

LA INFLUENCIA DE LOS FACTORES ESTRESANTES DEL TRABAJO EN EL RENDIMIENTO LABORAL

Pablo Hernán Fernández*

RESUMEN: En el siglo XX el bienestar general del trabajador no era considerado elemento primordial en el producto final de la cadena productiva. Este trabajo tiene como objeto demostrar la disminución del rendimiento laboral de un chofer de colectivo urbano al trabajar expuesto durante un mes, a factores estresantes propios del trabajo. Interpretando los resultados brindados por las evaluaciones de desempeño laboral iniciales, condiciones normales de trabajo y las evaluaciones finales, condiciones de trabajo estresante, se perpetrará el propósito de esta investigación.

Palabras clave: factores estresantes - trabajo - rendimiento laboral

ABSTRACT: *Influence of job stress factors on work performance*

Workers' general welfare was not regarded as a primary component for the end product in the production chain during the XX century. This paper aims at showing the reduction in work performance of an urban bus driver who has been exposed to stress factors characteristic of his job over a month. The goal of this research will be achieved once the results of the initial job performance assessments, normal working conditions and final assessments together with stress factors have been interpreted.

Key words: stress factors - work - work performance

Introducción

Las actuales características de los mercados económicos conllevan muchos cambios en las organizaciones. Las normas internacionales de calidad tratan de obtener el máximo rendimiento del trabajador lo que sumado a la idiosincrasia argentina -llámese falta de respeto, comportamientos inadecuados- influyen de manera tal que se transforman en factores estresantes.

El objetivo general de este proyecto es demostrar que los factores estresantes de los choferes de colectivo urbano de la ciudad bonaerense de Baradero influyen disminuyendo considerablemente el rendimiento laboral de los mismos al trabajar, durante un mes, bajo condiciones estresantes. Para ello, primeramente se realizará una clasificación de los choferes de acuerdo a su personalidad para así evitar que las características personales “contaminen” el resultado final de la investigación. Luego, evaluamos su desempeño laboral en condiciones normales para posteriormente compararlo con el desempeño bajo condiciones estresantes.

* Pablo Hernán Fernández es licenciado en Relaciones Laborales en UCEL. El presente artículo constituye una versión resumida de una investigación más amplia. Los límites impuestos a un artículo han impedido abundar en algunos aspectos de análisis metodológicos. E-mail: pablohernandez@hotmail.com

Pablo Hernán Fernández

Esta investigación nos brindará información valiosa sobre los factores estresantes propia de la organización y sus efectos, para poder establecer programas de manejo y control sobre esta problemática de las variables estrés laboral-rendimiento del trabajo. Ergo, una mejora en la rentabilidad de la empresa y en la calidad de vida del trabajador.

Modelo de estrés propuesto por Matteson e Ivancevich (1987)

Si bien existen numerosos modelos teóricos de estrés, tales como el de Karasek que centra el conflicto en la interacción entre el nivel de control y demandas laborales; y el de Lazarus y Folkman, basado en la concepción del estrés como un proceso dinámico interactivo y reactivo, mediado por la evaluación cognitiva del individuo; el modelo de estrés que adoptamos para esta investigación es el propuesto por Matteson e Ivancevich (1987).

Este modelo está enfocado en la relación secuencial entre tres factores (entorno, organización e individuo) que influyen como posibles factores de estrés.

El hecho de que una fuente de estrés llegue a ser efectivamente estrés va a estar relacionada con las diferencias individuales, la experiencia laboral y la personalidad.

La elección de este modelo se debe a que nos interesa determinar la relación de los factores estresantes laborales y el rendimiento del trabajo teniendo en cuenta la personalidad para obtener mayor validez del resultado. Los factores estresantes extraorganizacionales solo serán nombrados.

Análisis conceptual del modelo presentado

1.- El estrés

a) Antecedentes históricos

Este concepto surge hacia 1930, cuando un estudiante austriaco de la carrera de medicina de la Universidad de Praga observó que todos los enfermos, independientemente de la enfermedad que sufrían, presentaban síntomas comunes y generales. Este joven, llamado Hans Selye (1907-1983), lo denominó “síndrome de estar enfermo” o “síndrome general de adaptación”.

b) Concepto

Estrés es un término incorporado al español de la voz inglesa stress “tensión provocada por situaciones agobiantes y que originan reacciones psicósomáticas”¹

Las investigaciones distinguen dos tipos de estrés: el *eustrés* que es beneficioso y positivo para el organismo y el *distrés* que es perjudicial y negativo.

Ante la OMS (Organización Mundial de la Salud) Hans Selye definió al estrés como “la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior”.

c) Fisiopatología del estrés

Se identifican tres etapas:

1- Reacción de alarma

Etapa en la cual el organismo se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas que logran aumentar su energía de manera tal que pueda escapar rápidamente del peligro si es necesario.

Indicadores: Dolores de cabeza, alteraciones en el sueño, sudoración, tensión general.

2- Estado de resistencia

Etapa en que las glándulas del estrés presentan síntomas de fatiga al no poder solucionar el conflicto que provoca una amenaza al organismo.

Indicadores: Aumento del ritmo cardíaco, hipertensión. Significativas dificultades para relacionarse con la gente.

3- Fase de agotamiento

Etapa de gran deterioro e importante pérdida de capacidad fisiológica ante la exposición prolongada a una situación estresante.

Indicadores: Angustia permanente, depresión, úlceras. Importantes alteraciones psicósomáticas.

d) Factores que contribuyen al estrés

Se pueden clasificar en *factores extraorganizacionales*, que son aquellos conflictos que suceden fuera del ámbito laboral tales como muerte de un ser querido, conflictos conyugales, problemas en zona de residencia.

Están los *factores organizacionales*, si bien podemos detallar una lista interminable, se pueden clasificar de acuerdo al desempeño laboral con ejemplos como: trabajo de alta dificultad y concentración, creatividad restringida, etc.; de acuerdo a la dirección como puede ser un mal liderazgo o ausencia de incentivos; factores relacionados con la organización y función, las tareas, el medio ambiente, entorno social. Cada factor con sus implicancias y riesgos sobre el trabajador.

Es importante resaltar, tal como lo destacan Matteson e Ivancevich, el tema de las *diferencias individuales*². Las podemos definir como las características personales basadas en nuestro perfil psicológico, sexo y edad e influenciadas por la cultura a la cual pertenecemos.

Dentro de las diferencias individuales se pueden considerar dos tipos de *personalidad*, A y B. El tipo A encuentra maneras de convertir casi cualquier trabajo en una experiencia estresante. En contraste, el tipo B.

A su vez se clasifican según posean *reactor tenso o reactor calmo*, es decir si los factores estresantes alteran al organismo físicamente (tenso) o no (calmo).

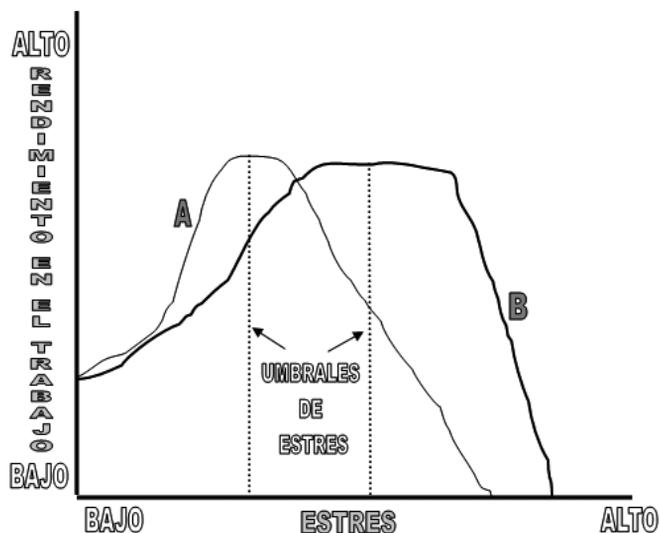
e) Umbral de estrés

Es el punto máximo de tolerancia de estrés. Una cierta medida de estrés es indis-



Pablo Hernán Fernández

pensable para la salud y la capacidad productiva. Superado ese límite, el rendimiento decae y la continuidad de ese estado es sumamente peligroso para el individuo afectado.



El umbral de estrés varía de un individuo a otro.

2.- Análisis y descripción de puesto de trabajo

a.- Análisis de puesto de trabajo

Este análisis constituye la piedra angular de la administración de RR.HH. porque sirve para muchas funciones de dicha administración.

Se lo define como el proceso de obtener información sobre los puestos al definir sus deberes, tareas o actividades.

Supone una investigación sistemática, que consta de una etapa de planeación en la que se determina qué puestos analizar, su relación con otros puestos, elección de métodos, etc. Otra etapa llamada de preparación donde se reúnen las personas y se preparan los esquemas y materiales de trabajo. Por último, la etapa de ejecución durante la cual se recolectan datos relativos a cada uno de los cargos que se analizarán.

Para recaudar los datos se pueden utilizar cuestionarios, entrevistas y/o observaciones en el lugar del trabajo.

b.- ¿Qué beneficios me otorga?

En líneas generales, evita repetir información, permite a los empleados saber qué es lo que se espera de ellos, muestra la funcionalidad de cada puesto dentro de la organización, facilita el entrenamiento del nuevo personal y reduce el periodo de capacitación como también los errores operativos.

c.- Descripción de puesto

Se entiende por descripción del puesto un documento conciso de informaciones



objetivas que identifican la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica el puesto. Se las puede clasificar en genéricas o específicas. Se las utiliza para formular programas de capacitación, designaciones, planificación organizacional, estudio de salarios, entre otros.

d.-¿Cómo se compone habitualmente una descripción de puesto?

Todo puesto debe poseer un nombre que no solo cumple con la función de darle existencia sino también de jerarquizarlo, brindarle una importancia psicológica. Para poder identificarlo dentro del departamento e identificar a la persona a quien reporta posee una sección de identificación del puesto. Luego se identifican las obligaciones y funciones esenciales, las cuales poseen una ponderación de acuerdo a su importancia. Finalmente, se coloca la especificación del puesto, que es la sección donde se establecen las cualidades personales que debe poseer una persona a fin de cumplir exitosamente con dicho puesto de trabajo.

3.- Evaluación de desempeño

En el mundo en el que hoy vivimos, se evalúa el rendimiento de todas las cosas. Es necesario definir el término “evaluar” para inspeccionar más sobre este tema.

La definición nos expresa que significa estimar o apreciar el valor de algo. Por lo tanto evaluar el desempeño laboral es estimar o apreciar el valor del desempeño de un trabajador, mediante la utilización de una técnica que permita poder detectar el rendimiento del mismo y como objetivo final valorarlo en relación con los otros puestos.

a.- Referencia histórica

Los sistemas formales de medición no son contemporáneos. Existen desde la Edad Media de la mano de la Compañía de Jesús en donde se evaluaba a los jesuitas que predicaban en el mundo.

Muchos años después, en 1842, el Servicio Público Federal de los Estados Unidos implantó un sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de sus funcionarios.

Después de la Segunda Guerra Mundial, gracias a la acción de un organismo oficial llamado Word Labor Borrada (WLB)³ que exigía sistemas de valoración para ordenar las retribuciones, y estableció que no se podían dar aumentos de sueldo sin el permiso de este organismo, todas las empresas adoptaron alguno.

En Argentina, se comienza a conocer en la década del '50. Actualmente, la mayoría de las empresas cuentan con algún sistema de evaluación de desempeño.

b.- Beneficios de la evaluación de desempeño

Brinda a los empleados la oportunidad de analizar regularmente el desempeño, proporciona al supervisor los medios para identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de un empleado, aporta la base para las recomendaciones salariales, otorga información para potenciales despidos, entre otros tantos.

c.- ¿Cómo se desarrolla un eficaz programa de evaluación de desempeño?

Primeramente se deben establecer normas de desempeño para definir y comunicar con

Pablo Hernán Fernández

claridad al empleado las normas con que se va a valorar todo su trabajo. También es vital cumplir con los requerimientos legales y decidir quiénes deben evaluar, sin olvidar un plan de capacitación de dichos evaluadores para disminuir los errores que pueden surgir en estos procesos.

d.- Métodos de evaluación de desempeño

Se pueden clasificar de manera genérica de acuerdo a lo que miden. Los más populares a pesar de ser altamente subjetivos son los que miden características. Los métodos quizás más aptos para el desarrollo son lo que miden conductas. Finalmente están los que brindan información sobre resultados.

El método a utilizar depende en gran medida con el propósito de la evaluación, los tiempos con que se cuenta para llevar a cabo la evaluación y el presupuesto que se posee. También es importante recalcar que es sumamente importante el nivel de capacitación de los evaluadores.

Diseño experimental: problema e hipótesis

Toda investigación tiene como objeto dar respuesta a una *problemática*. En este caso, la problemática que nos ocupa es la siguiente:

¿Por qué el rendimiento laboral de un chofer de colectivo urbano de Baradero es considerablemente deficiente al trabajar expuesto durante un mes, dentro del periodo de los meses de diciembre de 2008 a febrero de 2009, a factores estresantes?

Como respuesta a esta problemática enunciamos la siguiente **hipótesis**:

El rendimiento laboral de un chofer de colectivo urbano de Baradero es considerablemente deficiente al trabajar expuesto durante un mes, dentro del periodo de los meses de diciembre de 2008 a febrero de 2009, debido a factores estresantes.

Para poder obtener una respuesta que posea rigor científico y cumpla con requisitos de validez y confiabilidad se confeccionará una estructura de prueba.

<i>VARIABLE</i>	<i>DEFINICION</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>IND. EMPIRICOS</i>
<i>INDEPENDIENTE</i>	<i>ESTRÉS LABORAL</i>	<i>DIFERENCIAS INDIV</i>	<i>TEST DE PERSONAL</i>
		<i>FACT. ESTRÉS. ORG</i>	<i>MBI REFORMADO</i>
		<i>FACT. ESTRÉS. EXTRAORG.</i>	<i>ENTREVISTA</i>
<i>DEPENDIENTE</i>	<i>RENDIMIENTO LABORAL</i>	<i>ERRORES DE CONDUCCION</i>	<i>DESCRIPCION DE PUESTO</i>
			<i>EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</i>
			<i>MEDICION IN SITU</i>

Explicación de la estructura de prueba

A través del test de personalidad se obtendrá información sobre las diferencias individuales de los choferes de colectivo urbano de la ciudad de Baradero. Esta información tiene como objeto poder clasificar a los choferes por los tipos de personalidad A y B ya considerados y del tipo E que son los equilibrados.

Con el test de Maslach Burnout Inventory (MBI) reformado para esta ocasión, se obtendrá el grado de estrés que poseen los choferes al inicio de esta investigación. Este dato tiene una doble entrada en lo que refiere a su utilidad: una, para poder ayudar al chofer que se encuentre en la fase de agotamiento o resistencia y la otra, para confirmar en nuestro estudio si el chofer es alcanzado por los efectos del estrés que se provoca deliberadamente para nuestra investigación.

En las entrevistas se obtiene la información sobre los factores extraorganizacionales que resultan estresantes y de esta forma se separa a aquellos choferes que estén afectados a estrés por dichos factores para que no interfieran en la investigación.

Con la descripción de puesto de los choferes se podrá realizar la evaluación de desempeño, en la cual los indicadores con mayor riesgo y mayores obligaciones están debidamente ponderados. Para reducir rasgos subjetivos también se analizará su desempeño bajo el método de observación *in situ*.

Con lo expuesto anteriormente se podrá determinar la reacción de la variable dependiente, el rendimiento laboral, ante un cambio en la variable independiente, el estrés laboral.

Es importante aclarar que el MBI reformado y el test de personalidad tienen un carácter orientativo y no posee rigor médico.

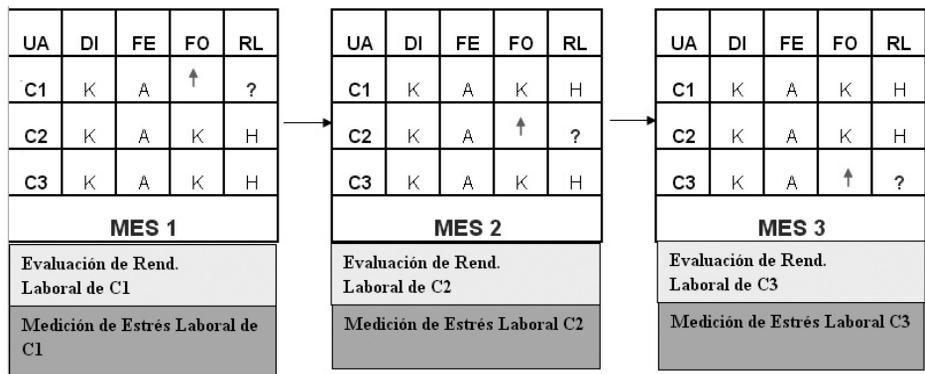
Diagrama del proceso del diseño experimental



Pablo Hernán Fernández

Una vez explicada la estructura de la investigación, es trascendental explicar el diagrama del proceso del diseño experimental. Como explicamos anteriormente, se analizará el desempeño inicial de los grupos de choferes y se medirá su estrés inicial. En la etapa de análisis de datos, se investigará a través del sistema general de matrices de datos. Posteriormente se analizará con mayor detenimiento y el resultado de este análisis se comparará con las evaluaciones de desempeño iniciales para verificar si la hipótesis que enunciarnos es sustentable. Luego se confeccionarán los planes de acción a seguir y se realizará un informe final sobre la investigación.

Sistema general de matrices de datos



El sistema general de matrices de datos es de vital importancia en una investigación que pretenda revestir carácter científico porque debido a ella podemos convertir los hechos y sucesos en sí a sistemas formales de representación.

En el caso de la presente investigación se obtendrán datos de las UA (unidad de análisis) choferes de colectivo urbano de Baradero, se mantendrá constante (K) las diferencias individuales por el hecho de haber clasificado a los choferes de acuerdo a su personalidad C1 (chofer de personalidad tipo A), C2 (chofer de personalidad tipo B), C3 (chofer de personalidad tipo E), se mantienen de forma aleatoria (A) los factores extraorganizacionales porque no nos interesa hacerlos “reaccionar” debido a que “contaminarán” la investigación. Y la flecha nos indica que aumentaremos los factores estresantes propios del trabajo (FO) para obtener la información que desconocemos hasta este momento (?) y que es el rendimiento laboral, que será evaluado mes a mes en el grupo de choferes que se vió sometido a condiciones laborales estresantes. La (H) representa su rendimiento laboral habitual.

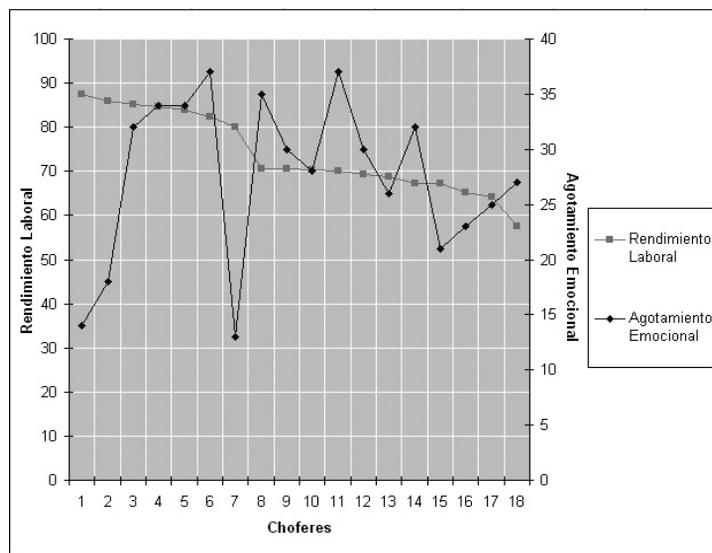
Mediciones iniciales

A continuación se detallará la tabla de rendimientos laborales de mayor a menor.

TP	AE	D	RP	ANT	EC	ED	RL	CF	CS
B	14	9	32	1	soltero	29	87,5	66,25	21,25
B	18	12	21	2	concubinato	29	86	67	19
E	32	15	27	18	casado	47	85,25	65,5	19,75
A	34	17	25	16	casado	52	84,75	71,5	13,25
E	34	12	23	20	casado	50	84	67	17
A	37	14	20	8	soltero	45	82,25	67	15,25
B	13	11	37	1	soltero	27	80	65,75	14,25
A	35	18	21	8	concubinato	38	70,5	60	10,5
E	30	13	27	10	casado	47	70,5	55,75	14,75
E	28	13	24	2	soltero	32	70,25	50,75	19,5
A	37	16	21	15	casado	49	70	59,75	10,25
E	30	16	26	10	concubinato	42	69,25	56,25	13
A	26	11	24	2	casado	32	68,75	49	19,75
E	32	12	18	8	concubinato	37	67,25	56,5	10,75
A	21	11	24	6	concubinato	35	67,25	57,75	9,5
B	23	11	25	2	soltero	31	65,25	49	16,25
B	25	14	24	10	casado	38	64,25	49,5	14,75
B	27	15	25	4	casado	32	57,5	46,75	10,75

Se puede constatar que los dos mejores choferes poseen personalidad de tipo B y que poseen muy poco agotamiento emocional (AE), la despersonalización (D) es alta en la mayoría de los choferes aunque paradójicamente la realización personal (RP) es positiva en casi todos los choferes.

El rendimiento laboral (RL) está compuesto por las competencias funcionales (CF) y las sociales (CS).



Pablo Hernán Fernández

PERSONALIDAD B: CHOFERES 1,2,7,16,17 Y 18
PERSONALIDAD A: CHOFERES 4,6,8,11,13 Y 15
PERSONALIDAD E: CHOFERES 3,5,9,10,12 Y 14

Mediciones finales

A continuación se detallará la tabla de rendimientos laborales de mayor a menor.

	TP	AE	D	RP	ANT	EC	ED	RL	CF	CS
1	B	18	12	21	2	concubinato	29	83,25	65,25	18
2	E	32	15	27	18	casado	47	80,25	61,5	18,75
3	A	34	17	25	16	casado	52	79,25	67	12,25
4	E	34	12	23	20	casado	50	79	63	16
5	A	37	14	20	8	soltero	45	74,5	62	12,5
6	B	14	9	32	1	soltero	29	67,75	54,75	13
7	A	35	18	21	8	concubinato	38	64,75	56,5	8,25
8	A	37	16	21	15	casado	49	66	58	8
9	E	28	13	24	2	soltero	32	64,5	48,5	16
10	A	21	11	24	6	concubinato	35	64,5	54	10,5
11	E	32	12	18	8	concubinato	37	64	54,25	9,75
12	A	26	11	24	2	casado	32	64	47,25	16,75
13	E	30	16	26	10	concubinato	42	60,5	48,5	12
14	B	25	14	24	10	casado	38	56,75	45	11,75
15	B	13	11	37	1	soltero	27	55,75	45	10,75
16	B	23	11	25	2	soltero	31	55,25	44,5	10,75
17	B	27	15	25	4	casado	32	45,5	37,5	8
18	E	30	13	27	10	casado	47	45,5	34	11,5

Se puede observar que los choferes de personalidad tipo B se ven más afectados por los factores estresantes laborales e incurrir en un rendimiento notablemente peligroso tanto para ellos como para la sociedad.

Comparación entre rendimientos laborales iniciales y finales

MEDICIÓN FINAL							MEDICIÓN INICIAL		
P	A	EC	ED	RL	CFYL	CS	RL	CFYL	CS
B	1	soltero	29	67,8	54,75	13	87,5	66,25	21,25
B	4	casado	32	45,5	37,5	8	57,5	46,75	10,75
B	1	soltero	27	55,8	45	10,8	80	65,75	14,25
B	10	casado	38	56,8	45	11,8	64,25	49,5	14,75
B	2	soltero	31	55,3	44,5	10,8	65,25	49	16,25
B	2	concubinato	29	83,3	65,25	18	86	67	19
A	2	casado	32	64	47,25	16,8	68,75	49	19,75
A	16	casado	52	79,3	67	12,3	84,75	71,5	13,25
A	8	concubinato	38	64,8	56,5	8,25	70,5	60	10,5
A	8	soltero	45	74,5	62	12,5	82,25	67	15,25
A	15	casado	49	66	58	8	70	59,75	10,25
A	6	concubinato	35	64,5	54	10,5	67,25	57,75	9,5
E	2	soltero	32	64,5	48,5	16	70,25	50,75	19,5
E	10	concubinato	42	60,5	48,5	12	69,25	56,25	13
E	18	casado	47	80,3	61,5	18,8	85,25	65,5	19,75

La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral

E	20	casado	50	79	63	16	84	67	17
E	8	concubinato	37	64	54,25	9,75	67,25	56,5	10,75
E	10	casado	47	45,5	34	11,5	70,5	55,75	14,75

Es importante resaltar que el rendimiento inicial de un chofer no es el ideal, por lo tanto, es importante especificar que una disminución en un chofer con bajo rendimiento inicial acarrea un mayor peligro para el tránsito, la rentabilidad de la empresa y la salud del mismo chofer.

Analizando los valores en esta tabla comparativa podemos distinguir que en la personalidad B la disminución del rendimiento es notable, inclusive resultando en algunos choferes disminuciones de más de 20 puntos. En cuatro de ellos el rendimiento laboral final está levemente encima del 50% de lo que se espera de ellos.

En la personalidad A si bien hay un descenso del rendimiento no es tan notorio como en el caso anterior, con el análisis de la personalidad tipo E vuelve la señal de alarma al encontrar choferes con rendimientos laborales muy cercanos a desempeños regulares.

En la siguiente tabla se reflejarán los desvíos con mayor precisión (porcentualmente):

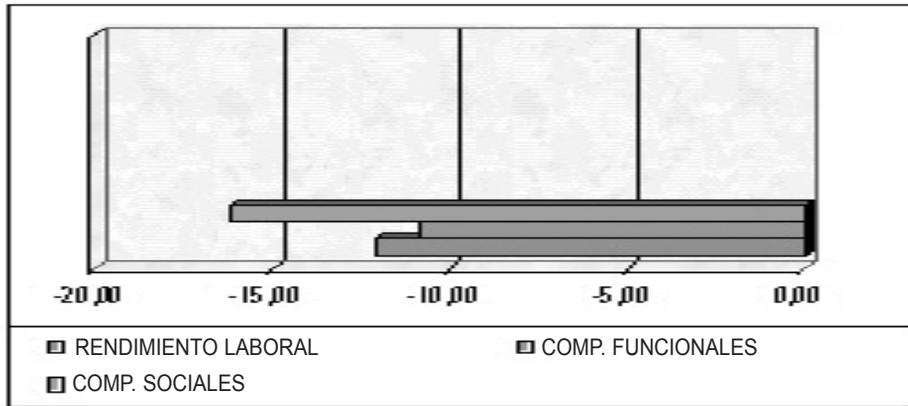
P	A	EC	ED	RL	CFyL	CS
B	1	soltero	29	-22,57	-17,36	-38,82
B	4	casado	32	-20,87	-19,79	-25,58
B	1	soltero	27	-30,31	-31,56	-24,56
B	10	casado	38	-11,67	-9,09	-20,34
B	2	soltero	31	-15,33	-9,18	-33,85
B	2	concubinato	29	-3,20	-2,61	-5,26
A	2	casado	32	-6,91	-3,57	-15,19
A	16	casado	52	-6,49	-6,29	-7,55
A	8	concubinato	38	-8,16	-5,83	-21,43
A	8	soltero	45	-9,42	-7,46	-18,03
A	15	casado	49	-5,71	-2,93	-21,95
A	6	concubinato	35	-4,09	-6,49	10,53
E	2	soltero	32	-8,19	-4,43	-17,95
E	10	concubinato	42	-12,64	-13,78	-7,69
E	18	casado	47	-5,87	-6,11	-5,06
E	20	casado	50	-5,95	-5,97	-5,88
E	8	concubinato	37	-4,83	-3,98	-9,30
E	10	casado	47	-35,46	-39,01	-22,03

En síntesis

RENDIMIENTO LABORAL	-12,09	PROMEDIO
COMPETENCIAS FUNCIONALES Y LEG	-10,86	PROMEDIO
COMPETENCIAS SOCIALES	-16,11	PROMEDIO

Pablo Hernán Fernández

Gráfico de la tabla anterior



Plan de acción

a.-Medidas preventivas para el estrés laboral

Se pueden distinguir dos grandes tipos de medidas. Una sería mejorar la situación laboral, en nuestro caso específico se indicó reevaluar los tiempos de recorrido y estudiar la posibilidad de colocar máquinas para el pasaje con tarjeta electrónica. Otra medida es la de aumentar los recursos de afrontamiento de la persona o de la situación, en esta investigación surgieron las siguientes situaciones como factores estresantes laborales: falta de respeto en general, comportamientos inadecuados y errores de conducción de otros conductores. La confrontación en este nivel se logra adoptando técnicas relacionadas con la dieta, el descanso, el ejercicio físico, la organización, la solución de problemas y toma de decisiones, la interpretación de situaciones y problemas, atribuciones y autoestima, relaciones con los demás, el entrenamiento en técnicas de control de ansiedad y estrés.

b.- Medidas correctivas para el estrés laboral

En lo que respecta a esta dimensión, solo se debe dar paso a la intervención de un profesional de la salud. Siendo lo más importante desde nuestra posición, otorgar apoyo a la persona y familia según indicaciones del profesional. Facilitar documentación para trámites ante cualquier organismo de la salud.

Informe final

El análisis de los desvíos generales da -12% en promedio para todos los choferes seleccionados para esta investigación. El rendimiento laboral bajo esas condiciones fue 65 puntos promedio. Un verdadero dolor de cabeza para Frederick Winslow Taylor y su idea de sistemas de trabajo. Es importante remarcar que en la actualidad no se aplica gran parte de la administración científica del trabajo del pensador nombrado anteriormente pero en la época en la cual él desarrolló su teoría, fue de gran valor para afrontar sofismas relacionados al potencial desempleo si aumentaba la productividad de un obrero en la era de surgi-

miento de la maquinaria industrial. Logró sistematizar los elementos propios del trabajo y detallarlos a través de leyes y reglas de manera tal que constituían una ciencia.

Volviendo al tema principal de la tesis, si a esa cifra la ponderamos en el transcurso de un año y la depreciáramos mes a mes igualmente sería alarmante el desgaste mental y fisiológico del chofer y sus consecuencias en el rendimiento laboral al final del transcurso de dichos doce meses.

Por otra parte si la defensa del consumidor funcionase de manera perfecta, nos lloverían denuncias por el desempeño social del chofer (-16,11 desvío), lo cual a la postre, es un apercibimiento al mismo y otro factor estresante más, en fin, un empujón más hacia el pésimo rendimiento laboral.

En síntesis, a través de esta investigación científica y como marcan tablas y gráficos, queda demostrado que la hipótesis planteada es válida y podemos afirmar concretamente y con rigor científico que:

La continua exposición a factores estresantes durante un mes, dentro del periodo de los meses de diciembre de 2008 y febrero de 2009, de los choferes de transporte de colectivo urbano de la ciudad de Baradero, inciden disminuyendo considerablemente su rendimiento laboral.

Como reflexión final podemos expresar que para lograr ser una *persona eficiente de RR.HH* el proceso es más complejo que la confección de unas planillas, realizaciones de liquidaciones de sueldos y la elaboración de documentos que suelen ser de importancia. La eficiencia en RR.HH. significa dominar las normas legales, entender los principios básicos de la psicología humana, percibir el comportamiento social tanto en la empresa como en la sociedad misma, comprender la formas de la política actual, saber sobre los sistemas económicos reinantes, averiguar sobre la historia del gremialismo y su tendencia, empaparse de la cultura de cada organización en la que se esté inmerso.

Recibido: 10/04/10. Aceptado: 12/05/10

NOTAS

- ¹ Real Academia Española. Estrés. On line <http://buscon.rae.es/dpdI/SrvltConsulta?lema=estres>.
- ² Rosenman y Fridman. *Sociedad Argentina de Medicina del Estrés*. "Personalidad tipo A". Estados Unidos.1957. On line http://www.sames.org.ar/web/Principal_sinestres.htm.
- ³ Maristany, Jaime. *Evaluación de tareas y administración de remuneraciones*. Buenos Aires, Prentice Hall. Cap 3.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, Idalberto. *Administración de los recursos humanos*. Bogotá, McGraw-Hill, 2000.
- Aquino, Jorge; Vola, Roberto; Areco, Marcelo. *Recursos humanos*. Buenos Aires, Macchi, 1996.
- Ferraro, Eduardo Alfredo. *Administración de los recursos humanos 2001*. Buenos Aires, Valleta, 2001.
- Maristany, Jaime. *Evaluación de tareas y administración de remuneraciones*. Buenos Aires, Prentice, May, 1971.
- Lanham, Elizabeth. *Valuación de puestos*. México, CECSA, 1995
- Sackmann Bengolea, Alfredo; Suarez Rodriguez, Miguel A. *Administración de recursos humanos: Remuneraciones*. Buenos Aires, Macchi, 2000.
- Ulrich, Dave. *Recursos humanos champions*. Barcelona, Granica, 1999.
- Bleger, José. *Psicología de la conducta*. Buenos Aires, Paidós, 1998.
- Aisenson Kogan, Aída. *Introducción a la psicología*. Buenos Aires, Nueva Visión, 1984.
- Davis, Keith; Newstrom, John W. *Comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional*.



Pablo Hernán Fernández

- México, McGraw-Hill, 1992.
- Luchemos por la vida. "Seguridad Vial y educación vial". Buenos Aires, 2005 On line: www.luchemos.org.ar.
- Sociedad argentina de medicina del estrés. *Personalidad tipo A*. On line
http://www.sames.org.ar/web/Principal_sinestres.htm
- Organización Internacional del Trabajo. *Workplace stress*. 18/11/2002.
On line: <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/stress/intro.htm>.
- Estr@tegia marketing*. "Sistemas de análisis de puestos". 30/10/2007. On line
<http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/estrategia/sistemas-de-analisis-de-puestos.htm>.
- Villalobos, Joel Ortega. *MedSpain*. "Estrés y trabajo". Enero de 1999. On line
www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm.
- Saitta, Francisco Pablo. *Manejo del estrés laboral*. On line:
www.potenciales-humanos.com.ar/manejo%20stres.htm. Marzo de 2007
- Alvarado, José Eduardo. *El estrés laboral*. On line : www.colegiodepilotos.org.mx/cabina/bolet31/25-estres.pdf.
México
- Bohlander, George; Snell, Scott; Sherman, Arthur. *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Thomson, 2001.
- Rodríguez Valencia, Joaquín. *Administración moderna de personal*. México, Thomson, 2007.
- Chavez, Valeria. *El ranking de las situaciones más estresantes*. Infobae, Buenos Aires. 03/05/2008. On line:
<http://www.infobae.com/salud/373715-100-0-El-ranking-situaciones-mas-estresantes>
- Sousa Dias, Gisele. *Los telemarketers, a la cabeza del ranking de los "quemados"*. Clarín, Buenos Aires. 17/07/2008. On line: <http://www.clarin.com/diario/2008/07/17/sociedad/s-01716785.htm>
- Maradona, Soledad. *Para la Justicia, el estrés laboral es una enfermedad*. La Nación, Buenos Aires. 13/05/2010.
On line: http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=1013254
- Lopez rosetti, Daniel. *El estrés, la epidemia del siglo XXI*. Clarín, Buenos Aires. 10/10/2004. On line:
<http://www.clarin.com/diario/2004/10/10/sociedad/s-846967.htm>
- Díaz, Geraldine. *Cuando el estrés ataca a los niños*. Listín diario digital, Santo Domingo, República Dominicana. On line: <http://www.listin.com.do/la-vida/2009/11/9/120965/Cuando-el-estres-ataca-a-los-ninos>
- Román, Valeria. *El estrés laboral favorece la arterioesclerosis y los infartos*. Clarín, Buenos Aires. 19/05/2008.
On line: <http://www.clarin.com/diario/2008/05/19/sociedad/s-02601.htm>
- Foglia, Gabriel. *Estrés laboral, un enemigo en época de crisis*. La Nación, Buenos Aires. 01/11/2009. On line:
http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=1192901

