



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
ESCUELA DE PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y SOCIEDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
GESTIÓN DEL TALENTO EN LAS ORGANIZACIONES

ACCIONES PARA MEJORAR EL BIENESTAR LABORAL Y DISMINUIR EL ESTRÉS EN
LA EMPRESA QUIMICA ORION S.A.S
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN OPCIÓN DE GRADO

PRESENTA:

CORTÉS MOSQUERA YESSICA COD. 1621982656
SANCHEZ SANCHEZ EDWAR JAVIER COD. 1621982130

ASESOR:

PS. MG. GILBERTO CÁCERES
DOCENTE PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

BOGOTÁ, AGOSTO - NOVIEMBRE DE 2019.

Tabla de Contenidos

ii

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.....	2
Descripción del contexto general del tema.....	2
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.....	3
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación.....	4
Capítulo 2. Marco de referencia.....	6
Marco conceptual.....	6
Marco teórico.....	7
Marco Empírico.....	8
Capítulo 3. Metodología.....	12
Tipo y diseño de investigación.....	12
Participantes.....	12
Instrumentos de recolección de datos.....	12
Estrategia del análisis de datos.....	13
Consideraciones éticas.....	13
Capítulo 4. Resultados.....	15
Discusión.....	22
Conclusiones.....	25
Limitaciones.....	25
Recomendaciones.....	26
Referencias bibliográficas.....	28

- Tabla 1. Expectativa laboral*
- Tabla 2. Expectativa personal*
- Tabla 3. Materiales y equipos*
- Tabla 4. Habilidad laboral*
- Tabla 5. Reconocimiento y estímulo*
- Tabla 6. Interés del empleador*
- Tabla 7. Nivel de estímulo*
- Tabla 8. Nivel de participación*
- Tabla 9. Nivel de importancia del trabajo realizado*
- Tabla 10. Nivel de compromiso grupal*
- Tabla 11. Nivel de amistad laboral*
- Tabla 12. Nivel de progreso laboral*
- Tabla 13. Nivel de crecimiento y aprendizaje*
- Tabla 14. Nivel de autonomía*
- Tabla 15. Gestión del espacio laboral*
- Tabla 16. Desarrollo de los objetivos*
- Tabla 17. Nivel de liderazgo*
- Tabla 18. Relaciones personales*
- Tabla 19. Nivel de conocimiento institucional*
- Tabla 20. Nivel de entrega y desempeño*
- Tabla 21. Nivel de retiros y despidos*
- Tabla 22. Nivel de compensación laboral*
- Tabla 23. Nivel salarial*
- Tabla 24. Nivel de flexibilidad laboral ;Error! Marcador no definido.*

Lista de figuras

Figura 1. La calidad de vida laboral 8

Resumen.

Garantizar la calidad de vida y de bienestar laboral en las empresas, se ha convertido en reto y una meta en la actualidad, donde cada uno de los directivos, incluyendo el departamento de talento humano, ha tenido que repensar las políticas, los beneficios y estrategias con las que cuenta su empresa, razón por la cual se pretende identificar los aspectos negativos internos y externos, que influyen y perjudican la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores de Químicas Orión S.A.S, del Municipio de la Estrella en Antioquia, los cuales desencadenan situaciones de estrés en éstos, a fin de desarrollar estrategias para su manejo, prevención y mejoramiento. Realizando la investigación desde un enfoque cualitativo y exploratorio junto con una revisión documental. Los resultados demuestran que la empresa maneja más un programa de compensación por permanencia y resultados que programas y planes de calidad de vida y bienestar laboral; además, la percepción de los trabajadores varía de acuerdo con el cargo que desempeñen dentro de la empresa, los más insatisfechos con ella son los de bodega, la secretaria y la practicante, aunque a nivel general se evidencia tensión con el departamento de gestión del talento humano.

Palabras clave: acciones, estrategias empresariales bienestar laboral, calidad de vida laboral, estrés laboral.

Abstract

Ensuring the quality of life and well-being in companies has become a challenge and a goal today, where each of the managers, including the department of human talent, has had to rethink policies, benefits and strategies with which your company has, which is why it is intended to identify internal and external negative aspects, which influence and impair the quality of life and well-being of the workers of Químicas Orión SAS, of the Municipality of La Estrella in Antioquia, which trigger stress situations in these, in order to develop strategies for their management, prevention and improvement. Conducting research from a qualitative and exploratory approach, along with a documentary review. Where the results show that the company manages more a program of compensation for permanence and results, that programs and plans of quality of life and work well-being, in addition to the perception of workers, varies according to the position they perform within the company, the most dissatisfied with this are those of the winery, the secretary and the practitioner, although at a general level there is tension with the department of human talent management.

Keywords: actions, business strategies, work well-being, quality of work life, work stress.

Capítulo 1.

Introducción.

Garantizar la calidad de vida y de bienestar laboral en las empresas, se ha convertido en reto y una meta en la actualidad, donde cada uno de los directivos, incluyendo el departamento de talento humano, ha tenido que repensar las políticas, los beneficios y estrategias con las que cuenta su empresa, esto debido a que este aspecto, que por mucho tiempo se mantuvo desconocido o invisible, se ha identificado como un factor importante cuando se habla de rentabilidad, crecimiento, posicionamiento y reconocimiento de una marca, un producto o una empresa. Situación por la cual se hace casi que obligatorio, el desarrollo de acciones que propendan por el mejoramiento de la calidad de vida, el bienestar y la reducción de estrés entre los diferentes trabajadores.

Todo lo anterior nos indica, que en una empresa cualquiera que sea esta, se pueden presentar situaciones negativas que desarrollen un mal ambiente laboral, perjudicando la calidad de vida de los empleados, pero adicionalmente desencadenando estrés en estos, situación que perjudica gravemente a la empresa, puesto que un trabajador estresado o infeliz, no produce igual que uno que se encuentre a gusto y con tranquilidad para desarrollar sus labores.

Descripción del contexto general del tema.

En la actualidad, la baja calidad laboral y el pobre bienestar que se registra dentro de algunas empresas Colombianas, han desencadenado altos índices de estrés dentro de los trabajadores, a tal punto que para el 2016, la OIT desarrollo un informe donde mencionaba las características que más niveles de estrés producen dentro del personal empleado en una empresa, dentro de las cuales se destacan, los ambientes de trabajos, los grupos de trabajos, los horarios, el tipo de tarea, la función del trabajador, el ritmo del trabajo, la cantidad del trabajo, el desarrollo profesional del trabajador, la comunicación y la cultura organizacional. A nivel Colombia, en el 2007, se realizó la última Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo realizada por el Ministerio de la Protección Social, donde esta arrojó que del 100%, entre un 20% y un 33% de los trabajadores encuestados, manifestaron sentir altos niveles de estrés, durante el desarrollo de la última

jornada laboral, pero para el 2018, dentro del registro de la página web del Fondo de Riesgos Laborales del gobierno, se identificaron 30 mil enfermedades laborales certificadas y presumibles dentro de las diferentes empresas colombianas, estas enfermedades en su gran mayoría se asociaron a aspectos ergonómicos y sicosociales, donde el estrés forma parte. Teniendo en cuenta lo anterior, cabe resaltar que el estrés laboral, desencadena en los trabajadores patologías que han sido categorizadas como trastornos mentales y enfermedades físicas, lo que le da la importancia a la presente investigación.

Planteamiento del problema

Dentro del desarrollo de las actividades laborales de la empresa Químicos Orión S.A.S y teniendo en cuenta que la actividad económica de la misma, se fundamenta en el desarrollo de productos para la limpieza (en general), desde una elaboración química, por medio de un procesamiento desarrollado por una serie de etapas, lo que adiciona un riesgo de peligrosidad, ya sea por las propiedades fisicoquímicas, toxicológicas, por inhalación, por contacto, por los efectos en la salud o en el medio ambiente, o por las diferentes reacciones que tenga el químico en sí, situaciones que no solo hace más delicada la labor del trabajador, sino que imprimen un nivel alto de ansiedad, nerviosismo y preocupación. Situación que precisa ser analizada. Por otro lado, en la fundamentación legal y normativa de Colombia, no existe mayor información sobre el cómo prevenir o mitigar los efectos una enfermedad laboral como el estrés, dado a que no hay seguimiento en la aplicación, en la prevención o en las cifras reales que den fe de la presencia de esta enfermedad en el ámbito laboral, y mucho menos existen cifras o estudios que demuestren la incidencia de esta enfermedad dentro de los diferentes componentes que conforman la actividad comercial o productiva.

Pregunta de investigación.

¿Cuáles estrategias desarrollar para el mejoramiento de la calidad de vida, el bienestar y la reducción del estrés, en los trabajadores de la empresa Químicas Orión S.A.S, ubicada en la Estrella, Antioquia?

Objetivo general.

Identificar los aspectos negativos internos y externos, que influyen y perjudican la calidad de vida y el bienestar de los trabajadores de Químicas Orión S.A.S, del Municipio de la Estrella en Antioquia, los cuales desencadenan situaciones de estrés en estos, a fin de desarrollar estrategias para su manejo, prevención y mejoramiento.

Objetivos específicos.

Realizar un diagnóstico en la empresa, con relación a los programas y planes que esa maneja, a fin de identificar la situación real de los trabajadores de Químicas Orión S.A.S y su calidad de vida laboral actual.

Desarrollar entrevistas, a fin de identificar la percepción de los trabajadores con relación al tema, conociendo los programas y acciones actuales que desarrolla la empresa con relación al tema investigado.

Diseñar e implementar estrategias que permitan el mejoramiento, la prevención y la disminución del nivel de estrés en los trabajadores de Químicas Orión S.A.S

Justificación.

El estudio del estrés como enfermedad laboral, no se ha tomado en serio, más cuando muchos aseguran que realmente hace parte, no solo del grupo de enfermedades laborales, sino también de las enfermedades profesionales, donde se manifiesta con un malestar físico, emocional, social y moral, que trasciende hasta el aspecto laboral, pero que no es exclusivo de este. Razón por la cual es necesario estudiar sus causas, sean factores externos o internos y las consecuencias que tiene este en el ámbito laboral.

Ahora bien, porque es necesario desarrollar este tipo de investigación en la empresa Químicos Orion S.A.S de la Estrella (Antioquia), pues bien, esta es una empresa cuyo producto fundamental se desarrolla bajo altos índices de peligrosidad, como lo son los diferentes químicos, además porque de acuerdo con el registro de la base de riesgos laborales del ministerio de seguridad social, en el 2018 se registraron un 8,74% de accidentes, muertes y enfermedades (en total) en el sector de manufacturas. Esto nos indica que los niveles de accidentalidad, enfermedad y muerte son altos en este sector,

pero no existe índice alguno de las enfermedades relacionadas con el estrés, por lo que es vital y necesario el desarrollo de la investigación, por lo menos en este sector.

Desde el ámbito psicológico, es vital el desarrollo de este estudio dado, que el estrés laboral es uno de los aspectos causantes del síndrome de Burnout, donde los síntomas de este, van desde la ausencia de motivación, energía, agotamiento físico y psicológico, irritabilidad, esto a nivel psicológico, pero desde lo fisiológico, también se presentan síntomas que van desde cefaleas, dolores y problemas gastrointestinales, alteraciones en el apetito y dolores musculares y/o articulares. Teniendo en cuenta lo anterior el desarrollo de la presente investigación permitirá conocer un poco de la dinámica que gira entorno con el estrés y como se puede manifestar en los trabajadores, logrando por medio de la investigación identificar los factores, para finalmente desarrollar estrategias que propendan al control, mejoramiento y prevención del estrés como enfermedad laboral, reduciendo su impacto dentro de las diferentes actividades comerciales.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

Estrategias empresariales: la palabra “estrategia” como término, aparece al final de los años 60 del siglo XX. Fueron varios los autores que aportaron al desarrollo del concepto de estrategia, tales como Drucker, Ansoff, Porter, Hamel, Prahalad, Ohmae, Henderson, Mintzberg, Kvint, Rumelt y Freedman, en donde la estrategia empresarial es concebida como, el logro de diferentes objetivos, por medio de la utilización de los recursos que se poseen, lo que implica tener en cuenta una meta, una cultura anticipatoria a lo que puede mejorar o desfavorecer el logro de la meta, las acciones para el logro de la meta y la movilización de los recursos para el logro de la meta (Slusarczyk & Morales, 2016). Pero conceptualmente hablando, son varios los conceptos que se tejen alrededor de estrategia empresarial, tales como: "un sistema de búsqueda, la formulación y el desarrollo de una doctrina que asegurará el éxito a largo plazo si se siguen fielmente" (Vladimir, 2009). También se considera como "una manera integral para tratar de perseguir fines políticos, incluyendo la amenaza o al uso real de la fuerza, en una dialéctica de voluntades" (Freedman, 2013). Aunque también se puede considerar como la “Forma en la que la empresa o institución, en interacción con su entorno, despliega sus principales recursos y esfuerzos para alcanzar sus objetivos” (Fernández, 2012)

Bienestar laboral: este tema se empieza a mostrar a finales del siglo XIX, donde se empezó a considerar la satisfacción de los trabajadores, cuando en aquel siglo se propendía por los valores morales y religiosos, esto debido a las ganancias de la industria, lo que exigía de alguna forma una retribución por parte del empresario hacia el colectivo y la individualidad del trabajador (Barley & Kunda, 1992). Aunque desde ese entonces lo que se pretendía era modificar las condiciones morales del trabajador, más que las mismas condiciones del trabajo. Una vez se desarrolla la teoría de las relaciones humanas, y se relaciona esta con el nivel de productividad, se empieza el diseño de programas de beneficios, como las vacaciones, los permisos por enfermedad, la salud y el sistema pensional, lo que se supone incrementaría el nivel de satisfacción del empleado y por ende su rendimiento (Barley & Kunda, 1992). Ya para los años 70, es cuando aparece

el concepto de bienestar, que se liga de manera rápida con el concepto de **Calidad de vida laboral**, en respuesta a las pocas recompensas que tenía el trabajador y al bajo nivel de satisfacción que este presentaba (Kast & Rosenzweig, 1988). Finalmente se considera que el bienestar laboral, se entiende como “la diferencia entre la cantidad de recompensa que recibe el trabajador y la cantidad que este cree que debería recibir” (Robbins, 1994)

Calidad de vida laboral: desde la postura de Richard Walton (1973), la calidad de vida en el trabajo o laboral, responde a 8 categorías de compensación que deben ser tenidas en cuenta, tales como “la compensación justa y adecuada, las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, las oportunidades para uso y desarrollo de la capacidad humana, la oportunidad de crecimiento continuo y seguridad, la integración social en la organización, el constitucionalismo en la organización del trabajo, el trabajo y el espacio total de vida y la relevancia del trabajo en la vida social” (Walton, 1973). Pero son más los postulados de varios autores que privilegian todo lo que se relaciona con la satisfacción de los trabajadores desde las condiciones laborales y sociales, entre ellos Hackman y Oldham (1975), William Westley (1979), Nadler y Lawler (1983), Werther y Davis (1983) y Huse y Cummings (1985).

Estrés laboral: de acuerdo con la OIT, el estrés es una respuesta física y emocional, que es causada por un daño en el equilibrio entre las exigencias y los recursos, las cuales son determinadas por organización y el diseño del trabajo, junto con las relaciones laborales, se presenta el nivel de exigencia laboral, no es igual a las capacidades, los recursos o necesidades del empleado, incluso cuando los conocimientos y las habilidades de un trabajador no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa (OIT, 2016).

Marco teórico.

Dentro del proceso de esta investigación, se propone el uso de la teoría planteada por la Dra. María Margarita Chiang Vega - Karina Ayres Krausse Martínez. (2015), la cual plantea el siguiente esquema:

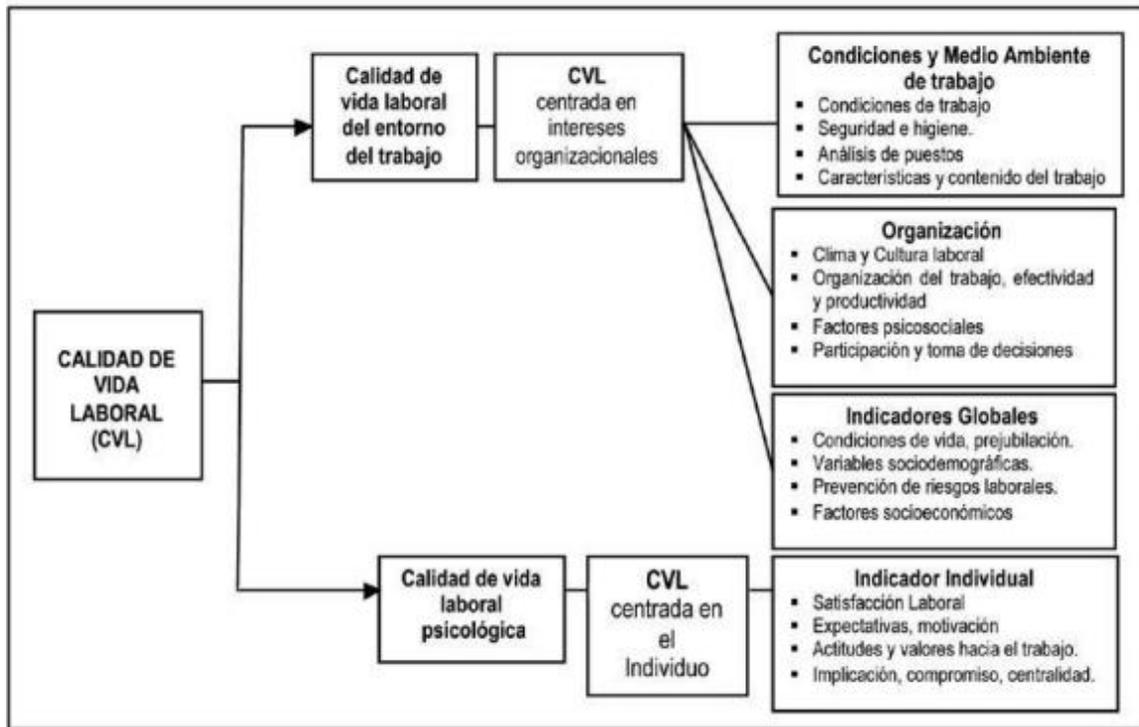


Figura 1. La calidad de vida laboral (Chiang & Krausse, 2015)p.6

En el anterior esquema se plantea que la calidad de vida tiene unos factores relacionados con el entorno del trabajo y el aspecto psicológico, evidenciando que los intereses están relacionados con los del individuo y las organizaciones, desde las condiciones del trabajo, la organización, los indicadores globales y los indicadores individuales (Chiang & Krausse, 2015)

De lo anterior se concluye que con la identificación de esos factores, se puede buscar mejorar y corregir las estrategias de operación de las empresas u organizaciones en relación con grupos de interés tanto internos como externos.

Marco Empírico.

Los temas y hallazgos más importantes encontrados en investigaciones y revisiones anteriores, con relación al tema propuesta en la presente investigación, son:

En la investigación “Impacto de los Factores Organizacionales, Ambientales y Comportamentales en la Productividad: Estudio de un Caso en una Institución Bancaria”

desarrollada por Sonia Cristina Cunha Murgeira Reis, se planteó como objetivo “analizar la percepción de los colaboradores del Banco X en cuanto a los principales factores que intervienen en su calidad de vida laboral, aspectos de organización, ambientales y de comportamiento de cara al desempeño de su trabajo y consecuentemente a su productividad”, donde en general, se observó que hay una buena calidad de vida en el trabajo, algunos aspectos a corregir y mejorar, especialmente en el contexto de la Organización del trabajo y ergonomía. Con relación con algunos distritos en estudio, surgen algunas diferencias, y el distrito con una percepción más alta de la calidad de vida en el trabajo fue el distrito de Oporto. En resumen, se encontró que la organización, el medio ambiente y comportamentales están muy interconectados, incluso se puede mencionar que dependen el uno del otro, por lo que si no hay un efectivo y armonioso la correlación y el ajuste entre ellos aumentará la posibilidad de Impactos negativos en la productividad. (Cunha, 2107)

En la investigación “Calidad de vida laboral y factores asociados en trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León”, desarrollada por Jesús de la Torre Laso, se planteó como objetivo “estudiar la calidad de vida laboral de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León y los factores asociados”, donde por medio de la investigación se permitió “profundizar en los aspectos personales y laborales de los trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León. En concreto, la población observada indica que los trabajadores son mayoritariamente mujeres, con una edad media de 34 años. Aproximadamente, la mitad está soltera y una tercera parte tiene hijos; todos los trabajadores tienen formación universitaria y presentan titulaciones relacionadas con el ámbito social (trabajo social y educación social), y con psicología o pedagogía/psicopedagogía. Así mismo, el trabajo en los puntos de encuentro familiar ha sido para los trabajadores el primero en su categoría profesional, llevan ejerciendo esta profesión más de 6 años, tienen un contrato laboral de 20 horas, desarrollan la actividad laboral en un solo punto de encuentro familiar y un tercio compatibiliza este trabajo con otro”. Estudiaron los diversos factores que intervienen en la determinación de la vida laboral de los trabajadores, factores de tipo protector y obstaculizador: “Los factores obstaculizadores se corresponden con los

estresores de la actividad laboral de los trabajadores, y con los niveles de apreciación subjetiva en el análisis del constructo del burnout. Los factores protectores, tienen que ver con las estrategias de afrontamiento de los trabajadores, y los niveles de resiliencia y engagement”. (DE LA TORRE, 2015)

En el artículo “Relación entre Estrés Financiero y el Bienestar de los Empleados de Petróleos Mexicanos en el sureste de México” se usa un “modelo de ecuaciones estructurales con el objetivo de relacionar el nivel de bienestar financiero con el estrés causado por problemas financieros en una muestra de 183 empleados de Petróleos Mexicanos en el sureste de México, la metodología utilizada fue cuantitativa, de tipo no experimental y transversal. Los resultados reportan que el bienestar financiero tiene una relación negativa significativa de 60% sobre el estrés financiero, lo que significa que a menor bienestar financiero, el estrés financiero de los empleados se incrementa. Esta investigación toma relevancia dado que la industria petrolera es importante en las finanzas públicas de México y no ha estudios con este enfoque metodológico sobre el tema. Las limitaciones de la investigación es que podría no ser representativo de la realidad financiera de los empleados, por lo cual, sería importante tomar una muestra representativa del total de los trabajadores”. (Mejía, 2017)

Otra investigación interesante y relevante, es la de “La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización” desarrollada por José Guadalupe Salazar-Estrad. Esta investigación explica que “por los cambios en los sistemas de producción, muchos de los trabajadores ven sus condiciones laborales y su sentir del bienestar subjetivo afectados, situación que hace necesaria el mejoramiento de las condiciones de calidad de vida en el trabajo. El objetivo de estudio fue, realizar un análisis de la relación multivariante entre el apoyo (soporte) organizacional percibido y algunas dimensiones de la calidad de vida relacionada con el trabajo, con el bienestar subjetivo y, al mismo tiempo, constructos relevantes derivados de la psicología organizacional positiva, como el compromiso laboral y el sentido de coherencia. Se consideró una muestra de 1255 trabajadores de diferentes empresas, en dos grupos, uno con 736 (59 %) trabajadores que participaron en un programa de bienestar y otro grupo

con 519 (41 %) trabajadores que no participaron en el programa de bienestar de las mismas empresas. El modelo de ecuaciones estructurales que se presenta en este estudio muestra cómo los factores de la calidad de vida relacionada con el trabajo y el apoyo (soporte) organizacional percibido predicen, de manera indirecta, el bienestar subjetivo. Se concluye que este estudio contribuye al desarrollo de la literatura de compromiso laboral y la teoría de soporte organizacional” (Salazar, 2018)

Finalmente, tenemos el artículo que apuntó al desarrollo de una estrategia en pro del mejoramiento de la calidad de vida laboral, la cual es; “Fitoaromaterapia como complemento para mejorar la salud laboral”, desarrollada por Marcia Avello Lorca, Pola Fernández Rocca, Benjamín Faundez Curiente, Ana María Zagal Montecinos, Jenny Gordon Martí y Bárbara Valenzuela Zambrano, donde a partir de la fitoaromaterapia, entendida esta como una terapia complementaria desarrollada a partir de los aceites esenciales de las plantas, donde el objetivo es lograr la reducción del estrés laboral, entendido este como el conjunto de fenómenos que afectan al trabajador, por medio de agentes estresantes propios del trabajo o que con motivo de este, y que pueden afectar la salud y el rendimiento del trabajador. En esta investigación se planteó como objetivo determinar los efectos ansiolíticos de la lavanda, con relación al tratamiento de la ansiedad en trabajadores voluntarios de la Universidad de Concepción. Para su evaluación se utilizaron 3 instrumentos: beck anxiety inventory (BAI), escala de afectos positivos y negativos (PANAS) y psychological general well-being index (PGWB): “La percepción de los funcionarios, después de aplicar la intervención con lavanda, fue de una reducción de la ansiedad, al mismo tiempo hubo una mejoría en el bienestar psicológico general en relación con la ansiedad, salud general y vitalidad, y en la afectividad negativa; mientras que en la afectividad positiva no hubo cambios significativos”. (Avello, Fernández, Faundez, Zagal, Gordon, & Valenzuela, 2011)

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

El desarrollo de la investigación se da, desde un enfoque cualitativo, debido a que los datos que se obtienen provienen de los trabajadores y de las observaciones que haga el grupo investigador, además tiene un enfoque explorativo, puesto que se pretende conocer y describir las acciones o estrategias empresariales que propenden por el bienestar y la calidad de vida laboral, que finalmente disminuyen el nivel de estrés. Por otro lado esta investigación requiere de una revisión documental de los archivos empresariales, a fin de poder conocer los planes y programas que desarrolla la empresa en pro de bienestar y la calidad de vida laboral de sus trabajadores.

Participantes.

La población son los trabajadores de la empresa Químicas Orión S.A.S, ubicada en la Estrella Antioquia, de los cuales la muestra participante de esta investigación, son 20, donde 12 son de sexo masculino y 8 son de sexo femenino, sus edades oscilan entre los 20 y los 40 años.

Instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos de recolección de datos son:

- La observación no participante, directa e indirecta, dado a que al no involucrarse en la investigación la opinión es más objetiva, es directa cuando se observa el comportamiento de cada uno de los trabajadores y es indirecta cuando la observación se hace desde los documentos de la empresa.
- La entrevista estructurada o preparada, por ser la más rígida y estática, consiste en un conjunto de preguntas invariables y predeterminadas que dan respuesta a cada una de las variables a investigar. La secuencia y formulación de preguntas está exactamente preestablecida.

- La revisión documental, donde se realiza una investigación con el fin de conocer desde los libros institucionales, los planes o programas que se desarrollan dentro de la empresa, en pro del bienestar y la calidad de vida del empleado, así pues se puede hacer una idea de lo que hay en la empresa, y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado.

Estrategia del análisis de datos.

Por tratarse de una investigación de corte cualitativo, se va a utilizar para el análisis de la información recolectada el programa NUD*IST, dado que el instrumento principal de recolección de datos es la entrevista.

Consideraciones éticas.

Dentro de las disposiciones de la Ley 1090 de 2006, correspondientes a la intención de esta investigación, se tendrá en cuenta lo siguiente:

ARTÍCULO 50. Los profesionales de la psicología al planear o llevar a cabo investigaciones científicas, deberán basarse en principios éticos de respeto y dignidad, lo mismo que salvaguardar el bienestar y los derechos de los participantes.

ARTÍCULO 55. Los profesionales que adelanten investigaciones de carácter científico deberán abstenerse de aceptar presiones o condiciones que limiten la objetividad de su criterio u obedezcan a intereses que ocasionen distorsiones o que pretendan darle uso indebido a los hallazgos.

ARTÍCULO 91. En los procesos deontológicos y bioéticos-disciplinarios e investigaciones relacionadas con la responsabilidad del ejercicio profesional de Psicología que se adelanten dentro de otros regímenes disciplinarios o por leyes ordinarias, el profesional de psicología o su representante legal podrá solicitar el concepto del Tribunal Nacional Bioético de Psicología.

Con relación a la Resolución 8430 del 2003, se tendrá en cuenta lo siguiente:

ARTICULO 8. En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo solo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice.

ARTICULO 11. Para efectos de este reglamento las investigaciones se clasifican en las siguientes categorías:

- a) Investigación sin riesgo: Son estudios que emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y aquellos en los que no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, entre los que se consideran: revisión de historias clínicas, entrevistas, cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta

Finalmente se efectuó el consentimiento para la realización de la investigación en la institución educativa. *Ver anexo 1* formato de consentimiento informado.

Capítulo 4.

Resultados.

Con relación a los objetivos planteados en la investigación, se registran los siguientes resultados:

Para dar respuesta al objetivo de realizar un diagnóstico en la empresa, con relación a los programas y planes que esa maneja, a fin de identificar la situación real de los trabajadores de Químicas Orión S.A.S y su calidad de vida laboral actual, se planeó realizar una revisión documental con los informes institucionales de la empresa, pero no fue posible, por lo que el diagnóstico se desarrolló desde la observación y la entrevista informal con los trabajadores, donde se lograron evidenciar los siguientes planes y programas que desarrolla la empresa en pro de la calidad de vida y el bienestar en los trabajadores.

1. **Seguro de vida:** sólo para personas que pasen el periodo de prueba. Tienen beneficios como una renta diaria de \$10.000 en incapacidad, una renta por hospitalización de \$200.000, amparo por muerte natural, indemnización por muerte accidental, enfermedades graves o invalidez y auxilio de maternidad o paternidad. (el costo de la afiliación es asumida por el trabajador) (solo aplica para los que están vinculados directamente con la empresa)
2. **Ancheta bebe:** se le reconoce un regalo por hijo al presentar el registro civil, si es hombre se le reconoce un solo hijo por año, si es mujer se le conceden los días de ley.
3. **Matrimonio:** se da un bono de obsequio por única vez, una vez presente los documentos.
4. **Licencia de matrimonio:** se le concederán dos días de licencia con remuneración al contrayente.
5. **Lentes y monturas:** se otorga un auxilio del 30% sobre el costo del lente o la montura, una única vez por año, presentando la factura original al departamento de Gestión Humana. (solo aplica para los que están vinculados directamente con la empresa)

6. **Grados:** se le obsequia un regalo al colaborador que se gradué de cualquier nivel académico, presentando constancia de grado.
7. **Bono de Cumpleaños:** de acuerdo al tiempo dentro de la empresa recibe una bonificación en dinero, la cual va desde 5 días de salario por 5 años de servicio, hasta 30 días de salario por 30 años de servicio. (solo aplica para los que están vinculados directamente con la empresa)
8. **Cumpleaños:** la empresa otorga una tarde libre a los administrativos y dos horas libres a los operativos, como regalo emocional.
9. **Regalo de productos:** cada tres meses reciben un kit de aseo con los productos de la empresa.
10. **Kit escolar:** cada mes de enero y por única vez al año reciben un kit escolar los hijos de los trabajadores.
11. **Alimentación:** tiene oportunidad de comprar por \$500, almuerzo, desayuno o cena los días viernes, los que se descuenta de la nómina.
12. **Descuento en compras:** los descuentos con del 15% y el 30%, el pago para vinculados es a una cuota con descuento por nomina, los colaboradores deben pagar de contado.
13. **Bonificación por cumplimiento:** una vez termine el año fiscal y de acuerdo con los resultados se da una bonificación no mayor de 15 días de trabajo y dependiendo de su fecha de ingreso.

Con relación a los planes de capacitación y programas para el manejo de riesgos laborales como los propios de una actividad como la que realiza al empresa, se logró identificar gracias a las entrevistas informales, que la empresa solo hasta este año, diseño y aplico una encuesta a los trabajadores donde el resultado arrojo que lo que estos requerían dentro del programa de bienestar y calidad de vida, eran capacitaciones, así pues se desarrollaron 4 durante el año, con los temas de: inteligencia emocional, trabajo en equipo, creatividad y autoestima, las cuales se desarrollaron cada tres meses.

Aun así, no se observa el espacio para que el trabajador genere lazos fraternos, situación que se hace urgente pues muchos de los entrevistados manifestaron no tener

buenas relaciones interpersonales entre ellos, incluso alguno no llegan a considerar amigos a los compañeros de trabajo.

Por otro lado, para lograr el objetivo de identificar la percepción de los trabajadores con relación al tema, se diseñaron y realizaron entrevistas a los 20 participantes de la investigación, donde los resultados se clasificaron de acuerdo a las diferentes preguntas, las cuales se exponen a continuación.

Tabla 1.
Expectativa laboral personal.

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Mejorar la calidad de vida	5 trabajadores
Crecimiento profesional	4 trabajadores
Buen desempeño	6 trabajadores
Satisfacción	3 trabajador
No sabe	2 trabajador

Tabla 2.
Expectativa institucional.

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Cumplimiento	10 trabajadores
Dar resultados	6 trabajadores
No sabe	4 trabajadores

Tabla 3.
Materiales y equipos

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Cuento con todos los materiales	10 trabajadores
En ocasiones cuento con los materiales	6 trabajadores
No cuento con los materiales	4 trabajadores

Tabla 4.
Habilidad laboral

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Puedo hacer lo que mejor se hacer	18 trabajadores
No puedo hacer lo que mejor se hacer	2 trabajadores

Tabla 5.
Reconocimiento y estímulo

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
He recibido reconocimiento	10 trabajadores
No he recibido reconocimiento	10 trabajadores

Tabla 6.
Interés del empleador

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Hay interés en mí como persona	16 trabajadores
No hay interés en mí como persona	4 trabajador

Tabla 7.
Nivel de estímulo

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Hay estímulo en mi desarrollo	19 trabajadores
No hay estímulo en mi desarrollo	1 trabajador

Tabla 8.
Nivel de participación

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Me siento participe en la empresa	16 trabajadores
No me siento participe en la empresa	4 trabajadores

Tabla 9.
Nivel de importancia del trabajo realizado

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Siento que mi trabajo es importante	17 trabajadores
No siento que mi trabajo sea importante	3 trabajadores

Tabla 10.
Nivel de compromiso grupal

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Están comprometidos mis compañeros de trabajo con la empresa	13 trabajadores
No están comprometidos mis compañeros de trabajo con la empresa	7 trabajadores

Tabla 11.
Nivel de amistad laboral

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Tengo un buen amigo en la empresa	12 trabajadores
No tengo un buen amigo en la empresa	18 trabajadores

Tabla 12.
Nivel de progreso laboral

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Siento que han notado mi progreso en la empresa	0 trabajadores
No siento que han notado mi progreso en la empresa	20 trabajadores

Tabla 13.
Nivel de crecimiento y aprendizaje

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Siento que he tenido la oportunidad de crecer y aprender en la empresa	17 trabajadores
No siento que he tenido la oportunidad de crecer y aprender en la empresa	3 trabajadores

Tabla 14.
Nivel de autonomía

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Tengo autonomía en el trabajo	17 trabajadores
No tengo autonomía en el trabajo	3 trabajadores

Tabla 15.
Gestión del espacio laboral

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Siento que tengo buen lugar de trabajo	16 trabajadores
No siento que tengo buen lugar de trabajo	4 trabajadores

Tabla 16.
Desarrollo de los objetivos

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Siento que se cumplen los objetivos empresariales	11 trabajadores
No siento que se cumplen los objetivos empresariales	9 trabajadores

Tabla 17.
Nivel de liderazgo

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Siento que hay buena gestión de los líderes	8 trabajadores
No siento que hay buena gestión de los líderes	12 trabajadores

Tabla 18.
Relaciones personales

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Siento que son buenas las relaciones personales en el trabajo	7 trabajadores
No siento que son buenas las relaciones personales en el trabajo	13 trabajadores

Tabla 19.
Nivel de conocimiento institucional

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Conozco los objetivos institucionales	17 trabajadores
No conozco los objetivos institucionales	3 trabajadores

Tabla 20.
Nivel de entrega y desempeño

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Creo que hay alto grado de entrega y desempeño en los trabajadores	7 trabajadores
No creo que hay alto grado de entrega y desempeño en los trabajadores	13 trabajadores

Tabla 21.
Nivel de retiros y despidos

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Hay muchos despidos constantes en la empresa	18 trabajadores
No hay muchos despidos constantes en la empresa	2 trabajadores

Tabla 22.
Nivel de compensación laboral

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Hay compensación y reconocimiento por los logros alcanzados	17 trabajadores
No hay compensación y reconocimiento por los logros alcanzados	3 trabajadores

Tabla 23.
Nivel salarial

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Creo que tengo un salario justo	17 trabajadores
No creo que tengo un salario justo	3 trabajadores

Tabla 24.
Nivel de flexibilidad laboral

VARIABLES	NIVEL DE RESPUESTA
Siento que hay equilibrio entre mi vida personal y la laboral, hay flexibilidad.	4 trabajadores
No siento que hay equilibrio entre mi vida personal y la laboral, no hay flexibilidad.	16 trabajadores

Discusión.

Con relación a lo expuesto dentro del marco teórico, podemos decir que:

Según Chiang & Krausse (2015, pág. 6) la calidad de vida laboral es determinada por dos factores que se complementan entre sí, por un lado tenemos al entorno, que se basa en los intereses organizacionales, donde convergen factores como, las condiciones y medio de trabajo, tales como la seguridad e higiene, el análisis del puesto, las condiciones, características y el contenido del trabajo, donde en este punto los trabajadores en su mayoría manifestaron estar conformes con el lugar que tienen dentro de la empresa para el desarrollo de sus labores, sin embargo una minoría aún no se encuentra satisfecha. Otro factor parte de este grupo, es la organización, desde el clima y la cultura laboral, la efectividad y productividad, los factores psicosociales, la participación y la toma de decisiones, donde para este grupo de factores, los trabajadores manifestaron en porcentajes diferentes no estar cómodos con las relaciones interpersonales desarrolladas en la empresa, pues consideran que no son muy positivas, además que se siente un ambiente de inseguridad y temor ante el departamento de gestión del talento humano, a esto se le suma que en su gran mayoría no sienten que exista un compromiso por parte de los trabajadores con la empresa, algunos creen que esta falta de compromiso se debe al constante movimiento de personal, por los despidos y retiros y finalmente muchos de los encuestados no sienten que su trabajo sea reconocido, no se sienten importantes dentro de la empresa, sus opiniones no son tenidas en cuenta y en su totalidad los entrevistados no han tenido reconocimiento por su labor y progreso.

Adicional a esto, otros factores relacionados con los intereses organizacionales expuestos por Chiang & Krausse (2015, pág. 6) son los indicadores globales, tales como las condiciones de vida, prejubilación, las variables socioeconómicas, la prevención de los riesgos laborales y los factores socioeconómicos. Con relación a estos últimos los entrevistados en su gran mayoría manifiestan estar satisfechos con el salario que devengan, aunque una minoría de éstos no lo está, no siente que el pago sea justo, además que consideran que la actividad laboral no les permite desarrollar una vida personal equilibrada, pues no disponen de una flexibilidad en el horario y temen poder tener un

futuro económico asegurado con la empresa dado los altos índices de despido y deserción que esta presenta.

Por último Chiang & Krausse (2015, pág. 6) presentan los factores psicológicos, los que se basan en el interés del individuo o trabajador, estos se componen de indicadores como la satisfacción personal, las expectativas, la motivación, la actitud y valores hacia el trabajo y el nivel de compromiso que se tiene con este. En este aspecto los diferentes entrevistados manifiestan respuestas en porcentajes diferentes con relación al bajo nivel de compromiso de ellos y de sus compañeros con la actividad laboral, además, la poca o nula motivación y reconocimiento del deber cumplido y del progreso laboral, el nivel de importancia que sienten los trabajadores con relación a la tarea que se desempeña es muy bajo, no se sienten parte de la empresa pues manifiestan que sus opiniones no son tenidas en cuenta, se presentan también casos en los que los trabajadores no sienten haber crecido ni personal ni profesionalmente dentro de la empresa, y sus expectativas con relación a lo que esperan de la empresa están en su mayoría dirigidas al desempeño y la calidad de vida que pueda tener el trabajador y muy pocos manifiestan la satisfacción personal como consecuencia de su trabajo.

Ahora bien, con relación a los resultados encontrados dentro de las investigaciones consultadas, podemos resaltar las siguientes coincidencias y contradicciones.

En la investigación “Impacto de los Factores Organizacionales, Ambientales y Comportamentales en la Productividad: Estudio de un Caso en una Institución Bancaria” se encontró que la organización, el medio ambiente y los factores comportamentales están muy interconectados con la productividad, situación que es similar a la de los entrevistados en la investigación, dado a que se evidenció que en una minoría de los trabajadores no se sienten a gusto con el lugar donde desempeñan su labor, a parte que se sienten intimidados por los directivos organizacionales, pues no se sienten cómodos en poder hacer observaciones o reclamos ante el departamento de gestión del talento humano, finalmente también se evidencio que el comportamiento de los trabajadores con relación a las relaciones no es el más ameno.

En la investigación “Calidad de vida laboral y factores asociados en trabajadores de los puntos de encuentro familiar de Castilla y León”, se logró concluir que las relaciones con los compañeros, la sensación de tener un horario de trabajo adverso y la escasa remuneración son algunos de los principales estresores, situación que dentro de las entrevistas desarrolladas, manifiestan varios trabajadores, quienes no consideran justo el pago, se quejan de las negativas relaciones personales entre compañeros y la poca flexibilidad del horario de trabajo, incluso que éste no les permite tener una vida personal y social activa.

En el artículo “Relación entre Estrés Financiero y el Bienestar de los Empleados de Petróleos Mexicanos en el sureste de México” se logró establecer que existe una relación directa entre la satisfacción financiera y el estrés laboral, por lo que dentro de los hallazgos de la investigación se identificó que una minoría de los trabajadores no se siente a gusto con su asignación salarial, situación que afectaría su calidad de vida y bienestar laboral.

En la investigación “La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización” se evidencian muchas similitudes, puesto que los resultados de esta investigación plantan que a mayor apoyo organizacional, mayor satisfacción laboral, lo que no dice que esa premisa es aplicable a la investigación realizada, pues de acuerdo con los resultados hallados, el apoyo que sienten los trabajadores de la empresa es prácticamente nulo, lo que redundaría en el desarrollo de sus actividades, el interés y la motivación por el trabajo y finalmente en un nivel bajo de satisfacción laboral.

En el estudio “Fitoaromaterapia como complemento para mejorar la salud laboral”, se manejó esta propuesta como estrategia para reducir el estrés laboral. Mientras que en la investigación actual no se encontró alguna estrategia que se utilice dentro de la empresa para el manejo del estrés laboral.

Conclusiones.

A manera de conclusión podemos decir que:

La empresa maneja más un programa de compensación por permanencia y resultados, que programas y planes de calidad de vida y bienestar laboral.

La percepción de los trabajadores con relación al tema, varía de acuerdo con el cargo que desempeñen dentro de la empresa, los más insatisfechos con esta, son los de bodega, la secretaria y la practicante, aunque a nivel general se evidencia tensión con el departamento de gestión del talento humano.

Limitaciones.

Dentro del desarrollo de la investigación, se encontraron diferentes limitaciones, la más evidente fue el acceso a la documentación de la empresa para conocer los programas y planes que ésta tiene con relación a la calidad de vida y el bienestar de los empleados, lo que se logró identificar en torno a este aspecto, fue proporcionado verbalmente por los mismos trabajadores.

Por otra parte se notó en cierto grado un nivel de cohesión a los trabajadores, dado a que dentro de la entrevista realizada a los diferentes empleados se notó gran diferencia en las respuestas entre personal administrativo y personal de aseo, de bodega y con la estudiante practicante, incluso la secretaria quien tiene una percepción bastante negativa de la empresa, las respuestas de estos grupos varían, mientras los primeros tienen una percepción excelente de la empresa, los otros consideran que hay mucho que solucionar desde el departamento de gestión del talento humano.

Recomendaciones.

Finalmente en respuesta al objetivo de diseñar e implementar estrategias que permitan el mejoramiento, la prevención y la disminución del nivel de estrés en los trabajadores de Químicas Orión S.A.S, se hace la siguiente propuesta:

De acuerdo con los diferentes hallazgos de la investigación, se propone una estrategia fundamentada en 6 pilares:

1. **Entorno físico.** Con el fin de un mejor diseño y disposición del lugar de trabajo, a fin de lograr un aumento en el desempeño de sus actividades.
2. **Salud y bienestar.** Con el fin de implementar medios que faciliten una vida sustentable, tanto física como mental, en los trabajadores.
3. **Relaciones interpersonales.** Con el fin de lograr una mejora sustancial en las relaciones interpersonales de los trabajadores, desde las diferencias multigeneracionales, la equidad de género y las habilidades individuales.
4. **Reconocimiento.** Con el fin de fortalecer la motivación en los empleados, ya que un empleado motivado es un empleado comprometido, pues los trabajadores que se sienten valorados por su compañía son 40% más propensos a permanecer en ésta.
5. **Facilidad y eficacia.** Para mejorar la calidad de vida de los trabajadores es imprescindible ofrecerles herramientas para llevar a cabo sus actividades de forma rápida y sin interrupciones. Esto porque muchos de los empleados entrevistados manifestaron no contar con los materiales mínimos para el desarrollo de su actividad, además de desarrollar estrategias de coworking donde se pueda disminuir el horario de trabajo y así poder desarrollar una vida personal más adecuada.
6. **Desarrollo personal.** Se deben empezar a implementar estrategias para satisfacer las necesidades del grupo de trabajo. Por ejemplo, puestos con flexibilidad de horarios y paquetes de beneficios e incentivos personalizados. Además de tener en cuenta las opiniones, sugerencias y aportes de los trabajadores en el desarrollo de la empresa.

Se hace la recomendación de explorar más causas individuales relacionadas con el estrés laboral, dado a que en esta investigación se logró identificar las que están relacionadas con la empresa.

Referencias bibliográficas

- Avello, L. M., Fernández, R. P., Faundez, C. B., Zagal, M. A., Gordon, M. J., & Valenzuela, Z. B. (2011). Fitoaromaterapia como complemento para mejorar la salud laboral. *Revista Cubana de Plantas Medicinales*, 17.
- Barley, S. R., & Kunda, G. (1992). Estructura y diseño vs. Lealtad y sentimiento: oleadas de ideologías racionales y normativas de control en el discurso gerencial. *Tecnología Administrativa*, 135 - 192.
- Chiang, V. M., & Krausse, M. K. (2015). Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: Satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público. *Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Horizontes Empresariales*, 28.
- Cunha, M. R. (2107). Impacto de los Factores Organizacionales, Ambientales y Comportamentales en la Productividad: Estudio de un Caso en una Institución Bancaria. UNIVERSIDAD DE LEÓN, Departamento de Ciencias Biomédicas, 318.
- DE LA TORRE, L. J. (2015). Calidad de vida laboral y factores asociados en trabajadores de los puntos de encuentro familiar de castilla y león. Universidad de Salamanca, Facultad de Psicología, 281.
- Fernández, L. A. (2012). Conceptos de Estrategia Empresarial. EOI Escuela de Organización Industrial, 29.
- Forbes Álvarez Roger, El Síndrome del Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa, 2011.
https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf
- Freedman, L. (2013). *Strategy*. Oxford University Press, 3.
- Informe de la OIT, estrés en el trabajo: un reto colectivo, 26 de abril 2016.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

- Kast, F., & Rosenzweig, J. (1988). *Administración en Organizaciones: enfoque de sistemas y congruencias*. Mexico: McGraw Hill.
- Mejía, C. G. (2017). *Relación entre Estrés Financiero y el Bienestar de los Empleados de Petróleos Mexicanos en el sureste de México*. scielo.org.mx, 21.
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. . Ginebra: Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH.
- Página web del Fondo de Riesgos Laborales www.fondoriesgoslaborales.gov.co
- Primera Encuesta Nacional de condiciones de salud y trabajo en el sistema general de riesgos laborales, Ministerio de la Protección Social, 2007.
- <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/ENCUESTA%20SALUD%20RP.pdf>
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversia y aplicaciones*. Mexico: Prentice Hall.
- Salazar, E. J. (2018). *La relación entre el apoyo organizacional percibido y la calidad de vida relacionada con el trabajo, con la implementación de un modelo de bienestar en la organización*. Redalib, 14.
- Slusarczyk, A. M., & Morales, M. N. (2016). *ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES Y DE LAS TICS*. Dialnet,18.
- Vladimir, K. (2009). *The Global Emerging Market: Strategic Management and Economics*. Business & Economics, 456.
- Walton, R. (1973). "Quality of working life: what is it? Nueva York: Sloan Management Review.

ANEXO 1

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	30 DE 40

Dentro de las normas deontológicas y bioéticas para el ejercicio de la profesión de psicología estipuladas en Colombia en la ley 1090 de 2006, se encuentra el cumplimiento del artículo 25, el cual estipula que cuando se trata de niños pequeños o menores de edad que no pueden dar su consentimiento informado. La información se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma.

La información busca comunicar oportunamente al padre o tutor los riesgos que puedan derivarse del tratamiento que le será practicado, solicitando su consentimiento anticipadamente.

Por tanto, con el presente documento escrito se busca informar a usted (acompañante) acerca del procedimiento que se realizará, por lo cual solicitamos llene de su puño y letra los espacios en blanco.

Yo,
Con CC:
Solicito al doctor(a):
Y a sus asociados/asistentes que realicen el procedimiento elegido, el cual consiste en:

DIAGNÓSTICO Y PROCEDIMIENTO

Lo que sigue se me ha explicado en términos generales y comprendo que la naturaleza y propósito del procedimiento es terapéutico.

RIESGOS GENERALES

RIESGOS ESPECÍFICOS

La probabilidad de éxito del procedimiento mencionado es Alta (), Media (), Baja ()

Si decido no efectuar el procedimiento mencionado arriba, mi pronóstico (condiciones médicas futuras) es:

Comprendo y acepto que durante el procedimiento pueden aparecer circunstancias imprevisibles o inesperadas, que puedan requerir una extensión del procedimiento original o la realización de otro procedimiento no mencionado arriba.

Solicito al doctor(a):

Y a sus asociados/asistentes que realicen, los procedimientos adicionales que juzguen necesarios. Al firmar este formulario reconozco que los he leído o que me ha sido leído y explicado y que comprendo perfectamente su contenido. Se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento. Acepto que la medicina no es una ciencia exacta y que no se me han garantizado los resultados que se esperan de la intervención procedimientos terapéuticos, en el sentido de que la práctica de la intervención o procedimiento que requiero compromete una actividad de medio, pero no de resultados.

Comprendiendo estas limitaciones,

Doy mi consentimiento a:

Y a sus asociados/asistentes para que realicen el procedimiento.
--

Persona que da el consentimiento si no es el mismo paciente.

FIRMA
NOMBRE DE LA PERSONA:
CC. O HUELLA:
RELACIÓN CON EL PACIENTE:

Lugar y Fecha del Consentimiento Informado: _____

FIRMA DEL PROFESIONAL DE LA SALUD
NOMBRE DEL PROFESIONAL:
CC:
Nº DEL REGISTRO:

ANEXO 2

FORMATO ENTREVISTA

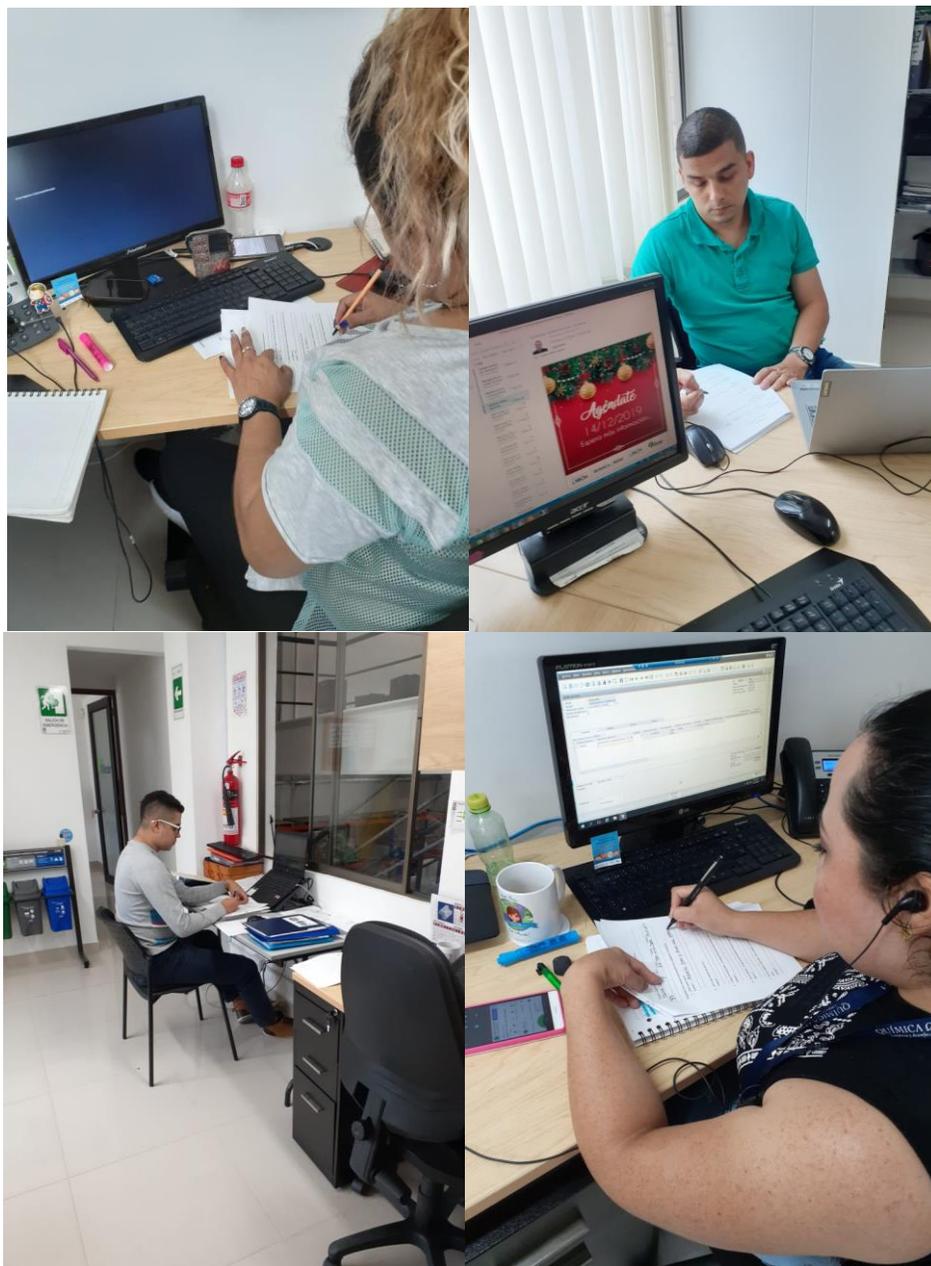
Nombre completo:				
Edad:	Sexo:	Cargo:	Tiempo laborado:	Fecha:

Preguntas para conocer la percepción de la calidad de vida laboral.

1. ¿Qué espero de mí trabajo?
2. ¿Sé lo que esperan de mí en el trabajo?
3. ¿Tengo los materiales y el equipo necesarios para realizar bien mi trabajo?
4. En el trabajo: ¿Tengo la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer?
5. En los últimos siete días: ¿He recibido reconocimiento o estímulo por hacer un buen trabajo?
6. ¿Se interesa mi supervisor o alguien en mi trabajo por mí como persona?
7. ¿Hay alguien que estimula mi desarrollo donde trabajo?
8. ¿Son importantes mis opiniones en el trabajo?
9. ¿Me hace sentir mi compañía que mi trabajo es importante?
10. ¿Están mis compañeros de trabajo comprometidos a realizar trabajo de calidad?
11. ¿Tengo un buen amigo en el trabajo?
12. Durante los últimos seis meses en mi trabajo: ¿Alguien ha mencionado mi progreso?
13. ¿He tenido oportunidad de aprender y crecer durante el último año?
14. ¿Tengo suficiente autonomía para realizar mis tareas?
15. ¿Existe una buena gestión del espacio de trabajo?
16. ¿Están de acuerdo y siguen los líderes de cada equipo los objetivos de la empresa?

17. ¿Saben los líderes gestionar bien las relaciones internas, así como las tareas de sus equipos de trabajo?
18. ¿Son positivas las relaciones entre todos los trabajadores?
19. ¿Sabes cuáles son los objetivos a conseguir en la empresa?
20. ¿Crees que existe un alto grado de entrega y desempeño por parte tuya y de los demás trabajadores?
21. ¿Hay muchos retiros o despidos en la empresa?
22. ¿Hay compensaciones y reconocimiento por tus logros?
23. ¿tienes un sueldo justo?
24. ¿tienes otras facilidades como flexibilidad horaria, equilibrio entre su vida personal y profesional, etc.?

ANEXO 4 EVIDENCIA FOTOGRAFICA



ANEXO 5 ENTREVISTAS DILIGENCIADAS (Dos de muestra)

