Universidad Juárez Autónoma de Tabasco
División Académica de Educación y Artes

EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL POR LA TRANSICIÓN DE GOBIERNO EN TRABAJADORES DEL NOTICIERO DE TELEVISIÓN TABASQUEÑA

Trabajo Recepcional Bajo la Modalidad de

TESIS

Para obtener el título de:

LICENCIADO EN COMUNICACIÓN

Presenta:

ISMAEL DE JESUS GARCÍA JIMÉNEZ

Director:

DRA. MARTHA ELENA CUEVAS GÓMEZ

Villahermosa, Tabasco MARZO 2020

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Ismael De Jesus García Jiménez.pdf

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:589235082

Fecha de entrega
11 may 2026, 8:23 p.m. GMT-6

Fecha de descarga
27 ago 2026, 3:35 p.m. GMT-6

Nombre del archivo
Ismael De Jesus García Jiménez.pdf

Tamaño del archivo
2.7 MB

92 páginas

15.039 palabras

101.828 caracteres

14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)
- Abstract
- Methods and Materials

Fuentes principales

14% Fuentes de Internet

2% Publicaciones

0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

Caracteres reemplazados
44 caracteres sospechosos en N.º de páginas
Las letras son intercambiadas por caracteres similares de otro alfabeto.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

14% Fuentes de Internet
2% Publicaciones
0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
docplayer.es		4%
2	Internet	
www.monografias.com		2%
3	Internet	
fr.slideshare.net		1%
4	Internet	
repositorio.uta.edu.ec		<1%
5	Internet	
edoc.pub		<1%
6	Internet	
es.wikipedia.org		<1%
7	Internet	
hdl.handle.net		<1%
8	Internet	
prezi.com		<1%
9	Internet	
www.coursehero.com		<1%
10	Internet	
oldri.ues.edu.sv		<1%
11	Internet	
es.slideshare.net		<1%

12	Internet	
ri.ujat.mx		<1%
13	Internet	
idus.us.es		<1%
14	Internet	
magister-maestria-uft.blogspot.com		<1%
15	Internet	
www.slideshare.net		<1%
16	Internet	
repositorio.usanpedro.edu.pe		<1%
17	Internet	
www.nextibs.com		<1%
18	Internet	
finest-immobilia.com		<1%
19	Internet	
www.repositorio.usac.edu.gt		<1%
20	Internet	
repositorio.utelesup.edu.pe		<1%
21	Internet	
www.derotulos.com		<1%
22	Internet	
core.ac.uk		<1%
23	Internet	
www.sicalidad.org		<1%
24	Internet	
www.iprofesional.com		<1%
25	Internet	
www.rapifutbol.tv		<1%

26 Internet

ri.ues.edu.sv <1%

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México

UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

DAEA

DIRECCIÓN

REF: DAEA/066/21
Villahermosa, Tabasco; a 03 de febrero de 2021

Lic. Maribel Valencia Thompson
Jefe del Depto. de Certificación
y Titulación de la U.J.A.T.
P R E S E N T E

En conformidad con lo establecido en el Artículo 87 del Reglamento de Titulación de la U.J.A.T., me permito comunicar a Usted que la **Dra. Martha Elena Cuevas Gómez (Directora)** dirigió y supervisó el Trabajo Recepcional de "TESIS" denominado "EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL POR LA TRANSICIÓN DE GOBIERNO EN TRABAJADORES DEL NOTICIERO DE TELEVISIÓN TABASQUEÑA" elaborado por el C. **Ismael de Jesús García Jiménez**, pasante de la Licenciatura en Comunicación. El jurado para el examen profesional de la misma Dra. Edna María Gómez López, Mtro. Erasmo Marín Villegas, Dra. Martha Elena Cuevas Gómez, Dr. Braulio Angulo Arjona y Dra. Hilda Ofelia Eslava Gómez, revisaron y señalaron las modificaciones que había que hacerle a dicho trabajo y que el interesado ha llevado a efecto. Por lo tanto, puede imprimirse.

Atentamente

M.A.E.E. Thelma Leticia Ruiz Becerra
Directora

C.c.p Archivo.
MAEE'TLRB/mvc*

Consorcio de Universidades Mexicanas
UNA ALIANZA DE CALIDAD POR LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Av. Universidad S/N, Zona de la Cultura, Col. Magisterial, C.P. 86040 Villahermosa, Tabasco
Tel. 01(993) 358.15.00 Ext. 6250-6251 ó (993) 314.23.99, 312.22.00
E-mail: direccion.daea@ujat.mx

Sesión de Derechos

A quien corresponda:

El que suscribe, autoriza por medio del presente escrito a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco para que utilice tanto física como digitalmente la tesis de grado denominada, **"EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL POR LA TRANSICIÓN DE GOBIERNO EN TRABAJADORES DEL NOTICIERO DE TELEVISIÓN TABASQUEÑA"**, de la cual soy autor y titular de los Derechos de Autor.

La finalidad del uso por parte de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, de la tesis antes mencionada, será única y exclusivamente para difusión, educación y sin fines de lucro; autorización que se hace de manera enunciativa más no limitativa para subirla a las diversas Redes Académicas con las que la Universidad tenga relación institucional.

Por lo antes manifestado, libero a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco de cualquier reclamación legal que pudiera ejercer respecto al uso y manipulación de la tesis mencionada y para los fines estipulados en este documento.

Se firma la presente autorización en la ciudad de Villahermosa, Tabasco a los 3 días del mes de marzo del año 2021.



Ismael de Jesús García Jiménez

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Agradecimientos

Antes que nadie a Dios, por haberme dado la suficiente fuerza e iluminación para poder terminar esta etapa de mi vida, él sabía que no me rendiría y yo sabía que él estaría conmigo en todo el camino. Y así fue. Y así lo logré.

A mi Papá, que hoy estaría tan feliz de ver a su hijo titulado y siendo un profesionista. Quisiera verte una vez más y ver tu cara de orgullo, mi Limón Agrío. Me sonríes desde el cielo, yo lo sé.

Si pudiera volver a elegir a mi madre, te elegiría una y mil veces más sin pensarlo, Doña Bella, en esta vida y en la siguiente. Gracias por tu amor y apoyo incondicional. Por tus consejos y regaños, por tus abrazos y por tus palabras, por la vida y por siempre creer en mí. Esto es uno de los resultados de tu gran amor.

A mis Profesores, a mi Alma Mater, a mis amigos y a todo aquel que ha dejado huella en mí. Los quiero a todos.

Y también quiero agradecer a ese joven que nunca se rindió a pesar de lo difícil que fue consolidar una de las metas que desde niño anheló con todas sus fuerzas: mi Super Isma, mi campeón, lo has conseguido amigo, llegaste al fin de la carrera, te graduaste y ahora te estás titulando. Lo lograste, estoy tan orgulloso de ti.

La vida es hermosa con sus lecciones y retos… ¡A seguir luchando por tus sueños!
(Aplica para todos)

Introducción.

Esta investigación se generó por el interés del investigador en el campo de las comunicaciones públicas y de la opinión pública entorno a los cambios de poder del gobierno. A partir de esto se realizaron una serie de análisis, basamentos teóricos y la investigación de campo de carácter empírico, todo lo anterior para acercarse al núcleo poblacional al cual está dirigido el objeto de estudio.

Con el paso de los años se ha conceptualizando de mejor manera el significado de la palabra **estrés**, esto debido a las continuas innovaciones en el campo científico, lo cual da origen al esfuerzo de personas que buscan darle, más que una respuesta; una funcionalidad y una asimilación correcta. Sin la necesidad de amputar el estrés de la persona.

Para ofrecer una nueva perspectiva acerca de este fenómeno social en el capítulo uno se abordan los elementos de la investigación que implica la delimitación del objeto de estudio, los objetivos y las metas que tiene esta investigación, los estudios anteriores que implica el planteamiento del problema, los motivos por los cuales esta investigación es relevante y la forma en la cual se va a desarrollar la misma.

El concepto de estar estresado se ocupa en diversos escenarios de la vida cotidiana de los individuos. Comprende varios segmentos de la sociedad quienes lo padecen. Desde personas de edad temprana hasta adultos mayores. En los últimos años ha ganado mucha presencia dentro de las sociedades, pero de manera particular en el aspecto laboral, siendo este segmento donde el impacto ha ocasionado pérdidas cuantificables.

Para ello, en el capítulo dos se muestran algunos autores quienes han considerado que el campo empresarial y el conjunto de las organizaciones, no han quedado fuera de las afectaciones que provoca este fenómeno social, en este caso: estrés laboral.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

La psicóloga social Christina Maslach (Christina Maslach, 1986) fue quien oficialmente dio a conocer el término "Burnout", el cual se anunció públicamente en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología de 1976 con lo cual logró llamar la atención de los médicos académicos, desde un enfoque clínico, pero, fue hasta 1981, cuando lo relacionó dentro del enfoque organizacional.

Maslach y Jackson (Christina Maslach, 1986) otorgaron otra definición al síndrome desde una perspectiva laboral en la cual consideran tres dimensiones que se caracterizan por el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos, que trabajen en contacto directo con clientes.

Desde entonces y hasta la fecha, mantener bajo observación los niveles de estrés laboral entre el capital humano de las empresas es de gran importancia, que de no atenderse debidamente podría significar pérdidas significativas; monetarias y humanas.

Así mismo, el estudio de la teoría del desgaste laboral nos permitirá conocer el comportamiento de los trabajadores a partir del cambio de gobierno, en este caso, a nivel estatal. Por ello, se consideró importante examinar y relacionar los conceptos teóricos acerca del cambio organizacional y la resistencia al mismo con la finalidad de ubicar al objeto de estudio dentro de su entorno laboral donde se ve afectado por la transición en la administración de su organización.

Dentro del capítulo tres se establece la metodología de la presente investigación el cual establece la muestra de estudio, el lugar donde se desarrollará, el tipo de investigación y el método científico que se llevó a cabo para dicho trabajo de investigación.

El análisis se efectuó con el instrumento de medición del estrés laboral conocido como Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual está constituido originalmente por 22 ítems en

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su entorno laboral. Adaptando una dimensión adicional de 5 ítems (indicadores) para determinar la situación actual de la comunicación interna de dicho departamento.

Posteriormente se sometió a la verificación estadística con el apoyo del sistema IBM SPSS Stastistic Visor, el cual determinó el factor de prevalencia aplicando un intervalo de confianza del 95%, donde se establecieron variables sociodemográficas utilizando tablas de distribución de frecuencias y porcentajes categóricos para cada una de los segmentos que mide el MBI.

Finalmente, en las conclusiones se dan a conocer los resultados y hallazgos de la investigación con referencia al estrés laboral y su impacto en los trabajadores que conforman el departamento de noticias de la televisora Tabasqueña TVT ubicado en la ciudad de Villahermosa del estado de Tabasco.

Muy independiente que en TVT se iba a ejecutar un cambio en su Administración y Dirección, la cual, cabe mencionar, depende casi en su totalidad de los recursos, muchos o escasos, que le brinda el gobierno en turno, de igual manera se iba a someter a una transición entre los poderes políticos (PRD a MORENA - Elecciones 2019) que se presume traería consigo una serie de incertidumbres entre sus integrantes, ya que el partido político que resultó victorioso hondeaba con gran fuerza la bandera de la austeridad total.

Resulta importante ubicar la dimensión en la que se pudiera encontrar la problemática que ha generado dicho evento en el contexto laboral de TVT.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

ÍNDICE

Sesión de Derechos 4
Agradecimientos 5
Introducción. 6
Capítulo I. Objeto de Estudio 12
1. Justificación 13
2. Planteamiento 15
3. Delimitación: 17
4. Preguntas de investigación: 17
4. Objetivos de investigación 17
5.1. Objetivo General 17
5.2. Objetivos Secundarios 18
6. Hipótesis: 18
Capítulo II. El Cambio Organizacional y el Desgaste Laboral en el Capital Humano. 19
2.1. Cambio Organizacional 20
2.1.1 Factores que originan un cambio dentro la organización. 21
2.1.2 El proceso de cambio 22
2.1.3 Resistencia al cambio 23
2.1.4 El desgaste laboral 27
2.2 Síndrome Burnout 28
2.2.1 Subcategorías en el síndrome de Burnout 32
2.2.1.1 Agotamiento Emocional. 33
2.2.1.2 Despersonalización. 33
2.2.1.3 Realización Personal 34
2.3 Breve Historia de Televisión Tabasqueña TVT 34
2.3.1. CORAT 35
2.3.2. XHSAT Canal 7 de la CORAT 36
2.3.3. De CORAT a TVT 37
2.4 Marco Conceptual 38
2.4.1. Cambio Organizacional 38
2.4.2. Comunicación Interna 42
Capítulo 3. Metodología 44

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

3.1 Enfoque 45
3.1.1. Tipo de Estudio 45
3.2 Unidad de Análisis 46
4.2.1. Universo y Muestra 47
3.3 Instrumento de Medición 48
3.3.1. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) 48
3.3.2. Diseño del Instrumento 49
3.4 Aplicación del MBI 51
3.4.1 Modelo del MBI para Trabajadores de TVT 52
Capítulo 4. Resultados y análisis 54
4.1 **Resultados de la Encuesta** 55
4.1.1 Resultados de cada Subescala 55
4.2 Resultados SPSS Stastistic Visor 56
4.2.1 FRECUENCIAS ITEMS 61
4.2.1.1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL 61
4.2.1.2 DESPERSONALIZACION 66
4.2.1.3 Realización Personal 69
4.2.1.4 Comunicación Interna 73
Conclusiones 77
Recomendaciones 81
Bibliografía 83
ANEXOS 85
1. Carta solicitud para aplicación de encuestas. 86
2. Correo electrónico otorgando permiso para aplicación de encuestas. 86
3. Formato de encuesta aplicada. 88

Índice de tablas

Tabla 1 Modelo de Cambio Organizacional por Edgar H. Schein 22
Tabla 2 Referencias del Síndrome de Burnout 30
Tabla 3 Traducciones del Concepto Burnout. 32

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Tabla 4 Elementos Metodológicos 46

Ilustración 1 Operacionalización de las Variables. Elaboración propia 50

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Capítulo I. Objeto de Estudio

1. Justificación

Esta investigación permitirá conocer los cambios emocionales que sufren los empleados de la televisora tabasqueña en cada cambio de gobierno. A su vez, dadas dichas aportaciones, se podrá sugerir modificaciones en las conductas del personal para continuar con resultados favorables y optimizar la estabilizar la calidad emocional del talento humano. Servirá para establecer condiciones favorables en el entorno laboral y evaluar la pertinencia en el ámbito comunicativo dentro de la empresa.

Dicho lo anterior y refiriéndonos a las causas existenciales que acontecen dentro de la organización, al parecer trae consigo cambios en los trabajadores; tanto una carga de estrés laboral que, al igual que en su hogar, puede significar una serie de elementos que afecten emocionalmente al empleado, pues llega al grado de invadir en la vida personal de quien elabore en dicho lugar, como en las actividades físicas del mismo. Es decir, podría disminuir los factores laborales y atentar contra la salud del empleado.

De igual manera será de utilidad principalmente para la sociedad, para prevenir esta serie de conflictos emocionales que en un futuro podría afectar en el ámbito personal del empelado, es decir, perjudicando psicológicamente la estabilidad emocional que se vive en el entorno familiar y de esa forma resulte un conflicto hereditario.

Probablemente esta problemática ya esté originando alteraciones y desorden afectivo con los miembros que conforman la familia del trabajador y, por supuesto, en su cuestión profesional del mismo, dando entrada a consecuencias tales como: que la persona afectada ya no cumpla de manera responsable con sus horarios comprendidos, esto por mencionar un ejemplo, entre

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México

otras posibles afectaciones que de igual modo interfiera en conseguir consolidar una jornada laboral eficaz y eficiente.

Actualmente hay poca información de casos registrados y analizados en la entidad tabasqueña donde el enfoque de estudio sea principalmente el desgaste emocional y como impacta este en el personal. Con esto se deja entrever que existe poco interés por parte de las empresas por conocer a fondo las causas y consecuencias que trae consigo el estrés laboral para con personal y las medidas que se deben aplicar para evitarlo y superarlo. No es de conocimiento público los motivos exactos que existen para que los empresario o personajes administrativos no inviertan recursos para el manejo adecuado del desgaste emocional que pudiera originarse en su principal activo de las empresas, los trabajadores. O al menos no se hace público.

Aunque no parezca este tipo de situaciones son muy comunes en las organizaciones laborales, pero como siempre lo es de esperarse el trabajador no se da cuenta la gravedad del asunto por lo que están pasando, siendo esta una de las causas más usuales cuando las familias se desintegran o ya no hay armonía en el hogar, debido a que el empleado mezcla la carga de trabajo y estrés laboral con lo emocional.

En primera instancia están las afectaciones emocionales-laborales por cambios de gobierno, esta se refiere a cuando en algún determinado momento los trabajadores de la televisión tabasqueña gozaban de dichos privilegios en un gobierno anterior al de la fecha actual, los cambios de gubernatura se llevaron a cabo en el año 2019, dando paso a gobernador a Adán Augusto (MORENA), lo que causaría una enorme conmoción en esta área laboral, pues ya no se reflejarían los mismos ingresos obtenidos desde hace mucho tiempo a lo que ya estaban acostumbrados gran parte del personal, esto causaría el disgusto por parte de los trabajadores,

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

quienes han estado laborando desde hace varios años y nos les parecería justo, de la misma forma estos cambios radicales vendrían acompañados por una disminución de los recursos que el estado aporta a la televisora y los trabajadores.

2. Planteamiento

La estabilidad profesional genera estándares de beneficio en los que los trabajadores de cualquier empresa pueden ser más productivos y mantener una visa social agradable.

El ser humano busca permanentemente una estabilidad, marcada dentro de áreas sociales, económicas y laborales. Bajo estas condiciones la estabilidad constituye uno de los principales factores de bienestar común, pero qué es lo que pasa cuando esta estabilidad se pierde, sus efectos van desde los conflictos emocionales hasta alteraciones física conductuales, provocando con ello, una decadencia en la condición de bienestar. De igual modo estos argumentos se pueden relacionar en el sector laboral.

Dentro de las organizaciones empresariales, se entiende que este bienestar se multiplica en sueldos, salarios, bonificaciones, estímulos y condiciones laborales positivas que marcan el contexto de participación de los individuos dentro de ella. Según Guillermo Gómez (Ceja, 1994) debe entenderse como organización a la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre funciones, niveles y actividades del capital humano y materiales de un organismo social, con el fin de lograr máxima eficiencia en la realización de planes y objetivos señalados con anterioridad.

Por otro lado, Harold Koontz y Heinz Weihrich (Harold Koontz, 2012) opinan que una organización debe de estar creada con una identidad para los individuos que colaboran para

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

ella, es por esto que esta debe de tener ciertas actividades que hagan una empresa con un objetivo fijo y reflejen el bienestar que quieren para esta misma y así pueda prosperar. Es indispensable que se tenga una persona capacitada con autoridad suficiente para manejar la empresa en la totalidad de sus segmentos y de la misma manera supervisar cada una de las acciones y actividades que sucedan en ella.

Con lo anterior se puede definir a la organización como una estructura, la cual al combinar el esfuerzo de sus integrantes con los elementos que se necesitan para cumplir los objetivos comerciales establecidos fomentan la identidad e imagen de la organización en cuestión; mismos que son asimilados principalmente por el capital humano.

Entonces, cuando se habla de las empresas se tiene que hablar también del personal y de su comportamiento, en este caso, de las instituciones públicas. Es menester señalar que pueden existir diferentes comportamientos en este ámbito laboral. Las organizaciones gubernamentales realizan sus funciones colectivamente y no solo pueden depender del gobierno en turno. Sin embargo, para el análisis de la presente investigación cabe acentuar que el cambio de batuta que se llevó a cabo entre las dos estructuras gubernamentales, la que estaba terminando su vigencia y la próxima a tomar el poder, pudiera originar varias reacciones.

Sin embargo, fueron los argumentos de la nueva administración lo que captó el interés amplio para desarrollar el presente trabajo de investigación, los cuales hacían hincapié en la implementación inmediata de una serie de cambios radicales en medidas de austeridad, las cuales comprendían diversos niveles dentro la estructura del gobierno estatal.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

3. Delimitación:

Esta investigación se realiza entre los integrantes del departamento de noticias de la empresa bajo el nombre de Televisión Tabasqueña; administrativos, corresponsales, camarógrafos y demás colaboradores que conforman dicho departamento. En un lapso que comprende los meses de enero a marzo de 2019.

4. Preguntas de investigación:

1.- ¿Cómo enfrenta el personal del área de noticias de Televisión Tabasqueña el comportamiento organizacional debido a los cambios efectuados en su administración política?

2.- ¿Cuál es la percepción que se obtiene en el plano emocional-laboral por el cambio de gobierno entre los integrantes del departamento de noticias de la televisora?

3.- ¿Cómo repercute estos cambios en la vida personal o emocional dentro los trabajadores del departamento de noticias de dicha televisora?

4. Objetivos de investigación

5.1. Objetivo General

Determinar el impacto emocional-laboral que genera entre los trabajadores del departamento de noticias de la televisora estatal la transición de gobiernos con administraciones diferentes.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

5.2. Objetivos Secundarios

1. Establecer la percepción laboral de los trabajadores de la televisora estatal ante un cambio de gobierno
2. Investigar la modificación en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la televisora estatal ante un cambio de gobierno
3. Analizar la repercusión emocional o personal de los trabajadores de la televisora estatal ante los cambios de gobierno.

6. Hipótesis:

El capital humano que integra el departamento de noticias de la televisora Televisión Tabasqueña presenta efectos emocionales negativos causados por la incertidumbre laboral que representa la transición del gobierno (PRD a MORENA) impactando en sus actividades profesionales y, en determinado momento, repercutirá de igual forma en el contexto personal fomentando una mala retroalimentación tanto en su lugar de trabajo como en el hogar.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Capítulo II. El Cambio Organizacional y el Desgaste Laboral en el Capital Humano.

En este capítulo se describirán algunas concepciones acerca del cambio organizacional dentro de las empresas y cómo repercute en los empleados dentro de una organización, así como también, se abordará sobre algunas de las teorías relativas al desgaste laboral o síndrome de Burnout en las empresas.

2.1. Cambio Organizacional

Los empleados representan un capital imprescindible dentro de cualquier organización, sin embargo, se debe tener en conocimiento que no se puede disponer de los mismos como si se tratase de una parte mecánica más de la empresa, la cual se pueda programar para mantener el ciclo laboral estable sin atender sus principales necesidades físicas y emocionales ante un cambio dentro de la estructura de la organización donde participen activamente.

Según James A. F. Stoner (Stoner, 1996), el cambio planeado ha sido definido como "el diseño premeditado y el establecimiento de una innovación estructural, un nuevo plan de acción o nuevas metas, o un cambio en la filosofía de operación, clima o estilo".

Todas las organizaciones o empresas realizan cambios dentro de sí mismas, pero estos suelen ser menores como reacción a sus entornos de acción directa y acción indirecta.

El cambio planificado ayuda y prepara a la organización, o a la mayor parte de ella, para adaptarse a los cambios significativos en las objetivos y dirección de la misma organización. Las organizaciones emprenden un programa de cambio en base a tres razones primordiales.

1. Los cambios del medio ambiente pueden ser factores que amenacen la sobrevivencia de la organización. Como en cualquier sistema, es por esa razón que las organizaciones necesitan interactuar con sus entornos externos. Ya que de lo contrario

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco México

si la organización pierde contacto con su entorno, esta podría estar ofreciendo productos o servicios a pocos clientes que deseen comprarlos, mientras que otros competidores más ágiles ganan su segmento en el mercado.

2. Nuevas oportunidades para prosperar y seguir creciendo. Por ejemplo, un caso práctico puede ser el cambio en el entorno que puede representar un problema o una oportunidad, dependiendo de la perspectiva de cada individuo. En realidad, el encontrar las oportunidades puede convertirse en un aspecto con buena calidad que te puede hacer ver como un buen empresario emprendedor de éxito. Y esto tiene mucho que ver con el éxito continúo de empresas establecidas.

3. La estructura de la organización es la fuerza impulsora detrás de muchos cambios planeados, a medida que las organizaciones tratan de luchar para enfrentar a un entorno difícil y en muchas ocasiones cambiante. Algunas de las empresas más grandes, exitosas y prestigiadas se convierten en víctimas de su propio éxito.

Con el paso de los años pueden llegar a construir estructuras organizacionales muy estables y grandes que son muy eficientes para alcanzar determinadas metas en un ambiente agradable y apto para las necesidades de la misma organización.

2.1.1 Factores que originan un cambio dentro la organización.

De acuerdo con Robbins (Robbins, 2004) El cambio planificado va de la mano con estos tres elementos:

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

1. El Sistema: Que puede ser un individuo, un grupo, una comunidad, una organización, un país e incluso toda una región del mundo.

2. El Agente de Cambio: Uno o varios agentes de cambio, cuya función básica consiste en proporcionar al sistema el apoyo técnico o profesional necesario para que el cambio se lleve a cabo con éxito.

3. Un Estado Deseado: Un estado deseado, que define las condiciones específicas que el sistema, con la ayuda del agente de cambio, desea alcanzar.

2.1.2 El proceso de cambio

El modelo de cambio, perfeccionado posteriormente por Edgar H. Schein, (Schein, 2010) puede ser de igual forma, aplicado a individuos, grupos u organizaciones en su totalidad. Entre otras cosas, requiere "descongelar" el patrón actual de comportamiento, "cambiar" o crear un nuevo patrón y luego "Re congelar" o reforzar la nueva conducta (ver tabla 1)

Tabla 1 Modelo de Cambio Organizacional por Edgar H. Schein

Descongelar	**Hacer tan ostensible la necesidad del cambio, que el individuo, grupo o empresa la vean fácilmente y la acepten**
El cambio	Designar un agente de cambio preparado, quién dirigirá a los individuos, grupos o a la organización en su totalidad a través del proceso
Re congelar	Poner en su lugar el nuevo patrón conductual por medio de los mecanismos de soporte o reforzamiento, de manera que se convierta en la norma vigente.

Fuente: Elaboración propia basado en Edgar H. Schein (2010)

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

En la tabla de la hoja 19, se observan tres pasos, los cuales Schein (Schein, 2010) elaboró para superar los obstáculos del tipo proceso de cambio dentro de una organización y posteriormente de igual manera este autor perfeccionó y simplificó para su mejor utilización, a partir de los siguientes puntos:

- *Descongelar*: es hacer tan ostensible la necesidad del cambio, que el individuo, grupo o empresa la vean fácilmente y la acepten.
- *El cambio*: implica designar un agente de cambio preparado, quién dirigirá a los individuos, grupos o a la organización en su totalidad a través del proceso. Durante este proceso, el agente de cambio que promueva nuevos valores, actitudes y comportamiento mediante el proceso de identificación e internalización. Los miembros de la organización se identifican con los valores, actitudes y comportamiento del agente, internalizándolos una vez que advierten su eficacia en el desempeño.
- *Re congelar*: significa poner en su lugar el nuevo patrón conductual por medio de los mecanismos de soporte o reforzamiento, de manera que se convierta en la norma vigente.

2.1.3 Resistencia al cambio

Según Amorós (Amorós, 2007), es inevitable que exista resistencia al cambio; es desconcertarse por la gran cantidad de formas que adopta, el autor menciona dos tipos: la resistencia abierta, la cual se manifiesta en huelgas, menor productividad, trabajo defectuoso e incluso sabotaje; y la resistencia encubierta, la que se expresa mediante demoras y

ausentismo mayores, solicitudes de traslados, renuncias, pérdida de motivación, moral más baja y tasas de accidentes o errores más altas.

De igual manera Amorós (Amorós, 2007) nos dice que cuando un cambio se presenta dentro de la organización puede presentarse el siguiente conflicto: "Una de las formas que más daño causa la resistencia es la falta de participación y de compromiso de los empleados con los cambios propuestos, hasta cuando tienen oportunidades de participar"

El autor menciona que la resistencia al cambio proviene de fuentes diversas, como la resistencia individual y la resistencia organizacional al cambio. Considerándose lo siguiente:

1. Percepciones: Las personas tienden a percibir en forma selectiva las cosas que se adaptan en forma más cómoda a su punto de vista del mundo. Una vez establecida una comprensión de la realidad, se resisten a cambiarla. Las personas se resistirán a los posibles impactos del cambio sobre sus vidas.
2. Personalidad: Algunos aspectos de la personalidad predispondrán a ciertas personas a resistirse al cambio tales como: dogmatismo, dependencia y tendencia a culpar a otros del cambio.
3. Hábitos: A menos que una situación cambie en forma drástica, quizá la gente continúe respondiendo a los estímulos en sus formas habituales. Un hábito llega a ser una fuente de satisfacción para la gente porque permite ajustarse al mundo y hacerle frente, brinda comodidad y seguridad. Que se convierta en una fuente principal de resistencia al cambio depende si las personas perciben ventajas en cambiarlo.
4. Amenazas al poder y la influencia: Algunas personas de las organizaciones contemplen el cambio como amenaza a su poder o influencia. Una vez que se

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

estableció una posición de poder la gente o los grupos suelen resistirse a los cambios que perciben reducen su poder e influencia.

5. Temor de lo que no se conoce: Enfrentarse a los desconocidos hace que la gran parte de personas se angustien, cada cambio importante de una situación de trabajo trae consigo un elemento de incertidumbre. En ciertas situaciones la incertidumbre no se produce tan sólo por el posible cambio en sí mismo, sino también por las posibles consecuencias de éste. Para evitar el temor a lo desconocido y a la toma de decisiones difíciles, algunos empleados rechazarán ascensos que exijan reubicarse o cambios importantes en los deberes y responsabilidades del empleo.
6. Razones económicas: Es lógico que los individuos que se resistan a los cambios que podrían reducir sus ingresos. Los cambios en las rutinas de trabajo establecidas o en las tareas amenazan la seguridad económica. Los empleados temen que, luego de aplicados los cambios, no se desempeñarán tan bien y, no serán tan valiosos para la organización, los supervisores o los compañeros de trabajo.

Debido a las características propias de las organizaciones, estas tienden a resistirse al cambio, creando fuertes defensas contra este, principalmente porque frecuentemente se opone a intereses ya creados y daña derechos territoriales o prerrogativas de toma de decisiones que los grupos, equipos y/o departamentos establecieron y han aceptado a lo largo del tiempo. Entre las principales resistencias se muestran las siguientes:

a. Diseño de la organización: Las organizaciones requieren estabilidad y continuidad para funcionar en forma eficaz. Esa necesidad legítima de una estructura también

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

conduce a la resistencia al cambio. El uso de un diseño rígido y el apego a la jerarquía de autoridad, por lo general ocasiona que los empleados sólo recurran a canales de comunicación específicos y centren la atención sólo en sus propios deberes y responsabilidades. Cuanto más mecánica sea la organización mayor el número de niveles a través de los que debe pasar una idea. Por lo tanto, este diseño organizacional aumenta la probabilidad que cualquier idea nueva se elimine. Se diseñan organizaciones más adaptables y flexibles para reducir la resistencia al cambio creada por las estructuras organizacionales rígidas.

b. Cultura organizacional: esta desempeña un papel esencial en el cambio. Las culturas no son fáciles de modificar y quizá se conviertan en la fuente principal de resistencia al cambio necesario. Un aspecto de la cultura organizacional eficaz radica en la flexibilidad para aprovechar las oportunidades de cambio.
c. Limitaciones de recursos: El cambio exige capital, tiempo y gente capacitada. Los directivos y empleados de una organización pueden haber identificado cambios que se podría o debiera hacer, pero tal vez sea necesario diferir o abandonar algunos de los cambios deseados a causa de las limitaciones de recursos.
d. Inversiones fijas: Las limitaciones de recursos no están restringidas a las organizaciones con activos insuficientes. Organizaciones ricas no cambiarán debido a inversiones fijas en activos de capital que no es posible modificar con facilidad.
e. Convenios interorganizacionales: Generalmente los convenios entre organizaciones imponen obligaciones a las personas que pueden limitar sus comportamientos.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Por otro lado, Kurt Lewin (Lewin, 1997) propone algunos métodos para enfrentar la resistencia al cambio, los cuales se explican a continuación:

1. Empatía y apoyo: Cuando los empleados sienten que los que administran el cambio están atentos a sus preocupaciones, se hallarán más dispuestos a brindar información, esto contribuye a establecer soluciones de problemas en colaboración, lo cual tal vez supere las barreras al cambio.
2. Comunicación: La comunicación eficaz reduce "los chismes de pasillo" y los temores infundados. La información adecuada ayuda al capital humano a prepararse para el cambio.
3. Participación e inclusión: La estrategia individual quizá más efectiva para superar la resistencia al cambio radica en incluir a los empleados de manera directa en la planeación y la puesta en práctica del cambio. La inclusión en la planeación del cambio aumenta la probabilidad de que los intereses del empleado se tomen en cuenta y disminuya la resistencia.

2.1.4 El desgaste laboral

El proceso de cambio en las organizaciones puede generar en el personal el desgaste laboral, incluso se ha desarrollado una teoría denominada Teoría del Desgaste Laboral; los cambios producidos por esta situación pueden pasar desapercibida para el trabajador por mucho tiempo, sin embargo, llega un momento en que este puede manifestarse a partir de cambios

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

en los signos vitales, que en algún momento identifican como “cambio de ánimo”, cansancio e incluso desgano, hasta que llega a un grado de tomar conciencia que lo que sucede.

Saber con precisión el momento en que ocurre o está presente este desgaste, es difícil, puesto que no se trata de una enfermedad que pueda ser diagnosticada fácilmente por un médico, sin embargo, a través del tiempo, la experiencia y la investigación, se conoce más del tema y ha empezado a tomar importancia como consecuencia del estrés que sufre el trabajador ante diversos cambios en su entorno laboral.

Tener que vivir con este síntoma representa un panorama complicado y empeora aún más cuando ya no se realiza tus actividades con el mismo entusiasmo que antes, pues ya se empiezan a sentir cambios como puede ser irritación, soportar a los que te rodean y lidiar con esas ganas en donde ya no se soporta más y se quiere olvidar todo eso que sucede al alrededor, cuando lo que está pasando en ese momento es que se pierde el control de la vida emocional y de la vida laboral.

2.2 Síndrome Burnout

El síndrome de Burnout es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca detrimento en la salud física y mental de los individuos.

Según Marisa Bosqued (Bosqued, 2008) el término desgaste profesional fue dado a conocer por primera vez en los Estados Unidos en 1974 por el psiquiatra Hebert Freundeberguer. Este fenómeno empezó, según Freundeberguer, cuando éste fue de visita a una clínica para toxicómanos, llamada “Free Clinic”, allí pudo observar a los trabajadores, y al pasar de un año observó que esos mismos empleados habían cambiado de actitud, había varios factores, por los cuales estos no se veían de la misma manera que al inicio.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Así fue como Freundeberguer (Bosqued, 2008) dio a conocer estos síntomas como *"Burnout"* definiéndolo como, "Un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía."

Por otro lado, la psicóloga social Christina Maslach (Christina Maslach, 1986) fue quien oficialmente dio a conocer el término "Burnout", el cual se anunció públicamente en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicología de 1976 con lo cual logró llamar la atención de los médicos académicos, desde un enfoque clínico.

Considerando el enfoque organizacional, en 1981, Maslach y Jackson (Christina Maslach, 1986) otorgaron otra definición al síndrome desde una perspectiva tridimensional que se caracteriza por el agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos, que trabajen en contacto directo con clientes. Los indicios que reflejan la enfermedad, son los siguientes:

- Agotamiento emocional: Cansancio y fatiga física, mental o como una combinación de ambas donde resalta la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.
- Despersonalización: Desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, en este caso con demás miembros de la empresa. Especialmente hacia los clientes. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación donde el portador de dicho síndrome trata de distanciarse de las personas destinatarias de su trabajo, así como también de los miembros del equipo que lo rodean.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

- Sentimiento de bajo logro profesional y/o personal: Esta surge cuando se comprueba que las impetraciones que se le hacen al afectado de Burnout exceden su capacidad para tener en cuenta y solucionar de forma conveniente. Conjetura resultados negativos hacia uno mismo y hacia su trabajo, bloquea relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión y una baja autoestima. Se desilusiona de su capacidad emocional para lograr los objetivos en el campo laboral-social.

El síndrome de Burnout, se identifica por una serie de síntomas en los cuales el empleado representa un estado físico y mental fuera de lo establecido como adecuado laboralmente hablando, los cuales se reflejan en una progresiva pérdida de energía, desmotivación por el trabajo. cambio en el comportamiento hacia los clientes, y síntomas característicos de la ansiedad y la depresión.

A lo largo de los años se han ido estableciendo algunas traducciones y adecuaciones al castellano para el concepto del Síndrome de Burnout, es por ello que se ha modificado el termino varias veces. A continuación, se aprecia en la siguiente tabla (ver tabla 2) algunas traducciones al castellano con sus respectivos autores que aportan al tema de la teoría del desgaste emocional o Síndrome de Burnout.

Tabla 2 Referencias del Síndrome de Burnout

Fuente: elaboración propia en base de varios autores.

Traducción al castellano	**Autor**
Síndrome de desgaste profesional	*Vargas. Pérez Urdániz y Fernández Cantí.*
Síndrome de quemarse en el trabajo	*Gil-Monte.*
Síndrome de profesional exhausto o sobrecargado	Apiquian Guitart

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Síndrome de Tomás	Gervás y Hernández

A partir de la conceptualización anterior, esta investigación considerará analizar la comunicación interna entre el personal de Televisión Tabasqueña (TVT) y su impacto en el desgaste laboral por el cambio en la administración del gobierno estatal. Se busca conocer la forma en que las relaciones y condiciones de los trabajadores se ven afectadas por el proceso de cambio organizacional de la empresa.

La teoría del desgaste laboral, así como los fundamentos acerca del cambio organizacional desde el enfoque psicológico y social de los empleados dentro de una empresa nos permite conocer el comportamiento de los trabajadores a partir de los cambios de gobierno, en este caso, a nivel estatal, mientras que desde el enfoque sistémico ver el reflejo de estos cambios en la estructura de la empresa.

Dicho lo anterior y refiriéndonos a las causas existenciales que acontecen en el personal, al parecer esto trae consigo cambios en los trabajadores tanto una carga de estrés laboral que, al igual en su hogar, esto puede ser un factor suficiente para que afecte emocional y físicamente al empelado, pues llega al grado de invadir en la vida personal de quien labore en dicho lugar.

En la tabla de la página 29 (Tabla 3), se puede apreciar traducciones del concepto, aquí se establecen algunos de los autores y conceptos más importantes en torno al tema del Burnout.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Tabla 3 Traducciones del Concepto Burnout.

Autor	**Concepto**
Maslach y Leiter (Maslach, 1986)	"Una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional"
Schaufeli & Enzmann (Schaufeli Wilmar, 1998)	"Un estado mental persistente, negativo y relacionado con el trabajo, en individuos "normales", caracterizado principalmente por agotamiento (exhaustion), acompañado por estrés, sensación de competencia reducida, disminución de la motivación y el desarrollo de actitudes disfuncionales en el trabajo"
Grau (Boada i Grau, 1999)	"Es un mecanismo particular de afrontamiento al estrés laboral y que a medida que se hace crónico y fallan las estrategias funcionales de afrontamiento habitualmente usadas por el sujeto, manifiesta el síndrome."
Tonon (Graciela, 2012)	"Una respuesta a la estresante situación laboral crónica que se produce, principalmente, en el marco del mercado laboral de las profesiones que se centran en la presentación de servicios"

Fuente: Elaboración propia en base de conceptos de diversos autores.

Con las aportaciones anteriores se ha llegado al siguiente concepto, el cual será considerado para la investigación: El agotamiento laboral constituye el elemento principal del síndrome de Burnout, el cual se caracteriza por la sensación de un tipo de cansancio, físico o mental, en el trabajo. Una sensación de no poder dar más de uno mismo desde el punto de vista profesional-laboral. Un estado de mentalidad donde el afectado percibe un gasto total de los recursos emocionales a los que recurre cuando necesita motivarse.

2.2.1 Subcategorías en el síndrome de Burnout

Este fenómeno se caracteriza por tres componentes claves, dimensiones, sub escalas o factores: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

2.2.1.1 Agotamiento Emocional.

En esta dimensión se encuentra el elemento central del síndrome. Se caracteriza por la sensación de agotamiento que va incrementando con el paso del tiempo en que el afectado va experimentando el sentimiento de no poder ofrecer o dar más de sí mismo desde la perspectiva de profesional.

El desgaste emocional supone síntomas de pérdida de energía, agotamiento físico y mental con la intervención del sentimiento de haber llegado al límite (Jésus José De la Gándara Martín, 2005).

Por otra parte, Maslach (Christina Maslach, 1986), nos dice que el agotamiento emocional es la respuesta de la persona al trabajo, la respuesta básica al desgaste que muestra la correlación positiva esperada entre las demandas que el trabajo impone y los problemas de salud relacionados con el estrés.

2.2.1.2 Despersonalización.

La despersonalización se refiere a las actitudes, pesimistas y/o negativas, que adopta el afectado por el síndrome de Burnout para pretender protegerse del agotamiento emocional.

En esta fase se puede observar un distanciamiento con los compañeros del centro de trabajo y de igual manera con los clientes. Encuentra dificultades para mantener relaciones sociales efectivas como asertivas lo que propicia que someta a culpar a los demás de las propias frustraciones laborales.

Según Cristina Maslach (Christina Maslach, 1986), la despersonalización es un desarrollo de sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, en este

caso con demás miembros de la empresa. Especialmente hacia los clientes. Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación donde el portador de dicho síndrome trata de distanciarse de las personas destinatarias de su trabajo, así como también de los miembros del equipo que lo rodean.

2.2.1.3 Realización Personal

En tercer lugar, el afectado de este síndrome dentro de una organización puede sentir que las tareas laborales sobrepasan su capacidad. Esto origina sentimientos de inadecuación o insatisfacción profesional, dando entrada a la autoevaluación negativa y no encontrarse satisfecho con sus logros profesionales. Pero en algunos casos, en esta dimensión el afectado puede sentir algo totalmente contrario, esto es tener una sensación de omnipotencia y de incremento de capacidades, esfuerzos, intereses y dedicación al trabajo y a los demás (Sebastián, 2012)

La realización personal se considera como una dimensión relativamente independiente de las expresadas líneas arriba ya que implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima, inefectividad en el trabajo, ideas de fracaso con respecto al propio desempeño. Es decir, muestra una imagen negativa de uno mismo hacía al trabajo.

2.3 Breve Historia de Televisión Tabasqueña TVT

Los escenarios de estudios que abordó la investigación, fueron las instalaciones de la televisora bajo el nombre de "Televisión Tabasqueña S. A de C. V." entre empleados de la misma, la cual es una red de televisión pública estatal que opera desde el estado mexicano de Tabasco en tres transmisores de transmisión.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

La red es operada por CORAT, la Comisión de Radio y Televisión de Tabasco, junto con La Radio de Tabasco y Mega 94.9. La programación de TVT consiste principalmente en contenidos culturales y educativos. Actualmente las instalaciones de TVT se encuentran en la calle Municipio Libre #7 en la colonia Tabasco 2000 con código postal 86035 en Villahermosa, Centro, Tabasco, México. En un costado de la plaza comercial Galerías Tabasco.

2.3.1. CORAT

En 1983, el gobierno estatal de Enrique González Pedrero creó CORAT, y el gobierno estatal recibió permisos para estaciones de televisión no comerciales, así como para redes de AM y FM.

En octubre de 1997, Televisión Tabasqueña, SA de CV, una compañía que poseía el 99,93 por ciento del estado de Tabasco y el resto propiedad de Juan Manuel Cervantes Martínez, recibió concesiones de estaciones de televisión comerciales para estaciones en Villahermosa (XHSTA-TV canal 7) La Venta (XHVET-TV canal 5) y Tenosique (XHTET-TV canal 10). TVT fue una de las tres redes estatales (junto con Telemax en Sonora y XHST-TDT en Yucatán) donde parte o toda la red tenía concesiones comerciales, no permisos no comerciales.

En 2015, TVT migró a la televisión digital. En diciembre de 2015, el IFT permitió a Televisión Tabasqueña convertir sus concesiones de comercial a público como parte de su renovación.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

En marzo de 2018, con el fin de facilitar el re envasado de servicios de TV fuera de la banda de 600 MHz (canales 38-51), se asignó a XHSTA el canal 34 para operaciones digitales continuas. Los otros dos transmisores ya están en el canal 34.

2.3.2. XHSAT Canal 7 de la CORAT

Por acuerdo del poder ejecutivo, siendo gobernador Enrique González Pedrero, en el año de 1983 se crea la Comisión de Radio y Televisión de Tabasco CORAT integrada por el Canal 7 de televisión, más dos radioemisoras: Radio Tabasco FM y Radio Tabasco AM o la Nueva Radio. El 1 de septiembre de ese año inicia transmisiones XHSTA TV Canal 7 con el informe del gobernador. El slogan que llega a caracterizar esta canal cultural fue "Reflejo de Tabasco" Para 1989, con la nueva administración de gobierno, la CORAT es reformada, y se integra al Instituto de Cultura de Tabasco. Las innovaciones de ese año, convierten la estructura del Consejo Consultivo para quedar integrado por el director del Instituto de Cultura de Tabasco, el director de la CORAT y los representantes de asociaciones locales de escritores, artistas plásticos, folkloristas, amigos de los museos y representantes de medios de comunicación (no especificando si incluía a los dueños, los periodistas o los trabajadores).

Con una plantilla de personal de 257 empleados, en 1990 la televisora cuenta con un presupuesto cercano a los 4 mil millones de pesos. En cuanto a la programación el Canal 7 de la CORAT llegó a transmitir en sus inicios doce horas diarias y 85 a la semana. Producía 43% de su barra semanal, mientras que 44% provenía de IMEVISIÓN. Lo restante (13%), lo componían coproducciones locales (3%) y programas de otras televisoras locales e instituciones de la ciudad de México (10%).

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

2.3.3. De CORAT a TVT

En el año de 1997, fecha en que termina el permiso otorgado al gobierno del estado para operar el canal cultural de televisión, cambia a concesión, pero con predominio aun de capital del gobierno del estado de Tabasco y pasa a convertirse finalmente en el año 2000 en Televisión Tabasqueña SA de CV. Cabe señalar que aún en la actualidad (2019) continúa utilizando discretamente el nombre de CORAT, lo cual confunde a la ciudadanía.

Según datos estadísticos, en el año de 2015 TVT llega a contar 281 trabajadores.

Desde el punto de vista administrativo, la CORAT (radio y televisión) es dirigida por el Vocal Ejecutivo; sin embargo, en las últimas administraciones se observó marcada independencia de los directores de Radio Tabasco, ya que acordaban directamente con el gobernador en turno, "saltándose las trancas" de la vocalía ejecutiva.

En el año 2000, al convertirse la CORAT en TVT, cambia la figura de Vocal Ejecutivo por el de Director General, por lo que fungen como tal Carlos Pérez Uresti y Salvador Bravo Nemer, este último es nombrado por la nueva administración de gobierno en 2007, siendo gobernador Andrés Granier Melo.

Actualmente es el periodista José del Carmen Chablé Ruiz quien dirige dicha organización y quien haya sido colocado por el actual Gobernador del Estado de Tabasco, el Lic. Adán Augusto López Hernández.

Con el cambio de CORAT a TVT, el slogan de "Reflejo de Tabasco", cambia en 1999 por el de "Tu mejor opción", posteriormente emplea "TVT evoluciona contigo", en 2007 por el de "Transformación sin límites" y finalmente “Canal con sentido” en 2017.

Hoy en día, su programación es amplia, particularmente de producción local: desde los deportivos, como Gama deportiva, Cuerpos en Movimiento, Fitness Total y Deportes TVT;

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

culturales, como Así somos, Expediente TVT, Vámonos de Pesca y Voces del 2000; infantiles, como Ludiverines; musicales, como Muévelo y MP7; noticiosos, como De Cara a Tabasco (mesa redonda), Ecos del Campo, TVT Noticias; variedades, como Ola TVT; educativos, como la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco; y esotéricos, como Familia Numbar.

En cuanto a la producción externa, TVT recibe programas del canal 22 XEIMT emisora cultural creada en 1993 a raíz de que un grupo de 800 intelectuales mexicanos publica en la prensa nacional (1991) una carta abierta dirigida al presidente Carlos Salinas de Gortari solicitándole que esa frecuencia no sea privatizada y se le destine, en cambio, a la difusión cultural.

2.4 Marco Conceptual

2.4.1. Cambio Organizacional

La gestión del cambio organizacional es un marco para gestionar los efectos de los nuevos procesos de negocios, cambios en una estructura organizacional o cambios culturales dentro de la empresa. En la presente investigación se abordará el estudio dentro de la organización Televisión Tabasqueña, la cual experimentó un cambio significativo en su dirección general debido a la transición de gobierno. La gestión del cambio organizacional lleva adelante el lado de la gestión del cambio que tiene que ver con las personas, en otras palabras, el público interno y el público externo de una organización.

El cliente interno es el elemento dentro de una organización, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Dentro de la muestra

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco México.

seleccionada en TVT encontramos a los integrantes del departamento de noticias el cual se conforma por directores, reporteros, camarógrafos y editores. Cabe señalar que dicho departamento se encuentra en constante actividad debido al complejo rubro que atiende. El de noticias. Por lo que, resulta la mejor opción para el centro de estudio de esta investigación.

Se tiene que tener en cuenta que existen tres tipos de público interno:

- Ejecutivos. Tienen una relación más cercana con los clientes externos. Ellos dicen cuál es el producto o servicio a ofrecer y a qué mercado va dirigido.
- Comercial. Tienen una relación directa con diferentes grupos de trabajadores, lo que hace que tengan una visión clara de la calidad.
- Operativo. Se encargan de la elaboración de los productos.

El cliente o el público interno deben contar con la información para entender el trabajo que debe realizar desde su punto de vista, de la empresa y del cliente. Además, los trabajadores deben ver la formación como una oportunidad personal y también propia de la empresa ya que se supone es algo positivo para ellos mismos.

El público interno o en este caso los trabajadores de TVT deben proporcionar información importante que surja de su trato con el cliente externo como de los productos, con el fin de mejorar su trabajo. De la misma forma, debe poseer una visión global de la empresa por lo que debe conocer el funcionamiento de todas las áreas.

La empresa debe instalar medidas para manejar conflictos entre los departamentos y evitar un daño a su imagen corporativa. También fomentar la importancia que tiene el cliente interno y recompensar su esfuerzo y no basta con lo económico, debe procurar la felicidad

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

de ellos. No debe olvidar motivarlos y hacerlos sentirse orgullosos de su producto que permitirá establecer una conexión emocional con los clientes externos. El público interno al recibir un producto, incentivo o recompensa satisface un conjunto de necesidades.

Ya que se ha señalado como se manifiesta la presencia del público interno dentro de una empresa, entendiéndose estos como los trabajadores de la misma, resultan dos términos sobre la comunicación interna que se origina desde las trincheras de una organización, los cuales que se explican a continuación con las aportaciones de un autor.

Según Italo Pizzolante (Pizzolante, 2003) expone que dentro de la comunicación estratégica se requiere que el equipo humano de la empresa debe estar alineado hacia los propósitos, valores y objetivos comunes, de esta manera los esfuerzos se podrán dirigir en una misma dirección y concentrarse en lo relevante para la empresa y la calidad de la organización.

Las organizaciones deben demostrar día a día lo que son y lo que pretenden ser, observando además un comportamiento coherente ante su personal y todos sus interlocutores, es decir, la comunicación, tanto interna como externa, deben estar perfectamente encadenadas con idénticos mensajes, para llegar efectivamente a sus públicos. Dentro los elementos que proporcionan un sentido de pertenencia por parte de los trabajadores con la organización en la se desempeñan se encuentran la imagen e identidad corporativa

Según nos explica Daniel Scheinsohn (Scheinsohn, 1998) en el libro Dinámica de la comunicación y la imagen corporativa cuando se habla de imagen corporativa se hace referencia a la manera en que la empresa es percibida por el cliente o publico externo.

Es decir, la imagen corporativa es ante todo una construcción elaborada por el público a partir de elementos de naturaleza muy heterogénea (visuales, culturales, experienciales, etc.). Por

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

lo tanto, en esta construcción que denominamos imagen corporativa impactan el conjunto de los activos invisibles, pero también el de los activos tangibles.

La comunicación externa se integra dentro de la comunicación corporativa de las organizaciones. Mientras que la comunicación interna se centra en facilitar el flujo de información entre los distintos empleados y directivos de la compañía, la externa tiene como objetivo mejorar la imagen de marca y está vinculada a las relaciones de la empresa con el resto de grupos de interés: consumidores, proveedores, accionistas y sociedad en general.

Una imagen corporativa es el conjunto de significados por los que llegamos a conocer a una empresa, y a través del cual las personas la describen, recuerdan y relacionan. Es el resultado de la interacción de creencias, ideas, sentimientos e impresiones que una persona tiene sobre la organización. Toda institución, cualquiera que sea su objetivo (comercial, institucional, gubernamental, de producción, servicios, educacional, etc.) es creada para satisfacer necesidades sentidas, creadas o reales de una comunidad (local, regional, nacional o global). Es por ello que dicha institución vive por y para esa comunidad; y sea cual fuere la situación económica, política o social imperante, la institución necesita detectar cuáles son los escenarios en que la comunidad se está moviendo, para crear las bases motivacionales a proyectar, con el fin de mantenerse allí en un espacio, un posicionamiento o un nicho productivo.

En cuanto a la imagen corporativa Paul Capriotti (Capriotti, 1992) nos dice que una imagen corporativa se forma como resultado de una serie de estímulos que un perceptor recibe de un emisor directa o indirectamente, y su interpretación o evaluación pueden estar influenciados por muchos factores psico/sociales. Para comprender cómo tiene lugar esa interpretación o evaluación, debemos estudiar la forma en la que el individuo procesa la información.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Toda empresa necesita ser identificada, para diferenciarse de las demás que existan en el mercado. A medida que sea más fácil el poder referirla por parte de su público interno o trabajadores que en ella participen, mejor será el hecho de adoptarla en su quehacer diario.

Para Daniel Scheinsohn (Scheinsohn, 1998) la identidad corporativa la conforman todos aquellos rasgos que permiten distinguir a la empresa como diferente y singular; aquello que, si desaparece, afecta decisivamente a la corporación.

Es el componente más invariante de la empresa. Es decir que, para una corporación, la aparición de una nueva identidad implica la aparición de una nueva corporación. La identidad corporativa es el conjunto de símbolos, comunicación y comportamiento de una empresa, basados en la visión y misión de la misma. Es decir, es la personalidad de la empresa. La comunicación interna puede funcionar en tres direcciones.

La primera de ellas es la comunicación lineal, que se da entre colaboradores de un mismo nivel en una organización, mientras que la comunicación ascendente agrupa los mensajes dirigidos hacia los que ocupan posiciones más altas en el organigrama de la empresa. Por su parte, la comunicación descendente va dirigida desde los puestos directivos al resto de trabajadores de la empresa.

2.4.2. Comunicación Interna

Existen varias formas en las que se presenta la comunicación dentro de una organización:

Formal: Es aquella comunicación cuyo contenido está referido a aspectos laborales. En general, esta comunicación utiliza la escritura como medio (Comunicados, memoranda, etc. La velocidad es lenta debido a que tiene que cumplir todas las formalidades burocráticas.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Informal: Es aquel tipo de comunicación cuyo contenido, a pesar de ser de aspectos laborales, utiliza canales no oficiales. (Reunión alrededor del botellón de agua, encuentros en los pasillos, etc.). Es más veloz que la formal.

Vertical: Es aquella comunicación que se genera en las áreas directivas de la empresa y desciende utilizando los canales oficiales. En una comunicación corporativa óptima, debería existir la comunicación vertical ascendente.

Horizontal: Se desarrolla entre los empleados de un mismo nivel corporativo. Muy pocas veces utiliza las canales oficiales y es totalmente informal. También es conocida como comunicación plana.

Rumores: Es la comunicación informal que recorre la institución sin respetar canales y a la velocidad de la luz. Se le conoce también como Radio Pasillo.

Esta última forma en la que se puede presentar la comunicación interna en una organización propicia a que el empleado sufra un estado de incertidumbre en su trabajo, y esto, precisamente es uno de los síntomas del síndrome de Burnout o desgaste laboral.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Capítulo 3. Metodología

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

3.1 Enfoque

Para realizar esta investigación se utilizará el enfoque cuantitativo puesto que el fenómeno social de estudio se puede medir a través de la utilización de una técnica estadística para, posteriormente, analizar los datos que se obtuvieron mediante la recolección de información y de esta manera fundamentar las conclusiones pertinentes.

Es de tipo no experimental, ya que se busca la recolección de datos y se conocerá el impacto interno en los trabajadores de Televisión Tabasqueña, esto debido al cambio de gobierno. Con lo cual se debe tener en cuenta que TVT siendo una dependencia gubernamental se encuentra directamente afectada a los cambios de esta índole.

3.1.1. Tipo de Estudio

Este estudio será de tipo transversal ya que desarrollará un tipo de investigación observacional el cual analizará datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre la población muestra o subconjunto que anteriormente se encuentra predefinido y el cual abordará a integrantes del capital humano de TVT.

El propósito de esta investigación será describir situaciones y eventos que se hayan originado a partir del cambio de estructura interna en TVT debido al cambio de gobierno que resultó de las pasadas elecciones nacionales del 2018. Se describirá cómo ha sido y cómo se manifiesta el fenómeno del desgaste emocional o Burnout debido al cambio de estructura interna en elementos del capital humano de TVT.

Para continuar, este estudio será de tipo descriptivo buscando especificar las propiedades importantes entre las personas y el fenómeno que se desarrolla debido al cambio organizacional en el que se ha sometido la muestra seleccionada. Y como desde el punto de vista científico, describir es medir, este trabajo presume ser un estudio medible el cual describirá el proceso del impacto del Cambio Organizacional y el Desgaste Emocional en el Capital Humano en TVT.

De la misma forma, esta investigación será del tipo no experimental ya que se realizará sin manipular deliberadamente las variables seleccionadas para su análisis. Estará basada fundamentalmente en la observación del fenómeno que se desarrolle o no debido al cambio de estructura interna en TVT por el cambio de gobierno. Los sujetos a estudiar serán observados en su ambiente natural.

A continuación, se presenta la tabla en la página 43, donde se especifica de manera sintetizada los elementos metodológicos de los que se habló anteriormente.

Tabla 4 Elementos Metodológicos

Enfoque	Unidad de análisis	Tipo de investigación	Objetivo de la investigación
Cuantitativo	Televisión Tabasqueña	No experimental Transversal	Descriptivo – explicativo

Fuente: Elaboración propia

3.2 Unidad de Análisis

La unidad de análisis de este estudio estará conformada por los individuos que se encuentren laborando actualmente y que estén presenciando el periodo de transición de gobierno de la

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

pasada administración con la actual. Esto debido a que "Televisión Tabasqueña" es una dependencia gubernamental y por lo tanto de alguna manera impacta en la organización interna de la misma. Este estudio se enfocará bajo el tipo de investigación cualitativo y cuantitativo basándose en encuestas, entrevistas y observaciones etnográficas hacia el personal de TVT.

4.2.1. Universo y Muestra

El universo de la población son los trabajadores de TVT, los cuales se encuentran distribuidos en 16 departamentos haciendo un total de 126 personas laborando actualmente en dicha organización. La muestra representativa serán aquellos sujetos que trabajan en el departamento de noticias, que son 16 sujetos.

La muestra es de tipo censo debido a que, según Mariela Torres (Torres, 2006), en un universo de trabajo en donde se desea aplicar el análisis estadístico donde se cubran todos los elementos requeridos es recomendado utilizar el muestreo tipo censo.

De esta forma se podrá delimitar el universo de estudio para, posteriormente, se realice el análisis adecuado sobre la unidad de estudio de esta investigación y se puedan obtener resultados más concretos.

Se estableció una muestra representativa de estudio la cual está conformada por los 16 empleados activos del área de noticias dentro de TVT, debido a que actualmente es uno de los departamentos más grande, en cuestión de personal, dentro de la organización. Con lo cual se puede obtener una obtención mejor de datos con potencial, referente en la búsqueda

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

de los resultados que se desean desarrollar y consolidar. Dentro de esta área se encuentran directivos, reporteros y cuerpo técnico y edición.

3.3 Instrumento de Medición

Para la obtención de la información necesaria para la investigación, se hará uso de un instrumento elaborado por Christina Maslach (Christina Maslach, 1986) el cual es denominado Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual será adaptado para su aplicación al personal del departamento de noticias de TVT.

3.3.1. Cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI).

El MBI es un cuestionario auto administrado y consta de 22 ítems que recogen respuestas del sujeto con relación a su trabajo sobre sus sentimientos, emociones, pensamientos y conductas. Maslach y Jackson (Christina Maslach, 1986) consideran al Burnout un constructo tridimensional, y por ello la escala está dividida en tres subescalas: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, con resultados bajo-medio-alto. Para el uso de dicho instrumento de medición se modificarán algunos elementos para la adecuación del contexto en donde se desarrollará dicho estudio.

Con respecto a las puntaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

3.3.2. Diseño del Instrumento

Considerando el contexto en el cual se llevará a cabo la investigación, el MBI ha sido adaptado para la misma, por lo que se llevó a cabo la operacionalización de las variables

Basamentos de la teoría principal : Síndrome del Desgaste Laboral	Objetivos de investigación	Técnicas de recolección de información e instrumento	Variables observables
• Agotamiento laboral • Despersonalización • Sentimiento de bajo logro profesional	5.1. Objetivo general Determinar el impacto emocional-laboral que genera entre los trabajadores del departamento de noticias de la televisora estatal la transición de gobiernos con administraciones diferentes. 5.2. Objetivos secundarios 1. Establecer la percepción laboral de los trabajadores de la televisora estatal ante un cambio de gobierno 2. Investigar la modificación en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la televisora estatal ante un cambio de gobierno 3. Analizar la repercusión emocional o personal de los trabajadores de la televisora estatal ante los cambios de gobierno	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory 22 ítems Con relación al trabajo:	El agotamiento emocional del individuo que lo lleva a la despersonalización de su trabajo y limita su realización personal Se analizan: Sentimientos Emociones Pensamientos Conductas

Ilustración 1 Operacionalización de las Variables. Elaboración propia

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

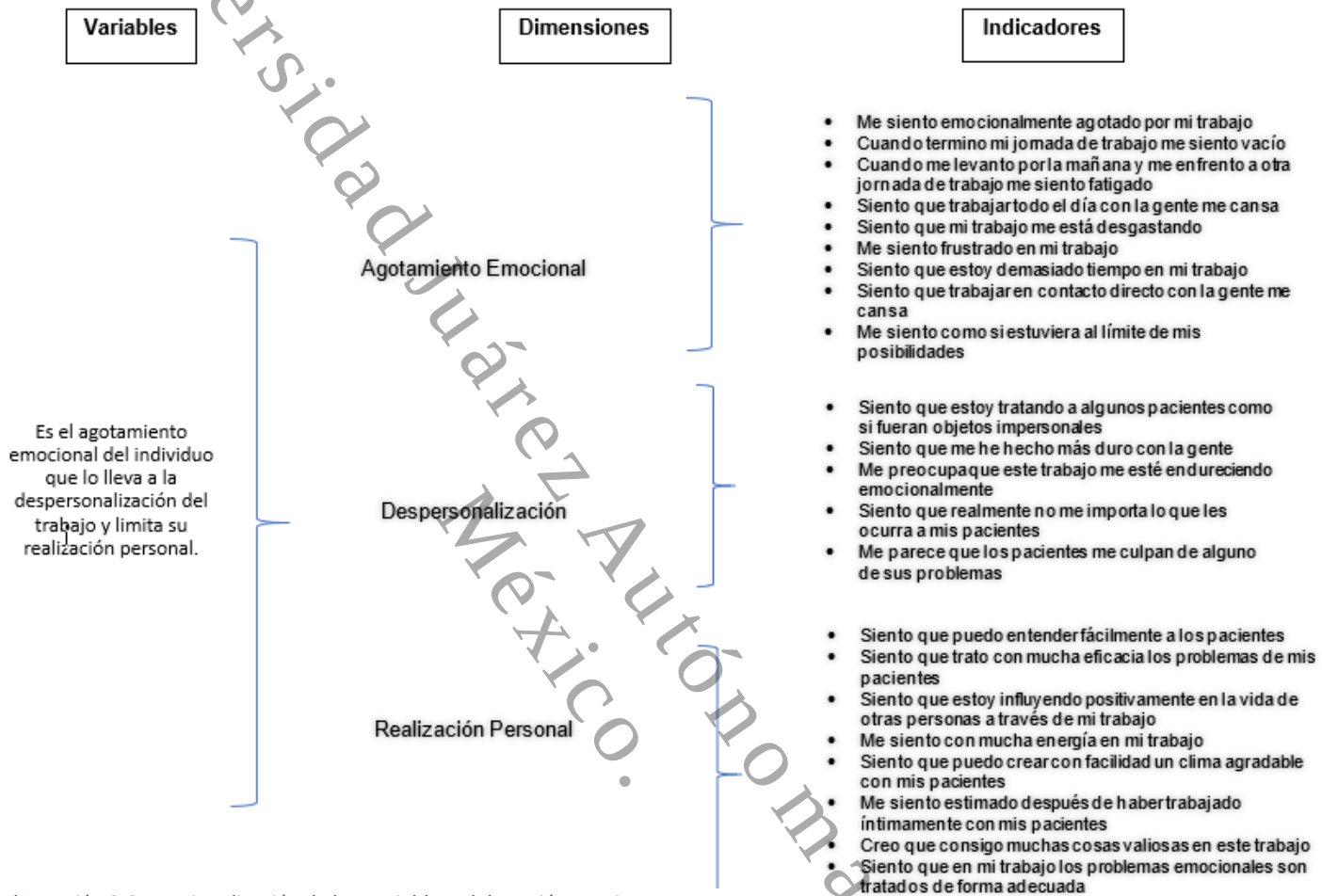


Ilustración 2 Operacionalización de las Variables. Elaboración propia

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

3.3.3 Técnicas de Recolección de Información.

En este estudio por las particularidades en la investigación será utilizada la técnica de recolección de información mediante la implementación del instrumento de medición de Maslach o cuestionario de Maslach (MBI), cuyos resultados serán constatados con los basamentos teóricos que permitan el contraste de los conocimientos obtenidos a fin de validar el problema.

En el método de investigación este cuestionario se utilizará para la recolección de datos y este es aplicado a un determinado público previamente seleccionado. A los trabajadores del departamento de noticias de TVT.

En conclusión, este cuestionario tendrá como finalidad reunir datos mediante la aplicación del mismo de forma personal para, posterior, obtener los resultados y someterlos al análisis correspondiente para la evaluación del personal de TVT y así determinar sí existe un nivel de Burnout entre ellos y que tan crónico resulte estar en dichos trabajadores.

3.4 Aplicación del MBI

El instrumento de medición de Burnout se aplicará dentro de la muestra dentro del departamento de noticias de TVT con el fin de estudiar a los individuos sin un orden especifico y con algún cargo de interés de un área específica que conforman una institución, de esta manera realizar un estudio con más profundidad del área requerida, para poder saber las problemáticas relacionadas al desgaste laboral que se pudiera encontrar.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

3.4.1 Modelo del MBI para Trabajadores de TVT

Dentro del diseño del instrumento se puede encontrar las escalas de medición para llevar a cabo la realización del mismo. Estas escalas de medición están conformadas de la siguiente manera:

El número 1 para señalar que NUNCA

El numero 2 el cual señala que ALGUNAS VECES AL AÑO

El número 3 indica que UNA VEZ AL MES

El número 4 indica que sucede UNA VEZ A LA SEMANA y, por último

El número 5 indica que el indicador sucede TODOS LOS DÍAS.

Los indicadores que intervienen dentro del instrumento de medición son los siguientes:

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.

2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.

3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

4. Siento que puedo entender fácilmente a los clientes

5. Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales

6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa

7. Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis clientes

8. Siento que mi trabajo me está desgastando

9. Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

10. Siento que me he hecho más duro con la gente

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente

12. Me siento con mucha energía en mi trabajo

13. Me siento frustrado en mi trabajo

14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo

15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis clientes

16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa

17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis clientes

18. Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis clientes

19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo

20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades

21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada

22. Me parece que los clientes me culpan de alguno de sus problemas

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Capítulo 4. Resultados y análisis

4.1 **Resultados de la Encuesta**.

Posterior al proceso de responder los cuestionamientos del IBM se procede a realizar el vaciado de las respuestas dadas a los respectivos ítems que se señalan:

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar
Agotamiento emocional	1−2−3−6−8−13−14−16−20
Despersonalización	5−10−11−15−22
Realización personal	4−7−9−12−17−18−19−21

4.1.1 Resultados de cada Subescala

Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome Burnout.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

4.2 Resultados SPSS Stastistic Visor.

Los siguientes resultados se obtuvieron por la implementación del sistema IBM SPSS Stastistic Visor.

Estadísticos descriptivos

	N	Media
AGOTAMIENTOEMOCIONAL	20	.74
N válido (por lista)	20	

Estadísticos descriptivos

	N	Media
REALIZACIONPERSONAL	20	1.78
N válido (por lista)	20	

Estadísticos descriptivos

	N	Media
COMUNICACIONINTERNA	20	1.03
N válido (por lista)	20	

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Estadísticos descriptivos

	N	Media
DESPERSONALIZACION	20	.71
N válido (por lista)	20	

COMUNICACIONINTERNA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	3.8	5.0	5.0
	1	11	42.3	55.0	60.0
	1	4	15.4	20.0	80.0
	1	2	7.7	10.0	90.0
	2	1	3.8	5.0	95.0
	3	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Estadísticos

COMUNICACIONINTERNA

N	Válido	20
	Perdidos	6
Media		1.03
Desviación estándar		.574

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

REALIZACIONPERSONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	11.5	15.0	15.0
	2	2	7.7	10.0	25.0
	2	4	15.4	20.0	45.0
	2	2	7.7	10.0	55.0
	2	2	7.7	10.0	65.0
	2	1	3.8	5.0	70.0
	2	1	3.8	5.0	75.0
	2	5	19.2	25.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Estadísticos

REALIZACIONPERSONAL

N	Válido	20
	Perdidos	6
Media		1.78
Desviación estándar		.386

DESPERSONALIZACION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	1	3.8	5.0	5.0
	0	5	19.2	25.0	30.0
	1	9	34.6	45.0	75.0
	1	1	3.8	5.0	80.0
	1	2	7.7	10.0	90.0
	2	2	7.7	10.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Estadísticos

DESPERSONALIZACION

N	Válido	20
	Perdidos	6
Media		.71
Desviación estándar		.492

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

AGOTAMIENTOEMOCIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	2	7.7	10.0	10.0
	0	2	7.7	10.0	20.0
	0	3	11.5	15.0	35.0
	0	4	15.4	20.0	55.0
	1	1	3.8	5.0	60.0
	1	2	7.7	10.0	70.0
	1	2	7.7	10.0	80.0
	1	2	7.7	10.0	90.0
	3	1	3.8	5.0	95.0
	3	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Estadísticos

AGOTAMIENTOEMOCIONAL

N	Válido	20
	Perdidos	6
Media		.74

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

4.2.1 FRECUENCIAS ITEMS

4.2.1.1 AGOTAMIENTO EMOCIONAL

Estadísticos

		Cada día me siento más agotado físicamente debido al trabajo	A pesar del trabajo realizado, siento que no fui productivo	Antes de llegar al trabajo ya me siento agotado físicamente	Trabajar con las mismas personas cada día resulta agotador	Siento que el trabajo me agota cada día	Siento que el trabajo me causa frustración	Siento que paso demasiado tiempo trabajando	Siento que trabajar en contacto directo con mis compañeros me agota	Me siento al límite de mis fuerzas con mi trabajo
N	Válido	20	20	20	20	20	20	20	20	20
	Perdidos	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Media		.65	.55	.60	.85	.75	.50	1.25	.90	.65
Desviación estándar		.745	.686	.821	.671	.910	.946	.967	.852	.933

Cada día me siento más agotado físicamente debido al trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	10	38.5	50.0	50.0
	ALGUINAS VECES AL MES	7	26.9	35.0	85.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	3	11.5	15.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

En la anterior tabla se puede observar un 50% con lo cual los empleados del departamento de noticias de TVT manifiestan que nunca sienten agotamiento físico debido al trabajo que desarrollan.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

A pesar del trabajo realizado, siento que no fui productivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	42.3	55.0	55.0
	ALGUINAS VECES AL MES	7	26.9	35.0	90.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	2	7.7	10.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

En la pregunta donde se cuestiona sobre la productividad percibida por los empleados del departamento de noticias por las actividades que desempeñan, estos mencionan con un 55% que nunca sienten que su trabajo no haya sido productivo.

Antes de llegar al trabajo ya me siento agotado físicamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	42.3	55.0	55.0
	ALGUINAS VECES AL MES	7	26.9	35.0	90.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	95.0
	DIARIAMENTE	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Con un porcentaje del 55% los trabajadores del departamento de noticias de TVT manifiestan que nunca se sienten agotados físicamente antes de llegar al trabajo.

Trabajar con las mismas personas cada día resulta agotador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	23.1	30.0	30.0
	ALGUINAS VECES AL MES	11	42.3	55.0	85.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	3	11.5	15.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Sin embargo, cuando se trata del agotamiento que puede generarse al trabajar cada día con las mismas personas, los integrantes del departamento de noticias de TVT expresan con un 55% que algunas veces mes si se sienten de dicha manera.

Siento que el trabajo me agota cada día

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	34.6	45.0	45.0
	ALGUINAS VECES AL MES	9	34.6	45.0	90.0
	DIARIAMENTE	2	7.7	10.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Los empleados del departamento de noticias de TVT con un 45% respectivamente mencionan que nunca y algunas veces al mes se sienten agotados en su trabajo.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Siento que el trabajo me causa frustración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	53.8	70.0	70.0
	ALGUINAS VECES AL MES	4	15.4	20.0	90.0
	DIARIAMENTE	2	7.7	10.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

En cuanto se trata de la frustración que pudieran sentir los empleados del departamento de noticias, estos manifiestan con un 70% que nunca es así, con un 20% que si lo sienten algunas veces al mes y con un 10% que diariamente están frustrados.

Siento que paso demasiado tiempo trabajando

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3.8	5.0	5.0
	ALGUINAS VECES AL MES	17	65.4	85.0	90.0
	SIEMPRE	2	7.7	10.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Un 85% de los empleados dan a conocer que algunas veces al mes sienten que pasan demasiado tiempo trabajando, Un 10% de los veinte encuestados manifiestan que siempre sienten que es así y un 5% piensa que nunca sucede eso.

Siento que trabajar en contacto directo con mis compañeros me agota

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	23.1	30.0	30.0
	ALGUINAS VECES AL MES	12	46.2	60.0	90.0
	DIARIAMENTE	2	7.7	10.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

El contacto directo de sus compañeros de trabajo, al trabajador del departamento de noticias de TVT lo agota con un 60% algunas veces al mes, con un 30% nunca y con un 10% diariamente.

Me siento al límite de mis fuerzas con mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	42.3	55.0	55.0
	ALGUINAS VECES AL MES	7	26.9	35.0	90.0
	DIARIAMENTE	2	7.7	10.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Con un 55% lo empleados del departamento de noticias de TVT sienten que nunca están al límite de sus fuerzas en el trabajo, con un 35% manifiestan que si es así algunas veces al mes y sólo el 10% piensa que diariamente están agotados físicamente.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

4.2.1.2 DESPERSONALIZACION

Estadísticos

		Siento que estoy tratando a mis compañeros de una manera no apropiada	Siento que he adoptado una conducta dura con la gente	Me siento preocupado porque con el paso del tiempo mi emoción por venir al trabajo desaparece	Siento que no me importa lo que la pase a los demás	Siento que los demás me culpan de alguno de sus problemas
N	Válido	20	20	20	20	20
	Perdidos	6	6	6	6	6

Siento que estoy tratando a mis compañeros de una manera no apropiada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	7.7	10.0	10.0
	ALGUINAS VECES AL MES	16	61.5	80.0	90.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	95.0
	DIARIAMENTE	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

El 80% de los trabajadores encuestados manifiesta que algunas veces al mes sienten que no tratan a sus compañeros de una manera adecuada. Un 10% piensa que nunca es así y con un 5% respectivamente piensan que algunas veces a la semana y diariamente tienen dicho comportamiento.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Siento que he adoptado una conducta dura con la gente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3.8	5.0	5.0
	ALGUINAS VECES AL MES	17	65.4	85.0	90.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	95.0
	DIARIAMENTE	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

El 85% de los integrantes del departamento de noticias de TVT manifiestan que algunas veces al mes han adoptado una conducta dura con las personas. Un 5% dice que lo hacen algunas veces a la semana. De igual modo se puede ver que un 5% dice que esto ocurre diariamente. Y finalmente otro 5% dice que nunca sucede así.

Me siento preocupado porque con el paso del tiempo mi emoción por venir al trabajo desaparece

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	30.8	40.0	40.0
	ALGUINAS VECES AL MES	10	38.5	50.0	90.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	95.0
	DIARIAMENTE	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

En este ítem se observa que la mitad de los trabajadores del departamento de noticias de TVT se sienten preocupados porque algunas veces al mes su emoción por ir al trabajo está desapareciendo con el paso del tiempo. Un 40% dice que nunca se sienten así. Un 5% manifiesta que algunas veces a la semana y diariamente es así.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México

Siento que no me importa lo que la pase a los demás

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	53.8	70.0	70.0
	ALGUINAS VECES AL MES	6	23.1	30.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Cuando se trata de conocer la importancia que tienen sobre lo que les ocurra a sus compañeros, un 70% de los encuestados se muestra interesado sobre la situación de sus compañeros. En contraste un 30% manifiesta que sólo algunas veces al mes siente que no le importa lo que les pase a los demás.

Siento que los demás me culpan de alguno de sus problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	53.8	70.0	70.0
	ALGUINAS VECES AL MES	5	19.2	25.0	95.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Un 70% de los encuestados dice que nunca sienten que los demás lo culpen de algunos de sus problemas. Un 25% siente que algunas veces al mes si es así. Y un 5% siente que algunas veces a la semana si lo culpan de algún problema dentro del departamento de noticias.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

4.2.1.3 Realización Personal

Estadísticos

		Siento que puedo entender fácilmente a mis clientes	Siento que puedo resolver eficazmente los problemas de mis clientes	Siento que influyo de manera positiva en la vida de otras personas haciendo mi trabajo	Me siento lleno de energía cuando estoy en mi trabajo	Siento que soy capaz de crear un trato amable con mis clientes	Siento que se reconoce mi labor por parte de mis clientes	Siento que consigo muchas recompensas en este trabajo	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de la manera correcta
N	Válido	20	20	20	20	20	20	20	20
	Perdidos	6	6	6	6	6	6	6	6

Siento que puedo entender fácilmente a mis clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUINAS VECES AL MES	2	7.7	10.0	10.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	2	7.7	10.0	20.0
	DIARIAMENTE	14	53.8	70.0	90.0
	SIEMPRE	2	7.7	10.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

El 70% de los empleados que fueron encuestados del departamento de noticias de TVT manifiestan que diariamente sienten que pueden entender fácilmente a sus clientes. Un 10% siente que siempre es así. Por otro lado, un 10% respectivamente siente que nunca y algunas veces al mes logra entender a sus clientes.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Siento que puedo resolver eficazmente los problemas de mis clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUINAS VECES AL MES	2	7.7	10.0	10.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	2	7.7	10.0	20.0
	DIARIAMENTE	14	53.8	70.0	90.0
	SIEMPRE	2	7.7	10.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Como se vio en la anterior tabla, los integrantes del departamento de noticias de TVT pueden entender a sus clientes en un porcentaje alto diariamente, la presente tabla nos muestra con un 70% que estos sienten que pueden resolver eficazmente los problemas de sus clientes.

Siento que influyo de manera positiva en la vida de otras personas haciendo mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3.8	5.0	5.0
	ALGUINAS VECES AL MES	10	38.5	50.0	55.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	60.0
	DIARIAMENTE	7	26.9	35.0	95.0
	SIEMPRE	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Sin embargo, con un 50% los empleados del departamento de noticias de TVT sienten que con su trabajo sólo algunas veces al mes influyen de manera positiva en la vida de otras personas. Un 35% siente que diariamente sí influyen de manera positiva.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Me siento lleno de energía cuando estoy en mi trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	7.7	10.0	10.0
	ALGUINAS VECES AL MES	11	42.3	55.0	65.0
	DIARIAMENTE	7	26.9	35.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

El 55% de los encuestados manifiesta que algunas veces al mes se siente lleno de energía cuando está en su trabajo. Un 35% dice que diariamente se sienten así y un 10% dice que nunca se sienten de esta manera.

Siento que soy capaz de crear un trato amable con mis clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	7.7	10.0	10.0
	ALGUINAS VECES AL MES	2	7.7	10.0	20.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	25.0
	DIARIAMENTE	15	57.7	75.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Diariamente un 75% de los encuestados dice sentirse capaz de crear un trato amable con sus clientes. Un 5% manifiesta no sentirse así algunas veces a la semana. Con un 10%, respectivamente, los empleados encuestados dicen nunca y algunas veces a la semana sienten dicha capacidad para con sus clientes.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Siento que se reconoce mi labor por parte de mis clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3.8	5.0	5.0
	ALGUINAS VECES AL MES	14	53.8	70.0	75.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	80.0
	DIARIAMENTE	4	15.4	20.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

El 70% de los empleados en el departamento de noticias de TVT expresan que algunas veces al mes siente que su labor es reconocida por sus clientes. Un 20% dice lo contrario y manifiesta que diariamente lo sienten así, dejando unos porcentajes restantes del 5% cada uno dando a conocer que nunca y algunas veces a la semana sienten ese reconocimiento.

Siento que consigo muchas recompensas en este trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	13	50.0	65.0	65.0
	ALGUINAS VECES AL MES	6	23.1	30.0	95.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

La mayor parte de los encuestados manifiesta que nunca consiguen recompensas en su trabajo, esto se representa con el 65% de los resultados de los encuestados. De igual manera con un 30% dice que algunas veces al mes si ocurre esto y un 5% expresa que algunas veces a la semana si consigue recompensas por su trabajo.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de la manera correcta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	11.5	15.0	15.0
	ALGUINAS VECES AL MES	16	61.5	80.0	95.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Los problemas emocionales del 80% de los encuestados son tratados de manera correcta alguna vez al mes, un 5% manifiesta que algunas veces a la semana y un 15% dice que nunca es así.

4.2.1.4 Comunicación Interna

Estadísticos

		Siento que no me comunico bien con mis compañeros	Siento que no me interesa lo que mis compañeros quieran decirme	Siento que la comunicación por parte de mis superiores es escasa o limitada	Siento que la información dentro de la empresa no se distribuye de manera eficaz	Siento que el no estar bien informado afecta mi labor
N	Válido	20	20	20	20	20
	Perdidos	6	6	6	6	6

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Siento que no me comunico bien con mis compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	7.7	10.0	10.0
	ALGUINAS VECES AL MES	14	53.8	70.0	80.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	2	7.7	10.0	90.0
	DIARIAMENTE	2	7.7	10.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

El 70% de los empleados sienten que alguna vez al mes no se comunican bien con sus compañeros. Un 10% dice que esto se presenta alguna vez por semana, otro 10% dice que diariamente y un 10% dice que nunca se presenta esta barrera de comunicación.

Siento que no me interesa lo que mis compañeros quieran decirme

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	12	46.2	60.0	60.0
	ALGUINAS VECES AL MES	7	26.9	35.0	95.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

Un 60% de los encuestados manifiesta que nunca sienten que no les interese lo que sus compañeros quieran decirle. El 35% manifiesta que algunas veces al mes ocurre esto y el 5% dice que esto ocurre algunas veces a la semana.

Siento que la comunicación por parte de mis superiores es escasa o limitada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	7.7	10.0	10.0
	ALGUINAS VECES AL MES	16	61.5	80.0	90.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	95.0
	DIARIAMENTE	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

El 80% de los encuestados manifiesta que algunas veces al mes sienten que la comunicación por parte de sus superiores es escasa o limitada. Un 10% dice que nunca es así. Y un 5% respectivamente manifiesta que algunas veces a la semana y que diariamente se sienten de dicha manera.

Siento que la información dentro de la empresa no se distribuye de manera eficaz

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	7.7	10.0	10.0
	ALGUINAS VECES AL MES	15	57.7	75.0	85.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	1	3.8	5.0	90.0
	DIARIAMENTE	2	7.7	10.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

El 75% de los trabajadores encuestados dice que algunas veces al mes siente que la información no se distribuye de manera eficaz dentro de la empresa. Un 10% siente que diariamente ocurre esto.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Siento que el no estar bien informado afecta mi labor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3.8	5.0	5.0
	ALGUINAS VECES AL MES	15	57.7	75.0	80.0
	ALGUNAS VECES A LA SEMANA	2	7.7	10.0	90.0
	DIARIAMENTE	1	3.8	5.0	95.0
	SIEMPRE	1	3.8	5.0	100.0
	Total	20	76.9	100.0	
Perdidos	Sistema	6	23.1		
Total		26	100.0		

El 75% de los encuestados dicen sentirse afectado en su trabajo por no estar bien informado alguna vez por mes. Un 10% a la semana. Un 5% diariamente. Un 5% siempre y un 5% que nunca.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Conclusiones

El desgaste laboral o el estrés laboral ocurre cuando se presentan situaciones externas o internas que afectan al individuo en una labor social dentro del contexto organizacional, esto implica un cambio que genera actitudes, acciones o conductas que pudieran alterar el entorno de la organización en cuestión.

Esta investigación fue sustentada teóricamente bajo los argumentos expuestos en el capítulo dos, donde James Stoner (Stoner, 1996) nos comparte que el cambio organizacional funciona como un diseño premeditado; el cual cuenta con una innovación estructural, un nuevo plan de acción, un cambio en la filosofía de operación, clima y/o estilo. Es clave mencionar que todas las organizaciones o empresas se ven sometidas a realizar cambios dentro de sí mismas, debido a efectos internos o externos que alteren la naturaleza de la organización.

En la misma sección del marco teórico, Robbins (Robbins, 2004) señala que casi todas las organizaciones deben ajustarse a cambios del ambiente multicultural en las que se desarrollen; a cambios demográficos, a la subcontratación, a cambios gubernamentales, entre otros. Como el cambio que se expuso en la presente investigación, el cual representa modificar la infraestructura administrativa dentro de Televisión Tabasqueña (TVT). Sin embargo, mientras exista la posibilidad de enfrentar positivamente a un cambio a futuro del mismo modo existe la posibilidad de resistirse al mismo.

Es por ello que Eduardo Amorós (Amorós, 2007) señala que es inevitable que exista resistencia al cambio, esto sucede cuando los individuos se enfrentan a escenarios que sugieren implementar transformaciones en las actividades laborales, pero estos se aferran a la idea o a cualquier dato que pueda sugerir que todo está bien y que el cambio no es necesario.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Los trabajadores pueden generar sentimientos negativos con respecto al cambio dentro de la organización y estos pueden manifestarse en estrés laboral.

Con lo anterior se considera que el capital humano de una empresa puede experimentar estrés laboral cuando éste se ha sometido a desgaste emocional, despersonalización y baja realización en sus actividades laborales diarias por motivos diversos dentro de la organización.

La teoría del desgaste laboral o estrés laboral, así como los fundamentos acerca del cambio organizacional, desde el enfoque psicológico y social de los trabajadores dentro de una empresa, nos permite conocer el comportamiento de los trabajadores a partir de diversos factores que lo puedan originar, en este caso debido a la transición de poderes gubernamentales. Mientras que desde el enfoque sistémico se pueden observar los diferentes reflejos de estos cambios en la estructura y productividad de la empresa.

Sin embargo, para poder analizar y medir el nivel de estrés del personal es necesario la implementación de un instrumento validado que permita conocer y estudiar estos datos; en este caso se ejecutó el Maslach Burnout Inventory (MBI) el cual obtuvo su certificación en el año 1991 y por este motivo fue aplicado en el campo de acción constituido por el capital humano que conforma el departamento de noticias de TVT.

Dentro de la presente investigación se cumplió con los objetivos de investigación de someter a evaluación y medición del síndrome de Burnout en los integrantes del departamento de noticias de la televisora Televisión Tabasqueña ubicada en la ciudad de Villahermosa, Tabasco, determinando el impacto emocional-laboral que generó el cambio de administración interna dando como resultado lo siguiente:

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

El capital humano que integra el departamento de noticias de la televisora TVT no presenta efectos emocionales negativos causados por la incertidumbre laboral que representó la transición de poderes de gobiernos de PRD a MORENA, de tal forma no impacta en sus actividades profesionales y, en determinado momento, tampoco repercutirá en su contexto personal y lugar de trabajo.

Por tal motivo se llegó a la conclusión que el cambio de gobierno no genera estrés laboral entre los trabajadores de TVT. Así mismo se comprobó que el discurso emitido por el partido político electo sobre la implementación de un modelo austero dentro de sus organismos, funciones y actividades no irrumpe en la tranquilidad de los trabajadores del departamento en cuestión, por lo tanto, sus actividades laborales no se ven afectadas para el desarrollo de su función laboral.

Dentro de los resultados también se aprecia que las condiciones de la transacción de gobierno y el cambio de administración tampoco impacta en la calidad emocional del trabajador, por lo tanto, el indicador del desgaste emocional es bajo o escaso, dando oportunidad de realizar sus actividades de manera efectiva.

Dentro de los hallazgos de la investigación se comprobó que las actividades del departamento de noticias se llevaron a cabo sin ningún tipo de afectación puesto que no existió en algún momento obstáculos provocados por el estrés laboral. Entendiéndose que el talento humano que conforma dicho departamento tiene en conocimiento la importancia de llevar a cabo sus funciones para la continuidad del área al que pertenece puesto que constituye la voz pública de toda la televisora.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Recomendaciones

Sí bien no se encontró evidencias de estrés laboral dentro del capital humano que conforma el departamento de Noticias de Televisión Tabasqueña, es importante dejar claro que, en algunas de las áreas analizadas en este estudio, se presentaron puntuaciones peculiares, los cuales indican que existe una situación dentro de las dimensiones de Despersonalización y Comunicación Interna que no favorece el desempeño laboral de los integrantes de la estructura en cuestión en TVT.

Se recomienda seleccionar y poner en práctica diferentes estrategias que ayuden a la prevención, control y afrontamiento de la Despersonalización y Comunicación Interna dentro de los integrantes del departamento de noticias de TVT ya que estas forman parte primordial del proceso de integración, interacción, participación y comunicación dentro de los individuos de una organización.

Mantener bajo observación los niveles de estrés laboral entre el capital humano de las empresas es de gran importancia, que de no atenderse debidamente podría significar pérdidas significativas; monetarias y humanas.

De no atender y darle pronta solución a la situación que los empleados presentan falta de conexiones y comunicaciones con sus compañeros podrían desarrollar a largo plazo el síndrome de Burnout o Desgaste Laboral.

Se recomienda darle importancia y atender este fenómeno social que afecta a millones de empleados en varios países del mundo donde las condiciones propician el desarrollo y el padecimiento crónico del estrés laboral o Burnout, ya que podría coadyuvar preservando

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

los estándares altos en la calidad que tanto le interesa a la empresa para con sus metas comerciales y su capital humano, siendo este último el más importante.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Bibliografía

Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional.* Perú: Juan Carlos Martínez Coll.

Boada i Grau, J. (1999). *Psicología del (Trabajo + Organizaciones + Recursos Humanos).* Barcelona: Granica.

Bosqued, M. (2008). *Quemados El síndrome de Burnout Que es y como superarlo.* Barcelona, México y Buenos Aires: PAIDÓS IBÉRICA.

Capriotti, P. (1992). *La imagen de empresa.* México: Casa del libro.

Ceja, G. G. (1994). *Planeación y organización de empresas.* México: Mc Graw Hill.

Christina Maslach, S. J. (1986). *Maslach burnout inventory.* Palo Alto California: Consulting psychologists press.

Graciela, T. (2012). Las relaciones universidad-comunidad: un espacio de reconfiguración de lo público. *Revista Latinoamericana*, 32.

Harold Koontz, H. W. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial.* México: Mc Graw-Hill Education.

Jésus José De la Gándara Martín, L. C.-M. (2005). Estudios del" burnout" mediante el test CUBO (cuestionario urgente de burnout). Análisis de fiabilidad. *Anales de Psiquiatría*, 223-229.

Lewin, K. (1997). *Resolving Social Conflicts ; Field Theory in Social Science.* New York, EUA: American Psychological Association.

Maslach, C. J. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21). Palo ALto, CA: Consulting psychologists press.

Pizzolante, I. (Agosto- Septiembre de 2003). *Razón y Palabra*. Obtenido de La "Geometría" de la Comunicación Empresarial: http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n34/ipizzolante.html

Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional.* México: Pearson educación.

Schaufeli Wilmar, &. E. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis.* UK. USA: CRC press.

Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership (Vol. 2).* united Estates of America: John Wiley & Sons.

Scheinsohn, D. (1998). *Dinámica de la comunicación y la imagen corporativa.* Madrid, México, Argentina: Fundación OSDE.

Sebastián, V. H. (2012). Autoestima y autoconcepto docente. *Phainomenon: Revista del Departamento de Filosofía y Teología*, 23-24.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Stoner, J. A. (1996). *Administración.* México: Pearson educación.

Torres, M. (2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. Boletín electrónico, 2, 1-13. *Boletín Electrónico Facultad de Ingeniería - Universidad Rafael Landívar*, 1-13.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

ANEXOS

1. Carta solicitud para aplicación de encuestas.



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO
"ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE"

División Académica de Educación y Artes
Licenciatura en Comunicación Organizacional
Villahermosa, Tabasco
8 de agosto de 2019

Estimado Lic. José Del Carmen Chablé Ruíz
Dir. General de la CORAT.

Mi nombre es **Ismael García Jiménez**, actualmente estoy cursando el último semestre de la Licenciatura en Comunicación Organizacional con matricula **132J17151** en la UJAT – DAEA.

El motivo del presente escrito es para solicitar su aprobación para llevar a cabo la realización de un test tipo encuesta entre algunos de los integrantes (16 a 20) que conforman su talento humano dentro del Departamento de Noticias de Televisión Tabasqueña. Todo esto con la finalidad de poder consolidar la última etapa de mi trabajo de **tesis** y, de esta manera, concluir satisfactoriamente el análisis de los datos reunidos con dicho instrumento evaluativo. De igual manera, pido su aprobación para poder presentar posteriormente mi trabajo de investigación en su forma impresa y digital. Cabe señalar que dicha información es meramente con fines académicos y no serán distribuidos a personas ajenas al proyecto, el cual está conformado por la Profesora Investigadora de DAEA **Gabriela Hidalgo Quinto** y su servidor quien toma toda la responsabilidad del uso de la información obtenida.

Sin más por el momento y esperando contar con su apoyo, reciba un cordial saludo.

CORAT Comisión de Radio ... 08 AGO. 2019 ASUNTOS JURÍ... Y TRANSPARENCIA RECIBIDO

Ismael García Jimenez
Responsable

CORAT Comisión de Radio y Televisión de Tabasco 08 AGO. 2019 DIRECCIÓN GENERAL RECIBIDO

C.C.P Marisol de los Ángeles Fuentes Narváez
Administradora
C.C.P Lic. Fernando Hernández Gómez
Dir. Noticias
C. C. P Leticia Gpe. Ulín Santo

Recibí Dir. Admón. 08/08/2019 12:41 hrs Lpe.

Ismael García Jiménez
Cel. 993 443 82 36
dimeisma@gmail.com

2. Correo electrónico otorgando permiso para aplicación de encuestas.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.



Dime Isma <dimeisma@gmail.com>

ACEPTACIÓN CORAT

1 mensaje

DIRECCION JURIDICA <djuridica.corat@gmail.com> 14 de agosto de 2019, 23:30
Para: dimeisma@gmail.com

TE SALUDO CON MUCHO GUSTO ISMAEL GARCÍA JIMÉNEZ, SIRVA LA PRESENTE PARA COMUNICARTE QUE OBTUVISTE EL VO.BO. DEL DIRECTOR GENERAL PARA REALIZAR LA APLICACIÓN DE TU ENCUESTA EN EL AREA DE NOTICIAS, PUEDES PROCEDER A PRESENTARTE CON EL LIC. FERNANDO DIRECTOR DE NOTICIAS, QUIEN ME COMENTA QUE EL MEJOR HORARIO PARA VENIR SERIA 12:30 O BIEN, 2:30 APROXIMADAMENTE, PARA QUE ENCUESTES AL PERSONA QUE SALE Y ENTRA DE SUS RESPECTIVOS TURNOS.

QUEDO A TUS ÓRDENES, LIC. LETICIA ULIN.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

3. Formato de encuesta aplicada.

UJAT
UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

División Académica de Educación y Artes
Lic. En Comunicación Organizacional

Instrumento de
Medición del Síndrome de Burnout

El síndrome de Burnout es conocido, diagnosticado y prevenido desde hace muchos años atrás. Esto con la finalidad de prevenir situaciones de estrés en el trabajo o en el peor de los casos, en la fatiga crónica en el ámbito laboral. Sin embargo, hoy en día todavía es deficiente el interés que algunas organizaciones muestran en el síndrome de Burnout o del "trabajador quemado", como también se le conoce, siendo este un indicador que expresa que el empleado, cuando las condiciones dentro de la empresa dejan de ser benéficas para él, desarrolla un notable cambio negativo dentro de sus actividades y las interacciones que muestra con sus demás compañeros y sus clientes.

Estimado colaborador (a) del departamento de noticias de TVT, en el presente sistema evaluativo, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Su colaboración es de suma importancia y de igual forma el que responda a ellos como lo siente en realidad. No existen respuestas buenas o malas. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otra persona fuera de la investigación.

Objetivo: Contribuir al conocimiento de las condiciones en su trabajo y buscar mejorar su nivel de satisfacción

Instrucciones: A cada uno de los enunciados debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

Nunca:..... 0
Algunas veces a la semana:..... 2
Diariamente:.....3
Algunas veces al mes:.....1
Siempre..... 4

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Antigüedad laboral ___ años.

Pregunta	0	1	2	3	4
AE- Cada día me siento más agotado físicamente debido al trabajo que realizo					
AE- A pesar del trabajo realizado, siento que no fui productivo					
AE- Antes de llegar al trabajo ya me siento agotado físicamente					
AE- Trabajar con las mismas personas cada día me resulta agotador					
AE- Siento que el trabajo me agota más cada día					
AE- Siento que el trabajo me causa frustración					
AE- Siento que paso demasiado tiempo trabajando					
AE- Siento que trabajar en contacto directo con mis compañeros me agota					
AE- Me siento al límite de mis fuerzas con mi trabajo					
D- Siento que estoy tratando a mis compañeros de una manera no apropiada					
D- Siento que he adoptado una conducta dura con la gente					

D- Me siento preocupado porque con el paso del tiempo mi emoción por venir al trabajo desaparece					
D- Siento que no me importa lo que la pase a los demás					
D- Siento que los demás me culpan de alguno de sus problemas					
RP- Siento que puedo entender fácilmente a mis clientes					
RP- Siento que puedo resolver eficazmente los problemas de mis clientes					
RP- Siento que influyo de manera positiva en la vida de otras personas haciendo mi trabajo					
RP- Me siento lleno de energía cuando estoy en mi trabajo					
RP- Siento que soy capaz de crear un trato amable con mis clientes					
RP- Siento que se reconoce mi labor por parte de mis clientes					
RP- Siento que consigo muchas recompensas en este trabajo					
RP- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de la manera correcta					
CI- Siento que no me comunico bien con mis compañeros					
CI- Siento que no me interesa lo que mis compañeros quieran decirme					
CI- Siento que la comunicación por parte de mis superiores es escasa o limitada					

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México

CI- Siento que la información dentro de la empresa no se distribuye de manera eficaz					
CI- Siento que el no estar bien informado afecta mi labor					
AE: Agotamiento Emocional D: Despersonalización RP: Realización Personal CI: Comunicación Interna					

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.

Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO