



MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ORGANIZACIONAL
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA
FACTORES DE RIESGO QUE IMPACTAN EL RENDIMIENTO EN LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE BRICEÑO LÓPEZ S.A.S.

PRESENTA:

ADRIANA HERNÁNDEZ CRUZ, CÓD. 1621023420
CARLOS ANDRÉS LOSADA GÓMEZ, CÓD. 1812410206
DIANA ALEXANDRA RODRÍGUEZ CAMARGO, CÓD. 1611050592
LUZ MIRELLY MOGOLLÓN SALAZAR, CÓD. 1611024724
MARÍA ANDREA ACEVEDO VALENCIA, CÓD. 1521021379

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES. MGS.

BOGOTÁ, MARZO A JULIO DE 2020

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.....	2
Descripción del contexto general del tema.....	2
Planteamiento del problema.....	3
Pregunta de investigación.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	¡Error! Marcador no definido.
Justificación.....	3
Capítulo 2. Marco de referencia.....	5
Marco conceptual.....	5
Rendimiento Laboral.....	5
Estrés Laboral.....	5
Satisfacción Laboral.....	5
Remuneración Laboral.....	5
Marco teórico.....	6
Marco Empírico.....	8
Capítulo 3. Metodología.....	10
Tipo y diseño de investigación.....	10
Participantes.....	10
Instrumentos de recolección de datos.....	11
Estrategia del análisis de datos.....	11
Consideraciones éticas.....	12
Capítulo 4. Resultados.....	13
Discusión.....	16
Conclusiones.....	17
Limitaciones.....	18
Recomendaciones.....	19
Referencias bibliográficas.....	20
Anexos.....	21

Resumen

El presente trabajo de investigación “Factores de riesgo que impactan a los trabajadores de la empresa de Transporte Briceño López S.A.S”, situada en el Departamento de Arauca, constituida por 13 trabajadores entre administrativos y operarios, comprendidos en edades de 28 a 55 años, en donde el objetivo principal del proyecto es comprender el efecto del estrés, la insatisfacción y remuneración de los empleados en su rendimiento laboral, para lo cual se recurrió a un enfoque cuantitativo confirmando variables del objetivo de estudio. Se utilizó como instrumento un cuestionario (escala tipo Likert) para la evaluación del estrés, la insatisfacción y la remuneración, todo ello con el fin de obtener respuestas que permitan pensar en posibles estrategias de intervención. De los resultados se observa que no existen niveles de estrés de acuerdo con sus labores, pero es notorio que la mayoría de los empleados son neutrales por el desconocimiento de las labores desempeñadas en otras áreas, manifestando insatisfacción por la falta de integración empresarial, siendo evidente que la variable más afectada es la remuneración, en donde los empleados expresan inconformidad en el pago de sus funciones.

Palabras clave: Rendimiento laboral, estrés, satisfacción laboral y remuneración.

Capítulo 1.

Introducción

En el siguiente proyecto consideramos que el rendimiento laboral siempre ha sido importante para llevar a las organizaciones a lograr ser competitivas y exitosas, por esto resulta significativo ofrecer una estabilidad laboral a los trabajadores construyendo los más adecuados beneficios acordes al puesto que ocupan.

Una condición necesaria para lograr el rendimiento es la satisfacción laboral, comprendiéndola como una reacción afectiva con el trabajo ya que este forma parte directa de nuestras vidas.

Descripción del contexto general del tema.

Lamentablemente hace poco las empresas consideraban que los factores clave para alcanzar el éxito era el capital y la tecnología, postergando todo lo relacionado con el capital humano como la motivación, comodidad y remuneración en los empleados.

Para observar la gravedad del problema es necesario englobar todas aquellas circunstancias que están relacionadas directamente con el puesto de trabajo, que afectan el rendimiento laboral y los objetivos de las empresas. Frente a esto se percibe que un déficit en la motivación impide el bienestar y la felicidad de los trabajadores afectando de forma directa el rendimiento laboral, haciendo descender la rentabilidad y la productividad (Zenteno, 2016). Ante esta situación un informe de FEDESARROLLO sobre el mercado laboral en Colombia y Latinoamérica muestra una parálisis en los niveles de producción. Explicando las razones del indicador de productividad laboral, un trabajador en Estados Unidos es 4,3 veces más productivo que en Colombia y uno del Corea del Sur lo es 2,7 veces más, desacelerando el crecimiento de la productividad, pasando de 3,2% en 2013 al 2,3% en 2014 y 0,7% en 2015. Por lo anterior es importante enfatizar que en promedio en América Latina solo el 14,2% de los trabajadores ha recibido algún tipo de capacitación en su empresa en los dos últimos años, observando una baja en las inversiones por parte de las empresas en formación de los trabajadores activos (Fedesarrollo, 2016).

Planteamiento del problema

De acuerdo a lo anterior surge la necesidad de realizar una investigación, ya que el estrés, la insatisfacción y la baja remuneración son variables que contribuyen al surgimiento de patologías en los trabajadores de la empresa Transporte Briceño López S.A.S., de manera que este tema ha despertado interés a causa de la huella que estos factores deja en el bienestar y calidad de vida en el trabajador, refiriéndose (Calderon Jose Luis, 2017) al bienestar laboral como una vivencia positiva o por el contrario negativa que tiene un trabajador a partir de los niveles de satisfacción y estrés que perciba; lo anterior trae consecuencias en el bajo rendimiento y en los bajos resultados organizacionales.

Pregunta de investigación.

¿Qué efecto tiene el estrés, la insatisfacción y la remuneración en el rendimiento de los empleados de la empresa de Transporte Briceño López S.A.S.?

Objetivo general.

Comprender el efecto del estrés, la insatisfacción y la remuneración en el rendimiento, para generar acciones de mejora en los empleados de la empresa de Transporte Briceño López S.A.S.

Objetivos específicos.

1. Identificar las principales causas del estrés en los trabajadores.
2. Detectar acciones que generen insatisfacción en los trabajadores.
3. Determinar cómo incide la remuneración en el rendimiento laboral.
4. Describir acciones que favorezcan el rendimiento laboral.

Justificación.

Con este proyecto buscamos identificar el nivel de estrés, la insatisfacción y la remuneración en el rendimiento de los empleados, cuáles son sus causas y así mismo identificar si cuentan con estrategias motivacionales para el desarrollo y crecimiento de

los trabajadores, de tal manera que involucre no solo laboralmente sino personalmente al trabajador, llevándolo a un mejor desempeño y generando una estabilidad laboral, ya que es un factor determinante para el buen funcionamiento de la empresa Transporte Briceño López S.A.S.

Se debe tener claro que la motivación es el elemento primordial al interior de una empresa, es decir, muchas de las conductas que se ven al interior de una organización son establecidas por los incentivos económicos que no solo deben ser retribuidos por su labor, sino que se debe ir más allá, motivando de manera emocional y personal a cada uno de los trabajadores, logrando así satisfacción y rendimiento en sus labores. Por ello es importante realizar un análisis sobre el comportamiento de los trabajadores en su área de trabajo, si se sienten satisfechos con su remuneración, cómo es el trato de sus jefes, si se tiene carga laboral, si cuentan con los mecanismos necesarios para el buen desempeño de sus funciones, buscando minimizar el estrés y la insatisfacción laboral.

Esto permitiría el crecimiento y el aumento de la eficiencia en las actividades establecidas para cada labor, buscando mayores estrategias y comprometiéndose a dar más de sí para continuar con una buena autoestima y una buena comunicación con sus compañeros de trabajo.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Con el fin de determinar la presente investigación en un contexto de tres marcos damos a conocer la metodología, estableciendo conceptos, teorías y estado del arte buscando sostener la construcción del conocimiento, respondiendo a opiniones científicas.

Marco conceptual.

Usamos a lo largo del proyecto variables que intervienen en el proceso de investigación, en este marco se pretende mostrar conceptos básicos utilizados en el rendimiento laboral de la empresa de transporte Briceño López S.A.S.

Rendimiento Laboral: Según (española, 2020) es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía etc.

Mientras que (Alejandro, 2014) refiere que es el producto del trabajo de un trabajador o un grupo de trabajadores con expectativas mínimas de cantidad y calidad de trabajo que se deben cumplir, para ello las empresas plantean incentivos para cumplir con el rendimiento laboral.

Estrés Laboral: Argumenta (OIT, 2016) es la respuesta física y emocional dañina causada por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

(Martínez Jorge, 2019) agrega que es aquel que se desarrolla cuando no se aguanta más, cuando el trabajo se convierte en tensión, creando enfermedades que se dan por falta de organización empresarial.

Satisfacción laboral: Define (Pujol Cols, 2018) es la percepción que tiene un empleado acerca de su ambiente laboral, utilizando algunos elementos para medir la satisfacción, uno es la remuneración y otro el clima laboral, teniendo como eje principal la calidad de vida laboral.

Remuneración laboral: (Luis, 2017) señala que es el salario que todo trabajador tiene que recibir sin importar si su trabajo es por jornada laboral, por horas o por comisión, esta remuneración se da para satisfacer unas necesidades básicas y procurar un

bienestar tanto material como espiritual, para él y para su familia, esta remuneración es establecida por el estado.

Marco Teórico

En la búsqueda de comprender los factores de riesgo que impactan a los trabajadores de la empresa de transporte Briceño López S.A.S., desde diferentes teorías para entender cada una de estas, fue necesario definir algunos conceptos en el marco conceptual anterior. Para iniciar con la historia de nuestro marco teórico indica (Granados , 2011), que la calidad de vida laboral se originó al final de los años 60 y principio de los 70 por el ministerio de trabajo de los Estados Unidos, efectuando conferencias organizacionales, disminuyendo huelgas de los trabajadores de la planta de General Motors. Esto les permitió a los trabajadores considerar el termino de calidad de vida laboral, permitiendo tomar decisiones aumentando la participación en el trabajo.

Sin embargo, en el siglo XIX (revolución industrial) los dueños de las empresas median el rendimiento de las máquinas (unidades que producción por hora), tecnología del momento. Menciona (Mazariegos , 2016) El primer estudio fue en una fábrica textil en Escocia donde median el rendimiento laboral asignando un libro a cada empleado, en el que sus supervisores anotaban su rendimiento indicando su desempeño con colores.

De hecho existen factores que afectan la productividad convirtiéndose en un problema principal en las empresas, entre la lista se encuentran: largas jornadas laborales, ausencia de capacitaciones, deficientes condiciones laborales etc., por lo tanto afirma (Sanchez Enriquez, 2012), es necesario indagar directamente lo que está afectando la productividad organizacional, problema que se empezó a observar desde mediados de los 90, iniciando a desarrollar conceptos básicos en el área de recursos humanos.

Indagando otra de nuestras variables según la teoría de (Andres, 2016) Cuando la persona está en un momento estresante, entra en un proceso de tres fases:

- Alarma: Por valoración negativa del estímulo
- Resistencia: Una vez esté dando la respuesta frente al estímulo el cuerpo se alista y se mantiene hasta llegar a la fase de agotamiento.

- Agotamiento: La exposición constante del estímulo estresante causa efectos en el organismo como consecuencia del tiempo de la exigencia.

De la siguiente teoría se puede afirmar que el estrés laboral continuado es nocivo trayecto complicaciones físicas y mentales importantes iniciando con señales de frustración, irritabilidad y emociones negativas, esto afectando el rendimiento laboral. Así mismo indica (Posada Perez, 2011) que el estrés impacta a las personas de cualquier estrato social y sector afectando la salud y seguridad de los individuos del mismo modo la organización y economía, estimulando enfermedades por factores psicosociales durante su horario laboral. Es normal tener cierto nivel de estrés en cualquier tipo de trabajo y aun sintiéndose bien con lo que se hace, sin embargo, el estrés excesivo afecta nuestra productividad y salud y una de las principales causas del estrés es que no alcanza el tiempo para realizar la labor asignada y no hay un balance entre esfuerzo y recompensa.

Para continuar indagando (Esther, 2018) propone que la calidad de vida laboral ayuda a que los empleados y contribuyentes de la organización, mantengan un carácter positivo, con la finalidad de crear un excelente ambiente de trabajo. Por ello es importante velar por la calidad de vida laboral ya que aumenta la satisfacción la motivación y el rendimiento, reduciendo conflictos y ausentismo, mejorando la imagen corporativa. Por consiguiente, propone (Orgambidez, 2015), un empleado trabaja dudoso con relación al puesto que ha de desempeñar, esta postura se debe a una inapropiada explicación del puesto de trabajo, por falta de conocimiento de los objetivos requeridos por la organización, la sobrecarga de trabajo también es permisible como un estresor que lleva a la insatisfacción.

De igual manera la satisfacción laboral es importante para entender los objetivos de la organización, cuando un trabajador baja su rendimiento laboral puede que esté pasando por una situación de inconformidad, aquí es donde la empresa debe preocuparse por el bienestar de su trabajador (Jimenez Bonilla, 2016).

Hay varios factores que llevan al estrés y la insatisfacción haciendo que las cosas no salgan bien en el lugar de trabajo, según la Dra. Denesi Becerra, psicóloga especializada en Talento Humano (Martinez Sarmiento, 2019).

Con respecto a la teoría de los dos factores de Frederick Irving Herzberg conocida también como la teoría de la motivación e higiene, las personas están influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción, “*cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados y cuando son pésimos provocan insatisfacción*” (Frederick, 2015). Es decir, los trabajadores de una empresa tienen doble sistema de necesidades, primero se debe evitar todo dolor, disgusto o circunstancia que ocasione momentos desagradables y segundo es crecer intelectual y emocionalmente dentro de la organización.

Marco Empírico.

De acuerdo a la pregunta objeto de investigación, procederemos a realizar una búsqueda que nos permita conocer el estado del arte, respecto al impacto que genera el estrés, la insatisfacción y la remuneración en el rendimiento de una persona que se encuentra encajada en un medio laboral. Partiremos de lo general, estudiando diferentes conceptos de autores y estudiosos del tema, para llegar a lo particular y enfocarnos en los trabajadores de la empresa Transporte Briceño López S.A.S.

Para comenzar se pudo detectar que los motivos de abandono de un empleo resultan universal y una de las causas más comunes es el exceso de trabajo (estrés) y no poder crecer dentro de la empresa. Desde el punto de vista científico expone (González Acabal, 2014) en el periódico nuestro diario de Guatemala diariamente en la inspección general de trabajo se reciben 100 denuncias por abandono de trabajo debido al estrés laboral, ocasionando adicciones al consumo de alcohol y otras sustancias.

De manera que los estudios en bienestar y calidad laboral, es uno de los puntos con mayores investigaciones a nivel internacional en los últimos años, la calidad de vida laboral pasa por momentos de crisis ya que el nivel de inestabilidad crece y los logros disminuyen todo esto es debido al capitalismo global (Arrieta Peñaloza, 2016).

Por ende (Pino Pinochet 2014). Demostró que al aplicar la política del incentivo monetario a los trabajadores de una industria maderera se observan cambios que estimulan la productividad asignando medios para un mayor desempeño, significa que incentivar a los empleados resulta beneficioso para la organización, llevando un buen

funcionamiento y aumentado el rendimiento de los trabajadores. Por el contrario se opone (Oswaldo, 2013) refiriendo que aunque el dinero es un factor importante, no es el principal motivador, lo ideal es sacar el dinero del incentivo ya que esto no genera un vínculo emocional y no da el compromiso que se busca en el empleado a largo plazo.

Por otra parte, en un estudio realizado por Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) se pudo evidenciar la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional en el personal de trabajo médico, paramédico y administrativo del Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas. El tipo de muestreo de dicha investigación fue de tipo probabilística dando así un total de 130 personas. Los instrumentos evaluativos se tomaron del modelo por Chiang, Salazar y Núñez en el año 2007, que mide 7 dimensiones del clima laboral: comunicación interna, toma de decisiones, reconocimiento, relaciones interpersonales en el trabajo, entorno físico, adaptación al cambio y compromiso, mediante una escala de respuesta tipo Likert. Los resultados del estudio demuestran que existe una correlación entre los dos constructos Clima organizacional y satisfacción laboral, el primero hace referencia a información relacionada a caracteres institucionales, y la segunda, a las aptitudes y percepciones del personal laboral (Manosalvas et al., 2015).

De igual manera, Hospital (2013) realiza un estudio basado en el clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C. con el objetivo de determinar el nivel actual de la empresa entre las dos variables anteriormente nombradas, la relación que existe y los principales factores críticos que afectan cada una de ellas, dado que la empresa peruana presentaba síntomas que pudieran afectar la eficiencia y la eficacia de los trabajadores. Por lo tanto, en los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta clima organizacional por Chiang, Salazar y Huerta en el 2008, evaluando la autonomía, cohesión, confianza, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, se refleja que el clima organizacional es impactado críticamente en las variables: cohesión, equidad, reconocimiento, debido a la insatisfacción por el trabajo en general, insatisfacción con el ambiente físico del trabajo, insatisfacción con las oportunidades de desarrollo y insatisfacción en relación subordinado-jefe.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, en la cual se busca confirmar y predecir las variables objeto de estudio, averiguando regularidades y relaciones causales entre las diferentes variables objeto de esta investigación. Samperio, Collado y Lucio (2014). Es estudio pretende no solo comprender el que piensan los empleados de la Empresa Transporte Briceño López S.A.S., sino también el por qué lo piensan y si estas percepciones son las razones para bajar su rendimiento laboral.

De acuerdo a lo anterior el diseño de la investigación está clasificado como no experimental, ya que no se manipulará deliberadamente la variable en cuanto al clima laboral de esta empresa; se tomará de los sucesos que se pueden observan tal como se han dado en su ambiente natural. (Samperio, Collado y Lucio, 2014).

Participantes

Se define, según Parella como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones” (p. 115). La población objeto de la investigación está constituida por 12 trabajadores en total, entre ellos se encuentran 6 trabajadores operativo y 6 trabajadores administrativos de la empresa Transporte Briceño López S.A.S del Municipio de Arauca.

Según Pérez (2010), argumenta que “una muestra censal recaba información sobre ciertas características de todos y cada uno de los elementos que compone la población” (p.138); por ende, la muestra total de la investigación está integrada por 12 trabajadores entre administrativos y operativos de la empresa Transporte Briceño López S.A.S. Para tal efecto se tuvo en cuenta los criterios de inclusión, como: que todos deben ser trabajadores directo de la empresa, llevar trabajando como mínimo un año, y encontrarse en edades entre 28-55 años; para la exclusión, se estableció que no participa el personal, que no está contratado directamente y que tuvieran menos de un año laborando con la empresa Transporte Briceño López S.A.S.

Instrumentos de recolección de datos.

Se diseñó un cuestionario de 25 preguntas, escala tipo Likert, con cinco opciones de respuestas (nada satisfecho, poco satisfecho, neutral, muy satisfecho, totalmente satisfecho). Este cuestionario se encuentra orientado a la evaluación de la satisfacción laboral en la Empresa Transporte Briceño López S.AS, en relación a cuatro (4) categorías: recompensa y motivacional, satisfacción laboral, relaciones sociales y estrés. La forma de aplicación del instrumento fue de manera presencial e individual; bajo los protocolos COVID-19, establecidos por la empresa.

Estrategia del análisis de datos.

Utilizamos el programa Excel para el análisis de la información, siendo esta una herramienta práctica que nos ofrece de manera ágil y precisa la tabulación, calculo y graficas estadísticas de los resultados obtenidos de las encuestas, para un posterior análisis y conclusión.

Consideraciones éticas.

La investigación se encuentra fundamentada bajo la Ley 1090 de 2006 y en la Resolución 8430 del 1993; la cual se desarrollará conforme a los siguientes criterios:

- Por parte del personal a cargo de esta investigación, daremos cumplimientos a nuestros principios universales, como es la responsabilidad, confidencialidad de la información obtenida de los trabajadores de la empresa Transporte Briceño López S.A.S., de igual forma respetaremos la integridad y protegeremos el bienestar del grupo en estudio; de conformidad al Art. 2 de la Ley 1090 de 2006.
- El objeto de esta investigación es el ser humano, se respetará la dignidad y protegemos sus derechos y su bienestar; de igual forma se protegerá su privacidad. Artículo 5 y Artículo 8 de la resolución 8430/1993.
- Se aplicará un instrumento de evaluación, donde se dará el debido uso de los resultados e informando a los trabajadores y representante legal los resultados, conclusiones y recomendaciones. Artículo 8. Resolución 8430/1993.

- Se brindará la información necesaria a los trabajadores sobre la investigación y sobre el consentimiento informado; este documento contará con los parámetros establecidos en la resolución 8430/1993.
- Se garantiza que la investigación se realizará con las respectivas autorizaciones del representante legal de la empresa, de acuerdo a el numeral G, Art. 6, Resolución 8430/1993.

Capítulo 4.

Resultados.

Para los resultados de esta investigación, se analizó los factores que impactan en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa de transporte Briceño López S.A.S; las variables que se analizaron en este trabajo fueron, estrés, insatisfacción y remuneración, estos aspectos se analizaron en 13 trabajadores de la empresa, aplicando un cuestionario (escala tipo Likert) elegido como instrumento para el análisis de nuestros objetivos.

Tabla 1. Género

GÉNERO	
Masculino	11
Femenino	3

Fuente: elaboración propia

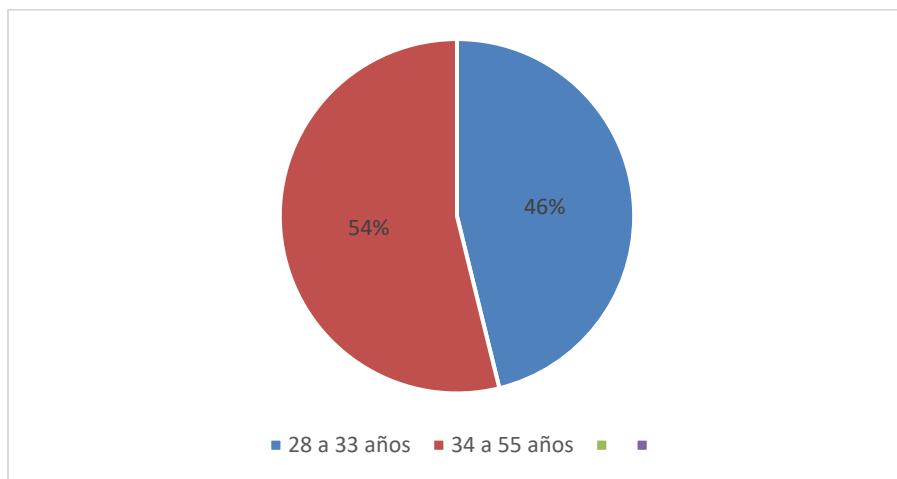


Figura 1. Descripción de edad.

Según encuesta realizada un 46% de los empleados se encuentran en edad de 28 a 33 años, un 54% se encuentra en edad de 34 a 55 años, identificando 10 empleados de

género masculino y 3 de género femenino. Lo que nos da a entender que la mayoría de los puestos de trabajo requieren fuerza física, por esta razón solo el 21% de los trabajadores pertenecen al género femenino, ocupando puestos de trabajo administrativos.

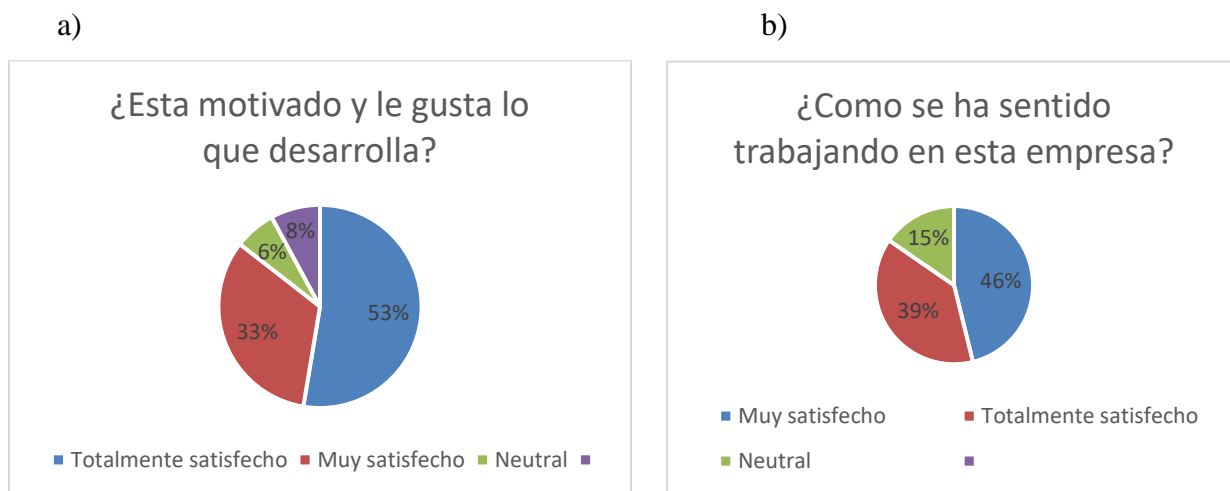


Figura 2 a y b. Variable estrés laboral

Podemos definir que 7 de 13 empleados le gusta su trabajo y se han sentido muy satisfechos trabajando en esta empresa, lo que indica que hasta el momento no hay causas de posible estrés en los empleados.

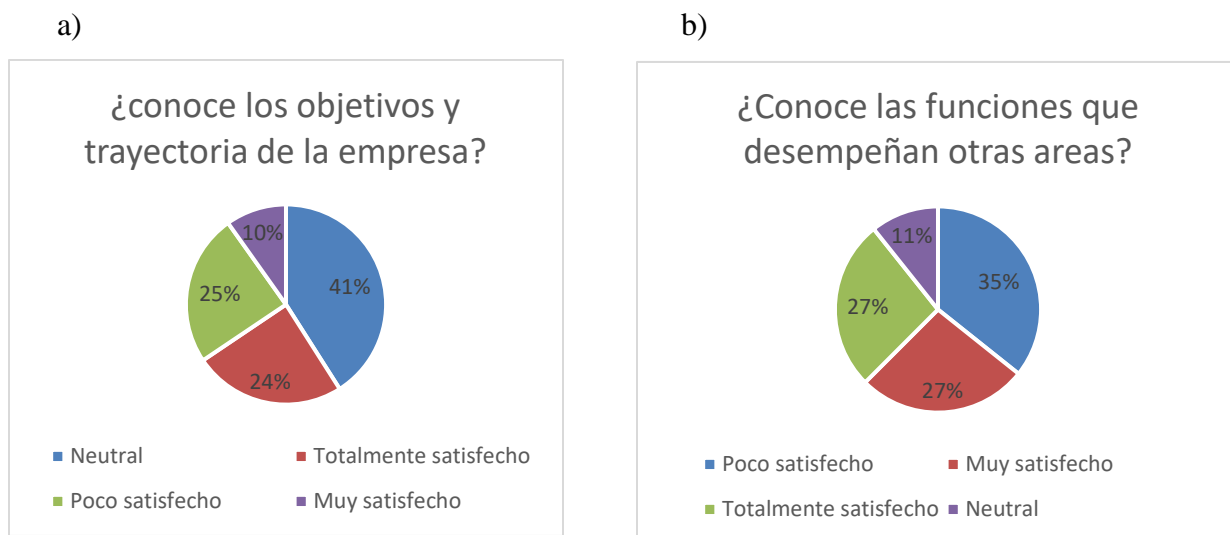


Figura 3 a y b. Variable Insatisfacción

Según el cuestionario realizado 7 de 13 empleados se muestran en convicción de neutralidad al momento de responder que no conocen los objetivos y trayectoria de la empresa, por lo cual no es claro y permanecen en duda, mientras que 5 de 13 empleados afirman sentirse poco satisfechos por la falta de integración con las otras áreas de la organización desconociendo sus funciones.

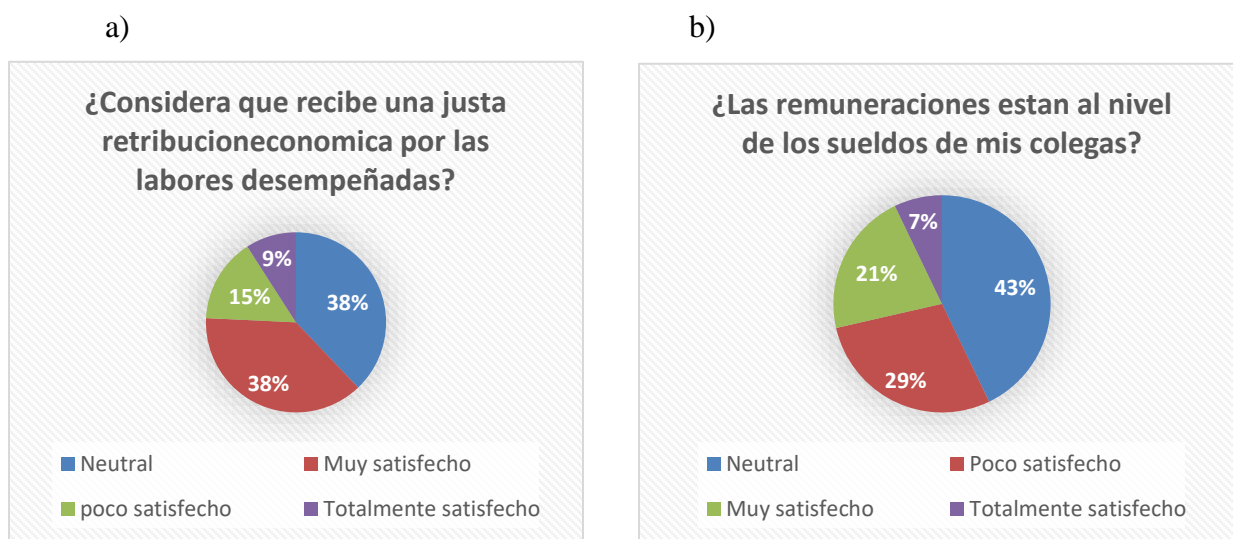


Figura 4 a y b. Variable Remuneración

En general y según las gráficas podemos observar que no existe niveles de estrés manifestando satisfacción en su estadía en la empresa, aunque la mayoría de los empleados son neutrales y otros generan insatisfacción manifestando desconocimiento de las labores desempeñadas en otras áreas y una de las variables más afectadas es la remuneración donde expresan inconformidad en el pago de sus funciones.

Discusión.

Teniendo en cuenta los resultados alcanzados, en relación del efecto que genera el estrés, la insatisfacción y la remuneración en el rendimiento de los empleados de la empresa Transporte Briceño López S.A.S de la ciudad de Arauca, se muestra una relación coherente con la teoría planteada y que se demuestra en el siguiente apartado:

- La empresa Transporte Briceño López S.A.S, tiene claro que existen factores intra y extra laborales que pueden desencadenar estrés en sus trabajadores, lo que conlleva a un desequilibrio fisiológico y psicológico, el cual no es favorable para el logro de los objetivos de la empresa. En cohesión con esta afirmación, Posada, P. (2011), el estrés impacta a las personas de cualquier estrato social y sector, afectando la salud y seguridad de los individuos, del mismo modo de la organización y economía, estimulando enfermedades por factores psicosociales durante su horario laboral.

- No hay claridad absoluta, si los trabajadores de la empresa Transporte Briceño López S.A.S, se encuentran satisfechos con las condiciones laborales, ya que muestran una imparcialidad en sus respuestas de más del 50% de la muestra, es probable que aún no tienen claro cuáles son los objetivos, políticas y trayectoria de la empresa; de acuerdo a lo anterior cabe resaltar que la teoría de los factores de Frederick Irving Herzberg, *“cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados y cuando son pésimos provocan insatisfacción”* (Frederick,2015)

- Finalmente, los empleados de la empresa Transporte Briceño López S.A.S, consideran que la remuneración que se hace de la contribución del empleador no corresponde con sus esfuerzos y logros; por lo tanto, la empresa se concientiza de la importancia de que sus trabajadores gocen de una buena remuneración económica por sus labores; el cual es favorable para la alta productividad de la empresa. Como lo demostró (Pino Pinochet, 2014), que al aplicar la política del incentivo monetario a los trabajadores de una industria maderera se observan cambios que estimulan la productividad asignando medios para un mayor desempeño, significa que incentivar a los empleados resulta beneficioso para la organización llevando al buen funcionamiento y aumentando el rendimiento en los trabajadores.

Conclusiones.

En el desarrollo de nuestro proyecto, trabajamos para determinar qué efecto tiene el estrés, la insatisfacción y la remuneración en el rendimiento de los empleados de la empresa de transporte Briceño López S.A.S, en el cual obtuvimos hallazgos importantes, ya que gracias a los datos obtenidos, podemos concluir que no hay posibles causas de estrés en los empleados de la empresa, pues ellos expresan satisfacción en las condiciones que le ofrece la empresa, tanto para el desarrollo de sus actividades como para el conocimiento en sus funciones, la carga laboral y las relaciones con sus compañeros de trabajo; aunque últimamente a razón de la pandemia, el COVID-19, se ha identificado preocupación, inseguridad y ansiedad por parte de los trabajadores, al tener contacto con el público esto en el caso de los conductores.

De la misma manera se determinaron acciones que generan insatisfacción en ellos, con relación a desconocer la trayectoria de la empresa, sus metas, al igual que conocer las funciones que desarrollan sus compañeros en otros puestos de trabajo. Igualmente expresan insatisfacción con el aspecto de no recibir retroalimentación de los resultados generales de su desempeño laboral de forma periódica. A demás se identificó que una de las variables más afectadas en este estudio es la remuneración, pues los empleados manifiestan sentirse un poco inconformes, expresando así que su sueldo no está a nivel de los colegas en el mercado.

Para la empresa es de vital importancia que sus trabajadores se encuentren lo suficientemente motivados, que trabajen en equipo en pro de alcanzar las objetivos instaurados por la empresa, viéndose reflejado en el rendimiento laboral; para tal objetivo es necesario fortalecer constantemente su entusiasmo, motivación e interés por las funciones de los diferentes cargos; mediante la delegación de importantes funciones y autoridad, generando un cuadro de recompensas no solo monetarios, pueden ser de reconocimientos en el cual se sientan que son importantes para su empresa y brindarles las herramientas adecuadas que permitan desempeñar su labor de manera más lucrativa y eficiente.

Limitaciones.

En el proyecto buscamos identificar el nivel de estrés, la insatisfacción y la remuneración en el rendimiento de los empleados, cuáles son sus causas y así mismo identificar si cuentan con estrategias motivacionales para el desarrollo y crecimiento de los trabajadores y la estabilidad laboral, pero por motivo de tiempos y la situación actual de cuarentena a razón de la pandemia COVID-19, no fue posible observar comportamientos de los empleados de forma directa, bajo diversas situaciones en que su cotidianidad activan los estados de preocupación, ansiedad e inseguridad sobre todo en el contacto constante con el público.

Igualmente hizo falta el seguimiento al proceso que desarrolla por parte del departamento de talento humano, con respecto a la evaluación de desempeño laboral que mida entre otros aspectos el sentido de pertenencia de los trabajadores con la empresa, la resolución y la ejecución de la misma con respecto a los incentivos o políticas de compensación, los cuales hacen parte significativa de la satisfacción y el rendimiento laboral.

Recomendaciones.

Podemos decir que la empresa de transporte Briceño López S.A.S. debe enfocarse tanto en lo que motiva a su personal como en su satisfacción laboral, teniendo en cuenta que el proyecto indica que ambos se relacionan fuertemente. Transporte Briceño López S.A.S, debe considerar tener en cuenta las inquietudes y opiniones de sus funcionarios si se desea un mayor nivel de productividad de su empresa, debe reevaluar a cada uno de sus empleados y cuestionarse cuál es su prioridad, por qué trabaja, cuáles son sus expectativas, si son para adquirir conocimiento o simplemente trabajan por necesidad.

En cuanto a la satisfacción, se debe tener en cuenta las funciones de cada trabajador con el fin de realizar una evaluación que permita calificar el desarrollo de las funciones realizadas, esto con el fin de incentivar y calificar el desarrollo de las funciones de cada empleado. De esta manera la empresa podrá reconocer y otorgar incentivos a sus funcionarios para su buen desempeño laboral, esto permitirá que los trabajadores se motiven, así como mejoren las relaciones con los compañeros de otras áreas.

Si se trabaja con el departamento de talento humano, con un plan semestral o anual sobre capacitación de la misión, visión, logros de las metas institucionales y la evaluación de desempeño de cada uno de los puestos de trabajo y sus participantes, se determinarían las necesidades, insatisfacciones y proyecciones personales y/o profesionales de cada trabajador que le permitan a cada uno elaborar planes de mejora si fuera el caso, permitiendo que con un trabajo en equipo (empleador-trabajador) se alcance un rendimiento óptimo de la labor de cada empleado, lo cual impacta de forma positiva en la satisfacción personal y la empresa será más exitosa y competitiva cada día.

Referencias Bibliográficas

- Arrieta Peñaloza, S. (2016). *Area andina*. Obtenido de area andina:
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/667/Calidad%20de%20vida%20laboral%20y%20compensaci%C3%B3n%20salarial%20en%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alejandro, S. P. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el. *Universitas Psychologica Bogota Colombia*.
- Andres, R. M. (2016). *Universidad del Rosario*. Obtenido de Estado del arte sobre el estres laboral:
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12845/Estado%20del%20arte%20sobre%20estres%20laboral%20entre%20los%20a%C3%B1os%202005%20y%202016.pdf?sequence=1>
- Arrieta, S. d., & Díaz, Y. F. (2016). “*CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA COMPENSACION SALARIAL EN COLOMBIA*. FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA, Cundinamarca. Bogotá: FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de
<http://digitk.areandina.edu.co/repositorio/bitstream/123456789/667/1/Calidad%20de%20vida%20laboral%20y%20compensaci%C3%B3n%20salarial%20en%20Colombia.pdf>
- Bisquerra Rafael. (2015). ¿ pueden las escalas likert aumentar en sensibilidad? *REIRE*, 230.
- española, R. a. (Madrid de 2020). *Consejo general del poder judicial*. Obtenido de Consejo general del poder judicial: <https://dej.rae.es/lema/rendimiento-del-trabajo>
- Esther, C. V. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del. *Pensamiento y Gestion* N° 45, 63.
- Fernandez, I., & Baeza, & R. (2002). *El psicólogo organizacional como gestor de compensaciones*. Universidad Adolfo Ibáñez, Escuela de Psicología. Viña del mar: <https://es.slideshare.net/ignacioinspirado/2002-uai-psicologo-org-como-gestor-de-compensac>.
- Frederick, H. I. (22 de Julio de 2015). *CEOLEVEL*. Obtenido de <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- Galeano, V., García, J., Quiroga, I., & Agustín, R. (2016). *ESTRATEGIAS PARA LA RETENCION DEL PERSONAL IDONEO PARA LA ORGANIZACIÓN*. Universidad Sergio Áboleda, Cundinamarca. Bogotá: Universidad Sergio Áboleda. Recuperado el 01 de Abril de 2019, de
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/959/Estrategias%20para%20la%20retencion%20del%20personal%20idoneo%20para%20la%20organizacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, C. (Abril de 2011). Salario emocional. *Borrador de administración* # 47, 32. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de
<https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/291/BI47.pdf?sequence=6>
- González Acabal, M. (Mayo de 2014). *ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>

- Granados , I. (2011). Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios. *IIPSI*, 214.
- Jimenez Bonilla, D. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción. *Revista ciencia UNEMI*, 31.
- Luis, T. R. (2017). “*Trabajo de investigación: salario emocional y su relacion con el rendimiento laboral*. Obtenido de Universidad Catolica San Pablo Peru: <http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstrea>
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. DOI: 10.17230/ad-minister.26.1
- Martinez Jorge, H. M. (31 Mexico de Mayo de 2019). Estres laboral; sintomas, consecuencias y soluciones.
- Martinez Sarmiento, K. (04 de Julio de 2019). Cinco claves para combatir el bajo rendimiento laboral. *EL TIEMPO*.
- Mazariegos , A. (23 de junio de 2016). *La evaluacion de desempeño: pasado, presente y futuro*. Obtenido de <https://www.glocalthinking.com/la-evaluacion-del-desempeno-pasado-presente-y-futuro>
- Nazario, R. (2006). BENEFICIOS Y MOTIVACIÓN DE LOS EMPLEADOS. *INVENIO*, 9(17), 133-145. Recuperado el 01 de Abril de 2019, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4287381.pdf>
- OIT. (27 de abril de 2016). *Estres laboral*. Obtenido de Estres laboral: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Orgambidez, A. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*.
- Oswaldo, D. (2013). *Incentivos no monetarios y su influencia para el dedempeño laboral*. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Dominguez-Tito.pdf>
- Pino Pinochet, P. (2014). Mejoramiento de la productividad en una industria maderera usando incentivo remunerativo. *Scielo*.
- Posada Perez, E. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los Colombianos. *CES salud publica*, 66-67.
- Pujol Cols, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *EG Estudios Gerenciales*.
- Sanchez Enriquez, J. (2012). Revista científica Pensamiento y Gestión, No 32: Ene-Jun 2012. *Diseño del proceso de evaluación del desempeño del*.
- Sanz, V. G. (2012). *LA MOTIVACIÓN LABORAL ESTUDIO DESCRIPTIVO DE ALGUNAS VARIABLES*. Universidad de Valladolid, España. Valladolid: Universidad de Valladolid. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>
- Serrato, M. c. (2011). *ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA EMPRESA GRUPO LATINO DE PUBLICIDAD COLOMBIA LTDA*. UNIVERSIDAD DE LA SALLE, Cundinamarca. Bogotá: UNIVERSIDAD DE LA SALLE. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de

<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2837/T11.11%20S68e.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valera, R. J. (2013). *Administración de la compensación, Sueldos, salarios y prestaciones*. (G. D. Chávez, Ed.) México D. F, México: PEARSON EDUCACIÓN. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/8b6446e4bc766d7b63f03b4170474e49.pdf>

Anexos

Anexo 1: Consentimiento informado.

INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título del estudio: Factores de Riesgo que Impactan el Rendimiento en los Trabajadores de la Empresa de Transporte Briceño López S.A.S.

Investigadores: Adriana Hernández Cruz, Carlos Andrés Losada Gómez, Diana Alexandra Rodríguez Camargo, Luz Mirelly Mogollón Salazar, María Andrea Acevedo Valencia.

Introducción: Por el presente lo invitamos a participar en un estudio de investigación. A los efectos de decidir si desea o no participar en este estudio, usted tiene derecho a saber cuál es el objetivo de este estudio, como se selecciona a los sujetos, qué procedimientos se emplearán, cuales son los posibles beneficios y qué es lo que se espera de usted como participante de una investigación. Este proceso se denomina "*consentimiento informado*". La presente declaración de consentimiento le proporcionará información sobre esta investigación que los investigadores en el estudio le explicará. Se le solicitará que lea atentamente esta declaración de consentimiento y que les pregunte a los investigadores todo aquello que no comprenda. Cuando haya comprendido la información y haya decidido participar, se le solicitará que firme y feche este consentimiento y se le entregará una copia del mismo.

Objetivo de la investigación: A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la Empresa Transporte Briceño López S.A.S. y llevar más de un año laborando en la empresa. Uno de los objetivos de este estudio es aplicar un instrumento sobre satisfacción laboral, para determinar si el estrés, la insatisfacción y la remuneración afectan el rendimiento laboral, a una muestra de la población de la Empresa de Transporte Briceño López S.A.S., por parte de un grupo de estudiantes del Politécnico Grancolombiano.

Duración del estudio: Durante este estudio, los investigadores aplicaran un instrumento sobre el efecto del estrés, la insatisfacción y la remuneración en el rendimiento laboral. Su participación en este estudio no afectará en modo alguno su vida personal, laboral, profesional y familiar.

Incorporación: Alrededor de 12 personas de la Empresa de Transporte Briceño López S.A.S., participarán en este estudio, los cuales serán seleccionados por los criterios de exclusión e inclusión. A los efectos de ser elegido para participar en el estudio, debe confirmarse la siguiente información:

- ✓ Ser empleados directos de la Empresa Transporte Briceño López S.A.S.
- ✓ Llevar como mínimo un año laborando en la Empresa de Transporte Briceño López S.A.S.
- ✓ Encontrarse entre los 28-55 años de edad.

Información a ser recabada: Si usted decidiera participar en este estudio, los investigadores aplicarán un instrumento sobre satisfacción laboral el cual es un cuestionario de 26 preguntas, con cinco opciones de respuestas (nada satisfecho, poco satisfecho, neutral, muy satisfecho, totalmente satisfecho), a cada uno de los participantes. No se requiere que figure su nombre en este instrumento, solo se necesita su número de identificación, género y edad. La presentación de los informes se realizará en forma confidencial. Los resultados de este estudio de investigación podrán ser presentados en exposiciones o publicaciones pero en ningún caso se revelará su identidad.

Posibles beneficios: Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio debido a que la aplicación del instrumento se hará con el fin de validarlo. La información obtenida de esta investigación podrá beneficiar a la Empresa de Transporte Briceño López S.A.S. debido a que en un futuro se puede evaluar nuevamente los niveles de rendimiento laboral del personal de la empresa de Transporte Briceño López S.A.S.

Posibles riesgos: Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en investigación sin riesgo, ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Remuneración por su participación en el estudio: Usted no recibirá pago alguno por participar en este estudio. Los investigadores se harán cargo del costo del material a utilizar.

Participación voluntaria / Retiro del estudio: Su participación en este estudio es totalmente voluntario. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de la investigación.

Declaración de Consentimiento Informado

Fecha: _____

Yo _____ identificado con C.C. _____ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre la investigación que están realizando los estudiantes del Politécnico Grancolombiano a través de la facultad de Sociedad, Cultura y Creatividad, Programa de Psicología denominado “**Factores de Riesgo que Impactan el Rendimiento en los Trabajadores de la Empresa de Transporte Briceño López S.A.S.**” y autorizo mi participación en esta,

aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta investigación no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se le tratará con respeto de acuerdo a la dignidad humana, tendrá derecho al anonimato en todo registro obtenido y en la presentación de resultados y los datos no irán a ser utilizados para otros fines diferentes a los objetivos de la investigación.

Todas mis preguntas concernientes al estudio me fueron contestadas. Entiendo que puedo rehusarme a participar en este estudio de investigación. Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento firmado y fechado.

Con la firma de este formulario no renuncio a ninguno de mis derechos legales como participante de un estudio de investigación.

FIRMA _____

C.C. _____

CARGO _____

Anexo 2: Encuesta.


 MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

 Fecha de aplicación:
 dd mm aaaa

 Número de identificación del respondiente:

 Cargo:

 Genero: M F Edad:

CUESTIONARIO LABORAL

INSTRUCCIONES:

Este cuestionario de rendimiento laboral, busca conocer su opinión sobre algunos aspectos de su entorno laboral. Le agradecemos que usted, se sirva contestar a las siguientes preguntas de forma absolutamente sincera. Las respuestas que usted de al cuestionario, no son ni buenas, ni malas, lo importante es que reflejen su manera de pensar sobre su rendimiento laboral. Al responder por favor lea cuidadosamente cada pregunta, luego piense y responda a todas las preguntas, en cada una de ellas marque una sola respuesta; señale la casilla de la respuesta que mejor refleje su opinión. Tenga en cuenta que el cuestionario NO lo evalúa a usted como trabajador, sino busca conocer cómo el estrés, la remuneración y la satisfacción pueden afectar su rendimiento laboral. Le cambie el enfoque de satisfacción laboral por rendimiento laboral.

Marca con una X su nivel de satisfacción con respecto a cada pregunta.

Percepción general		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutral	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1.	¿Cómo se ha sentido trabajando en esta empresa?.					
2.	¿Conoces los objetivos y trayectoria de la empresa?					
3.	¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?					
4.	¿Recibe información de cómo desempeña su trabajo?					
5.	¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?.					

6.	Cuando genera una mejora en su cargo la empresa le reconoce.					
7.	¿En el puesto de trabajo puedes desarrollar tus habilidades?					
8.	En general, las condiciones laborales (salario, horario, vacaciones, primas, etc) son satisfactorias.					
9.	¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					
10.	Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.					
11.	¿Cómo califica su relación con los compañeros?					
12.	¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?.					
13.	¿Se siente parte de un equipo de trabajo?					
14.	¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?.					
15.	¿Conoce las funciones que desempeña otras áreas?					
16.	¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?.					
17.	¿Las condiciones de trabajo son seguras?					
18.	¿Las cargas de trabajo están bien repartidas?					
19.	Mantiene su lugar de trabajo limpio y libre de obstáculos.					
20.	¿Puede realizar su trabajo de forma segura?.					
21.	¿La empresa le facilita los elementos de protección individual necesarios para su trabajo?					
22.	¿Recibe la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo?.					
23.	La empresa proporciona oportunidades para su desarrollo profesional.					
24.	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con el trabajo que realiza en la organización?.					
25.	¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción por pertenecer a la organización?.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACION.