



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración

Estrés Laboral y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad

Tesis
Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en Administración

Presenta
Jenni Paloma Jiménez León

Santiago de Querétaro, Mayo 2010



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

ESTRÉS LABORAL Y EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro en Administración

Presenta:

Jenni Paloma Jiménez León

Dirigido por:

Dra. Ma. Luis Leal García

SINODALES

Dra. Ma. Luisa Leal García
Presidente

M. en A. María Lorena Alcocer Gamba
Secretario

Dra. Elia Socorro Díaz Nieto
Vocal

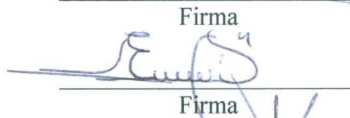
Dr. José Antonio Robles Hernández
Suplente

Dra. Josefina Morgan Beltrán
Suplente

M. en I. Héctor Fernando Valencia Pérez
Director de la Facultad de Contabilidad y
Administración



Firma


Firma


Firma


Firma


Firma


Dr. Luis Gerardo Hernández Sandoval
Director de Investigación y
Posgrado

Centro Universitario
Santiago de Querétaro, Qro.
Mayo, 2010

México

RESUMEN

Actualmente las empresas exigen a sus colaboradores cumplir con una serie de normas, objetivos y resultados para permanecer dentro del mercado, sin embargo el capital humano conjuga un sin fin de esfuerzos para dar respuesta y justificar su permanencia dentro de la organización. El desarrollo de esta investigación se efectuó para comprobar la hipótesis de la relación que existe entre el estrés laboral y el cumplimiento del Sistema de Gestión de calidad, variables que hoy en día son punto de partida para la toma de decisiones en la empresa Promociones y Desarrollo de Infraestructura S.A. de C. V., ubicada en el Estado de Querétaro, la cual se cuestiona y se preocupa por determinar si el estrés laboral esta afectado los objetivos que demanda la empresa para obtener los resultados satisfactorios y ser la principal proveedora de los servicios de la construcción en el Estado de Querétaro. Se aplicó un instrumento de medición escala tipo Likert y se validó a través de técnicas de pares y de expertos, el cual se compuso de treinta reactivos que incluían las dos variables en consecuencia, se realizó la correlación de los resultados para una mejor interpretación de los resultados de la investigación y se comprobó la hipótesis señalada dando pie a conclusiones y recomendaciones que ayudarán a los trabajadores de la empresa para combatir el estrés laboral ocasionado por la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

(Palabras clave: Estrés laboral y Sistema de Gestión de Calidad)

SUMMARY

Companies presently demand that their collaborators comply with a series of standards, objectives and results in order to remain in the market. Nevertheless, human capital produces endless efforts in order to respond to these standards and justify its presence within the organization. This research work was carried out in order to prove the hypothesis concerning the relationship which exists between work stress and compliance with the Quality Management System. Today these variables are a starting point for decision making in the Promociones y Desarrollo de Infraestructuras, S.A. de C.V. company which is located in the State of Queretaro. This relationship is questioned, and the study attempts to determine if work stress is affecting the objectives demanded by the company in order to obtain satisfactory results and to become the main construction services provider in the State of Queretaro. A Likert-type scale measuring instrument was used and validated through pair and expert techniques. This was comprised of thirty items that included the two variables evaluated. A correlation was done of the results in order to obtain a better interpretation of the research results. The hypothesis set forth was proven and led to conclusions and recommendations which will aid company workers in combating work stress brought on by the implementation of the Quality Management System.

(Key words: Work stress, Quality Management System)



DEDICATORIAS

La tesis de maestría es un esfuerzo sumamente amplio el cual conlleva el apoyo incondicional de personas que siempre han estado y estarán presentes en el desarrollo de mis proyectos personales y profesionales.

Dedico esta tesis a Dios y a mi familia. Dios me ha dado la fortaleza y el amor necesario para seguir luchando día a día a pesar de cualquier tribulación. Mi familia es lo más hermoso que Dios me ha dado y por lo cual he puesto mi máximo empeño para agradecer y practicar los valores que ellos me han enseñado, de forma muy especial agradezco a mis padres que son mi ejemplo a seguir en todos los aspectos.

Dedico también esta tesis a una nueva persona que ha entrado a mi vida y me ha comprendido, respetado y amado desde el primer momento en que nos conocimos, mi esposo.

Finalmente, quiero dedicármela a mí porque todos los días me propongo metas que sé que me harán crecer, sin duda pude tener tropiezos a lo largo de este camino, sin embargo al final de la carrera se vislumbraba una luz que me hacía perseverar y seguir adelante con mi cometido.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco sinceramente a la Universidad Autónoma de Querétaro por brindarme la oportunidad de ser parte del alumnado y por transmitirme a través de sus profesores el conocimiento integral de la Maestría en Administración, de forma muy especial agradezco a la Dra. Ma. Luisa Leal García por su asesoría, apoyo y tenacidad para lograr esta tesis.

Agradezco a la empresa donde me dieron la oportunidad de aplicar el desarrollo de esta investigación, por brindarme su confianza y solidaridad para lograr la meta.

ÍNDICE

	Página
RESUMEN	i
SUMMARY	ii
DEDICATORIAS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
1. INTRODUCCIÓN	1
2. ANTECEDENTES	4
2.1. Justificación del estudio	4
2.2. Problema de investigación	5
2.3. Objetivos	7
2.3.1. General	7
2.3.2. Específico	7
2.4. Hipótesis de la investigación	7
3. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	8
3.1. Diseño de la investigación	8
3.1.1. Tipo de investigación	8
3.2. Población y muestra	10
3.2.1. Población	9
3.2.2. Muestra	10

3.2.3. Recolección de datos	10
3.3.4. Procesamiento y análisis de la información	11
4. ASPECTOS TEÓRICOS	13
4.1. Definición de estrés	13
4.2. Definición de estrés laboral	13
4.2.1. Factores desencadenantes del estrés laboral	14
4.2.2. Causas del estrés en el ámbito laboral	16
4.2.3. Síntomas que puede provocar el estrés	18
4.2.4. ¿Cómo ayudar a los individuos a combatir el estrés?	20
4.2.5. Normas básicas para la prevención de problemas de ansiedad y estrés	22
4.3. Sistema de gestión de calidad	27
4.3.1. ¿Qué es calidad?	27
4.3.2. ¿Qué es un sistema de gestión de calidad?	27
4.3.3. Beneficios de un sistema de gestión de calidad	28
4.3.4. ISO	29
4.3.5. Beneficios para la certificación de la norma ISO	29
4.3.6. Desventajas de la norma	30
5. ESTUDIOS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS LABORAL EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	31
5.1. Nivel internacional	31
5.2. Nivel nacional	33
5.3. Aplicación de la investigación	37
5.3.1. Cultura organizacional	38
5.3.2. Productos	39

5.3.3. Diagrama de proceso	40
5.3.4. Prestaciones y beneficios	41
6. RESULTADOS	42
6.1. Datos generales	42
6.2. Resultados de la variable cumplimiento del SGC	47
6.3. Resultados de la variable estrés laboral	55
6.4. Correlaciones	64
6.4.1. Interpretación de las correlaciones	65
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
7.1. Conclusiones	67
7.2. Recomendaciones	67
REFERENCIAS	69
APÉNDICE	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Página
1	Estructura Organizacional	38
2	Valores de la empresa	39
3	Diagrama de proceso	40
4	Correlaciones	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura		Página
1	Genero	42
2	Edad	43
3	Estado Civil	43
4	Puesto	44
5	Escolaridad	44
6	Dependientes económicos	45
7	Horas trabajadas a la semana	45
8	Ingreso promedio mensual	46
9	Nivel socioeconómico	46
10	Cumplimiento de objetivos	47
11	Reporte de objetivos	48
12	Objetivos claros	48
13	Cambios en el carácter por el SGC	49
14	Recursos para cumplir con el SGC	49
15	Llamadas de atención por no cumplir con el SGC	50
16	Recompensan por cumpla con el SGC	50
17	Reconocimientos por cumplir con el SGC	51
18	Tiempo suficiente para cumplir con el SGC	51
19	Indicaciones claras para cumplir con el SGC	52
20	Responsabilidad acorde con mi sueldo	52
21	Trabajo aún estando enfermo	53

22	Instalaciones de trabajo	53
23	Publicación de objetivos	54
24	Personas agotado por su trabajo	55
25	Cansancio al final de la jornada laboral	56
26	Fatigados al iniciar la jornada laboral	56
27	Estimulado por clima laboral	57
28	Frustración por el trabajo	57
29	Me altero al no cumplir con objetivos y procedimientos	58
30	Los cambios son confusos	58
31	El trabajo me aleja de mi familia	59
32	Descanso por momentos en mi jornada laboral	59
33	Me preocupa el trabajo aún estando en casa	60
34	Tengo demasiado trabajo que hacer	60
35	El trabajo es repetitivo, rutinario y aburrido	61
36	Mis errores podrían causar serios problemas	61
37	Tengo miedo de perder mi empleo	62
38	Desarrollo habilidades personales en el trabajo	62
39	Trabajo más tiempo de lo establecido	63

1. INTRODUCCIÓN

En el desarrollo de esta investigación se analizan conceptos que en la actualidad son causa de preocupación y estudio. No solo las empresas desarrollan técnicas para combatirlos, temas como estos con causa de estudio gobiernos de diversos países. El estrés laboral al igual que el cumplimiento de los sistemas de gestión de calidad son temas que se examinarán en este trabajo de investigación y se plantearan propuestas para enfrentarlos. Esta investigación se realizó en la empresa Promociones y Desarrollo de Infraestructura, S.A. de C. V. la cual tiene como giro principal la construcción de obra civil, se encuentra ubicada en el estado de Querétaro y actualmente implementa el Sistema de Gestión de Calidad con la Norma ISO 9001:2000 con la finalidad de incrementar su participación en el mercado con procesos y programas de calidad que le permitan tener una mejora continua para su introducción en la iniciativa privada.

Ahora bien, en el mundo cada vez son más las personas que trabajan más y disfrutan menos, los empleados sufren de agotamiento, ansiedad, un bajo estado de ánimo y estrés, aunado a esto los empresarios exigen una mayor productividad, altos beneficios, bajos niveles de rotación de personal y bajos costos en la selección de personal. Los Gobiernos consideran el estrés laboral como una epidemia traducida en altos costos de asistencia en seguridad social y una disminución de la renta nacional. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha determinado que en Finlandia más del 50% de los trabajadores sufre algún tipo de síntomas relacionados con el estrés, tales como ansiedad, sentimientos depresivos, dolor físico, exclusión social y trastornos del sueño; en el Reino Unido, casi 3 de cada 10 empleados sufren anualmente problemas de salud mental y numerosos estudios indican que son comunes el estrés provocado por el trabajo y las enfermedades que causa la depresión, en particular según Phyllis, G. y

Liimatainen, M. (Octubre, 2000). *Mental health in the workplac*. Obtenido el 25 de octubre de 2009, desde <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs.htm> .

En datos estadísticos se dice que los empresarios norteamericanos emplean unos 700 millones de dólares al año para sustituir a los trabajadores que aún no han llegado a la edad de la jubilación debido a una incapacidad por insuficiencia coronaria, síntoma del estrés laboral (Travers y Cooper, 1996).

En consecuencia, para alcanzar la competitividad, una organización debe contar con buenos productos y/o servicios obtenidos a un costo apropiado y con una buena gestión la cual debe incluir también la posibilidad de dar a sus clientes un trato agradable. Dicho de otra forma, debe desarrollar los siguientes tipos de calidad: calidad en el producto y/o servicio, proceso, gestión y atención a cliente, la calidad es la base de la supervivencia y del desarrollo de las organizaciones (Fernández, Comp., 2007).

El Sistema de Gestión de Calidad son normas aplicables a los procedimientos administrativos y operativos con el fin de estandarizar métodos que permitan la calidad en el trabajo. La ISO (Internacional Standard Organization) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de la ISO). La norma ISO 9001 está orientada al aseguramiento de la calidad del producto y a aumentar la satisfacción del cliente (Aguilar, 2001).

Para el desarrollo de la investigación se aplicó un instrumento de medición de escala tipo Likert el cual concentró una serie de preguntas que incluían las dos variables sujetas de estudio siendo estrés laboral en relación con el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad. La hipótesis propuesta responde a que la gente aumenta su nivel de estrés laboral derivado del cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad en esta

investigación se hizo referencia al ISO 9001:2000 y efectivamente, se pudo comprobar que mientras las personas se ven envueltas en procesos que demandan su atención física, psicológica y que además de exigirles el cumplimiento exacto y puntual de objetivos sin brindarles todos los recursos materiales por tener que presentar reportes y resultados que justifiquen su presencia dentro de la organización se ven envueltos en situaciones de estrés laboral.

2. ANTECEDENTES

2.1. Justificación del estudio

La empresa Promociones y Desarrollo de Infraestructura S. A. de C. V. (PRODI) tiene como giro principal la construcción de obra civil enfocada al mercado del Estado de Querétaro. La empresa se constituyó en 1998 como una empresa familiar, la evaluación de sus resultados no mostraba una estadística favorable y mucho menos existía una forma concreta de medir los resultados como lo indica el Manual de Organización de PRODI, (2006).

Desde hace dos años la empresa emprendió una serie de proyectos que hasta el momento han sido viables. Uno de esos proyectos es el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, estableciéndose una serie de instrumentos de medición que como toda empresa su cometido era dar buenos resultados y ganancias.

Sin embargo, el cumplimiento de este Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 representó una serie de comportamientos y medición de objetivos que las personas debían cumplir para lograr la certificación en este sistema y posiblemente el cumplimiento exacto de esta norma provocó estrés laboral en los empleados.

La empresa actualmente se encuentra en la última fase de auditorias con la misión de obtener su certificado de calidad.

En abril de 2009, se llevó a cabo una encuesta de ambiente laboral y aparentemente los problemas son menores, pero también se ha presentado una serie de enfermedades en el personal de la empresa, enfermedades que podrían estar relacionadas con el estrés laboral por el cuál casi todos los miembros están atravesando.

2.2. Problema de Investigación

PRODI en el año 2008 a través de su nuevo director anunció una serie de estrategias dirigidas a la obtención de obra civil en la iniciativa privada. Una de las acciones de dichas estrategias era registrarse como proveedor de servicios encaminados a la construcción y mantenimiento de naves industriales, sin embargo este proceso no fue nada fácil ya que una de las primeras barreras era que la industria a la cual solicitó su registro como proveedor tenía como requisito principal que sus proveedores debían contar con un certificado de calidad que les asegurara la contratación de un buen producto.

Se dio pie a una serie de negociaciones con los proveedores empero sus representante no podían hacer caso omiso a sus políticas y normas establecidas así que la PRODI inmediatamente tomó cartas en el asunto y se estudió la definición y búsqueda de un certificado de calidad. En ese momento la empresa solamente contaba con algunos perfiles y descripciones de puestos así que el trabajo por venir sería sumamente arduo ya que la tarea no era nada fácil sin embargo la empresa no se dio por vencida.

En el año 2008 PRODI recalcó el compromiso que tenía con sus colaboradores, se delimitó las funciones y los procedimientos para cada área, se estableció una estructura organizacional así como los reportes y objetivos que todos los miembros de la empresa debían cumplir.

De igual forma, la empresa determinó que era necesario capacitar al personal para la implementación del Sistema de Gestión de calidad, se envió a una persona al diplomado de Sistemas de Gestión de la Calidad impartido por la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC) y a su vez se contrató a un asesor externo para el trabajo en conjunto. Iniciando el año 2009 PRODI ya contaba con un manual de calidad,

manual de procedimientos, objetivos y reportes que justificaban el cumplimiento de los mismos, también se llevaron a cabo auditorías mensuales en las cuales cada persona demostraba el cumplimiento exacto de sus tareas, lo calificaban y establecían fechas compromiso para una próxima revisión. También se practicaron revisiones generales y por área, para lo cual se verificaba el avance de cada persona, en caso de que hubiera fallas se establecía el compromiso para corregirlas y se revisaba su cumplimiento en la fecha establecida, todo esto se registraba en una bitácora y se presentaba al Gerente General.

El personal de la empresa manifestó su descontento por la carga de trabajo que percibían, en abril de 2009 se aplicó una encuesta de ambiente de laboral en la cual se advirtió sobre los problemas de falta de tiempo para cumplir con todas sus tareas, la inexistente relación de responsabilidad en el puesto con el sueldo percibido, la insatisfacción con respecto a las instalaciones, la falta de atención cuando daban sugerencias y el nulo reconocimiento de su jefe entre otros.

Actualmente PRODI, se encuentra implementando el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, el cual establece una serie de lineamientos que deben cumplirse de forma documental y práctica para obtener la certificación de este sistema.

Las personas que trabajan en esta organización posiblemente sienten una fuerte presión por cumplir con todo lo que se les requiere y además se les ha dicho que esta es la última oportunidad que tienen para cumplir con la obtención del certificado, por lo que se considera que el personal está en una fase de estrés laboral por cumplir con lo que se le exige.

2.3. Objetivos

2.3.1. General

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

2.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar si existe estrés laboral en los trabajadores de la PRODI
- b) Proponer actividades que ayuden al trabajador de PRODI a afrontar el estrés laboral

2.4. Hipótesis de la Investigación

La gente aumenta su nivel de estrés laboral derivado del cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.

Variable independiente: Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.

Variable dependiente: Estrés laboral.

3. DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación se define como el plan global de investigación que pretende dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma Alvira (1996) mencionado en Rossel, S. (Mayo, 2005). *El diseño de investigación*. Obtenido el 04 de enero de 2010, desde <http://deepistemologiaymetodologia.blogspot.com/2005/05/el-diseo-de-investigacin.html>

3.1.1. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se efectuó fue de campo, permitiendo estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador ya que puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (Hernández et al. 2003).

Correlacional

La investigación también es correlacional, ésta básicamente mide dos o más variables, estableciendo su grado de correlación, pero sin pretender dar una explicación completa (de causa y efecto) al fenómeno investigado, sólo investiga grados de correlación, dimensiona las variables (Hernández et al. 2003).

Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación tales como:

- ¿Conforme transcurre una psicoterapia orientada hacia el paciente, aumenta la autoestima de éste?
- ¿A mayor variedad y autonomía en el trabajo corresponde mayor motivación intrínseca respecto a las tareas laborales?
- ¿Los niños que dedican cotidianamente más tiempo a ver la televisión tienen un vocabulario más amplio que los niños que ven diariamente menos televisión?
- ¿Los campesinos que adoptan más rápidamente una innovación poseen mayor inteligencia que los campesinos que la adoptan después?

Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber como se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas (Hernández et al. 2003).

Los estudios correlacionales se distinguen de los descriptivos principalmente en que, mientras estos últimos se centran en medir con precisión las variables individuales, los estudios correlacionales evalúan el grado de relación entre dos variables, pudiéndose incluir varios planes de evaluaciones de esta naturaleza en una única investigación (Hernández et al. 2003).

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población a la cual se aplica la investigación es de 50 personas que conforman el personal base de la empresa.

3.2.2. Muestra

La muestra para esta investigación es de quince personas ya que son las que participan directamente en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Por consiguiente, la muestra para la investigación es no probabilística por conveniencia, de acuerdo a las características, recursos y tiempo destinado para la presente investigación.

3.3. Recolección de datos

Para recolectar los datos (Hernández et al. 2003) implica tres actividades estrechamente vinculadas:

- a) Seleccionar un instrumento o método de recolección de datos
- b) Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos
- c) Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas para que se analicen correctamente.

De tal forma que se elaboró un cuestionario para obtener la información, se aplicó en la empresa Constructora, el cuestionario consta de dos partes, la primera donde se solicita información de datos sociodemográficos y en la segunda parte se recaba información sobre el Sistema de Gestión de Calidad y el estrés laboral que son nuestras variables de interés para llegar así a comprobar nuestra hipótesis y cumplir con los objetivos de la investigación.

El cuestionario aplicado se elaboró de acuerdo al método de escala tipo Likert, método desarrollado por Rensis Likert a principios de los años 30 como mencionado en Hernández et al. (2003). Este método consiste en:

“[...] un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en la relación con todas las afirmaciones [...]” (p.368).

Además de la escala tipo Likert se emplearon 30 reactivos los cuales comprenden 15 preguntas relacionadas con el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad y 15 más abarcando la variable de estrés laboral, validando el cuestionario a través de las técnicas de pares y de expertos, cuestionario que se presenta detalladamente en el apéndice de esta investigación.

Para aplicar el cuestionario primeramente se presentó al Gerente General de la empresa para su análisis y autorización. Siendo aprobado se efectuó una junta general en la cual estuvieron presentes las personas a quienes se les aplicaría el cuestionario, se les explicó el objetivo de la aplicación de este instrumento y su valiosa cooperación para recabar la información de forma veraz.

Una vez que se explicó tal situación, se aplicó el cuestionario a las personas que participaban directamente en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, se acudió directamente al área de trabajo donde se encontraba cada persona, se resolvieron sus dudas y contestaron el cuestionario.

3.4. Procesamiento y análisis de la información

Aplicado el cuestionario a la muestra seleccionada, se definió la codificación es decir, el proceso en virtud del cual las características relevantes del contenido de un mensaje se transforman a unidades que permitan su descripción y análisis precisos (Hernández et al. 2003) para la captura de datos la cual según Heinz (2005) es la transferencia de las

codificaciones de los cuestionarios (preguntas y respuestas) a un medio de procesamiento, en este caso se procesó en excel para la elaboración de figuras.

El siguiente paso fue la evaluación estadística, consiste en el sometimiento de los datos capturados a un programa estadístico (Heinz, 2005). Para efectos de esta investigación se utilizó el paquete estadístico *Statistical Package for the Social Sciences product and Service Solutions* (Paquete estadístico para las ciencias sociales) o SPSS, versión 15.0 para Windows. La información obtenida tiene como finalidad el análisis con medidas estadísticas como coeficientes de correlación.

Finalmente la interpretación de los resultados es el proceso más complejo, para ello se requiere de la intervención de conocimientos psicológicos y sociológicos, a veces económicos, además de los estadísticos propuestos por Heinz (2005). No hay reglas para tal interpretación, el investigador debe valerse de los conocimientos del objeto de investigación que ya posee, de su experiencia científica y de su sensibilidad.

4. ASPECTOS TEÓRICOS

4.1. Definición de estrés

Es estrés al igual que muchos otros conceptos, tiene una amplia gamma de definiciones, el estrés es algo común y frecuente, sin embargo, sus propiedades claramente definibles son difíciles de precisar como afirma Goldberg mencionado en Newell (2002).

Los investigadores se han centrado en el estrés como un fenómeno externo al individuo, sin tener en cuenta las percepciones individuales y las experiencias (Travers y Cooper, 1996).

También se define estrés como la respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores según menciona Hans mencionado en Newell (2002).

Ahora bien, el tema de investigación es el estrés laboral el cual como menciona Newell (2002) se emplea este término para referirse a una situación en la que un individuo se enfrenta a algo que percibe como amenazador y no se siente capaz de afrontar esta amenaza de forma eficaz.

4.2. Definición de estrés laboral

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” como lo citó Phyllis, G. y Liimatainen, M. (Octubre, 2000.). *Mental health in the workplac.* Obtenido el 25 de octubre de 2009, desde <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs.htm> .

El resultado del estrés es la tensión, que es como se manifiesta dicho proceso, ya sea psicológica o fisiológicamente. Una tensión prolongada puede acabar en enfermedad, lo cual, además de debilitar al individuo, tiene también serias

consecuencias para la organización laboral según Phyllis, G. y Liimatainen, M. (Octubre, 2000.). *Mental health in the workplac*. Obtenido el 25 de octubre de 2009, desde <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs.htm> .

El estrés laboral también se define como una "serie de reacciones físicas y emocionales nocivas que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador". El estrés en el trabajo puede tener consecuencias negativas para la salud de los trabajadores que pueden volverse crónicas causando dolencias graves de diversa naturaleza según Newell (2002).

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés Rodríguez. (s. f.). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento*. Obtenido el 22 de octubre de 2009, desde <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-83-2-estres-laboral-consideraciones-sobre-sus-caracteristicas-y-formas-de-afrontamiento.html>

4.2.1. Factores desencadenantes del estrés laboral

Los factores desencadenantes del estrés en el mundo del trabajo son, según Newell (2002):

- Condiciones físicas: acústicas, térmicas, posturales, espacio, iluminación, ventilación.
- Distribución y organización temporal del trabajo: duración, fechas tope, velocidad, trabajar contrarreloj.

- Carga de trabajo, por exceso o por defecto, ya que también existe el estrés por aburrimiento.
- Nivel ocupacional: subempleo, conflicto o indefinición de roles sin saber bien qué se espera de uno, o por exceso o falta de responsabilidades.
- Conflictos con los compañeros o con el superior inmediato, falta de comunicación con ellos.
- Problemas en la estructura de la empresa o relacionados con el clima laboral: mala comunicación interna, baja satisfacción y motivación laborales.
- Falta de reconocimiento o apoyo por parte de la dirección.

Kearns, mencionado en Newell (2002) afirma que el 60% de todas las ausencias laborales se debe a desórdenes relacionados con el estrés, y que en el Reino Unido se pierden cien millones de días laborables al año porque algunas personas se sienten incapaces de ir a trabajar. Además, los empleos más estresantes producen más problemas a los empleados.

La creencia tradicional afirmaba que la respuesta al estrés era sólo de tipo automático. Se consideraba como la reacción innata del cuerpo a una situación de emergencia. Se pensaba que el metabolismo corporal aumentaba al prepararse para consumir energía física, mediante el aumento de las palpitaciones, sequedad en la boca y otros cambios fisiológicos. Recientemente se han hecho investigaciones en las cuales se ha visto claramente que es posible distinguir entre diferentes tipos de respuesta. Lacey, mencionado en Newell (2002) fue el primero en afirmarlo, al distinguir entre tres formas de respuesta. La respuesta cognitiva hace referencia a la preocupación reciente que acompaña a una saturación estresante. La respuesta somática se refiere al aumento de la

actividad fisiológica experimentada (por ejemplo sudoración en las palmas de las manos, incremento de los latidos del corazón). La respuesta conductual hace referencia al aumento de la actividad manifiesta (es decir, inquietarse o simplemente salir corriendo).

4.2.2. Causas del estrés en el ámbito laboral

Existen muchos factores dentro del entorno laboral que se han asociado con el estrés, y muchas maneras de clasificarlos. También hay vínculos entre empleos y ocupaciones. Cooper y Marshall mencionados en Newell (2002) desarrollaron uno de los primeros sistemas generales de clasificación de uso extendido. Aunque esta labor se centra en los directivos, se ha descubierto que las categorías también se podían aplicar a otros grupos. Cinco de las siete categorías están relacionadas directamente con el empleo de la persona: factores intrínsecos al empleo; papel en la organización; relaciones en el trabajo; desarrollo de la carrera profesional; y, por último, estructura y clima organizacional.

Para los factores intrínsecos al empleo, investigaciones han demostrado que algunos empleos son más estresantes que otros. Shaw y Riskind, mencionados en Newell (2002) identificaron cinco de estos factores los cuales son:

1. Toma de decisiones
2. Control constante de dispositivos o materiales
3. Intercambio repetido de información con otras personas
4. Condiciones físicas desagradables y peligrosas
5. Tareas poco estructuradas

Para el factor relacionado con el papel en la organización sobre conflicto de roles, se dice que a menudo una persona desempeña un gran número de papeles en su vida de forma simultánea. Se pueden identificar tres tipos de conflicto de roles:

1. Conflicto interno del emisor. Cuando un jefe por ejemplo ordena dos mensajes conflictivos.
2. Conflicto interno de roles o intra-rol. Cuando personas diferentes tienen expectativas diferentes sobre lo que debería hacer una persona en su cargo.
3. Conflicto de roles personales. Se produce cuando las actitudes o valores personales de un individuo interfieren con lo que se espera de él en un papel concreto.

Otro es el factor de las relaciones en el trabajo la importancia de las relaciones en el trabajo se reafirman también en los estudios que confirman en qué medida la responsabilidad frente a otra persona está mucho más ligada al estrés que la responsabilidad frente a otro tipo de recursos. Una persona, en su trabajo, puede ser responsable de los recursos financieros (presupuestos, cuentas, impuestos, etc), de los recursos físicos (equipamiento, suministros, distribución de productos acabados, etc) o de los recursos humanos (es decir, de la gente).

Las investigaciones no sólo afirman que las relaciones deficientes pueden causar estrés sino que las buenas relaciones laborales pueden servir de barrera, ayudando al individuo a afrontar otras fuentes de estrés en el entorno laboral.

Otro factor que se debe tomar en cuenta es la interrelación hogar-trabajo, el estrés laboral suele llevarse a casa y afectar a los aspectos de la vida ajenos al trabajo. De este modo, el directivo que éste tenso en su trabajo trasladará su frustración a la familia (Newell, 2002). Una parte significativa de los cambios de humos de una persona en casa

por la noche se debe a los factores laborales estresantes (Newell, 2002). Esto se define como conflicto trabajo-familia. Por otra parte, el estrés sufrido fuera del ámbito laboral se trasladará al trabajo; este fenómeno se denomina conflicto familia-trabajo.

4.2.3. Síntomas que puede provocar el estrés

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

Cano, A. (s. f.). *Síntomas que puede provocar el estrés*. Obtenido el 28 de enero de 2010, desde http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm.

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

A nivel cognitivo-subjetivo:

- Preocupación,
- Temor,
- Inseguridad,
- Dificultad para decidir,
- Miedo,
- Pensamientos negativos sobre uno mismo
- Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,
- Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,

- Temor a la pérdida del control,
- Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

A nivel fisiológico:

- Sudoración,
- Tensión muscular,
- Palpitaciones,
- Taquicardia,
- Temblor,
- Molestias en el estómago,
- Otras molestias gástricas,
- Dificultades respiratorias,
- Sequedad de boca,
- Dificultades para tragar,
- Dolores de cabeza,
- Mareo,
- Náuseas,
- Molestias en el estómago,
- Tiritar, etc.

A nivel motor u observable:

- Evitación de situaciones temidas,
- Fumar, comer o beber en exceso,
- Intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),

- Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- Tartamudear,
- Llorar,
- Quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión.

Pero además de estas reacciones emocionales se pueden identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

4.2.4. ¿Cómo ayudar a los individuos a combatir el estrés?

Una organización puede actuar de tres formas para reducir los efectos negativos del estrés en sus empleados. Sin embargo, sólo una de dichas formas (las iniciativas primarias) fomenta el bienestar físico y mental, y contribuyen al desarrollo positivo del empleado.

Iniciativas primarias. Toda iniciativa introducida por una organización y dirigida a paliar las causas del estrés se considera primaria (Travers y Cooper, 1996). Por ejemplo, se ha comprobado que una falta de participación de los empleados en la toma de decisiones laborales podría representar una fuente importante de estrés. El intento por parte la organización, de aumentar el nivel de participación en la toma de decisiones mediante un programa de cambio organizacional forma parte de las iniciativas primarias

de reducción del estrés. Como consecuencia de dicho aumento del nivel de participación, los empleados tendrán la oportunidad de utilizar sus habilidades y capacidades más plenamente (Travers y Cooper, 1996).

Desgraciadamente, y a pesar del hecho de que las estructuras y prácticas organizacionales suelen ser factores primarios en la aparición del estrés en un individuo, la mayoría de las iniciativas de reducción del estrés no pertenecen a esta categoría, por lo que su objetivo no es eliminar las fuentes de la enfermedad, sino ayudar al individuo a combatir el estrés que pueda surgir (secundarias) o que ya se haya desarrollado (terciarias) como describen (Travers y Cooper, 1996).

Iniciativas secundarias. Comprenden todos los programas destinados a que los individuos desarrollen una mayor resistencia a las fuentes de estrés. De este modo, podrán enfrentarse a las posibles situaciones amenazadoras. Dichas iniciativas incluyen la formación a directivos sobre el estrés, así como programas dirigidos a mejorar el estilo de vida del individuo en lo referente a la alimentación y al ejercicio físico según (Travers y Cooper, 1996).

Iniciativas terciarias. Incluyen todos los programas dedicados a ayudar al individuo a combatir el estrés que ya se ha desarrollado (Travers y Cooper, 1996).

¿Cómo reducir las respuestas fisiológicas al estrés?

Ejercicio de relajación. El uso de la relajación como medio para reducir la ansiedad y el estrés no es algo nuevo. Muchas religiones han empleado técnicas como el yoga o la meditación durante siglos. El motivo teórico de enseñar a las personas a relajarse cuando pasan por una situación estresante es que la relajación produce unos efectos fisiológicos contrarios, por naturaleza, a los producidos por el estrés. Concretamente, la relajación causa una disminución en la actividad del sistema simpático, así como un aumento de la

actividad del sistema nervioso parasimpático. Entonces, las consecuencias de la relajación son; una reducción del número de pulsaciones, de la presión sanguínea, de la actividad de la glándula sudorípara, de la actividad electroencefalográfica y de la actividad del área somatomotora según Wallace y Benson mencionado en (Travers y Cooper, 1996). Existen varios tipos de ejercicios de relajación, como la meditación o el entrenamiento autogénico, pero el método más común se basa en la técnica de relajación progresiva, esta técnica creada por Edmund Jacobson en 1938 trata sobre ejercicios que ayudan a contraer determinados músculos para luego relajarlos, el objetivo de esta técnica es poder reducir la tensión física y pasar a la relajación por voluntad propia, la técnica original descrita por Jacobson suponía varios años de práctica para su aprendizaje, pero los estudios posteriores han demostrado que bastan unas semanas para obtener resultados, realizando tres sesiones diarias de cinco minutos de duración cada una según Curtis y Deter (1981) mencionado en (Travers y Cooper, 1996).

4.2.5. Normas básicas para la prevención de problemas de ansiedad y estrés

La ansiedad y el estrés dependen de múltiples factores, tanto situacionales como personales, por lo tanto son muchas las variables sobre las que podemos incidir para conseguir prevenir o reducir la ansiedad y el estrés. A nivel personal y de manera muy general, si tenemos en cuenta ambos tipos de factores (situaciones e individuos) cabría señalar algunas variables importantes sobre las que podemos incidir entre las cuales podemos encontrar según Cano, A. (s. f.). *Síntomas que puede provocar el estrés*. Obtenido el 28 de enero de 2010, desde http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm

a) *La dieta:*

- Conviene comer sano, evitando las comidas que sobrecargan a nuestro organismo con pesadas digestiones u otras consecuencias negativas a corto, medio o largo plazo (obesidad, colesterol, etc.)
- Usar el tiempo de comer como momento de descanso y ruptura con nuestras actividades profesionales
- Es bueno aprovechar la comida para hacer vida social y familiar
- No abusar del alcohol en las comidas

b) Descanso:

- Dormir lo suficiente, en torno a ocho horas
- Tomar vacaciones y fines de semana como tiempo de ocio y descanso
- Fomentar las relaciones sociales como alternativa al trabajo
- Dejar el trabajo en la oficina (tanto los papeles, como las preocupaciones)

c) Ejercicio físico:

- La práctica moderada de algún deporte o ejercicio físico ayuda a relajarnos
- Caminar todos los días al menos treinta minutos
- Utilizar las actividades de ejercicio físico para refrescarnos y reafirmar nuestros pensamientos charlando relajadamente con familiares o amigos

d) Organización:

- La organización del tiempo y de nuestras actividades, estableciendo horarios, es fundamental para poder descansar, no estar preocupados, no sufrir continuos sobresaltos, olvidos importantes, etc.
- No llegar tarde a las citas, contando con los pequeños retrasos habituales para estar a tiempo
- Saber seleccionar actividades cuando no podemos hacer todo

e) Solución de problemas y toma de decisiones:

- No dejar pasar los problemas: afrontarlos de una manera más activa o más pasiva, pero decidiendo qué es lo mejor en cada caso
- Tomar decisiones siguiendo un proceso lógico: planteamiento del problema, análisis de alternativas (pros y contras), elección de la menos mala. No volver atrás
- No analizar continuamente el problema o las alternativas: esto produce ansiedad

f) Interpretación de situaciones y problemas:

- El estrés que nos produce un problema o situación depende de las consecuencias que prevemos, pero a veces exageramos las consecuencias negativas (hipervaloramos la probabilidad de que ocurra algo malo, hacemos un análisis catastrofista de las consecuencias, realizamos una interpretación negativa de una situación ambigua, llevamos a cabo anticipaciones negativas y empezamos a sufrir un problema que no existe, etc.)

- Si estamos nerviosos: entender que es natural, la ansiedad es tan natural como el miedo, la alegría o el enfado, y no preocuparnos aún más porque estamos activados o nerviosos
- Actuar con naturalidad, no evitar los problemas, no estar preocupados por lo que los otros puedan pensar de nosotros o de nuestro problema
- Es bueno saber que los demás no perciben nuestros síntomas de ansiedad con la misma intensidad que nosotros los estamos experimentando
- Es bueno pensar que los demás también tienen ansiedad y que cuando nosotros notamos su ansiedad no les condenamos (¿por qué tenemos que ser más severos con nosotros mismos que con otros?)
- No añadir elementos accesorios al problema

g) Atribuciones y autoestima:

- Si hemos hecho bien una cosa, reconocer nuestra propia autoría y felicitarnos por ello (no ha sido la suerte, sino nuestro esfuerzo y nuestra capacidad)
- Si hemos hecho mal una cosa, no dejarnos caer, reconocer que hemos actuado mal en esta ocasión, analizar nuestros errores y corregirlos, sin culpas, sin pensamientos negativos sobre uno mismo ("esta vez lo he hecho mal, debo corregirlo")
- Es bueno querernos y tratarnos bien

h) Relaciones con los demás (pareja, amigos, compañeros, familia, etc.):

- Reforzar las conductas positivas de las personas de nuestro entorno, con aprobación, halagos, sonrisas, pequeños detalles, etc.

- Corregir las conductas negativas de las personas de nuestro entorno, dándoles la información a tiempo y nuestra desaprobación, pero sin broncas, sin culpas, ni otros castigos
- No sacar continuamente los problemas del pasado, las culpas de los demás (ya los perdonamos)
- Recordar siempre que una pareja en crisis intercambia muchos castigos y pocos refuerzos, justo lo contrario de una pareja sin problemas

i) Entrenamiento específico en técnicas de control de ansiedad y estrés:

- Practicar la relajación con cierta asiduidad en los momentos en los que nos encontramos peor, dedicándonos algún tiempo a nosotros mismos
- Leer algún libro bueno de autoayuda para aprender a pensar bien, eliminando algunos pensamientos erróneos, ideas irracionales, etc., que nos estresan
- Exponerse poco a poco a las situaciones que tenemos pánico
- Aprender a decir no, cuando nos cuesta mucho
- Practicar nuestras mejores habilidades sociales
- Ponernos en manos de un buen especialista. Si seguimos sus indicaciones, nos ayudará a recuperar el bienestar y la salud Interpretación de situaciones y problemas
- Atribuciones y autoestima
- Relaciones con los demás
- Entrenamiento específico en técnicas de control de ansiedad y estrés

4.3. Sistema de Gestión de Calidad

4.3.1. ¿Qué es calidad?

La calidad es un propósito conveniente. Es satisfacer los requerimientos. Es el producto diseñado y elaborado con las normas apropiadas Rothery (1992).

Para alcanzar la competitividad, una organización debe contar con buenos productos y/o servicios obtenidos a un costo apropiado y con una buena gestión, la cual debe incluir también la posibilidad de dar a sus clientes un trato agradable. Dicho de otra forma, debe desarrollar los siguientes tipos de calidad: calidad de producto y/o servicio, calidad de proceso, calidad de gestión y calidad de atención al cliente explicó Fernández (2007).

4.3.2. ¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas *¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?* Obtenido el 28 de octubre de 2009, desde Gobierno del Distrito Federal: <http://www.sma.df.gob.mx/simat/pncalidad.htm>

La adopción de un sistema de gestión de calidad debe ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización (MNX-CC-9001-IMNC-2000).

4.3.3. Beneficios de un sistema de Gestión de Calidad

Los beneficios a los que se ven expuestas aquellas empresas que desean implementar un Sistema de Gestión de Calidad son:

1. Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
2. Atención amable y oportuna a sus usuarios.
3. Transparencia en el desarrollo de procesos.
4. Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en apego a leyes y normas vigentes.
5. Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
6. Integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos.
7. Adquisición de insumos acorde con las necesidades.
8. Delimitación de funciones del personal.

Todo el mundo habla de calidad pero muy pocos la practican, dado que las prioridades suelen establecerse desde el punto de vista del beneficio a corto plazo. Existen empresarios que quieren hacer las cosas bien y se esmeran en ello, pero cada uno de ellos tiene un criterio distinto a la hora de hacer las cosas y desgraciadamente este criterio no siempre coincide con el del comprador, con lo cual todos los esfuerzos resultan inútiles como menciona Fernández (2007).

Las normas ISO de la serie 9000 surgieron de la necesidad de aplicar un sistema de normalización de la calidad, adaptándolo a cada empresa, esta serie de normas proporcionan una guía para el aseguramiento de la calidad, es decir, para garantizar la calidad de los productos finales.

4.3.4. ISO

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO) (Norma Mexicana IMNC). ISO ha sido el organismo encargado de la redacción de estas normas y para ello se basó en otra ya existente de la British Standard:BS-5720. La primera versión es de 1987 y sufrió una profunda revisión en 1994, por lo que esta nueva redacción del año 2000 supone la tercera modificación de su texto afirma en su compilación Fernández (2007)

4.3.5. Beneficios para la certificación de la norma ISO

Según la compilación de Fernández (2007) son:

Internos:

- ✓ Una mejor estructura e integración en las operaciones
- ✓ Mejor comunicación y calidad en la información
- ✓ Definición clara de las responsabilidades dentro de la organización
- ✓ Conocer las causas reales de los problemas
- ✓ Disminución de costos a causa de rechazos, desperdicios y retrabajos
- ✓ Prevención de los problemas, no corrección

Externos:

- ✓ Entrar a nuevos mercados
- ✓ Mejor imagen exterior
- ✓ Reducción de auditorias por parte de los clientes
- ✓ Satisfacción de requerimientos de los clientes

4.3.6 Desventajas de la Norma

De igual forma, Fernández (2007) expone las posibles desventajas de esta norma, señalando:

1. Largo plazo para su implementación, abarca periodos de entre uno y dos años
2. Dificultad en la interpretación de la Norma
3. Costo para obtener y mantener la certificación
4. Se puede perder flexibilidad en el Sistema
5. Resistencia al cambio del personal
6. El estar certificado, no garantiza entrar a nuevos mercados.
7. El estar certificado no siempre garantiza ofrecer servicios de calidad.

Principios de esta norma los reitera la NMX-CC-9001-IMNC-2000, siendo:

- Enfoque al Cliente
- Liderazgo
- Participación del Personal
- Enfoque basado en procesos
- Enfoque de Sistema para la Gestión
- Mejora Continua
- Enfoque basado en hechos para la toma de Decisión
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor

5. ESTUDIOS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS LABORAL Y EL CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.1. Nivel Internacional

A Nivel internacional tenemos que, la Organización Internacional del Trabajo, destaca consecuencias del estrés en los trabajadores y las empresas. En una conferencia sobre el tema, expertos estudiosos del fenómeno en Europa recurrieron a ejemplos concretos para mostrar en términos cuantitativos los efectos del estrés en el mundo laboral, los cuales expusieron que si el 95% del personal de una empresa de 7.000 empleados goza de buena salud, esto significa que 350 trabajadores no asistirán cada día.

El costo anual promedio de esa ausencia sería de 22.5 millones de euros. Si esa proporción aumenta sólo en 1%, produciría 4.5 millones de euros de beneficios al año, dijo, Bernd Tenckhoff, profesora en la Universidad de Ciencias Aplicadas de Bochum.

La académica sostuvo que estas cifras son sólo la punta del iceberg. “La falta de motivación, la depresión y otras formas de mala salud mental afectan la productividad de los empleados mucho antes de la enfermedad real”, señaló.

Agregó que se estima que para el año 2020 la depresión será la segunda causa más frecuente de invalidez en el mundo desarrollado. “La falta de salud mental representa una pérdida de 4% del Producto Interno Bruto (PIB) de la Unión Europea (UE), principalmente por la disminución de la productividad”, indicó Albracht.

El estrés relacionado con el trabajo representa uno de los mayores problemas de salud laboral en la Unión Europea. La mitad de los 150 millones de empleados de Europa se siente expuesta a una presión considerable en el trabajo. Esto significa un daño para las empresas y la economía: la Unión Europea estima para la región el costo

del estrés en el lugar de trabajo es de aproximadamente 20.000 millones de euros anuales.

En este sentido, la OIT subrayó que los programas de bienestar laboral garantizan un importante ahorro y mejoran la productividad. Las actividades conjuntas entre empleadores y trabajadores y una política empresarial de salud son inversiones en el futuro de una empresa. Garantizan la competitividad a largo plazo a través del establecimiento y el mantenimiento de la salud humana, *OIT destaca consecuencias del estrés en los trabajadores y las empresas*. (Octubre, 2005). Obtenido el 24 de octubre de 2009, desde: Organización de las Naciones Unidas: <http://www.un.org/spanish/News/fullstorynews.asp?newsID=5636&criteria1=Terrorism&criteria2>

En la Jornada sobre estrés laboral para Pymes en Madrid, España, La Cámara de Comercio de Madrid organizó la jornada estrés laboral: la conciliación como generador de salud empresarial', con el objetivo de informar a las pymes madrileñas de la necesidad de implantar políticas de conciliación que permitan subsanar las disfunciones psicofisiológicas, ansiedad y perturbaciones generadas por el estrés laboral.

El estrés laboral afecta en España a más del 40% de los trabajadores y a cerca del 50 por ciento de los empresarios, además de provocar el 7 por ciento de las bajas laborales en 2008, altas tasas de rotación y el 50 por ciento del absentismo no justificado en la empresa, según un estudio del Instituto Nacional de Estadística de Madrid.

Otra de las causas son las pérdidas de 90.000 millones reportadas en estudios realizados en la Unión Europea la cifra anual que se invierte en la UE para combatir esta enfermedad se cifra en torno a 20.000 millones de euros. En

España el estrés laboral y la depresión causaron pérdidas por valor de 90.000 millones de euros el año pasado, según el Instituto Español de Investigaciones Psiquiátricas.

El estrés laboral puede surgir como consecuencia de la inestabilidad del mercado laboral, las nuevas formas de trabajo como el teletrabajo o uso de tecnologías de la información, falta de recompensa por buen rendimiento laboral, trabajo mal pagado y falta de conocimiento sobre cómo organizar el trabajo de forma eficiente.

Para la Cámara, las prácticas conciliadoras, tanto la empresa como el trabajador, pueden obtener numerosos beneficios. Para los empresarios, aplicar este tipo de medidas, puede captar y retener el talento de sus empleados, aumentar el compromiso organizacional y la productividad, disminuir los índices de absentismo y la intención de abandonar la empresa. Para el empleado supone reducir los niveles de estrés tanto en el trabajo como fuera de él, aumentar la satisfacción de sus tareas laborales y reducir el nivel de conflicto que pueda surgir entre la vida laboral y familiar. *OIT destaca consecuencias del estrés en los trabajadores y las empresas.* (Octubre, 2005). Obtenido el 24 de octubre de 2009, desde: Organización de las Naciones Unidas: <http://www.un.org/spanish/News/fullstorynews.asp?newsID=5636&criteria1=Terrorism&criteria2>

5.2 Nivel Nacional

En México, el periódico El Sol de Cuatla, declaró que el 20% de los trabajadores de la CTM Sufren estrés laboral, para lo cual sus líderes consideran necesario que toda la planta laboral se someta a estudios médicos preventivos, siendo las personas con sobrepeso, obesidad y diabetes las más propensas a padecer esta condición considerada por especialistas médicos como un mal moderno. Andrés Tufiño Barrera, secretario general de la CTM en Cuautla, consideró necesario que la clase trabajadora se someta a

estudios preventivos para evitar la aparición de males que atenten contra su productividad. El estrés laboral, es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y a los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés entre sus trabajadores, este padecimiento, según Ivonne Hernández Marchán, responsable del área de Fomento a la Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales, o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza y depresión. Asimismo indica que puede provocar otras enfermedades como son gastritis, dolores lumbares, dermatitis e hipertensión arterial, mismas que además de generar estados de depresión e insatisfacción laboral en los pacientes provocan diferentes grados de improductividad.

Precisa que aunque todos los trabajadores son propensos a padecer estrés laboral, acotó que son las personas con obesidad, sobrepeso y diabetes, quienes son más propensas a desarrollar este padecimiento, por lo que corren mayor riesgo en sus centros laborales.

De acuerdo a estadísticas del IMSS, en México 70 de cada 100 trabajadores padece sobrepeso u obesidad generado por el sedentarismo y malos hábitos alimenticios, entre otros factores, de ahí que las cifras de estrés laboral pudieran registrar un evidente incremento.

El representante de la clase trabajadora en la región Oriente del estado, Andrés Tufiño Barrera, opinó al respecto y señaló que para contrarrestar este problema es necesario que en los centros de trabajo se promuevan actividades de recreación, ejercicio y deportivas, a fin de disminuir el estrés entre la base laboral; asimismo consideró necesario que los trabajadores se sometan a estudios periódicos para detectar a tiempo cualquier alteración en su salud que pudiera incrementar el riesgo de padecer estrés en el trabajo.

El objetivo, dijo es evitar futuras complicaciones en la salud de los trabajadores que incidan en su productividad, Rojo, Y. (26 de septiembre, 2008) Sufren estrés laboral, 20 por ciento de trabajadores: CTM. *Organización Editorial Mexicana*. Disponible en: <http://www.oem.com.mx/elsoldecuautla/notas/n870410.htm>

También en México las exigencias y las presiones en el trabajo pueden generar obesidad, hipertensión, diabetes, gastroenteritis, úlcera péptica, colitis, calvicie prematura y problemas en la piel.

Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, pero el estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar, advierte el organismo.

En México no se tienen cifras exactas de cuántas personas padecen estrés en el ambiente laboral ni qué enfermedades desencadena. Guadalupe Aguilar Madrid, especialista de la Unidad de investigación de Salud en el Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), explica que aún el estrés no está catalogado como una enfermedad.

El IMSS atiende a casi 12.000.000 de trabajadores, es decir, casi 28% de la Población Económicamente Activa. No conocemos qué hace el resto de la población ni

qué enfermedades tienen. Nadie genera estadísticas, ni la Secretaría del Trabajo ni la Cofepris, reconociendo que el estrés no mata, pero sí enferma.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) alerta que la violencia física y psicológica en los sitios de trabajo está aumentando en todo el mundo con prácticas como la intimidación, el hostigamiento sistemático o mobbing, las amenazas por parte de compañeros psicológicamente inestables, el acoso sexual y los homicidios.

En el estudio denominado Violencia en el trabajo (junio 2006) se indica que este fenómeno en el ámbito laboral podría generar costos de entre 0.5% y 3.5% del Producto Interno Bruto (PIB) de los países, al manifestarse en ausentismo, incapacidades y menor productividad.

La inestabilidad de muchos tipos de empleos que es característica en estos tiempos genera presiones en el lugar de trabajo, y vemos que estos signos de violencia aparecen cada vez con más frecuencia, puntualiza la OIT. (Septiembre, 2006) *México: El estrés laboral enferma. Obtenido el 30 de octubre de 2009, desde http://www.adnmundo.com/contenidos/laboral/mexico_estres_laboral_enferma_la_110906.html*

5.3. Aplicación de la Investigación

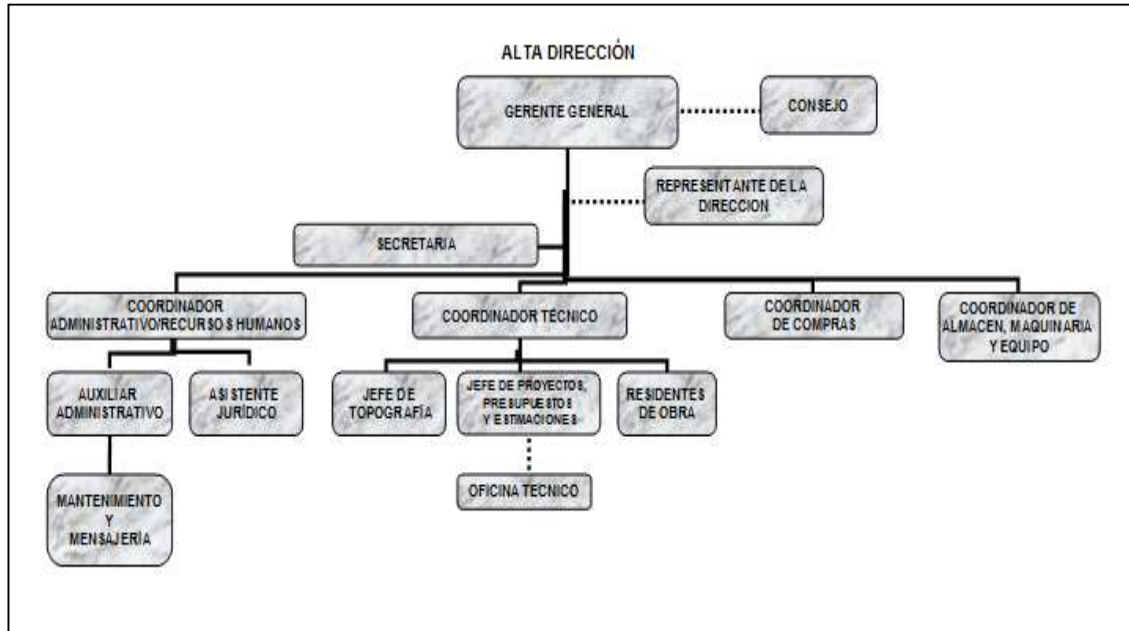
El centro de esta investigación se realizó en la empresa PRODI SA DE CV empresa Queretana enfocada al ramo de la construcción, la cual inició sus operaciones en noviembre de 1998 como promotora de la obra pública en especialidades de urbanización, vivienda, presas, caminos y puentes entre otras.

En el año 2006, se definieron estrategias de crecimiento enfocadas siempre en la mejora continua. A partir de ese año, la empresa la empresa fue dirigida por un nuevo líder el cual tenía en mente otra visión y enfoque administrativo.

Actualmente, la PRODI SA DE CV se enfrenta a un mercado ampliamente competitivo en el que su principal objetivo consiste en incrementar su participación en el mercado Queretano así como participar en obras a nivel nacional. Para ello se reconocen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa, y se decide crear estrategias que logren conquistar al cliente, enfocando sus esfuerzos en la construcción de obra civil pública y privada así como la renta de maquinaria, aplicando habilidades y experiencias acumuladas con el paso de los años.

La constructora tiene como principal Cliente al Gobierno del Estado de Querétaro y sus Municipios. Sin embargo, no se limita a este alcance Geográfico.

Tabla 1. Estructura Organizacional



Fuente: Manual de Calidad PRODI, (2008).

5.3.1. Cultura organizacional

Misión

Ser una empresa Constructora comprometida con la satisfacción del Cliente, superando sus expectativas y utilizando altos estándares de calidad.

Visión

Posicionarnos como la mejor empresa en el ramo de la Construcción del Estado de Querétaro y mantenernos a la vanguardia en cuanto a tecnologías de la Construcción, comprometidos con la calidad, seguridad y cumplimiento. Además de consolidarnos como desarrolladores de proyectos productivos y rentables para nuestros clientes.

Valores

Tabla 2. Valores de la empresa

Valores	
■	Honestidad
■	Confidencialidad
■	Responsabilidad
■	Calidad
■	Respeto
■	Desarrollo

Fuente: Manual de Calidad PRODI, (2008).

Políticas generales

- Compromiso con la satisfacción del Cliente Interno y Externo
- Respetar los valores organizacionales
- Respetar el Reglamento Interno de Trabajo

5.3.2 Productos

A. Desarrolladores de Infraestructura

B. Construcción de Obra Pública y Privada.

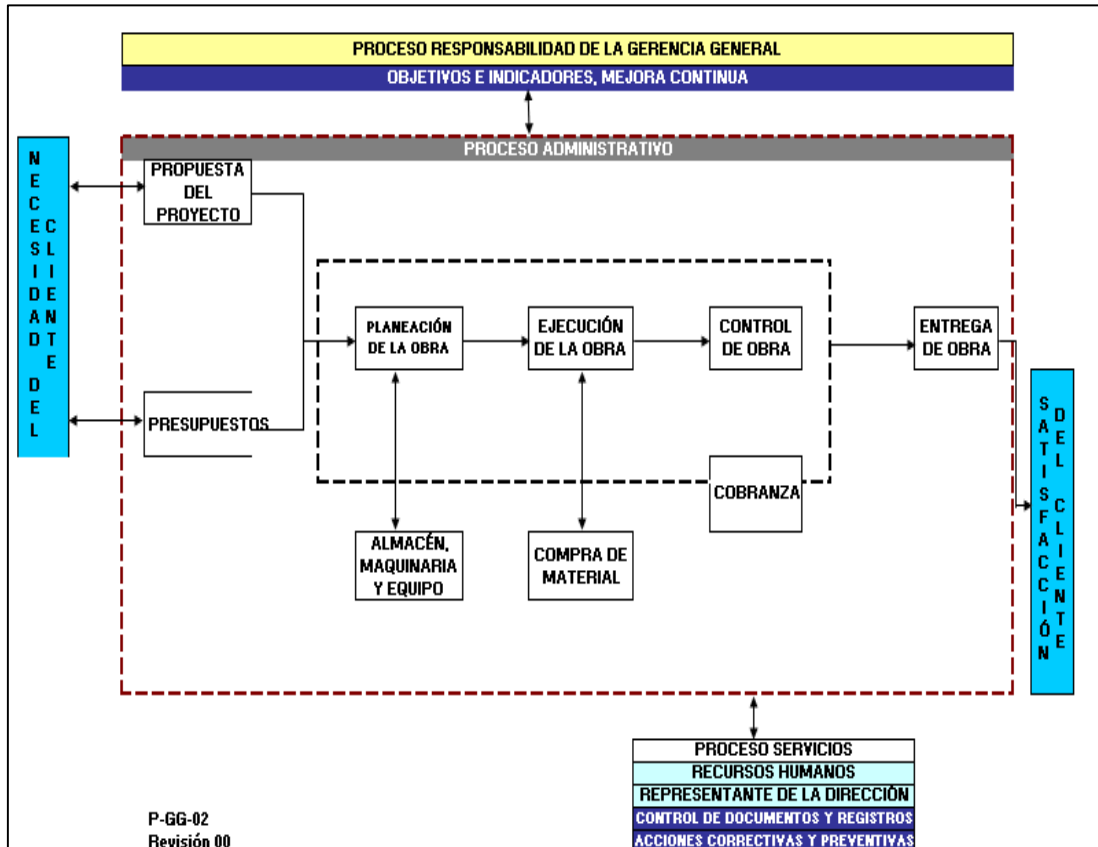
- Presas (Almacenamiento y Derivadoras)
- Agua, riego y saneamiento
- Vialidades
- Áreas Verdes y Recreativas
- Edificaciones Comerciales y de Servicios
- Edificaciones Educativas
- Vivienda

■ Agua Potable y alcantarillado

C. Renta de Maquinaria y Equipo

5.3.3. Diagrama de Proceso

Tabla 3. Diagrama de proceso



Fuente: Manual de Calidad PRODI, (2008)

5.3.4. Prestaciones y beneficios

Las prestaciones y beneficios que otorga PRODI a sus trabajadores son aquellos que determina la Ley Federal de Trabajo y son:

- Aguinaldo
- Vacaciones
- Días de descanso obligatorio
- Capacitación y Desarrollo
- Permisos
- Infonavit
- Imss
- Afores

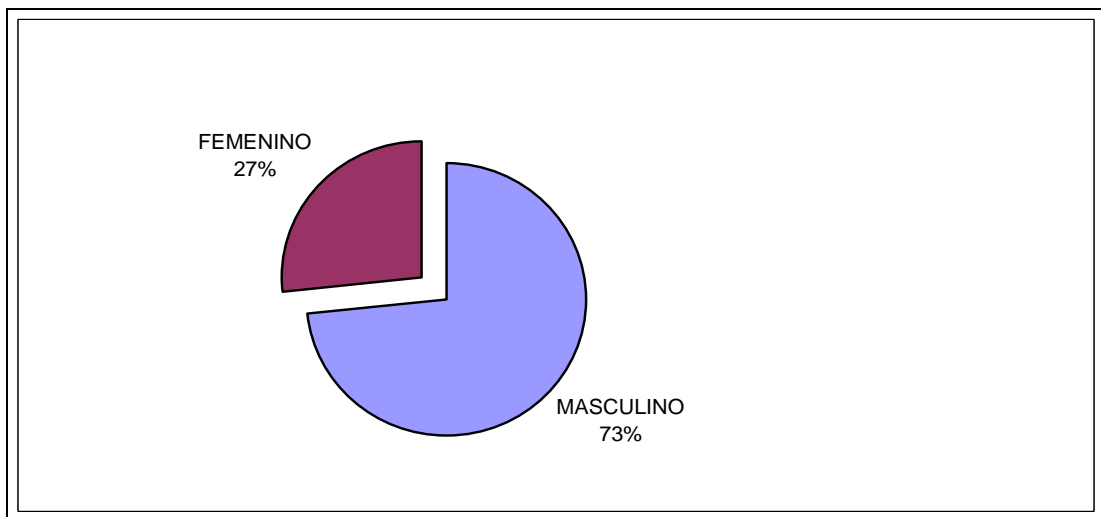
Finalmente, la empresa hace referencia de lo que espera de cada una de las personas que la integran para lo cual enuncia: “Esperamos tu compromiso con la organización, así como tu desarrollo y crecimiento personal y profesional. Considerando los valores organizacionales y los objetivos establecidos por la empresa”, según el Manual de Calidad PRODI, 2008.

6. RESULTADOS

6.1. Datos generales

El cuestionario se aplicó a quince personas las cuales estaban directamente involucradas en el proyecto del Sistema de Gestión de Calidad, cuestionario que podemos consultar más detalladamente en el apéndice. A continuación se mostrará los resultados de los datos sociodemográficos.

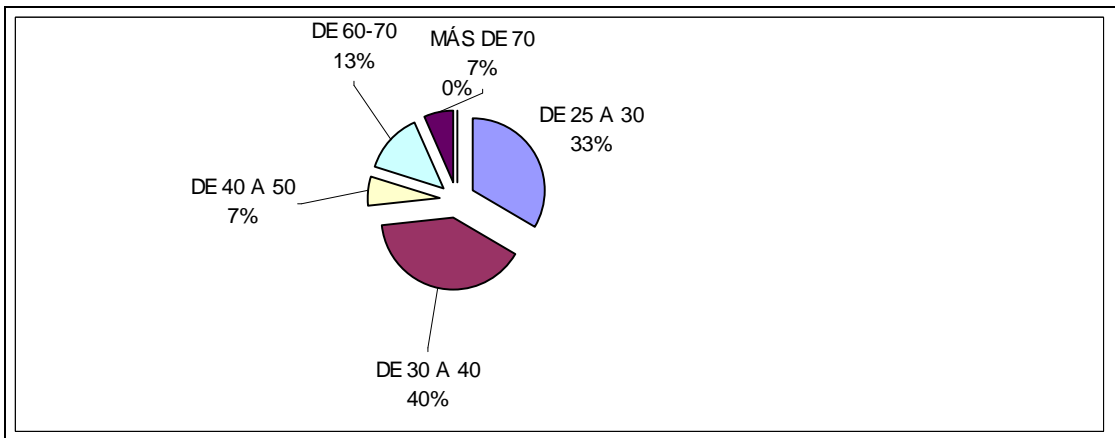
Figura 1. Género



Fuente: Elaboración propia

La figura 1 indica que el 73% de la muestra estudiada que participa en el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 son hombres y el otro 27% esta integrado por mujeres.

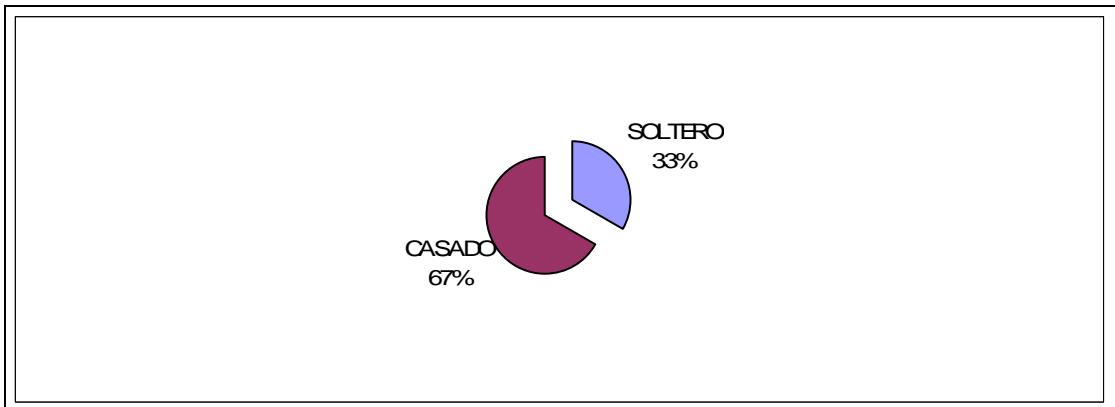
Figura 2. Edad



Fuente: Elaboración Propia

El resultado de la figura 2 muestra que el rango de edad que predomina es entre 25 y 40 años representado por un 73% de la población encuestada, así que posiblemente son personas con fuertes deseos de rendir al máximo y dar más de sí para la empresa, el 20% se encuentra en las edades de entre 40 y 70 años y solamente un 7% es mayor de 70 años.

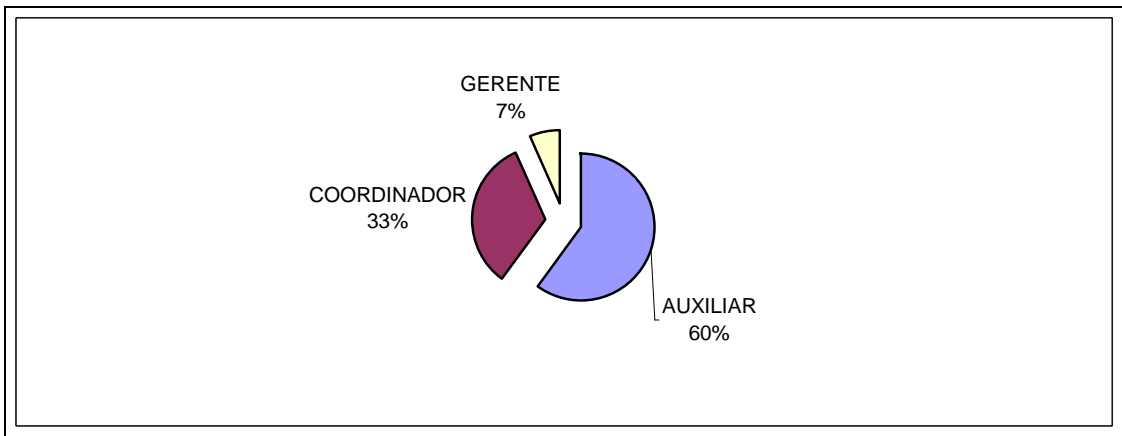
Figura 3. Estado Civil



Fuente: Elaboración propia

La figura 3 ofrece datos que indican que casi el 70% de la gente es casada y por ende se presume que deben tener mayor compromiso con PRODI, buscando permanencia y seguridad en el empleo.

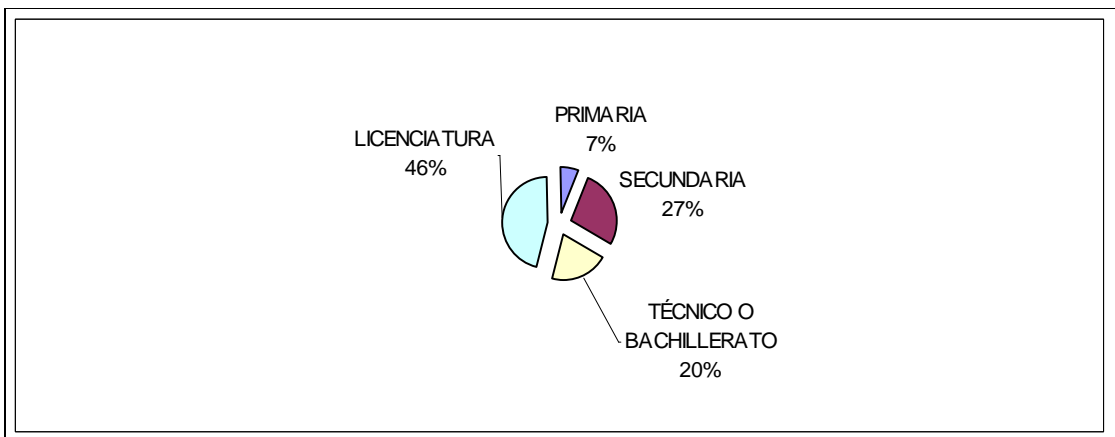
Figura 4. Puesto



Fuente: Elaboración propia

La figura 4 indica que a pesar de que la empresa cuenta con gente relativamente joven, casi ese mismo 70% tienen puestos de auxiliares, además como se pudo constatar la estructura organizacional es rígida y no se alcanza a ver posibilidades de crecimiento.

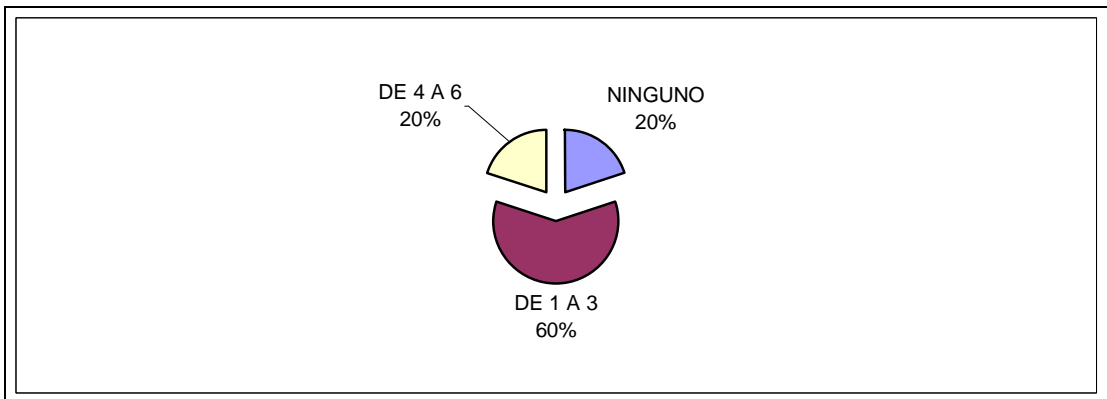
Figura 5. Escolaridad



Fuente: Elaboración propia

La figura 5 indica que la empresa cuenta con personal preparado profesionalmente ya que el 66% tiene carrera técnica o una licenciatura, siendo 34% que los que reportan estudios de primaria y secundaria.

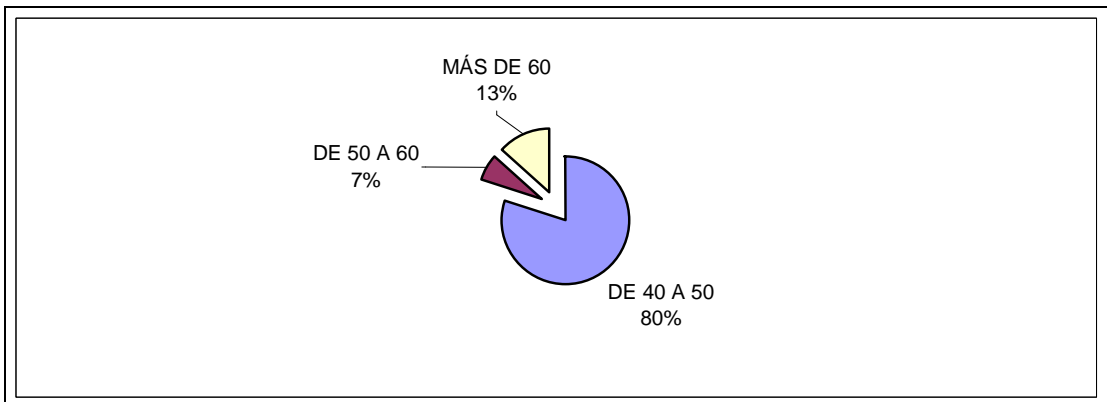
Figura 6. Dependientes económicos



Fuente: Elaboración propia

El resultado de la figura 6 señala que el 60% de la muestra encuestada tiene de 1 a 3 dependientes económicos, un 20% tiene de 4 a 6 y finalmente otro 20% no tienen dependientes económicos.

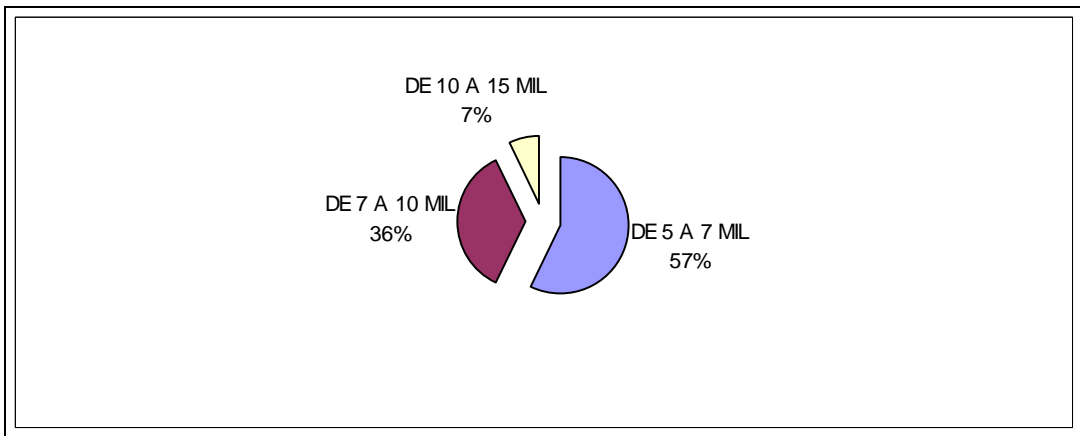
Figura 7. Horas trabajadas a la semana



Fuente: Elaboración propia

En la figura 7 se refleja que un 80% del personal de la empresa solamente trabaja las horas estipuladas en la Ley, no rebasan más de las 50 horas semanales, solamente un 13% de la población trabaja más de 60 horas semanales.

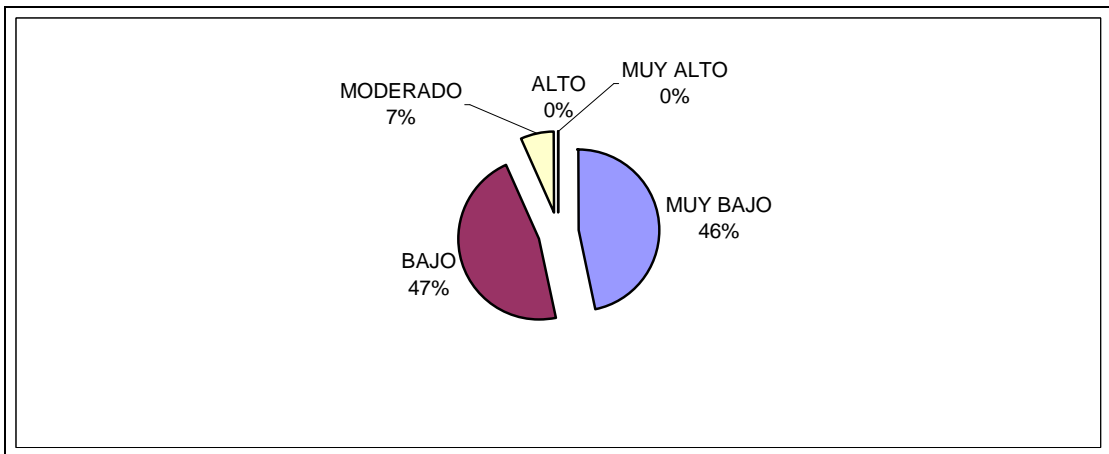
Figura 8. Ingreso promedio mensual



Fuente: Elaboración propia

La figura 8 muestra que el ingreso percibido por casi el 60% de los encuestados oscila entre los cinco y siete mil pesos mensuales y solamente un 7% gana de 10 a 15 mil pesos mensuales.

Figura 9. Nivel socioeconómico



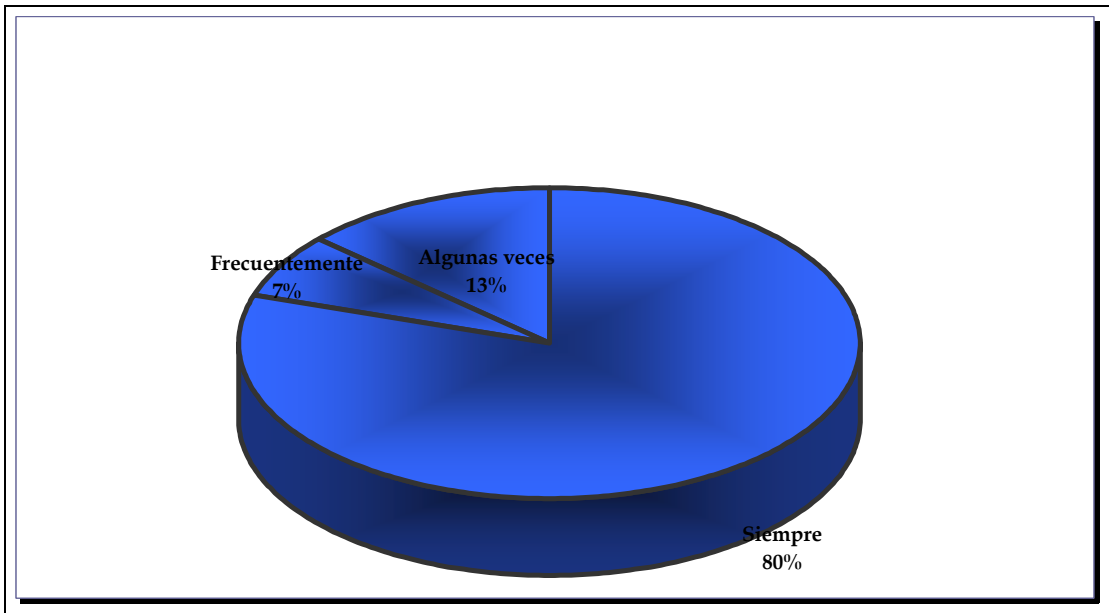
Fuente: Elaboración propia

La figura 9 muestra resultados sobre como las persona encuestadas perciben su nivel socioeconómico y más del 90% se considera entre los niveles bajo y muy bajo.

6.2. Resultados de la variable cumplimiento del SGC

A continuación se presentan los resultados de la variable Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 representados con quince reactivos:

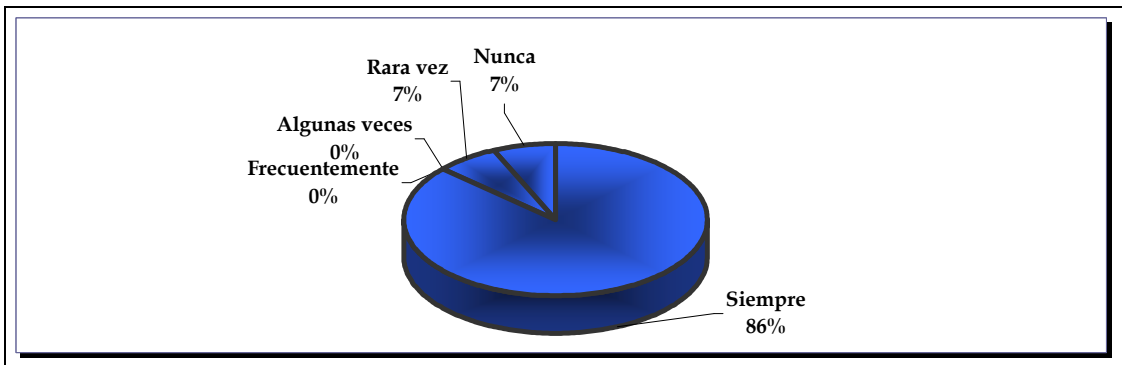
Figura 10. Cumplimiento de objetivos



Fuente: Elaboración propia

La figura 10 ilustra sobre cómo los encuestados reconocen la existencia de los objetivos planteados en el Sistema de Gestión de Calidad con respecto a su puesto y casi el 87% reconoce que siempre y frecuentemente tienen objetivos que cumplir, sin embargo el 13% dice que solo algunas veces sabe de la existencia de los mismos.

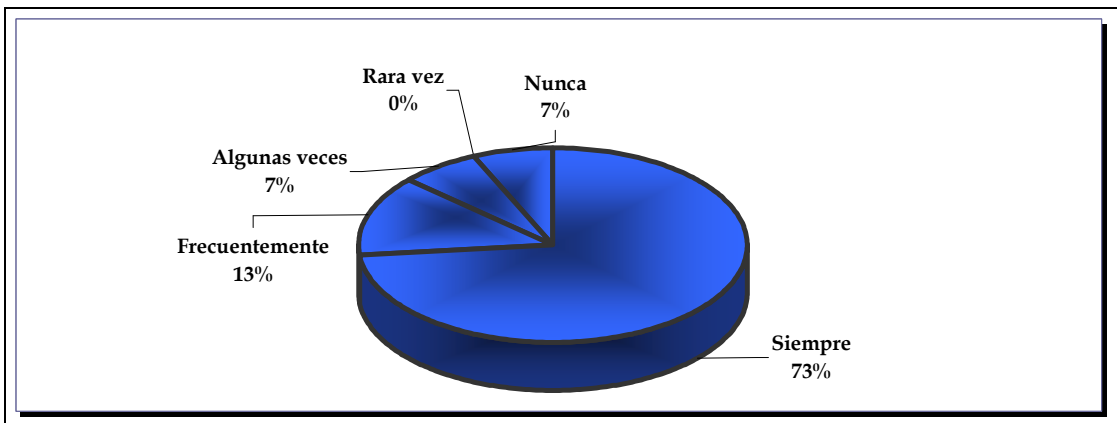
Figura 11. Reporte de objetivos



Fuente: Elaboración propia

La figura 11 enfatiza que un 86% de la población encuestada reconoce que siempre debe presentar reportes de resultados para justificar el cumplimiento de sus objetivos establecidos en el puesto para el Sistema de Gestión de Calidad y un 14% nos indica que rara vez o nunca debe presentar estos reportes aún y cuando estén implicados en el Sistema.

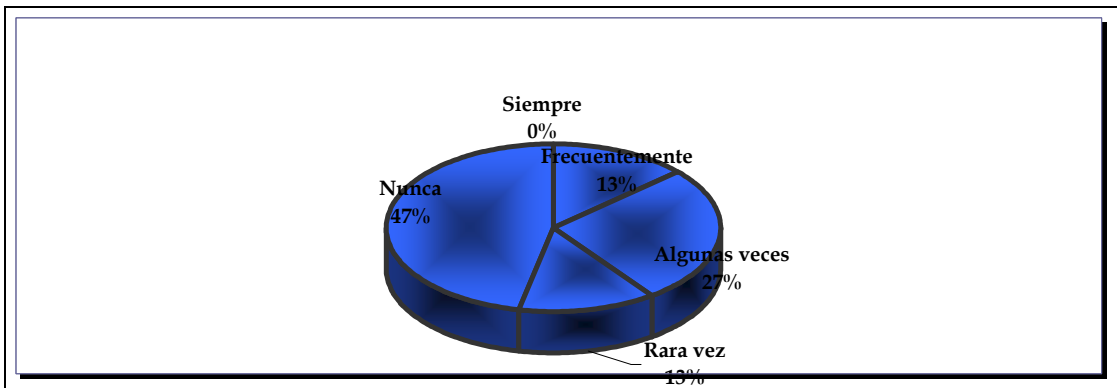
Figura 12. Objetivos claros



Fuente: Elaboración propia

En la figura 12 un 73% de la población cree que siempre los objetivos del SGC son claros; un 13% dice frecuentemente; un 14% nos dice que frecuentemente y por último un 14% indica que algunas veces o nunca son claros los objetivos en su área.

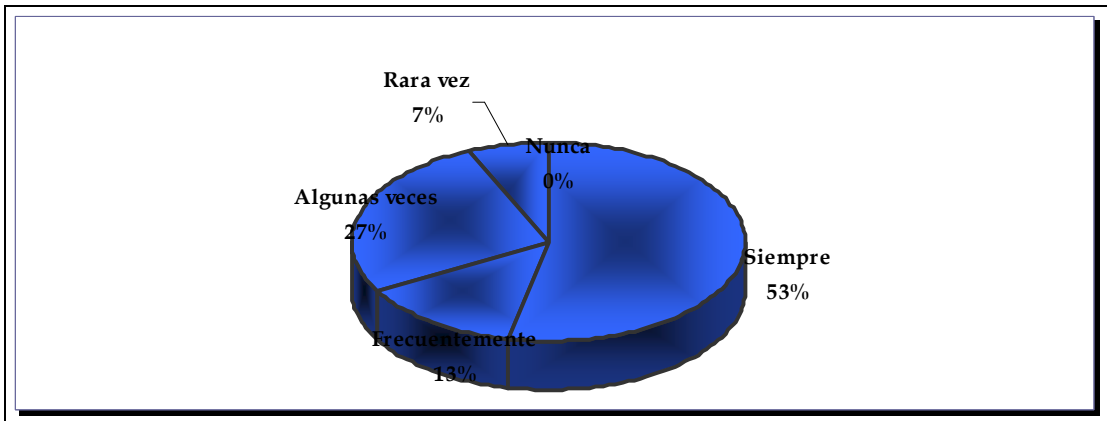
Figura 13. Cambios en el carácter por el SGC



Fuente: Elaboración propia

La figura 13 advierte cómo un 40% de la población encuestada señala que frecuentemente y algunas veces se ha vuelto más sensible con respecto a las demás personas desde que se está implementando el SGC, así mismo manifiesta que un 13% respondió que rara vez ha pasado por tal situación y finalmente se ve que un 47% dice que nunca se ha vuelto más sensible con la gente desde la implementación del Sistema.

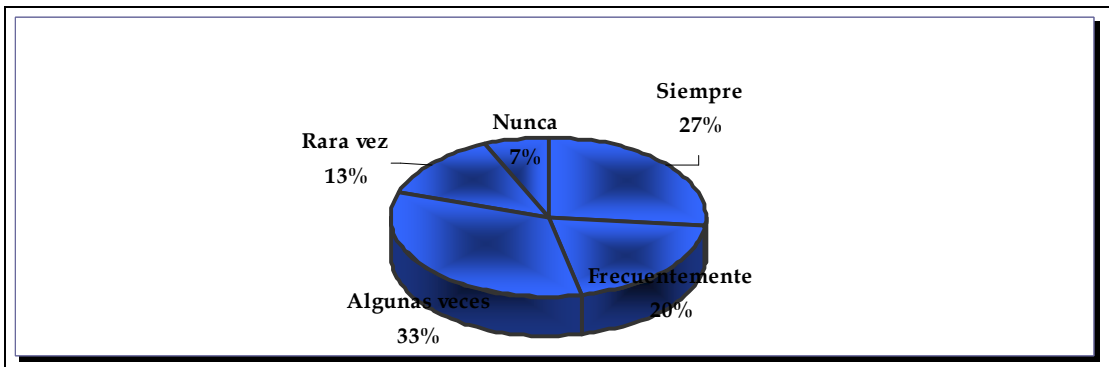
Figura 14. Recursos para cumplir con el SGC



Fuente: Elaboración propia

La figura 14 muestra que solo un 63% de los empleados de la empresa siempre y frecuentemente cuentan con los recursos necesarios para cumplir con los objetivos que se les exigen; un 27% de las personas manifiesta que algunas veces los recursos son suficientes y un 7% indica que rara vez cuenta con dichos recursos.

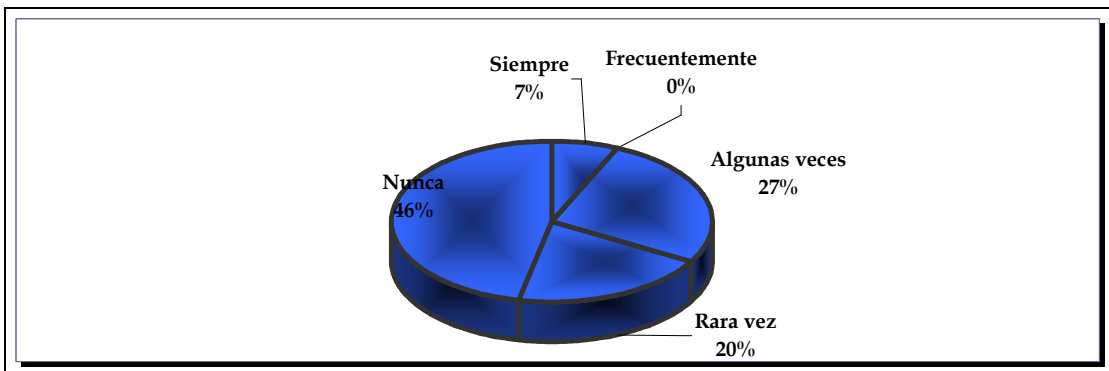
Figura 15. Llamadas de atención por no cumplir con el SGC



Fuente: Elaboración propia

El resultado de la figura 15 informa cómo 47% de la población encuestada lo reprenden siempre o frecuentemente por no cumplir con los objetivos que le son asignados, un 46% indica que algunas veces o rara vez le llaman la atención por no cumplir y solamente un 7% dice que nunca ocurre tal llamado.

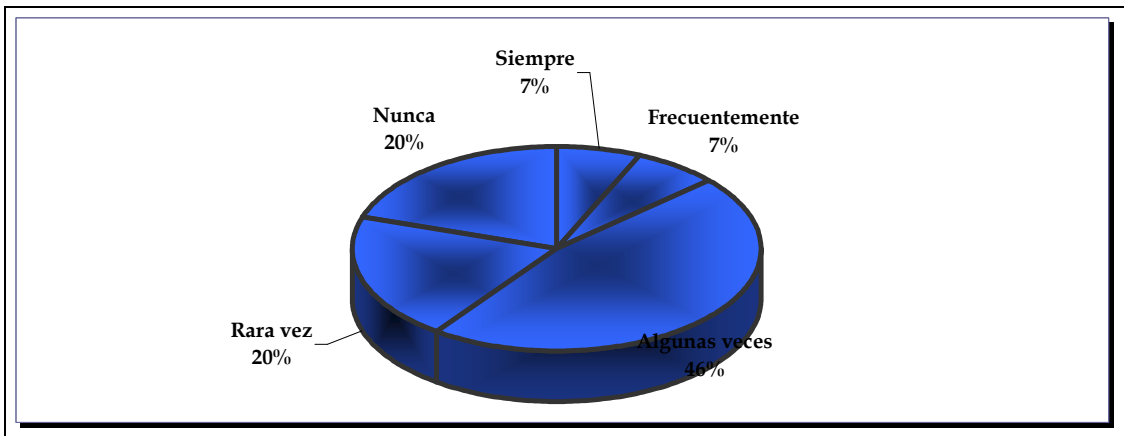
Figura 16. Recompensas por cumplir con el SGC



Fuente: Elaboración propia

La figura 16 muestra que solo a un 7% se le recompensa si cumple con los objetivos establecidos por la empresa, el 47% señala que algunas veces o rara vez se le recompensa y un 46% indica que nunca se le recompensa por cumplir con sus objetivos.

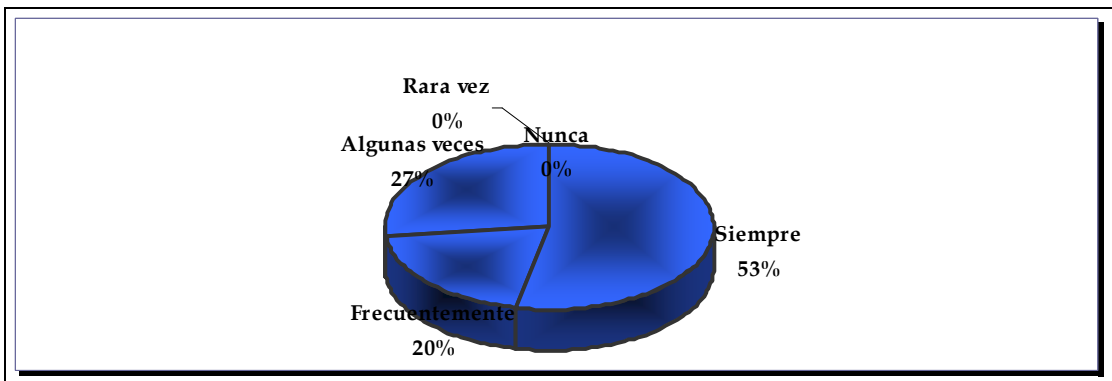
Figura 17. Reconocimientos por cumplir con el SGC



Fuente: Elaboración propia

La figura 17 indica que solamente a un 14% de la población encuestada se le felicita siempre o frecuentemente el haber cumplido con sus tareas y objetivos, el 66% señala que algunas veces o rara vez se le felicita por haber cumplido con sus metas y a un 20% nunca se le hace mención de lo bien que hizo su trabajo.

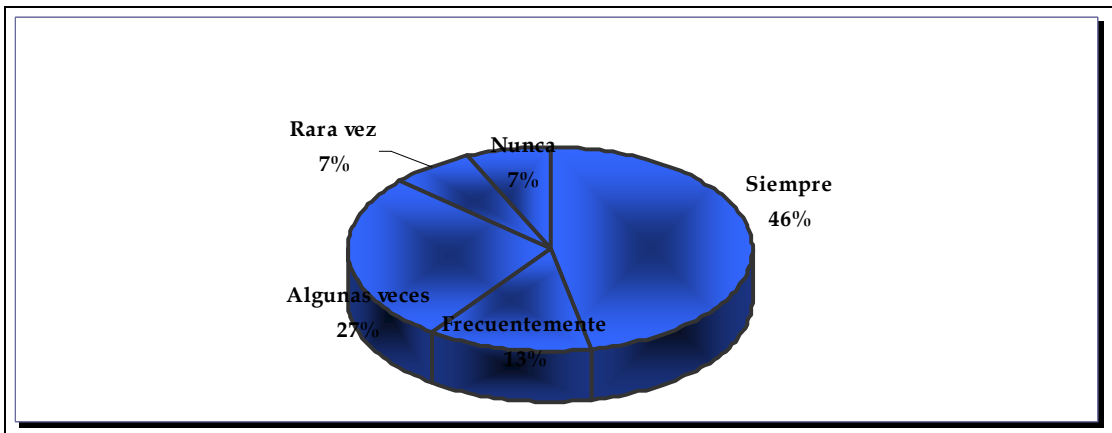
Figura 18. Tiempo suficiente para cumplir con el SGC



Fuente: Elaboración propia

El resultado de la figura 18 muestra cómo un 73% de las personas considera que el tiempo que labora siempre y frecuentemente es suficiente para cumplir con sus objetivos y un 27% respondió que solo algunas veces le es suficiente el tiempo para cumplir con lo que se le solicita.

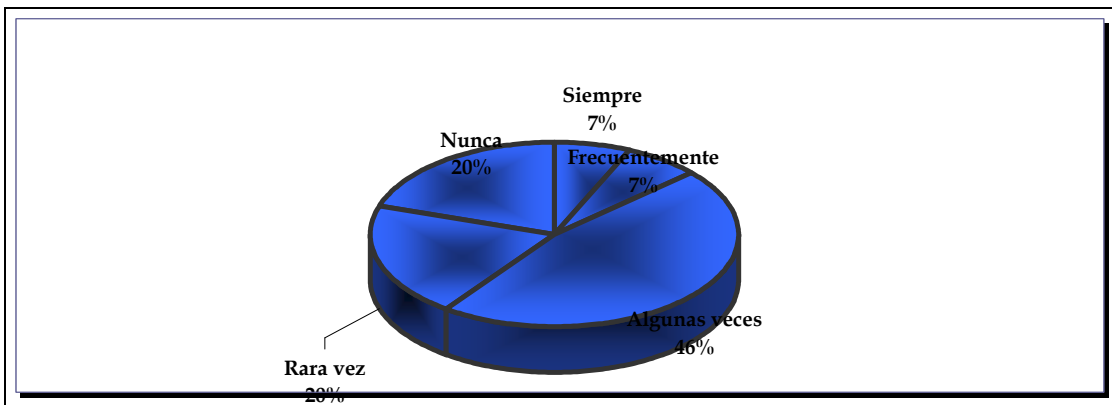
Figura 19. Indicaciones claras para cumplir con el SGC



Fuente: Elaboración propia

La figura 19 informa que solo al 60% de las personas se le indica siempre y frecuentemente las órdenes claras del trabajo que desean que desempeñe, 34% señala que algunas veces y rara vez las indicaciones son claras por parte de su jefe y finalmente un 7% contestó que nunca son claras las órdenes.

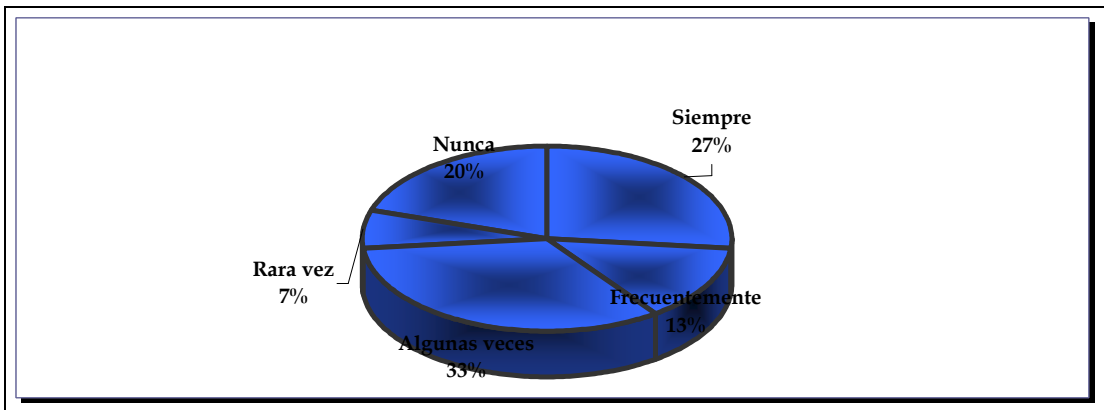
Figura 20. Responsabilidad acorde con el sueldo



Fuente: Elaboración propia

En la figura 20 se ilustra que solamente un 14% dice que sus responsabilidades siempre y frecuentemente son de acuerdo al sueldo que reciben, un 66% reconoce que solo algunas veces o rara vez la responsabilidad corresponde al sueldo que percibe y un 20% dice que esto nunca ocurre.

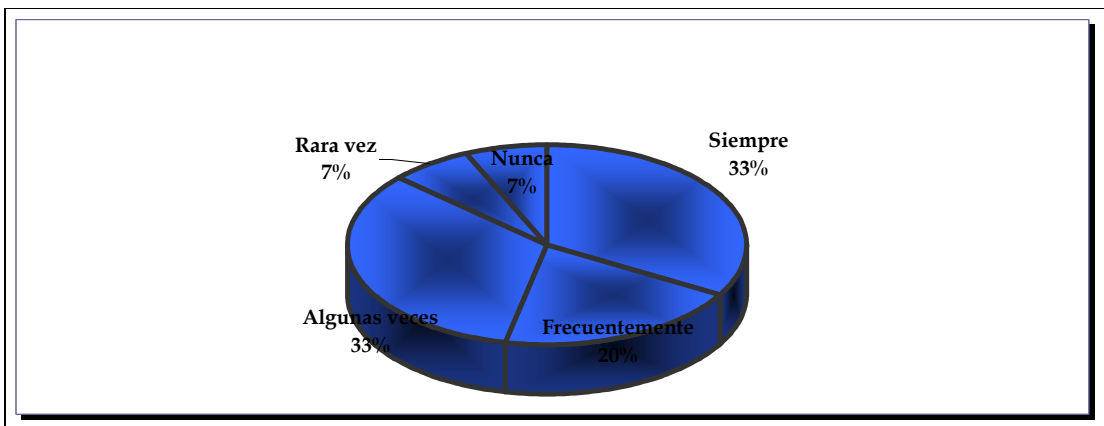
Figura 21. Trabajo aún estando enfermo



Fuente: Elaboración propia

La figura 21 establece que un 40% del personal siempre o frecuentemente debe trabajar aún y cuando estén enfermos; otro 40% dice que solo algunas veces o rara vez trabajan cuando están enfermos y el 20% indica que esta situación nunca ocurre.

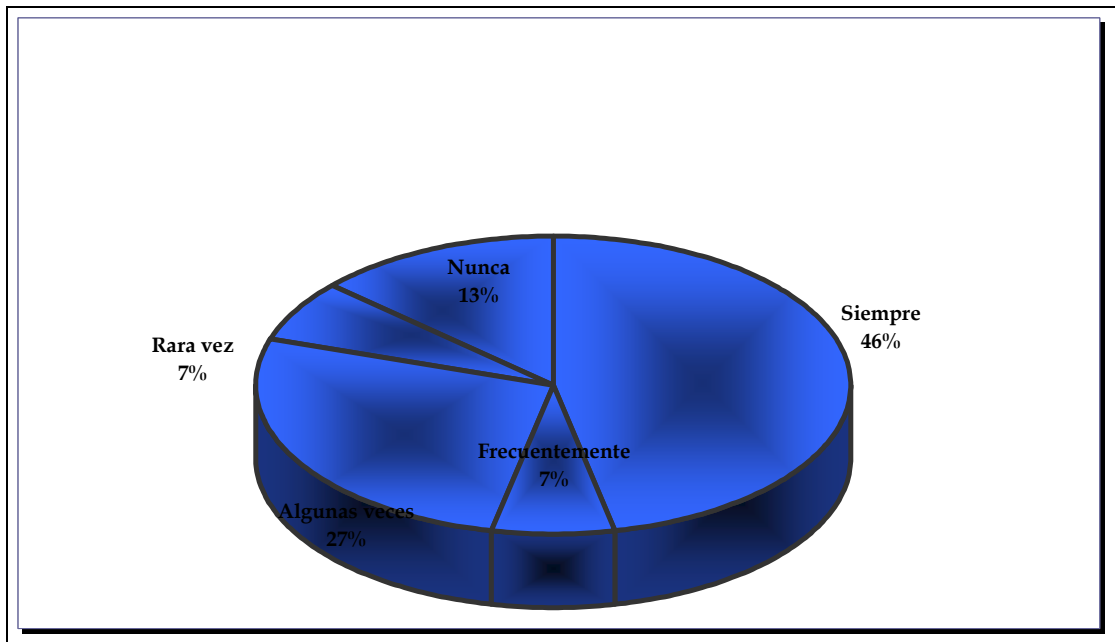
Figura 22. Instalaciones de trabajo



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 22 podemos ver que un 53% nos indica que siempre y frecuentemente se siente cómodos dentro de las instalaciones de la empresa; un 40% señala que sólo algunas veces y rara vez se sienten cómodos en su lugar de trabajo, por último un 7% indica que nunca son cómodas las instalaciones de trabajo.

Figura 23. Publicación los objetivos



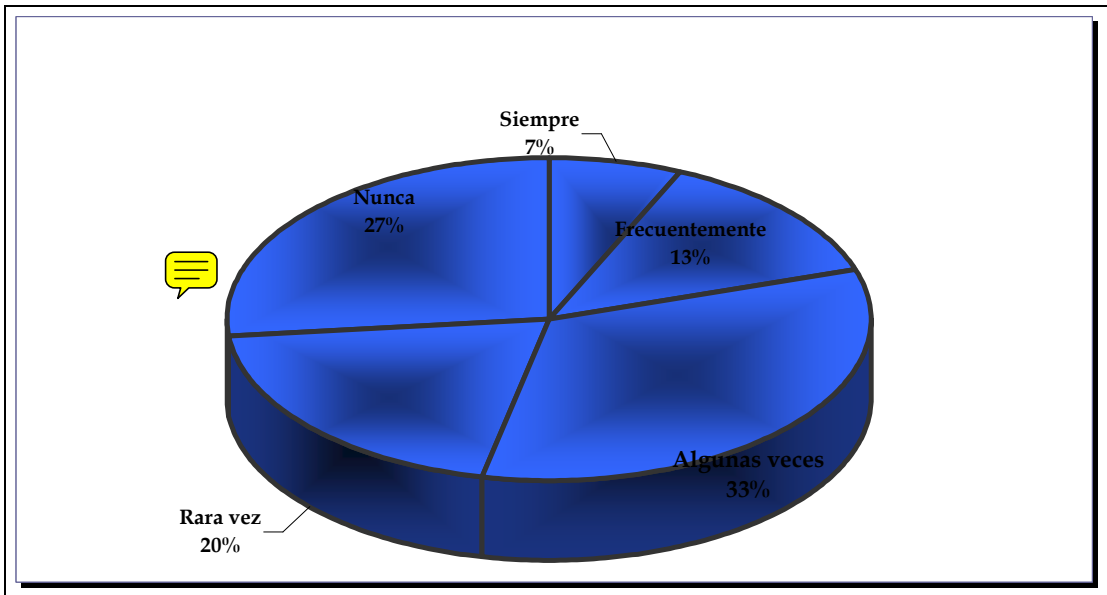
Fuente: Elaboración propia

Con esta figura 23 se ve que un 53% del personal afirma que siempre y frecuentemente los objetivos establecidos por la empresa son publicados de forma visible para todos los miembros de la empresa, un 34% indicó que algunas veces o rara vez los objetivos se dan a conocer y un 13% señala que nunca se sabe sobre estos objetivos.

6.3. Resultados de la variable estrés laboral

A continuación se muestran los resultados de la variable estrés laboral los cuales están representados por quince reactivos.

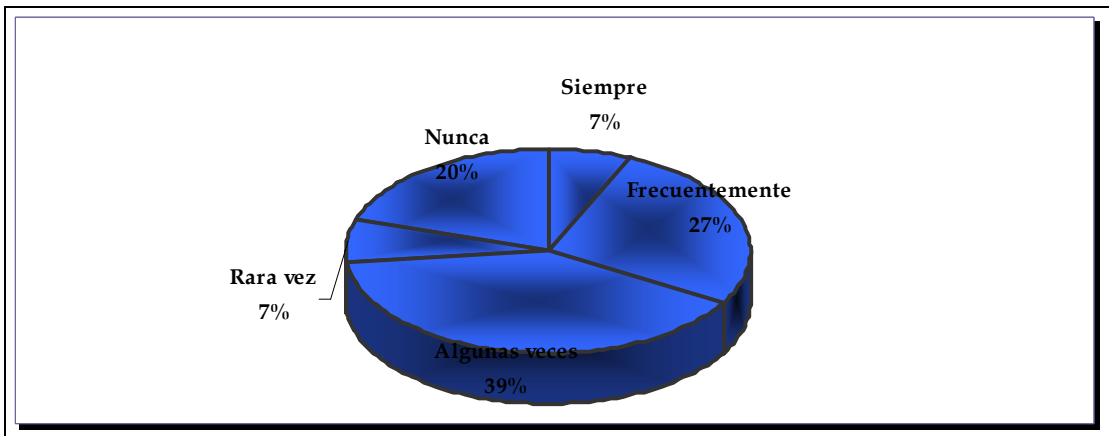
Figura 24. Personas agotadas por su trabajo



Fuente: Elaboración propia

En la figura 24 se denota que un 46% de la población encuestada siempre y frecuentemente se siente emocionalmente agotada por su trabajo, otro 53% indica que algunas veces o rara vez se sienten agotados emocionalmente y 27% contestó que nunca pasa esta situación.

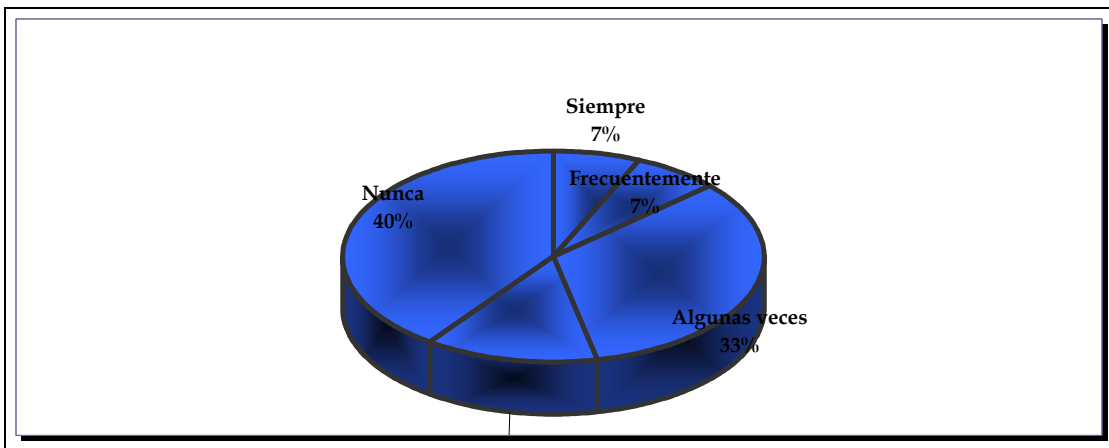
Figura 25. Cansancio al final de la jornada laboral



Fuente: Elaboración propia

La figura 25 ilustra cómo casi un 34% de las personas encuestadas indican que siempre y frecuentemente se sienten cansados al final de su jornada de trabajo, otro 46% dice algunas veces o rara vez se sienten agotados y por último un 20% contestó que nunca llega ese cansancio al final de la jornada.

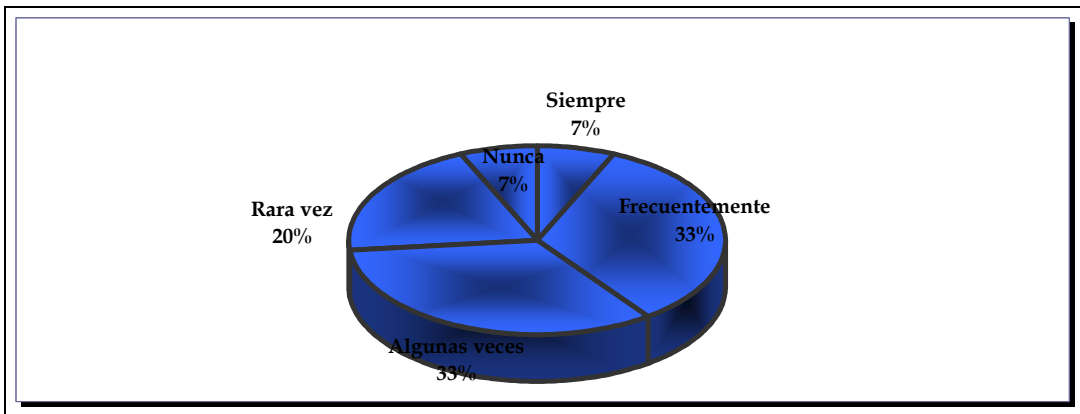
Figura 26. Fatigados al iniciar la jornada laboral



Fuente: Elaboración propia

La figura 26 ofrece resultados que indican que más del 14% de la población se siente agotada siempre y frecuentemente antes de iniciar su jornada laboral; un 33% asegura que solo algunas veces se siente de tal manera y finalmente un 40% dice que nunca se siente fatigado para antes de ir a sus labores de trabajo.

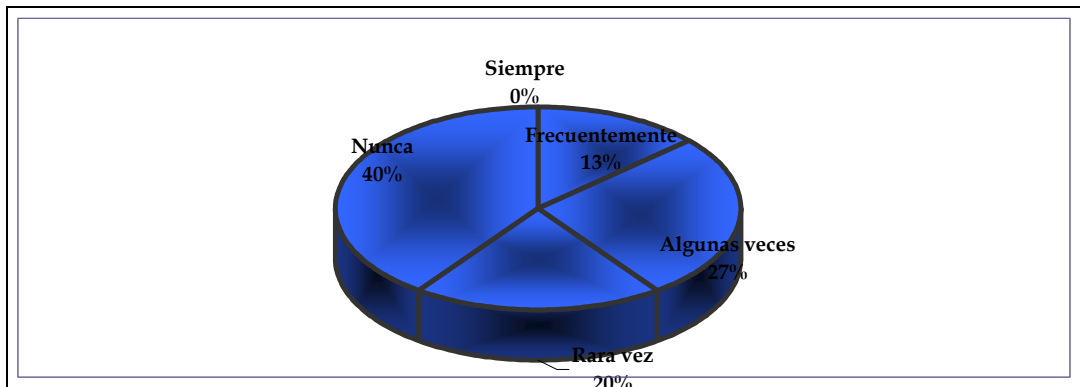
Figura 27. Estimulado por clima laboral



Fuente: Elaboración propia

El resultado de la gráfica 27 informa que solamente un 40% se siente estimulado y contento siempre y frecuentemente después de trabajar con sus compañeros; un 53% indica que algunas veces y rara vez ocurre; y, un 7% reconoció que nunca ha sentido tal estímulo.

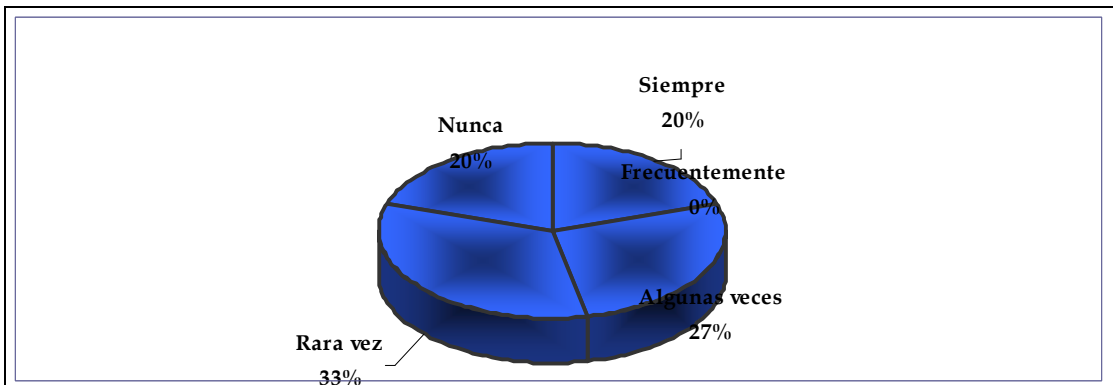
Figura 28. Frustración por el trabajo



Fuente: Elaboración propia

La figura 28 indica que el 13% de las personas reconocen que frecuentemente han sentido frustración por su trabajo, un 47% manifiesta que algunas veces o rara vez se ha sentido de esta manera y un 40% contestó que nunca se ha sentido mal o frustrado en su trabajo.

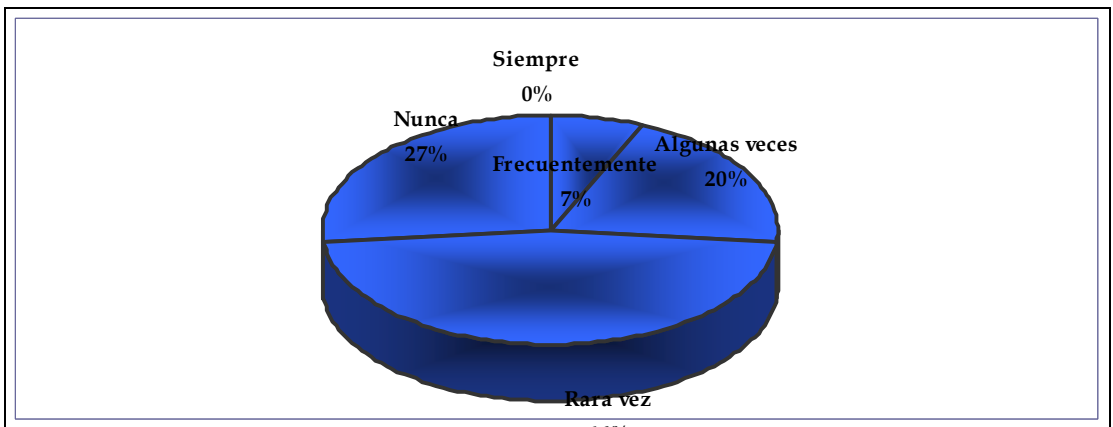
Figura 29. Me altero al no cumplir con objetivos y procedimientos



Fuente: Elaboración propia

En la figura 29 el 20% de las personas encuestadas se alteran siempre al momento de saber que no cumplieron con sus objetivos y procedimientos establecidos en su puesto; un 60% señala que algunas veces o rara vez pasa esa situación; y, un 20% declaró que nunca se altera aún y cuando sabe que no cumplió con lo pactado por la organización.

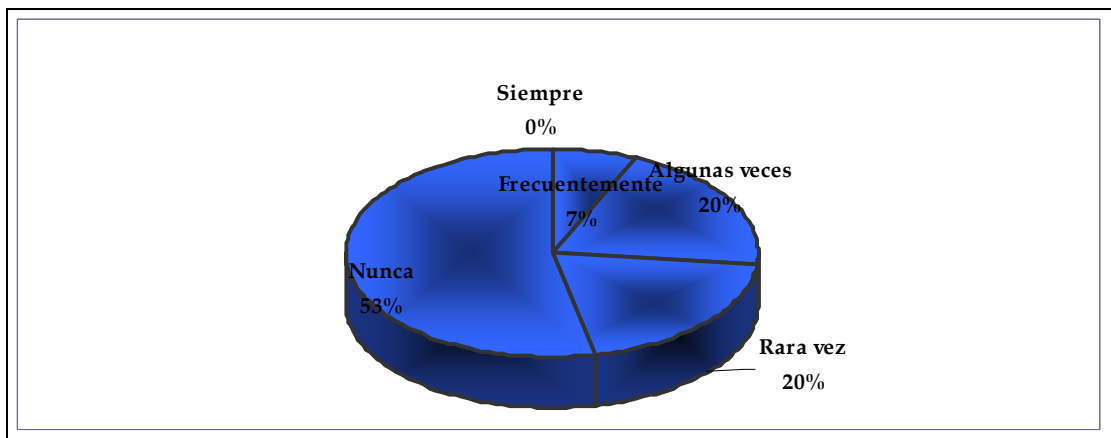
Figura 30. Los cambios son confusos



Fuente: Elaboración propia

La figura 30 muestra cómo solo un 7% de la población encuestada percibe que los cambios son tantos que siempre llega a confundirse; otro 66% señala que algunas veces o rara vez llega a pasar esa situación y un 27% dice que nunca son confusos los cambios.

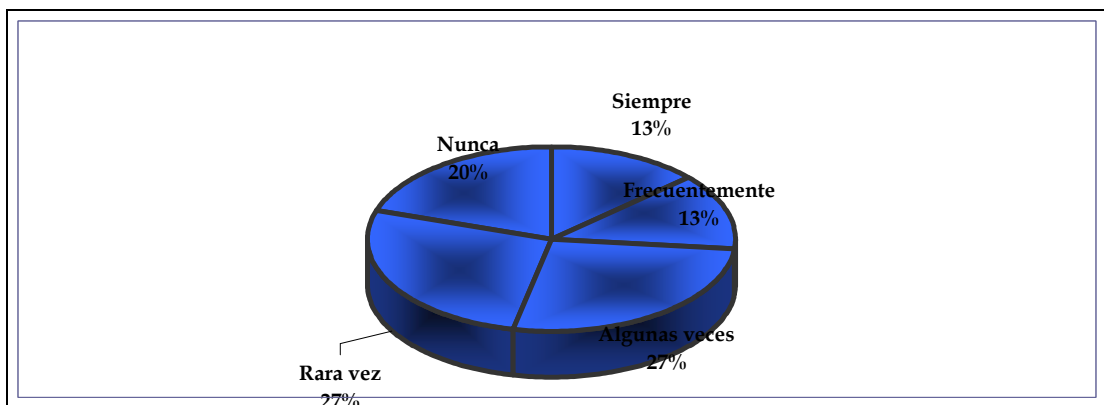
Figura 31. El trabajo me aleja de mi familia



Fuente: Elaboración propia

El resultado de la figura 31 demuestra que un poco más del 7% de las personas encuestadas aseguran que frecuentemente el trabajo los aleja de su familia, un 40% contestó que algunas veces o rara vez el trabajo interfiere en su vida familiar y por último 53% indica que nunca el trabajo los ha alejado de sus familias.

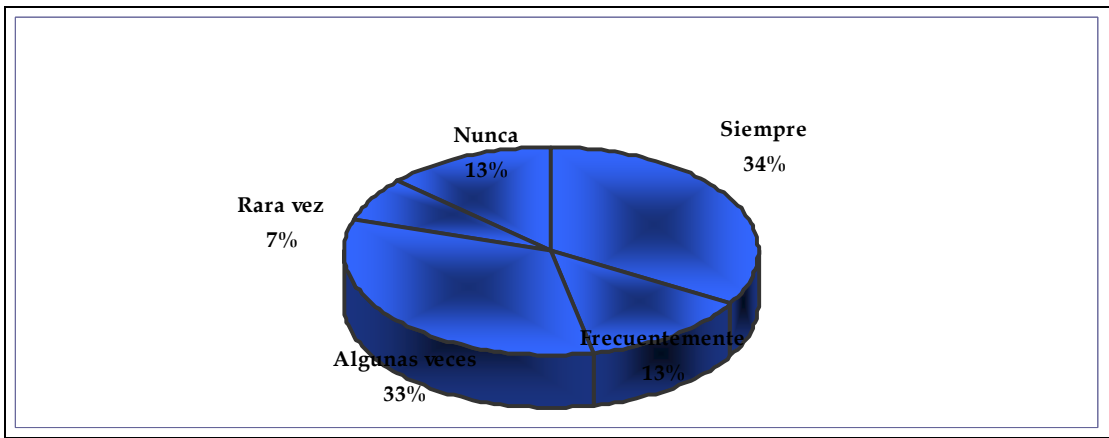
Figura 32. Descanso por momentos en mi jornada laboral



Fuente: Elaboración propia

La figura 32 indica que un 26% de los encuestados nos dicen que siempre y frecuentemente al momento de sentirse agobiados pueden descansar, casi un 54% responde que algunas veces o rara vez puede tomarse un descanso y un 20% reitera que nunca puede parar aún y cuando este agotado por la jornada de trabajo.

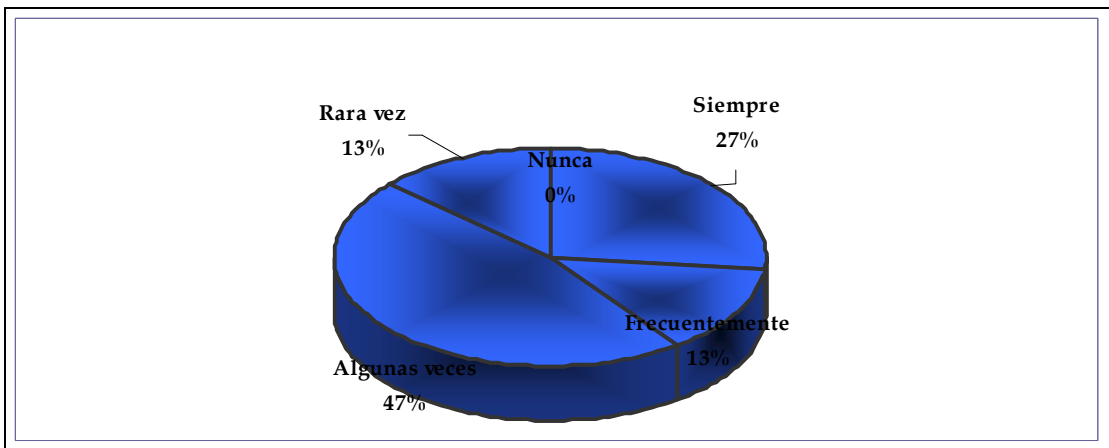
Figura 33. Me preocupa el trabajo aún estando en casa



Fuente: Elaboración propia

La figura 33 recalca la preocupación de las personas por su trabajo aún y cuando están en casa; un 47% dice que siempre y frecuentemente les preocupan los pendientes de trabajo, un 40% dice que algunas veces y rara vez esto sucede y un 13% destaca que nunca pasa tal situación.

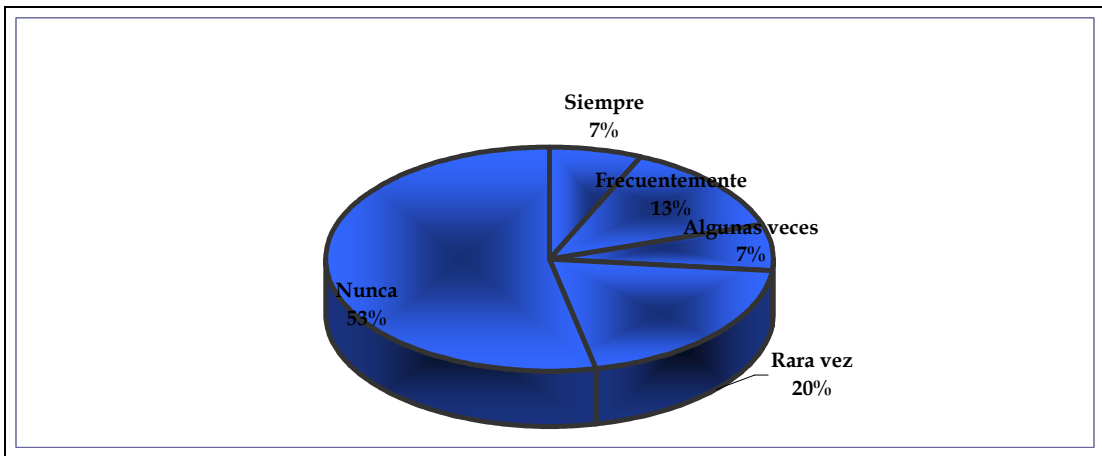
Figura 34. Tengo demasiado trabajo que hacer



Fuente: Elaboración propia

La figura 34 señala cómo el 40% de las personas encuestadas siempre y frecuentemente tiene demasiado trabajo que hacer y un 60% respondió que solo algunas veces y rara vez tienen demasiado trabajo.

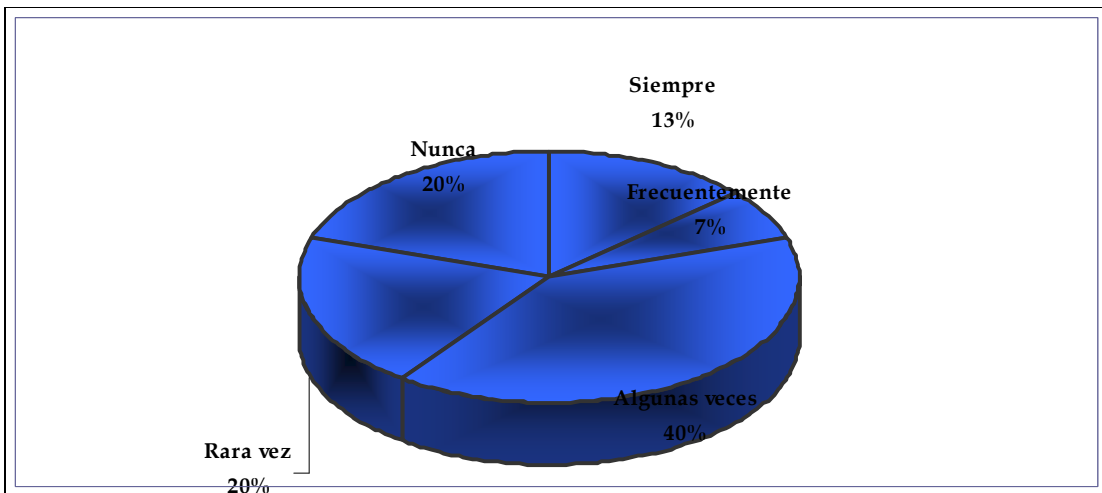
Figura 35. El trabajo es repetitivo, rutinario y aburrido



Fuente: Elaboración propia

Los resultados de la figura 35 señalan que casi un 20% de la población encuestada siempre y frecuentemente ven al trabajo como repetitivo, rutinario y aburrido, un 27% dice que algunas veces o rara vez lo percibe de esa manera y un 53% menciona que nunca pasa tal situación.

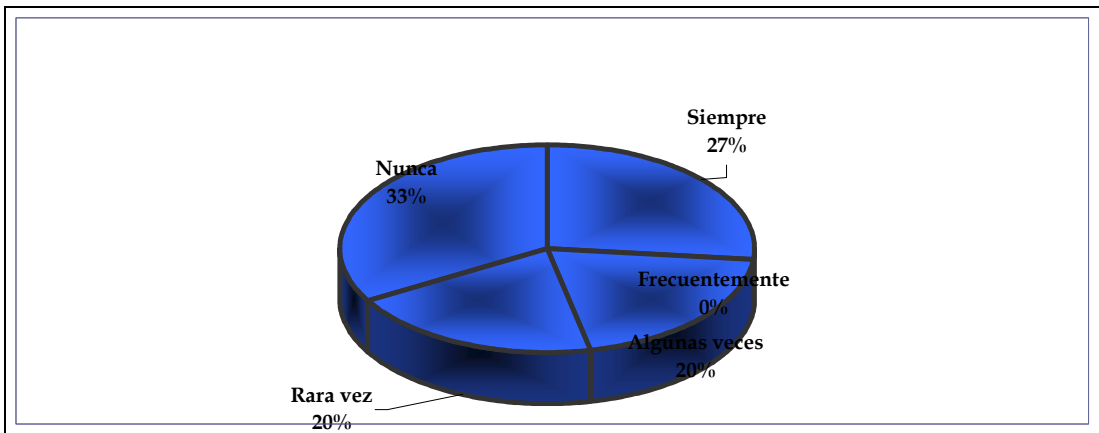
Figura 36. Mis errores podrían causar serios problemas



Fuente: Elaboración propia

La figura 36 señala que un 20% de la población contestó que siempre y frecuentemente sus errores podrían causar serios problemas; un 60% indica que algunas veces y rara vez pasaría tal suposición y un 20% dice que nunca pasaría esto.

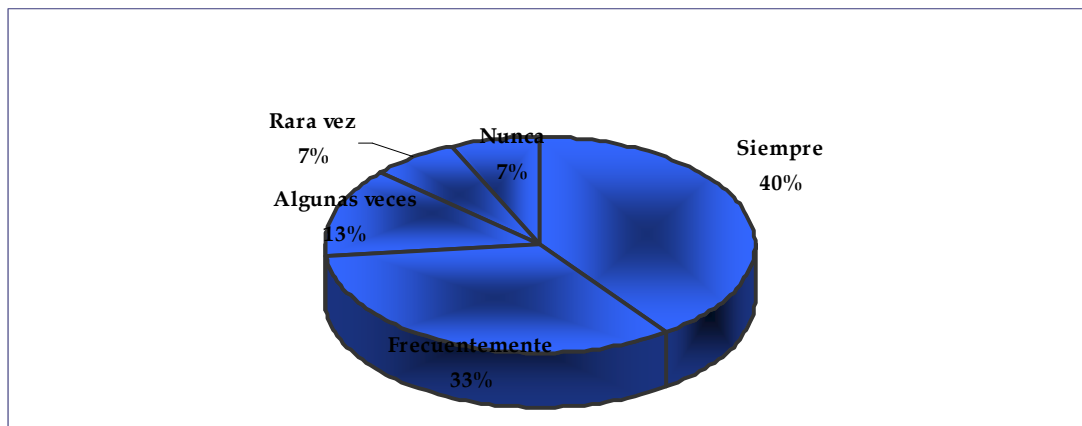
Figura 37. Tengo miedo de perder el empleo



Fuente: Elaboración propia

En cuando a la seguridad por su empleo, la gráfica 37 muestra que un 27% siempre siente incertidumbre por perder su empleo; un 40% señala que algunas veces o rara vez siente miedo por perder su empleo y un 33% indica que nunca ha sentido esa sensación.

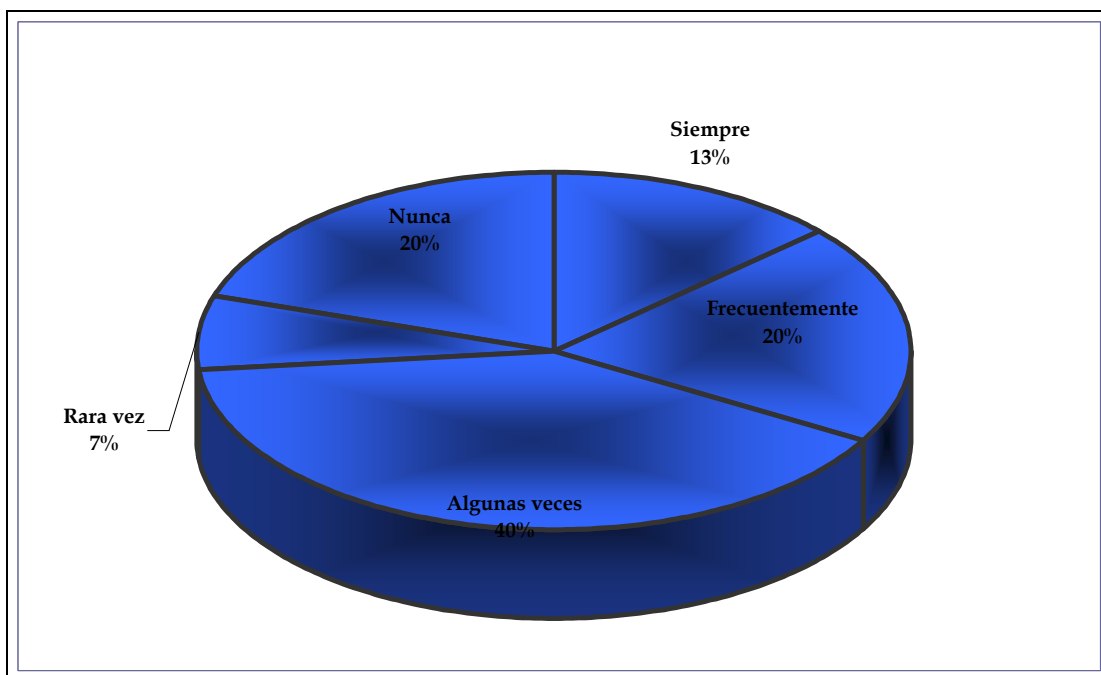
Figura 38. Desarrollo habilidades personales en el trabajo



Fuente: Elaboración propia

La figura 38 indica que un 73% de las personas encuestadas reconocen que siempre y frecuentemente tienen la posibilidad de desarrollar sus habilidades personales en el trabajo; un 20% reconoce que algunas veces o rara vez pueden desarrollar sus habilidades y un 7% dice nunca se les permite el desarrollo de dichas habilidades.

Figura 39. Trabajo más tiempo de lo establecido



Fuente: Elaboración propia

El resultado de la figura 39 manifiesta que un 33% de las personas encuestadas siempre y frecuentemente se quedan a trabajar más tiempo de lo establecido; un 47% dice algunas veces o rara vez esto sucede y un 20% señaló que solo se queda el horario acordado por la empresa.

6.4 Correlaciones

Las correlaciones indican que se presentaron con las respuestas de las dos variables son:

Tabla 4. Correlaciones

	Puesto de trabajo	Trabajar después de tiempo establecido	Presentar reportes	Posibilidad de desarrollar habilidades	Objetivos claros	Miedo de perder el empleo	Insensible a usar seriamente los recursos disponibles	Errores pueden ser problemas	Recursos disponibles	Trabajo repetitivo/aburrido	Llamados de atención	Demasiado trabajo	Recompensas	Preocupación por el trabajo
Puesto de trabajo	1.000	.452	.290	.054	-.058	.383	-.283	.360	.155	.217	.660*	.248	-.083	.444
Sig. (2-tailed)	.	.091	.294	.849	.836	.159	.307	.188	.581	.437	.007	.372	.770	.097
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Trabajar después de tiempo establecido	.452	1.000	.482	.580*	-.242	.468	.469	.767*	-.154	.440	.394	.669*	.320	.504
Sig. (2-tailed)	.091	.	.069	.023	.384	.079	.078	.001	.583	.100	.146	.006	.246	.055
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Presentar reportes	.290	.482	1.000	.353	-.037	.304	-.026	.409	.213	.168	.104	.418	.336	.296
Sig. (2-tailed)	.294	.069	.	.197	.895	.270	.926	.130	.447	.549	.711	.121	.221	.284
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Posibilidad de desarrollar habilidades	.054	.580*	.353	1.000	-.028	.632*	-.097	.444	.007	-.043	.163	.360	.098	-.022
Sig. (2-tailed)	.849	.023	.197	.	.922	.011	.731	.097	.979	.879	.563	.187	.729	.938
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Objetivos claros	-.058	-.242	-.037	-.028	1.000	.130	-.298	.341	.243	-.559*	-.115	-.224	-.265	-.237
Sig. (2-tailed)	.836	.384	.895	.922	.	.645	.280	.214	.382	.030	.682	.423	.339	.394
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Miedo de perder el empleo	.383	.468	.304	.632*	.130	1.000	-.100	.467	.193	.000	.433	.523*	-.110	.041
Sig. (2-tailed)	.159	.079	.270	.011	.645	.	.722	.079	.492	1.000	.107	.046	.697	.883
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Insensible a usar seriamente los recursos disponibles	.283	.469	-.026	-.097	-.298	-.100	1.000	.205	-.182	.451	.470	.375	.565*	.503
Sig. (2-tailed)	.307	.078	.926	.731	.280	.722	.	.464	.517	.092	.077	.169	.028	.056
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Errores pueden ser problemas	.360	.767*	.409	.444	.341	.467	.205	1.000	-.025	.041	.308	.533*	.140	.352
Sig. (2-tailed)	.188	.001	.130	.097	.214	.079	.464	.	.931	.885	.265	.041	.619	.199
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Recursos disponibles	.155	-.154	.213	.007	.243	.193	-.182	-.025	1.000	-.148	-.105	-.195	.225	-.236
Sig. (2-tailed)	.581	.583	.447	.979	.382	.492	.517	.931	.	.598	.711	.486	.419	.397
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Trabajo repetitivo/aburrido	.217	.440	.168	-.043	-.559*	.000	.451	.041	-.148	1.000	.168	.544*	.000	.335
Sig. (2-tailed)	.437	.100	.549	.879	.030	1.000	.092	.885	.598	.	.549	.036	1.000	.222
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Llamados de atención	.660*	.394	.104	.163	-.115	.433	.470	.308	-.105	.168	1.000	.447	.048	.600*
Sig. (2-tailed)	.007	.146	.711	.563	.682	.107	.077	.265	.711	.549	.	.095	.865	.018
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Demasiado trabajo	.248	.669*	.418	.360	-.224	.523*	.375	.533*	-.195	.544*	.447	1.000	.225	.300
Sig. (2-tailed)	.372	.006	.121	.187	.423	.046	.169	.041	.486	.036	.095	.	.419	.277
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Recompensas	-.083	.320	.336	.098	-.265	-.110	.565*	.140	.225	.000	.048	.225	1.000	.255
Sig. (2-tailed)	.770	.246	.221	.729	.339	.697	.028	.619	.419	1.000	.865	.419	.	.359
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Preocupación por el trabajo	.444	.504	.296	-.022	-.237	.041	.503	.352	-.236	.335	.600*	.300	.255	1.000
Sig. (2-tailed)	.097	.055	.284	.938	.394	.883	.056	.199	.397	.222	.018	.277	.359	.
N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Fuente: Elaboración propia con sistema SPSS

6.4.1 Interpretación de las Correlaciones

La primera correlación es positiva y marca .53, se manifiesta con las variables demasiado trabajo y trabajar después de los horarios establecidos por la empresa, es decir, el tiempo que determina la empresa para llevar a cabo las tareas y objetivos no es suficiente para cumplir con lo que se exige a los empleados y se presenta un exceso en la carga de trabajo.

La segunda correlación es positiva y marca .63, se establece con la posibilidad de desarrollar sus habilidades y el miedo a perder el empleo, las personas realmente encaminan su esfuerzos a lo que les exige, las líneas de autoridad son muy rígidas y solamente una persona tiene poder de decisión, así que cuando se atreven a realizar cosas que están fuera de los estándares establecidos por la empresa, arriesgan su permanencia en la organización.

La tercera correlación se presenta con las variables demasiado trabajo y los problemas que puede llegar a causar una persona al cometer un error en los procedimientos que se establecen para su puesto de trabajo, un ejemplo de esta situación se da cuando el Jefe de Proyectos prepara licitaciones para concursar con otros proveedores, si esta persona tiene cinco o seis proyectos que presentar en un periodo de dos semanas y llegase a omitir algún documento que deba integrar en la propuesta esta situación es motivo de descalificación por parte de las autoridades que convocan a la participación de concursos de obra, por ende representa una pérdida de proyectos para la empresa.

Por último, se pudo verificar en la figura que entre las respuestas relativas a las llamadas de atención y la preocupación que tienen las personas por su trabajo aún y

cuando están en casa es alta por lo que tienen miedo a que los reprendan y además a no cumplir con lo que se les exige que trasladan ese problema y esa situación a sus hogares lo cual podría convertirse en un problema con su familia.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

Los signos del estrés laboral, varían de persona a persona, dependiendo de la situación particular.

En los resultados de las figuras representativas de las dos variables que integran la hipótesis se recalcó que el 80% de los encuestados manifiestan que siempre tienen objetivos del Sistema de Gestión de Calidad que deben cumplir los cuales deben avalar con reportes específicos sin embargo casi el 35% de las personas que colaboraron para la investigación manifestaron que no cuentan con los recursos necesarios para cumplir con lo que se les exige y no conforme con esto casi el 50% reconocer que se le llama la atención si no cumple con sus objetivos y si por el contrario cumple cabalmente con las metas de la empresa, algunas veces o rara vez se le reconoce su esfuerzo.

Su preocupación también es palpable al reconocer que sus errores podrían causar serios problemas a la organización, preocupación que llevan a casa lo cual aumenta la probabilidad de generar problemas familiares.

Declaran también que la carga de trabajo es excesiva reforzada con la respuesta que dieron acerca de que el 40% contestó que debe laborar aún y cuando están enfermos.

Por lo que se comprueba la hipótesis propuesta en la investigación la cual señala la relación que existe entre el estrés laboral y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

7.2 Recomendaciones

De acuerdo a los resultados de las figuras expuestas en el capítulo seis, uno de los factores que más afectan a la organización es el desconocimiento de los objetivos de la

empresa, si las personas no identifican con exactitud cuáles son los estándares que los regirán no podrán avocarse a cumplir lo que la empresa espera de ellos, por ende se recomienda que primeramente el Gerente General establezca claramente cuáles son los resultados que espera de la organización y establezca las estrategias adecuadas para lograr los objetivos.

Que dé a conocer a sus Coordinadores los objetivos específicos y concretos que deban cumplir las personas de la empresa para que éstos a su vez los transmitan en forma piramidal y enfoquen esfuerzos en su pronto cumplimiento. Que examinen si cuentan con los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades y metas, entendiendo por recursos los relacionados con tecnología, materiales, capacitación y tiempo.

De igual forma, darles a conocer las recompensas y satisfactores que alentarán al personal para cumplir con los objetivos que les son encomendados.

Procurar un clima organizacional donde los trabajadores se sientan seguros, valorados y escuchados por su líder.

Revisar que las instalaciones de la empresa brinden un ambiente de confort, que la infraestructura sea la adecuada para lograr el rendimiento esperado.

Escuchar a la gente cuando aporta recomendaciones y dejarlos actuar, hacerlos responsables de un proceso donde se sientan involucrados y puedan desarrollar sus habilidades que muy seguramente tendrán, no limitarlos porque una vez que se hace la gente tiende a sentirse menospreciada y que no se le toma en cuenta.

REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2001). *Norma Mexicana IMNC*. Instituto Mexicano de Normalización y Certificación A. C. 1ª. Edición. México, D. F. Enero 2001
- Cano, A. (s. f.). *Normas básicas para la prevención de problemas de ansiedad y estrés*. Obtenido el 28 de enero de 2010, desde http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm
- Cano, A. (s. f.). *Síntomas que puede provocar el estrés*. Obtenido el 28 de enero de 2010, desde http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/sintomas.htm.
- Fernández, A. (Comp.) (2007) *Implantación de un sistema de Norma ISO 9001:2000*. Centro para la calidad en Asturias. Instituto de Fomento Regional. G. Hanson, P. (1991). *El estrés para el éxito*. México: Sitesa.
- Heinz, S. (2005). *Nueva guía para la investigación científica*. México: Editorial Planeta Mexicana.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2003) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill
- Lastra, José (s. f.). *Boletín Mexicano de Derecho comparado*. Obtenido el 24 de octubre de 2009 desde: <http://www.juridicas.unam.mx/publica/rev/boletin/cont/80/bib/bib13.htm>
- M. Ivancevich, J. y T. Matteson, M. (1992). *Estrés y trabajo. Una perspectiva Gerencial*. México: Trillas.
- Newell, S. (2002). *Creando Organizaciones. Bienestar y ética en el trabajo*. Thomson. *OIT destaca consecuencias del estrés en los trabajadores y las empresas*. (Octubre, 2005). Obtenido el 24 de octubre de 2009, desde: Organización de las Naciones

Unidas:<http://www.un.org/spanish/News/fullstorynews.asp?newsID=5636&criteria1=Terrorism&criteria2>

Phyllis, G., y Liimatainen, M. (Octubre, 2000) *Mental health in the workplac*. Obtenido el 25 de octubre de 2009 desde la Organización Internacional del Trabajo:

<http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/37/costs.htm> .

¿*Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?* Obtenido el 28 de octubre de 2009, desde

Gobierno del Distrito Federal: <http://www.sma.df.gob.mx/simat/pncalidad.htm>

ROSSEL, S. (13 de mayo 2005). *El diseño de investigación*. Consultado el 04 de enero

de 2010, desde <http://deepistemologiaymetodologia.blogspot.com/2005/05/el-diseo-de-investigacin.html>

Rodríguez. (s. f.). *Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de*

afrentamiento. Obtenido el 22 de octubre de 2009, desde

[http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-83-2-estres-laboral-](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-83-2-estres-laboral-consideraciones-sobre-sus-caracteristicas-y-formas-de-afrentamiento.html)

[consideraciones-sobre-sus-caracteristicas-y-formas-de-afrentamiento.html](http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-83-2-estres-laboral-consideraciones-sobre-sus-caracteristicas-y-formas-de-afrentamiento.html)

Rojo, Y. (26 de septiembre, 2008) *Sufren estrés laboral, 20 por ciento de trabajadores:*

CTM. *Organización Editorial Mexicana*. Disponible en:

<http://www.oem.com.mx/elsoldecuautla/notas/n870410.htm>

Rothery, B. (1992). *ISO 9000. La norma y su implementación*. México. Panorama.

Travers, C., y Cooper, C. (1996). *El estrés de los profesores. La presión en la actividad docente*. México: Paidós.

APÉNDICE

APÉNDICE

Cuestionario

El cuestionario aplicado la investigación de detalla a continuación:

La finalidad de este cuestionario es identificar la relación entre el estrés laboral y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC - ISO 9001:2000)

Es importante que contestes absolutamente todas las preguntas sinceramente. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradezco de antemano tu valiosa cooperación. (Tiempo aproximado:10 minutos).

DATOS GENERALES

Favor de marcar con una “X” la letra que lo describa

- 1.- Mi género es: A) Masculino _____ B) Femenino _____
- 2.- Mi edad es entre: A) 25-30 ____ B) 30-40 ____ C) 40-50 ____ D) 60-70 ____
E) más de 70 ____
- 3.- Estado Civil: A) Soltero(a) _____ B) Casado(a) _____
- 4.- Trabajo como: A) Auxiliar _____ B) Coordinador _____ C) Gerente _____
- 5.- Mi escolaridad es: A) Primaria _____ B) Secundaria _____ C) Técnico o Bachillerato _____
D) Licenciatura _____
- 6.- Dependientes económicos (hijos hermanos u otros): A) Ninguno ____ B) 1 a 3 ____
C) 4 a 6 _____
- 7.- Horas trabajadas a la semana: A) 40 a 50 hrs. ____ B) 50-60 ____ C) Más de 60 _____
- 8.- Mi ingreso promedio mensual es: A) De 5,000 a 7,000 ____ B) De 7,000 a 10,000 ____
C) De 10,0000 a 15,0000 _____
- 9) Mi nivel socioeconómico es: A) Muy bajo _____ B) Bajo _____ C) Moderado _____
D) Alto _____ E) Muy alto _____

Para contestar esta sección, se presenta una columna de cinco letras, cada letra tiene un valor que va de:

- A) Siempre B) Frecuentemente C) Algunas veces D) Rara vez E) Nunca

Ahora por favor lee con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una “X” la opción, que **en general**, mejor refleje su situación.

EJEMPLO:

Me siento agotado al iniciar mis labores A ~~B~~ C D E

	A	B	C	D	E
--	---	---	---	---	---

1	Mi puesto de trabajo tiene objetivos del SGC por cumplir					
2	Tengo que presentar reportes que comprueben mis objetivos del SGC					
3	Son claros los objetivos establecidos en el SGC para mi área					
4	Me he vuelto mas insensible con la gente desde que se esta implementando el SGC					
5	Cuento con todos los recursos para cumplir con mis objetivos del SGC					
6	Me llaman la atención cuando no cumplo con los objetivos del SGC					
7	Me recompensan si cumplo con los objetivos del SGC					
8	Mi jefe me felicita si cumplo con los objetivos del SGC					
9	El tiempo que laboro es suficiente para cumplir con mis tareas del SGC					
10	Mi jefe me da las indicaciones claras del trabajo que desee que realice para el SGC					
11	Mis responsabilidades del SGC están de acuerdo con mi sueldo					
12	Debo trabajar aún cuando estoy enfermo(a)					
13	Las instalaciones en donde trabajo me hacen sentir cómodo					
14	Los objetivos del SCG de cada departamento son publicados y se encuentran de forma visible para todos los miembros de la empresa					
15	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo					
16	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo					
17	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar					
18	Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros					
19	Me siento frustrado en mi trabajo					
20	Me altero cuando se que no cumplo mis objetivos y procedimientos					
21	Hay tantos cambios en el trabajo que me confundo					
22	El trabajo me aleja de mi familia					
23	En el trabajo no tengo oportunidad de descansar cuando me canso					
24	Me preocupo por el trabajo aún cuando estoy en casa					
25	Tengo demasiado trabajo que hacer					
26	Mi trabajo es repetitivo, rutinario y aburrido					

27	Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas					
28	Tengo miedo de perder el empleo					
29	En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales					
30	Me quedo a trabajar más tiempo de lo establecido					