



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
GRUPO DE INVESTIGACION DE PSICOLOGIA, EDUCACION Y CULTURA Y CREATIVIDAD
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

EL ESTRÉS LABORAL ES UNA ENFERMEDAD
TERCER INFORME PRÁCTICA II
INVESTIGACIÓN CON OPCIÓN DE GRADO

PRESENTA:

ANA YOLANDA CÉSPEDES CAJAMARCA; PRÁCTICA II PSICOLOGIA, INVESTIGACION
GRUPO 7A; CÓDIGO 1421027588

CLAUDIA GONZALEZ PRÁCTICA II PSICOLOGÍA; INVESTIGACION GRUPO 5; CÓDIGO
1211810068

JAIDID JOHANNA MARTINEZ AGUIRRE; PRÁCTICA II PSICOLOGIA; INVESTIGACION
GRUPO 7A; CÓDIGO 1221790134

LUZ MARINA GONZALEZ DUARTE; PRÁCTICA II PSICOLOGÍA, INVESTIGACION GRUPO 7A;
CODIGO 1511024095

NATALIA ARBELAEZ QUEVEDO; PRÁCTICA II PSICOLOGIA; INVESTIGACIÓN GRUPO 6;
CÓDIGO 1331980495

ASESOR:

DIANA CAROLINA HERNÁNDEZ GUALDRÓN. MGS.

BOGOTÁ, JUNIO DE 2019

Tabla de Contenidos

Resumen	4
Capítulo 1. Antecedentes	5
Factores Psicosociales	5
Factores Psicosociales de Riesgo	5
Descripción del contexto general del tema	6
Presentación de la Institución	7
Historia	7
Misión	8
Visión	8
Política	9
Capítulo 2. Planteamiento del problema	10
Pregunta del problema	10
Objetivo general	10
Objetivos específicos	10
Justificación	11
Pregunta de Investigación	11
Capítulo 3. Marco de referencia	13
Marco conceptual	13
Dimensiones psicosociales	15
Calidad de trabajo	15
Relaciones interpersonales	15
Dimensiones en la salud debido al estrés	15
Nivel de satisfacción del trabajo	16
Salud mental	16
Marco teórico	17
Marco empírico	19
Capítulo 4. Metodología	23
Tipo de investigación	23
Participantes	23
Instrumento de recolección de datos	24
Estrategia del análisis de datos	25
Beneficencia y no maleficencia	26
Fidelidad y responsabilidad	26
Integridad	26
Tema	26

Capitulo 5. Resultados	27
Hipótesis	28
Capitulo 6. Discusión y conclusiones	31
Limitaciones	33
Recomendaciones	33
Recomendaciones a los empresarios	33
Referencias bibliográficas	35
Anexos	39

Resumen

El estrés en el trabajo podemos decir que es una enfermedad profesional derivada de diversas problemáticas que involucran la seguridad y la gestión ocupacional en las empresas, en estos trastornos es común encontrar afecciones del sistema nervioso autónomo, quien es el encargado de controlar los órganos internos de nuestro cuerpo humano, debido a estas razones y otras que abordaremos en esta investigación se ha considerado que el estrés en el trabajo o laboral afecta de forma negativa el bienestar psicológico y físico de los trabajadores, lo cual también impacta en la productividad de las entidades para las que trabajan.

El presente trabajo se enfoca en entender la manera en que el estrés afecta a los colaboradores de Mectronics S. A, y a su vez se extiende al ámbito familiar, intentando evaluar la manera de obtener un mejoramiento en los procesos y que estos a su vez deriven en la satisfacción del empleado, que los procesos reflejen la efectividad del desarrollo e impacten en la productividad de manera positiva llegando a ser extensivo a entornos más allá de lo laboral, basado en el estudio de la psicología humanista como la base de la teoría filosófica.

Partiendo de lo anterior, se puede decir entonces, que esta investigación está orientada a buscar los factores causantes del estrés en diferentes entornos de los colaboradores de Mectronics S.A, que relación guardan con la percepción y satisfacción de los empleados con respecto a la labor desarrollada y sus entornos tanto intralaboral como extra laboral.

Palabras clave: Estrés laboral, Entorno laboral, Salud pública, Salud mental, riesgo psicosocial.

Capítulo 1

Antecedentes

El entorno en que nos desenvolvemos hoy en día se ha ido llevando cada vez más a que se incrementen factores como la competencia y las exigencias de los parámetros de las empresas, esto ha generado excesivos niveles de exigencia, que se han ido convirtiendo en el día a día laboral y conllevando a la aparición de enfermedades profesionales y psicológicas, por lo cual, la causa emocional o psicológica tienen un rol definitivo.

Según lo que dice la Organización Internacional del Trabajo, se refiere al estrés como una respuesta física y emocional a un perjuicio que es causa de una inestabilidad entre las exigencias que se advierten, los medios y aptitudes observados en cada persona, para ser competitivos frente a dichos parámetros de exigencia. Los factores de riesgo del trabajo están determinados por la organización, el diseño y las conexiones intralaborales que de este se derivan, se presenta cuando la exigencia del trabajo no es correspondiente o excedan de las capacidades de las personas.

Factores psicosociales

En cuanto a los factores psicosociales, estos se forman con las condiciones que siguen vigentes en el tema laboral, refiriéndose tanto a factores y a situaciones pertenecientes a la ocupación, por los que Martín y Pérez (1997) los precisan como: circunstancias que están latentes en el ámbito profesional y esta relacionado de forma directa con la empresa, el trabajo y la elaboración del mismo, esto puede causar un efecto al bienestar como la salud, tanto física como con la sociedad, del empleado.

Factores psicosociales de riesgo

Algunas de las causas de riesgo que pueden afectar el área psicosocial encontramos que pueden aparecer cuando las causas psicológicas y las causas organizacionales entran en incoherencia, pueden inducir a consecuencias inadecuadas como tensión, y se convierten en una causa psicosocial de estrés, provocando consecuencias nocivas para la salud de los empleados (discapacidadprl.org, 2015).

También puede sobresalir, que las causas psicosociales que ponen en riesgo en el mayor número de ocasiones a los empleados y pueden ser un factor que desencadene algunas circunstancias que en el espacio laboral podrían tornarse poco manejables en ciertas condiciones y también podrían presentarse de forma usual, como conflictos por el rol que se realiza, dificultades para realizar las labores, deficiencia de la capacidad para desarrollar cada labor y otras actividades, poniendo en riesgo la salud de los empleados. Por otro lado, las causas de riesgo psicosocial no ocasionan los mismos efectos a todo el personal de la organización, ya que estas siguen un patrón de particularidades de acuerdo con cada persona.

Ver anexos. Cuadro 1. Factor Psicosocial vs Factor psicosocial de riesgos

Descripción del contexto general del tema.

Según la Organización Internacional del Trabajo, dice que el estrés es una respuesta física y emocional a un daño causado por un desbalance entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para poder hacer frente a dichas exigencias. El estrés que se relaciona con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño de la labor a realizar y las relaciones laborales que también tienen lugar cuando los requerimientos del trabajo no se concierten o son excesivos frente a las capacidades de los trabajadores, recursos o necesidades de los trabajadores o cuando el conocimiento y las destrezas de los trabajadores no concuerdan con las perspectivas de la cultura organizacional de una compañía.

Durante muchos años se ha estigmatizado el riesgo psicosocial en las empresas ya que se ha considerado un tema de poca importancia en la industria, esto ha generado el desencadenamiento de varias enfermedades laborales, las cuales han tenido repercusión y afectación en el entorno intralaboral y extra laboral de cada uno de los trabajadores, esta situación ha generado consecuencias graves en las personas que lo padecen y quienes lo rodean, por tal motivo es importante generar técnicas de evaluación y de observación de

comportamientos que permitan identificar de manera temprana alertas con el fin de intervenir los riesgos que puedan estar latentes en el entorno donde se labora y el conocimiento de las causas de riesgo permiten una caracterización clara de las fuentes que pueden estar generando alguna afectación en la salud de las personas así como su plan de trabajo para la intervención.

Presentación de la institución

Historia

Mectronics S.A es una empresa fundada y establecida en Colombia desde febrero de 2004, domiciliada en Bogotá D.C. de tipo anónima, de filosofía, espíritu y visión comercial.

Sus servicios están enfocados a satisfacer necesidades específicas del sector de transporte terrestre, como son la administración de llantas, mantenimiento y servicio posventa de automotores y suministro de repuestos, y desarrollo de software especializado para la administración y operación de flotas.

Su operación inició en mayo de 2004 con la administración de llantas y la reparación de motores para la flota de Express del Futuro. Posteriormente se continuó con la operación de limpieza y embellecimiento de la flota de TAO, en marzo de 2005. En junio del mismo año se dio inicio a la limpieza y embellecimiento de los buses de Express del Futuro. En febrero de 2006, Mectronics se hizo cargo del suministro de combustibles y lubricantes en el patio de Transmilenio de la calle 80. En octubre del mismo año Mectronics adquirió un equipo analizador de gases, para dar inicio a la medición de opacidad de la flota de Express del Futuro y de TAO.

Casi desde sus inicios Mectronics S.A comenzó con el diseño y desarrollo del SIEF® (Sistema de Información para Explotación de Flotas), un Software modular para controlar los procesos propios de Empresas de Transporte como son: Compras, Almacén, Mantenimiento, Administración de Llantas, Operaciones, Accidentalidad, Personal, etc. Dicho Software empezó a comercializarse en el año 2007 en una versión Cliente – Servidor y actualmente es utilizado por Empresas de Colombia, Perú y Chile.

Para el año 2013, la Junta Directiva, decide que las operaciones de limpieza y embellecimiento de flota, medición de opacidad y suministro de lubricantes y combustibles, deben ser realizados directamente por los operadores, por lo que se deja de prestar dichos servicios desde el 15 de marzo de 2013.

Desde 2013 incursionan en una nueva línea de negocio denominado, Servicios Integrados de Mantenimiento (SIDEM) “para grandes flotas y son un taller autorizado para el servicio del exclusivo de la marca BLUE BIRD CORPORATION INC en Colombia. Su modo de operar va desde prestar del servicio en las instalaciones del cliente, garantía de nivel alto de servicio, hasta la aplicación de políticas de calidad ambiental y seguridad, salud ocupacional, etc.

Para el año 2015 se dio inicio a la nueva línea de negocio denominada, Suministro de Repuestos la cual tiene como fin la venta de repuestos y servicio posventa de la marca BB.

Para la prestación de los servicios Mectronics S.A. está compuesta por un valioso grupo humano conformado por especialistas, profesionales y técnicos de vasta experiencia, altamente calificados y experimentados en las diferentes áreas quienes han sido capacitados y certificados tanto en Colombia y el exterior del país.

Actualmente Mectronics S.A es una organización que cuenta con un equipo de colaboradores más de 300 personas entre directos y en misión, enfocada en búsqueda de nuevos negocios y oportunidades que le garanticen su sostenibilidad y permanencia en el futuro, manteniéndose fiel a su espíritu de crecimiento sostenido, con responsabilidad social y ambiental, y a su visión de ser una empresa posicionada en grandes empresas de transporte terrestre.

Misión:

Generar valor a los d sus clientes, con gran trayectoria en:
La asistencia de servicios técnicos y especializados, el suministro de llantas de los vehículos, venta de repuestos, mantenimiento de la flota vehicular.

Visión:

Para el 2020 posicionaran sus servicios en nuevos mercados manteniéndose como asociados estratégicamente seleccionados de los sistemas organizados de transporte publico, teniendo reconocimiento por la excelente y competente planta estratégica.

Política:

Que sus usuarios encuentren soluciones enfocadas al mejoramiento de la competitividad que ofrece su cordial, oportuno y especialista personal.

Con sus trabajadores, clientes y aliados se comprometen a fomentar ambiente y prácticas de trabajo favorables y seguros. Prevenir lesiones y enfermedades. Prevenir la contaminación usando eficientemente los recursos y gestionando integralmente los residuos.

Mejorar continuamente; teniendo como factor principal la responsabilidad social, contractual y legal, que se puede aplicar al transporte y sus sectores de influencia.

Capítulo 2

Planteamiento del problema

Las empresas están compuestas por seres humanos, de los cuales depende su estructura, para funcionar y sobrevivir. Por esta razón, consideramos muy importante que en la empresa haya una forma de identificar el trabajo que cada persona realiza versus la cantidad de este, para así lograr encontrar las estrategias que encaminen a un desempeño eficiente y sin riesgo de enfermedad laboral.

Podemos decir que actualmente el mayor reto para Mectronics S.A es lograr que el ausentismo por enfermedad laboral disminuya, pues las buenas prácticas y las políticas para que esto suceda son muy escasas.

La presente investigación lleva a resaltar que el ausentismo es generalizado en todas las áreas de la empresa, también es de notar que la problemática lleva presentándose hace algún tiempo, lo cual llama especialmente la atención, se deben encontrar las causas y recomendaciones precisas que puedan contribuir con la disminución de manera considerable con respecto a este tema.

Pregunta de investigación.

¿Cómo está afectando el exceso de trabajo a las personas que trabajan en la empresa Mectronics S.A. y a su entorno familiar?

Objetivo general.

Determinar cual es la influencia que puede tener el estrés profesional para el buen ejercicio del personal de la compañía Mectronics S.A y sus repercusiones en el entorno familiar.

Objetivos específicos.

- Conocer los motivos que llevan al estrés laboral de la empresa Mectronics S.A.
- Identificar cuales son los grados de estrés que afecta a los trabajadores de Mectronics S.A.
- Establecer los grados de desempeño de los trabajadores.

Justificación.

Hablar de calidad de vida como justificación del presente trabajo, implica no sólo hablar del estado de salud, sino también de la parte emocional y de la interrelación o interacción con otros como parte de la sociedad, se abarca la mejora de los contextos profesionales buscando proveer de una buena y efectiva calidad de vida, tanto dentro como fuera de la organización, dicho lo anterior, lo que se busca es generar acciones enfocadas al acatamiento de los objetivos y de las metas propuestas para el bienestar común.

Se ha hablado del término calidad de vida desde 1972 pero mucho antes se había definido como una variable y más adelante, en 1980, como una forma de pensar acerca de la gente, del trabajo y de una organización (Méndez ,1998).

Las condiciones de vida laboral gira alrededor de la complacencia de las necesidades de los integrantes de una empresa mediante su actividad, es así como se determina por la satisfacción del empleado con su trabajo.

En el desarrollo del ser humano, existe un constante cambio que nos fortalece a medida que va superando los obstáculos que pueda presentarse y que va modificando de alguna manera su conducta con el fin de mejorar cada día a nivel personal y profesional.

En la estructura del plan de mejoras para una adecuada calidad en la vida laboral, se deben tener en cuenta ciertos aspectos a implementar con el fin de determinar los inconvenientes que están presentes en cada área de trabajo y de esta manera aplicar el plan de mejoramiento continuo de manera acertada.

Los factores que proporcionan una apropiada calidad de vida laboral cobran cada día más importancia y reconocimiento debido a la relevancia de una calidad de vida apropiada en el trabajo, pues cada vez es más reconocido que estos aspectos impactan directamente en el propósito de obtener un mayor crecimiento y desarrollo en las organizaciones.

Por tal razón, autores como Elixir y Shye (1990) han propuesto, la Calidad de Vida Laboral, que esta relacionada con la satisfacción, la salud y el bienestar del empleado y su entorno laboral, alineando sus intereses individuales con los objetivos organizacionales, generando ambientes adecuados y favorables para la consecución de estos.

Greenhaus, Collins y Shaw (2002) “reconocen la satisfacción laboral como la consecuencia global de todo el juego que hay en la interacción laboral y familiar tanto positivos como negativos”.

Actualmente, Mectronics S.A cuenta con un programa de bienestar denominado “*Ser Feliz*” el cual va enfocado a los resultados y sigue las recomendaciones emitidas en la aplicación de la batería del riesgo psicosocial del año 2015, lo que se requiere es establecer un proyecto que sea constante y duradero, este orientado a mejorar la CVL, enfocarse en alcanzar las metas y los objetivos propuestos por la compañía además de poder cubrir las necesidades y preocuparse por la satisfacción de la planta de empleados de Mectronics S.A.

Capítulo 3

Marco de Referencia

El estrés laboral puede ser definido, según las diferentes teorías investigadas, como una incompatibilidad entre la demanda de trabajo, el ambiente que esto crea y los recursos dados para desempeñar el mismo, como consecuencia de ello el cuerpo habla cuando se agota y enferma tanto física como psicológicamente.

Según lo expresa la Organización Internacional del Trabajo (2016) predice que el estrés es una contestación física y emocional a el perjuicio causado por una inestabilidad entre los requerimientos percibidas, los recursos y las capacidades presentados por cada persona para hacer frente a las exigencias. Esta dado cuando los requerimientos laborales no compensan o son excesivas frente a las competencias, medios o necesidades del empleado”.

Marco conceptual.

Para entender más a fondo los motivos del estrés laboral en la compañía Mectronics S.A. debemos entender los factores psicosociales o los motivos que tienen en riesgo la salud de los empleados. Algunas de las consecuencias del estrés se dan a nivel emocional produciendo depresión, ansiedad, apatía, etc., también se han presentado síntomas de afección neuroendocrina, es decir, el mal funcionamiento a causa del estrés puede tener consecuencias, según menciona Rodríguez (1999), a nivel físico, mental y conductual y hasta llegar a suponer un riesgo para la supervivencia; A nivel cognitivo puede producir disminución de la percepción, concentración, creatividad, toma de decisiones entre otras, y a nivel conductual puede incurrir en agresiones verbales entre compañeros de trabajo, abuso de sustancias psicoactivas, etc.

Es de notar cómo los factores psicosociales que identificamos son la causa principal del ausentismo laboral (Santos, 2004), por motivos de salud, donde sobresalen diagnósticos de trastornos de salud mental, enfermedad cardiovascular y músculo esquelético y en varias ocasiones combinaciones de varios de ellos.

También debemos anotar como el estrés laboral se ve como respuesta a la adaptación al puesto de trabajo, también se nota como reacción contraria o como lo cita Villalobos (1999),

como enfermedad de origen laboral que muestran los empleados ante las demandas excesivas de trabajo.

En la época contemporánea, la empresa se considera una institución social de primer orden, la cual, con el paso del tiempo va cobrando mayor importancia, siendo actualmente considerada como el pilar básico de la sociedad, junto a la familia. El empleado o colaborador no sólo desarrolla una actividad, sino que además cuenta con un salario o remuneración, que ayuda a cubrir las necesidades básicas de un hogar, además de explotar todas las habilidades y potencialidades del recurso humano y donde se tiene la capacidad de interactuar con otros aportando de manera individual y cooperativa en las tareas diarias de la organización, por ello, el valor agregado que tiene la empresa como sociedad y como mencionaba Kant, es su recurso humano, quienes deben ser tratados siempre como fin y no como medios.

Desde lo humano, es en cabeza de los directivos de una empresa, donde reposan todas las destrezas para la búsqueda y para la toma de decisiones, de manera objetiva, desde lo individual hasta lo grupal, son quienes se enfocan en la asignación para la consecución de los objetivos llamados a alcanzar las metas propuestas, para ello, se enumeran algunas características dentro de lo humanista que según Frontodona (2000) figuran las actitudes admirativas, globalizadoras, políticas y críticas. La primera tiene una mirada original donde el director tiene la capacidad descubrir oportunidades y ver lo que otros no ven y reconocer en sus empleados las habilidades que posee cada uno. La segunda, es la síntesis o visión estratégica sobre lo real en la búsqueda de ideas claras mediante el análisis a fin de profundizar en el conocimiento. La tercera o actitud política, abarca el respeto por el otro en su autonomía sin perder autoridad, pero sin hacer mal uso del poder, siempre teniendo presente el bien para todos y no los intereses de cada uno. Y, por último, la crítica, mantiene activa la admiración para que ésta sea dinámica y continúe hacia adelante, en la que el directivo se autocritica y retroalimenta a todos sus colaboradores. Todo lo anterior aunado, fortalece el tener una mente más abierta a la realidad y que combinado en las características anotadas, previene y mejora el bienestar laboral dentro de la organización de manera coherente y adecuada.

Dimensiones psicosociales.

Entre lo que podemos dimensionar como riesgo psicosocial encontramos:

Cantidad de trabajo y tiempo disponible.

Este factor lo podemos llamar una exigencia psicológica cuantitativa, que se da cuando se tiene más carga de trabajo del que se puede realizar en el tiempo que fue asignado, muchas veces porque hay poco personal o porque no hay una buena planeación del jefe o no se ha desarrollado una medición correcta de los tiempos para cada labor, también pueden influir las herramientas de trabajo dadas y por ende estos factores llevan a que la jornada de trabajo sea extenuante y estresante. El tiempo de disfrute con sus familias es casi nulo y es una queja permanente dentro de la comunidad trabajadora de esta empresa.

Relaciones interpersonales erradas.

Podemos llamar a este factor una exigencia psicoemocional, en especial se dan cuando el trabajo se desarrolla bajo un ambiente laboral poco agradable para los implicados en este, o por jornadas de trabajo excesivas, también puede presentarse por no tener el conocimiento o instrucción adecuada para desarrollar las labores asignadas.

Dimensiones en la salud debido al estrés.

Este factor lo podemos evaluar por la cantidad de ausencias laborales a consecuencia del estrés, (Santos, 2004), ausentismo, aunque no existen procesos específicos para evaluarlo en esta empresa, es de notar como fisiológicamente está causando efecto en el ausentismo e incremento

de este por enfermedad cardiaca, tensión muscular, enfermedad respiratoria, enfermedades gástricas, enfermedades virales por baja de defensas, etc.

Nivel de satisfacción del trabajo.

Desler (1991). En la empresa hay un ambiente general de insatisfacción con el trabajo por las expectativas de los empleados, que en general son insatisfechas. La calidad de la productividad se evidencia con índices bajos, la iniciativa y creatividad es casi nula.

Salud mental.

Se presentan muchos cuadros de estrés, depresión, ansiedad, shocks nerviosos, frustración y un usual ambiente negativo con respecto al trabajo.

Analizando todos estos factores, se considera que la empresa debería tener una manera de organización saludable que pueda llevar a la práctica medidas de mejoramiento como las que se mencionan a continuación:

- Garantía de una jornada la laboral de no más de 8 horas diarias de trabajo y minimización de aumentos inesperados de la jornada de trabajo
- Seguridad y estabilidad laboral, además de las condiciones de trabajo
- Respeto
- Buen trato
- Formación
- Tareas acordes al puesto de trabajo
- Pausas dentro de la jornada laboral
- Evitar exceso de trabajo
- Incentivar el desarrollo de los conocimientos, formación e intelecto.

Marco teórico

El ser humano puede analizarse desde diferentes perspectivas, en tanto que en el último siglo se han seguido las cuatro corrientes de la psicología aplicando la más conveniente o acertada en la argumentación para cada caso, pero, sin decir que una es más importante que la otra, es adecuado orientar la investigación hacia el ámbito humanista, ya que se han encontrado los elementos necesarios en este enfoque para explicar la problemática escogida por lo que se hará una amplia argumentación de la psicología humanista como base teórica filosófica.

La filosofía humanista expresa la nueva tendencia y concepción del ser humano teniendo en cuenta que defiende la libertad más allá de sus límites en el desarrollo de su comportamiento, en aquellos aspectos que son innatos en hacer el bien y en su relación con el desarrollo físico y el desarrollo psicológico, que se basa específicamente en la acción con sus consecuencias en el diario vivir del ser humano, tanto de manera individual como parte de una sociedad, empresa u organización.

El enfoque aborda al hombre como un ser de bien, de buena voluntad, máxime si está de parte de la supervivencia, tiene un buen quehacer, con un trabajo que satisface sus necesidades dando un bienestar para su vida y para las personas de su entorno; En tanto, la psicología humanista dice que no sólo se trata de una corriente filosófica sino además una filosofía de vida donde todo se relaciona de manera coherente. A diferencia de las demás corrientes, la humanista integra todo el ser en sus diferentes aspectos: emocional, espiritual, intelectual y demás, porque el ser humano está dotado de potencialidades necesarias en el desarrollo personal, y así mismo busca soluciones apoyándose en herramientas que puedan ser útiles ante las circunstancias o adversidades que se puedan presentar, así como, de ser capaces de aceptar sus debilidades y potenciar cada una de éstas en la autorrealización en su crecimiento diario a partir de experiencias, estimulando y aprendiendo cada día.

Maslow afirmaba que no se podría razonar nunca la vida humana, sino se tenían en cuenta sus más altas ambiciones

Lafarga (2000) señalaba que describir y predecir la dirección del crecimiento y la conducta de los organismos no humanos es una difícil labor además de complicada, pero a la ves

relativamente simple, si se compara con la tarea de describir y anunciar la dirección del crecimiento y el comportamiento de los seres humanos y de sus grupos.

El humanismo ante los nuevos paradigmas se presenta en las organizaciones con mucha más fuerza en el entendimiento de las relaciones humanas, encaminado a la proyección, desarrollo, competitividad, cumplimiento de metas y objetivos orientados a ir más allá en la expansión de las actividades dentro de la empresa, los cuales han sido impuestos para no regresar hacia atrás sino por el contrario para ir en la búsqueda de la mejora continua.

Según Sotillo (2000), cuando se habla de los nuevos paradigmas es como hablar sobre el humanismo, en una nueva aparición de los valores y del nuevo enfoque que pone a los sujetos en lo que se llamaría el centro del universo, con una nueva orden universal que a todos nos mantiene inmersos.

Por tal razón, las empresas a nivel mundial han tomado como referencia primeramente la misión, como segundo referente la visión y por ultimo y no menos importantes los valores, basándose en los nuevos paradigmas y aunque algunas sin profundizar mucho del tema, se han atrevido a implementar dichos aspectos en la búsqueda de un liderazgo motivacional que conlleve a tener empresas más eficientes y con una gran imagen a nivel social.

El autor “Mc Luhan hace muchos años hizo alusión a la “Aldea Global” y su nuevo enfoque humanista, donde no se expresa mas que un paso a paso que hayo su vía en el nuevo patrón social, que se ha ido conformándose en la nueva sociedad del siglo XXI: llamada, La Sociedad de la Información”.

Cuando de formar una empresa se trata, con grupos de trabajo que verdaderamente sean eficaces, el camino es generar en los trabajadores la motivación suficiente para que cada uno dentro de una organización esté dispuesto a poner en práctica su potencial en aras de alcanzar los fines como equipo, si sus miembros directivos están en la mejor actitud de cambio y dispuestos a asumir una actitud crítica frente a sus propias acciones y a rectificarlas, se puede también fomentar entre sus colaboradores la autoevaluación, siendo ésta de gran ayuda para un desempeño profesional dentro de la empresa, coherente con la naturaleza de los diferentes cargos o asignaciones.

Dicho esto, Kroeff (2008) nos dice que los valores de creación se van desarrollando cuando un individuo considera significativo lo que hace o lo que proporciona al mundo por lo que hace, y esto a su vez produce satisfacción y realización personal.

Marco empírico

Con relación a la vida del ser humano son fundamentales el trabajo y la familia, siendo el trabajo una actividad primordial en la vida de las personas en cuanto a la fusión entre las partes y la compaginación psicológica y la compaginación social, considerando ambas esferas como variables recíprocamente influyentes entre sí Casas, Repullo, Lorenzo & Cañas, (2002).

Conforme a lo dicho por Clark (2000) se dice que fue en la década de los años setentas que, según lo investigado, se aceptó que el choque del trabajo (es comportamental y emocional) y recae en toda la familia además en sentido contrario. En la actualidad, se ha considerado que las circunstancias que se suponen pueden dar una calidad de vida a los empleados puede radicar en la coherencia de la interrelación familiar y laboral y así poder reconocer que los dos se afectan mutuamente Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, (2002)".

Es de reconocer que "han surgido muchos cambios en el concepto que se tiene de lo que constituye a la familia Arriagada,(2005) debido a muchos de los factores sociales y demográficos de esta entidad, entre estos tenemos que están los siguientes factores: el aumento que ha tenido el participar de las mujeres en el espacio profesional, el incremento de la posibilidad de vida, en que haya familias que perciben dos ingresos salariales y las demandas causadas por el compromiso del cuidado de los niños menores de edad".

Frene (2003), dice que la concepción del equilibrio entre el trabajo y la familia puede tener dos significados, uno es, la falta que hay entre el enfrentamiento trabajo vs familia y el otro, es la manera en la que influye el trabajo y como este puede enriquecer la vida de familia y además dar un balance de manera positiva, enfocado en el concepto de "Facilitación Trabajo-Familia".

En sus investigaciones, Greenhaus & Buttel (1985) exploró como predominan, los pronósticos y los resultados del conflicto que se puede presentar entre trabajo-familia, decían que, en esta clase de conflicto, como son la potestad familiar como los dominios laborales estos

se influyen entre ambos, llegando a dar como resultado incompatibilidades, por decirlo así, como el trabajo puede ser un obstáculo familiar y viceversa. Con lo que respecta a la facilitación, Grzywacz & Bass (2003) conceptualiza el momento en que las prácticas, aptitudes y oportunidades desarrolladas por un predominio en el trabajo o en la familia que al final pueden lograrse de una manera positiva y acentuando uno de los dos dominios.

Encontramos que los autores Marks & MacDermid (1996) han definido la armonía trabajo-familia, como una predilección a responsabilizarse en su totalidad de la realización de cada uno de los roles dedicándose totalmente para así tener una respuesta óptima en cada uno de los empleados.

Un concepto parecido, lo presenta Clark (2000) quien dice que hay que encontrar un equilibrio y también satisfacción junto a un buen funcionamiento en las dos partes, trabajo y familia sin que llegue a existir conflicto entre las dos

En los últimos tiempos, se ha estudiado desde la visión de la psicología positiva que interviene la familia y el trabajo, enriqueciendo la relación entre los dos Greenhaus & Parasuraman, (1999).

Este autor aleja su enfoque a las cosas negativas y que entren en conflicto para buscar el equilibrio y que de esta manera se equilibre el empleo y la familia, Grzywacz & Marks (2000).

Frone (2003) y Greenhaus & Powell, (2006) Ellos establecen que se enriquece tanto un lado llamado familia como el otro llamado trabajo y pueden hacer mejor o afectar la calidad de vida de cada uno o del otro.

Poder facilitar el trabajo vs la familia, muestra algunas investigaciones donde se muestra como las empresas están promoviendo la relación que debe haber entre el trabajo y la familia y así mismo la importancia que tienen estos dos tanto para los hombres como para las mujeres Grzywacz & Butler, (2005). El autor da como ejemplo, algunos factores que el trabajo vs la familia pueden dar o facilitar para que los trabajadores puedan ocuparse de sus asuntos personales y familiares sin perjudicar el factor trabajo, además que las habilidades usadas en el trabajo también puedan ser usadas a nivel familiar y así poder mantener su bienestar físico y mental Grzywacz & Bass, (2003), también en lograr mayor nivel de satisfacción tanto en la empresa como en la familia Wayne, Musisca & Fleeson, (2004).

Por otro lado, el gusto familiar, se entiende como: “la respuesta subjetiva frente a las condiciones de cohesión (el nivel de cercanía que hay entre los familiares) y ajustabilidad del grupo de familia” Osion y colaboradores, (Araujo, S.F, 2). Tales investigaciones han encontrado discrepancias significativas en la satisfacción con el trabajo y la familia; proponiendo que existen variables específicas que determinan esta satisfacción. La primera variable que se encontró está relacionada con la situación marital. En la investigación realizada por la Baltes y Gahir (2003), citado por Pérez y Azzollini (2012) se postula que más que el estado civil es el apoyo de la pareja que determina la relación con el bienestar laboral. Paralelo a ello, Heller y Watson (2005) realizaron un estudio enfocado en la relación que existe entre satisfacción laboral asociado con la situación marital de las parejas; en donde se halló que la satisfacción marital es primordial en el rendimiento de los trabajadores, pues que de esto dependerá los resultados en los escenarios organizacionales; además del estado del ánimo que también se ve afectado por el mismo.

Otra variable que se encontró y que puede afectar a la familia y el trabajo es la edad. En una investigación realizada por Jones y colaboradores (2008) hallaron que la edad afecta significativamente la relación entre familia y trabajo; puesto que esto impactará en el momento del ciclo vital; definido desde la psicología evolutiva como un conjunto de principios que permite estudiar el cambio evolutivo tanto de la familia como de los individuos que conforman el sistema. En el estudio Familia, trabajo y calidad de vida 7, también se encontró que la situación económica de la familia afecta significativamente en estos dos ámbitos influenciando las dos partes; pues que de ello dependerá la misma supervivencia de los sistemas.

En lo escrito por Greenhaus, Collins y Shaw (2003), pretenden hacer como propósito establecer la concepción de estabilidad trabajo-familia, concluyendo que la manera de alcanzar el balance entre las funciones familiares; entendiendo estos desde Pichón, citado por Valladeres (2008) “cómo las diferentes funciones y demandas sociales que demandan sus tareas afectivas, sexuales, educativas, de supervivencia, económicas, sociales y laborales; es indispensable lograr el ajuste junto con el equilibrio en tres aspectos: tiempo; niveles de compromiso y la satisfacción en estas dos dimensiones”. Los estudios que se han realizado hasta la fecha se han estado enfocados en la satisfacción laboral, satisfacción familiar y factores propios del trabajador; sin embargo, son pocos los estudios que han tenido en cuenta cómo las nociones y significados que

se estructuran sobre la familia; pueden afectar otros espacios en los que se desarrolla el ser humano como el laboral.

Capítulo 4

Metodología

Realizaremos un estudio de campo para obtener una información directamente de la comunidad afectada como materia de estudio y poder obtener información de primera mano, para ello se realizará un análisis de forma cuantitativa tipo I el cual permitirá la implementación de métodos estadísticos en la realización de mediciones de tipo organizacional el cual permitirá medir la situación actual presentada, lo cual permitirá identificar una hipótesis inicial de la situación actual de la organización.

Tipo de investigación.

Usamos el método correlacional, ya que determinaremos la conexión que hay entre dos factores, el estrés laboral y la ejecución de funciones, por tal hallazgo se implementará: Diseño experimental clásico.

El plan de actuación permitirá recoger los datos para establecer como influencia el estrés en el trabajo con el desempeño de las funciones laborales de los colaboradores de Mectronics S.A, se realizará de la siguiente manera:

Diseño.

Experimental clásico, se aplicará cuestionario con el fin de revisar si el plan de actuación permitirá recoger los datos para definir como tiene influencia el estrés en el trabajo con el desempeño, de los trabajadores de Mectronics S.A, se realizará de la siguiente manera:

Participantes.

Mectronics S.A cuenta con 242 trabajadores, de los cuales en su totalidad la empresa cuenta con información sociodemográfica.

El 83% de población son personas del área operativa cargos como (técnico eléctrico, carroceros, mecánicos y administración de llantas). El 27% restante de la población hace parte del

área administrativa con cargos como (ingenieros de desarrollo, analistas, asistentes, supervisores, coordinadores, líderes y gerentes).

Del total de la población 30 personas son mujeres con un 11%, 212 son hombres generando la mayor representación del 89% de la población.

El estado civil de la población trabajadora es: 83 personas viven en unión libre lo que equivale al 34% de la población, 37 personas son casados lo cual equivale al 15%, 7 personas manifiestan estar divorciado o separado lo que equivale el 4% y 115 personas manifiestan ser solteras lo que equivale al 47%.

El rango de edad del personal de Mectronics se distribuye de la siguiente manera: de 18 a 29 años 46%, entre 30 y 39 años es el 35%, entre 40 y 49 años es de 13%, más de 50 años el 6%.

La distribución del estrato socioeconómico de acuerdo con los servicios públicos es: estrato 1 el 7%, estrato 2 el 44%, estrato 3 el 41%, estrato 4 el 3%, estrato 5 el 2%, finca el 1%, No sabe el 2%.

El tipo de muestreo a implementar es el Muestreo Aleatorio, este tiene la facilidad de que todas las personas puedan participar lo que permitiría tener una visión global del poder del estrés en el trabajo vs el desempeño de los empleados de Mectronics S.A, realizaremos la aplicación de la encuesta a el 10% de la población trabajadora.

Instrumentos de recolección de datos.

Realizaremos la aplicación del cuestionario con respecto a el estrés en el trabajo diseñado por la OMS y la OIT, el cual permite obtener de forma clara y concisa resultados de la pregunta realizada, al ser individual permite que el trabajador se sienta con plena tranquilidad y libertad de responder las preguntas a conciencia.

Esta prueba permitirá evaluar varios aspectos relacionados con generadores de estrés los cuales son:

Mejoras en condiciones de ambientes de trabajo, factores netos del puesto de trabajo, estilos de liderazgo y dirección, talento humano, nuevas tecnologías de la información, estructura y clima organizacional.

El propósito de esta encuesta es poder determinar el nivel de estrés que tienen los empleados e identificar cuáles son los factores que más están afectando a la población trabajadora, para ello se aplica una encuesta de 25 preguntas las cuales son para responder dando una calificación cuantitativa de 1 a 7 en donde debe indicar que tan frecuente se presenta esa condición, la valoración es la siguiente: 1 si la condición en absoluto es fuente de estrés. 2 si la condición casi nunca es fuente de estrés. 3 si la condición ocasionalmente es fuente de estrés. 4 si la condición algunas veces es fuente de estrés. 5 si la condición frecuentemente es fuente de estrés. 6 si la condición en general es fuente de estrés. 7 si la condición siempre es fuente de estrés.

Ver Anexo Cuestionario.

Estrategia del análisis de datos.

Se realizará encuesta para valorar de forma cuantitativa y cualitativa algunos aspectos que permitirán identificar que situaciones generan estrés y están afectando el desempeño laboral. Para ello en la encuesta se estandariza una escala de percepción con las opciones: en absoluto, casi nunca, ocasionalmente, algunas veces, a menudo, generalmente y siempre. Para la tabulación de la información se utilizará Excel 2016. Allí se consolidará la información recogida en cada una de las encuestas para lo cual se tomó una muestra del 8 % de la población trabajadora, una vez realizada la tabulación de la encuesta se tomará el promedio del total de la población encuestada con el fin de validar y verificar en la escala el nivel de estrés del personal de Mectronics.

Consideraciones Éticas

De acuerdo en lo estipulado en la resolución 8430 de 1993, donde se constituyen las normas técnicas, científicas y administrativas para la investigación en salud, se tiene en cuenta el

respecto a la dignidad y el bienestar de la persona, para lo cual se tienen en cuenta las siguientes características con el fin de evitar vulnerar los derechos de las personas encuestadas:

Beneficencia y no maleficencia

Por el lado del trabajador debe haber la intención de no hacer ningún daño con sus actos encaminando sus actividades al bien de la comunidad por encima del bien individual.

Fidelidad y responsabilidad

Reconoce y se compromete con el impacto que pueden tener sus acciones además respetando los lineamientos científicos y éticos de su carrera.

Integridad

El profesional también debe preocuparse por promover con fidelidad, honestidad y autenticidad su intervención y de sus obligaciones terapéuticos evadiendo siempre el conflicto, sufrimiento o daño. Pereira (2011).

Tema

La influencia que tiene el estrés en el trabajo con en el desempeño de los empleados de Mectronics S.A

Capítulo 5

Resultados.

Con los resultados que se obtuvieron podemos ver que mas claramente la respuesta a los interrogantes que dieron comienzo a esta investigación. En esta investigación se propone un objetivo en especifico, que es identificar cada una de las circunstancias que en la empresa Mectronics se advierten como situaciones que generan estrés a los trabajadores. En lo que arrojaron los resultados de la investigación, encontramos que hay un grado muy alto de estrés en el trabajo de esta empresa, debido a los siguientes factores: turnos rotativos, sobre requerimientos laborales, multitarea, limitada o nula comunicación con los jefes, disconformidad de las tareas, falta de reconocer las labores realizadas, exceso de estas y las largas jornadas laborales.

Martínez Selva (2004), mencionaba que en las empresas que el estrés laboral puede surgir debido al desajuste entre los trabajadores y su trabajo, así como entre sus capacidades y las exigencias que pueda tener el trabajo, también se pueden evidenciar algunas de las fuentes que el autor menciona, y estas podrían ser las siguientes: la distribución temporal del trabajo, duración del mismo, la repartimiento de las labores a lo largo del día laboral, las labores nocturnas y las labores por turnos.

Cuando identificamos y analizamos los estresores, observamos que las horas laborales semanales son muy extensas, además de la difícil comunicación con los supervisores y la sobrecarga labora. Así podemos decir que estos son las causas de estrés que más afectan a estos empleados.

Con esta prueba podemos decir que los factores estresantes en esta empresa se retroalimentan sin que el área a cargo se de cuenta que se ha convertido en un circulo vicioso. Inicia con la sobrecarga, de trabajo que se nota en los empleados por el agotamiento que causa tanta carga laboral, además de la falta de los recursos necesarios para la elaboración del trabajo y la falta de ayuda por parte de sus pares y supervisores.

Si situamos el estudio de algunos factores sociales y demográficos de la muestra que estudiamos, encontramos: género, edad, estado civil y trabajo que desempeña, de este análisis

llegamos a decir que: comparando las mujeres vs. los hombres, estos tienden a experimentar el estrés en mayor grado, pero tanto en hombres como en mujeres el factor que más los lleva al estrés son las largas jornadas de trabajo.

También se identificó que en la empresa Mectronics, se vinculan el estrés que se vive con la tranquilidad psicológica y de insatisfacción en el trabajo. Es de destacar que el promedio de estrés es muy alto e insatisfactorio principalmente en las relaciones con los supervisores, además la higiene y espacio que no hay en el lugar de trabajo, pero más estresante aun es la frecuencia de las largas jornadas de trabajo semanales.

Hipótesis

1. Conocer las posibles causas del estrés laboral de la empresa Mectronics S.A.
2. Identificar los niveles de estrés de los colaboradores de Mectronics S.A.
3. Establecer los grados de desempeño de los trabajadores.

Hipótesis 1 e hipótesis 2.: De la investigación de la empresa Mectronics, a menos complacencia laboral, menos elasticidad horaria, más número de horas que se trabajan a la semana, menos independencia, menos producción, mayor intención de dejar la empresa y menos apoyo por parte de los jefes. Dos de estas suposiciones han sido demostradas.

El mayor nivel de estrés de los empleados de la compañía Mectronics está relacionado con la poca complacencia laboral. La suposición ha sido demostrada, pues la analogía estadística entre estas variables y la relación es negativa con los jefes. Los más altos índices de estrés están relacionados con la mínima complacencia laboral.

Los mayores grados de estrés están relacionados con un más alto número de horas laborales semanales. Con estas variables que se corresponden entre sí de manera muy representativa y con una correspondencia entre las dos muy negativa. Con esto en mente, podemos concluir que la hipótesis planteada ha sido confirmada.

Los resultados que se han obtenido permiten reconocer los factores que muestran específicamente la salud psicológica y de alguna manera el gusto por el trabajo entre los empleados. Las pruebas demuestran que entre los más altos pronósticos de la complacencia en el

trabajos de los empleados están: la pulcritud del espacio donde trabajan, un lugar agradable, una buena relación con los altos mandos y algunos otros aspectos del bienestar tales como los lazos con los demás, relación entre sus pares, contar con colaboración de los compañeros, la conexión, afectividad y el aceptarse así mismo, con lo bueno y lo malo. No sobra decir que esto se da en ambos géneros”.

En las conclusiones que se plantean, muestran que más que las diferencias culturales, encontramos elementos de la vida en el trabajo que van más allá de los ámbitos sociales, políticos y regionales. Según lo escrito por García y González (2000), dicen que la salud psicológica se difiere visiblemente de la calidad de vida. Esto encierra la salud, implicando una interrelación complicada entre elementos objetivos atados a condiciones de afuera como lo financiero, social y político, cultural y ambiental, sin embargo, el bienestar está marcado por la valoración personal haciendo a las personas ir a un nivel individual de satisfacción.

Llama la atención y es prometedor ver que a nivel internacional se ha avanzado identificando algunos aspectos que dependen del balance trabajo vs familia y la realidad de los métodos que influyen y cambian la manera de organizar el trabajo en pro de la salud de los empleados y la forma en que se ve beneficiada la producción, esto podría ser usado en este caso en la empresa Mectronics.

Como resultado de esta investigación, es un desafío para los colaboradores que hacen parte de esta empresa, crear conciencia en el gerente general, gerente de talento humano, introducción del conocimiento de las políticas de la organización y de los sistemas de trabajo, en pro de beneficio que trae el balance trabajo vs familia en las empresas del siglo XXI.

En esta investigación se considera como fundamental que los factores que se han identificado sean clasificados teniendo en cuenta la manera subjetiva de ver, se valore individualmente la imagen que tienen los trabajadores. Así mismo los grupos que se han discriminado históricamente y laboralmente pueden tener una propia orientación, esto lo hacerlo más incluyente con formalidades cero riesgos, que se puedan tener en cuenta y así facilitar el atender a las opiniones de los trabajadores y de las personas implicadas, con esto la táctica para prevenir e intervenir se más segura, porque esta puede influir en la objetividad de la compañía que nunca será igual a otras compañías, y por este motivo las soluciones deberán ser la medida de cada una.

Otro de los resultados que nos arrojó este trabajo se muestra en que las empresas deben activar los pasos a seguir y usar medios para identificar los conflictos, los riesgos y de esa manera a llegar a acuerdos. Se insta a las compañías a que integren en sus estrategias cero riesgos le dediquen un lugar específico para que prevengan y sancionen de los comportamientos discriminatorios, como el acoso laboral y las disputas en general de los trabajadores.

Vemos que motivar a los empleados, es un algo muy importante para que haya un muy buen ambiente organizacional, y es la manera de lograr que los empleados se desenvuelvan acorde a lo que los caracteriza, a lo que piensan y a la cultura de cada uno. También es importante fomentar los valores, la igualdad y el respeto hacia las cosas que nos hacen diferentes. Aunque puede no ser fácil, creemos que debe tomarse con seriedad desde cada empresa, de ser posible con el acompañamiento de las administradoras de riesgos laborales.

Capítulo 6

Discusión y conclusiones.

El propósito de desarrollar este, trabajo de investigación refiere la descripción en la relación que tienen las variables tomadas en el análisis como son el estrés en el trabajo y la afectación en el desarrollo de las funciones en las áreas operativas y administrativa de la organización Mectronics S.A., identificando los factores que influyen cuando no hay motivación en los funcionarios que hacen parte de la empresa en sus áreas mencionadas así como de los beneficios y salarios emocionales que puedan influir en el trabajo activo y compromiso en un plan de mejoramiento continuo para que las actividades de la empresa se desarrollen de manera efectiva y eficaz y así aumentar las necesidades emocionales de los servidores de los grupos en la empresa, donde a través de una encuesta se obtienen los resultados que conducen a la presente discusión y principales hallazgo en los análisis de estudio.

Inicialmente, se identifica que el estrés y falta de motivación entre los empleados está enmarcada en los factores de exceso de carga laboral y la presión que se ejerce para la realización y exigencia en el tiempo de respuesta así mismo, los cambios de horarios en los turnos que se prestan que afectan no sólo la salud mental de cada servidor sino la convivencia a nivel familiar y laboral por cuanto son horarios que cambian de manera permanente sin tener en cuenta las actividades que el funcionario tenga ya planeadas en el desarrollo de sus tareas laborales y personales, lo que hace que se convierta en un acoso laboral por parte de los directivos y se torne un ambiente tenso y unos niveles de estrés que afectan la salud de las personas contratadas en la empresa también por las altas jornadas de trabajo sin el descanso adecuada para cada tarea.

Otro factor influyente está dado en la falta de capacitación en las distintas actividades desarrolladas por la empresa y la escogencia de un perfil adecuado en las diversas áreas y cargos que ocupa cada persona dentro de la empresa generando una falta de autonomía en el momento de tomar decisiones y si se han de tomar, éstas no pueden llegar a ser las más adecuadas afectando de alguna manera a las personas que allí laboran.

Es viable llegar a concluir que en ausencia de las motivaciones en la solución de lo mencionado anteriormente, es importante tener claro que depende de los directivos tomar las decisiones que sean convenientes para la empresa y así mismo, identificar los factores que afectan a los funcionarios y buscar estrategias en la mejora continua, desarrollo y aumento de la productividad a nivel laboral, con lo cual se hace necesario contar con recursos adecuados para ampliar espacios de trabajo así como los instrumentos necesarios para poder desarrollar las actividades propias de las áreas de trabajo buscando un mejor ambiente laboral y una disminución en el estrés laboral que presenta la empresa.

Es evidente afirmar, que cuando se incluye más de un grupo para realizar una tarea, la producción y estado emocional varía; es decir, que habría que trabajar e incluir de manera directa personal de otras áreas previamente capacitada, con el fin de solidificar relaciones interpersonales y además promover y destacar las habilidades de otras personas que puedan ser útiles en el manejo de las tareas o funciones de la organización. De esta manera estaríamos conociendo más del talento humano de la empresa y buscando perfiles que se adecúan a determinada labor en pro de la mejora continua y la productividad empresarial y atendiendo las necesidades de cada uno, estamos logrando que el compromiso laboral sea el más efectivo.

Las estrategias que se plantean para solidificar las áreas de trabajo consiste en la contratación de personal que tenga experiencia en las funciones propias de los cargos a ocupar así mismo que sea una persona que pueda trabajar de manera individual o grupal si es del caso con el fin de buscar la interacción no sólo de actividades sino también a nivel personal con un óptimo nivel de ambiente laboral y condiciones físicas de trabajo y de ésta manera, reducir la tarea laboral pesada y aumentar la productividad frente a otras empresas que prestan similares actividades.

La sensibilidad de los empleados es un factor muy importante que se debe tener en cuenta, en el grupo de empleados expuestos en manera colectiva a factores que causan estrés, existen causales que se pueden tipificar como comunes y reiterativas. Es necesario implementar nuevas políticas en materia de prevención del estrés en el trabajo que se pueda atacar con precisión.

Limitaciones:

El método usado para encontrar estas limitaciones fue la encuesta, es de resaltar que la empresa no quiere usar sus recursos tanto financieros como humanos para hacer algún tipo de plan de mejora por ahora, la decisión de implementar alguna mejora según lo descrito en este proyecto que desarrollamos queda a la discreción de los socios de la empresa, de esta manera podemos decir que este proyecto está limitado a los cálculos hechos por este grupo de trabajo y con un interés limitado de ser ejecutado.

Recomendaciones:

- Tomar conciencia de la problemática existente en la empresa por parte de los directivos para tomar los correctivos pertinentes y en la solución del problema.
- Cumplimiento en el juego de roles para identificar, solucionar y toma de decisiones adecuadas para el cumplimiento de tareas y objetivos de la empresa.
- Búsqueda de perfiles que se adecúen a cada tarea propia del cargo.
- Ampliar la planta de personal del área operativa y administrativa con horarios de trabajo óptimos cargas laborales adecuada que puedan ser desarrolladas de manera individual y grupal respectivamente.
- Capacitar y formar el personal para cada cargo, así como definir el perfil para funcionario en el desarrollo de las actividades propias al cargo.

Recomendaciones a los empresarios

Hemos de tener presente que el trabajo es un derecho que no involucra solo el poder tener un trabajo sino también una estabilidad laboral, un ambiente incluyente, sin barreras profesionales, con facultades para desarrollar la misma plenamente, además del derecho de recibir un trato respetuoso y con libertad de expresión.

Los empleadores deberían afectar positivamente para que los riesgos psicosociales sean cero, en especial con las personas que son discriminadas laboralmente. También debería existir

una promoción de un buen ambiente laboral, inclusivo y con mucho respeto para mejorar la calidad del trabajo que se entrega por cada trabajador y generar una mayor productividad.

El ambiente que se da a nivel laboral debe ser incentivado por oportunidades de desarrollo tanto el de cada individuo como el de su profesión.

Hacer promoción un ambiente de trabajo adecuado, hace que se produzca un gran beneficio, ya que se edifica una sociedad más comprometida, tolerante y respetuosa que puede garantizar el bienestar de los empleados y de las propias organizaciones.

Referencias bibliográficas.

- Azuero, A., & Nora, L. (2015). Eficacia del liderazgo en los equipos de trabajo. Bachelor's thesis, Universidad Militar Nueva Granada. A Azuero, L Nora – 2015 - repository.unimilitar.edu.co. Recuperado el 8 de abril de 2015 de <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13665>
- Caligiore, C y Díaz T. (2003). Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA. Estudio de un caso. Revista Venezolana de Gerencia (RVG). Año 8 N° 24 Universidad del Zulia, LUZ Maracaibo. Venezuela, 644 – 656.
- Chavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mac Graw Hill. México.
- Cuesta Santos, A. (2011). Gestión del talento humano y del conocimiento (1ra ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fernández, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. Cuadernos de Gestión Vol. 2. N. ° 1, 1-26.
- Fundación RH (2006). El Salario Emocional. Recuperado el 20 de octubre de 2014 de http://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/8299/salari_emocional_cast.pdf
- Discapacidadprl.org. (2015). Factores psicosociales Vs Riesgos psicosociales. Obtenido de http://discapacidadprl.org/conceptos_basicos/factores_psicosociales/1-1-factores-psicosociales/
- Diseños de Investigación en Psicología. Obtenido de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/20322/1/Dise%C3%B1o_de_investigaciones.pdf

Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH. Ginebra: OIT, 2016, 62.

Fontrodona, Joan, "El humanismo en la dirección de empresas". In: Ludovico Videla, Ricardo Crespo. Ética de los negocios. Buenos Aires: Educa, 2004, 19 - 31

Jackson, M. y. (1986). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (2012) Factores psicosociales: metodología de evaluación. URL <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

Levi, L. (1998). Factores psicosociales, estrés y salud. En O. I. Trabajo, Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 3 – 34.

Llapa, E., da Silva, G., Neto, D., López, M., Seva, A., y Gois, C. (2015). Uso de prácticas integradas y complementarias en el tratamiento del estrés ocupacional: una revisión integradora. Enfermería Global, 14(3), 291-303.

Martínez, José María. (2004) Estrés laboral. Editorial Pearson Educación. Londres

Moreno, B., y Báez, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

Organización Internacional del Trabajo. (2003). La hora de la igualdad en el trabajo: Informe global con arreglo al seguimiento de la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9223128714_sp.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2007). La igualdad en el trabajo: afrontar los retos que se plantean. Disponible en: [http:// www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--- -dgreports/--- dcomm/---webdev/documents/publication/wcms_082609.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---webdev/documents/publication/wcms_082609.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2011). Revista Trabajo, 72. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/--- dcomm/documents/publication/wcms_165642.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/publication/wcms_165642.pdf)

Organización Internacional del Trabajo. (2015). OIT. Disponible en: <http://civilisac.org/civilisweb/wp-content/uploads/Declaraci%C3%B3nde-Filadelfia-1944-OIT-1.pdf>

Organización Internacional del Trabajo. (2015). Promoción de los derechos humanos de personas LGBT en el mundo del trabajo. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/--- ro-lima/---ilo-brasilvia/documents/publication/wcms_425065.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilvia/documents/publication/wcms_425065.pdf)

OIT (2016). Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo, 62 . URL. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---Américas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. URL https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Rivera Moya, Y., & Briseño Escobedo, J. (2019). Estrés en las organizaciones. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2013/estres-organizaciones.html>

Sánchez, M. (2003). Mujer y Salud: Familia, trabajo y sociedad. España: Díaz de santos.

Santibañez, I., & Sánchez, J. (2007). Jornada laboral flexibilidad humana en el trabajo y análisis del trabajo pesado. Madrid: Díaz de Santos.

Sauter, S., Hurrell, J., Murphy, L., y Levi, L. (1998). Factores psicosociales y de organización. En O. I. Trabajo, Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo, 2-34

Stavroula Leka, (2004). Organización MundialSalud:

https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/

Universidad Nacional (2017). Riesgos de no desconectarse del trabajo, de Investigación: Los Colombianos solo tienen libres 2 horas y 39 minutos al día. URL

<https://www.eltiempo.com/vida/salud/efectos-del-exceso-de-trabajo-en-la-salud-de-los-empleados-35908>

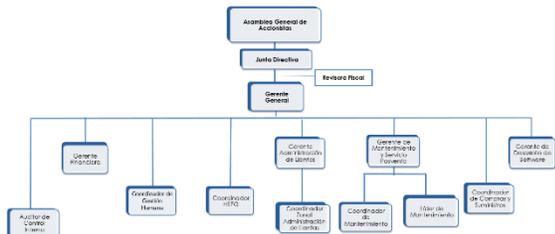
Anexos.

Cuadro 1. Factor psicosocial comparado al Factor psicosocial de riesgo.

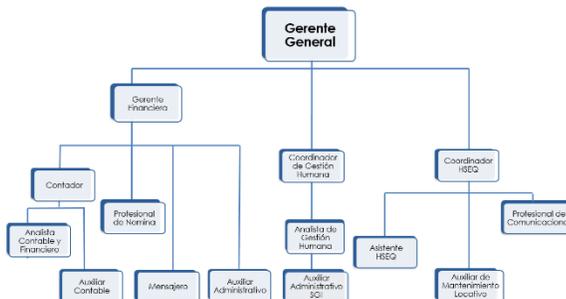
FACTOR PSICOSOCIAL	FACTOR PSICOSOCIAL DE RIESGO
Demandas laborales	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, etc
Comunicación organizacional	Ambigüedad de rol, conflicto de rol
Clima laboral	Acoso laboral, violencia a terceros
Autonomía en la realización del trabajo	Falta de autonomía, exceso de supervisión
Jornada laboral	Cambio de turnos, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Formación de los trabajadores	Ausencia de formación o formación incompleta o insuficiente para las necesidades del puesto

Estructura organizacional

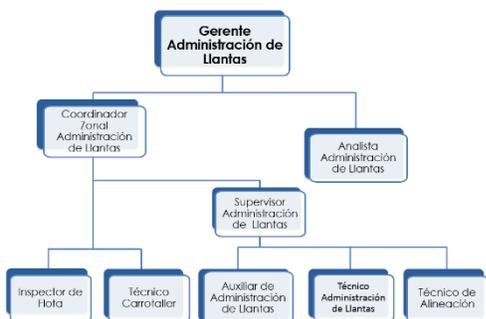
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL GENERAL



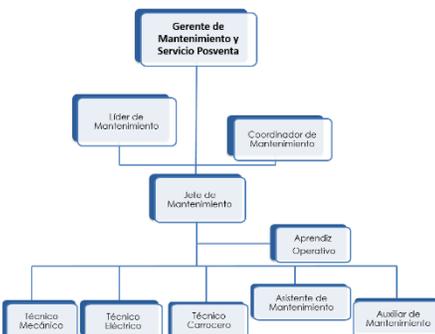
Estructura Organizacional - Detalle Procesos Administrativos



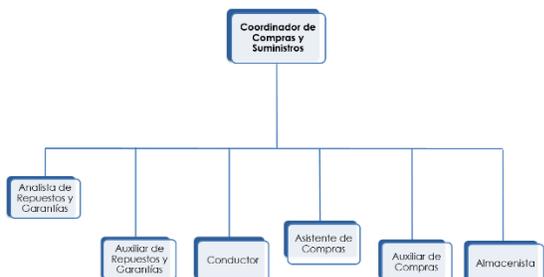
Detalle Proceso de Administración de Llantas



Detalle Proceso de Mantenimiento y Servicio Posventa



Detalle Proceso de Gestión de Abastecimiento y Suministro de Repuestos



Detalle Proceso de Desarrollo de Software

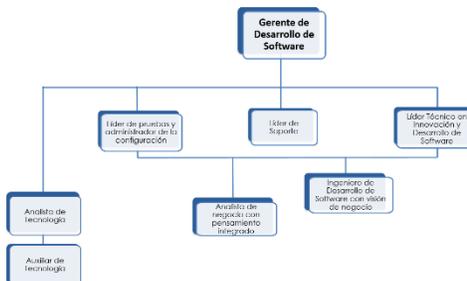


Tabla 2. Nivel de escolaridad

NIVEL EDUCATIVO	Total
Posgrado	1
Primaria	3
Secundaria completa	103
Secundaria incompleta	25
Sin datos	6
Técnico	49
Tecnólogo	28
Universitario	27
Total, general	242

Tabla 3. Distribución de edades

EDADES	Total
18 a 20	12
21 a 30	111
31 a 40	76
41 a 50	28
Mayor de 50	15
Total, general	242

Tabla 4. Interpretación del cuestionario.

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, mayor de edad, identificado con Cedula de Ciudadanía Numero. _____, persona responsable, autorizo a que la información suministrada en la entrevista realizadas por los estudiantes de la Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano para el programa de PSICOLOGÍA modalidad virtual, sea empleada con fines netamente académicos para el desarrollo de un proyecto de investigación perteneciente al módulo de PRACTICAS II. Por tanto, la información adquirida a través de este estudio será conservada bajo una minuciosa confidencialidad y su nombre no será destinado para ningún otro tipo de interés. Del mismo modo, esta investigación estará enmarcada en los principios éticos generales que se disponen en el Código de Ética Profesional del Psicólogo consagrado, en la Ley 1090 de 2006.

Nombre y firma: