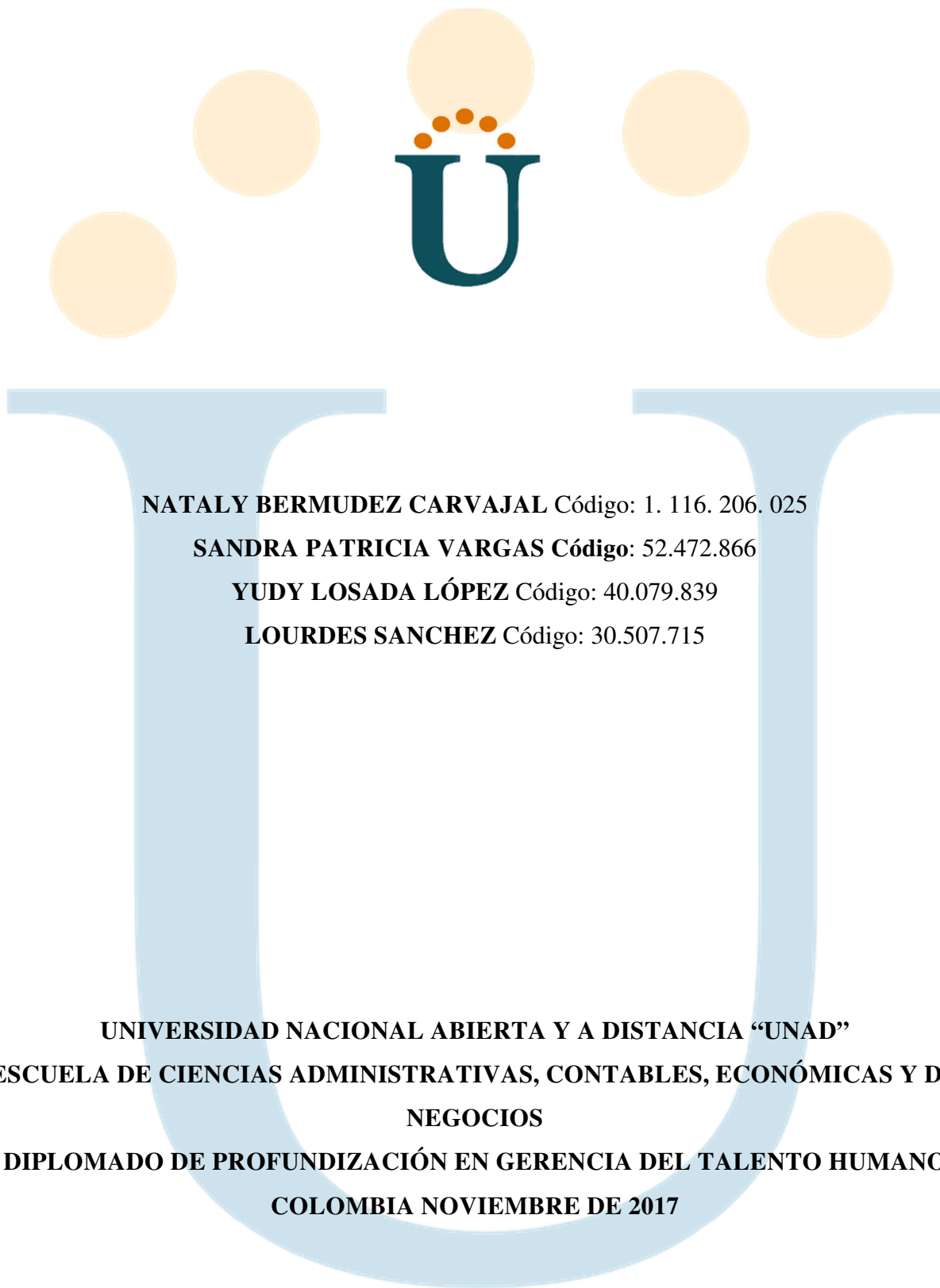


CONSTRUIR Y CONSOLIDAR EL PROYECTO DE GRADO



NATALY BERMUDEZ CARVAJAL Código: 1. 116. 206. 025

SANDRA PATRICIA VARGAS Código: 52.472.866

YUDY LOSADA LÓPEZ Código: 40.079.839

LOURDES SANCHEZ Código: 30.507.715

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
COLOMBIA NOVIEMBRE DE 2017**

CONSTRUIR Y CONSOLIDAR EL PROYECTO DE GRADO



NATALY BERMUDEZ CARVAJAL Código: 1. 116. 206. 025

SANDRA PATRICIA VARGAS Código: 52.472.866

YUDY LOSADA LÓPEZ Código: 40.079.839

LOURDES SANCHEZ Código: 30.507.715

Trabajo de grado para obtener el título de Administrador de Empresas

Tutor:

MUNIR FERNANDO CURE

GRUPO: 101007_63

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
COLOMBIA NOVIEMBRE DE 2017

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	5
2	CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA.....	6
2.1	Antecedentes del Problema	6
2.2	Planteamiento del problema.....	7
2.3	Objetivos	8
2.4	Justificación de la Investigación	8
3	CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA	9
3.1	Marco Teórico	9
3.1.1	Antecedentes históricos de estrés laboral.	9
3.1.2	Estrés de rol.....	10
3.1.3	Síndrome de BURNOUT.....	11
3.1.4	Causas del síndrome de BURNOUT	12
3.1.5	Factores de riesgo laborales	12
3.1.6	Factores de riesgo psicosocial.....	14
3.1.7	Factores Psicosocial	14
3.1.8	Instrumentos para la evaluación del riesgo Psicosocial	16
3.1.9	Seguridad y salud en el trabajo	16
3.1.10	Bienestar laboral	17
3.1.11	Bienestar social	18
3.1.12	Cultura organizacional	18
3.1.13	Trabajo en Equipo.....	19
3.1.14	Sociología Organizacional	19
3.1.15	Motivación	20
3.1.16	Motivación laboral	20

3.1.17	Clima laboral.....	21
3.1.18	Estabilidad laboral	22
4	CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL	22
4.1	Método de la investigación	22
4.2	Población y Muestra.....	23
4.3	Fuentes de información	24
4.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	24
5	CAPÍTULO 4: RESULTADOS	26
5.1	Presentación de Resultados	26
5.2	Análisis de datos.....	36
6	CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES.....	40
6.1	Resumen de Hallazgos	40
6.2	Recomendaciones.....	41
6.3	Propuesta	42
6.3.1	5.3.1 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros.....	43
6.3.2	Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt	45
7	BIBLIOGRAFÍAS.....	46

1 INTRODUCCIÓN

El presente trabajo colaborativo comprende el estudio realizado a la empresa Automotores Río Grande, identificando el stress laboral como el problema relevante en su personal; por medio del Diplomado de Profundización en Gerencia del Talento Humano hemos realizado la presente propuesta con el ánimo de ofrecer a los directivos de la presente empresa el mejoramiento de su clima laboral y en el desempeño de sus colaboradores.

Tener en las empresas un sistema de Gestión en el conocimiento del Talento Humano es primordial, porque nos permite identificar por medio de procesos de evaluación el desempeño y conocimiento del personal que la conforma, así mismo sus necesidades, oportunidades y fortalezas del Talento Humano para así mismo establecer condiciones de mejoramiento de sus condiciones de vida.

El Bienestar Social es denominado como un conjunto que abarca la estabilidad laboral desde el punto de vista en que las empresas deben ver a sus empleados no sólo como la persona productiva, sin olvidar que en la empresa se debe ofrecer un bienestar no sólo económico sino también social para ellos, es decir con espacios recreativos, de salud, de capacitación y oportunidades de mejora en su calidad de vida.

El presente trabajo es una propuesta realizada para la empresa Automotores Río Grande, con el ánimo de mejorar las condiciones sociales y cognitivas del personal de su empresa.

2 CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

2.1 Antecedentes del Problema

Henry Fayol, Elton Mayo y Fritz Rothlisberger, manifiestan que el trabajador sin duda es el recurso más importante en cualquier empresa, ya que en esencia representa el centro de cualquier organización y por ende impulsa con su potencial todas las actividades de las mismas.¹

En la actualidad las empresas más exitosas consideran que la gestión del talento humano es fundamental para el logro de los objetivos estratégicos por que mide y administra el desempeño de los colaboradores a través de la capacitación, la retroalimentación y el apoyo, que les permita tener una visión clara de las competencias que necesitan para alcanzar el éxito personal y organizacional.²

La empresa AUTOMOTORES RIO GRANDE, es un concesionario distribuidor de vehículos el cual su carta de presentación son sus asesores, que son los encargados de recibir a los clientes con amabilidad en la prestación de sus servicios. Hace unos meses el departamento comercial ha detectado que sus ventas han disminuido, a pesar del alto flujo de clientes en la empresa. El jefe de ventas ha manifestado la presente situación al Gerente de la empresa y buscan mejorar la presente situación.

Automotores Rio Grande a través de los años ha tenido que mejorar su plan de salud ocupacional debido al incremento de personal y de las áreas de trabajo, lo que ha hecho que el concesionario este más preocupado cada día sobre este tema, es por esto que se han identificado los factores de riesgo por cada área de la empresa, con el fin de realizar una reestructuración que mejorará las condiciones generales de cada departamento.

¹ Moreno Briceño, F. f., & Godoy, E. e. (2012). *El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones*. (Spanish). *Revista Daena (International Journal Of Good Conscience)*, 7(1), 57-67.

² Posted by Oscar Pérez on 24-may-2016 11:09:41; *Importancia de la gestión de talento humano en la empresa*: recuperado de: <http://blog.peoplenext.com.mx/importancia-de-la-gestion-de-talento-humano-en-la-empresa>

Se ha formado el COPASO (comité Paritario de Salud Ocupacional) que es integrado por un representante de cada área y con ellos se ha implementado planes de capacitación enfocados principalmente en la prevención de accidentes laborales, enfermedades profesionales, elementos de protección personal , entre otras.

2.2 Planteamiento del problema

En la empresa Automotores Rio Grande, debido a su actividad económica dedicada a la venta de vehículos, repuestos y servicios de la marca Chevrolet, sus trabajadores se ven expuestos a condiciones laborales donde se enfrentan a jornadas largas de trabajo y de estrés por el manejo de clientes y la sobrecarga laboral sobre todo en el área de servicios donde el taller se ve inundado de vehículos esperando revisiones, mantenimientos y arreglos generales.

A partir de esto, ha surgido la necesidad de concientizar a los empleados en cómo manejar el estrés, la sobrecarga laboral y otras situaciones que hacen que se sientan un ambiente de trabajo pesado.

El estrés laboral es un problema que afecta no solo la salud y el bienestar sino también la productividad de cualquier empresa, entonces, ¿Debería Automotores Rio Grande enfocar su programa de salud ocupacional en mejorar los niveles de estrés de sus empleados? La empresa debe enfocarse en este tema ya que muchas de las personas que laboran dentro de la entidad carecen de una manera adecuada de afrontarla, lo que genera conflictos con los demás colaboradores, aumento de la presión, sobrecarga laboral, temor de quedarse sin trabajo, fallas en la comunicación, entre otras.

Automotores Rio Grande, debe identificar las causas del estrés en el ambiente laboral y poner en marcha un programa que le permita enfrentarlo minimizando en un alto porcentaje sus consecuencias.

2.3 Objetivos

General: Desarrollar un plan de mejoramiento para el área de salud ocupacional en la empresa Automotores Rio Grande enfocado en minimizar el estrés laboral en los ambientes de trabajo.

Específicos:

- Analizar el clima laboral de la empresa Automotores Rio Grande.
- Identificar factores que inciden en el estrés laboral de los empleados.
- Reconocer los factores que se deben fortalecer en Salud ocupacional en cada área de la empresa.
- Proponer mejoras en el plan de salud ocupacional de la empresa.

2.4 Justificación de la Investigación

Esta investigación tiene un grado mayor de importancia ya que se trata de un problema que hace parte de la vida laboral y que perjudica a muchas personas no solo en la empresa sino a nivel general. La empresa se debe preocupar por brindar unas óptimas condiciones en salud ocupacional, además de que la paz y tranquilidad de los colaboradores debe predominar por encima de otras cosas. Al fortalecer estos temas la empresa puede mejorar su índice de competitividad y promover su crecimiento y participación dentro del mercado.

Esta investigación es de gran utilidad ya que ayuda a la empresa en varios aspectos:

- Los colaboradores le dan mayor valor a su bienestar personal y el de sus compañeros.
- El personal de la empresa contara con la capacitación adecuada y una mayor concientización acerca de la importancia del bienestar laboral en su trabajo.
- Se disminuirán los niveles de ausentismo relacionados con estrés laboral y causas relacionadas.
- La sobrecarga de trabajo seguirá existiendo pero no afectara la vida de los trabajadores.

3 CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LITERATURA

3.1 Marco Teórico

3.1.1 Antecedentes históricos de estrés laboral.

El estrés laboral es la sobrecarga de emociones que generan un comportamiento inadecuado en el lugar de trabajo; algunos profesionales en el área de la psicología definen el estrés como la cantidad de energía que utiliza una persona para desarrollar una actividad, sin embargo por experiencia en el campo laboral podríamos definir que el estrés es una energía negativa que ocasiona desequilibrio emocional que afecta el ambiente laboral en las empresas.

Por otro lado los especialistas distinguen dos tipos de estrés: uno positivo y otro negativo. El distrés, es un estado de tensión psíquica que se experimenta con malestar y el eustrés es un estado de tensión psíquica que favorece la activación necesaria para realizar diversas actividades.³

El concepto de estrés laboral se conoce desde 1926; este fue desarrollado por Hans Selye el cual introdujo el concepto de estrés laboral en el ámbito de la salud.

Dentro de su teoría Selye establece que el estrés laboral se presenta en tres fases:

La primera fase del estrés laboral la define como alarma, en esta fase el estresor impacta en el individuo desencadenando la movilización de sus recursos personales; la segunda fase la llama resistencia, en la que la persona que padece estrés se esfuerza por sobreponerse ante esta situación de modo que su nivel de energía se incrementa; en la última fase descende el nivel de energía y el estrés sobrepasa los esfuerzos de la persona que se resiste, haciéndose manifiestos diversos síntomas psicosomáticos.⁴

³ Rodríguez AR. Técnicas de afrontamiento al estrés laboral. Salud Laboral. 2007;4:11-3.

⁴ Atalaya M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Ind Data. 2001;4(2):25- 36.

De hecho, el estrés se considera como un fenómeno mediador que actúa como gatillador de enfermedades como la diabetes mellitus, la artritis, la hipertensión, la cardiopatía coronaria, la gastritis, las úlceras pépticas, las alergias a la piel, el cáncer y otras.⁵

El estrés lo podemos definir como un estado de tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos.⁶

3.1.2 Estrés de rol.

Dentro de las demandas laborales sobre todo aquellas asociadas al cambio de estructuras y funciones por motivos económicos. En situaciones de cambio organizacional, el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol son tres de los problemas más comunes de los trabajadores al enfrentarse a las nuevas demandas en las empresas, en muchos casos sin la información y los recursos necesarios.

Existe ambigüedad de rol cuando la persona trabaja con incertidumbre o falta de claridad respecto a las tareas que ha de desempeñar. Esta situación puede deberse a una descripción inadecuada del puesto (por tratarse de un puesto de nueva creación, flexible o creativo), por la falta de información sobre los objetivos y procedimientos a seguir o por la inadecuada comunicación de dicha información.

Los estresores de rol son considerados como uno de los riesgos psicosociales más importantes en el puesto de trabajo, dados sus efectos sobre el bienestar y la satisfacción de los trabajadores (EU-OSHA, 2014).⁷ (Ranism, Orgambidez, 2015)

⁵ Labrador JF. El estrés. Nuevas técnicas para su control. España: Grupo Correo de Comunicaciones; 1996.

⁶ Selye H. La tensión en la vida (el estrés). Buenos Aires: Editora Compañía General Fabril; 1960.

⁷ Ranism, Orgambidez. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 31, 69 -77.

3.1.3 Síndrome de BURNOUT

El Síndrome De Burnoute según Freudenberger (1974; 1977) es la relación entre la calidad de la atención prestada y la sensación de agotamiento tanto físico como emocional del personal de salud, y la pérdida del interés por el trabajo asistencial a través de tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal.⁸

Posteriormente Gil-Monte (2001) define el síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo y hacia el propio rol profesional. Según lo planteado por este mismo autor, el síndrome no debe identificarse con estrés psicológico, debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico (estresores). Tal respuesta aparece cuando las estrategias que usualmente ha utilizado la persona no son suficientes para manejar la situación estresante a la que se está o se ha estado expuesto por mucho tiempo (Unda, 2010; Agudelo et al., 2011).⁹

A raíz del síndrome se genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración afectando de manera significativa el entorno psicosocial del individuo.

De igual manera algunos daños físicos que pueden padecerse debido al síndrome, son: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio,

⁸ Caballero Pedraza, I. M., Vega Chávez, E. P., Contreras Torres, F., & Gómez Shaikh, J. J. (2017). *Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. Informes Psicológicos*, 17(1), 87-105.

⁹ Marcela Cruz, D., & Puentes Suárez, A. (2017). *Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. Psicogente*, 20(38), 268-281. doi:10.17081/psico.20.38.2548

deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del ausentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo.¹⁰

En las empresas hoy en día este síndrome está relacionado con situaciones de constante estrés, en este caso en el área de ventas se puede evidenciar claramente desde varios ángulos: los clientes, con los que están en constante interacción, por las largas jornadas de trabajo y por la presión tanto de jefes como de sí mismos en el cumplimiento de metas. Es por esto que las empresas deben estar atentas y realizar constantes evaluaciones de los riesgos psicosociales, algunas herramientas efectivas para prevenirlo son todas las estrategias enfocadas en el mejoramiento de la comunicación interna en donde los empleados se sientan parte de la organización, se debe analizar las competencias de cada colaborador, crear incentivos y sobre todo fomentar el trabajo en equipo y la colaboración de todos los miembros de la organización.

3.1.4 Causas del síndrome de BURNOUT

Dentro de las causas del Burnout, encontramos:

La forma inadecuada en que los sistemas de trabajo y el diseño de los puestos están establecidos; Exceso de exigencias y presiones; Actividades en las que el empleado y otras personas se encuentran directamente vinculados; pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control; Los turnos laborales y el horario de trabajo; Desbalance entre los esfuerzos y las recompensas.¹¹

3.1.5 Factores de riesgo laborales

En el siguiente artículo se evidencia una reflexión crítica sobre la cultura en ambientes laborales, como tema de seguridad y salud, con el objetivo de identificar factores de riesgo. Como propuesta transformadora, se realizó un estudio de corte descriptivo, afirmando los derechos de las personas a unos ambientes laborales seguros y se evaluaron las condiciones actuales en las cuales se vienen desarrollando las actividades de trabajo. Estos espacios traen inherentes unas

¹⁰ Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. 20(Nº160) pp. 1-4. Recuperado de: http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811

¹¹ Castillo Pérez, V. H., de Jesús Moguel Luévano, M., Soto Nogueira MC, L., Benítez Guadarrama, J. P., & Alvarado Tarango, L. (2017). Síntomas y Efectos del Síndrome del "Burnout", una Revisión Sistemática. *Cathedra*, 6(1), 79-84.

características o factores de riesgos, que son importantes examinar en la actualidad, con la entrada en vigencia del Decreto 1072 de 2015, a nivel nacional.

- ✓ Factores de riesgo derivados de las condiciones de seguridad.
- ✓ Factores de riesgo derivados de las cargas de trabajo.
 - Cargas físicas.
 - Cargas mentales
 - Fatigas
- ✓ Factores de riesgo derivados de las condiciones ambientales de trabajo.
 - Iluminación
 - Ruido
 - Vibraciones
- ✓ Factores de riesgo derivados de la organización de trabajo.
 - Estrés
 - Burn-out

Cabe aclarar las principales diferencias entre el estrés y el síndrome de Burnout ya que se asemejan mucho y hay un momento en que el estrés deja de ser algo normal y se convierte en el síndrome: Primero es de aclarar que el estrés se da primero y a medida que se va intensificando si no se le ponen medidas para evitarlo llegara a ser Burnout. Una de las primeras diferencias radica en que el estrés no es un trastorno al contrario se puede decir que hace parte de la vida de cualquier persona, mientras que el síndrome si es considerado como trastorno; en el estrés las emociones se intensifican mientras que en el síndrome estas emociones disminuyen, el estrés provoca hiperactividad mientras que el síndrome provoca sentimientos de abandono, con el estrés se tiene menos energía mientras que con el síndrome disminuye la esperanza y la motivación, el estrés provoca ansiedad y problemas físicos y el síndrome provoca depresión y consecuencias emocionales. Por todo lo anterior, dentro de la empresa se debe prestar especial atención y solucionar a tiempo las situaciones relacionadas con el manejo del estrés ya que estas

mejoraran notablemente la salud de los empleados y evitara que se llegue a consecuencias más graves y difíciles de tratar como el síndrome de burnout.

3.1.6 Factores de riesgo psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial deben de ser visos, estudiados y entendidos como todas aquellas condiciones que va experimentando el hombre a medida de que se empieza a relacionar con el medio circulante y en si con toda la sociedad que lo rodea, aunque por sí sola no se convierte en factor nocivo o de riesgo para el bienestar del individuo, o presenta un desequilibrio con el trabajo o su entorno.

Un estudio realizado por Hans Selye es muy apropiado a esta problemática puesto en ella la plantea como el síndrome general de adaptación.

Vemos como los riesgos psicosociales se encuentran relacionados directamente a aquellas condiciones que se encuentran presente en la situación laboral, con el contenido del trabajo y su desempeño en las tareas que este lleva a cabo, las cuales pueden afectar tanto el bienestar como las condiciones físicas del individuo.

es muy importante tener en cuenta que los factores de los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión.

3.1.7 Factores Psicosocial

✓ Contenido del trabajo

Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.

✓ **Sobrecarga y ritmo**

Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.

✓ **Horarios**

Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción Control Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.

✓ **Ambiente y equipos**

Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

✓ **Cultura organizacional y funciones**

Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales

✓ **Relaciones interpersonales**

Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social

Rol en la organización

Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas

✓ **Desarrollo de carreras**

Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo.

✓ **Relación Trabajo Familia**

Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera

✓ **Seguridad contractual**

Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

3.1.8 Instrumentos para la evaluación del riesgo Psicosocial

El reconocimiento de que los factores de riesgo psicosocial requieren ser evaluados sistemáticamente, surge en un contexto de transformaciones sociales, políticas y legislativas que acentúan el interés por fomentar la salud en los trabajadores [4]. Se destaca la injerencia de organismos públicos como la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (euosha) o el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (insht) en España y el Ministerio de la Protección Social en Colombia [23] con la Resolución 2646 de 2008, la cual establece responsabilidades para la identificación, evaluación, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial.

F-PSICO es un procedimiento de evaluación psicosocial del INSHT que se encuentra ya en la versión 3.1. En este apartado encontrará información relativa a: su descarga desde la web del INSHT, sus principales características, sus propiedades psicométricas, estudios sectoriales

3.1.9 Seguridad y salud en el trabajo

El sistema de seguridad y salud en el trabajo es un programa dirigido a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes. Además, procura no solo generar y promover el trabajo seguro y sano, sino que también buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico, mental y social de los trabajadores.¹²

La salud y seguridad en el trabajo es la prevención de accidentes laborales y enfermedades profesionales, control de riesgos y condiciones de trabajo, acorde a dignidad, derechos y

¹² Arenas Massa, Á., & Riveros Ferrada, C. (2017). ASPECTOS ÉTICOS Y JURÍDICOS DE LA SALUD OCUPACIONAL. (Spanish). Persona Y Bioética, 21(1), 62-77. doi:10.5294/PEBI.2017.21.1.5

oportunidades; implica el disfrute saludable de un sitio de trabajo en condiciones seguras, sin exposiciones de peligro por ninguna causa ni forma y menos aún por falta de higiene laboral.¹³

Las empresas en Colombia deben implementar este programa de acuerdo al Decreto 1072 de 2015, el cual busca agrega valor a la gestión de las organizaciones no sólo por ser un elemento de cumplimiento legal sino por los importantes beneficios que aporta en cuanto a optimización de los procesos y de los recursos.¹⁴

Este tiene como objetivo mejorar las condiciones laborales y el ambiente del trabajo, además de la salud en el trabajo, que conlleva a la promoción del mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los empleados.¹⁵ En otras palabras tiene como objetivo la implementación de medidas, pautas y procesos en el contexto de actividades necesarias para prevenir riesgos emanados del trabajo en condiciones dignas, decentes y justas, donde las personas puedan realizar una actividad laboral con seguridad y donde se posibilite una contribución por ello que le sirva para su progreso.¹⁶

3.1.10 Bienestar laboral

En la actualidad la productividad de las empresas están ligadas al grado de motivación de sus trabajadores, generada por la implementación de programas de compensación e incentivos.

Estos de igual forman generan bienestar Laboral el cual es expresado en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización.¹⁷

¹³ Hernández Palma, H. h., Monterrosa Assia, F. f., & Muñoz Rojas, D. d. (2017). CULTURA DE PREVENCIÓN PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL ÁMBITO COLOMBIANO. (Spanish). *Advocatus*, 14(28), 2.

¹⁴ Isotools 8 noviembre, 2016. Decreto 1072 de 2015, Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST: recuperado de: <http://www.isotools.com.co/normativa-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-en-colombia/>

¹⁵ Isotools. 6 SEPTIEMBRE, 2016; En qué consiste el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)? Recuperado de: <https://www.isotools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>

¹⁶ Hernández Palma, H. h., Monterrosa Assia, F. f., & Muñoz Rojas, D. d. (2017). CULTURA DE PREVENCIÓN PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL ÁMBITO COLOMBIANO. (Spanish). *Advocatus*, 14(28), 4

¹⁷ Yulién Estrada Rodríguez y Miguel Ramírez Reyes(2010) EL BIENESTAR LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN EXITOSA DE LAS EMPRESAS EN EL TURISMO. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>

El verdadero bienestar de las personas se fundamenta en una vida laboral definida, con claras perspectivas y compensaciones personales, profesionales y sociales. Una buena gerencia necesariamente se relaciona con el bienestar de los empleados en cada entidad, pues son éstos el activo más importante que posee una organización y su gerencia efectiva será la clave para el éxito; pero tal éxito dependerá de la manera como se implementen las políticas y los procedimientos en el manejo de personal, de tal modo que puedan contribuir al logro de los objetivos y planes corporativos; además de que propiciará una adecuada cultura, se podrán reafirmar valores y se creará un buen clima organizacional.¹⁸

3.1.11 Bienestar social

El Bienestar Social dentro de la concepción de Desarrollo a Escala Humana, compromete el conjunto de programas y beneficios que se estructuran como solución a las necesidades del individuo, que influyen como elemento importante dentro de una comunidad funcional o empresa a la que se pertenece; reconociendo además que forma parte de un entorno social”.¹⁹

3.1.12 Cultura organizacional

“La Cultura Organizacional se define como el conjunto de valores (lo que es importante), creencias (cómo funcionan las cosas) y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común y su efecto sobre el comportamiento (cómo se hacen las cosas); esto significa que la cultura es el enlace social o normativo que mantiene unida a una organización. La cultura se traduce en valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la organización comparten y que se manifiestan como mitos, principios, ritos, procedimientos, costumbres, estilos de lenguaje, de liderazgo y de comunicación que direccionan los comportamientos típicos de las personas que integran una entidad”.²⁰

¹⁸ Ministerio de Educación Nacional. Recuperado de: <https://www.mineduacion.gov.co/portal/decadas/190204>

¹⁹ (Vigoya, 2002, 25)

²⁰ (Chacón, Gómez y Vigoya, 2005, 15).

3.1.13 Trabajo en Equipo

“El trabajo dentro de las empresas suele ser en equipos que se forman con características definidas de acuerdo a las necesidades de la organización, por ello deben existir ciertas características para que los equipos tengan éxito tales como:

- Compartir objetivos e intereses
- Tener un líder
- Tener respeto por el equipo
- Compartir éxitos y fracasos
- Fluida comunicación
- Auto Motivación
- Ayuda Mutua
- Lealtad, etc.

Los equipos deben de tener claro que se necesita su trabajo para llevar a la organización al éxito, ya que en el mundo contemporáneo la competencia es férrea y no se debe desperdiciar el tiempo por celos de los miembros o afanes protagónicos.

3.1.14 Sociología Organizacional

La Sociología Organizacional sirve para dar luz a los estudios empresariales, en su marco toca acciones tales como:

Análisis de situación

Identificación de Necesidad de Cambio o reforzamiento

Acciones

Evaluación de resultados

Retroalimentación

Estos pasos son lógicos y congruentes, pero no son sencillos de llevarse a la práctica ya que se enfrentan aspectos como:

Negación al cambio

Cultura establecida

Temor a las nuevas formas

Pesimismo, etc.

Hay que vencer dichas barreras con buenas formas y acciones de sensibilización para que el

Personal pueda realizar cambios importantes en beneficio de la organización en su conjunto y de la sociedad.

3.1.15 Motivación

La motivación es aquella fuerza interna que mueve al hombre a realizar una tarea, ese estado mental y emocional que impulsa a las personas a llevar a cabo ciertas acciones.

En las organizaciones se ha observado que las personas motivadas realizan mejor Su trabajo, son más amables, productivos y generan un ambiente de trabajo cordial”.²¹

3.1.16 Motivación laboral

La motivación es uno de los factores que más influye en el desempeño laboral, cuyo objetivo es mantener el estímulo que guían al empleado a desarrollar sus actividades de manera eficaz y eficiente.

Robbins (2004), establece que las personas que cuentan con una motivación elevada expresan su buen desempeño a través del esfuerzo que emplean para desarrollar sus actividades, Mientras que Perry y Wise (1990) consideran que un nivel óptimo de motivación en los empleados implica

²¹ GONZALEZ CANTU. (2016). Un Eje de la Sociología Organizacional. *Daena (International Journal of Good*

una relación entre expectativas del colaborador en cuanto a su trabajo y los resultados obtenidos

22

3.1.17 Clima laboral

“El Clima Laboral ha sido definido como el conjunto de percepciones y sentimientos compartidos que los funcionarios desarrollan en relación con las características de su entidad, tales como políticas, prácticas y procedimientos formales e informales y las condiciones de la misma, como por ejemplo el estilo de dirección, horarios, autonomía, calidad de la capacitación, relaciones laborales, estrategias organizacionales, estilos de comunicación, procedimientos administrativos, condiciones físicas del lugar de trabajo, ambiente laboral en general; elementos que la distinguen de otras entidades y que influyen en su comportamiento”.²³

En 1960, Forehand y Von Gilmer en 1964, lo definen por primera vez «como el conjunto de características que describen a una organización y la distinguen de otras organizaciones; estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización».

Schneider 1975, la define como «percepciones o interpretaciones de significado que ayudan a la gente a encontrarle sentido al mundo y saber cómo comportarse». Para Rojas 2010, «el clima institucional se refiere al conjunto de características del ambiente de trabajo percibidas por los diversos actores y asumidas como factor principal de influencia en su comportamiento»²⁴

²² GARCÍA RUBIANO, M., & FORERO APONTE, C. (2014). *MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACILITADORES DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL: UNA EXPLICACIÓN DESDE LAS ECUACIONES ESTRUCTURALES*. Psicogente, 17(31), 120-142.

²³ (Chacón, Gómez y Vigoya, 2005, 27).

²⁴ Rengifo-Barrero, M. F., Rojas-Pérez, E. M., & Cruz-García, H. (2017). *El clima laboral y su influencia sobre el aprendizaje de los médicos residentes en anestesiología*. Revista Mexicana De Anestesiología, 40(Supp1), S380-S382.

3.1.18 Estabilidad laboral

Es uno de los más importantes del Derecho del Trabajo. El mismo consiste, en sencillas palabras, en garantizar la permanencia y continuidad del empleo. Dicho principio tiene como objetivo velar porque las relaciones de trabajo sean por tiempo indeterminado y que sólo por vía de excepción se pueda contratar por tiempo determinado. Así, en los casos en que exista duda con respecto a la continuidad del contrato y su duración, debe considerarse que el vínculo fue concebido por tiempo indefinido²⁵

4 CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA GENERAL

En este capítulo se abordaran el conjunto de procedimientos que da lugar a la línea de investigación, es un trabajo de campo, de tipo correlacional con el que se pretende estimar las relaciones entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico. Basado en un enfoque descriptivo, cuantitativo y cualitativo que permitan identificar los elementos que son objeto de estudio para llevar a cabo la recolección de datos con los cuales se busca del logro del objetivo de la investigación realizada.

4.1 Método de la investigación

En esta investigación se trabajara en base a un enfoque descriptivo, puesto que su desarrollo está relacionado directamente con mencionar la descripción detallada de situaciones, circunstancias, eventos, personas, interacciones y los comportamientos que son observables dentro de los procesos de gestión humana llevados a cabo en la organización objeto de estudio.

²⁵ Gómez, N. P., & Peralta, G. R. (2008). *El Proyecto de Ley Orgánica de Estabilidad en el Trabajo a la luz del Derecho del Trabajo Contemporáneo ¿avance o retroceso?* (Spanish). *Gaceta Laboral*, 14(3), 426-445.

Teniendo en cuenta que la investigación se basa en la problemática que se presenta en la empresa el área de salud ocupacional, la cual radica en los niveles de estrés de los empleados de la empresa la investigación de tipo cualitativa permite interactuar con los implicados, observarlos y así mismo evaluar comportamientos. La investigación de tipo cuantitativo nos proporcionara los datos numéricos que necesitamos para verificar la información.

4.2 Población y Muestra

La población que trabajaremos serán los 66 empleados con los que cuenta el Concesionario Automotores Río Grande, la muestra estará enfocada en dos áreas: La de ventas y la de servicio técnico.

El muestreo a utilizar será:

VARIABLE	VALOR
POBLACION (N)	66
Error Muestral (E)	5%
Proporción de éxito (P)	0.5
Proporción de fracaso (Q)	0.5
Valor para confianza (Z)	1.96
Muestra (n)	56

Se establece como tamaño de la muestra 56 trabajadores de la empresa Automotores Río Grande.

4.3 Fuentes de información

Las fuentes de información utilizadas en esta investigación serán:

- La observación

El gerente general: quien nos dará una percepción general que tiene de la empresa con respecto al comportamiento y niveles de estrés detectados.

Nuestra percepción: Lo que nos indicara una idea de cómo manejan los empleados y directivos este problema en la empresa

- El análisis de documentación suministrada por la empresa

El departamento de recursos humanos: Ellos son quienes tienen los registros de ausencias y su razón, además llevan un control de permisos para citas e incapacidades médicas.

Los jefes de área: Quienes tienen relación directa con el personal, ellos tienen un punto de vista de acuerdo con lo que han percibido así como son ellos a quienes los colaboradores enfocan sus quejas e inconformidades.

- Encuestas

Personal de ventas: Son quienes enfrentan situaciones de estrés por cumplimiento de cuotas, trabajo bajo presión, entre otras.

Personal de servicio técnico: Ellos son los que deben realizar su trabajo bajo presión por tiempo y acoso de los clientes.

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Como técnica e instrumento de recolección de datos se ha utilizado un tipo de encuesta con la cual se pueda obtener mejor y precisa información en la que se ha tenido en cuenta el tipo de muestreo y el enfoque de la investigación para conocer la opinión y percepción de los agentes

participantes, además es la modalidad típica de recolección de la investigación cuantitativa y la forma más común de obtención de datos empíricos de los estudios.

5 CAPÍTULO 4: RESULTADOS

5.1 Presentación de Resultados

Grafico 1

¿Cómo se siente usted trabajando en la empresa Automotores Río Grande?

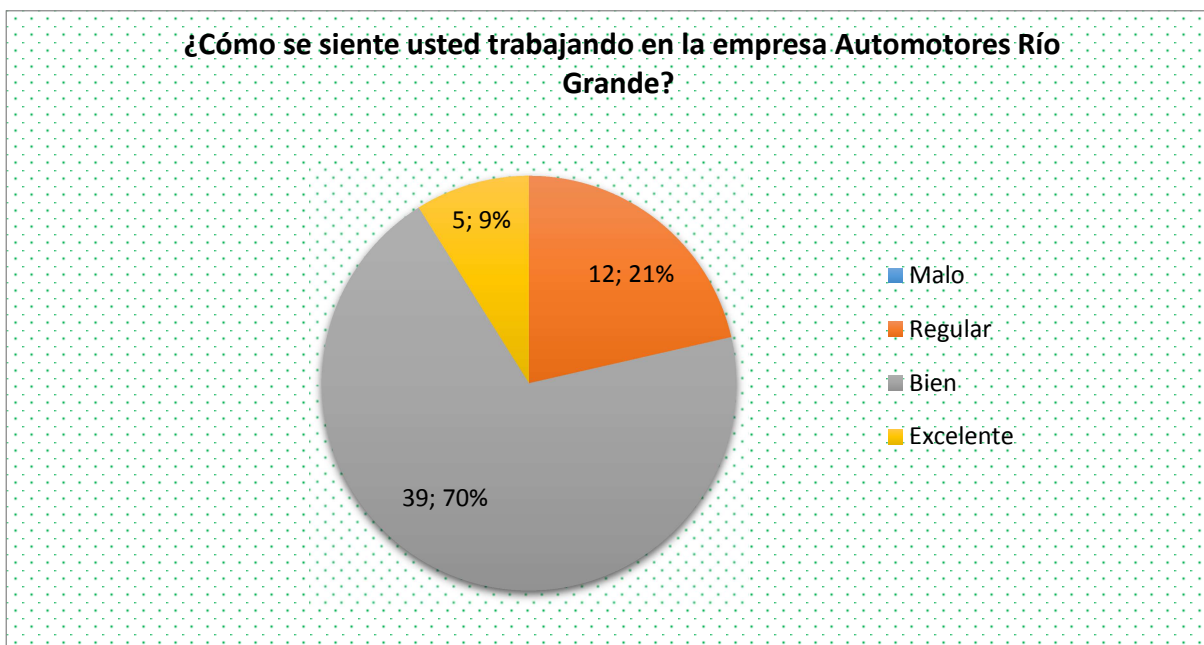


Grafico 2

¿Cómo califica su nivel de desempeño en la empresa?

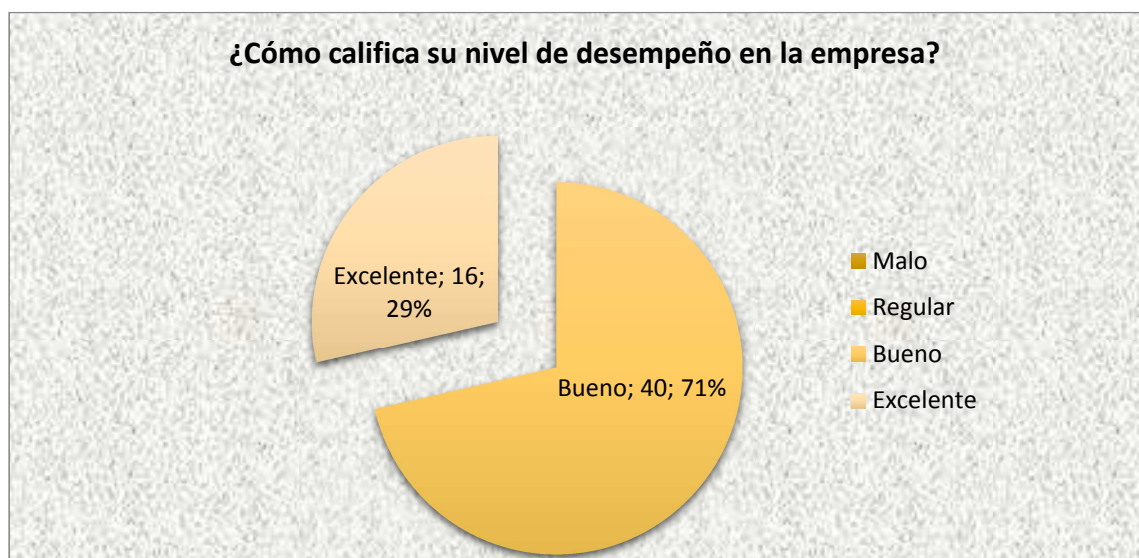


Grafico 3

¿Cómo siente el ambiente laboral en la empresa?

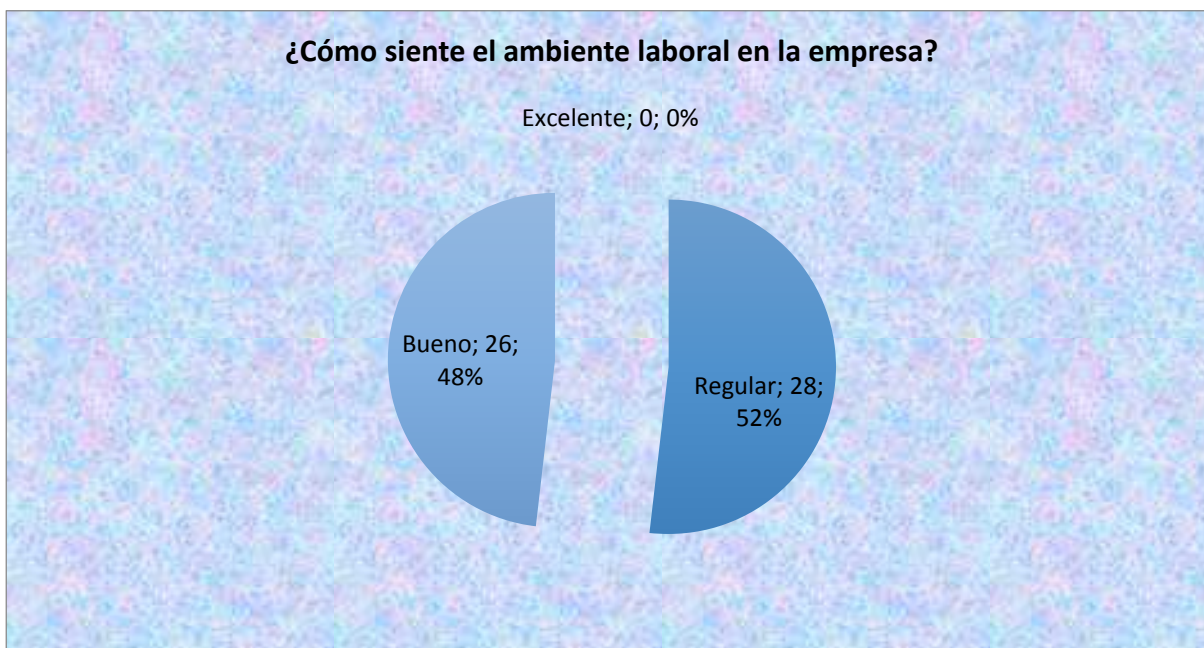


Grafico 4

¿Realiza actividades de recreación o pausas activas alternadas en las horas laborales?

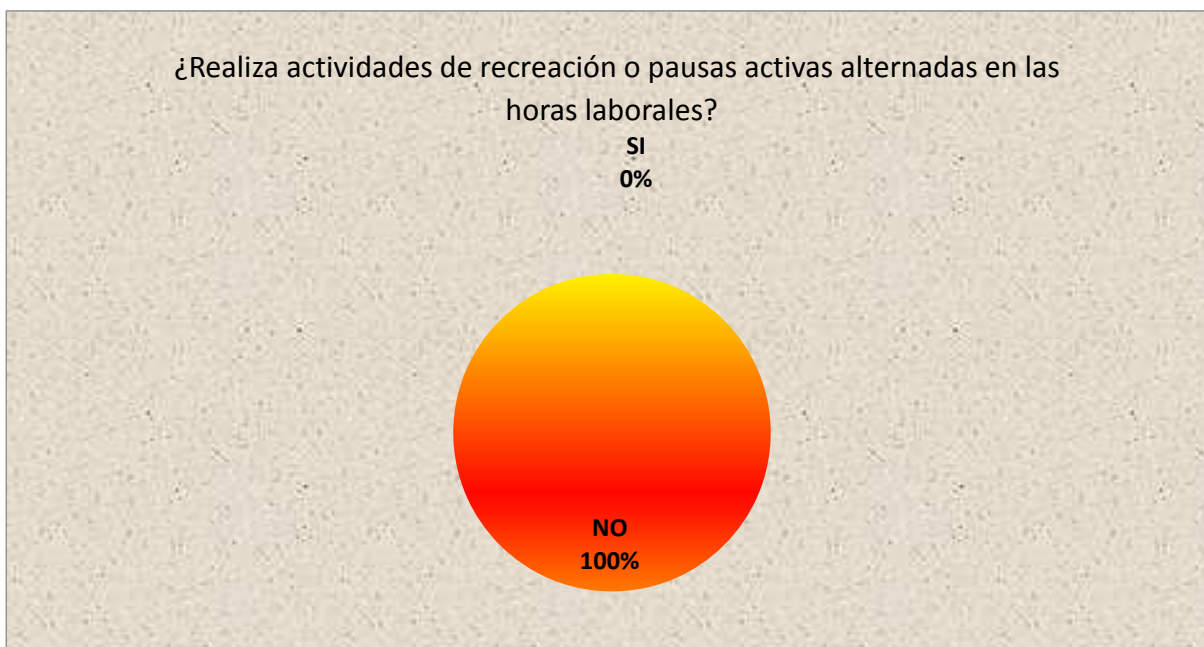


Grafico 5

¿Ha recibido capacitaciones de motivación personal en la empresa?

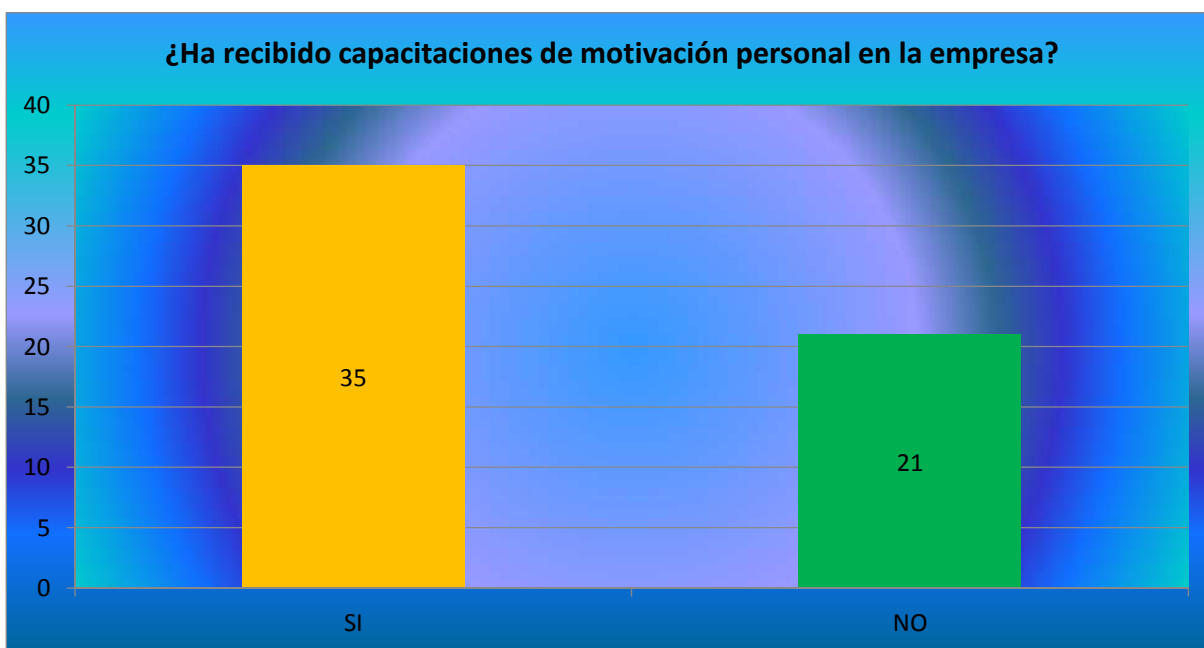


Grafico 6

¿Su trabajo lo hace sentirse emocionalmente agotado?

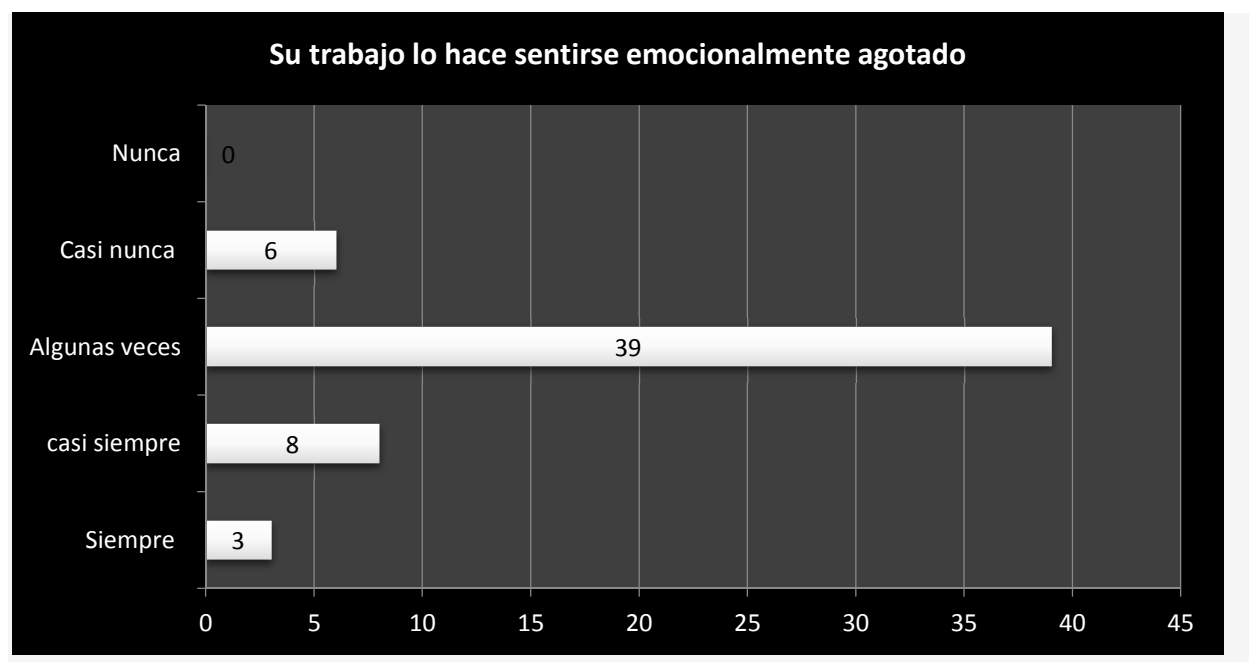


Grafico 7

¿Siente que trabajar con personas lo estresa?

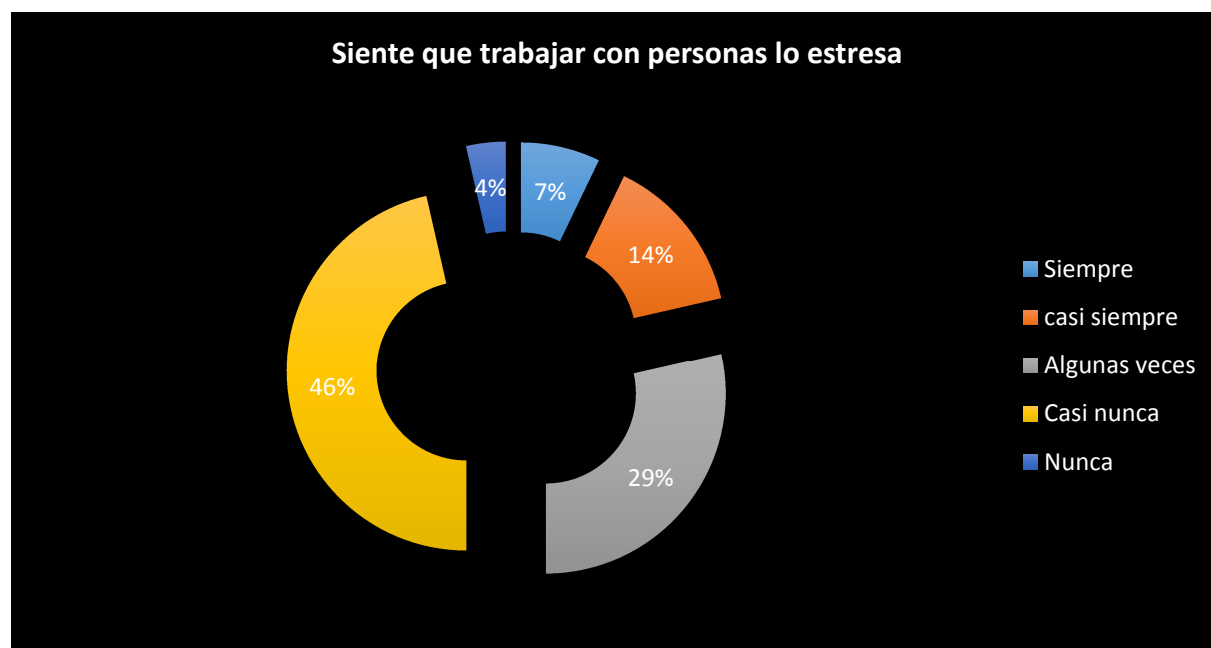


Grafico 8

¿Las actividades en el trabajo son aburridas y demasiado rutinarias?

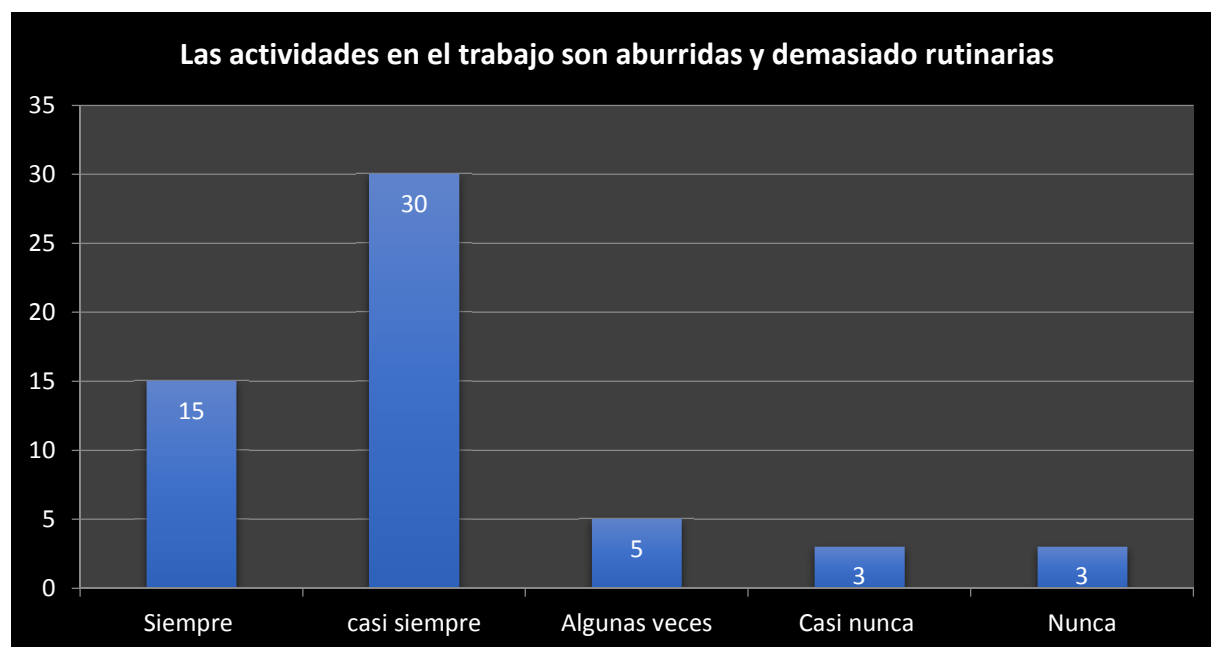


Grafico 9

¿Las actividades en el trabajo son aburridas y demasiado rutinarias?

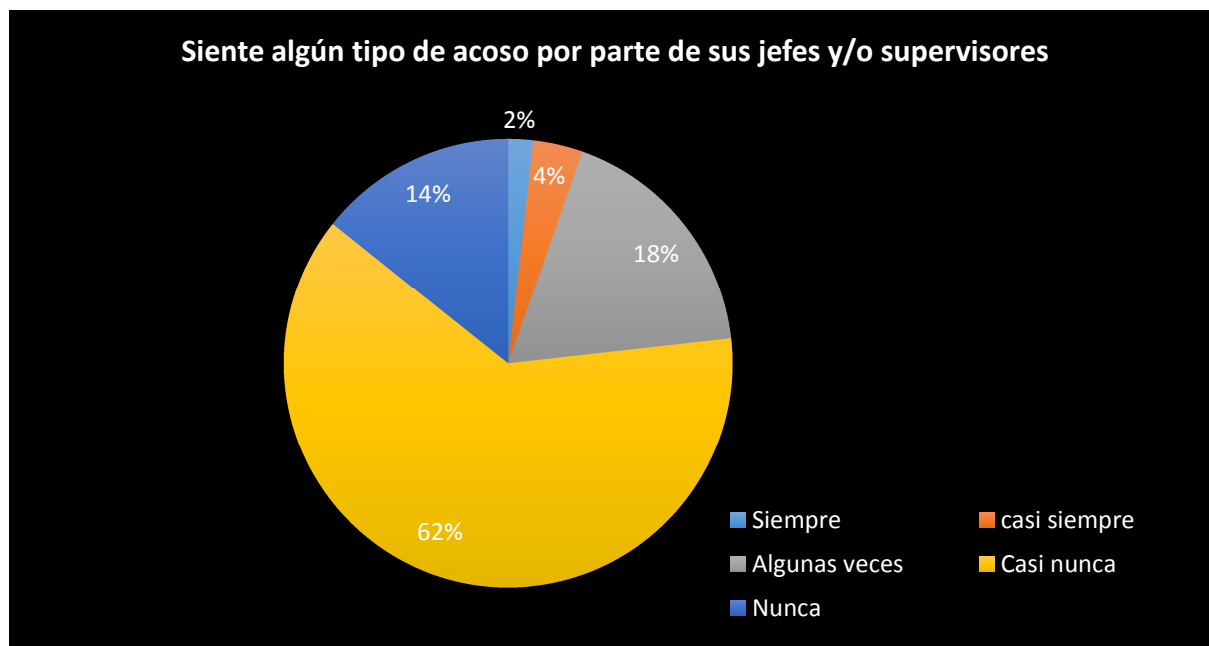


Grafico 10

¿Siente que las metas son exageradas?

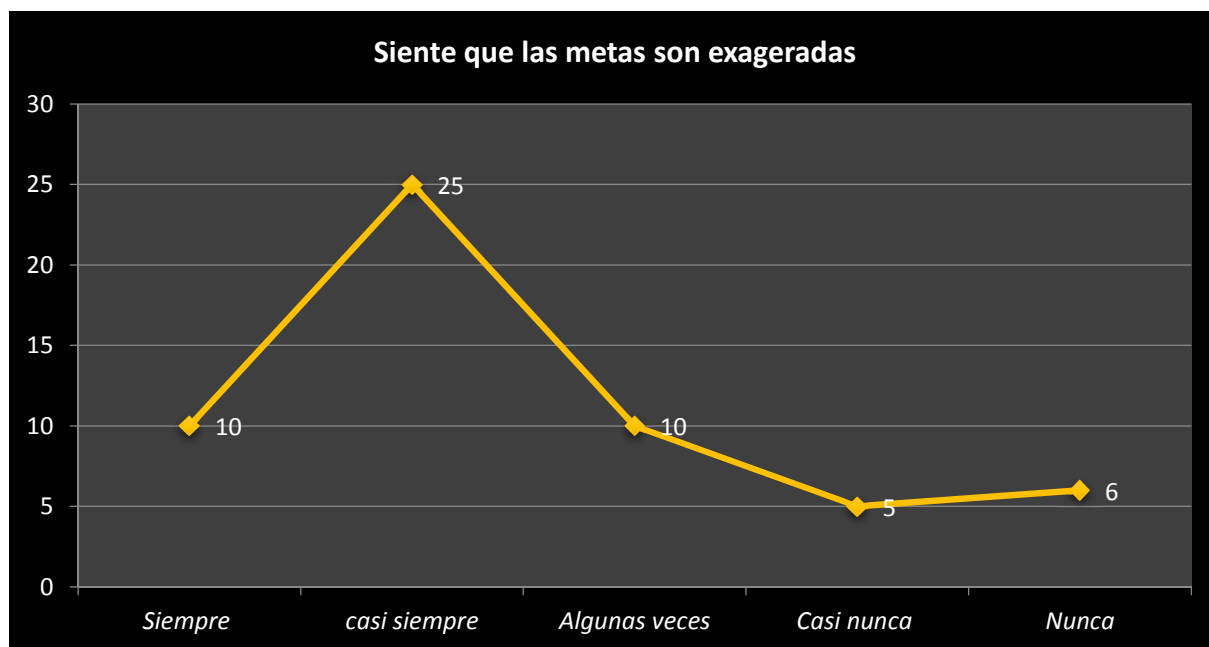


Grafico 11

Condiciones que se evidencian en los trabajadores de la empresa

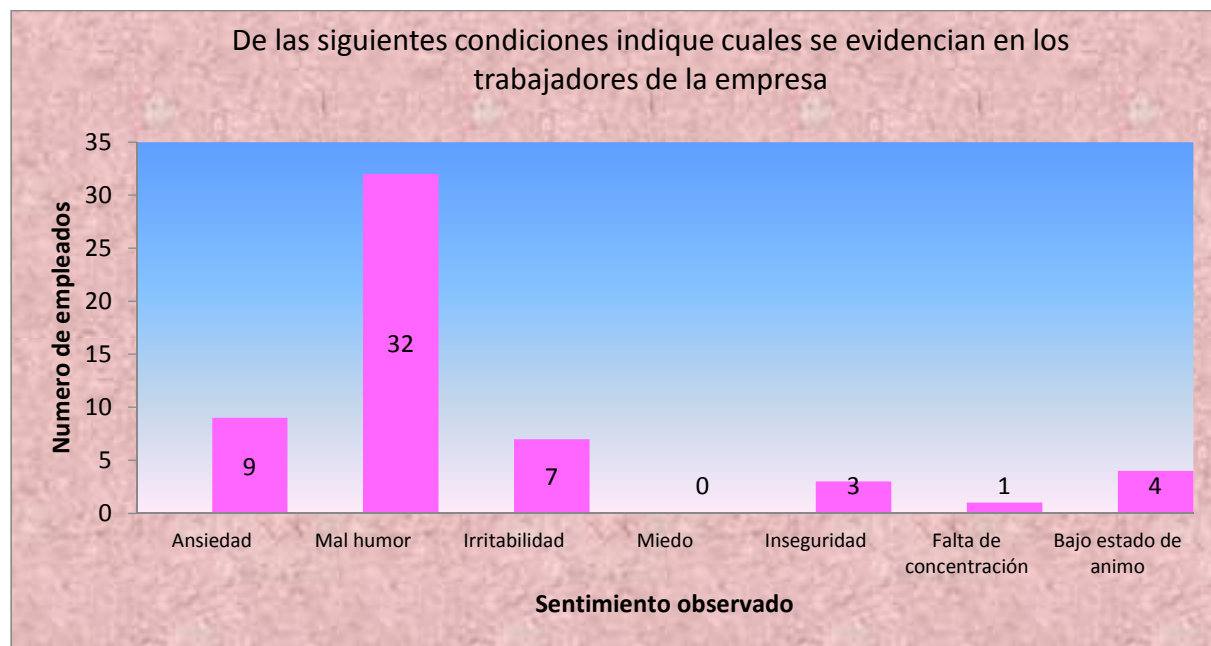


Grafico 12

Reacciones que más se presentan en el trabajo

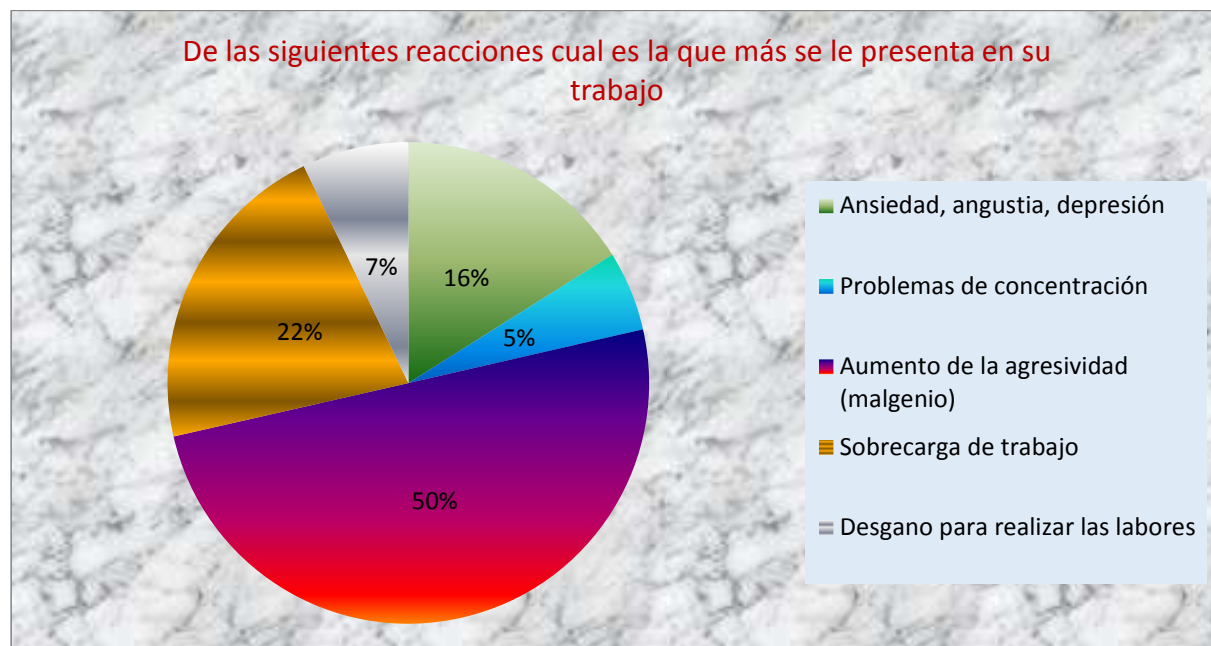


Grafico 13

¿En su trabajo tiene que hacer las cosas muy rápido?

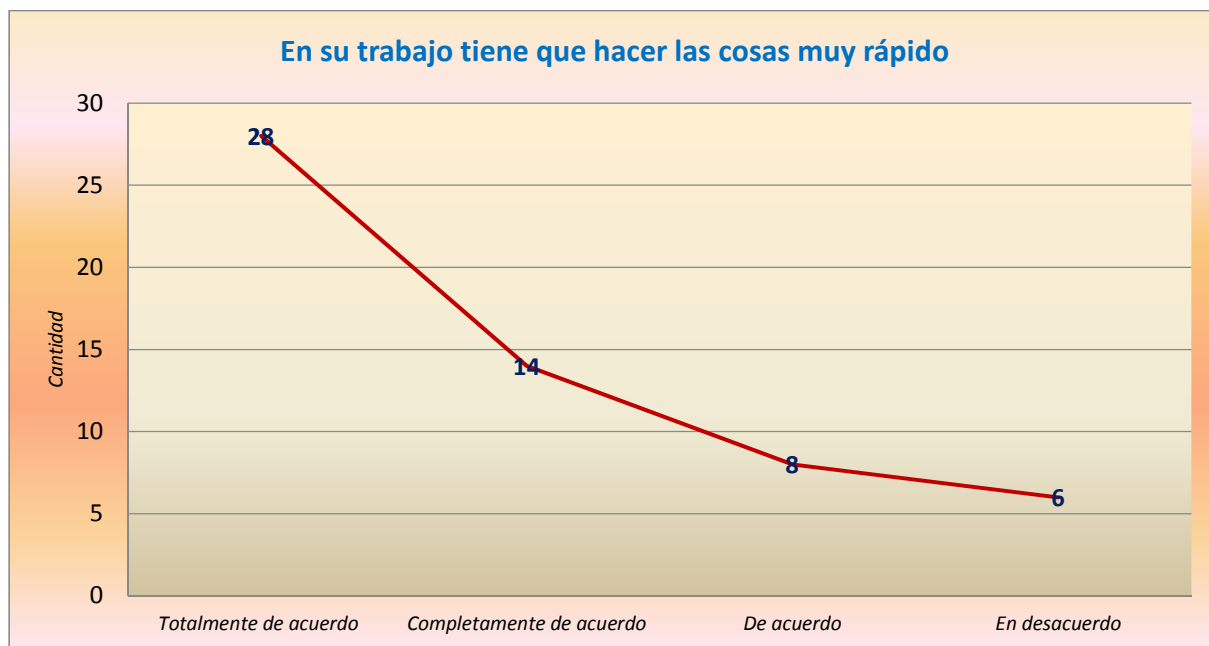


Grafico 14

¿En su trabajo tiene que hacer las cosas muy rápido?

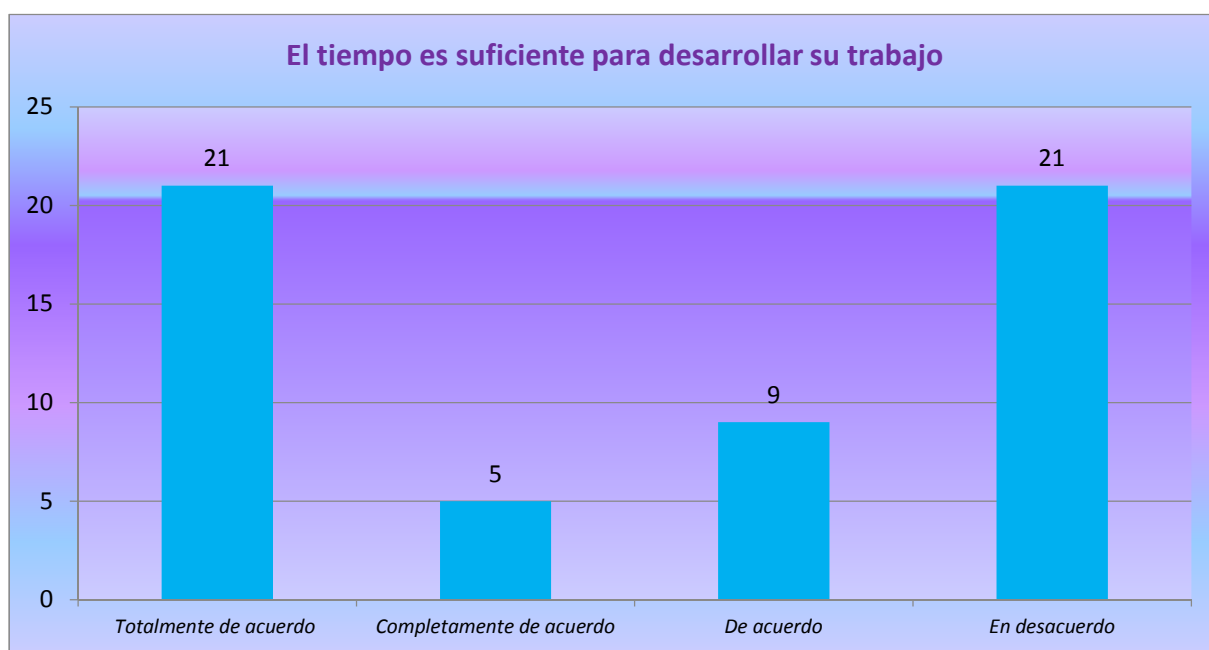


Grafico 15

¿En su trabajo es interrumpido constantemente?



Grafico 16

¿Hay trabajo en equipo en su sección?

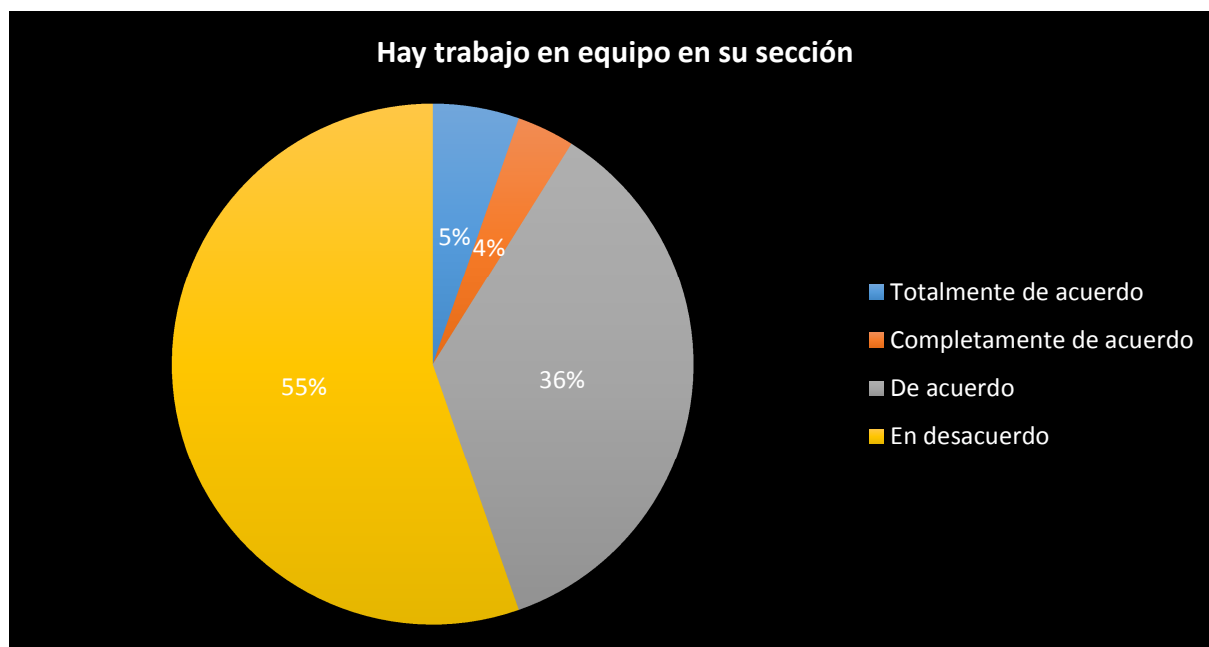


Grafico 17

Actividades que considera más importantes para su bienestar laboral

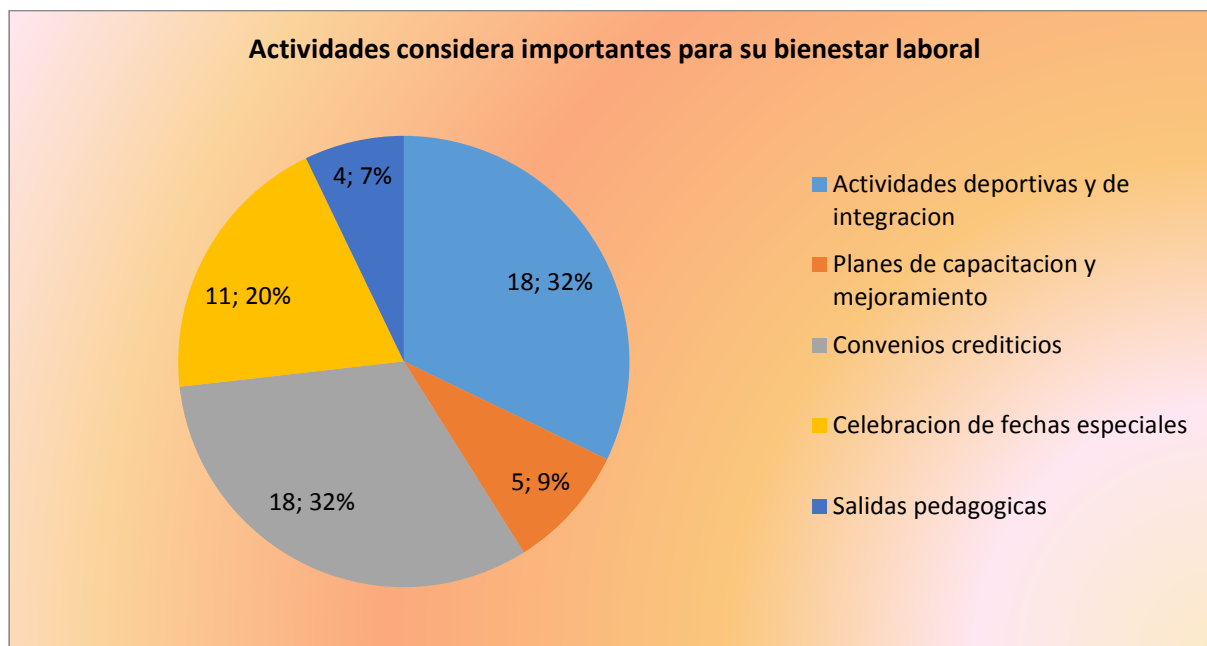


Grafico 18

Actividades que lo hacen sentirse motivado

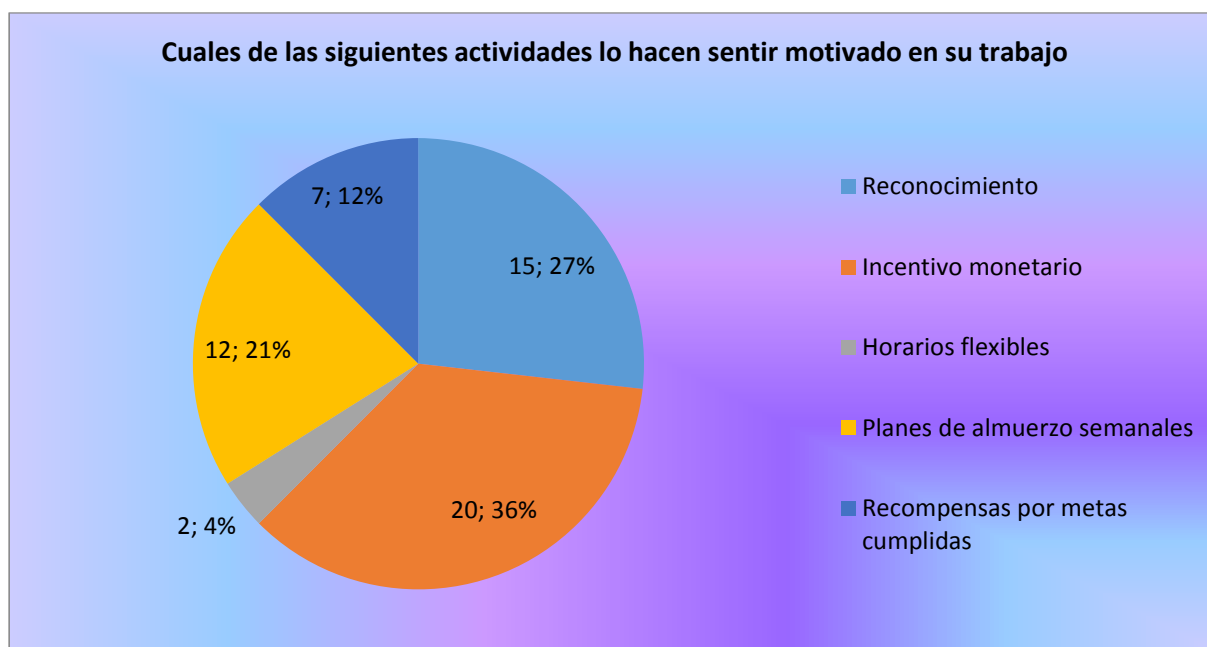


Grafico 19

Tareas más apropiadas para trabajar en un ambiente acogedor

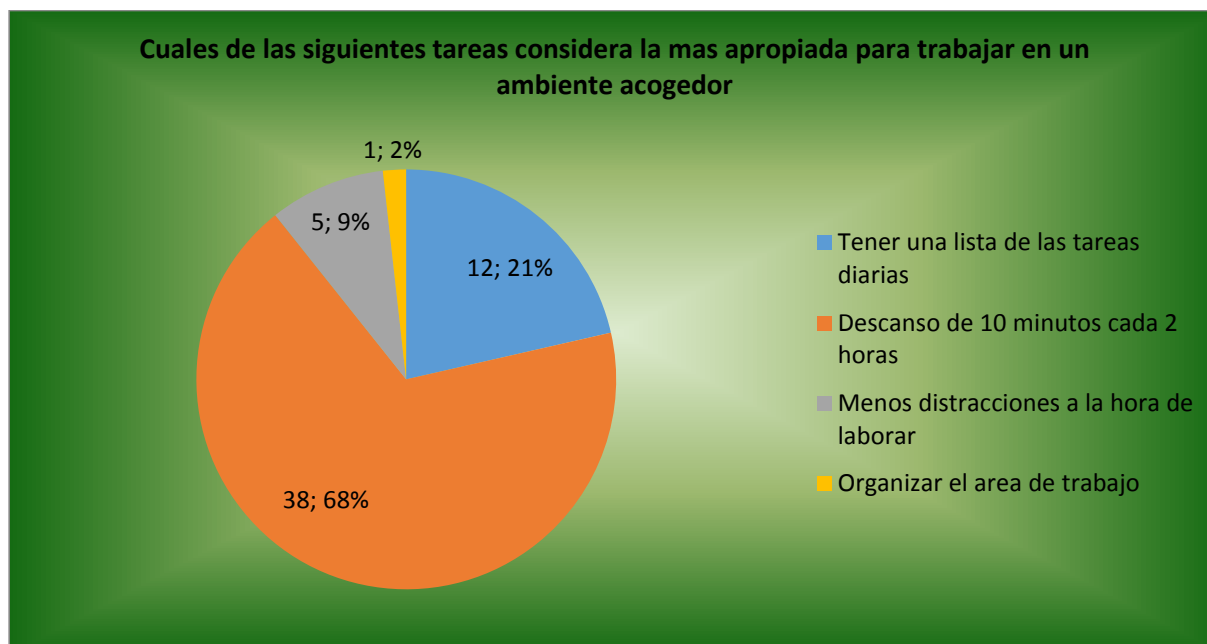
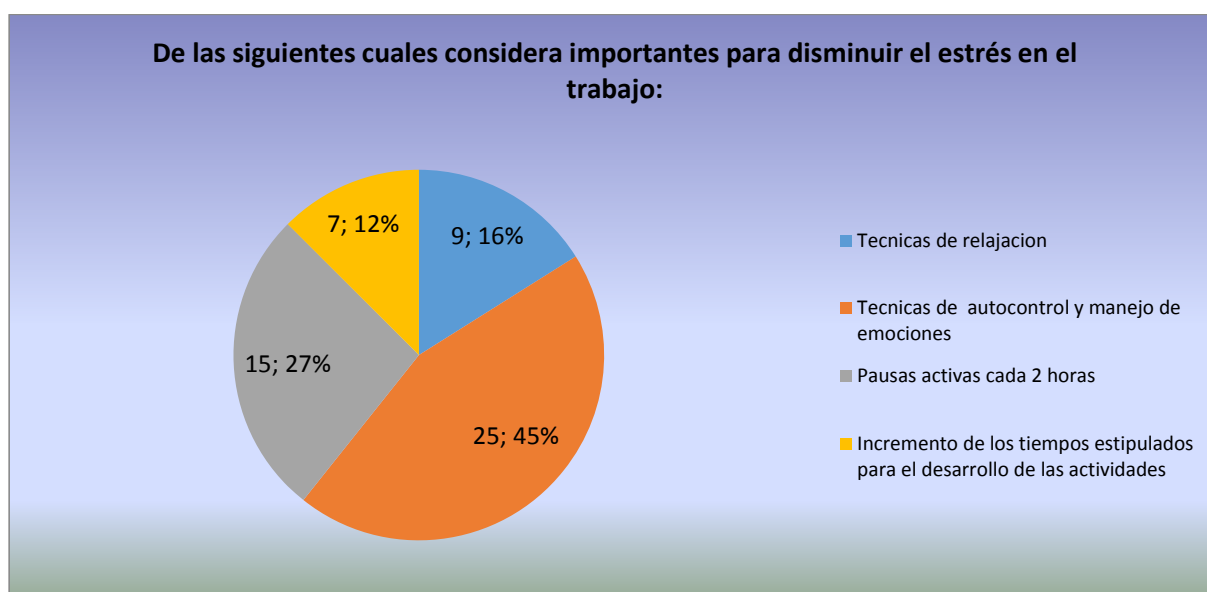


Grafico 20

Técnicas para disminuir el estrés en el trabajo



5.2 Análisis de datos

1. A la pregunta ¿Cómo se siente usted trabajando en la empresa Automotores Río Grande? El 70% de los trabajadores indican que bien, el 21% regular y el 9% excelente; lo que indica que la mayoría de trabajadores están en un nivel de conformidad básico con su trabajo, los que manifiestan “regular” lo asumen por que alguna de las condiciones no los satisface totalmente (salario, horarios).

2. A la pregunta: ¿Cómo califica su nivel de desempeño en la empresa. El 71% lo califica como bueno y el 29% restante como excelente, lo cual nos indica que los trabajadores de la empresa brindan sus mejores características laborales en el desarrollo de sus labores.

3. A la pregunta ¿Cómo siente el ambiente laboral en la empresa? El 52% manifiesta que es regular y el 48% que es bueno, lo que nos indica que más de la mitad de los colaboradores perciben alguna inconformidad con el ambiente laboral: malas relaciones entre compañeros, mucha envidia, falta de colaboración, oportunismo, entre otros.

4. A la pregunta: ¿Realiza actividades de recreación o pausas activas alternadas en las horas laborales?, el 100% de los empleados contestaron que No lo que nos muestra que los niveles de ambiente laboral y tal vez el desempeño de cada trabajador puede estar ligado directamente con estas circunstancias.

5. A la pregunta: ¿Ha recibido capacitaciones de motivación personal en la empresa?, el 62.5% de los trabajadores contestaron que sí y el 37.5% que no, la empresa ha dictado capacitaciones dirigidas a la motivación de los empleados por lo que se considera que las capacitaciones no han tenido la efectividad esperada.

6. De la pregunta: ¿Su trabajo lo hace sentirse emocionalmente agotado?. El 70% manifiesta que algunas veces, por lo que se puede determinar que un casi las dos terceras partes de los funcionarios se encuentran laborando bajo un estado de agotamiento lo cual afecta el

estado de ánimo y la actitud con la que se desempeñan en su formada cotidiana de trabajo, lo cual significara un estado perjudicial en el desempeño laboral y de convivencia.

7. A la pregunta: ¿Siente que trabajar con personas lo estresa? El 50% considera que nunca y casi nunca (4% y 46% respectivamente), y el otro 50% se encuentra dividido en 29% algunas veces, 14% casi siempre y 7% siempre, lo que nos lleva a decir que la mitad de la población concluyo que el trabajar con personas externas a sus compañeros de trabajo les produce algún estado de estrés o inconformidad, lo cual podría incurrir en desempeño de las actividades y el compromiso con el desarrollo de la empresa, puesto que sus clientes son el pilar de su actividad económica.
8. A la pregunta: ¿las actividades en el trabajo son aburridas y demasiado rutinarias? El 54% manifiesta que casi siempre, el 27% que siempre, el 8% algunas veces y el 10% que queda casi nunca o nunca, se evidencia que un factor que influye en su actitud frente a las actividades es la medida en que se sienten estancados al tratarse de actividades rutinarias, por lo que se convierte en un inconveniente puesto que se va perdiendo el interés por el desarrollo de las actividades del día a día y se deja de lado el desarrollo y evolución empresarial.
9. En la pregunta: ¿Siente algún tipo de acoso por parte de sus jefes y/o supervisores?, el 62% contesto que casi nunca y el 14% nunca para un total de 76%, con lo anterior podemos analizar que en la empresa la gran mayoría de los funcionarios sienten un estado de conformidad con relación a sus jefes y supervisores, lo que genera un estado de bienestar en su equipo de trabajo. El 24% se encuentra en algunas veces con el 18%, casi siempre 4% y siempre 2%, estos empleados son los que por lo general se demoran más o llevan un acumulado anterior en el incumplimiento de metas, también podemos localizar en este nivel los empleados con menos tiempo en la empresa.
10. En la pregunta ¿Siente que las metas son exageradas? El 45% dice que casi siempre, el 18% dice que siempre, otro 18% dice que algunas veces, el 9% dice que casi nunca y el

10% dice que nunca. La población en su mayoría ha concluido que las metas impuestas por la empresa son un poco exageradas, lo que ha venido generando un estado de estrés e inconformidad, puestos que sus incentivos se ven casi inalcanzables, los porcentajes que manifiestan que algunas veces, casi nunca y nunca son personas que laboran en las áreas administrativas.

11. A la pregunta ¿De las siguientes condiciones indique cuales se evidencian en los trabajadores de la empresa? El 57% de los empleados menciono “mal humor” porque se les acumula el trabajo, porque los clientes que atienden no tienen intención de compra o porque sus compañeros de trabajo no les colaboran en alguna forma; el 16% presentan sentimientos de ansiedad por la presión del cumplimiento de metas, el 12.5% presentan irritación, mientras que el 14.5% restante manifiestan sentimientos de bajo estado de ánimo, inseguridad y falta de concentración.
12. A la pregunta “De las siguientes reacciones cual es la que más se le presenta en su trabajo”, el 50% de los empleados encuestados respondieron “malgenio” debido a que las cosas no les salen bien, las metas que deben cumplir normalmente no son alcanzadas, en el taller de servicio el tiempo no es suficiente para atender cada solicitud; el 22% cree que tiene sobrecarga laboral por que los tiempos para atender las solicitudes de los clientes no es suficiente o por que se presentan muchas distracciones al desarrollar las labores; el 16% manifiesta depresión o ansiedad debido a que son acosados por la presentación de resultados; el 7% desganó para desarrollar sus actividades, sienten que su trabajo no es reconocido; y el 5% problemas de concentración también relacionados con la interrupción constante de actividades.
13. A la pregunta: En su trabajo tiene que hacer las cosas muy rápido; el 89% considera de alguna forma que si, se programan demasiadas actividades con límites de tiempo mínimos sin considerar los percances que se puedan presentar.
14. A la pregunta: El tiempo es suficiente para desarrollar su trabajo, solo el 37.5% considera que no tienen el tiempo suficiente para desarrollar su trabajo y este porcentaje se

concentra en su mayoría en el área de taller donde los servicios de cada técnico son programados por citas telefónicas.

15. A la pregunta: Su trabajo es interrumpido constantemente, el 57% está totalmente de acuerdo y el 18% y 14% están completamente de acuerdo y de acuerdo respectivamente, lo que nos da un total de 89% que de alguna manera concuerdan en que los están interrumpiendo en el desarrollo de sus labores, los motivos más mencionados son: para resolver dudas de compañeros de trabajo, por preguntas de clientes, por llamadas telefónicas.
16. A la pregunta: Hay trabajo de equipo en su sección, el 55% manifiesta que no (está en desacuerdo), las personas tienden a preocuparse por la realización de su trabajo individual, muy pocas veces colaboran o prestan apoyo al trabajo de los demás. El 36% está de acuerdo, es decir, algunas veces se trabaja en equipo y otras no, eso depende de las circunstancias; mientras que el 9% restante están de acuerdo en que si se evidencia trabajo en equipo esto se enfoca en los trabajadores del área de repuestos.
17. De la pregunta: Actividades considera importantes para su bienestar laboral, los convenios crediticios y las actividades deportivas y de recreación cuentan cada una con un 32%, lo que nos dice que para los empleados son muy importantes actividades que los despejen de su trabajo y la posibilidad de adquirir créditos para mejorar sus condiciones de vida; un 20% manifiesta que es importante para sentirse mejor que la empresa celebre fechas especiales , otro 9% considera importante los planes de capacitación y el 7% restante las salidas pedagógicas.
18. De la pregunta: Cuales de las siguientes actividades lo hacen sentir motivado en su trabajo; el 36% manifiestan que los incentivos monetarios tales como comisiones más altas, bonos por cumplimiento de metas, entre otros; al 27% lo motiva el reconocimiento por sus labores realizadas, cumplimiento de metas y objetivos y compromiso con los compañeros y la empresa; al 21% les gustaría tener acceso a algún plan de almuerzo subsidiado por la empresa; al 12% que los recompensen por sus metas cumplidas, este

porcentaje va muy ligado a los incentivos monetarios y el 4% restante quisieran tener horarios más flexibles.

19. A la pregunta: Cuales de las siguientes tareas considera la más apropiada para trabajar en un ambiente acogedor; el 68% manifiesta que les gustaría tener Descansos al menos cada 2 horas, el 21% quisiera que al iniciar su jornada les proporcionaran una lista de sus labores a realizar durante el día; al 9% les gustaría no tener distracciones a la hora de realizar su trabajo y al 2% que resta les gustaría tener su área de trabajo organizada.
20. A la pregunta: De las siguientes cuales considera importantes para disminuir el estrés en el trabajo; al 45% les gustaría que les enseñaran técnicas de autocontrol y manejo de emociones puesto que sienten que no tienen la paciencia necesaria para atender las situaciones que se presentan en sus labores así como no saben cómo controlar emociones como rabia, frustración y malgenio; el 27% considera que se sentirían menos estresados si implementaran un programa de pausas activas que les permita dares respiros entre una labor y otra; al 16% les gustaría aprender técnicas de relajación pues consideran que el ambiente de trabajo es muy tenso; y al 12% les gustaría que les extendieran los tiempos estipulados para el desarrollo del trabajo, esta situación predomina en el área de servicio técnico.

6 CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

6.1 Resumen de Hallazgos

Podemos concluir que el estudio realizado ha tenido resultados bastante efectivos en Automotores Rio Grande, sobretodo en el área de ventas y servicio técnico se evidencian niveles de estrés considerables, que sin duda alguna están afectando la salud mental, el bienestar y la productividad de la empresa. La empresa debe enfocarse en disminuir esta situación al máximo nivel orientándose en administrar técnicas que permitan su adecuado manejo.

Dentro de los hallazgos más sobresalientes que respaldan la teoría de trabajar en este problema están:

- El esfuerzo mental y la capacidad de concentración
- Las labores diarias son interrumpidas constantemente
- El tiempo para la realización del trabajo no es suficiente
- Predominan sentimientos de ansiedad, angustia y aumento de la agresividad (malgenio)

Algunos de los limitantes que se presentaron fue la resistencia de algunos entrevistados a proporcionar información clara, las personas asumieron que esta investigación podría tener implicaciones negativas en su trabajo; sin embargo, se aclaró que los datos recogidos serian enfocados a mejorar el bienestar general de la comunidad de Automotores Rio Grande.

6.2 Recomendaciones

La responsabilidad frente al manejo del estrés dentro de una organización es compartida entre la misma organización y el trabajador por lo que es importante antes de implementar cualquier técnica o estrategia concientizar al personal de la empresa de la importancia de adecuar a su trabajo diario las herramientas que existen para su manejo. Teniendo en cuenta lo anterior, nos permitimos realizar las siguientes recomendaciones:

- Realizar un programa de capacitación por áreas que abarque temas como: Manejo de emociones y capacidad de autocontrol, organización de tareas para mejorar la productividad, técnicas de relajación, manejo del tiempo libre, entre otras.
- Implementar dentro del cronograma de la empresa celebración de fechas especiales y un horario de pausas activas conforme los requerimientos de cada departamento.

6.3 Propuesta

Se propone implementarla a partir del 1 de enero de 2018 las siguientes capacitaciones para todo el personal:

- Como manejar la mente (autocontrol y manejo de emociones)
- Técnicas de relajación (con ejercicios prácticos).
- Organización de tareas para mejorar la productividad.
- Manejo del tiempo libre.

En la planeación de eventos del año 2018 se deben incluir celebraciones como: día de la mujer, de la madre, de la familia, fiesta de disfraces, día del amor y la amistad y fiesta de fin de año.

Forma de implementarla:

- La empresa debe destinar 1 hora en el mes para realizar la capacitación, este día debe ser establecido de modo que no afecte la productividad ni el horario laboral de los empleados. El programa será por áreas de trabajo.
- El horario de pausas activas debe ser establecido en compañía con el jefe de área, debe ser por turnos para que no interfiera ni afecte las labores de cada departamento.

6.3.1 5.3.1 Recursos: Humanos, Materiales, Financieros

PRESUPUESTO PARA EL PROYECTO			
CAPACITACION Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO			
ACTIVIDADES	FECHA INICIO	FECHA TERMINACION	RECURSOS ECONOMICOS
ELABORACION PROYECTO IMPLEMENTACION	01/10/2017	30/12/2017	5.500.000
Identificación actividades del proyecto	01/10/2017	30/12/2017	Recursos humanos
Elaboración del cronograma del proyecto	01/10/2017	30/12/2017	Recursos humanos
Análisis y modificaciones	01/10/2017	30/12/2017	Recursos humanos
Estudio de Recursos	01/10/2017	30/12/2017	Recursos humanos y económicos
PLAN DE CAPACITACION			9.000.000
Capacitación personal Administrativo	15/10/2017	30/12/2017	
Capacitación personal Ventas	01/10/2017	30/12/2017	
EVALUACION DE IMPACTOS			2.500.000
Evaluación de impacto en los sistemas tecnologicos	01/10/2017	30/12/2017	
Evaluación de impacto operacional	01/10/2017	30/12/2017	
Evaluación de impacto Recurso Humano	01/10/2017	30/12/2017	
Evaluación de impacto Estados Financieros	01/10/2017	30/12/2017	
TOTAL RECURSOS ECONOMICOS			17.000.000

Físicos:

- Aula de capacitación (sala social)
- Video beam
- Tablero acrílico
- Marcadores
- Hojas blancas

Humanos:

- Psicóloga de la empresa
- Representante de Copaso

- Profesional invitado (si lo requiere)

Financieros

Se determinara en el grupo de trabajo Copaso y la psicóloga la posibilidad de contratar un profesional externo para apoyar con las capacitaciones; en caso positivo se pasara la respectiva cotización para que sea aprobada por el departamento financiero y la gerencia.

6.3.2 Cronograma de Actividades. Diagrama de Gantt

[illegible]

7 BIBLIOGRAFÍAS

Mora, D. (2008). Pasos para realizar un programa de salud ocupacional. Recuperado de: http://www.uptc.edu.co/export/sites/default/facultades/f_sogamoso/pregrado/minas/documentos/PASOS_PARA_REALIZAR_UN_PROGRAMA_DE_SALUD_OCUPACIONAL.pdf

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia. Resolución 1016 de 1989, 1989. Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá D.C. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43752>

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social – República de Colombia- Decreto 1477 del 5 de agosto de 2014, por el cual se decreta la tabla de enfermedades laborales.

recuperado en: <http://www.mintrabajo.gov.co/agosto-2014/3709-gobierno-expide-nueva-tabla-de-enfermedades-laborales.html>

Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país. Bogotá D.C. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=43752>

Rebai, F. (2006). Programas de Desvinculación Asistida por la Empresa. Argentina: Invenio 9(17), 2006. pp. 119-132. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/877/87791709.pdf>

Rocha, C (2016). Reconcomiendo unidades 9 y 10 (OVI). recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/9588>

Vega, R. (2011). ¿Sabes diferenciar el clima y la cultura organizacional? Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/clima-cultura-organizacional-sabes-diferenciarlos/>

World Health Organization (2010). Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción. Recuperado de: http://www.who.int/occupational_health/healthy_workplaces_spanish.pdf

Méndez F. Qué es el mobbing o acoso laboral?. Foro de Profesionales Latinoamericanos de Seguridad. Recuperado de: <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7020.htm>

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. 20(Nº160) pp. 1-4. Recuperado de: http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf

Amezcu, M. (2000). El Protocolo de Investigación. En Antonio Frías Osuna, Salud Pública y educación para la salud. Barcelona: Masson, 2000:189-199. Recuperado de <http://www.index-f.com/PROTOCOLO.php>

El mobbing (2011). El mobbing o acoso laboral. Recuperado de: <http://www.elmobbing.com/>

El Portal de la Seguridad, la Prevención y la Salud Ocupacional en Chile (s.f.). GLOSARIO BASICO DE SALUD LABORAL (48 Términos). Recuperado de: http://www.paritarios.cl/especial_glosario_salud_laboral.htm

Moreno Briceño, F. f., & Godoy, E. e. (2012). El Talento Humano: Un Capital Intangible que Otorga Valor en las Organizaciones. (Spanish). Revista Daena (International Journal Of Good Conscience), 7(1), 57-67.

Posted by Oscar Pérez on 24-may-2016 11:09:41; Importancia de la gestión de talento humano en la empresa: recuperado de: <http://blog.peoplenext.com.mx/importancia-de-la-gestion-de-talento-humano-en-la-empresa>

Rodríguez AR. Técnicas de afrontamiento al estrés laboral. Salud Laboral. 2007;4:11-3.

Atalaya M. El estrés laboral y su influencia en el trabajo. Ind Data. 2001;4(2):25- 36.

Labrador JF. El estrés. Nuevas técnicas para su control. España: Grupo Correo de Comunicaciones; 1996.

Selye H. La tensión en la vida (el estrés). Buenos Aires: Editora Compañía General Fabril; 1960.

Ranism, Orgambidez. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral. Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones, 31, 69 -77.

Caballero Pedraza, I. M., Vega Chávez, E. P., Contreras Torres, F., & Gómez Shaikh, J. J. (2017). Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en el personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. Informes Psicológicos, 17(1), 87-105.

Marcela Cruz, D., & Puentes Suárez, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. Psicogente, 20(38), 268-281. doi:10.17081/psico.20.38.2548

Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*. 20(Nº160) pp. 1-4. Recuperado de: http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811

Castillo Pérez, V. H., de Jesús Moguel Luévano, M., Soto Nogueira MC, L., Benítez Guadarrama, J. P., & Alvarado Tarango, L. (2017). Síntomas y Efectos del Síndrome del "Burnout", una Revisión Sistemática. *Cathedra*, 6(1), 79-84.

Arenas Massa, Á., & Riveros Ferrada, C. (2017). ASPECTOS ÉTICOS Y JURÍDICOS DE LA SALUD OCUPACIONAL. (Spanish). *Persona Y Bioética*, 21(1), 62-77. doi:10.5294/PEBI.2017.21.1.5

Hernández Palma, H. h., Monterrosa Assia, F. f., & Muñoz Rojas, D. d. (2017). CULTURA DE PREVENCIÓN PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL ÁMBITO COLOMBIANO. (Spanish). *Advocatus*, 14(28), 2.

Isotools 8 noviembre, 2016. Decreto 1072 de 2015, Seguridad y Salud en el Trabajo, SG-SST: recuperado de: <http://www.isotools.com.co/normativa-en-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-en-colombia/>

Isotools. 6 SEPTIEMBRE, 2016¿En qué consiste el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)? Recuperado de: <https://www.isotools.org/2016/09/06/consiste-sistema-gestion-la-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>

Hernández Palma, H. h., Monterrosa Assia, F. f., & Muñoz Rojas, D. d. (2017). CULTURA DE PREVENCIÓN PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL ÁMBITO COLOMBIANO. (Spanish). *Advocatus*, 14(28).

Yulién Estrada Rodríguez y Miguel Ramírez Reyes(2010) EL BIENESTAR LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN EXITOSA DE LAS EMPRESAS EN EL TURISMO. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/errr.htm>

Ministerio de Educación Nacional. Recuperado de: <https://www.mineduacion.gov.co/portal/decadas/190204>

GONZALEZ CANTU. (2016). Un Eje de la Sociología Organizacional. Daena (International Journal of Good

GARCÍA RUBIANO, M., & FORERO APONTE, C. (2014). MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACILITADORES DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL: UNA EXPLICACIÓN DESDE LAS ECUACIONES ESTRUCTURALES.

Rengifo-Barrero, M. F., Rojas-Pérez, E. M., & Cruz-García, H. (2017). El clima laboral y su influencia sobre el aprendizaje de los médicos residentes en anestesiología. *Revista Mexicana De Anestesiología*, 40(Supp1), S380-S382.

Gómez, N. P., & Peralta, G. R. (2008). El Proyecto de Ley Orgánica de Estabilidad en el Trabajo a la luz del Derecho del Trabajo Contemporáneo ¿avance o retroceso? (Spanish). *Gaceta Laboral*, 14(3), 426-445.

TABLAS ANEXAS

Tabla 1

Visión con respecto a la empresa

	Malo	Regular	Bien	Excelente
¿Cómo se siente usted trabajando en la empresa Automotores Río Grande?		12	39	5
¿Cómo califica su nivel de desempeño en la empresa?			40	16
¿Cómo siente el ambiente laboral en la empresa?		28	26	2

Nota: Entrevista acerca de la visión que tiene el empleado con respecto a la empresa.

Tabla 2

Actividades alternas

	SI	NO
¿Realiza actividades de recreación o pausas activas alternadas en las horas laborales?	0	56
¿Ha recibido capacitaciones de motivación personal en la empresa?	38	21

Nota: Cuestionario aplicado acerca de las actividades alternas que realiza el empleado o la empresa

Tabla 3

Posibles causas del estrés laboral

MUESTRA: 56					
Preguntas	Siempre	casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Su trabajo lo hace sentirse emocionalmente agotado	3	8	39	6	0
Siente que trabajar con personas lo estresa	4	8	16	26	2
Las actividades en el trabajo son aburridas y demasiado rutinarias	15	30	5	3	3
Siente algún tipo de acoso por parte de sus jefes y/o supervisores	1	2	10	35	8

Nota: Entrevista acerca de posibles causas del estrés laboral dentro de la empresa

Tabla 4

Sentimientos presentados en el horario laboral

	Ansiedad	Mal humor	Irritabilidad	Miedo	Inseguridad	Falta de concentración	Bajo estado de animo
De las siguientes condiciones indique cuales se evidencian en los trabajadores de la empresa	1 1 1 1 1 1 1 1	1 1	1 1 1 1 1 1 1 1		1 1 1		1 1 1 1
TOTALES	9	32	7	0	3	1	4

Nota: Observación realizada acerca de los sentimientos presentados en el horario laboral

Tabla 5

*Sentimientos que presenta el trabajador***De las siguientes reacciones cual es la que más se le presenta en su trabajo:**

Sentimiento	Cantidad
Ansiedad, angustia, depresión	9
Problemas de concentración	3
Aumento de la agresividad (malgenio)	28
Sobrecarga de trabajo	12
Desgano para realizar las labores	4
Total	56

Nota: Encuesta realizada acerca de los sentimientos que presenta el trabajador en sus labores diarias

Tabla 6

Aspectos y Condiciones del trabajo

	Totalmente de acuerdo	Completamente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo
<i>Tiene que hacer las cosas muy rápido</i>	28	14	8	6
El tiempo es suficiente para desarrollar su trabajo	21	5	9	21
Su trabajo es interrumpido constantemente	32	10	8	6
Hay trabajo en equipo en su sección	3	2	20	31

Nota: Entrevista realizada a los empleados acerca de los aspectos que influyen al realizar sus labores diarias

Tabla 7

Actividades de bienestar laboral

Cuáles de las siguientes actividades considera importantes para su bienestar laboral	Cantidad
Actividades deportivas y de integración	18
Planes de capacitación y mejoramiento	5
Convenios crediticios	18
Celebración de fechas especiales	11
Salidas pedagógicas	4
	56

Nota: Encuesta realizada acerca de cuáles son las actividades que les gustaría que incluyeran en el plan de bienestar de la empresa.

Tabla 8

Actividades de motivación

Cuáles de las siguientes actividades lo hacen sentir motivado en su trabajo	Cantidad
Reconocimiento	15
Incentivo monetario	20
Horarios flexibles	2
Planes de almuerzo semanales	12
Recompensas por metas cumplidas	7
	56

Nota: Encuesta aplicada acerca de las actividades de motivación que les gustaría se implementen en el plan de bienestar

Tabla 9

Actividades para un ambiente acogedor

Cuáles de las siguientes tareas considera la más apropiada para trabajar en un ambiente acogedor	Cantidad
Tener una lista de las tareas diarias	12
Descanso de 10 minutos cada 2 horas	38
Menos distracciones a la hora de laborar	5
Organizar el área de trabajo	1
	56

Tabla 10

Actividades para disminuir el estrés

De las siguientes cuales considera importantes para disminuir el estrés en el trabajo:	Cantidad
Técnicas de relajación	9
Técnicas de autocontrol y manejo de emociones	25
Pausas activas cada 2 horas	15
Incremento de los tiempos estipulados para el desarrollo de las actividades	7
	56