajo eficiente que sea de beneficio para la institución y al mismo tiempo para los investigadores de la carrera de psicología los cuales podrán obtener bases sólidas en el marco de psicología organizacional que sean de beneficio en la formación de futuros profesionales de la salud mental.

1.3 Objetivos

Objetivo General

Identificar la influencia del estrés laboral en la dimensión emocional en los empleados de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara y su influencia con el ausentismo laboral.

Objetivos Específicos

1. Identificar los factores que originan estrés laboral y sus consecuencias en la dimensión emocional en los empleados de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara.
2. Caracterizar el fenómeno de ausentismo en los empleados de las diferentes divisiones de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara.
3. Establecer las relaciones específicas existentes entre estrés en la dimensión emocional y ausentismo laboral de los empleados de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara.
4. Indagar respecto a la satisfacción y motivación que el empleado posee respecto a su trabajo dentro de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara, Santa Ana.
5. A partir de los resultados obtenidos planificar un Programa de Intervención Psicológica sobre el manejo de estrés laboral para disminuir niveles de

ausentismo en el personal de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar
Santa Bárbara.

Preguntas de Investigación

- 1- ¿Cuáles son los factores que originan el estrés laboral y los efectos que este provoca en la dimensión emocional en los empleados de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara?

- 2- ¿Cuáles son las causas del ausentismo laboral en los empleados de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara?

- 3- ¿Cuáles son las relaciones específicas existentes entre el estrés laboral en la dimensión emocional y el ausentismo en los empleados de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara?

- 4- ¿Cuán satisfecho y motivado se encuentra el empleado que trabaja dentro de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara?

- 5- ¿Qué características debe tener un programa de intervención sobre el manejo del estrés laboral para disminuir los niveles de ausentismo en los empleados de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara?

CAPITULO II

2.0 MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Histórico

Los orígenes del concepto de estrés surgen desde que Selye, H. introdujo en el ámbito de la salud en la década del 20 al 30 el término "*stress*", este se ha convertido en uno de los términos más utilizados por los diferentes profesionales de la salud, y también en el lenguaje coloquial del hombre en su vida cotidiana. Si bien Selye se ha considerado tradicionalmente como "el padre de los estudios de estrés", el mérito de concebir este fenómeno y desarrollar los conocimientos actuales en muy diversas orientaciones, debe ser compartido con muchos otros autores. Recuperado de artículo: (Ecured)

Selye, H. se refirió al estrés como una respuesta general del organismo ante cualquier demanda, o sea, ante cualquier estímulo estresor o situación estresante, en su concepción del Síndrome General de Adaptación. Recuperado de artículo: (Ecured)

Se puede decir que la palabra estrés se usó por primera vez en un sentido no técnico para referirse a las dificultades, luchas, adversidad o aflicción. Robert Hook contribuyó significativamente a un análisis sobre el estrés.

Al mismo tiempo, este autor resalta tres conceptos básicos en su análisis: carga, estrés y tensión.

- a) Carga: Se refiere a las fuerzas externas, como el peso.
- b) Estrés: Es el área de la estructura sobre la que se aplica la carga.

c) Tensión: Es la deformación de la estructura, producida por la conjunción de la carga y del estrés.

En el pasado, el estrés era contemplado como un concepto unidimensional, es decir, como un continuo que oscilaba de bajo a alto.

Hubo dos esfuerzos iniciales por dividir el estrés en tipos, en uno el distinguido fisiólogo Selye H. (1974, pág. 3) sugería dos tipos:

Distrés, referido a dolor, angustia, y eustrés. El primero es un tipo destructivo, ilustrado por la ira y la agresión y se dice que es perjudicial para la salud. El eustrés es el tipo cognitivo, ilustrado por emociones asociadas con la preocupación empática por los demás.

En un segundo esfuerzo por dividir el estrés, se mencionan tres tipos de estrés psicológico: daño/perdida, amenaza y desafío Lazarus (1966). El daño/perdida se vincula con el perjuicio o pérdida que ya se ha producido. La amenaza se relaciona con un daño o pérdida que no se ha producido aún, pero que es posible o probable en un futuro cercano. El desafío consiste en la sensibilidad de que, aunque las dificultades se interponen en el camino del logro, pueden ser superadas con entusiasmo, persistencia y confianza en uno mismo.

En muchos países, la magnitud del problema relacionado con el estrés laboral está en aumento; ante todo el carácter del trabajador ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo que tradicionalmente

requerían fuerza muscular precisan ahora muchas veces un esfuerzo mental debido sobre todo a la informatización del proceso de producción, por otro lado, ha aumentado la intensidad del trabajo. En muchos países, el ritmo de trabajo se ha ido incrementando constantemente y un número menor de trabajadores debe alcanzar los mismos resultados o incluso mayores. Las reorganizaciones, los cambios tecnológicos y la flexibilidad de la producción y de los servicios están a la orden del día tanto en el sector privado como en el público. Muchos trabajadores padecen por esta causa inseguridad.

El estrés laboral está totalmente ligado a la dimensión emocional del ser humano, debido a que por el ambiente en que las personas se encuentran es imposible que las emociones no salgan a flote, ya que estas se enfrentan a diferentes situaciones laborales que perjudican su bienestar emocional como las malas relaciones interpersonales, conflictos en el puesto de trabajo, sobrecarga, horarios, entre otros.

En cuanto a las emociones, para determinar su carácter y sus funciones se debe partir primeramente del hecho de que en los procesos emocionales existe una correlación, una acción recíproca, por una parte entre el desarrollo de los acontecimientos que se producen de acuerdo con las necesidades del individuo, o que se producen en contra de ellas y el desarrollo de su actividad, que está orientada hacia la satisfacción de estas necesidades y, por otra parte, entre el proceso de los orgánicos internos, que abarcan las funciones vitales de las cuales depende la vida del organismo.

Según Rubinstein (1967) en la esfera emocional son extraordinariamente grandes las divergencias individuales. Todas las características de la personalidad, de su carácter o de su intelecto, sus intereses y sus relaciones con respecto a los demás hombres se manifiestan en sus emociones y sentimientos y se reflejan en estos.

Se puede decir que existe una estrecha relación entre estrés laboral y dimensión emocional, ya que el estrés perjudica directamente en las emociones de cada persona. Es importante aclarar que en cada individuo la capacidad de reacción es diferente cuando se enfrentan a situaciones estresantes. Una de las consecuencias que se desprenden a raíz de los dos factores mencionados anteriormente es el ausentismo laboral, que en un principio se manejaba el término "*Absentismo*", pero en esta investigación se manejará como "Ausentismo".

Según el diccionario de la Real Academia de la lengua Española, "Ausentismo" proviene del latín *Absens-entis* Ausente. Se define como la abstención deliberada de asistir al trabajo, como la tendencia a estar ausente.

Según Nova, 1996 citado en (García Lombardía, 2010) el ausentismo procede del vocablo latino *absentis* y se aplicaba a los terratenientes irlandeses que vivían en Inglaterra y abandonaron sus tierras. Con el desarrollo industrial este concepto comenzó a utilizarse para hacer referencia a los trabajadores de las fábricas que se ausentaban de su trabajo.

El ausentismo es un fenómeno característico e inevitable del mundo del trabajo, sin embargo, cuando las conductas de ausencia de los trabajadores exceden ciertos límites considerados “normales” se plantea un problema para la organización, puesto que se dificulta la consecución adecuada de sus objetivos. Además, en función de las causas del ausentismo, éste también puede estar indicando problemas para los trabajadores, en especial los relativos a su salud, que puede resultar perjudicada por causa de su actividad laboral. Al estudiar el ausentismo, se debe partir de la base de que es un fenómeno complejo con múltiples causas y factores relacionados. De hecho, es un comportamiento integrado y relacionado con otras experiencias y conductas laborales y no laborales. Por lo tanto, el estudio del ausentismo es una tarea que se debe afrontar desde diferentes aproximaciones. (Peiró, 2008, pág. 19)

Así como menciona (Dorsch, 1985) el psicólogo organizacional aborda los problemas de capacitación de personal, mejoramiento de las condiciones de trabajo y estudio de los efectos que la automatización produce en el ser humano; la Psicología de la Organización es una rama relativamente joven de la psicología que a comienzos de los años cincuenta se desgajó de la tradicional psicología industrial y la psicología de la empresa; la psicología del trabajo estudia las relaciones complejas y más o menos diferenciadas entre el trabajo humano y sus condiciones psicológicas.

Para el autor Castro Guzmán (1996, pág.41) “El psicólogo industrial y organizacional aborda los problemas de contratación de personal, mejoramiento

de condiciones de trabajo y estudia los efectos que la automatización que tienen en el ser humano.”

La función del psicólogo organizacional a través de los años ha jugado un papel más activo dentro de las organizaciones, trabajando para darle más importancia a la salud mental de los trabajadores y capacitándolos para prevenir cualquier tipo de necesidades laborales como el estrés, que es el que está afectando hoy en día al empleado y a las instituciones mismas. De la misma manera, el psicólogo se encarga de abordar las necesidades existentes dentro de cada institución y de enseñar al personal a sobreponerse a estas y desempeñar las funciones de sus puestos de trabajo para cumplir con los objetivos y metas de la institución donde laboran.

2.2 Antecedentes

Los fenómenos de estrés y ausentismo en el ámbito laboral han sido objeto de estudio tanto a nivel internacional como en nuestro país por la diversidad de incidencias que generan para las personas como para las organizaciones, se detallarán fragmentos de dichos procesos de estos estudios los cuales nos brindarán una breve introducción a dichas temáticas que serán descritas de forma breve a continuación.

En una investigación realizada en el año 2011 por la revista cubana de salud y trabajo, con la temática “Estrés laboral, trabajo emocional y salud en profesionales del área de la rehabilitación”, según dicho artículo el mundo del

trabajo es una parte esencial del ser humano que influye en su salud y en su calidad de vida, tanto de forma positiva como negativa.

Los profesionales de la salud, entre ellos los terapeutas ocupacionales y fisioterapeutas, tienen múltiples exigencias laborales. Este estudio aporta datos de los efectos que puedan darse sobre la salud de estos trabajadores y producir los riesgos ocupacionales a los cuales están expuestos, en especial la tensión en el trabajo y las exigencias emocionales, riesgos que han sido reportados en otros profesionales de la salud, como en el caso de enfermeros y médicos. Su objetivo fue determinar la influencia del estrés laboral y el trabajo emocional sobre la salud auto percibida en un grupo laboral muy poco estudiado en Venezuela como son los terapeutas ocupacionales y fisioterapeutas.

Se trató de un estudio de tipo no experimental, explicativo; con un diseño de investigación transversal. La muestra es no probabilística de tipo intencional y estuvo conformada por 339 profesionales 222 fisioterapeutas y 117 terapeutas ocupacionales, a quienes se les aplicaron los cuestionarios sobre estrés laboral. Los resultados del grupo estudiado presentaron altos niveles de recompensa en su trabajo y niveles promedio de esfuerzo e implicación. En cuanto al trabajo emocional, casi todas sus dimensiones logran predecir la salud; evidenciándose que las exigencias emocionales del trabajo tienen un impacto negativo sobre la salud del grupo de trabajadores.

En su tesis denominada Factores que inciden en el estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Nacional San Rafael, San Salvador, El Salvador, los autores de esta investigación expresan que el estrés es provocado

por diversos factores del medioambiente, los de tipo social, familiar y laboral; entre ellos se pueden nombrar problemas económicos, alto costo de la vida, inseguridad y violencia social, disfunción familiar, problemas conyugales, desempleo, o al contrario demasiada carga laboral, bajos salarios, entre otros. Todo se vuelve un círculo constante contra el individuo y provoca efectos desastrosos, pues es un complot contra su salud. La mayor parte de los empleados de las instituciones gubernamentales y privadas están expuestos a niveles altos de estrés y esto ocasiona fatiga laboral, es decir cansancio ocasionado por el trabajo, entre otros tipos de sintomatología; implícitamente las emociones y las conductas de los trabajadores influyen en su bienestar personal y en el desarrollo de su trabajo.

Siendo esta una investigación realizada en nuestro país con personal de salud para conocer los factores que inciden en el estrés laboral y si estos afectan en el desempeño de las funciones del personal de enfermería del Hospital Nacional San Rafael, dicha investigación se clasifica dentro del estudio Descriptivo, tomando una muestra de 105 personas, la cual comprende personas del sexo femenino y masculino, de edades entre 20 y 56 años, la mayor parte de ellos de profesión auxiliar de enfermería.

Los resultados de esta investigación muestran que los factores estudiados: conflicto de rol, ambigüedad de rol, sobrecarga de rol, fuentes extra organizacionales no influyen en el estrés laboral del personal de enfermería del HNSR. El estrés no siempre tiene consecuencias negativas, en ocasiones representa una buena oportunidad para efectuar nuevos recursos personales, esto ayuda a fortalecer la autoestima de las personas, y las prepara para posibilidades

de éxito en ocasiones futuras. Ya que un mismo hecho no resulta igual de estresante para todas las personas, así mismo las circunstancias o momentos de la vida para el mismo sujeto.

En nuestro país se han llevado a cabo una serie de estudios sobre el fenómeno del estrés en el área laboral, en el año 2004 se realizó una investigación sobre este fenómeno en el área de salud del personal de profesionales de servicio del municipio de Santa Ana, Santa Ana; dicha investigación indica que en el personal las condiciones laborales particularmente en el ámbito de salud generan consecuencias negativas y los efectos suelen ser más críticos. La importancia de analizar el estrés de los profesionales de salud, incluyendo los que ocupan posiciones jerárquicas en las instituciones sanitarias, surge del hecho que el instrumento más importante en el cuidado de la salud de la población son los mismos profesionales.

Es importante tener en cuenta que la influencia de los factores estresantes laborales estará mediatizada por variables personales como: edad, sexo, especialidad, antigüedad en la profesión y jerarquía ocupacional; las cuales influirán tanto sobre el tipo de estresores y el nivel de estrés percibido.

El escenario hospitalario tiene características peculiares que lo vinculan necesariamente con experiencias laborales estresantes. Un factor que cobra relevancia es el de la sobre carga o saturación de trabajo, la mayor exposición de riesgos y accidentes laborales, debido al cansancio y a la fatiga que actúan como

factores precipitantes. El tipo de investigación fue de carácter cuantitativa, ya que permitió medir variables relacionadas con el estrés laboral en los trabajadores de salud; al mismo tiempo, fue de carácter descriptiva ya que especifico propiedades particulares del estrés laboral en los trabajadores.

La muestra fue de 288 empleados seleccionados aleatoriamente entre trabajadores administrativos, médicos y enfermeras. Los resultados obtenidos de la investigación revelaron que existen altos índices de insatisfacción laboral, sobrecarga o saturación de trabajo, exposición a riesgos y contingencias, entre otros; según los trabajadores tanto las condiciones internas como externas son desencadenantes de factores estresores.

Como un efecto desencadenante de altos niveles de estresores en el trabajo surge el fenómeno del ausentismo, dicho fenómeno fue objeto de estudio en el año 2012 en la Universidad De Murcia en la tesis denominada con el tema “El Absentismo Laboral por Incapacidad Temporal derivada de Contingencias Comunes en el periodo 2005-2010”, la autora de la tesis menciona que este trabajo tiene por objetivo analizar el fenómeno del ausentismo laboral mediante la descripción de la Incapacidad Temporal por Contingencia Común y de las variables relacionadas con la misma en la población de trabajadores de una Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social durante el periodo 2005-2010.

Se manifiesta que el ausentismo implica la no asistencia al trabajo de una persona de la que se esperaba que asistiese, con independencia del motivo y la justificación de dicha ausencia. La Incapacidad Temporal por Contingencia Común

puede describirse como una conducta de abandono laboral relacionada con una serie de variables a diferentes niveles.

La muestra está compuesta por los trabajadores adheridos a la mutua en contingencia común que durante los seis años del periodo de estudio (2005-2010) presentaron, al menos, un proceso de baja en dicha contingencia de una duración superior a 15 días.

Los resultados destacan un mayor ausentismo en las mujeres, entre los trabajadores del propio país, en los que tienen un empleo fijo y están contratados como indefinidos o fijos discontinuos; así como en el sector servicios y en las zonas industrializadas. Sin embargo, por otra parte, y al contrario de lo que comúnmente se mantiene, reflejan un mayor índice de ausentismo en trabajadores de edad avanzada, los contratados a jornada parcial y los que tienen menor antigüedad media en sus organizaciones.

En el año 2008 se efectuó un estudio sobre el fenómeno del ausentismo en el área laboral en la Clínica Psicológica de la ciudad de Valencia, España, dicho artículo fue titulado con el nombre de “Una modelación del ausentismo laboral”, según este artículo para la psicología, el sujeto siempre ha sido el actor principal en el que se centra el trabajo terapéutico desde el ámbito que desee verse, clínico, educativo, social y laboral; este último ha retomado fuerza en estos últimos tiempos con nuevas aportaciones a la psicología, además de echar mano de las que ya tienen más tiempo en el campo de la aplicación. En este caso se trabajará en esta área teniendo en cuenta que el trabajo forma parte importante de la vida

de los seres humanos, y estos a su vez aportan en gran medida a la empresa o trabajo del que son parte.

Utilizando un estudio descriptivo; se investigó y comparo los registros y reportes mensuales de ausentismo laboral, en los que se asientan las ausencias, tardanzas, permisos personales, permisos médicos, registros de accidentes de trabajo y licencias médicas así como los reportes de producción y horas extras tanto semanales como mensuales.

Entre los resultados obtenidos en dicha investigación se revelan que los niveles de estrés y cansancio aumentan de acuerdo a las exigencias hechas a los obreros para cumplir metas, el ausentismo laboral en empleados es mayor en temporada alta, son más frecuentes las licencias médicas cuando aumentan las horas extraordinarias de trabajo; también son más frecuentes los accidentes laborales; así también, evidencian que los índices de ausentismo son menores cuando baja la producción y que los empleados que no trabajan con producción directa, presentan menores índices de ausentismo laboral.

2.3 Marco Teórico Conceptual

A continuación se muestra una descripción detallada de lo que abarca el estrés en el ámbito laboral en la dimensión emocional y su relación con el ausentismo en el trabajo. Del mismo modo, se definirán conceptos básicos, características y tipologías de ambas variables.

2.3.1 Definición de Estrés

Para el autor Martínez, C. (2007 pág. 64) “El estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas del organismo ante factores tales como las emociones positivas y negativas, originadas por los sucesos de la vida y el ritmo en que estas se producen.”

Las personas se desenvuelven en diferentes contextos en su vida cotidiana por lo que están expuestas a diversidad de factores que pueden influir en el interés que la persona aplique en la realización de diferentes actividades.

El autor Vernier, A. (1993, pág. 8) menciona que “El *Stress* voz inglesa con que se designa el estado de tensión inhabitual en una persona como resultante de una acción de cualquier índole ya sea brusca o bien continuada, y que suele ser nociva para el organismo.”

El estrés no siempre estará presente sino que será consecuencia de algún acontecimiento que sea amenazante para la persona y que perjudique su bienestar físico y mental. Este se manifiesta mediante una acumulación de factores estresores, los cuales son generados por la combinación del ambiente y los pensamientos negativos a los que puedan dar lugar en determinadas circunstancias, que permiten que la persona sea vulnerable al estrés.

Según el autor Dorch, F. (1985, pág. 760) el *Stress*, que significa esfuerzo, tensión, acentuación, y se emplea en fisiología y psicología con el sentido general de sobrecarga impuesta al individuo, creando un estado de tensión exagerada. El termino *Stress* se utiliza cada vez más para caracterizar la

extrema sobrecarga a la que el hombre actual está sometido: vulnerabilidad nerviosa, agotamiento, propensión a la neurosis como consecuencia de presión psíquica, disgusto, acoso, miedo ante el cumulo de acontecimientos trágicos.

En todo caso se habla de estrés como una respuesta adaptativa, en tanto que es una reacción de defensa del organismo ante una situación o evento al que se le considera como agente estresor. En diversidad de ocasiones este fenómeno es considerado como resultado de la interacción del organismo y medio ambiente; podemos así, considerar que es el resultado de condiciones ambientales del sujeto y que se manifiestan a través de una serie de reacciones y signos específicos. Es decir es la representación de como la persona percibe lo que sucede a su alrededor, y esa percepción la manifestará a través de signos y síntomas ya sean negativos o positivos a su salud.

Para Martínez, C. (2007, pág.65) El estrés es un mecanismo biológico que se produce cuando las personas necesitamos realizar respuestas de emergencia, y por tanto las demandas del medio superan a nuestras capacidades durante un espacio de tiempo prolongado, que supone perder más energía que la que producimos.

Las situaciones con las que los trabajadores se enfrentan a diario son diversas y producen reacciones psicofisiológicas en las personas, provocando un desgaste que no todos saben sobrellevarlo, ya que las exigencias de trabajo varían de acuerdo a cada puesto y de cómo la persona se adapte a estas.

Según el autor Fontana, D. (1992) El estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. El estrés representa aquellos desafíos que nos excitan y nos mantienen alertas sin los cuales, para muchas personas, la vida se volvería monótona y sin sentido. El estrés representa aquellas condiciones bajo las cuales los individuos enfrentan exigencias que no pueden satisfacer física o psicológicamente, y que provocan alguna alteración en uno u otro de estos niveles.

En ocasiones el estrés se convierte en la motivación de una persona, impulsándola a desarrollar habilidades que le permitan el sobreponerse ante una situación estresante. El estrés no es una emoción, sino el proceso por el cual el individuo responde a los sucesos del medio ambiente que le rodea, siendo todo esto percibido en su mundo psicológico como amenazantes o desafiantes; siendo además generador de diferentes emociones y estados de ánimo, por lo que cada persona lo manifiesta de acuerdo a las particularidades de su personalidad.

Según Worchel, S. (1998, pág. 421) El estrés no implica necesariamente que sean sucesos negativos las situaciones positivas también pueden llevar a estrés. Los sucesos que dan origen a estrés se llaman estresores porque son percibidos como amenazantes o desafiantes. El énfasis en la percepción significa que un proceso puede ser estresante para una persona pero no para otra.

Cada persona tiene diferente manera de percibir las situaciones a las que se enfrenta a diario, no sería algo extraño que una persona reaccione de manera negativa y otra de manera positiva ante la misma situación.

Si estas capacidades permiten que la persona a tal exigencia disfrute la estimulación implicada, entonces el estrés es bienvenido y provechoso. Si no lo permiten y la exigencia resulta debilitante, entonces el estrés es molesto y estéril. Existen diversos factores que pueden exigir de diversa forma a la mente y al cuerpo, entonces se determina que no son los acontecimientos los que determinan que las personas se estresen o no, sino las reacciones a ellos, de ahí las capacidades si son suficientemente adecuadas respondemos bien a esos factores, sino lo son, cedemos.

2.3.2 Clasificación del estrés

El estrés puede ser positivo, negativo, acumulativo, traumático, episódico o crónico, y la prolongación de sus causas dependerán de cuan severas sean estas y de su capacidad de recuperación. El estrés puede durar dependiendo de cuánto tiempo la persona se encuentre frente a la situación estresante, es decir, si esta situación que estresa a la persona desaparece, desaparece también todo lo que este ha provocado, por el contrario, existen personas que aunque la situación estresante desaparezca el estrés permanecen en ellas.

Además en esta clasificación, se puede decir, que las emociones se encuentran muy inmersas en el ámbito laboral ya que por ejemplo en el estrés positivo se encuentran emociones positivas que le permiten al trabajador realizar

sus labores de manera adecuada con respecto a las exigencias del puesto, por el contrario en el estrés negativo se encuentran las emociones negativas son estas las que el trabajador presenta cuando se encuentra en su lugar de trabajo y no siente ninguna satisfacción por lo que realiza y se crea un ambiente de trabajo hostil y desagradable.

A continuación se detallan los tipos de estrés mencionados, según el autor Vernier, A. (1993) acerca del estrés positivo y negativo.

- Estrés positivo

El estrés positivo puede ser conocido como eustrés, se refiere cuando la tensión o el esfuerzo que dan lugar al estrés no es excesiva, es decir que no sobrepasa los límites de resistencia y control general del individuo, puede convertirse en una acción beneficiosa en base a la estimulación positiva que producen en las facultades o potencias conjuntas del sujeto afectado.

Según Cruz Roja Salvadoreña (2004, pág. 3), define al estrés positivo como “la capacidad individual de inmovilizar cada recurso del organismo para reaccionar rápida y adecuadamente ante cualquier tipo de situación.”

- Estrés Negativo

El estrés negativo conocido también como distrés, es cuando la tensión o el esfuerzo que dan lugar al estrés superan la capacidad de resistencia general del individuo, se produce en este un desequilibrio o falla

que provoca trastornos físicos, psicológicos e incluso espirituales en el sujeto afectado. (Vernier, A. 1993)

Cabe señalar que existen diferentes tipos de estrés según otros autores, los cuales se detallan a continuación:

- Estrés Acumulativo

Para la Cruz Roja Salvadoreña (2004, pág. 6) este tipo de estrés se origina debido a una acumulación de diversos factores, como una gran carga de trabajo, falta de comunicación, frustración de no poder satisfacer, las necesidades de los beneficiarios. Este tipo de estrés se presenta luego de un tiempo prolongado en que la persona se encuentra expuesta a los factores estresores, hasta llegar al punto de no poder controlarlo más y colapsar.

- Estrés Traumático

Para la Cruz Roja Salvadoreña (2004, pág., 2) Es una reacción a un evento que se sale de lo común, incidente crítico, repentino e inesperado, es decir, se altera la sensación de control de la persona y se percibe que la propia vida está amenazada.

- Estrés Episódico

Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron.

- Estrés Crónico

Sánchez, F. (2011, pág. 19) Define este tipo de estrés como aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras que el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

2.3.3 Fases de Estrés

El fenómeno del estrés es un proceso que distintos autores describen en 3 fases, en donde cada una forma parte esencial cuando se habla del efecto que tendrá en el individuo, estas fases se describen a continuación:

- Fase de Reacción de Alarma

Las reacciones de alarma conforman la primera fase del proceso de estrés frente a la agresión. Durante esta etapa aparecen los síntomas: respiración entrecortada y acelerada, aumento del ritmo cardiaco, aumento de la presión arterial, sensación de tener un nudo en la garganta o en el estómago, ansiedad, angustia.

El cuerpo se moviliza para enfrentarse al estresor, las hormonas adrenales tales como epinefrina y adrenalina son liberadas dentro del torrente sanguíneo, originando un incremento en la tasa cardiaca y respiratoria. Debido a que el mayor esfuerzo del cuerpo es focalizado para la preparación al

enfrentamiento con el estresor, la resistencia del cuerpo se reduce temporalmente y prepara al cuerpo para una acción rápida.

Según Martínez, C. (2007, pág.67) el organismo activa su sistema de respuestas e intenta adaptarse a una nueva demanda. La resistencia del organismo, junto con el rendimiento de la persona, se reducirá probablemente durante un periodo de tiempo. Si el factor estresante continua estando presente y el organismo logra la adaptación da comienzo a una segunda fase.

- Fase de Resistencia

La resistencia es la segunda fase del proceso de adaptación al estrés. Cuando el estado de agresión se prolonga, las reacciones de adaptación provocan que se inicie un proceso de resistencia a dicho estado. Esta etapa, que es una continuación de la primera fase, permite compensar los gastos de energía ocasionados por el estado de estrés y, de este modo, impedir el agotamiento del organismo.

El cuerpo intenta afrontar o adaptarse al estresor, en esta fase este intenta conducir los recursos de emergencia a un nivel más normal, aunque está funcionando a un nivel más alto que el normal. Si el estresor desaparece durante esta fase, el cuerpo retorna a un nivel de funcionamiento normal.

Durante esta etapa, el organismo secreta otras hormonas glucocorticoides que elevan la glucosa al nivel que el organismo necesita para el buen funcionamiento del corazón, del cerebro y de los músculos.

A lo largo de esta etapa, las personas afectadas adoptan conductas diferentes: algunos se preparan para afrontar el estrés, otros siguen viviendo sin preocuparse por solucionar su estado o tratando de evitar situaciones que puedan activarlo.

Para Martínez, C. (2007) el organismo se ha adaptado y desaparecen los signos de la etapa de alarma, los efectos del factor estresante pueden no ponerse en evidencia durante la etapa de resistencia. Sin embargo, el organismo debe consumir energía más de lo normal para enfrentarse a esta etapa.

- Fase de Agotamiento

Cuando se presenta un cuadro constante y severo de estrés, el organismo pierde su capacidad de respuesta y se agota. El estado de estrés es tan intenso que la persona afectada ya no puede afrontar las agresiones. El organismo se colapsa y ya no puede defenderse de las situaciones de agresión, las reservas psíquicas y biológicas se agotan. Durante esta fase, es probable que la persona afectada desarrolle algunas patologías que provoquen que el organismo pierda su capacidad de activación.

Para Worchel, S. (1998, pág.68) el cuerpo pierde la habilidad para afrontar y podría sobrevenir la muerte. Es en este punto donde el cuerpo comienza a agotarse y reaparecen muchos de los síntomas de la reacción de alarma. Si el

estrés es extremo y el estresor no se retira inmediatamente la persona puede sufrir un colapso y morir.

Según Martínez, C. (2007, pág.67) las consecuencias psicológicas de la expresión prolongada al estrés originado en cualquier fuente fueron denominadas por Selye como “enfermedades de adaptación”. En las personas, estas enfermedades incluyen úlceras, hipertensión, enfermedades cardíacas, dolores de cabeza y otros desordenes relacionado al estrés.

2.3.4 Manifestaciones del estrés

Existen diferentes manifestaciones en el individuo tanto en el aspecto físico y psicológico, los síntomas comunes de la persona con estrés son:

- Dificultades para conciliar el sueño.
- Mal humor e irritabilidad.
- Sentimiento habitual de fatiga.
- Pérdida de apetito o por el contrario ansia excesiva de comer.
- Dolores de cabeza.
- Acides y dolor estomacal.
- Diarreas.
- Aumento del consumo del tabaco y alcohol.

Existe una diversidad de manifestaciones según el tipo de estrés que se presenta en la persona los cuales se mencionan a continuación:

Manifestaciones de estrés positivo:

- Alto nivel de energía.
- Gusto y entusiasmo por el trabajo.
- Claridad mental y buen nivel de concentración.
- Trabajo productivo.

- Capacidad de generar soluciones alternativas.
- Percepción clara.

Manifestaciones de estrés negativo:

- Irritabilidad.
- Ansiedad.
- Falta de entusiasmo.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Confusión.
- Agotamiento.

Manifestaciones de estrés acumulativo:

- Cansancio excesivo.
- Cefaleas.
- Dolores abdominales y de espalda.
- Trastornos del sueño.
- Modificaciones del apetito.
- Ansiedad.
- Frustración.
- Cambios de humor.
- Pesimismo excesivo.
- Irritabilidad.
- Apatía.
- Olvidos frecuentes.
- Escasa concentración.
- Falta de eficacia en el trabajo.
- Pérdida de motivación.

Manifestaciones de estrés traumático:

- Fuerte reacción emocional o indiferencia.

- Confusión.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Fatiga.
- Dificultad para dormir.

Manifestaciones de estrés episódico:

- Agitación prolongada.
- Dolores de cabeza.
- Hipertensión.
- Enfermedades cardíacas.
- Ansiedad.
- Tensión.
- Hostilidad.

Manifestaciones de estrés crónico:

- Alteraciones del sueño como pesadilla, insomnio o exceso de sueño.
- La presión arterial, el azúcar, el peso y el colesterol están por encima de los niveles normales.
- Pérdida de memoria.
- Dolores abdominales frecuentes.
- Migraña.
- Contracturas musculares.
- Defensas bajas.
- Cambios de ánimo.
- Depresión.
- Pérdida del deseo sexual.

2.3.5 Tipos de personas susceptibles al estrés

Las personas vulnerables a factores estresantes se puntualizan de la siguiente manera:

- Sujetos receptores de estrés.
- Individuos generadores de estrés.
- Sujetos retentivos de estrés.
- Individuos expansivos de estrés.
- Sujetos con un bajo umbral de frustración, la cual los evoluciona con facilidad hacia el estrés.
- Personas vulnerables desde un punto de vista biológico, psicológico y social.
- Sujetos con pocas habilidades y recursos, los cual les hace sentir diferentes por disminución con relación a los demás como modelos.
- Sujetos acomplejados y tímidos.
- Sujetos excesivamente expansivos.
- Personas depresivas y pesimistas, tanto de base reactiva como constitucional.
- Individuos con afecciones cardiacas, tiroideas, asmáticas y alérgicas, insomnes, jaquecas y con pequeñas amnesias.
- Sujetos con muy alto y veloz sentimiento de logro y consecución.
- Personas excesivamente responsabilizadas con tendencia a la culpabilidad.
- Individuos con inclinación de asumir las obligaciones de las demás como propias.
- Sujetos por cualquier razón se hayan expuestos a situaciones prolongadas de inseguridad.

Esta tipología abarca a gran variedad de personas, por lo que se podría pensar que prácticamente todo el mundo es susceptible a padecer estrés.

2.3.6 Eustrés versus Distrés

En el ambiente de trabajo las situaciones de estrés son inevitables aunque no siempre tienen las mismas consecuencias. Existen dos tipos que pueden afectar a las personas tanto en su vida personal como laboral: el estrés positivo y

el estrés negativo; ambos tipos son una reacción o una respuesta por parte de las personas hacia un entorno muy demandante. Aunque el término estrés se asocia generalmente a grandes acontecimientos lo cierto es que a diario se pueden producir pequeñas situaciones que causan este síntoma, como las relaciones sociales, los contratiempos inesperados, fallas en la comunicación, el ritmo de vida que la persona lleve, entre otros.

Cuando se produce una situación de presión en el trabajo el estrés puede ser un estímulo positivo que incita a resolver el problema eficazmente manteniendo alerta y activo al individuo. El problema surge cuando las personas no afrontan adecuadamente un inconveniente y terminan desbordados por la situación que se les presenta, es decir, el acontecimiento que surge sale de su control, afectando la capacidad de reacción que la persona pueda tener, percibiendo así la solución final como algo difícil de alcanzar, es aquí donde se produce un estado de estrés negativo que puede manifestarse de diferentes maneras llegando a afectar la salud.

2.4 Estrés Laboral

2.4.1 Definiciones

La Organización Internacional del Trabajo se refiere al estrés en estos términos: esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, se resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

El estrés laboral perjudica directamente a las organizaciones, y la amenaza que implica este padecimiento en los empleados cuando se ven afectados por este, por ello se considera que el estrés laboral es inevitable que se de en este tipo de contextos y que puede ser influenciado por el tipo de trabajo que ejerce el empleado en dicha organización.

Dorch, F. (1985, pág.247) “Es un agotamiento nervioso por el trabajo, que suele determinarse y medirse, si bien de modo insuficiente, como función de gasto energético: conjunto de trabajo muscular realizado, grado de esfuerzo estático y grado de fatiga.”

El estrés laboral es perjudicial para el bienestar físico y mental de la persona además provoca un desgaste en la dimensión emocional del trabajador y esto se ve reflejado en sus labores, una vez dañada las emociones se daña también el estado de ánimo del trabajador, por lo que este siente desagradable sus labores y el clima donde se desenvuelve.

Dorch, F. et al., (1985) menciona que “El estrés en el trabajo es la reacción emocional y psicofisiológica ante los aspectos desagradables y nocivos de la tarea, del entorno laboral y de la organización del trabajo.”

Cuando existe estrés laboral de manera negativa se puede decir que la persona no desempeñará sus funciones como la organización lo exige debido a que su funcionamiento se verá deteriorado por lo cual será reflejado en el clima laboral y no será de satisfacción para ambos. Las emociones están íntimamente relacionadas al ámbito laboral, si el empleado asume el estrés laboral como un

reto positivo el clima laboral cambiara debido a la capacidad de competencia que representa la persona en la organización.

El estrés laboral se puede definir en general como un estado de atención personal o displacer. Puede distinguirse de las causas o antecedentes del estrés que se denominan estresores.

Un estresor general, para Morán González X., Monterrosa Linares, M. (2004, pág.12) es la ausencia objetiva o subjetiva de adecuación entre los recursos personales y la demanda laboral. Algunos utilizan el término estresor para referirse a un estímulo que provoca una respuesta de estrés en el profesional; así los estresantes pueden ser de dos tipos:

1. Psicosociales: son aquellos que pueden generar estrés por el significado que la persona le asigna.
2. Biogenéticas: son situaciones que pasan a ser estresores por su capacidad de producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos, que automáticamente disparan la respuesta de estrés.

Según el autor Buendía (1998, pág. Introducción) menciona que “El estrés laboral, como estado subjetivo podría también distinguirse de sus potenciales consecuencias, tales como una pobre salud mental y física o un rendimiento laboral bajo.”

Según la Comunidad Europea en 1997 citado en (Morán Gonzalez, 2004, pág. 12) define el estrés laboral como: la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse a presiones

internas y externas. Entonces el estrés aparece cuando se presenta un ajuste en el individuo, el puesto de trabajo y la propia organización.

El tipo de estrés producido por una situación o estímulos perturbadores que afectan directamente a un puesto de trabajo, desencadena en el individuo un desequilibrio psicofisiológico que se manifiesta a través de una serie de signos y síntomas expresados por este.

2.4.2 Estresores Laborales

- Características del Estresor:

Existen factores que se clasifican como estresores según Sandin (2008) sobre el aspecto central en el concepto de estrés necesariamente debe girar en torno al concepto de estresor. Un estresor, que en definitiva constituye la base del estrés, podría definirse en términos de condiciones de amenaza, demanda, desafío o pérdida, que ponen en peligro la integridad funcional del organismo.

La cualificación de estresor no requiere que el organismo responda conscientemente; el estresor puede afectar al organismo por su mera presencia, sin necesidad de activar respuestas de afrontamiento específicas. Este autor ha subrayado algunas características definitorias del estresor; las cinco más relevantes son las siguientes:

- 1) El estresor debe implicar amenaza, demanda o constreñimiento estructural, este componente se refiere a estas tres condiciones básicas del estresor que pueden ser llamadas como opresiones estructurales. Los términos de amenaza y demanda son utilizados con frecuencia en psicología para

definir el estresor. El término de constreñimiento estructural es esencial para entender que los estresores nacen y se imbrican en contextos de una estructura social.

- 2) El estresor constituye una fuerza con capacidad de alterar la integridad del organismo si sobrepasa el límite de elasticidad de dicho organismo, esta característica que define el estresor enfatiza que éste es una fuerza que podría desafiar la integridad del organismo si esta sobrepasa el límite de elasticidad actual del mismo. El concepto de límite de elasticidad del organismo es esencial en este componente, e indicaría que un mismo agente puede ser estresor para un organismo y no serlo para otro. Un enfoque más apropiado debería basarse en el concepto de resistencia o resiliencia. El concepto de “resistencia” incluye los factores protectores y los factores de recursos. Un factor protector es aquél que amortigua el impacto del estrés bajo condiciones de alto riesgo, pero carece de efecto en condiciones de bajo riesgo. Un factor de recurso; sin embargo, produce siempre un efecto beneficioso, tanto en condiciones de alto riesgo como de bajo riesgo. La resistencia, entendida en estos términos, explicaría por qué, bajo los mismos agentes estresantes o patógenos del medio, unas personas enferman y otras permanecen sanas.

El concepto de resiliencia se entiende como la capacidad de superar los sucesos adversos, y ser capaz de tener un desarrollo exitoso a pesar de circunstancias muy adversas. Este concepto es aún un término excesivamente ambiguo que precisa una mayor especificación, tanto conceptual como operacional, pues se ha asociado a conceptos tan

diversos como los siguientes: competencia, que se entiende como la efectividad de las acciones, autoestima, autoeficacia, dureza, capacidad de recuperación, habilidades cognitivas, esperanza, habilidades de autorregulación, y sociabilidad.

- 3) El estresor requiere ser resuelto, ya que de mantenerse indefinidamente, produciría daño en el individuo/organismo, esta característica del estresor indica que es algo “problemático” que requiere resolución y que no puede existir indefinidamente sin producir daño. Aquí, el aspecto fundamental es el que el estresor debe definir una situación que necesita ser resuelta. No quiere esto decir que la situación se resolverá, sino únicamente que dicha solución constituye siempre un beneficio. Este requisito de que la resolución representa un beneficio, quiere decir que la reducción de la fuerza ejercida por el estresor es, en sí misma, beneficiosa para el organismo. Por tanto, en este punto el problema no está tanto en la respuesta como en el estímulo.
- 4) Ser consciente del daño potencial del estresor no es una condición necesaria para que dicho estresor posea consecuencias negativas, el estresor no precisa ser definido en términos de que el individuo sea consciente de su existencia. La condición de que el individuo debe ser necesariamente consciente de la naturaleza del estímulo, es inapropiada, ya que si adoptamos este requisito, quedarían muchos estresores fuera del ámbito, es decir sucesos más cotidianos, crónicos o monótonos, que pueden resultar menos visibles. Estos estresores pueden ocurrir habitualmente fuera de nuestra conciencia y no ser catalogados por el

individuo como “problemas”; y sin embargo, pueden afectar al organismo tanto como otros estresores más visibles e impactantes.

5) Un estresor puede serlo tanto porque induzca excesiva demanda como por el contrario, en esta última característica indica que el estresor es posible que ocurra tanto por asociarse a un grado de demanda muy alto como muy bajo. Este aspecto, sugiere que tan dañino como la presencia de estrés puede ser la ausencia de éste. La ausencia de estimulación, o la muy baja estimulación, es una condición que se ha asociado tanto clínica como experimentalmente a la existencia de estrés.

○ Estresores del entorno físico

Pueden distinguirse de las causas o antecedentes del estrés que denominan un estresor general. La ausencia objetiva o subjetiva de adecuación entre los recursos personales y la demanda laboral. El estrés laboral como un estado subjetivo podría distinguirse de sus potenciales consecuencias como pobre salud mental y física con un rendimiento laboral bajo. A continuación los principales determinantes del estrés laboral: (Buendía, 1998)

- Contenido del trabajo.
 - Ritmo de la máquina.
 - Infrautilización de las capacidades.
 - Sobreutilización de las capacidades.
 - Sobrecarga cuantitativa.
 - Baja participación en las decisiones laborales.
 - Monotonía.
- Estructura y política Organizacional

- El rol de la ambigüedad.
- Rol conflictivo.
- Trabajo compartido.
- Supervisión directiva.
- Salario inadecuado.
- Ambiente laboral
- Ruido.
- Contaminación.
- Temperatura.
- Escasa seguridad.
- Estresores a nivel individual
 - Sobrecarga del trabajo.
 - Conflicto de roles.
 - Discrepancia con las metas de la carrera laboral.
 - Ambigüedad de roles.
- Estresores a nivel grupal
 - Falta de cohesión grupal.
 - Conflictos intragrupal.
 - Conflictos intergrupales.
 - Apoyo inadecuado del grupo.

La falta de apoyo por parte del grupo o sus miembros, pueden en su máxima gravedad hacer caer una organización, en esta situación se genera un alto grado de inseguridad y ausentismo; como manera de abandonar el conflicto. La persona, al sentirse incapaz de solucionar los factores que le producen estrés llega al agotamiento físico, mental y emocional, afectando así su rendimiento laboral, siendo esto una causa que también origina estrés, ya que la persona al ser consciente de la situación laboral en que se encuentra podría no sentirse cómoda y buscar cambiarla, pero si las particularidades de su personalidad no le

permiten enfrentar los factores estresores, esto se volvería una tarea difícil, por lo que en lugar de mejorar su condición vendría a abonar más estrés a su vida.

2.4.3 Consecuencias del Estrés Laboral

Si las situaciones de estrés se presentan en forma frecuente e intensa en el ambiente del individuo, afectaran así de manera directa a este. La manifestación del estrés varía de acuerdo a la persona y puede implicar consecuencias médicas, psicológicas y conductuales; el impacto de situaciones estresantes sobre el bienestar físico y mental del individuo puede ser substancial o extremo como es el caso del suicidio o arritmias cardíacas. Los cambios conductuales que pueden presentarse por el aumento de los niveles de estrés, abarcan estados de nerviosismos, decaimiento corporal, tensión física y problemas cardíacos.

El autor Franco Iraheta (2005) se refiere a que el estrés laboral una vez presente en la persona en el ambiente de las diferentes áreas de una organización, tendrá consecuencias que afectarán negativamente a la misma. Además establece dos tipos de consecuencias:

- Directas:
 - Ausentismo laboral.
 - Tardanzas.
 - Retraso en el trabajo.
 - Rotación de personal.
 - Poca membresía y participación.

- Indirectas: En la relación a la ejecución del trabajo los aspectos organizacionales más afectados son los siguientes:

- Cantidad de la productividad.
- Calidad de la productividad.
- Accidentes.
- Equipos, maquinarias averiadas y demoras en su reparación.
- Desperdicio o sobre-utilización de la iniciativa y la creatividad.

Cabe mencionar que una de las consecuencias más graves a la que la persona puede llegar a causa del estrés es el *burnout*, que hace referencia a un síndrome que se desarrolla en periodos prolongados como respuesta a vivencias periódicas de estrés. El *burnout* incluye algunas sintomatologías del estrés pero conservando sus propias manifestaciones características; se orienta a un funcionamiento deficiente y crónico padecido por algunas personas que se encuentran en el medio laboral.

Según (Gonzalez, 2011) no todo estrés laboral se transforma en *burnout*. Esto ocurre cuando las condiciones tensionantes dentro del trabajo se prolongan en el tiempo y no son atendidas. Por lo tanto, si la institución laboral lograra tener bajo control los estresores que afectan a sus empleados podrían estar libres de desarrollar *burnout*. Este término se utiliza para describir la pérdida de entusiasmo, acompañada de diversos síntomas psíquicos, desgaste motivacional y síntomas físicos como la fatiga, el insomnio, el dolor de cabeza, las preocupaciones excesivas y los diversos desordenes gastrointestinales.

Existen cuatro fases antes de adquirir el síndrome propuestas por Jerry Edelwich y Archie Brodsky (1980):

1. Entusiasmo: al principio el trabajador se muestra ilusionado por el trabajo, en el cual gasta muchas energías y no se protege de la desilusión.

2. Estancamiento: luego el trabajador observa que no se cumplen sus expectativas.
3. Frustración: cuando se acumulan los fracasos laborales, el trabajador experimenta un sentimiento constante de frustración que lo vuelve inactivo.
4. Apatía: como consecuencia de las constantes frustraciones se da una ausencia de sentimientos positivos.

2.4.4 La unidad del estrés y de la emoción

La forma en que las personas aprecian situaciones y acontecimientos estresantes influyen sobre sus emociones. Si un individuo percibe de forma amenazante las demandas que conforma una situación de estrés tenderá a mostrar respuestas emocionales de irritación, decepción, rabia o impotencia con sus consiguientes efectos negativos. Además, si estas situaciones se mantienen durante largo tiempo o se repiten con frecuencia, afectarán el bienestar y la salud. A su vez, esas emociones empeorarán la percepción de situaciones parecidas en ocasiones posteriores. (McGowan, 2006, pág. 26)

Por otra parte, si la persona percibe esa situación estresante como una oportunidad de desarrollo, aun con algunos costes, el tipo de emociones que pondrán en juego tendrán un carácter más positivo. Muy probablemente serán estados emocionales de esperanza, sentimientos de auto eficacia, implicación, entusiasmo y las respuestas efectivas también serán de tono positivo. (Peiró Silla, 2009, pág. 27)

Uno de los dilemas al escribir sobre el estrés es la interdependencia de este tema con el campo de la emoción. Si hay estrés también están presentes las emociones, y aunque no en todos los casos, muchas veces también existe relación a la inversa. Es decir, cuando las emociones están presentes, incluso aquellas de tono positivo, a menudo también se produce estrés, aunque no siempre.

El estrés fue inicialmente considerado como un problema práctico y la emoción fue tratada como un enigma científico básico de la vida humana, que debía ser comprendido por su valor en sí mismo. Sin embargo, en la actualidad se reconoce la importancia práctica de las emociones para nuestro bienestar psicológico y físico, y para el funcionamiento social. (Lazarus, 2000, págs. 46-47)

Según el autor Davidoff, L. (1997) las emociones normales son incontrolables, no es fácil inducir las ni hacer que desaparezcan voluntariamente; además, las emociones parecen dirigir la conducta, las emociones no obligan a una persona a comportarse en determinadas formas; más bien incrementan temporalmente nuestro nivel de excitación, de irritabilidad. La conducta provocada por las emociones frecuentemente parece irracional y desordenada.

Dependiendo de la situación que desencadena la emoción y las características individuales de la persona, ya sean estas emociones positivas o negativas, así será la manera en que el individuo controlará dichas emociones.

Las emociones se representan a través de los estados de ánimo, generando efectos psicofisiológicos negativos y positivos, los cuales repercuten en

el ambiente y desempeño laboral de las personas. Existen dos tipos de emociones las cuales son frecuentes en el ámbito laboral, dichas emociones pueden perjudicar o beneficiar tanto a la organización como a la persona. Dentro de las emociones positivas que se manifiestan con mayor frecuencia se encuentran: felicidad, satisfacción y serenidad; además, las emociones negativas que se exteriorizan con frecuencia son: enojo, agresividad, egoísmo, ansiedad y frustración.

2.4.5 Las emociones en el trabajo

Las emociones en el trabajo son consecuencia de las disposiciones afectivas y estados de ánimo del individuo; los eventos laborales originarán emociones que tendrán una influencia directa sobre las conductas y las actitudes laborales. Por tanto, las emociones juegan un papel mediador entre los eventos y las actitudes, y las conductas de los individuos en el trabajo.

Las emociones son utilizadas por las instituciones para reafirmar el carácter imperativo de las normas organizacionales, y se fomentan durante el proceso de socialización. En estos casos, la organización transmite al individuo cómo se debe sentir cuando realiza determinadas conductas, o ante la presencia de otros. La anticipación de vergüenza o culpa por la ocurrencia de determinados acontecimientos fruto de la conducta individual lleva al individuo a acatar la norma.

Por lo tanto el autor plantea que las emociones en el trabajo están sujetas a las normas específicas de cada organización. Estas normas originan creencias

sobre los estados emocionales, un vocabulario para discutirlos, y un conjunto de atribuciones socialmente aceptables para los estados emocionales. En determinadas situaciones se permite expresar ciertas emociones, pero no en otras; estos factores son desencadenantes de estrés, de esto surge la importancia de modificar esas normas a favor de los trabajadores y minimizar los efectos que causan en ellos. (Gil-Monte 2006, pág.116)

2.5 Ausentismo Laboral

2.5.1 Concepto

Cuando el individuo está inmerso en actividades de tipo laboral está expuesto a diversidad de factores que van a generar estrés por múltiples causas, dicho fenómeno tiene repercusiones psicofisiológicas a nivel individual; pero, al mismo tiempo genera efectos en la organización, dentro de los variados efectos uno de los que se vuelve frecuente es el del ausentismo laboral, por lo que a continuación se presentan algunos conceptos de dicho fenómeno.

La Organización Internacional del Trabajo define el ausentismo laboral como la no asistencia por parte de un empleado por el que se pensaba que iba asistir, quedando excluidos los periodos vacacionales y las huelgas; y el ausentismo laboral por causa médica, como el periodo de baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión.

Conociendo de una manera general de que se trata el término de ausentismo laboral es importante estudiar también el punto de vista de distintos autores que

aportaron al respecto y dieron a conocer a través de su experiencia y conocimiento dichos aportes.

Para Malaquer, 1977 citado en (García Lombardía, 2010) “el ausentismo, tal como lo entendemos hoy en día, es un problema sociológico inherente al desarrollo industrial y económico, estando directamente vinculado a la actitud del individuo y de la sociedad ante el trabajo.”

Para toda organización por pequeña o grande que sea el fenómeno de ausentismo laboral en los empleados es un problema que con el pasar de los años se ha tornado en una seria dificultad para el logro de objetivos y metas, ya que perjudica la eficacia y eficiencia de la actividad laboral. De ahí la capacidad que tenga la persona para afrontar de manera adecuada los factores estresores, esto se vuelve indispensable para mantener un clima organizacional saludable.

El Ausentismo laboral hace referencia según Galindo (2008) a la “abstracción deliberada de acudir al lugar de trabajo y a la costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes ajenos al puesto; incumplimiento así mismo, las horas establecidas en el contrato laboral.” Otros autores definen el ausentismo laboral de otra manera:

Según Nova, 1996 citado en (García Lombardía, 2010) este fenómeno tiene impacto en las organizaciones: dificulta el logro de los objetivos, reduce la productividad y la competitividad y deteriora el clima laboral, sobre el trabajador: puede generar problemas con los compañeros y reducir sus

percepciones económicas y sobre la sociedad puede suponer: disminución de los ingresos en la seguridad social, deficiencias en los servicios, etc.

Se ha distinguido en las definiciones anteriores que ausentismo laboral es cuando el empleado no asiste a su trabajo y cuando este asiste pero abandona las funciones asignadas; esto contribuye a que exista un elevado índice de ausentismo laboral que puede afectar la productividad de una institución, provocando serios problemas organizativos. En cualquier organización las cifras de ausentismo laboral que superan los márgenes normales, tienen un impacto directo en su eficacia y eficiencia.

También es posible que se dé el caso de que cuando el empleado ha estado ausente y ha habido incumplimiento de labores, sea de beneficio para la organización si este decide por cuenta propia no presentarse a laboral como el apartado siguiente lo menciona:

Aunque la mayoría de ausencias repercuten negativamente en la organización, hay situaciones concebibles en que la organización se beneficie de que un trabajador decida por voluntad propia no presentarse a laborar ya que se evita un ambiente de hostilidad por parte del empleado que está padeciendo de estrés laboral. (Robbins, 2003)

Habiendo ya descrito el termino de ausentismo laboral, ahora se entenderá este como el incumplimiento por parte del trabajador de la jornada diaria que desempeña, bien por retrasar su incorporación o por adelantar su salida diaria, bien por no acudir al trabajo en una jornada completa o varias. También se

entenderá por ausentismo laboral cuando un trabajador se presente a su trabajo, pero no cumpla con las exigencias de su puesto.

El ausentismo laboral con el paso de los años ha venido a ser un problema más evidente, debido a que una diversidad de factores han afectado directamente a la organización ocasionando pérdida económica, tiempo en búsqueda de personas que cubran los puestos de trabajo, reduce la productividad, el clima organizacional se ve afectado y la recurrencia de esta problemática puede llevar a la organización a fracasar. En numerosas organizaciones no existe por parte de la administración de recursos humanos un plan para contrarrestar los índices de ausentismo, es ahí donde los efectos se vuelven recurrentes y perjudiciales.

2.5.2 Tipos de Ausentismo Laboral

Según (Galindo, 2008) existen tres tipos de ausentismo, los cuales se mencionan a continuación:

- Ausentismo previsible y justificado:

Este se puede prever y controlar fácilmente antes de que se produzca, permitiendo una planificación adecuada de sustitución del puesto de trabajo y un menor trastorno organizativo. Como ejemplos la incapacidad laboral temporal, permisos pactados, etc.

- Ausentismo no previsible e injustificado:

Abandono del puesto de trabajo sin autorización de la organización. Se menciona como ejemplo retrasos, el salir a fumar, recados, cuidados de los niños o personas mayores, etc.

- Ausentismo presencial:

Consiste en acudir al trabajo pero dedicando una parte de la jornada a actividades que no guardan relación con las tareas propias del puesto que se ocupa. Como ejemplo el leer el periódico, llamadas a familiares y amigos, usar internet y correo electrónico con fines personales, etc.

2.5.3 Análisis de las causas

El análisis de las causas del ausentismo laboral está muy ligado, como es lógico, a la definición del mismo. Si partimos de una concepción restringida del fenómeno como la propuesta por Ribaya, 2008 citado en (Morán González 2004) las causas del ausentismo a considerar son las siguientes:

1. Ausentismo legal o involuntario: se caracteriza por ser un coste para la organización y porque el trabajador, en tales circunstancias, continúa percibiendo su remuneración. Es lo que se denomina ausentismo retribuido y comprende los siguientes apartados:
 - Accidente de Trabajo o Enfermedad Profesional.
 - Enfermedad o Accidentes de origen común.
 - Enfermedad relacionada con el trabajo.
 - Licencias de Maternidad
2. Ausentismo personal o voluntario: se caracteriza por ser un coste de oportunidad para la organización y porque el trabajador, en tales circunstancias, no continúa percibiendo su remuneración. Es lo que se podría denominar ausentismo no retribuido y comprende los siguientes apartados:

- Permisos Particulares
- Ausencias no Autorizadas
- Conflictos laborales

El ausentismo laboral da lugar a ciertas condiciones que entorpecen el funcionamiento adecuado de las organizaciones, obligándolas, por ejemplo, a contratar más personal del estrictamente necesario, impidiendo una utilización racional de los equipos, desorganizando el programa de producción, todo lo anterior incide en la productividad, la competitividad y el nivel de empleo. También decae la moral de la fuerza laboral, aumenta el desperdicio, rebaja la calidad de los productos y obra el efecto de distribuir inequitativamente periodos de descanso entre los trabajadores, lo cual redundará aún más en la productividad y disminuye los beneficios que la organización pueda obtener en un adecuado programa de salud ocupacional que haga una intervención integral del ausentismo.

2.5.4 Caracterización de Ausentismo Laboral

Desde el punto de vista práctico, el ausentismo laboral puede definirse como la pérdida temporal de horas o días de trabajo, independiente de las causas que lo originen:

- Ausencia: Es el período no previsto de tiempo perdido.
- Ausente: Es el trabajador que no concurre a su labor.
- Ausentista: Es el trabajador que presenta repetidos episodios de ausencia.

Se define como tal a la persona que presenta un número de episodios de ausencia superior a la mediana. (Cuevas Duarte, 2011, pág. 12)

La organización es siempre perjudicada, ya que le acarrearán consecuencias de pérdida, ya sea de tiempo o económicas y en algún momento será de pérdida también para el empleado ya que su ausencia lo puede llevar a un despido por parte de la organización a la que ha dejado de asistir y mientras se busca a la persona idónea para el puesto se sobrecarga el trabajo de sus compañeros.

2.5.5 Factores negativos del ausentismo en el empleado

Existen factores negativos en toda organización como consecuencia de ausentismo laboral los cuales se detallarán a continuación:

- Reducción de los ingresos familiares.
- Progreso a indisciplina.
- Aumento de la carga de trabajo de los compañeros, sin beneficio económico.
- Puede originar accidentes cuando los sustitutos no están familiarizados con el puesto de trabajo o con la tecnología empleada.
- Es fuente de conflictos. Cuevas Duarte (2011). Recuperado en artículo: (Caracterización del ausentismo laboral en un centro médico de I nivel)

El ausentismo laboral no solo afecta a la organización, sino, también afecta al empleado, tanto al que se ausenta como al que cumple con las obligaciones asignadas de su puesto. Es aquí donde se ven reflejadas las consecuencias detalladas anteriormente en los empleados, y puede llegar hasta un despido por parte de la organización como se mencionó anteriormente.

2.6 Relación entre Estrés y Ausentismo laboral

El estrés laboral está relacionado con pensamientos, emociones, conductas y los factores sociales que desempeñan un papel significativo de la actividad humana dentro de una sociedad que exige y demanda cada día de personas idóneas y capacitadas para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, emocional y social que se les presente dentro de su área de trabajo.

Ha llegado a ser preocupante ver como las personas de hoy en día se han ido adentrando cada día más en un gran número de obligaciones que con el tiempo se tornan imposibles de controlar y las llevan a un estado de estrés. A estas situaciones o experiencias las conocemos como estresores los cuales afectan a la persona de una manera muy particular ya que ponen en desequilibrio su estado mental, emocional y físico.

Son muchas las organizaciones que están siendo afectadas por un alto índice de ausentismo laboral, lo que origina costos elevados y baja productividad. Son variadas y complejas las causas que promueven estas situaciones. Es importante conocer cada una de estas causas pues las personas que se ven envueltas en este tipo de fenómeno sobre estrés se les hace difícil tener un buen desenvolvimiento en su área de trabajo haciendo que la misma se torne pesada tanto para la persona que la sufre como para las personas que lo rodean.

El estrés y el ausentismo laboral son conocidos como dos de los factores que influyen negativamente en el proceso de producción o atención al cliente. Durante años las organizaciones se han preocupado por esta situación dictando una serie de normas orientadas a mejorarlas. Toda organización debe mantener

bajo el nivel de estrés y el ausentismo laboral dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda de que la organización no puede llegar a sus metas si la gente sufre enfermedades, no está a gusto en su lugar de trabajo y por ende no va a trabajar.

Las personas menos susceptibles al estrés cuentan con un grado de bienestar, tanto en el área personal como en la laboral, ya que una persona infeliz o con problema familiares ve disminuida su capacidad de rendir en su trabajo. Por eso un elevado nivel de estrés y ausentismo laboral puede contribuir a reducir la productividad de una organización, provocar problemas organizativos y gerenciales, altos costos, ya que hay que cubrir el puesto de la persona ausente o su ausencia puede provocar la mala ejecución de las actividades, debido a que cada individuo forma parte de una sistema. Por lo que se resume, que a un mayor nivel de estrés la persona puede experimentar cambios en sus estados de ánimo, y esto podría generar altos índices de ausentismo.

2.7 Satisfacción y Motivación Laboral

Es importante mencionar otros dos aspectos que están íntimamente relacionados a las dos variables de investigación los cuales son: Satisfacción y Motivación Laboral. La satisfacción se puede definir como la actitud general de la persona hacia su trabajo; el trabajo que las personas desempeñan no solamente se limita a las actividades que realizan, ya que estas requieren de una interacción con los colegas y jefes próximos, cumplir con los reglamentos de la institución así como con sus políticas, cumplir con estándares de desempeño y sobrevivir a las condiciones de trabajo. Esto quiere decir que la evaluación de la satisfacción de

un empleado es sumamente complicada de un número de elementos del trabajo. Puede decirse también que la satisfacción es la actitud del trabajador frente a su trabajo, y dicha actitud se basa en las creencias y valores de cada persona.

Es sumamente importante tener en cuenta las fuentes que producen insatisfacción laboral para eliminarlas; cada persona puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la institución donde labora e influir en el enlentecimiento del crecimiento y desarrollo institucional. Es por eso la necesidad de preocuparse por el tema de satisfacción laboral.

En lo que respecta a motivación laboral, se puede decir que es un medio que moviliza, orienta y regula la actuación de un individuo, con la finalidad de satisfacer sus creencias generadas con el fin de estimular la actuación del mismo y alcanzar las metas; es el factor base emocional para el ser humano y para cualquier profesional, ya que estar motivado indica realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin sobreesfuerzo adicional.

La motivación es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia el logro de las metas planteadas. La motivación humana es uno de los aspectos básicos de la personalidad y para diferentes autores el centro de su estructura.

La motivación vista desde el ámbito laboral se define como el impulso de diferente origen que orienta a la persona a desempeñarse de una forma positiva o negativa en el trabajo. Con respecto a esto es fundamental decir que la motivación laboral debería ejercerse directamente al desarrollo organizacional.

2.8 Estrategias de abordaje a la problemática

En el contenido del este capítulo se ha explicado teóricamente el fenómeno del estrés en general y en el ámbito laboral en particular, destacando sus causas, tipos y consecuencias; además, se detalló la manera de cómo afecta en la dimensión emocional del individuo y la relación que tiene con el ausentismo de las personas en su actividades laborales. Se entiende que estos fenómenos que afectan de manera directa a las organizaciones y a las personas se originan de manera pluricausal y las formas de abordaje deberán de ser integrales; a continuación se describen una serie de estrategias de cómo abordar estas problemáticas desde una perspectiva individual y grupal, destacando el escenario laboral.

Algunas estrategias de abordaje son las que se mencionaran a continuación:

A nivel individual:

- Mantener una dieta balanceada.
- Establecer el dormir ocho horas mínimas para así tener suficiente reposo y descanso.
- Practicar un deporte.
- Realizar actividades de recreación y esparcimiento.
- Organizar de manera adecuada su tiempo.
- Efectuar controles médicos periódicos.
- Buscar la manera de como potencializarlas capacidades para que estas se conviertan en habilidades, para que le permitan desenvolverse de manera eficiente y eficaz en su desempeño laboral.

- Incentivarse a trabajar en equipo, comprender y resolver diferencias interpersonales y comunicarse asertivamente.
- Efectuar entrenamiento permanente y preparación para los cambios dentro de la organización.

A nivel organizacional:

- Proporcionar las condiciones físicas necesarias para desempeñar de manera adecuada la actividad laboral.
- Implementar programas que tengan como objetivo el incentivar al empleado al realizar sus actividades laborales.
- Efectuar estrategias en los procesos de reclutamiento y selección que permitan incorporar mediante la contratación de una persona con una mayor capacidad de afrontamiento a situaciones de estrés.
- Realizar encuestas de clima laboral de manera periódica, que pueden utilizarse para evaluar el estado de las relaciones al interior de la organización, las percepciones de las habilidades de supervisión, la motivación y las inconformidades en el trabajo, entre otros.
- Implementar programas de prevención de estrés ocupacional dirigidos a mejorar la capacidad de recuperación emocional en el lugar de trabajo.
- Diseñar horarios de trabajo que no entren en conflicto con las exigencias y responsabilidades no relacionadas con el trabajo.
- Permitir que los trabajadores tomen parte en las decisiones o actuaciones que afecten a sus puestos de trabajo.
- Asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos del trabajador y prever un tiempo de recuperación en caso de tareas especialmente arduas, tanto en lo físico y mental.
- Definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo de cada empleado.

- Crear e implementar programas de higiene y seguridad laboral.

Las estrategias planteadas anteriormente son de suma importancia para poder intervenir en las variables de la investigación ya sea para prevenir o para minimizar los efectos que causa el estrés laboral en la persona y en la organización, mejorando el rendimiento del empleado en sus actividades laborales para que se puedan reducir los índices de ausentismo.

Si la institución implementara estas estrategias se generaría efectos de bienestar físico, psicológico y laboral en los empleados, esto influirá directamente en el clima organizacional.

DEFINICIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERATIVA	INDICADORES	INSTRUMENTOS
ESTRÉS LABORAL	Según la Organización Mundial de la Salud se considera que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan.	Es una consecuencia que se genera en los empleados de la Unidad de Salud debido a la acumulación de tareas laborales y de un clima laboral inadecuado en la Unidad Comunitaria de Salud Familiar,	<ul style="list-style-type: none"> • Ansiedad • Preocupación • Dificultad para decidir • Pensamientos negativos 	Entrevista semi-estructurada. Cuestionario de Estrés laboral. Escala de Clima Social. Cuestionario de Satisfacción Laboral. Cuestionario de Motivación Laboral.

		Santa Bárbara.		
AUSENTISMO	<p>Según la Organización Internacional del Trabajo menciona el ausentismo como La no asistencia al trabajo por parte de un trabajador de que se pensaba que si iba a asistir.</p>	<p>Por consecuencia s de diversos factores individuales y organizacionales, los empleados de la Unidad de Salud pueden asistir a su trabajo pero no cumplir con sus labores o no</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfermedad • Problemas personales • Accidentes • Estudios • Enfermedad laboral • Maternidad 	<p>Entrevista semi-estructurada Cuestionario de ausentismo</p>

		presentarse a su trabajo en la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara.		
DIMENSIÓN EMOCIONAL	Estado biopsicologico que permite iniciar acciones, motivaciones e implicaciones no siempre justificables ni controlables. Goleman, D. (1996)	Es la consecuencia de las habilidades afectivas y estados de ánimo de cada trabajador de la UCSF Santa Bárbara que influyen directamente en el	<ul style="list-style-type: none"> • Emociones positivas: felicidad, satisfacción y serenidad. • Emociones Negativas: enojo, agresividad, 	Entrevista semi-estructurada.

		comportamiento de estos.	egoísmo, ansiedad y frustración.	
SATISFACCIÓN LABORAL	Es la actitud general de un individuo hacia su trabajo, una persona satisfecha en el puesto tiene actitudes positivas hacia su trabajo; por lo contrario, una persona que no esté satisfecha con el puesto tiene actitudes negativas hacia su trabajo.	Es cuando un empleado de la UCSF Santa Bárbara se siente agrado por las actividades que realiza en función a su trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Gratificación individual y laboral. • Bienestar emocional y físico. • Actitudes positivas y negativas. 	Cuestionario de Satisfacción Laboral (Warr, Cook y Wall en 1979).

	Robbiens (1996).			
MOTIVACION LABORAL	Es un estado interno que sostiene el comportamiento del hombre. Es la fuerza interna que mueve a las personas a realizar una acción. Cruz Cordero, Teresa (1995).	Es la convicción que tiene el empleado de la UCSF santa Bárbara para la realización y terminación de actividades laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación intrínseca y extrínseca . • Convicción al realizar una tarea o actividad. 	Cuestionario de Motivación Laboral.

CAPÍTULO III

3.0 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación: La investigación se llevó a cabo como un estudio Cualitativo ante lo cual Hernández Sampieri (2010) plantea lo siguiente:

“El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en su experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad. También es recomendable seleccionar el enfoque cualitativo, cuando el tema de estudio ha sido poco explorado, o no se ha hecho investigación al respecto en algún grupo social específico.” (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P., 2010, p.364).

Además dicha investigación es de tipo correlacional ya que pretende establecer la relación entre las dos variables de investigación: estrés y ausentismo laboral, de igual manera es de tipo diagnóstica ya que al sistematizar los resultados se pudo dar lugar a la interpretación de los mismos; profundizando sobre áreas específicas, describiéndolos en detalle e interpretándolos, estableciendo explicaciones puntuales para crear planes de intervención psicológica según las necesidades detectadas a través de los instrumentos administrados durante el proceso de evaluación.

3.2 Selección de Sujetos de Investigación

Unidades de análisis: Empleados de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara, Santa Ana.

Población Universo: 51 personas que laboran en las diferentes divisiones de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara. A continuación se detalla la población:

Tabla 1

Detalle de los Sujetos de Investigación

DIVISIÓN	N° DE TRABAJADORES	N° DE UNIDAD DE ANALISIS	INSTRUMENTOS A APLICAR	ANALISIS DE INTERPRETACION DE RESULTADOS
MÉDICO GENERAL	8	1	Entrevista	
ENFERMERÍA A	13	2	Semi Estructurada	
ODONTOLOGO	3	1		• Individual

GÍA			
PROMOTOR	7	2	Cuestionario de Estrés Laboral
ES DE SALUD/ SANEAMIENTO AMBIENTAL			
FARMACIA	3	1	Cuestionario de Ausentismo
ARCHIVO	4	1	<ul style="list-style-type: none"> • Colectivo
ESTADÍSTICA	1	1	Escala de Clima Social
LABORATORIO CLÍNICO	2	1	WES
ORDENANZA	3	1	Cuestionario de Satisfacción Laboral

SECRETARIA	1	1	
			Cuestionario
DIGITADORA	1	1	de Motivación
			Laboral
TOTAL	51	13	

Fuente: Propia

Muestra: De la población general anteriormente planteada el equipo investigador decidió tomar un total de 13 personas, con la que se puede obtener información por parte de los sujetos investigados sin restar horas laborales. Se tomó a 1 miembro de cada división donde el número de empleados es menor a 5, y se tomó a 2 personas donde son más de 5 personas por división; las jefaturas de cada división decidieron quienes serían los empleados posibles a participar en este proceso dependiendo de la factibilidad de tiempo o labores y tomando en cuenta los criterios de selección de los investigadores haciéndoselos conocer por una nota escrita anticipadamente. Todo lo anterior por medio del muestreo no probabilístico por conveniencia. Siendo los criterios los siguientes:

Criterios de Selección de Sujetos de Investigación:

- Que la persona labore dentro de la Unidad de Salud durante la jornada diaria de trabajo.
- Que tenga un tiempo no menor a 3 años de experiencia laboral en la Unidad de Salud.
- Que la persona acepte voluntariamente ser parte del proceso de evaluación de la investigación.

3.3 Métodos y técnicas

Para indagar las variables del tema de investigación se diseñaron métodos y técnicas en los cuales se revisaron las variables y sus indicadores así como la teoría planteada, luego se elaboraron 3 instrumentos por parte de los investigadores, y se recopilaron 3 instrumentos estandarizados y una técnica de grupos focales con sus respectivos ítems y categorías para ser administrados al grupo de trabajadores.

Nombre del instrumento: Entrevista Semi- estructurada (Elaborada por el grupo de investigadores).

Objetivo: Identificar factores estresantes que pueden perjudicar en la dimensión emocional de los empleados de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara, Santa Ana.

Descripción: Este instrumento consta de 30 preguntas las cuales pretenden indagar sobre la percepción que tienen los empleados con respecto al ambiente

de trabajo y cómo afecta el estrés laboral, dichos ítems están divididos de la siguiente manera: 1-6 Factores ambientales generadores de estrés, 7-17 Factores emocionales que provocan estrés laboral, 18-22 Factores generadores de estrés en el puesto trabajo, 23-30 Factores de ausentismo. (Ver anexo 1)

Nombre del instrumento: Cuestionario del Estrés Laboral (Cristina Maslach).

Objetivo: Evaluar el nivel de estrés laboral actual que posee la persona.

Descripción: Es un instrumento que se utiliza en relación con los riesgos psicosociales, de donde se puede extraer si el trabajador sufre insatisfacción laboral, estrés u otras patologías. En este instrumento se encuentran 22 preguntas directamente evaluando agotamiento emocional como los son las preguntas 1,2,3,4,6,8,13,14,16 y 20, además se evalúa la despersonalización con la preguntas 5,10,11,15 y 22 también se encuentra como medir la realización personal en las preguntas 4,7,9,12,17,18,19 y 21. (Ver anexo 2)

Nombre del instrumento: Cuestionario de Ausentismo Laboral (Elaborado por el grupo de investigadores).

Objetivo: Conocer las causas laborales y personales por lo que los empleados se ausentan de sus labores.

Descripción: Este cuestionario consta de 16 ítems o preguntas donde se pretende conocer la frecuencia con la que los empleados se ausentan de sus labores, el cual comprende ítems correspondientes a diferentes aspectos internos

y externos. Así mismo se pretende identificar los niveles de satisfacción laboral en los empleados. (Ver anexo 3)

Nombre del instrumento: Escala de Clima Social (WES) de Rudolf H. Moos, Berenice S. Moos, Edison J. Trickett. (4° edición).

Objetivo: Explorar las condiciones laborales internas y externas, para poder evaluar el ambiente social existente entre los empleados.

Descripción: Dicha escala explora la comprensión realista del ambiente social de los grupos de trabajo, su administración es de manera colectiva, su tiempo de aplicación es de aproximadamente 20 minutos y cuenta con 90 ítems divididos por diez sub-escalas que evalúan tres grandes dimensiones:

- RELACIONES: Implicación (IM), Cohesión (CO), Apoyo (AP).
- AUTORREALIZACIÓN: Autonomía (AU), Organización (OR), Presión (PR).
- ESTABILIDAD/CAMBIO: Claridad (CL), Control (CN), Innovación (IN), Comodidad (CF). (Ver Anexo 4)

Nombre del instrumento: Cuestionario de Satisfacción Laboral (Warr, Cook y Wall en 1979)

Objetivo: Evaluar respecto a la satisfacción laboral que posee la persona.

Descripción: En este instrumento se evalúa el grado de satisfacción que posee el empleado en su lugar de trabajo con respecto a condiciones físicas, horario de trabajo, grado de estabilidad que posee la persona en su empleo, por lo que este instrumento consta de 15 ítems o preguntas donde explora diferentes áreas de satisfacción. (Ver anexo 5)

Nombre del instrumento: Cuestionario de Motivación Laboral. (Elaborado por el grupo de investigadores).

Objetivo: Evaluar respecto a la motivación que posee la persona al desempeñar funciones dentro de su lugar de trabajo.

Descripción: Este instrumento consta de 13 ítems o preguntas que evalúa la motivación que percibe el empleado dentro de su lugar de trabajo, incluyendo los tipos de incentivos, reconocimientos que reciben por el desempeño que realiza dentro de la institución. (Ver anexo 6)

Nombre de la técnica: Desarrollo de grupos focales

Objetivo: Conocer diferentes puntos de vista de los empleados con respecto al tema estrés y ausentismo laboral.

Descripción: Se hará por medio de lluvia de ideas, en el cual se podrá conocer la percepción que tienen los empleados con respecto a la temática, de igual manera se obtendrá información importante para la recaudación de la misma. (Ver anexo 7)

Los instrumentos anteriormente planteados se someterán a validación a través de la técnica del jueceo, es decir por medio de la revisión de dos expertos relacionados al ámbito organizacional. Para dicho proceso se obtuvo la colaboración de los profesionales: Licenciada Eva Guadalupe de Paíz y Licenciada Gladys Margarita Sánchez de Vega.

3.4 Administración de Métodos y Técnicas

- La administración de instrumentos se llevó a cabo luego de la validación de los mismos.
- Se administraron los instrumentos en diferentes sesiones dos veces por semana durante un mes.
- Los instrumentos fueron administrados de manera individual y colectiva, las repuestas fueron proporcionadas de manera personal por los participantes.
- Se realizaron sesiones para la administración de instrumentos, los cuales fueron administrados de manera individual como la Entrevista Semi-Estructurada por lo que los demás instrumentos el Cuestionario de Estrés Laboral, Cuestionario de Ausentismo, Cuestionario de Satisfacción, Cuestionario de Motivación, Escala de Clima Social (WES) y la técnica de desarrollo de grupos focales estos se administraron de manera colectiva.

3.5 Procesamiento de la información:

- Se inició con el vaciado de datos de forma manual, ordenando la información proporcionada por los empleados participantes en el proceso de investigación.
- Se inició el procedimiento de acuerdo en el orden de administración de instrumentos: Entrevista semi-estructurada, Cuestionario de Estrés Laboral, Cuestionario de Ausentismo Laboral, Escala de Clima Social WES,

Cuestionario de Satisfacción Laboral, Cuestionario de Motivación Laboral y desarrollo de la Técnica de Grupos Focales.

- El vaciado de datos de la Entrevista Semi-Estructurada se realizó por medio de las respuestas obtenidas en cada ítem, según lo haya marcado el participante en la escala de respuesta que se le proporcionó por cada uno de los 30 ítems en la entrevista. Este vaciado de datos se realizó en un inicio de manera individual por cada participante para luego realizarlo de manera general por cada ítem, los cuales forman parte de diferentes factores que evalúan los fenómenos a investigar que son objetos de evaluación. Luego se agruparán dichas respuestas para realizar su tabulación.
- El Cuestionario de Estrés Laboral consta de 22 ítems con las opciones de respuesta siguientes: Nunca, Raramente, Algunas Veces, Muchas Veces, Siempre, la obtención de resultados fue a través de la sumatoria de las preguntas agrupadas en cada una de las 3 áreas que evalúa el cuestionario, la clasificación se detalla a continuación: las preguntas 1, 2, 3, 4, 6, 8, 13, 14, 16 y 20, nos arrojaron datos sobre el Agotamiento Emocional, las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22 nos dieron datos sobre la Despersonalización y las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 nos indicaron los Logros Personales. Luego de realizar la sumatoria se procedió a conocer el grado de estrés laboral que posee la persona por medio de la siguiente tabla.

Tabla 2

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

	BAJO.	MEDIO.	ALTO.
Agotamiento emocional.	Inferior a 16.	17-27	Superior a 28.
Despersonalización.	Inferior a 5.	6-10	Superior a 11.
Logros personales.	Inferior a 40.	34-39	Inferior a 3.

Fuente: Cristina Maslach

- El Cuestionario de Ausentismo Laboral consta de 16 preguntas cerradas con las opciones de respuesta siguientes: Nada, Muy poco, Poco, Bastante y Mucho, con los cuales se puede conocer por qué los empleados se ausentan de sus labores. Las preguntas número 1 y 2 dan respuesta de las faltas en los últimos 2 meses y si han sido justificadas; las preguntas 3,4 y 5 dan respuesta a los motivos por los cuales asisten a su trabajo; las preguntas 6,7 y 8 dan respuesta a como la persona se siente antes de ir a su trabajo; las preguntas 9 y 10 dan respuesta al motivo por el cual falta a su trabajo; las preguntas 12, 13 y 14 dan respuesta de donde se encuentra la mayor demanda de su trabajo; las preguntas 15, 16 y 17 dan respuesta si el trabajador toma horas laborales para realizar otras actividades fuera de este. Se suma el número de cuadros marcados por cada pregunta de manera manual y así el investigador puede sacar un promedio grupal e individual y realizar un diagnóstico descriptivo.
- La Escala de Clima Social (WES) fue calificado de forma individual cada una de las hojas de respuesta, el primer paso será de verificación de las

hojas de respuesta que deben estar debidamente contestadas; una vez se obtengan las hojas de respuesta debidamente contestadas completamente se iniciara la con la corrección de la misma con la ayuda de claves de corrección, en la hoja de respuesta se colocaran siglas correspondientes a las sub-escalas que integran las pruebas, para calcular la puntuación directa se contarán las marcas de respuestas que los participantes hayan brindado en las hojas de respuesta en cada una de las columnas respectivas en que está dividida la escala de clima social (WES) a su vez se anotara la puntuación directa, una vez se obtienes esta puntuación por medio de baremos españoles se obtendrán puntuaciones para la creación de un perfil por medio de grafico que pueda definir clima laboral correspondiente a cada división de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar, Santa Bárbara Santa Ana.

- Para el Cuestionario de Satisfacción Laboral la calificación se llevó a cabo de manera individual y luego se procedió en la manera colectiva, por lo que en cada opción de respuesta tiene un valor asignado como por ejemplo 1 es muy insatisfecho correlativamente hasta asignar un valor de 7 que será muy satisfecho.

Posteriormente se suma el valor de cada ítem según el número de pregunta que conforma cada sub escala oscilando el valor de la satisfacción intrínseca entre 7 y 49 y la satisfacción extrínseca entre 8 y 56. Dentro de la sub escala de factores intrínsecos se encuentran las preguntas 2, 4, 6, 8, 10, 12, y 14, y dentro de la subescala que evalúa factores extrínsecos se encuentran las preguntas: 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15.

- En el Cuestionario de Motivación Laboral se elaboró un diagnóstico individual por cada participante y luego se procedió al vaciado de datos de una manera general por cada división que se evaluó, lo que conllevó a la realización de un diagnóstico individual y un diagnóstico general.
- Luego de realizar el vaciado de datos se procedió a la organización de los mismos; cuando las respuestas estuvieron agrupadas se graficaron por cada uno de los instrumentos que se utilizaron de manera general.
- Posteriormente de organizar los datos de manera gráfica, se procedió a la interpretación de los mismos, dicha interpretación se realizó por cada ítem expuesto en los instrumentos y mediante los conocimientos teóricos y prácticos que tiene el investigador acerca de los fenómenos a investigar en el área organizacional.

CAPÍTULO IV

4.0 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se ha plasmado el análisis e interpretación de los resultados que han sido obtenidos por medio de los instrumentos administrados, este apartado permite de manera descriptiva y sistematizada conocer a profundidad los resultados de cada sujeto investigado por medio de la exposición de casos, en los cuales se detalla cada uno de los resultados de los instrumentos. Dentro de cada caso se puede encontrar una descripción detallada de los resultados obtenidos en el siguiente orden: Entrevista Semi-estructurada, Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach, Cuestionario de Ausentismo Laboral, Escala de Clima Social WES, Cuestionario de Satisfacción Laboral y Cuestionario de Motivación Laboral.

Posterior a la presentación de los casos se exponen la interpretación de resultados generales por cada instrumento, lo que permitió realizar diagnósticos generales de cada instrumento administrado. Posteriormente se presentan los resultados de la técnica de grupos focales; finalizando con el análisis e interpretación de los resultados, detallando en la relación de los datos empíricos obtenidos y la teoría que sustento la investigación. El detalle es el siguiente.

4.1 Estudio de Casos

Caso 1

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

La persona manifiesta tener una iluminación adecuada en su lugar de trabajo, contando además con un espacio físico adecuado, para el desempeño de sus funciones, al igual que la temperatura es buena dentro del lugar.

Sin embargo, el área laboral donde se desempeña a diario la persona cuenta con demasiado ruido, siendo esto un factor ambiental que genera estrés, de igual manera que las relaciones interpersonales que surgen en el trabajo lo son para el sujeto investigado.

Factores Emocionales que Provoca el Estrés Laboral

El trabajo que desempeña dentro de la unidad de salud es satisfactorio, experimentando en muchas ocasiones emociones de alegría, permitiéndole esto ser capaz de tomar decisiones y además poder establecer adecuadas relaciones con sus compañeros de trabajo.

Sin embargo, en ocasiones el trabajo dentro de la unidad se torna rutinario, generándose estrés en el individuo, afectando de gran manera, ya que toma pocas precauciones para prevenirlo o medidas para sobreponerse a los síntomas que genera el estrés, al igual que en ocasiones llega a experimentar tristeza, enojo y frustración dentro de su puesto laboral.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo

Es una persona que manifiesta estar satisfecho y cómodo en su puesto de trabajo, mantiene buena comunicación con su jefe.

Sin embargo, ha disminuido en su rendimiento laboral, manifestando además que trabaja bajo mucha presión en ocasiones.

Factores de Ausentismo

No experimenta desanimo a la hora de presentarse a trabajar, ni ha considerado renunciar a su puesto de trabajo, por lo que no utiliza tiempo de su jornada laboral para realizar actividades personales, y si llegara a hacerlo no tarda en regresar al cumplimiento de sus funciones, no realiza asignaciones fuera de su puesto de trabajo.

Tabla 3

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	30	Alto
Despersonalización	5-10-11-15-22	9	Medio
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	25	Medio

Interpretación de Resultados

- **Agotamiento Emocional:** El sujeto manifiesta que no se siente defraudado en su trabajo y que siempre al terminar su jornada de trabajo experimenta agotamiento; también, en las mañanas algunas veces experimenta cansancio antes de irse al trabajo, el laborar todo el día y hacerlo con personas le genera cansancio, lo cual en ocasiones hace que esté al límite de sus posibilidades. Por lo anterior, su nivel de estrés es alto en cuanto al estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera.

- **Despersonalización:** Expresa que nunca ha tratado a las personas usuarias como objetos ya que no percibe que esté apático emocionalmente; además, exterioriza que le interesa lo que le ocurre a las personas que atiende y por consiguiente en rara vez estos usuarios lo culpan de sus problemas. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.
- **Realización Personal:** Exterioriza que en muchas ocasiones puede atender con facilidad a las personas lo cual genera el obtener muchas cosas valiosas en su trabajo sintiéndose estimado; así mismo, algunas veces maneja con eficiencia las dificultades y problemas emocionales que se le presentan, lo cual genera un adecuado y agradable clima laboral, además, se siente con la energía necesaria para ejecutar sus actividades laborales. Por lo anterior, el estrés que le genera los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

Las inasistencias al trabajo por esta persona han sido justificadas, y menciona que no es muy motivante el salario que recibe ni el clima laboral que lo rodea. Sin embargo, las actividades que realiza en su trabajo si lo motivan a asistir a su trabajo, además, la persona menciona que sus estados de ánimo varían antes de ir al trabajo, alguna veces se siente fastidiado, enfermo y algunas ocasiones alegre; así mismo, manifiesta que pocas veces falta a su trabajo por motivos de enfermedad ya sea personal o de su familia, por lo que además

manifiesta que la demanda de su trabajo está en la monotonía y poca claridad de funciones. También manifiesta que posee un exceso de trabajo muy alto, además menciona que platica poco con sus compañeros en horario de trabajo, manifiesta que el tiempo de que se toma para descansar es muy poco y que no posee ningún tiempo para chequear sus redes sociales.

Escala de Clima Social WES

Este sujeto se preocupa por la realización de sus actividades y tareas, y se entrega a la realización de estas hasta terminarlas, su trabajo amerita de urgencia y hace que se ejerza una presión positiva al trabajador, aprecia la variedad y el cambio al momento de realizar su trabajo. Sin embargo, no es alentado a apoyar a otros, no se le anima a tomar la iniciativa en su trabajo, no hay un buen control de jefes a empleados y el ambiente físico de trabajo no contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Cuestionario Satisfacción Laboral

Para este sujeto los aspectos relacionados con el reconocimiento por su trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relacionados al contenido de su tarea son satisfactorios en su desempeño laboral. Sin embargo, los aspectos relacionados al horario de trabajo, la remuneración y las condiciones físicas de su trabajo no son satisfactorias para este trabajador.

Cuestionario de Motivación Laboral

La persona menciona que el equipo y recursos materiales con los que cuenta la unidad siempre se encuentran a disposición para uso y brindar así una atención adecuada; además, menciona que han sido buenas las capacitaciones que ha recibido por parte de la institución para poder desempeñar sus funciones dentro de la misma, la cual permite que la persona posea un nivel de productividad aceptable, también en la unidad de salud la persona se siente valorada al desempeñar sus funciones laborales.

Sin embargo, la persona manifiesta no recibir incentivos ni reconocimientos durante los dos últimos años por lo que también la persona está en desacuerdo por la remuneración que recibe por el trabajo que realiza, manifestando que existe injusticia en el sistema de remuneraciones dando como opinión que exista una mejor sistema de reconocimiento, remuneraciones y capacitaciones en la unidad de salud. También menciona que las condiciones ambientales de su trabajo influyen en su desempeño aclarando que existe poca relación con sus compañeros de trabajo.

Caso 2:

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

La persona no considera a los factores ambientales ni las relaciones interpersonales como generadores de estrés.

Sin embargo, manifiesta que la iluminación dentro de su lugar de trabajo es poco adecuada, al igual que el espacio físico y temperatura, por otra parte existe mucho ruido alrededor de su puesto de trabajo.

Factores Emocionales que Provoca el Estrés Laboral

Considera bastante satisfactorio el trabajo que desempeña, no experimenta tristeza, enojo, ni frustración en el desarrollo de sus funciones, por el contrario experimenta alegría, al igual que mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.

Sin embargo, el trabajo que desempeña lo considera bastante rutinario, manifestando que existe mucho estrés en su puesto laboral, ya que no toma precauciones para prevenirlo, ni medidas para sobreponerse a los síntomas que el estrés laboral genera, sintiéndose también incapaz en la toma de decisiones.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo.

Se siente bastante satisfecho y cómodo en su puesto de trabajo, su rendimiento laboral no muestra ningún cambio, mantiene una adecuada comunicación con su jefe.

Sin embargo, manifiesta que trabaja bajo mucha presión.

Factores de Ausentismo Laboral

Se ausenta muy poco de sus labores por razones familiares, nunca ha considerado renunciar a su puesto de trabajo, ni utiliza tiempo de su jornada laboral para realizar actividades personales.

Sin embargo se ausenta mucho por razones de enfermedad, o porque no desea presentarse a trabajar, además se le asignan muchas funciones fuera de su puesto laboral.

Tabla 4

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	25	Medio
Despersonalización	5-10-11-15-22	10	Medio
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	30	Medio

Interpretación de Resultados

- **Agotamiento Emocional:** El sujeto manifiesta que en ocasiones se siente agotado al finalizar su extenuante jornada laboral y que algunas veces puede atender con facilidad a la personas aunque el contacto directo con estas lo agota con cierta facilidad. También, en rara vez se siente defraudado de su trabajo y en las mañanas no se siente agotado antes de irse a laborar, además no se siente frustrado ni al límite de sus posibilidades por el desgaste que su trabajo genera. Por lo anterior, su nivel de estrés es medio en cuanto el estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera.

- **Despersonalización:** El sujeto expresa que percibe que algunas veces los usuarios lo culpan de sus problemas y rara vez experimenta frialdad emocional ante los demás; así mismo, no percibe que las personas usuarias sean tratadas como objetos. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.
- **Realización Personal:** El sujeto exterioriza se siente estimado y que siempre tiende a alcanzar cosas valiosas en su trabajo como lo es el crear un ambiente laboral adecuado y agradable; también, en diversidad de ocasiones atiende con facilidad las dificultades que se le presentan, influyendo así de manera positiva en la vida de las personas. Manifiesta que los problemas emocionales son atendidos de manera eficiente y adecuada en su lugar de trabajo. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

La persona manifiesta que su inasistencia durante los dos últimos meses ha sido poca pero cuando lo hacen son justificadas, a la persona su salario lo motiva para presentarse a trabajar, por lo que respecto al clima laboral es muy poca la motivación que posee, pero en cambio las actividades que realiza si lo motivan a presentarse a su trabajo generando que su estado de ánimo varían lo que hace que se siente fastidiado, poco alegre y enfermo antes de ir al trabajo por lo que

infiere que sea por la monotonía y exceso de su trabajo y la poca claridad de sus funciones.

Escala de Clima Social WES

Este sujeto se preocupa por la realización de sus actividades y tareas, y se entregan a la realización de estas hasta terminarlas, su trabajo amerita de urgencia y hace que se ejerza una presión positiva al trabajador, sus jefes utilizan las reglas y presiones para controlar de manera efectiva el trabajo de sus empleados, el empleado conoce claramente las tareas diarias de su trabajo y sus expectativas y aprecia la variedad y el cambio al momento de realizar su trabajo. Sin embargo, no se anima al empleado a tomar la iniciativa al momento de realizar sus labores, no es alentado a apoyar a otros, no se manifiesta que sus jefes ayuden a crear un propicio clima laboral en su división y el ambiente físico de trabajo no contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para este sujeto los aspectos relacionados al horario de trabajo, la remuneración y las condiciones físicas de su trabajo son satisfactorias en su desempeño laboral. Sin embargo, los aspectos relacionados al reconocimiento por su trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relacionados al contenido de su tarea no son satisfactorios para este trabajador.

Cuestionario de Motivación Laboral

Según el trabajador el equipo y recursos materiales que emplea la unidad de salud para la atención que brindan es buena y esto le permite tener un nivel de productividad aceptable, además, menciona que las capacitaciones que ha recibido por parte de la institución para el desempeño de sus funciones ha sido buena, también considera buena la relación con sus compañeros de trabajo.

Sin embargo, menciona no haber recibido ningún tipo de incentivos o reconocimientos durante los dos últimos años, además menciona que la remuneración que recibe no responde al trabajo que realiza por lo que está en desacuerdo con el sistema de reconocimientos y recompensas por lo que sugiere mejore el sistema de recompensas, reconocimientos y capacitaciones por que la persona siente que su trabajo no es valorado como tal.

Caso 3

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

La iluminación es muy adecuada, al igual que el espacio físico en su área de trabajo.

Sin embargo, considera que los factores ambientales como la temperatura y el ruido son generadores de estrés en su puesto laboral, como también lo son las relaciones interpersonales que se dan dentro de la unidad de salud.

Factores Emocionales que Provoca el Estrés Laboral

Considera satisfactorio el trabajo que desempeña, toma precauciones para prevenir el estrés laboral, al igual que toma medidas para sobreponerse a los síntomas que este causa y no posee malas relaciones con sus compañeros/as de trabajo.

Sin embargo, considera rutinario el trabajo que desempeña, manifiesta que existe estrés laboral dentro de la unidad de salud, además de experimentar tristeza, enojo y frustración dentro de su puesto laboral, sintiéndose poco capaz para tomar decisiones.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo

Se siente satisfecho y cómodo dentro de su puesto laboral, por lo que su rendimiento laboral no se ve afectado, mantiene una buena comunicación con su jefe.

Sin embargo, trabaja bajo presión en el desarrollo de sus funciones diarias.

Factores de Ausentismo Laboral

Se ausenta muy poco de sus funciones por razones familiares, no manifiesta desánimo para presentarse a trabajar, nunca ha considerado renunciar a su puesto de trabajo, ni utiliza tiempo de su jornada laboral para realizar actividades personales, no se le asignan funciones fuera de su puesto de trabajo.

Sin embargo, se ausenta de su trabajo por razones de enfermedad, en ocasiones se ha visto obligado a dejar sus funciones dentro de la unidad de salud por motivos personales sin previo aviso.

Tabla 5

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	21	Medio
Despersonalización	5-10-11-15-22	12	Alto
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	38	Medio

Interpretación de Resultados

- Agotamiento Emocional:** El sujeto manifiesta que en varias ocasiones se ha encontrado al límite de sus posibilidades y además atiende con facilidad a las personas, aunque al realizar su actividad laboral siente que se está desgastando ya que considera que el realizarla consume demasiado de su tiempo. También no piensa que el contacto directo con las personas canse y no se siente defraudado de su trabajo, además de no percibir cansancio en las mañanas antes de irse a laborar. Por lo anterior, su nivel de estrés es medio en cuanto el estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera
- Despersonalización:** Expresa que rara vez los usuarios lo culpan de sus problemas ya que se preocupa por ellos, por lo tanto siente que no trata a

los usuarios de manera impersonal como objetos. Por lo anterior, el estrés que le genera los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo es de nivel medio.

- **Realización Personal:** Exterioriza que trata de manera adecuada y eficiente los problemas que se le presentan influyendo así de manera positiva en los demás; también, menciona que los problemas emocionales en el trabajo son tratados de manera adecuada y así se crean las condiciones necesarias para un agradable ambiente de trabajo. Así mismo, en ocasiones se siente estimado luego de haber realizado su labor diaria y siente que puede atender con facilidad a las personas que acuden a su lugar de trabajo. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

Según el sujeto menciona que no ha faltado a su trabajo en los dos últimos meses por lo que, cuando ha faltado a su trabajo lo ha hecho de forma justificada, además, el sujeto manifiesta que su salario, actividades que realiza y el clima laboral lo motivan a presentarse a su trabajo a diario por lo que su estado de ánimo es positivo ya que se siente alegre antes de presentarse a su trabajo, por lo que el sujeto menciona que falta muy poco a su trabajo por motivos de enfermedad ya sea personal o por motivos familiares, además, manifiesta que tiene claras las funciones que desempeña por lo que menciona que la demanda de su trabajo no se encuentra en la monotonía de las actividades, también

manifiesta que no se toma más del tiempo estimado para descansar, por lo que no ocupa el tiempo de su trabajo en el chequeo de redes sociales.

Sin embargo, menciona que la mayor demanda de su trabajo está en el exceso de trabajo, además manifiesta platicar mucho con sus compañeros de trabajo en horas laborales, en ocasiones manifiesta sentirse fastidiado antes de ir a su trabajo.

Escala de Clima Social WES

El sujeto se preocupa en gran manera por la realización de sus tareas y actividades y se entrega a la realización de estas con planificación y eficiencia hasta terminarlas, los jefes animan al empleado a crear a crear un buen clima laboral dentro de su división y a tomar la iniciativa al momento de realizar su trabajo; el trabajo amerita de urgencia y esta ejerce una presión positiva en el empleado, el trabajador conoce las expectativas de sus tareas diarias y las desempeña con claridad, sus jefes saben utilizar las reglas y presiones para un buen control del desempeño de los empleados, la variedad y el cambio se valoran de manera positiva. Sin embargo, el sujeto no se muestra amable con sus compañeros de trabajo y el ambiente físico de trabajo no contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para este sujeto los aspectos relacionados con el reconocimiento por su trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relacionados al contenido de su tarea son satisfactorios en su desempeño laboral. Sin embargo, los aspectos

relacionados al horario de trabajo, la remuneración y las condiciones físicas de su trabajo no son satisfactorias para este trabajador.

Cuestionario de Motivación Laboral

La persona menciona que los recursos materiales y equipo de la institución siempre están a la disposición para brindar una buena atención lo que da paso a que la productividad del empleado sea aceptable por lo que menciona que la remuneración que recibe es adecuada al desempeño de sus labores, además, la persona menciona que considera buenas las capacitaciones que recibe por parte de la institución donde labora; también, las relaciones interpersonales que posee con sus compañeros son buenas, por lo que de igual manera considera que es valorado el desempeño que realiza dentro de la institución.

Sin embargo, menciona no haber recibido ningún tipo de incentivos ni remuneraciones durante los dos últimos años por lo que sugiere mejore el sistema de recompensas e incentivos dentro de la unidad de salud, la persona menciona también que el ambiente físico influye de manera notable en la forma que desempeña su trabajo.

Caso 4:

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

La iluminación es bastante adecuada al igual que el espacio físico y temperatura en su área de trabajo, ya que no considera que los factores ambientales sean generadores de estrés laboral.

Sin embargo, manifiesta que en su puesto de trabajo existe mucho ruido alrededor, y que las relaciones interpersonales dentro de la unidad de salud son generadoras de estrés laboral.

Factores Emocionales que Provoca el Estrés Laboral

Considera poco rutinario y muy satisfactorio el trabajo que realiza, no experimenta tristeza ni frustración en su lugar de trabajo, sino por el contrario experimenta alegría lo que lo hace capaz de tomar decisiones y mantener buenas relaciones con sus compañero/as de trabajo.

Sin embargo, manifiesta que existe estrés dentro de la unidad de salud y que no toma precauciones para prevenirlo ni medidas para sobreponerse a los síntomas cuando este se presenta.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo

Se siente satisfecho y cómodo dentro de su puesto de trabajo, su rendimiento no ha disminuido en ningún momento, y posee una buena comunicación con su jefe.

Sin embargo trabaja bajo presión en el desarrollo de sus funciones diarias.

Factores de Ausentismo Laboral

No se ausenta de su trabajo por razones familiares, ni enfermedades, no ha experimentado desánimo hasta el momento para presentarse a trabajar, ni ha considerado renunciar a su puesto de trabajo, además, no utiliza su jornada

laboral para realizar actividades personales, ni se le asignan funciones fuera de su puesto.

Tabla 6

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	23	Medio
Despersonalización	5-10-11-15-22	5	Bajo
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	34	Medio

Interpretación de Resultados

- **Agotamiento Emocional:** El sujeto manifiesta que siempre se le facilita el atender de manera adecuada a las personas y que después de realizar su jornada laboral experimenta agotamiento; además, en las mañanas antes de irse a trabajar en ocasiones se siente cansado. Así mismo, en rara vez el trabajo que realiza lo defrauda aunque el trabajar rodeado de personas en ocasiones le genera cansancio, aunque no percibe estar al límite de sus posibilidades. Por lo anterior, su nivel de estrés es medio en cuanto el estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera
- **Despersonalización:** Expresa que no trata a los usuarios de manera impersonal y apático en cuanto a la manifestación de sus emociones, además que realmente le interesa lo que le ocurre a las personas usuarias

de su área de trabajo. Por lo anterior, el estrés que le genera los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo es de nivel bajo.

- **Realización Personal:** El sujeto exterioriza que en ocasiones se siente con energía lo que le facilita el atender a las personas y tratar con eficiencia los problemas de las personas usuarias lo cual hace que influya de cierta manera positiva en estas; también, en la mayoría de ocasiones los problemas emocionales son abordados de manera adecuada generando satisfacción en los empleados generando así ciertas condiciones necesarias para un ambiente agradable para laborar. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

La inasistencia al trabajo durante los 2 meses anteriores por parte de la persona es muy poca, por lo que cuando se ausenta lo hace de manera justificada, además, la persona manifiesta que su salario, las actividades que realiza y el clima laboral lo motivan para presentarse a su trabajo, además manifiesta que su condición física es saludable ya que no se siente enfermo para presentarse a trabajar por lo que de igual manera su estado de ánimo es positivo ya que se siente alegre y entusiasta antes de ir a trabajar, también, menciona que muy poco falta a sus labores por motivos de enfermedad y motivos familiares, por lo que la persona manifiesta tener clara las funciones que realiza dentro de su área de trabajo, además, la persona menciona que no platica con su compañeros

en horas laborales y nunca se toma más del tiempo adecuado para descansar y no ocupa su tiempo laboral para el chequeo de redes sociales.

Sin embargo, la persona menciona que la mayor demanda de trabajo está en el exceso de trabajo y la monotonía del mismo.

Escala de Clima Social WES

El sujeto se preocupa por la realización de sus tareas y actividades y se entrega a la realización de estas hasta terminarlas, se muestra amable con sus compañeros de trabajo, sus jefes lo alientan a tomar la iniciativa y a ser autosuficiente en su trabajo, su trabajo requiere de urgencia y esta ejerce una presión positiva en el trabajador, conoce claramente sus tareas diarias, reglas y planes de trabajo, sus jefes saben utilizar las reglas y presiones para un buen control del desempeño de los empleados, valora la variedad y el cambio de manera positiva. Sin embargo, el ambiente físico de trabajo como el ruido no contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para este sujeto los aspectos relacionados con el reconocimiento por su trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relacionados al contenido de su tarea son satisfactorios en su desempeño laboral. Sin embargo, los aspectos relacionados al horario de trabajo.

Cuestionario de Motivación Laboral

El empleado considera buena la disposición del equipo que utiliza para el desempeño de sus funciones por lo que de igual manera lo que contribuye es el

sistema de capacitaciones que brinda la unidad de salud lo que le permite tener un desempeño aceptable, por lo que considera justa la remuneración económica que recibe a cambio de su desempeño, además menciona que las relaciones con sus compañeros es buena.

Sin embargo, menciona no haber recibido ningún tipo de incentivos ni reconocimientos durante los dos últimos años por lo que sugiere mejore el sistema de recompensas e incentivos según el desempeño de cada trabajador, además la persona manifiesta que las condiciones del ambiente físico de su trabajo influye en la forma que desempeña su trabajo

Caso 5

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

La iluminación es adecuada, al igual que el espacio físico del área de trabajo de la persona en la que a diario lleva a cabo las funciones que se le han asignado.

Sin embargo, la temperatura y el ruido no son los adecuados, por lo que los factores ambientales se vuelven generadores de estrés laboral, al igual que las relaciones interpersonales.

Factores Emocionales que Provoca el Estrés Laboral

Considera poco rutinario y muy satisfactorio el trabajo que desempeña, busca tomar precauciones para prevenir el estrés, al igual que intenta sobreponerse a los síntomas que este genera, por lo que no experimenta sentimientos de tristeza,

enojo o frustración por el contrario experimenta alegría en su puesto laboral, es capaz de tomar decisiones y posee buenas relaciones con sus compañeros/as de trabajo.

Sin embargo manifiesta que existe mucho estrés laboral dentro de la unidad de salud.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo

Se siente satisfecho y cómodo en su puesto de trabajo, por lo que su rendimiento laboral no ha disminuido, posee buena comunicación con su jefe.

Sin embargo trabaja bajo presión en su puesto laboral.

Factores de Ausentismo

Se ausenta muy poco de su trabajo por razones familiares o de enfermedad, no experimenta desanimo para ir a trabajar, ni ha considerado renunciar a su puesto de trabajo, por lo que no utiliza tiempo de su jornada laboral para realizar actividades personales, ni se le asignan funciones fuera de su puesto.

Tabla 7

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	22	Medio
Despersonalización	5-10-11-15-22	6	Medio

Interpretación de Resultados

- **Agotamiento Emocional:** Manifiesta que en ocasiones se le facilita el entender a las personas usuarias aunque esto implique pasar mucho tiempo en el lugar de trabajo y por consiguiente al finalizar la jornada se sienta agotado. Por las mañanas antes de irse a trabajar se siente cansado, ya que el laborar rodeado de personas le genera cansancio y desgaste, sintiéndose frustrado, defraudado y a veces al límite de sus posibilidades. Por lo anterior, su nivel de estrés es medio en cuanto el estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera.
- **Despersonalización:** Expresa que en ningún momento los usuarios lo culpan de sus problemas ya que realiza su trabajo de la mejor manera en cuanto a la atención que brinda; así mismo, el trato a los beneficiarios es de manera personal y atenta, expresando emociones positivas de manera constante y fluida. Por lo anterior, el estrés que le genera los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo es de nivel medio.
- **Realización Personal:** Exterioriza que maneja con eficiencia los problemas de las personas que atiende; también, que en ocasiones el realizar su trabajo se le facilita ya que se siente una persona vigorosa y lo refleja en la atención personalizada que brinda, lo cual lo hace sentir importante y apreciado algo importante y valioso en el ambiente laboral. Además, siente que influye de manera positiva en la generación de un ambiente adecuado de trabajo. Sin embargo, raramente los problemas emocionales son

abordados de manera adecuada por las personas en el trabajo. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

La persona manifiesta que muy poca ha sido la inasistencia al trabajo durante los dos últimos meses por lo que cuando se ha ausentado ha sido de manera justificada, la persona menciona que su salario y las actividades que realiza lo motiva para presentarse a su trabajo, por lo que su condición física es buena antes de presentarse a su trabajo de igual manera su estado de ánimo es alegre y entusiasta, la persona manifiesta que nunca falta a sus labores por motivos familiares ni motivos de enfermedad, también la persona menciona no platicar demasiado con sus compañeros de trabajo en horas laborales por lo que también menciona no tomar más tiempo del estimado para descansar y no se toma el tiempo para el chequeo de redes sociales en horas laborales.

Sin embargo, la persona manifiesta que el clima laboral de su trabajo no lo motiva y es por ello que se siente fastidiado antes de presentarse a su trabajo, además, menciona que la mayor demanda de trabajo está en la demanda, monotonía y poca claridad de las funciones que desempeña en el trabajo.

Escala de Clima Social WES

El sujeto se preocupa mucho por la realización de sus tareas y actividades y se entrega a la realización de estas hasta terminarlas, planifica y trabaja con eficiencia, la urgencia caracteriza su trabajo y esta ejerce una presión positiva en el trabajador, conoce sus tareas diarias y planes de trabajo, sus jefes saben

utilizar las reglas y presiones para un buen control en el desempeño de los empleados y se valora de manera positiva la variedad y el cambio al tratarse de sus labores. Sin embargo, el ambiente físico de trabajo no contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para este sujeto los aspectos relacionados con el reconocimiento por su trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relacionados al contenido de su tarea son satisfactorios en su desempeño laboral. Sin embargo, los aspectos relacionados al horario de trabajo, la remuneración y las condiciones físicas de su trabajo no son satisfactorias para este trabajador.

Cuestionario de Motivación Laboral

La persona menciona que el equipo con el que cuenta la institución es bueno ya que se encuentra a disposición para la atención que se brinda y que requiere la ayuda de recursos materiales, además, las capacitaciones son de beneficio para el desempeño de funciones, lo que da paso a que el rendimiento del empleado sea aceptable, de igual manera la persona se siente satisfecha con la valoración hacia su desempeño, por lo que también menciona que la remuneración que recibe responde al trabajo que realiza.

Sin embargo, la persona menciona que el ambiente físico de su trabajo influye en la forma que se desempeña, de igual manera la persona manifiesta no percibir ningún tipo de incentivos ni reconocimientos durante los dos últimos años

en cuanto a eso recomienda un cambio en el sistema de recompensas e incentivos.

Caso 6

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

La iluminación dentro de su puesto de trabajo es bastante adecuada, al igual que el espacio físico donde se desempeña a diario, es un lugar con poco ruido alrededor y una buena temperatura.

Sin embargo, considera que los factores ambientales y las relaciones interpersonales pueden ser generadores de estrés laboral.

Factores Emocionales que Provoca el Estrés Laboral

Considera poco rutinario y muy satisfactorio el trabajo que desempeña, al igual que toma medidas para sobreponerse a los síntomas del estrés laboral, por lo que experimenta alegría y capacidad para tomar decisiones y mantener buenas relaciones con sus compañeros/as de trabajo.

Sin embargo, manifiesta que existe mucho estrés en su lugar de trabajo y que no toma precauciones para prevenirlo, en ocasiones experimenta tristeza, enojo y frustración en su puesto laboral.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo

No manifiesta disminución en su rendimiento laboral, se siente cómodo en su puesto de trabajo, al igual que mantiene una muy buena comunicación con su jefe, al igual que no considera trabajar bajo presión.

Sin embargo, no se siente satisfecho dentro de su puesto laboral.

Factores de Ausentismo Laboral

No experimenta desanimo para presentarse a trabajar, ni ha considerado renunciar a su puesto de trabajo, por lo que no utiliza tiempo de su jornada laboral para realizar actividades personales, nunca abandona sus ocupaciones sin previo aviso.

Sin embargo, hay ocasiones que se ausenta por motivos familiares o por el padecimiento de diversas enfermedades.

Tabla 8

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	26	Medio
Despersonalización	5-10-11-15-22	5	Medio
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	29	Medio

Interpretación de Resultados

- **Agotamiento Emocional:** Manifiesta que siempre se le facilita el atender con facilidad a las personas aunque al terminar la jornada y por las mañanas antes de ir al trabajo se siente agotado. En ocasiones, siente que el trabajo lo frustra y que se encuentra al límite de sus posibilidades. Sin embargo, la persona manifiesta que su trabajo no lo defrauda aunque el laborar todo el día lo desgasta, además de que trabajar jornadas largas en contacto directo con personas es cansado. Por lo anterior, su nivel de estrés es medio en cuanto al estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera
- **Despersonalización:** Expresa que el trato a las personas usuarias es de manera personal y se le facilita el expresar emociones positivas de manera constante y fluida, siente que los problemas y dificultades que le suceden a las personas le interesan mucho y en ningún momento lo culpan de dichas dificultades. Por lo anterior, el estrés que le genera los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo es de nivel medio.
- **Realización Personal:** Exterioriza sentirse vigoroso y poseer un afecto importante de las personas que atiende por sus habilidades para entenderlas, lo cual le genera condiciones necesarias para crear un ambiente de trabajo agradable y así al mismo tiempo influye de manera positiva a los demás. Sin embargo, siente que los problemas de índole emocional no son abordados de manera adecuada en su institución. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

El sujeto menciona que muy pocas veces ha faltado a su trabajo y cuando lo ha hecho ha sido de manera justificada por lo que además menciona que su salario y las actividades que realiza lo motivan a llegar a su trabajo por lo que menciona que pocas veces se siente enfermo antes de presentarse a su trabajo y también menciona no sentirse fastidiado antes de presentarse al trabajo; además, menciona que muy pocas veces falta a su trabajo por motivos de enfermedad o motivos familiares, por lo que menciona también que la mayor demanda muy pocas veces está en el exceso y monotonía de actividades laborales por lo que menciona que platica muy poco con sus compañeros en horas laborales y no se toma más del tiempo estimado para descansar por lo que no utiliza su tiempo laboral en el chequeo de redes sociales.

Sin embargo, el sujeto menciona que el clima laboral no lo motiva a presentarse a su trabajo y se siente muy poco alegre antes de llegar a su lugar de trabajo, por lo que menciona que la demanda de su trabajo está en la poca claridad de sus funciones.

Escala de Clima Social WES

Se anima al sujeto a ser autosuficiente y a tomar iniciativas propias, planifica y realiza con eficiencia su trabajo hasta la terminación de estas, la urgencia caracteriza su trabajo y esta ejerce una presión positiva en el trabajador y valora de manera positiva la variedad y el cambio. Sin embargo, el sujeto no se entrega totalmente a la realización de sus actividades debido a que no hay

claridad con respecto a sus tareas diarias, reglas y planes de trabajo de la institución, no muestra compañerismo y sus jefes no lo animan a crear un buen clima laboral y el ambiente físico de trabajo no contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para este sujeto los aspectos relacionados al horario de trabajo, la remuneración y las condiciones físicas de su trabajo son satisfactorias en su desempeño laboral. Sin embargo, los aspectos relacionados al reconocimiento por su trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relacionados al contenido de su tarea no son satisfactorios para este trabajador.

Cuestionario de Motivación Laboral

La persona manifiesta que la institución cuenta con los recursos materiales que necesitan para brindar una buena atención, lo que facilita también el sistema de capacitaciones en cuanto a la atención que brindan a los usuarios, además el empleado menciona estar satisfecho con el reconocimiento salarial que recibe por su desempeño y que para la persona considera justo su sueldo, esto da paso a que el desempeño del empleado sea aceptable, además la persona menciona tener buenas relaciones de trabajo con sus compañeros y manifiesta que su desempeño es valorado.

Sin embargo, menciona no haber recibido ningún tipo de incentivos ni reconocimientos durante los dos últimos años la cual recomienda que exista algún sistema de recompensas que le permitan incentivar al empleado.

Caso 7

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

La iluminación y espacio físico de su área de trabajo son adecuadas, además de ser un espacio con muy poco ruido alrededor.

Sin embargo, considera que la temperatura no es la adecuada en su puesto laboral, por lo que los factores ambientales y las relaciones interpersonales dentro de la unidad de salud son bastante generadoras de estrés laboral.

Factores Emocionales que Provoca el Estrés Laboral

El trabajo que desempeña es poco rutinario y muy satisfactorio, al igual que toma precauciones para prevenir el estrés laboral y medidas para sobreponerse a los síntomas de este cuando se presenta, experimentando también alegría, capacidad para la toma de decisiones y buenas relaciones con sus compañeros/as de trabajo.

Sin embargo, manifiesta que existe estrés laboral en su lugar de trabajo por lo que experimenta enojo y frustración en su puesto laboral.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo

Se siente satisfecho y cómodo dentro de su puesto de trabajo, su rendimiento laboral se mantiene sin sufrir ningún tipo de cambio, posee muy buena comunicación con su jefe.

Sin embargo, trabajo bajo demasiada presión en las labores que a diario desarrolla dentro de la institución.

Factores de Ausentismo Laboral

No experimenta desanimado para presentarse a trabajar, ni ha considerado renunciar a su puesto de trabajo, por lo que no utiliza tiempo de su jornada laboral para la realización de actividades personales, ni abandonando sus labores sin previo aviso.

Sin embargo, se llega a ausentar a trabajar debido a motivos de enfermedad o personales, de igual manera manifiesta que se le asignan funciones fuera de su puesto de trabajo.

Tabla 9

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	25	Medio
Despersonalización	5-10-11-15-22	7	Medio
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	36	Medio

Interpretación de Resultados

- **Agotamiento emocional:** manifiesta que siempre se le facilita el entender a las personas; así mismo, en ocasiones en las mañanas se siente agotado

por la cansada y larga jornada de trabajo que realiza a diario. También, en rara vez el trabajo lo frustra ya que el contacto a diario con las personas es cansado y desgasta con el transcurso del tiempo, sintiendo en varias ocasiones estar al límite de sus posibilidades; sin embargo, no siente que pasa demasiado tiempo en su trabajo. Por lo anterior, su nivel de estrés es medio en cuanto al estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera.

- **Despersonalización:** Expresa que rara vez los usuarios de su trabajo lo culpan de sus problemas, al contrario le interesan los problemas o dificultades que estos presentan, ya que el trato al abordarlos lo realiza de manera personal, expresando de manera fluida y constante emociones positivas. Por lo anterior, el estrés que le genera los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo es de nivel medio.
- **Realización Personal:** Exterioriza la facilidad de entender a las personas en cuanto a los problemas que se les presentan, lo cual hace sentirse estimado y querido por las personas, sus actividades laborales las realiza de manera eficaz ya que su trabajo lo motiva y esto ayuda a generar un ambiente de trabajo agradable. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

La persona manifiesta que muy pocas veces ha faltado a su trabajo, por lo que cuando ha sucedido han sido justificadas sus faltas; además, la persona

manifiesta que su salario, clima laboral y las actividades que realiza lo motivan para presentarse a lugar de trabajo, también menciona la persona que muy pocas veces se siente enfermo antes de presentarse a su trabajo pero el estado de ánimo es alegre antes de presentarse a su lugar de trabajo, la persona manifiesta que muy pocas veces se ausenta a su trabajo por motivos de enfermedad y motivos familiares, además se menciona que la demanda del trabajo no está ubicada ni en el exceso de trabajo ni en la monotonía de sus actividades, también menciona que no se toma más del tiempo estimado para descansar y es muy poco el tiempo que se toma para platicar con sus compañeros, y el chequeo de redes sociales en horas laborales.

Sin embargo manifiesta que la mayor demanda de su trabajo está en la poca claridad de sus funciones.

Escala de Clima Social WES

Para este sujeto la urgencia está muy presente al momento de realizar su trabajo y esta domina el ambiente de trabajo ejerciendo una presión positiva en el trabajador. Sin embargo, este sujeto no se entrega totalmente a la realización de sus actividades, no existe ayuda mutua entre compañeros, sus jefes no lo animan a crear un buen clima laboral, tampoco se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias, no planifica ni es eficiente en su trabajo, no hay claridad en las reglas y planes de trabajo, no hay control de jefes a empleados, no se valora la variedad y el cambio al momento de realizar sus labores y el ambiente físico de trabajo no contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para este sujeto los aspectos relacionados al horario de trabajo, la remuneración y las condiciones físicas de su trabajo son satisfactorias en su desempeño laboral.

Sin embargo, los aspectos relacionados al reconocimiento por su trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relacionados al contenido de su tarea no son satisfactorios para este trabajador.

Cuestionario de Motivación Laboral

La persona manifiesta que las condiciones del ambiente físico afectan mucho en el desempeño laboral y que los incentivos, reconocimientos para poder reconocer y valorar su trabajo deben de ser mejorados, ya que la remuneración percibida no corresponde al trabajo realizado; así mismo, expresa que las relaciones interpersonales con compañeros son saludables.

Caso 8

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

La iluminación y espacio físico donde desempeña sus funciones diariamente es adecuada, es un lugar con muy pocos ruidos alrededor, la temperatura es buena y no considera que los factores ambientales sean generadores de estrés laboral.

Sin embargo considera que las relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo son generadoras de estrés laboral.

Factores Emocionales que Provoca el Estrés Laboral

El trabajo que desempeña es poco rutinario y muy satisfactorio, busca tomar medidas para sobreponerse a los síntomas de estrés laboral, no experimenta tristeza, enojo o frustración en su lugar de trabajo, por el contrario experimenta alegría, al igual que posee capacidad para tomar decisiones, contando también con buenas relaciones con sus compañeros/as de trabajo.

Sin embargo, manifiesta que existe estrés laboral dentro de la unidad de salud y que toma pocas precauciones para prevenir el estrés en su área laboral.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo

Se siente satisfecho y cómodo en su puesto de trabajo, mantiene una buena comunicación con su jefe.

Sin embargo, ha disminuido en su rendimiento laboral, además de trabajar diariamente bajo demasiada presión.

Factores de Ausentismo Laboral

Se ausenta muy poco de su jornada laboral por razones familiares, nunca se ha ausentado de su trabajo por no querer presentarse a laboral, ni ha considerado renunciar a su puesto de trabajo, por lo que no utiliza tiempo de su jornada laboral

para realizar actividades personales, y si lo hace es por un tiempo de 2 a 3 horas para asistir a citas médicas; además, no se le asignan funciones fuera de su puesto de trabajo.

Sin embargo, se ausenta con frecuencia de su trabajo por razones de enfermedad.

Tabla 10

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	29	Alto
Despersonalización	5-10-11-15-22	6	Medio
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	30	Medio

Interpretación de Resultados

- **Agotamiento Emocional:** Manifiesta que se le facilita siempre el entender a las personas que requieren su servicio; así mismo, en diversas ocasiones siente que el contacto directo con las personas y el tiempo que labora lo cansa y agota emocionalmente. En rara vez el trabajo que desempeña lo defrauda y frustra, sintiendo estar al límite de sus posibilidades. Por lo anterior, su nivel de estrés es alto en cuanto el estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera.

- **Despersonalización:** Exterioriza que en rara vez los usuarios lo culpan de sus problemas, ya que siempre trata de manera adecuada y personal dichas dificultades, dejando evidenciado la importancia que tienen las personas que abordan y solicitan de su trabajo. Por lo anterior, el estrés que le genera los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo es de nivel medio.
- **Realización Personal:** Expresa que trata con eficiencia los problemas de las personas en su lugar de trabajo; así también, en diversas ocasiones se siente estimado y vigoroso con la facilidad de contribuir a un clima agradable en el lugar de trabajo. Sin embargo, raramente siente que los problemas emocionales son abordados de manera adecuada. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

El sujeto manifiesta que ha faltado muy poco a su trabajo y cuando no se ha presentado ha sido siempre de manera justificada, la persona manifiesta que su salario, las actividades que realiza y el clima laboral lo motivan a presentarse al trabajo; con respecto a su condición física menciona que no se siente enfermo antes de presentarse a sus actividades por lo que se presenta de manera alegre y nada fastidiado a su trabajo, también menciona que muy pocas veces falta a sus labores por motivos de enfermedad o motivos familiares; además, la persona menciona que la mayor demanda de su trabajo no está en la monotonía de actividades, la persona tiene claridad en la función de sus actividades, también

menciona la persona que utiliza poco tiempo para platicar con su compañeros en horas laborales, además menciona no tomarse más tiempo de lo estimado para descansar ni utiliza el tiempo para chequeo de redes sociales.

Escala de Clima Social WES

El sujeto se preocupa por la realización de sus tareas y actividades y se entrega a la realización de estas con eficiencia y planificación hasta terminarlas, sus jefes animan al personal a crear un buen clima laboral y a tomar la iniciativa propia, la urgencia caracteriza su ambiente de trabajo y este ejerce una presión positiva al trabajador, tiene claridad de sus tareas diarias y reglas de trabajo para un buen control del desempeño de los empleados, valora la variedad y el cambio de manera positiva y su ambiente físico de trabajo ayuda a crear un ambiente laboral agradable.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Las condiciones físicas del área de trabajo, la remuneración económica que recibe, la relación que sostiene con sus jefes y compañeros/as inmediatos, la manera en que la institución es gestionada son adecuadas para la persona.

Sin embargo, manifiesta no tener libertad en elegir su propio método de trabajo, ni recibir reconocimientos por el trabajo bien hecho, de igual manera no se le presta atención a las sugerencias que realiza.

Cuestionario de Motivación Laboral

La persona exterioriza que la institución cuenta con el equipo necesario en cuanto a los recursos materiales para poder brindar una adecuada atención al

usuario y que es de mucha importancia para la institución el apoyar a sus empleados mediante incentivos y reconocimientos acorde al trabajo que realice; así mismo, las condiciones del ambiente físico afectan en gran medida el desempeño adecuado del trabajador. También las relaciones interpersonales adecuadas crean condiciones para generar un ambiente laboral agradable, en el cual también se valore al empleado a través de capacitaciones, reconocimientos e incentivos.

Caso 9

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

La persona considera que su área de trabajo está alejada de ruidos alrededor, además de manifestar que los factores ambientales no son generadores de estrés laboral al igual que las relaciones interpersonales entre las personas que laboran dentro de la unidad de salud.

Sin embargo, la iluminación y espacio físico son nada adecuados para su lugar de trabajo, al igual que la temperatura dentro del lugar.

Factores Emocionales que Provoca el Estrés Laboral

No considera el trabajo que desempeña rutinario, sino por el contrario manifiesta que es muy satisfactorio, no experimenta tristeza en su lugar de trabajo, al igual que es capaz de tomar decisiones y mantener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros/as de trabajo.

Sin embargo existe estrés en su puesto laboral y que no toma precauciones para prevenirlo ni para sobreponerse a los síntomas que este genera, experimenta enojo y frustración en el desempeño de sus funciones.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo

Se siente satisfecho y cómodo en su puesto de trabajo, su rendimiento laboral se mantiene sin sufrir ningún tipo de cambio, posee buena comunicación con su jefe, al igual que manifiesta no trabajar bajo presión.

Factores de Ausentismo Laboral

No experimenta desanimo para presentarse a trabajar, ni ha considerado renunciar a su puesto de trabajo por lo que no utiliza tiempo de su jornada laboral para realizar actividades personales.

Sin embargo, se ausenta a cumplir con sus funciones dentro de la institución debido a razones familiares, motivos de enfermedad o cuando se presenta a trabajar pero por motivos personales debe abandonar sus obligaciones sin previo aviso.

Tabla 11

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	20	Medio
Despersonalización	5-10-11-15-22	6	Medio

Interpretación de Resultados

- **Agotamiento Emocional:** Manifiesta que al finalizar su jornada laboral se siente agotado. Raras veces se siente defraudado por su trabajo ya que el laborar todo el día y hacerlo en contacto directo con personas lo agota y desgasta. Sin embargo, no se siente frustrado al límite de sus posibilidades ejerciendo su actividad laboral. Por lo anterior, su nivel de estrés es medio en cuanto el estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera.
- **Despersonalización:** Expresa que en raras veces las personas lo culpan de sus problemas; además, se siente que siempre trata de atender a las personas usuarias de manera adecuada y personal, evidenciando la importancia que estos tienen y facilitándosele el manifestar diversas emociones positivas hacia los demás. Por lo anterior, el estrés que le genera los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo es de nivel medio.
- **Realización Personal:** Exterioriza que en diversas ocasiones se le facilita de manera eficiente el atender los problemas que se le presentan e influir de manera positiva en los demás, ya que es una persona que casi siempre esta vigoroso, sintiéndose querido y estimado por los demás, lo cual genera las condiciones para crear un ambiente de trabajo agradable. Por lo

anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

La persona manifiesta que muy pocas veces ha faltado al trabajo en los dos últimos meses y cuando ha faltado lo ha hecho de manera justificada, además la persona menciona que su salario y las actividades que realiza lo motivan a presentarse a su trabajo por lo que su estado de salud es bueno ya que nunca se siente enfermo antes de presentarse a laborar; además, su estado de ánimo es bueno ya que se siente alegre y nunca fastidiado para ir a su trabajo, también la persona manifiesta que muy pocas veces falta a su trabajo por motivos de salud y pocas veces por motivos familiares, también menciona que la mayor demanda de su trabajo no está en la claridad de sus funciones ni en la monotonía de sus actividades, además la persona manifiesta no platicar con su compañeros en horas laborales ni utilizar su tiempo de trabajo en el chequeo de redes sociales por lo que menciona no tomar más tiempo del estimado para descansar.

Sin embargo, el clima laboral no lo motiva para presentarse a su trabajo y la mayor demanda de su trabajo está en el exceso del mismo.

Escala de Clima Social WES

El sujeto se preocupa por la realización de sus tareas y actividades y se entrega a la realización de estas con eficiencia y planificación anticipada hasta terminarlas, sus jefes lo animan a crear un buen clima laboral y a tomar iniciativas propias al momento de realizar sus labores, la urgencia caracteriza su trabajo y

esta ejerce una presión positiva en el empleado y la variedad y el cambio se valoran de manera positiva. Sin embargo, el empleado no se muestra amables con otros, los jefes no saben utilizar las reglas y presiones para controlar al personal y el ambiente físico no contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para la persona las condiciones físicas de su trabajo, al igual que las relaciones con sus compañeros/as, sus jefes inmediatos, el salario que recibe y la relación existente entre dirección y los empleados es adecuada.

Sin embargo, manifiesta que no cuenta con muchas oportunidades de promocionar en la institución, al igual que no recibe reconocimientos por el trabajo bien hecho que realiza.

Cuestionario de Motivación Laboral

La persona expresa que la remuneración percibida es bastante adecuada al trabajo que realiza pero que poco ha recibido incentivos o reconocimientos de parte de la institución, lo cual hace que se sienta poco valorado como trabajador por los méritos logrados. También, considera saludables las relaciones interpersonales que se generan entre compañeros ya que lo considera un aspecto relevante para lograr un ambiente de trabajo agradable; así mismo, considera que los aspectos físicos afectan de manera directa el desempeño laboral. Así, en cuanto al aspecto de remuneración y capacitaciones deben de ser mejorados para poder así potenciar un desempeño laboral adecuado.

Caso 10

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

La iluminación y temperatura del área donde desempeña sus funciones es adecuada.

Sin embargo, considera que el espacio físico no es el más adecuado, al igual que es un lugar con demasiados ruidos alrededor, por lo que los factores ambientales son generadores de estrés laboral, como lo son también las relaciones interpersonales que se dan dentro de la institución.

Factores Emocionales que Provoca el Estrés Laboral

Considera muy satisfactorio el trabajo que desempeña, por lo que no experimenta tristeza, enojo o frustración, sino por el contrario manifiesta sentimientos de alegría en su puesto de trabajo, además de poseer buena relación con sus compañeros/as de trabajo.

Sin embargo, considera bastante rutinario el trabajo que desempeña, manifestando que existe estrés dentro de la institución y que no toma las precauciones para prevenirlo ni toma las medidas para sobreponerse a los síntomas que este genera, por lo que en ocasiones se ha sentido incapaz de tomar decisiones.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo

Se siente satisfecho y cómodo dentro de su puesto de trabajo, no ha disminuido para nada su rendimiento laboral, y cuenta con muy buena comunicación con su jefe.

Sin embargo, manifiesta trabajar bajo mucha presión en el desarrollo de sus funciones diarias.

Factores de Ausentismo

Se ausenta muy poco de sus labores por razones familiares, no se ausenta por desanimo de no presentarse a trabajar, ni utiliza tiempo de su jornada laboral para realizar actividades personales a menos que sean citas médicas.

Sin embargo, se ausenta de su trabajo por motivos de enfermedad y en ocasiones ha considerado renunciar a su puesto de trabajo, así como también se le asignan funciones fuera de su puesto laboral.

Tabla 12

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	23	Medio
Despersonalización	5-10-11-15-22	7	Medio
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	30	Medio

Interpretación de Resultados

- **Agotamiento Emocional:** Manifiesta que siempre tiene la facilidad para entender a las personas que solicitan de su servicio, aunque en ocasiones en las mañanas antes de ir a trabajar y luego de terminar la jornada laboral se siente agotado. Raras veces se siente defraudado por su trabajo aunque el contacto directo con personas y el tiempo que utiliza lo agoten y canse. Sin embargo, nunca ha estado al borde de sus posibilidades, por lo anterior, su nivel de estrés es medio en cuanto al estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera.
- **Despersonalización:** Exterioriza que en rara vez los usuarios lo culpan de algunos de sus problemas y que ocasiones se le facilita el exteriorizar emociones positivas hacia los demás; también, siempre aborda a los usuarios de manera personal. Por lo anterior, el estrés que le genera los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo es de nivel medio.
- **Realización Personal:** Expresa la facilidad de influir positivamente en los demás en cuanto a la eficacia con que resuelve sus problemas, esto le permite obtener beneficios de índole afectiva generando un adecuado ambiente de trabajo. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

Según el sujeto las faltas de estos dos últimos meses han sido pocas, y las faltas que ha tenido son justificadas. El sujeto manifiesta que su salario, las

actividades que realiza y el clima laboral lo motivan para presentarse a su trabajo por lo que además manifiesta que su salud es muy buena ya que pocas veces se siente enfermo antes de ir a trabajar, además su estado de ánimo es alegre y no se siente fastidiado al presentarse a trabajar, además la persona manifiesta que pocas veces falta por motivos de enfermedad y por motivos familiares. El sujeto menciona que la demanda de su trabajo no está en la monotonía de sus actividades y que tiene bien claras las actividades que realiza, la persona menciona que no utiliza más del tiempo estimado para descansar por lo que también menciona que no utiliza el tiempo para platicar con sus compañeros ni el chequeo de redes sociales en horas laborales.

Sin embargo, la persona menciona que la mayor demanda de su trabajo en el exceso de trabajo.

Escala de Clima Social WES

El sujeto se preocupa por la realización de sus tareas y actividades y se entrega a la realización de estas con eficacia y planificación anticipada hasta terminarlas, sus jefes lo animan para crear un buen clima laboral, la urgencia caracteriza su trabajo y esta ejerce una presión positiva en el empleado, el empleado conoce las expectativas de sus tareas diarias reglas y planes de trabajo sus jefes saben utilizar las reglas y presiones para un buen control de sus empleados, la variedad y el cambio se valora de manera positiva y el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable. Sin embargo, los empleados no se muestran amables unos con otros.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

La persona mantiene buena relación con sus compañeros/as de trabajo, manteniendo además una buena relación con sus jefes inmediatos, cuenta con un salario y una estabilidad laboral satisfactoria.

Sin embargo, no cuenta con libertad para elegir su método de trabajo, ni obtiene reconocimiento por el trabajo que realiza, además de manifestar que no se le presta atención a las sugerencias que realiza dentro de la institución.

Cuestionario de Motivación Laboral

La persona expresa que la remuneración percibida es bastante adecuada al trabajo que realiza pero que poco a recibido incentivo o reconocimientos de parte de la institución, lo cual hace que se sienta poco valorado como trabajador por los méritos logrados. También, considera saludables las relaciones interpersonales que se generan entre compañeros ya que lo considera un aspecto relevante para lograr un ambiente de trabajo agradable; así mismo, considera que los aspectos físicos afectan de manera directa el desempeño laboral. Así, en cuanto al aspecto de remuneración y capacitaciones deben de ser mejorados para poder así potenciar un desempeño laboral adecuado.

Caso 11

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

La iluminación y espacio físico del área de trabajo donde desempeña sus funciones es adecuada, al igual que la temperatura del lugar.

Sin embargo, en su puesto de trabajo hace demasiado ruido alrededor, por lo que los factores ambientales son generadores de estrés para la persona, al igual que las relaciones interpersonales con sus compañeros/as de trabajo.

Factores Emocionales que Genera el Estrés Laboral

La persona manifiesta que el trabajo que desempeña lo considera poco rutinario y muy satisfactorio, no experimenta tristeza, enojo o frustración en su lugar de trabajo, cuenta con la capacidad para tomar decisiones, posee buenas relaciones con sus compañeros/as de trabajo.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo

Se siente satisfecho y cómodo en su puesto de trabajo, su rendimiento de trabajo no se ha visto afectado, posee buena comunicación con su jefe.

Sin embargo, trabajo bajo demasiada presión en la realización de sus actividades diarias.

Factores de Ausentismo Laboral

Se ausenta muy poco de su trabajo por razones familiares, no manifiesta desánimo para presentarse a trabajar, al igual que no ha considerado renunciar a su puesto de trabajo, por lo que no utiliza tiempo de su jornada laboral para realizar actividades personales, al igual que no se le asignan funciones fuera de su puesto laboral.

Tabla 13

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	16	Bajo
Despersonalización	5-10-11-15-22	5	Bajo
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	37	Medio

Interpretación de Resultados

- **Agotamiento Emocional:** Manifiesta que se le facilita el atender fácilmente a las personas que requieren de sus servicios; además, raramente percibe estar agotado cuando llega la culminación de la jornada diaria. Así mismo, el trabajar todo el día en contacto directo con personas no le genera agotamiento y frustración, por lo cual el trabajo no lo decepciona en ningún momento. Por lo anterior, su nivel de estrés es bajo en cuanto el estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera.
- **Despersonalización:** Expresa que en raras veces las personas lo culpan de sus problemas; además, se siente que siempre trata de atender a las personas usuarias de manera adecuada y personal, evidenciando la importancia que estos tienen y facilitándosele el manifestar diversas emociones positivas hacia los demás. Por lo anterior, el estrés que le genera los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo es de nivel medio.
- **Realización Personal:** Exterioriza la facilidad de entender a las personas en cuanto a los problemas que se les presentan, lo cual hace sentirse

estimado y querido por las personas, sus actividades laborales las realiza de manera eficaz ya que su trabajo lo motiva y esto ayuda a generar un ambiente de trabajo agradable. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

Según el sujeto las faltas de estos dos últimos meses han sido pocas, no obstante ha tenido faltas que ha tenido son justificadas. El sujeto manifiesta que su salario, las actividades que realiza y el clima laboral lo motivan para presentarse a su trabajo por lo que además manifiesta que su salud es muy buena ya que pocas veces se siente enfermo antes de ir a trabajar, además su estado de ánimo es alegre y no se siente fastidiado al presentarse a trabajar; así mismo, la persona manifiesta que pocas veces falta por motivos de enfermedad y por motivos familiares. El sujeto menciona que la demanda de su trabajo no está en la monotonía de sus actividades y que tiene bien claras las actividades que realiza, la persona menciona que no utiliza más del tiempo estimado para descansar por lo que también menciona que no utiliza el tiempo para platicar con sus compañeros ni el chequeo de redes sociales en horas laborales.

Sin embargo, la persona menciona que la mayor demanda de su trabajo en el exceso de trabajo.

Escala de Clima Social WES

El sujeto se preocupa por la realización de sus tareas y entrega a la realización de estas, se muestra amable con sus compañeros, sus jefes lo animan a crear un buen clima laboral y a ser autosuficiente y tomar iniciativa propia, planifica su trabajo, la urgencia se caracteriza en su ambiente de trabajo, conoce sus tareas diarias y las reglas de su trabajo, sus jefes saben controlar las labores, valora de manera positiva la variedad y el cambio y su ambiente físico ayuda a crear un ambiente laboral agradable.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para la persona los aspectos relacionados al horario de trabajo, la remuneración y las condiciones físicas de su trabajo, y las relaciones que establece con compañeros/as y jefes próximos son satisfactorias en su desempeño laboral.

Sin embargo, los aspectos relacionados al reconocimiento por su trabajo, responsabilidad, promoción y aspectos relacionados a las sugerencias que realiza a dirección no son satisfactorios para este trabajador.

Cuestionario de Motivación Laboral

Se advierte en la persona que percibe que las condiciones de trabajo en cuanto al ambiente físico influyen de manera directa en el desempeño laboral; además, que la institución cuenta a su disposición con el equipo y materiales para poder así brindar una adecuada atención a los usuarios. En cuanto a las relaciones interpersonales entre compañeros las considera poco adecuadas, en relación a su desempeño laboral lo considera aceptable aunque la institución poco

lo valore. También, en cuanto a los reconocimientos, remuneraciones y capacitaciones considera que deben de ser mejorados para poder así potenciar un ambiente saludable en el trabajo.

Caso 12

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

La iluminación es adecuada en su lugar de trabajo al igual que la temperatura dentro del lugar donde se desempeña, considera que los factores ambientales y las relaciones interpersonales no son generadores de estrés laboral.

Sin embargo, considera que el espacio físico de su área de trabajo no es adecuado, además de ser un lugar con demasiado ruido alrededor.

Factores Emocionales que Genera el Estrés Laboral

La persona considera satisfactorio el trabajo que desempeña en su puesto laboral, manifiesta que no existe estrés laboral dentro de la unidad de salud, aunque toma precauciones para prevenirlo, no experimentando tristeza o frustración en el desempeño de sus funciones, cuenta con capacidad para tomar decisiones y mantener buenas relaciones con sus compañeros/as de trabajo.

Sin embargo, considera muy rutinario el trabajo que desempeña y no toma medidas para sobreponerse a los síntomas que el estrés laboral genera, experimentando enojo en su puesto laboral.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo

Se siente satisfecho y cómodo en su puesto de trabajo, su rendimiento laboral no ha disminuido, posee buena comunicación con su jefe y manifiesta no trabajar bajo presión.

Factores de Ausentismo

Se ausenta muy poco de su trabajo por razones familiares, no presenta desanimo para presentarse a trabajar, ni ha considerado renunciar a su puesto de trabajo, por lo que no utiliza tiempo de su jornada laboral para realizar actividades personales.

Sin embargo, se ausenta a trabajar por motivos de enfermedad, manifestando que se le asignan muchas funciones fuera de su puesto laboral.

Tabla 14

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	23	Medio
Despersonalización	5-10-11-15-22	9	Medio
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	25	Medio

Interpretación de Resultados

- **Agotamiento Emocional:** Manifiesta que siempre se le facilita el entender a las personas usuarias; así mismo, en ocasiones percibe que el trabajar

todo el día en contacto directo con las personas al finalizar su jornada de trabajo siente agotamiento, fatiga y desgaste. Sin embargo, ostenta que nunca ha percibido cansancio en las mañanas antes de ir a laborar lo cual hace que no haga un esfuerzo extra al realizar sus labores por ende genera en la persona sentimiento de pertenencia hacia la institución. Por lo anterior, su nivel de estrés es medio en cuanto el estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera.

- **Despersonalización:** Expresa que en raras veces las personas lo culpan de sus problemas; además, se siente que siempre trata de atender a las personas usuarias de manera adecuada y personal, evidenciando la importancia que estos tienen y facilitándosele el manifestar diversas emociones positivas hacia los demás. Por lo anterior, el estrés que le genera los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo es de nivel medio.
- **Realización Personal:** Exterioriza la facilidad de entender a las personas en cuanto a los problemas que se les presentan, lo cual hace sentirse estimado y querido por las personas, sus actividades laborales las realiza de manera eficaz ya que su trabajo lo motiva y esto ayuda a generar un ambiente de trabajo agradable. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

La persona manifiesta que muy pocas veces se ausentado de sus labores en lo que va de dos meses por lo que si hay ausencia por parte de la persona siempre son de manera justificada, para la persona el salario, las actividades que realiza y el clima laboral lo motivan a presentarse a su trabajo por lo que da paso a que la persona manifieste un estado de ánimo alegre y no fastidiado, además, manifiesta no sentirse enfermo antes de presentarse a trabajar. La persona manifiesta que la mayor demanda de su trabajo no está en el exceso ni en la monotonía de sus actividades, la persona manifiesta que tiene claridad en sus funciones la persona manifiesta que platica muy poco con sus compañeros de trabajo en horas laborales, también menciona que no toma más del tiempo estimado para descansar ni para el chequeo de redes sociales en horas laborales.

Sin embargo, el sujeto pocas veces se ausenta de sus labores por motivos familiares y motivos de enfermedad.

Escala de Clima Social WES

El sujeto se preocupa por la realización de sus tareas y autoridades y se entrega a la realización de estas con eficiencia hasta terminarlas, se anima en tomar la iniciativa en sus labores, la urgencia caracteriza su puesto de trabajo, conoce sus tareas diarias y las reglas de su trabajo, sus jefes saben utilizar las reglas y presiones para controlar de buena manera su trabajo, la variedad y el cambio se valora de manera positiva. Sin embargo, no se muestra amable con sus compañeros, sus jefes lo animan a crear un mejor clima laboral y el ambiente físico de trabajo no contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Las condiciones físicas del área donde desempeña a diario sus funciones, la remuneración económica que recibe, las relaciones que sostiene con sus jefes y compañeros/as inmediatos, la manera en que la institución es gestionada son de satisfacción para la persona.

Sin embargo, manifiesta no tener libertad en elegir su propio método de trabajo, ni recibir reconocimientos por el trabajo bien hecho, de igual manera no se le presta atención a las sugerencias que realiza.

Cuestionario de Motivación Laboral

La persona exterioriza que la institución cuenta con el equipo necesario en cuanto a los recursos materiales para poder brindar una adecuada atención al usuario y que es de mucha importancia para la institución el apoyar a sus empleados mediante incentivos y reconocimientos acorde al trabajo que realice; así mismo, las condiciones del ambiente físico afectan en gran medida el desempeño adecuado del trabajador. También las relaciones interpersonales adecuadas crean condiciones para generar un ambiente laboral agradable, en el cual también se valore al empleado a través de capacitaciones, reconocimientos e incentivos.

Caso 13

Entrevista Semi-estructurada

Factores Ambientales Generadores de Estrés

Para la persona la iluminación es adecuada en su lugar de trabajo, además de ser un lugar alejado de ruidos, por lo que considera que los factores ambientales y las relaciones interpersonales no son generadores de estrés laboral.

Sin embargo, manifiesta que el espacio físico de su área de trabajo y la temperatura no son adecuadas dentro de su puesto laboral.

Factores Emocionales que Provoca el Estrés Laboral

El sujeto no considera rutinario el trabajo que desempeña, por el contrario considera que es muy satisfactorio, por lo que manifiesta que no existe estrés laboral dentro de su puesto de trabajo, por lo que no experimenta tristeza, enojo o frustración, por el contrario experimenta alegría y cuenta con la capacidad para tomar decisiones y mantener buenas relaciones con sus compañeros/as de trabajo.

Sin embargo, no toma precauciones para prevenir el estrés laboral ni medidas para sobreponerse al mismo.

Factores Generadores de Estrés en el Puesto de Trabajo

Se siente satisfecho y cómodo dentro de su puesto de trabajo, su rendimiento laboral no ha disminuido y manifiesta no trabajar bajo presión.

Sin embargo no posee una buena comunicación con su jefe.

Factores de Ausentismo Laboral

Se ausenta muy poco de su trabajo por razones de enfermedad, no presenta desanimo para presentarse a trabajar, ni ha pensado renunciar a su puesto de trabajo, ni utiliza tiempo de su jornada laboral para realizar actividades personales.

Sin embargo, se ausenta mucho de sus labores por razones familiares, y manifiesta que se le asignan funciones fuera de su puesto de trabajo.

Tabla 15

Parámetros de Calificación Cuestionario de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Agotamiento emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	20	Medio
Despersonalización	5-10-11-15-22	5	Bajo
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	34	Medio

Interpretación de Resultados

- **Agotamiento Emocional:** Manifiesta que siempre se le facilita el poder entender a las personas, en ocasiones cuando termina su jornada de trabajo diaria se siente agotado y exhausto; así también, raramente su trabajo lo frustra y defrauda. Sin embargo, aunque labora todo el día en contacto directo con personas no se siente agotado. Por lo anterior, su nivel

de estrés es medio en cuanto el estar exhausto emocionalmente por las demandas que el trabajo le genera.

- **Despersonalización:** Expresa que en raras veces las personas lo culpan de sus problemas; además, se siente que siempre trata de atender a las personas usuarias de manera adecuada y personal, evidenciando la importancia que estos tienen y facilitándosele el manifestar diversas emociones positivas hacia los demás. Por lo anterior, el estrés que le genera los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo es de nivel medio.
- **Realización Personal:** Exterioriza que siempre trata con eficiencia los problemas de las personas que atiende, ya que se siente con la energía necesaria para hacerlo y así también poder crear un ambiente agradable en su lugar de trabajo. En ocasiones influye de manera positiva en los demás sintiéndose estimado y logrando alcanzar metas y objetivos propuestos. Sin embargo, manifiesta que los problemas de índole emocional no son abordados de manera adecuada dentro de la institución. Por lo anterior, su nivel de estrés generado por las actitudes de frialdad y distanciamiento con los demás es de nivel medio.

Cuestionario de Ausentismo Laboral

Son pocas veces la inasistencia al lugar de trabajo por parte del sujeto por lo que sus faltas son justificadas, la persona manifiesta que su salario y las actividades que realiza lo motivan para presentarse a su lugar de trabajo, además la persona menciona platicar muy poco con sus compañeros de trabajo en horas

labores por lo que tampoco se toma más del tiempo estimado para descansar y no utiliza su tiempo para el chequeo de redes sociales en hora laborales.

Sin embargo, el clima laboral no motiva a la persona a presentarse a su trabajo por lo que muy pocas veces se siente enfermo y fastidiado antes de presentarse al trabajo, por lo que la mayoría de veces se ausenta por motivos de enfermedad y muy pocas por motivos familiares, la persona menciona que la mayor demanda de trabajo está en el exceso de trabajo y la poca claridad de funciones.

Escala de Clima Social WES

El sujeto se preocupa por la realización de sus tareas y se entrega a la realización de ella con eficiencia hasta terminarlas los jefes lo animan a crear un buen clima laboral y a tomar iniciativas propias, su trabajo requiere de urgencia, conoce las expectativas de sus tareas diarias y las reglas de su trabajo, la variedad y el cambio se valora de manera positiva y su ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable. Sin embargo, no se muestra amable con sus compañeros de trabajo, y sus jefes no saben utilizar las reglas ni las presiones para tener un control sobre el empleado y el ambiente físico de trabajo no contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Para la persona la remuneración económica que recibe, las responsabilidades que se le han asignado y la manera en que la institución es gestionada son satisfactorias para su desempeño laboral.

Sin embargo, manifiesta no tener libertad en elegir su propio método de trabajo, ni recibir reconocimientos por el trabajo bien hecho, de igual manera no se le presta atención a las sugerencias que realiza.

Cuestionario de Motivación Laboral

La persona manifiesta que las condiciones del ambiente físico afectan mucho en el desempeño laboral y que los incentivos, reconocimientos para poder reconocer y valorar su trabajo deben de ser mejorados, ya que la remuneración percibida no responde al trabajo realizado; así mismo, expresa que las relaciones interpersonales con compañeros son saludables.

4.2 Interpretación de Resultados Generales de Instrumentos

Diagnóstico General Entrevista Semi-Estructurada

Los factores ambientales dentro de la unidad de salud son de suma importancia para el personal que labora en la institución, en lo que respecta a estos factores podemos encontrar que la iluminación y espacio físico del área de trabajo de algunos de los empleados es adecuada, por otra parte el trabajo que se realiza en la unidad de salud es considerado por los empleados poco rutinario y muy satisfactorio, lo que les permite sentirse cómodos con su puesto de trabajo y no afectar así su rendimiento laboral, ya que experimentan sentimientos de alegría, evitando así la tristeza y frustración dentro de su trabajo, lo cual les permite ser capaces de tomar decisiones y establecer buenas relaciones con sus compañeros/as de trabajo.

Además evidencian buena comunicación con sus jefes, no trabajando bajo tensión, al igual que se ausentan muy poco de sus labores por razones familiares, y no consideran experimentar desánimo para presentarse a trabajar, por lo que no han considerado renunciar a su puesto de trabajo, por lo que no utilizan tiempo de sus jornadas laborales para la realización de actividades personales, además de no realizar funciones fuera de sus puestos de trabajo.

Sin embargo, en el área de trabajo donde se desempeñan a diario algunos trabajadores, se encuentra rodeada de muchos ruidos, con una temperatura no adecuada, por lo que manifiestan que los factores ambientales como también las relaciones interpersonales son generadores de estrés laboral, por otra parte

consideran que dentro de sus puestos de trabajo experimentan emociones de enojo, al igual que aseguran que existe estrés dentro de la unidad y que no toman las precauciones necesarias para prevenirlo, por lo que se ausentan muchas veces por motivos de enfermedad, o utilizan tiempo de sus jornadas laborales para asistir a citas médicas, justificando así sus ausencias.

Tabla 16

Diagnóstico General Cuestionario Estrés Laboral de Maslach

Aspecto evaluado (sub-escalas)	Preguntas a evaluar	Valor total	Nivel de Estrés
Cansancio Emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	25	Medio
Despersonalización	5-10-11-15-22	5	Bajo
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	36	Medio

Interpretación General de Resultados:

Cansancio Emocional: La mayoría de las personas vivencian un nivel medio de estrés debido a que en ocasiones llegan a estar exhaustos emocionalmente por las demandas que requiere el trabajo. Entre las características que manifiestan las personas que laboran dentro de la institución, es que se les facilita el entender a las personas que solicitan algún servicio de los que se prestan, aunque el tiempo que utilizan en la realización de sus actividades laborales consideran que es demasiado agotador. También mencionan que

raramente se sienten cansados por las mañanas antes de presentarse a trabajar, aunque sienten que en la mayoría de ocasiones el desgaste que les genera sus actividades laborales los frustra y desgasta, por lo cual sienten que pueden estar al límite de sus posibilidades.

Despersonalización: Se manifiesta en algunas personas un nivel bajo de estrés ya que cada uno reconoce muy pocas actitudes de frialdad y distanciamiento. El personal manifiesta que el trato que es brindado a las personas usuarias de la institución es realizado de manera eficiente y eficaz, expresando emociones positivas fluidas y constantes. Sin embargo, los problemas que afectan la dimensión emocional tanto de los usuarios como del personal que labora en la institución en raras ocasiones son abordados de manera adecuada.

Realización Personal: Los sentimientos de autosuficiencia y realización personal en el trabajo se evidencian en ocasiones y esto genera un nivel medio de estrés en su lugar de trabajo. El personal exterioriza que los problemas que surgen en el contacto con las personas usuarias son manejados de manera eficiente, en algunas ocasiones el atender a los usuarios se facilita y por consiguiente se sienten apreciados lo cual es importante y valioso en el ámbito laboral.

Además, la influencia que tienen por la manera de laborar y sus características individuales hace que se les facilite el crear un clima laboral saludable. Sin embargo, en ocasiones, las relaciones interpersonales afectan la dimensión emocional tanto de los trabajadores como del personal usuario.

Diagnóstico General Cuestionario Ausentismo Laboral

En esta institución son muy pocas las inasistencias por parte de algunos de los empleados/as, y si estos se ausentan lo hacen de manera justificada, los trabajadores manifiestan sentirse motivados por su salario y por las actividades que realizan, manifiestan no sentirse enfermos antes de asistir a su trabajo, por el contrario se sienten alegres y no fastidiados antes de llegar al cumplimiento de sus labores diarias, los empleados mencionan que son muy pocas las veces que se ausentan por motivos familiares, además de manifestar que tienen claras las funciones que realizan, por lo que no conversan demasiado con sus compañeros en horas laborales además de no tomarse más tiempo del estimado de descanso ni utilizar el tiempo para el chequeo de redes sociales.

Sin embargo para algunos empleados el clima laboral no los motiva para asistir al trabajo, además de manifestar que cuando hay inasistencia es por motivos de enfermedad, también mencionan que la mayor demanda del trabajo se debe al exceso de trabajo y monotonía de las actividades.

Diagnóstico General Escala de Clima Social WES

En esta Unidad de Salud se subraya una buena planificación de actividades a sus empleados, se entregan a la realización de estas actividades hasta terminarlas, la variedad y el cambio al momento de realizar sus labores se valora de manera positiva, la urgencia caracteriza el trabajo en esta Unidad y esta ejerce una presión positiva en algunos de los trabajadores, los jefes animan a los empleados a tomar iniciativas propias al momento de realizar algunas labores,

esto debido a que cada trabajador conoce las expectativas de sus tareas diarias, reglas y planes de trabajo, los jefes ayudan al personal a crear un buen clima laboral organizando talleres fuera de las instalaciones de la Unidad para que puedan capacitarse y recrearse. Sin embargo, no existe compañerismo entre los empleados por lo que no son amables entre ellos además de esto, el ambiente físico no contribuye a crear un ambiente laboral agradable debido a la poca ventilación e iluminación que existe.

Diagnóstico General Cuestionario Satisfacción Laboral

En lo que respecta a los factores extrínsecos tales como: las condiciones físicas en la que los empleados se desenvuelven a diario al realizar sus labores, las relaciones que establecen entre compañeros próximos y jefes inmediatos, la remuneración salarial que reciben, la relación que existe entre dirección de la Unidad de Salud y los empleados de esta, al igual que la manera en la que la institución es gestionada, los horarios de trabajo que han sido establecidos y la estabilidad laboral que posee cada persona son condiciones que mantienen satisfechos a los empleados/as de la Unidad de Salud.

Sin embargo, algunos de los trabajadores manifiestan no tener libertad para desarrollar su propio método de trabajo, al igual, que no obtienen reconocimientos por el trabajo bien hecho y manifiestan además, no se les presta atención a las sugerencias hechas por los empleados a jefes inmediatos o dirección; por lo que los factores intrínsecos que abarcan reconocimientos y promociones laborales no los hacen sentir con mucha satisfacción.

Diagnóstico General Cuestionario de Motivación Laboral

Algunos de los empleados de la Unidad de Salud manifiestan contar con la disposición de equipo y recursos materiales para brindar una atención adecuada, por lo que da paso a que el nivel de productividad sea aceptable, esto se debe también a las capacitaciones que se le brinda al personal para poder ejercer sus funciones de una manera adecuada, además los empleados mencionan que en cuanto a las relaciones interpersonales son manejadas con mucho respeto.

Sin embargo, la mayoría de los empleados coinciden en no haber recibido ningún tipo de incentivos en los dos últimos años lo cual genera que algunos sientan que su desempeño no es valorado como debe de ser, por lo que consideran que los aspectos como incentivos y remuneraciones tienen que cambiar porque algunos empleados no están de acuerdo con la remuneración económica que reciben por su desempeño, al mejorar estos aspectos deficientes se mejoraría el desempeño laboral y por consiguiente se alcanzarían condiciones laborales satisfactorias.

Técnica de Grupos Focales

Estrés Laboral

1. ¿Qué factores considera son generadores de estrés laboral dentro de la Unidad de Salud?

La creciente demanda de personas usuarias que llegan a diario a la Unidad de Salud genera en ocasiones sobrecarga de trabajo, la falta de respeto entre compañeros a las labores que cada uno desempeña en cuanto a comunicación, establecimiento de normas de convivencias, valores morales, falta de apoyo entre compañeros y actitudes desafiantes.

2. ¿Qué síntomas físicos son producto del estrés laboral?

Fatiga, dolores musculares, dolores de cabeza, problemas estomacales, cansancio, agotamiento, dolores de espalda, aumento de la presión arterial, pérdida del cabello, alergias y falta o aumento de apetito.

3. ¿Qué síntomas psicológicos son producto de estrés laboral?

Ansiedad, depresión, cambios en el estado de ánimo, insomnio y pérdida de motivación.

4. ¿Qué medidas se toman para prevenir el estrés laboral o para sobreponerse a los síntomas que este genera?

No se toman las suficientes medidas para prevenir el estrés, sino que, esperan a que este llegue para disminuir los efectos que causan en la persona.

Ausentismo Laboral

5. ¿Qué factores considera que pueden generar ausentismo dentro de la institución?

Conflictos entre compañeros, sobrecarga de trabajo, enfermedades, citas médicas y compromisos personales.

6. ¿Considera que el estrés laboral es generador de ausentismo? ¿Por qué?

Si, debido a la tensión a la que a diario se someten los empleados y a la diversidad de factores estresores a los que están expuestos por lo que pueden llegar a ausentarse en ocasiones de sus actividades laborales.

4.3 Interpretación General de Resultados

Para llevar a cabo la interpretación de los resultados es necesario resaltar la importancia de las dos variables de investigación las cuales son Estrés y Ausentismo Laboral, a través de los instrumentos de evaluación: Entrevista Semi-Estructurada, Cuestionario de Estrés Laboral de Maslach, Cuestionario de Ausentismo Laboral, Escala de Clima Social WES, Grupos Focales, Cuestionario de Satisfacción Laboral y Cuestionario de Motivación Laboral. Los cuales se utilizaron para conocer la relación existente entre estrés laboral en la dimensión emocional y su relación con el ausentismo laboral.

El estrés laboral según el autor Selye, H. se refiere como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor; además, este mismo autor lo clasifica en dos tipos: distrés, es cuando la atención o el esfuerzo que dan lugar al estrés supera la capacidad de resistencia del sujeto y el eustrés, es cuando la atención o el esfuerzo que da lugar al estrés no es excesiva.

Se advierte que la mayoría de personas que laboran dentro de las diferentes divisiones de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara cuentan con aspectos que sobresalen relacionados al eustrés que benefician el desempeño y desarrollo de funciones los cuales se reflejan en los resultados obtenidos por medio de la administración de instrumentos de lo cual se destaca que mantienen comunicación con jefes próximos y esto les incentiva a tomar iniciativa propia al momento de desempeñar las funciones asignadas, "se conocen las expectativas de las tareas diarias, reglas y planes de trabajo, tal como lo manifiesta el Caso 5"; la gestión actual es satisfactoria cumpliendo las

expectativas de los empleados, mejorando la organización, control de jefes a empleados, capacitaciones en el manejo de equipos de trabajo y atención al usuario, lo cual genera satisfacción al ejercer las funciones. En dicha Unidad de Salud los empleados cumplen metas y alcanzan objetivos por lo cual gozan de una estabilidad laboral y se entregan a la realización de tareas y actividades.

Con respecto al estrés positivo en los empleados de la Unidad de Salud, las emociones como felicidad, satisfacción y serenidad se evidenciaron en los estados de ánimo de algunos de los empleados, reflejados en el comportamiento; son estas personas las que tienen un buen manejo del estrés ante las situaciones que no favorecen a un adecuado clima laboral.

Los factores tanto ambientales, físicos y emocionales pueden generar en las personas el deseo o no de asistir a su trabajo, el no asistir, es llamado ausentismo que según la OIT lo define como la no asistencia por parte de un empleado por el que se pensaba que iba a asistir. La mayoría de los empleados de las diferentes divisiones que conforman esta institución se sienten animados y motivados para presentarse a trabajar, esto se debe a la remuneración salarial que algunos de ellos reciben, también a que no hay asignación de funciones fuera de sus labores; así mismo, “el Caso 10 manifiesta que no utiliza tiempo en otras actividades fuera de las asignadas”, debido a estas características el personal no evidencia deseos de renuncia; demostrando que en la mayoría de casos no existe el ausentismo de tipo presencial.

Sin embargo, el estrés laboral puede afectar de manera negativa, lo cual ha sido explicado anteriormente a lo que se le llama distrés y se genera por diferentes

factores ambientales dentro de la Unidad de Salud; en cuanto a los aspectos físicos se encuentran: la poca iluminación, ventilación inadecuada, espacio físico reducido para ejercer funciones, “para el Caso 2 la sobrecarga de trabajo se debe a la creciente demanda de usuarios en la institución”; en cuanto a aspectos psicológicos se destacan: deficientes relaciones interpersonales lo que perjudica el trabajo en equipo, no reciben ningún tipo de incentivo lo cual genera que algunos empleados sientan que su desempeño no es valorado; también, se generan conflictos laborales debido a la falta de respeto, mostrándose con actitudes desafiantes entre compañeros, no se establecen normas de convivencia ni se practican valores morales.

Los aspectos mencionados anteriormente generan síntomas que se dan a nivel físico y psicológico en algunas de las personas que son parte del personal de la Unidad de Salud; entre los físicos se encuentran la fatiga, dolores musculares, dolores de cabeza, problemas estomacales, cansancio, agotamiento, dolores de espalda, aumento de la presión arterial y falta o aumento de apetito. Y entre los psicológicos se encuentran la ansiedad, depresión, insomnio, pérdida de motivación y cambios en el estado de ánimo evidenciado en emociones negativas como el enojo, ira y frustración, como lo manifiesta el “Caso 7 que en varias ocasiones ando enojado con las personas, debido al estrés de mi trabajo”.

Con respecto al ausentismo, en el ambiente laboral las inasistencias en la mayoría del personal de la Unidad de Salud son justificadas por motivos como enfermedades, citas médicas y compromisos personales; así mismo, se generan

inasistencias las cuales no son justificadas que son generadas en ocasiones por obligaciones familiares, cansancio físico y emocional.

Al analizar esta información se ha podido evidenciar que las causas que originan el estrés laboral en la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara son multicausales ya que son generadas por factores ambientales como la comodidad en cuanto al espacio físico, ventilación e iluminación; conflictos laborales que son propiciados por la ausencia de trabajo en equipo debido a la falta de apoyo entre compañeros cuando se delegan tareas o actividades en conjunto con personal de diferentes divisiones, también por la deficiencia en cuanto a las relaciones interpersonales, porque existen malos entendidos, rumores entre compañeros, no ponen en práctica normas de convivencia, valores morales como el respeto, la solidaridad, comprensión, cooperación y amabilidad. “El Caso 10 manifiesta que entre los compañeros de trabajo hay chambres y a veces se dicen apodos”.

Con respecto a la valoración del desempeño laboral de cada empleado se enfatiza que las jefaturas inmediatas y dirección no reconocen a través de incentivos remunerados o no remunerados el esfuerzo realizado ante la exigente demanda de trabajo y la urgencia que este requiere. Sin embargo, esto no es algo que limite su redimiendo laboral, por el contrario, los empleados se entregan a la realización de sus tareas y actividades hasta terminarlas.

El desgaste emocional que genera el estrés laboral que se manifiesta dentro de la Unidad de Salud hace que algunas personas experimenten constantes cambios en sus estados de ánimo de manera negativa y estos son

reflejados en sus comportamientos al momento de llevar a cabo la realización de su desempeño laboral, esto no se cumple en la totalidad del personal, porque de acuerdo a la resiliencia que cada individuo tiene así será su comportamiento, por lo que una persona ante la misma situación estresante se puede mostrar con eustrés o distrés, aquí se vuelve relevante la capacidad que cada individuo tenga para adaptarse y superar la situación, lo que genera que las personas se ausenten o no de sus labores.

La relación existente entre estrés laboral en la dimensión emocional y su relación con el ausentismo, se explica de esta manera, hay una relación que existe entre teoría y realidad, ya que el personal de la institución sobrelleva los efectos causados por el estrés laboral y esto hace que los índices de ausentismo sean mínimos. Por lo tanto, el desempeño de los trabajadores dentro de la Unidad de Salud y el servicio brindado a los usuarios no se ve afectado directamente, porque los trabajadores se sienten comprometidos a la realización de actividades debido a la gran demanda de usuarios que presenta dicha Unidad de Salud.

CONCLUSIONES

- ✓ Es inevitable que el estrés laboral no esté presente dentro de cualquier institución y esta Unidad de Salud no es la excepción. Las causas que originan este fenómeno en la organización son de diversos tipos, dentro de los cuales pueden mencionarse la sobrecarga de trabajo, monotonía de actividades, poca claridad de funciones, conflictos y falta de comunicación entre compañeros, entre otros. Lo cual se ha podido constatar a través de los resultados obtenidos durante el proceso de evaluación. Siendo estos factores los que influyen en la dimensión emocional de los empleados, evidenciándose a través de recurrentes cambios en el estado de ánimo, frustraciones, ansiedad, ira y enojo. Ocasionando así, un agotamiento, por lo que la persona en ocasiones llega a ausentarse de sus labores de manera justificada.

- ✓ En lo que respecta a la Unidad de Salud se concluye que, los problemas laborales o la carga de trabajo de algunos empleados, no son un impedimento para que estos se ausenten de su trabajo, la mayoría se esfuerza por cumplir con las exigencias de su puesto.

Por esto, puede decirse que no existe abandono total de sus funciones ni ausentismo presencial, ya que los empleados de las diferentes unidades asisten y cumplen con las obligaciones de su puesto de trabajo.

✓ Se puede concluir a partir de los resultados que al estudiar estrés y ausentismo en el ámbito organizacional, existe sin duda una estrecha relación entre estas dos variables; ya que el estrés y sus efectos pueden alterar a nivel individual manifestándose esto en la dimensión emocional por medio de cambios de estado de ánimo. La realidad en la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara, definitivamente se ve perturbada por estos efectos del estrés antes mencionados; sin embargo, no se puede afirmar que esta sea la causa total de ausentismo dentro de la Unidad de Salud, debido a que las inasistencias son justificadas y se deben a otras razones como permisos personales, procesos virales, capacitaciones y compensatorios, esto último se refiere a cuando el trabajador realiza horas extra y estas se le reponen dándole una mañana o tarde libre.

✓ La satisfacción laboral ha sido una herramienta que las instituciones han utilizado para que los empleados rindan más en el trabajo. Sin embargo, esto no es algo que se cumpla en todos los miembros de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara, ya que existe discrepancia en algunos aspectos entre los empleados en cuanto a satisfacción salarial y relaciones interpersonales; esta insatisfacción genera en la persona altos niveles de estrés dependiendo de la capacidad de reacción que el individuo tenga.

La insatisfacción que los empleados tienen ante las diferentes situaciones mencionadas anteriormente, perjudican el clima laboral, generando así,

estrés dentro de la Unidad de Salud; sin embargo, esto no es algo que afecte el desempeño laboral de los empleados ya que aunque existe estrés en la institución esto no limita el desarrollo de funciones diarias que se les han sido asignadas.

Por otra parte, en la institución nunca se ha tomado a bien planificar una estrategia de motivación laboral que incentive a los empleados al cumplimiento de sus labores, no solo por obtener beneficios personales, sino, crear conciencia de la necesidad que existe en los usuarios que a diario buscan la ayuda de los diferentes servicios de salud que la Unidad ofrece.

- ✓ En la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara es importante recalcar que la percepción que tiene el empleado acerca de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral se vuelven indispensables para lograr un mejor desarrollo en cuanto a alcanzar logros, metas y objetivos a nivel institucional; de igual manera se vuelven importantes aspectos individuales como autonomía al tomar la iniciativa al ejercer sus actividades, claridad de funciones con una organización estratégica en planes de trabajo y establecer relaciones interpersonales saludables entre compañeros para lograr así un mejor funcionamiento de trabajo en equipo.

El establecer un apropiado clima laboral dentro de esta institución ahondará a que se propicie un mejor servicio y atención en salud, ya que los empleados contarán con las condiciones materiales y no materiales

necesarias para ejecutar la labor ineludible que existe dentro de la Unidad de Salud.

- ✓ Ante la necesidad de mejorar el funcionamiento de la institución y poder así potencializar la eficacia y eficiencia de los empleados, se elaboró un Plan de Intervención Psicológica, el cual se sustentó mediante la priorización de las necesidades detectadas en la Interpretación General de Resultados. Este Plan de Intervención tiene como finalidad capacitar al personal y brindarle herramientas para sobreponerse a las situaciones generadoras de estrés, lo cual mejorará el clima laboral beneficiándose así, tanto usuarios como empleados dentro de la institución.

- ✓ A lo largo del proceso investigativo en la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara se observó que un aspecto que perjudica el clima laboral es la contratación de personal que ya ha cumplido su tiempo de jubilación, lo que obstaculiza el desarrollo de la institución, ya que la monotonía de actividades que se han realizado a lo largo del tiempo de trabajo crean en las personas actitudes hostiles afectando así aspectos como relaciones interpersonales generando conflictos entre compañeros de trabajo.

RECOMENDACIONES

A PERSONAL DE LA UNIDAD DE SALUD COMUNITARIA FAMILIAR SANTA BÁRBARA:

- ✓ No contratar personal que haya sido jubilado.
- ✓ Capacitar al personal que ingrese a la Unidad de Salud sobre aspectos técnicos y conflictos laborales como relaciones interpersonales.
- ✓ Informar teóricamente de los fenómenos de estrés y ausentismo laboral al personal que trabaja en la Unidad de Salud.
- ✓ Conocer causas y consecuencias en la dimensión emocional de los fenómenos de estrés y ausentismo en el ámbito laboral.
- ✓ Crear y ejecutar planes preventivos dirigidos a disminuir el efecto de estos fenómenos en conjunto con un equipo multidisciplinario y así poder crear un clima de trabajo saludable en la institución.
- ✓ Contribuir con estudios científicos que son de beneficio para mejorar el ambiente de trabajo.
- ✓ Participar del Plan de Intervención Psicológico creado por los investigadores. (Ver Anexo 14)

A MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL:

- ✓ Crear y ejecutar programas de prevención del estrés en el área laboral.
- ✓ Proporcionar las condiciones ambientales físicas necesarias para que el personal ejecute sus actividades laborales de una manera adecuada.

- ✓ Valorar de mejor forma el trabajo que realiza el personal en las diferentes instituciones de salud pública.
- ✓ Contratar personal capacitado para diferentes áreas de salud en las instituciones, para poder así disminuir la creciente demanda de usuarios.
- ✓ Ubicar al personal adecuado en jefaturas que se encargue de organizar de mejor manera el funcionamiento del personal a su cargo.

A INVESTIGADORES:

- ✓ Tomarle la importancia debida a estos fenómenos que se crean en el ambiente de trabajo.
- ✓ Investigar científicamente de manera periódica el clima laboral en instituciones públicas de salud.
- ✓ Como futuros profesionales de la salud mental, poner en práctica nuestros conocimientos y poder así mejorar la calidad de vida de las personas.
- ✓ Presentar a la institución los resultados obtenidos en la investigación y proporcionarles el Plan de Intervención Psicológico creado para el personal de las diferentes unidades, a partir de las necesidades encontradas.

A LA UNIVERSIDAD:

- ✓ Que la Universidad cree mejores vínculos con las instituciones públicas de salud y así los alumnos pongan en práctica conocimientos y obtengan la experiencia necesaria para su formación como futuros profesionales.

- ✓ Que la carrera de Licenciatura en Psicología forme parte fundamental en la prevención de fenómenos que afectan a la sociedad en el área de salud mental.
- ✓ Que los docentes de la carrera de Licenciatura en Psicología proporcionen los conocimientos teóricos necesarios para la formación de profesionales, pero a su vez dichos conocimientos sean llevados a la práctica.

A LA SOCIEDAD:

- ✓ Valorar de mejor forma el trabajo que realiza el personal en el área de salud.
- ✓ Poner en práctica principios y valores al momento de estar en una institución pública de salud.
- ✓ Cuidar de la salud física y psicológica para poder así prevenir enfermedades, lo cual disminuiría la demandante carga de trabajo en las instituciones públicas de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Referencias Primarias:

Referencias

- Bedoya Cardona, R. P. (2011). Ausentismo Laboral . *Ausentismo laboral*.
- Buendia, J. (1998). *Estrés Laboral y Salud*. Madrid: Biblioteca Nueva, S.L.
- Castro Gúzman, M. (1996).
- Cuevas Duarte, S. G. (Diciembre de 2011). Caracterización del Ausentismo Laboral en un Centro Medico de 1 Nivel . Bogota , Colombia .
- Davidoff, L. (1997). *Introducción a la Psicología*. México: Mc Graw Hill de México, S.A. de C.V.
- Dorch, F. (1985). *Diccionario de Psicología, Quinta Edición*. Editorial Herder.
- Fontana, D. (1992). *Control del Estrés* . Manual moderno 1ra edición .
- Franco Iraheta, D. F. (17/04/2015 de Agosto de 2005). Factores que inciden en el estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Nacional San Rafael. San Salvador, San Salvador, El Salvador.
- Galindo, M. (2008). *Diccionario de Economía Aplicada*. Ecobook-Editorial del Economista.
- Garcia Lombardía, P. (Septiembre de 2010). Gestión el compromiso con la empresa: Combatir el absentismo. Madrid, España.
- Gil-Monte, P. (2006). *El síndrome de quemarse por el trabajo*. Ediciones pirámide (Grupo Anaya, S.A.).

- González, L. F. (2011). *Burnout Profesional*.
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y Emoción*. Desclée de Brouwer, S.A.
- Martínez, C. (2007). *Inteligencia emocional en situaciones de estrés laboral*.
zaragoza: Amares.
- McGowan, G. y. (2006).
- Morán Gonzalez, X. M. (2004). El Estrés en el área laboral en trabajadores de salud pública de la ciudad de Santa Ana. Santa Ana, El Salvador.
- Peiró Silla, J. M. (2009). *Estrés Laboral y Riesgos Psicosociales: Investigaciones recientes para su análisis y prevención* . Valencia.
- Peiró, J. R. (2008). *El Absentismo Laboral* . Valencia : Umivale .
- Robbins, S. (2003). *Comportamiento Organizacional. 10a edición*. México:
Prentice Hall, INC.
- Rubinstein, S. (1967). *Principios de la Psicología General*. Distrito Federal: Grijalo.
- Salvadoreña, C. R. (2004). *Controlar el estrés sobre el terreno*.
- Sánchez, F. C. (Diciembre de 2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera.
- Sandín, B. (2008). *El Estrés Psicosocial Conceptos y Consecuencias Clínicas* .
Madrid: KLINIK.
- Vernier, A. (1993). *Como Superar el Estrés*. Barcelona, España: Edicomunicación,
S.A.

Worchel, S. (1998). *Psicología Fundamentos y Aplicaciones quinta edición*.

Madrid, España: PRENTICE HALL international .

Goleman, D. (1996). *Dimensión Emocional y Estilos de Vida. Quinceava*

Edición. Barcelona: Editorial Kairós.

Referencias Virtuales

Ecured: Conocimientos con todos y para todos. Historia estrés laboral.

<http://www.ecured.cu/index.php/Estr%C3%A9s->

Forma Talente. Diferencias y Similitudes entre estrés positivo y estrés negativo.

[http://formatalent.com/el-estres-positivo-y-el-estres-negativo-diferencias-y-similitudes/-](http://formatalent.com/el-estres-positivo-y-el-estres-negativo-diferencias-y-similitudes/)

Caracterización Del Ausentismo Laboral en un Centro Medico de I Nivel. Yuridy Shirley

Cuevas Duarte. Teresa Viviana García Sánchez. Marilyn Esther Villa Rodríguez.

<http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541->

[2012.pdf;jsessionid=81B4E43169660FE6BE504C14E5E184A7?sequence=1](http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf;jsessionid=81B4E43169660FE6BE504C14E5E184A7?sequence=1)

Ministerio de Salud: MINSAL. Inauguración de UCSF Santa Bárbara, Santa Ana.

<http://www.salud.gob.sv/novedades/noticias/noticias-ciudadanosas/261-noviembre-2013/2178--01-11-2013-viceministra-de-salud-inaugura-la-ucsf-santa-barbara-santa-ana.html>

El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Katia Caballero Rodríguez. Concepto de satisfacción Laboral.

<http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

Motivación y Satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva: concepto de motivación Laboral. Cruz Cordero Teresa

https://www.nodo50.org/cubasigloXXI/economia/cruz1_280203.pdf

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFIA Y LETRAS/SECCIÓN
DE PSICOLOGIA.

ENTREVISTA SEMI- ESTRUCTURADA

ANEXO #1

GENERALIDADES:

Código: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Fecha de aplicación: _____

OBJETIVO: Identificar factores estresantes que pueden perjudicar en la dimensión emocional de los empleados de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar Santa Bárbara, Santa Ana.

INDICACION: se presentan una serie de preguntas con respecto a la percepción que tiene el empleado de estrés laboral y ausentismo, conteste de manera natural y espontánea, marque con una "x" según como se ha sentido los últimos 2 meses, teniendo en cuenta la puntuación de las categorías. Recuerde que la información proporcionada es totalmente confidencial.

FACTORES AMBIENTALES GENERADORES DE ESTRÉS

PREGUNTAS	NADA 0	MUY POCO 1	POCO 2	BASTANTE 3	MUCHO 4
1. ¿Es adecuada la iluminación en					

su lugar de trabajo?					
2. ¿Considera que el espacio físico de su área de trabajo es adecuado para el desempeño de funciones?					
3. ¿Cree Ud. Que hace mucho ruido en el área donde desempeña sus labores?					
4. ¿Considera Ud. Que la temperatura que hay en su lugar de trabajo es adecuada?					
5. En su lugar de trabajo ¿Considera que los factores ambientales son generadores de estrés laboral?					
6. En su lugar de trabajo ¿considera que las Relaciones					

Interpersonales son generadores de estrés laboral?					
--	--	--	--	--	--

FACTORES EMOCIONALES QUE PROVOCA EL ESTRÉS LABORAL

PREGUNTAS	NADA 0	MUY POCO 1	POCO 2	BASTANTE 3	MUCHO 4
7. ¿El trabajo que Ud. desempeña lo considera Rutinario?					
8. ¿El trabajo que Ud. desempeña lo considera satisfactorio?					
9. ¿Existe estrés labora en su lugar de trabajo?					
10. ¿Toma precauciones para prevenir el estrés en su área de trabajo?					
11. ¿Toma medidas para sobreponerse a los síntomas					

del estrés laboral?					
12. ¿Experimenta tristeza en su lugar de trabajo?					
13. ¿Experimenta enojo en su lugar de trabajo?					
14. ¿Experimenta frustración en su lugar de trabajo?					
15. ¿Experimenta alegría en su lugar de trabajo?					
16. ¿se ha sentido incapaz para tomar decisiones?					
17. ¿Experimenta malas relaciones con sus compañeros de trabajo?					

FACTORES GENERADORES DE ESTRÉS EN EL PUESTO DE TRABAJO

PREGUNTAS	NADA 0	MUY POCO 1	POCO 2	BASTANTE 3	MUCHO 4
18. ¿Se siente satisfecho en su puesto de trabajo?					
19. ¿Ha disminuido su rendimiento en el trabajo?					
20. ¿Se siente cómodo en su puesto de trabajo?					
21. ¿Tiene una buena comunicación con su jefe?					
22. ¿Trabaja bajo presión?					

FACTORES DE AUSENTISMO

PREGUNTAS	NADA 0	MUY POCO 1	POCO 2	BASTANTE 3	MUCHO 4
23. ¿Cuándo se ausenta de su trabajo es por razones familiares?					
24. ¿Cuándo se ausenta de su trabajo es por razones de enfermedad?					
25. ¿Cuándo se ausenta de su trabajo es porque no desea venir al trabajo?					
26. ¿En algún momento ha considerado renunciar a su puesto de trabajo?					
27. ¿Utiliza tempo de su jornada laboral para realizar actividades personales?					

28. ¿Se le asignan funciones fuera de su puesto de trabajo?					
---	--	--	--	--	--

29. ¿Si se ausenta de sus labores por algún motivo cuanto tiempo se tarda en regresar?

30. ¿Se ha encontrado en la situación de presentarse a trabajar pero por motivos personales ha tenido que abandonar sus responsabilidades sin previo aviso?

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFIA Y LETRAS/SECCIÓN
DE PSICOLOGIA.

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

ANEXO #2

GENERALIDADES:

Código: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Fecha de aplicación: _____

Objetivo: Evaluar el nivel de estrés laboral que posee la persona.

Indicación: Marque con una "X" la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados

N°	ITEMS	NUNCA	RARAMENTE	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	Me siento defraudado/a en mi trabajo					
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado/a					
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra					

	jornada de trabajo me siento agotado/a					
4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiarios de mi trabajo como si fueran objetos impersonales					
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas que tengo que atender					
8	Siento que mi trabajo me está desgastando					
9	Siento que estoy influyendo positivamente en					

	la vida de otras personas a través de mi trabajo					
10	Siento que me he hecho más duro con la gente					
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente					
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo					
13	Me siento frustrado en mi trabajo					
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender					
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					

17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de alguno de sus problemas					



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFIA Y LETRAS
SECCIÓN PSICOLOGIA

Cuestionario del Ausentismo

ANEXO #3

GENERALIDADES:

Código: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Fecha de aplicación: _____

Objetivo: Conocer las causas laborales y personales por lo que los empleados se ausentan de sus labores.

Indicación: Marque con una "X" la respuesta que considere adecuada según como se ha sentido los últimos 2 meses. Recuerde que la información de este cuestionario es totalmente confidencial.

Preguntas	Nada	Muy poco	Poco	Bastante	Mucho
	0	1	2	3	4
1. ¿Ha faltado al trabajo los últimos 2 meses?					
2. ¿Las faltas a su trabajo son justificadas?					

3. ¿El salario lo motiva a venir a su trabajo?					
4. ¿El ambiente laboral lo motiva a venir a su trabajo?					
5. ¿Las actividades que realiza lo motivan a venir a su trabajo?					
6. ¿Se siente enfermo antes de ir al trabajo?					
7. ¿Se siente alegre antes de ir al trabajo?					
8. ¿Se siente fastidiado antes de ir al trabajo?					
9. ¿Falta a sus labores por motivo de enfermedad?					
10. ¿Falta a sus labores por motivos familiares?					
11. ¿La mayor demanda de su trabajo esta en exceso de trabajo?					
12. ¿La mayor demanda de su trabajo esta en la poca claridad de sus funciones?					
13. ¿La mayor demanda de su trabajo esta en la monotonía de las actividades?					
14. ¿Platica demasiado con sus compañeros en horas					

laborales?					
15. ¿Chequeo redes sociales en horas laborales?					
16. ¿Se toma más tiempo del estimado para descansar?					



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFIA Y LETRAS/SECCIÓN
DE PSICOLOGIA.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

ANEXO #5

GENERALIDADES:

Código: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Fecha de aplicación: _____

Objetivo: Evaluar respecto a la satisfacción laboral que posee la persona.

Indicación: Marque con una "X" la respuesta que crea oportuna.

	Muy Insatisfecho (1 punto)	Insatisf. (2 puntos)	Moderad. Insatisf. (3 puntos)	Ni satisf, ni insatisf (4 puntos)	Moderad. Satisfecho (5 puntos)	Satisfecho (6 puntos)	Muy satisfecho (7 puntos)
1. Condiciones físicas del trabajo							
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo							
3. Tus compañeros de trabajo							

4.Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho							
5.Tu superior inmediato							
6.Responsabilidad que se te ha asignado							
7.Tu salario es:							
8.La posibilidad de utilizar tus capacidades							
9.Relaciones entre dirección y trabajadores							
10.Tus posibilidades de promocionar							
11.El modo en que tu empresa está gestionada							
12.La atención que se presta a las sugerencias que haces							
13.Tu estabilidad en el empleo							



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFIA Y LETRAS/SECCIÓN
DE PSICOLOGIA.

CUESTIONARIO DE MOTIVACION LABORAL

ANEXO #6

GENERALIDADES:

Código: _____ Edad: _____ Sexo: _____

Fecha de aplicación: _____

Objetivo: Evaluar respecto a la motivación laboral que posee la persona al desempeñar funciones dentro de su lugar de trabajo.

Indicación: Marque con una "X" la respuesta que crea oportuna.

Preguntas	NADA	MUY POCO	POCO	BASTANTE	MUCHO
1. ¿Ha recibido incentivos y/o reconocimientos durante los dos últimos años?					
2. La remuneración que percibe ¿Responde al trabajo realizado?					
3. ¿Las condiciones del ambiente físico de su trabajo influyen en la forma que					

desempeña su trabajo?					
4. ¿Considera usted que la disposición de equipo y recursos materiales que emplea su institución para la atención es apropiada?					
5. ¿Considera buena la relación entre usted y sus compañeros de trabajo?					
6. ¿Considera usted que la capacitación recibida por su institución por el desempeño de sus funciones ha sido buena?					
7. ¿Considera usted que la capacitación recibida por su institución por el desempeño de sus funciones ha sido regular?					
8. ¿Considera usted que la capacitación recibida por su institución por el desempeño de sus funciones ha sido mala?					
9. ¿Considera					

que los aspectos de relaciones interpersonales, remuneraciones, reconocimientos y capacitaciones tienen que mejorar?					
10. ¿Considera su nivel de productividad aceptable?					
11. ¿cree usted que existe justicia en el pago de remuneraciones para todos los trabajadores de la unidad?					
12. ¿En relación a la institución donde usted labora es valorada su actividad laboral?					
13. ¿considera usted que la unidad de salud debería dar incentivos y/o reconocimientos al personal con base a méritos alcanzados?					

DESARROLLO DE GRUPOS FOCALES

ANEXO #7

OBJETIVO: Conocer diferentes puntos de vista de los empleados con respecto al tema Estrés y Ausentismo Laboral.

DESARROLLO: Esta técnica se hizo de manera colectiva, donde los empleados de la Unidad Comunitaria de Salud Familiar participaron de manera voluntaria donde se expusieron una serie de preguntas con la modalidad “lluvia de ideas”, donde se plantearon diferentes preguntas que se presentan a continuación a manera de profundizar sobre las variables de investigación.

PREGUNTAS:

Estrés Laboral

1. ¿Qué factores considera son generadores de estrés laboral dentro de la Unidad de Salud?
2. ¿Qué síntomas físicos son producto del estrés laboral?
3. ¿Qué síntomas psicológicos son producto de estrés laboral?
4. ¿Qué medidas se toman para prevenir el estrés laboral o para sobreponerse a los síntomas que este genera?

Ausentismo Laboral

5. ¿Qué factores considera que pueden generar ausentismo dentro de la institución?
6. ¿Considera que el estrés laboral es generador de ausentismo? ¿Por qué?

GRÁFICO 1
(Anexo #8)

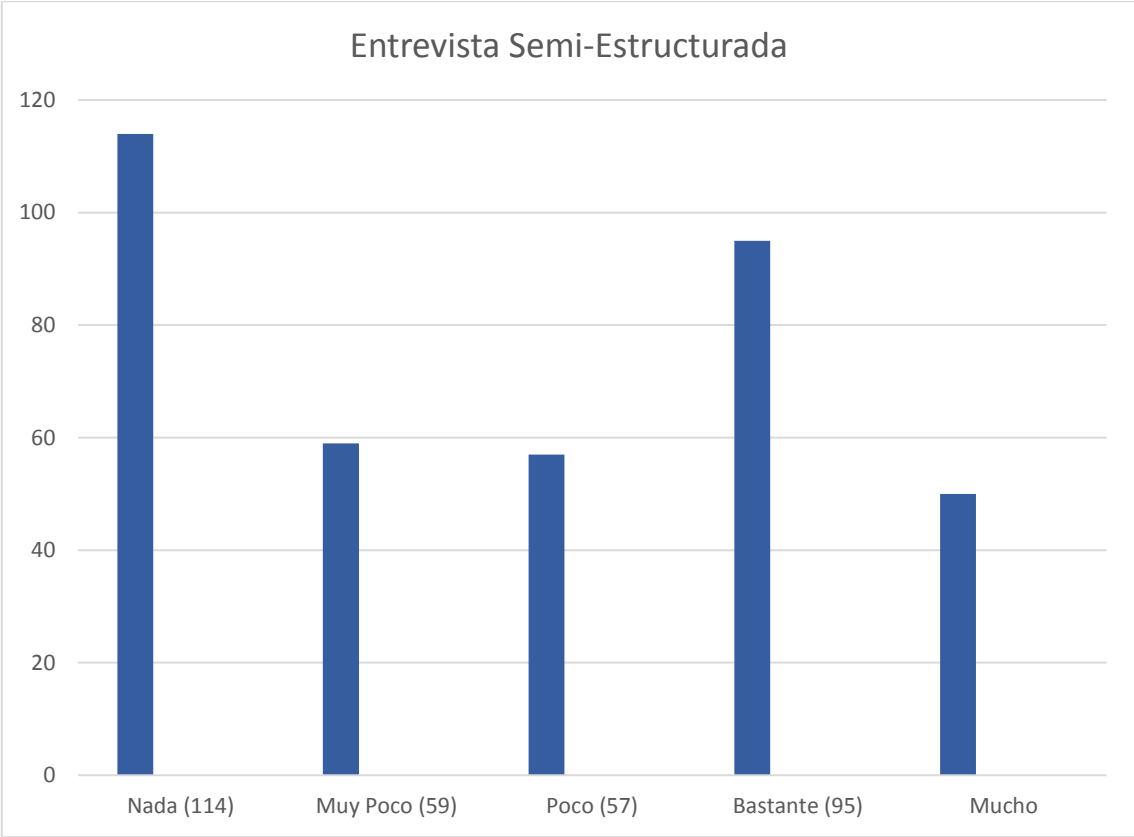


GRÁFICO 2
(Anexo #9)

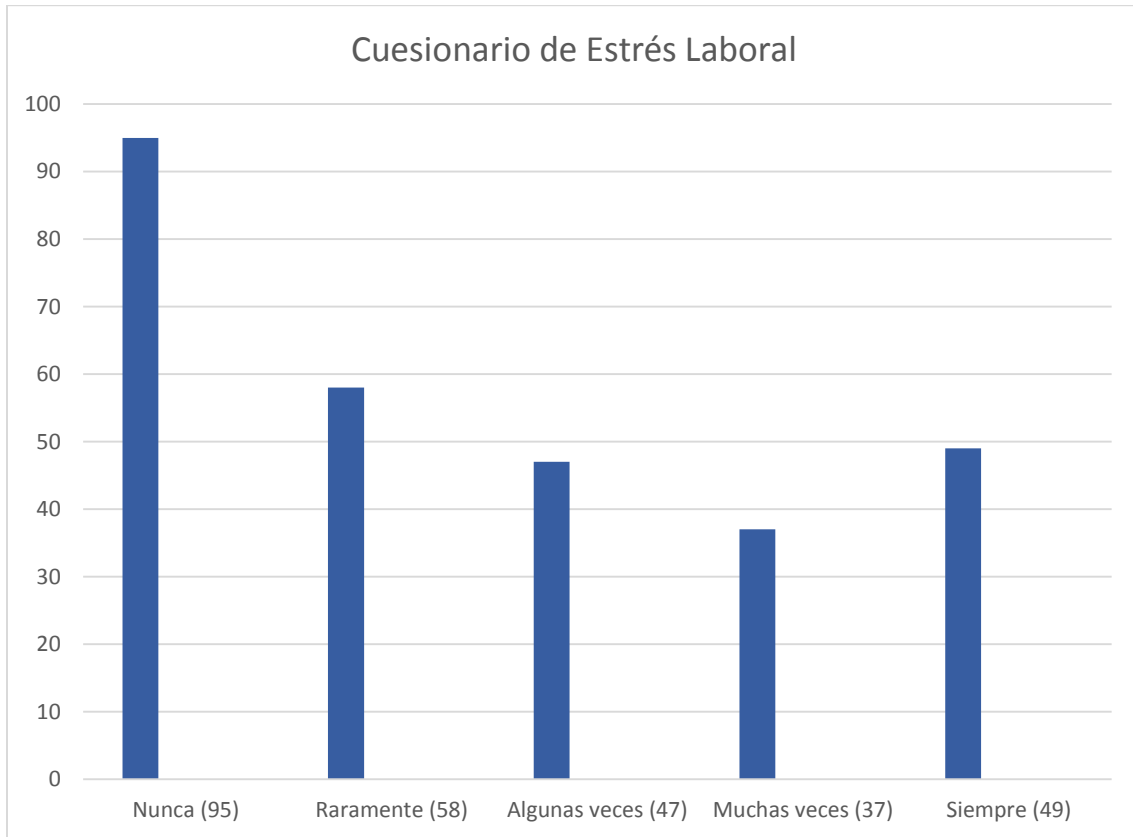


GRÁFICO 3
(Anexo #10)

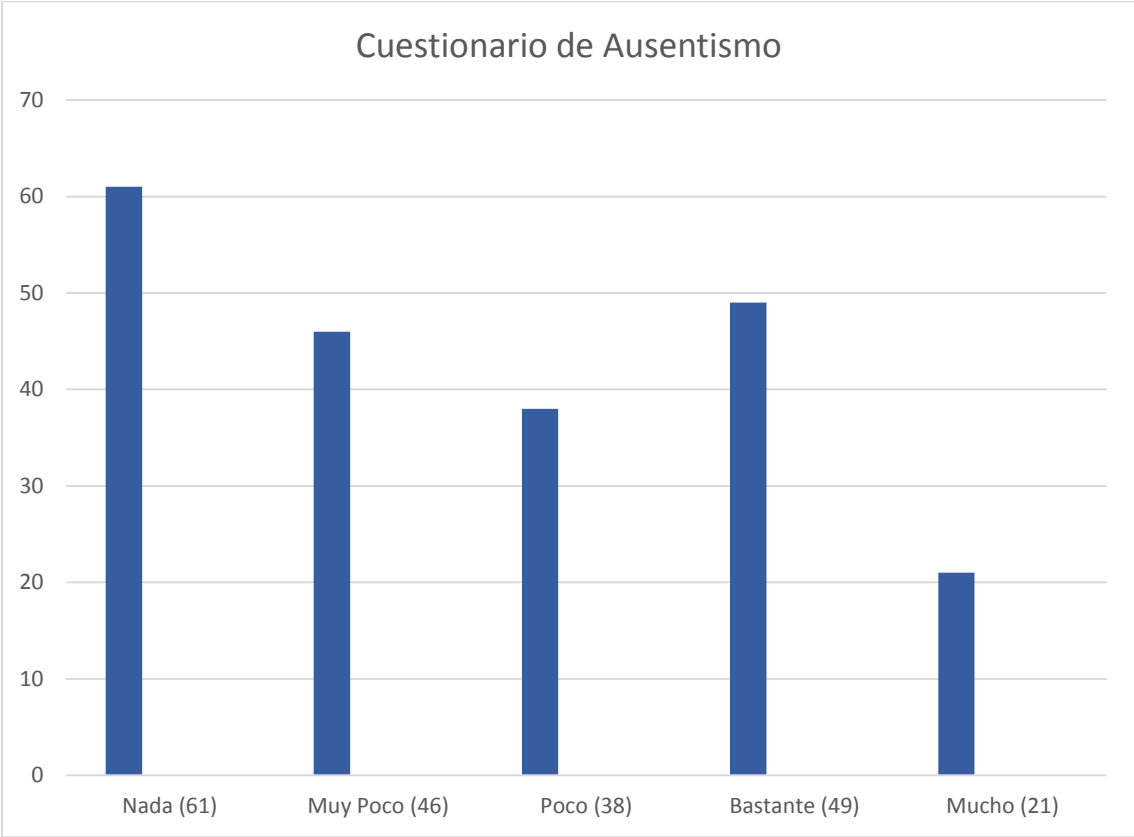


GRÁFICO 4
(Anexo #11)



GRÁFICO 5
(Anexo #12)

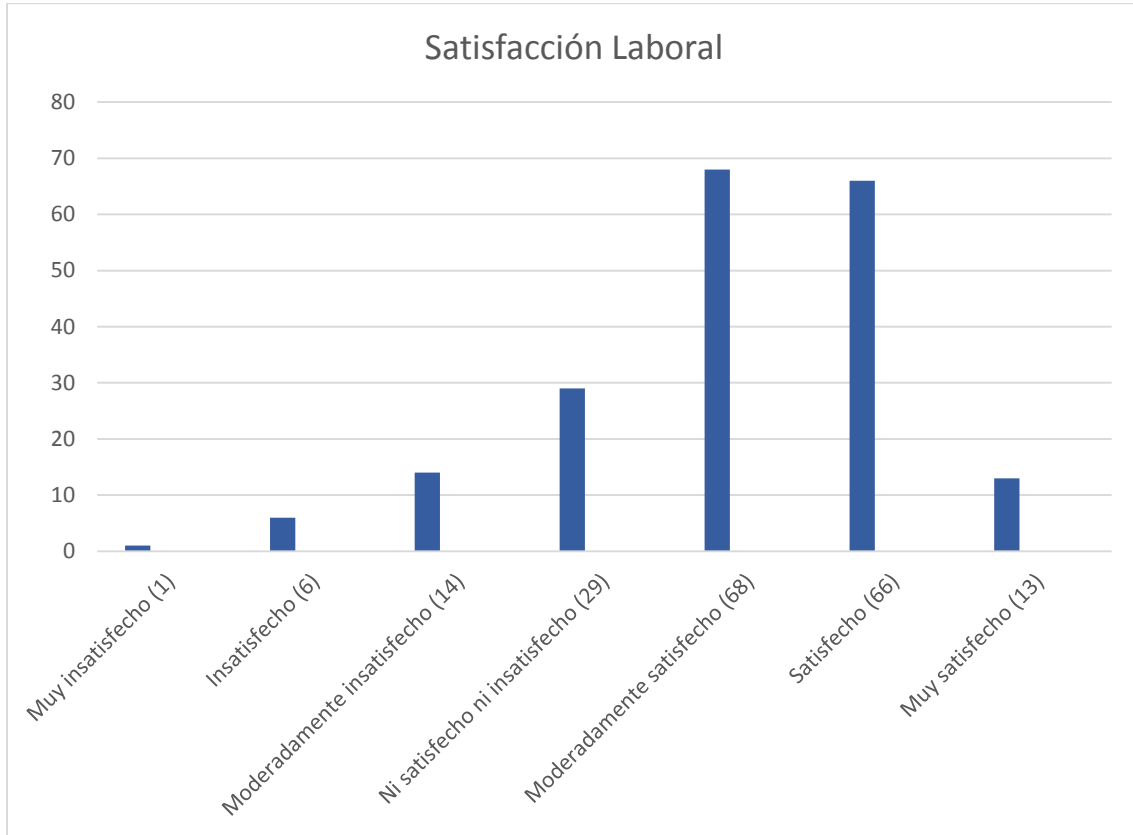
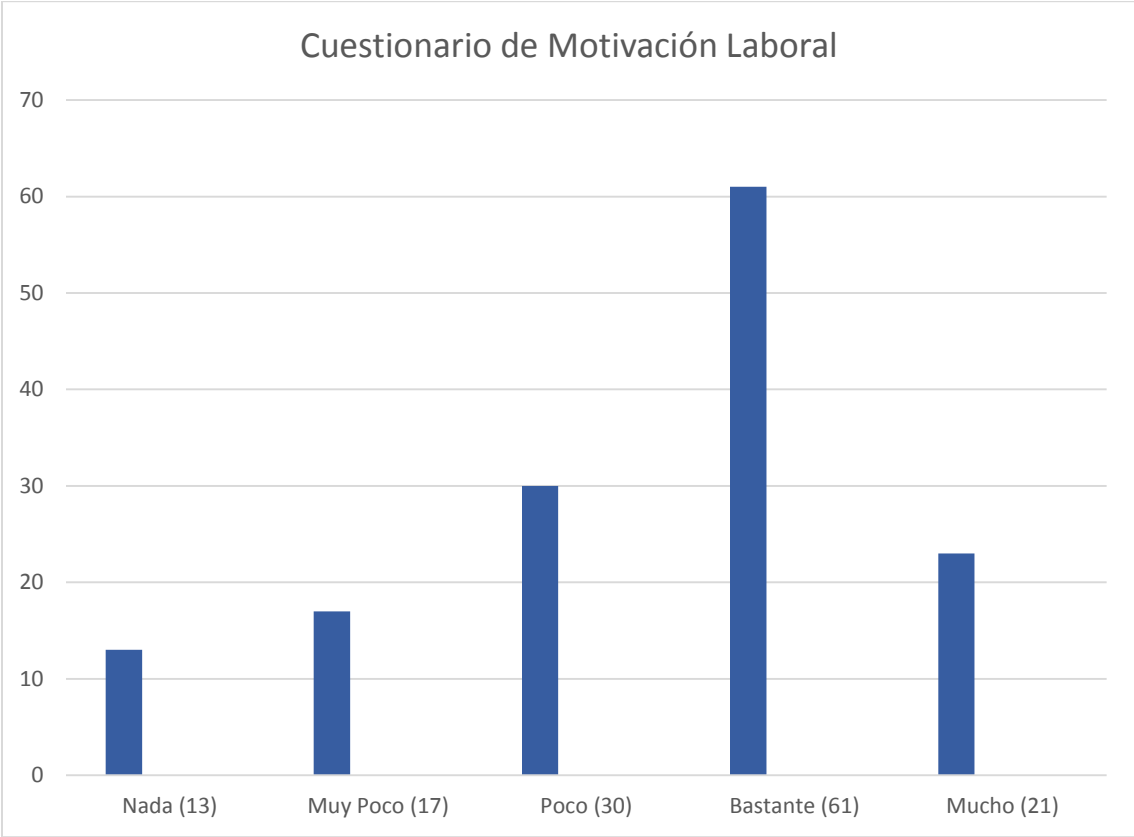


GRÁFICO 6
(Anexo #13)



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFIA Y LETRAS
SECCIÓN DE PSICOLOGIA**

Anexo #14



**PLAN DE INTERVENCION PSICOLOGICA DIRIGIDO A EMPLEADOS DE LA
UNIDAD DE SALUD COMUNITARIA FAMILIAR
SANTA BARBARA, SANTA ANA.**

PRESENTADO POR:

Rosa Jacqueline González Rivas.
Katherinne Abigail Menjivar Lemus.
Evelyn Beatriz Pineda Brizuela.
Edson René Rodríguez Bonilla.

FECHA DE EJECUCION: Septiembre – Octubre de 2015.

INTRODUCCION

Resulta de suma importancia el poder establecer las condiciones necesarias en el ambiente laboral para que los empleados de la Unidad de Salud Comunitaria Familiar Santa Bárbara, puedan desarrollar de una manera eficiente y eficaz sus actividades laborales; partiendo de lo anterior, se elaboró un Plan de Intervención Psicológica orientado a que los empleados de dicha institución conozcan acerca de las necesidades de índole psicológica que surgieron a partir de los resultados que surgieron a partir de la investigación realizada en dicha institución de salud, con el nombre: “Influencia del estrés laboral en la dimensión emocional y su relación con el ausentismo en los empleados de la Unidad de Salud Comunitaria Familiar Santa Bárbara, en el año 2015”.

Además de conocer las necesidades psicológicas, el plan de intervención psicológica proporcionara herramientas necesarias para afrontar los aspectos que perjudican un adecuado desenvolvimiento laboral y por consiguiente minimizar los efectos causados por estos.

Dicho plan está orientado a potenciar el desempeño laboral en la institución de salud por medio de brindar una orientación al personal para que los insumos proporcionados sean llevados a la práctica cotidianamente en las actividades laborales.

Los aspectos que abordara el plan por medio de seminarios-taller son los siguientes: Estrés laboral, Equipo de trabajo, Relaciones interpersonales y Motivación laboral. Además, serán parte de la ejecución de dicho plan de intervención psicológica todos los empleados de las diferentes áreas de la

institución de salud y se llevara a cabo en los meses de Septiembre a Octubre del presente año.

Objetivos

Objetivo general:

- Potenciar el desempeño laboral en los empleados de las diferentes áreas de salud de la Unidad de Salud Comunitaria Familiar Santa Bárbara.

Objetivos específicos:

- Ayudar al personal a mejorar sus condiciones de trabajo en la institución de salud a través de seminarios-taller.
- Fomentar la práctica de trabajo en equipo en el personal.
- Conocer el fenómeno de estrés en el ámbito laboral e identificar posibles soluciones.
- Promover la práctica de relacionarse de manera adecuada entre compañeros de trabajo.
- Facilitar insumos necesarios los cuales permitan al personal motivarse al ejercer sus actividades laborales.

UNIDAD DE SALUD COMUNITARIA FAMILIAR SANTA BARBARA



Tema: TRABAJO EN EQUIPO

Fecha: _____

Hora: _____

Departamento/Área: _____

Facilitadores Responsables: _____

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

OBJETIVO: Fomentar la práctica de trabajo en equipo, mediante el alcance de metas y objetivos comunes.

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLÓGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN	TIEMPO
Crear un ambiente agradable y de confianza entre los participantes.	Dinámica rompe hielo: “Nunca jamás he hecho”	Participativa	Dinámica de ambientación: Esta técnica permite a los participantes compartir algo de sí mismos a la vez que conocen lo que tienen en común con los demás.	HUMANOS Facilitadores de psicología. Personal de la Unidad de Salud. MATERIALES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Proyector multimedia ▪ Material didáctico ▪ Lápices ▪ Tirro ▪ Rompecabezas ▪ Plumones ▪ Encuestas 	Se llevará a cabo a través de encuestas dirigido a los participantes para medir el impacto del seminario-taller.	10 minutos
Brindar información estratégica sobre trabajo en equipo para que los empleados mejoren en sus relaciones y desempeño laboral.	Desarrollo de temática: Trabajo en equipo.	Expositiva	Se desarrollará la temática: Trabajo en Equipo, en donde los facilitadores abordarán diferentes temas relacionados al trabajo en equipo.			25 minutos
Fomentar el trabajo en equipo y el aporte individual.	Desarrollo de técnica psicológica participativa: “Rompecabezas”	Participativa	Se formarán equipos para realizar la técnica que consiste en armar un rompecabezas con palabras claves.			20 minutos
Ayudar a que los empleados reflexionen sobre los aspectos que afectan el trabajo en equipo, para que ellos mismos propongan alternativas de solución.	Reflexión	Participativa	Se pedirá a los miembros la opinión del desarrollo del seminario-taller.			10 minutos
Motivar a los participantes a un cambio de actitud y toma de iniciativa para crear un mejor ambiente de trabajo.	Video: “Virus de la actitud”	Expositiva	Se presentará a los participantes un video relacionado con el tema expuesto. Luego se realizara una reflexión. Se cerrara el seminario-taller.			25 minutos

UNIDAD DE SALUD COMUNITARIA FAMILIAR SANTA BARBARA



Tema: ESTRÉS LABORAL

Fecha: _____

Hora: _____

Departamento/Área: _____ Facilitadores Responsables: _____

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

OBJETIVO: Conocer el fenómeno de estrés en el ámbito laboral e identificar posibles soluciones.

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLÓGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN	TIEMPO
Crear un ambiente agradable y de confianza entre los participantes.	Dinámica rompe hielo: “Mi nombre es ... y me vine en ...”	Participativa	Dinámica de ambientación: Esta técnica permite a los participantes compartir algo de sí mismos a la vez interactúan con los demás participantes.	HUMANOS Facilitadores de psicología. Personal de la Unidad de Salud. MATERIALES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Proyector multimedia ▪ Material didáctico ▪ Lápices ▪ Encuestas 	Se llevará a cabo a través de encuestas dirigido a los participantes para medir el impacto del seminario-taller.	10 minutos
Proporcionar información estratégica sobre Estrés en el ámbito laboral para que los empleados mejoren en sus actividades laborales.	Desarrollo de temática: Estrés laboral.	Expositiva	Se desarrollará la temática: Estrés Laboral, en donde los facilitadores abordarán diferentes temas relacionados al fenómeno.			25 minutos
Brindar las herramientas necesarias para disminuir el efecto del estrés en el personal.	Desarrollo de técnica de relajación.	Participativa	Se formarán en un círculo para realizar la técnica que consiste en poder relajarse en momentos de tensión en el trabajo.			20 minutos
Ayudar a que los empleados reflexionen sobre los aspectos que generan estrés, para que ellos mismos propongan alternativas de solución.	Reflexión	Participativa	Se pedirá a los miembros la opinión del desarrollo del seminario-taller.			10 minutos
Motivar a los participantes a poner en práctica lo expuesto y poder así disminuir los efectos del estrés.	Reflexión	Reflexiva	Se realizara una reflexión acerca de lo expuesto y como el personal mejora sus condiciones de trabajo. Se cerrara el seminario-taller.			25 minutos

UNIDAD DE SALUD COMUNITARIA FAMILIAR SANTA BARBARA



Tema: RELACIONES INTERPERSONALES

Fecha: _____

Hora: _____

Departamento/Área: _____ Facilitadores Responsables: _____

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

OBJETIVO: Promover la práctica de relacionarse de manera adecuada entre compañeros de trabajo.

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLÓGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN	TIEMPO
Crear un ambiente agradable y de confianza entre los participantes.	Dinámica rompe hielo: “lo primero que me lave en la mañana fue...”	Participativa	Dinámica de ambientación: Esta técnica permite a los participantes integrarse a un ambiente de confianza.	HUMANOS Facilitadores de psicología. Personal de la Unidad de Salud. MATERIALES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Proyector multimedia ▪ Material didáctico ▪ Lápices ▪ Plumones ▪ Encuestas 	Se llevará a cabo a través de encuestas dirigido a los participantes para medir el impacto del seminario-taller.	10 minutos
Facilitar información estratégica sobre la práctica de relaciones interpersonales adecuadas en su ambiente de trabajo.	Desarrollo de temática: Relaciones interpersonales adecuadas.	Expositiva	Se desarrollará la temática: Relaciones interpersonales adecuadas, en donde los facilitadores abordarán diferentes aspectos relacionados a la temática.			25 minutos
Fomentar el relacionarse adecuadamente entre compañeros.	Desarrollo de técnica psicológica participativa: “la torre”	Participativa	Se formarán equipos para realizar la técnica que consiste en armar una torre con fideos y fomentar el compañerismo.			20 minutos
Ayudar a que los empleados reflexionen sobre los aspectos que afectan el desempeño laboral, en cuanto a relacionarse adecuadamente entre compañeros.	Reflexión	Participativa	Se pedirá a los miembros la opinión del desarrollo del seminario-taller.			10 minutos
Motivar a los participantes a mejorar el compañerismo y alcanzar así un adecuado clima de trabajo.	Proyección de un video	Expositiva	Se presentará a los participantes un video relacionado con el tema expuesto. Luego se realizara una reflexión. Se cerrara el seminario-taller.			25 minutos

UNIDAD DE SALUD COMUNITARIA FAMILIAR SANTA BARBARA

Tema: MOTICACION LABORAL

Fecha: _____

Hora: _____

Departamento/Área: _____ Facilitadores Responsables: _____



PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

OBJETIVO: Facilitar insumos necesarios los cuales permitan al personal motivarse al ejercer sus actividades laborales.

OBJETIVO	CONTENIDO	METODOLÓGIA	ACTIVIDADES	RECURSOS	EVALUACIÓN	TIEMPO
Crear un ambiente agradable y de confianza entre los participantes.	Dinámica rompe hielo: “soy un ... porque ...”	Participativa	Dinámica de ambientación: Esta técnica permite a los participantes expresar capacidades que poseen.	HUMANOS Facilitadores de psicología. Personal de la Unidad de Salud. MATERIALES <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computadora ▪ Proyector multimedia ▪ Material didáctico ▪ Lapiceros ▪ Encuestas 	Se llevará a cabo a través de encuestas dirigido a los participantes para medir el impacto del seminario-taller.	10 minutos
Proveer información estratégica sobre motivación en el trabajo para que los empleados mejoren en su desempeño laboral.	Desarrollo de temática: Motivación en el trabajo.	Expositiva	Se desarrollará la temática: Motivación en el trabajo, en donde los facilitadores abordarán diferentes aspectos sobre como motivarse en su trabajo.			25 minutos
Fomentar en el personal la motivación al momento de ejecutar sus actividades laborales.	Desarrollo de técnica psicológica participativa: “me valoran”	Participativa	Se formarán equipos en que las personas de manera escrita mencionen la importancia que tienen sus compañeros en cuanto a la actividad que realizan.			20 minutos
Ayudar a que los empleados reflexionen sobre los aspectos que afectan el desempeño laboral, para que ellos mismos propongan alternativas de solución.	Reflexión	Participativa	Se pedirá a los miembros la opinión del desarrollo del seminario-taller y la manera en que se motivaran individual y colectivamente en la institución.			10 minutos
Mencionar aspectos relevantes que motivaran al personal al momento de realizar su trabajo.	Expositiva	Expositiva	Se proporcionaran aspectos que el personal deberá poner en práctica para mejorar su motivación laboral. Se cerrara el seminario-taller.			25 minutos