



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Proyecto de investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “El Estrés laboral y su incidencia en la
Productividad de la empresa Comercial y
Constructora Romero”**

AUTOR: Ítalo Gabriel Frías Peñaloza

TUTOR: Ing. Mg. Rolando Xavier Salazar Velasco

AMBATO – ECUADOR



Diciembre-2015

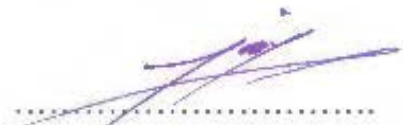
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Rolando Xavier Salazar Velasco

CERTIFICA:

Que el proyecto ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la prestación de este Proyecto de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad.

Ambato, 27 de Abril, 2015



Ing. Mg. Rolando Xavier Salazar Velasco

C.I. 1802934735

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Ítalo Gabriel Frías Peñaloza, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniero de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.




Ítalo Gabriel Frías Peñaloza

C.I. 1804198750

AUTOR

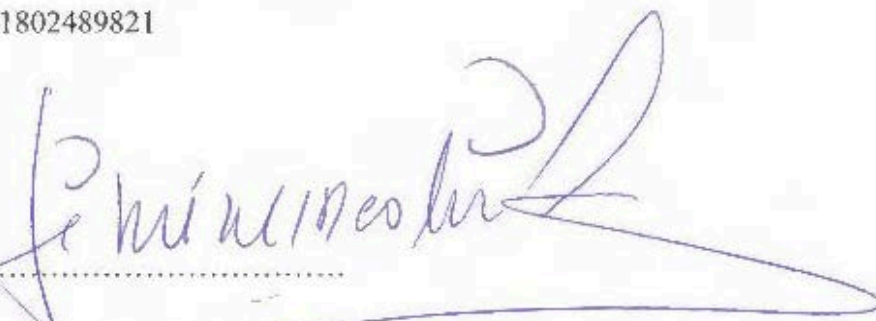
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, Aprueban el presente Proyecto de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

f) 
.....

Ing. Mg. Silvia Lorena Llamuca Pérez

C.I. 1802489821

f) 
.....

Dra. MBA. Olga Susana Jiménez Calvopiña

C.I. 1801091651

Ambato, 27 de Agosto, 2015

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la situación.

Cedo los derechos en línea patrimonial de mi proyecto, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Ítalo Gabriel Frías Peñaloza

C.I. 1804198750

AUTOR

DEDICATORIA

Dedico este proyecto en primer lugar a Dios, quien me dio sabiduría y fuerzas para seguir adelante, quien siempre está a mi lado para lograr las metas que tengo en mi vida.

A mis padres, por su gran amor y su apoyo.

A mi esposa, que siempre está a mi lado, dándome fuerzas.

A mi hijo, que es el motor de mi vida, quien me inspira a seguir adelante y ser mejor persona cada día.

A todas las personas que son parte de mi vida, hermanos, amigos gracias por su apoyo incondicional.

Ítalo Gabriel Frías Peñaloza

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato, autoridades y maestros, gracias por brindarme sus conocimientos, en especial agradezco a mis docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas; a quien dirigió mi proyecto de tesis el Ing. Xavier Salazar, a mis calificadores; Ing. Silvia Llamuca y a la Dra. MBA. Olga Jiménez, quienes con su esfuerzo y sus conocimientos han sido muy importantes en la culminación de mi carrera de Organización de Empresas.

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DEL AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE TABLAS	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xiv
ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS	xv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA.....	2
TEMA DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1 Contextualización	2
1.2.2 Análisis Crítico.....	6
1.2.3. Prognosis	8
1.2.4 Formulación Del Problema.....	8
1.2.5 Preguntas Directrices Interrogantes.....	8
1.2.6 Delimitación del Problema	8
1.3. JUSTIFICACIÓN	9
1.4. OBJETIVOS	10
1.4.1. Objetivo General.....	10
1.4.2. Objetivos Específicos	10
CAPÍTULO II.....	11

2. MARCO TEÓRICO	11
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	11
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	18
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	19
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	21
2.4.1 Categorización de Variables.....	21
2.4.1.1 Supra-ordinación	22
2.4.1.2 Infra-ordinación	23
2.5 HIPÓTESIS	45
CAPÍTULO III.....	46
3. METODOLOGÍA.....	46
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	46
3.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN	47
3.2.1 Investigación de Campo	47
3.2.2 Investigación Bibliográfica	47
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	48
3.3.1 Investigación Exploratoria.....	48
3.3.2 Investigación Descriptiva	48
3.3.3 Correlacional	49
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	49
3.4.1 Población	49
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	50
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	52
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	53
CAPÍTULO IV	54
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	54
4.1 INTERPRETACIÓN DE DATOS	55
4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	69
CAPÍTULO V.....	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. Conclusiones.....	75
5.2 Recomendaciones	76
CAPÍTULO VI	77

PROPUESTA.....	77
6.1 DATOS INFORMATIVOS.....	77
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	78
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	79
6.4 OBJETIVOS.....	79
6.4.1 Objetivo General.....	79
6.4.2 Objetivos Específicos.....	80
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	80
6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA.....	81
6.7 MODELO OPERATIVO.....	87
6.8 Plan de Acción.....	113
6.9 ADMINISTRACIÓN.....	114
6.9.1 Presupuesto.....	114
6.9.2 Cronograma.....	115
6.10 EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.....	116
Bibliografía.....	118
ANEXOS.....	120

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Estrés Laboral.....	56
Gráfico 2 Recursos necesarios.....	57
Gráfico 3 Productividad.....	58
Gráfico 4 Comunicación.....	59
Gráfico 5 Infraestructura	60
Gráfico 6 Desempeño	61
Gráfico 7 Productividad del Personal.....	62
Gráfico 8 Éxitos y fracasos.....	63
Gráfico 9 Toma de Decisiones	64
Gráfico 10 Trabajo en Equipo	65

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 Estrés Laboral.....	56
Tabla 2 Recursos Necesarios.....	57
Tabla 3 Productividad.....	58
Tabla 4 Comunicación.....	59
Tabla 5 Infraestructura.....	60
Tabla 6 Desempeño	61
Tabla 7 Productividad del Personal	62
Tabla 8 Éxitos y Fracasos.....	63
Tabla 9 Toma de Decisiones	64
Tabla 10 Trabajo en Equipo	65

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Variable Independiente: El estrés laboral	50
Cuadro 2 Variable dependiente: Productividad.....	51
Cuadro 3 Plan de recolección de información.....	52
Cuadro 4 Guía de entrevista	66
Cuadro 5 Pregunta 5	71
Cuadro 6 Pregunta 7	71
Cuadro 7 Frecuencias observada	72
Cuadro 8 Frecuencias esperadas.....	72
Cuadro 9 Cálculo matemático del CHI^2	73
Cuadro 10 Taller motivacional	110
Cuadro 11 Plan de acción	113
Cuadro 12 Presupuesto para la ejecución de la propuesta.....	114
Cuadro 13 Cronograma	115
Cuadro 14 Monitoreo de la Propuesta	116

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Árbol de problema.....	6
Ilustración 2 Croquis	9
Ilustración 3 Categorías Fundamentales.....	21
Ilustración 4 Variable independiente.....	22
Ilustración 5 Variable dependiente	23
Ilustración 6 Productividad.....	41
Ilustración 7 Productividad Total	41
Ilustración 8 CHI^2	74
Ilustración 9 Pan de bienestar laboral.....	87
Ilustración 10 Plan de bienestar diferencias	89
Ilustración 11 Tabla CHI^2	124
Ilustración 12 Empresa	125
Ilustración 13 Empresa	125
Ilustración 14 Empresa	126
Ilustración 15 Empresa	126

ÍNDICE DE FLUJOGRAMAS

Flujograma 1 Ventajas y beneficios del plan de bienestar laboral	88
Flujograma 2 Plan de capacitación	90
Flujograma 3 Plan de capacitación	96
Flujograma 4 Plan de capacitación	100
Flujograma 5 Plan de capacitación	105
Flujograma 6 Plan de capacitación	107
Flujograma 7 Plan de capacitación	109
Flujograma 8 Plan de capacitación	111

RESUMEN EJECUTIVO

Comercial y Constructora Romero es una empresa que nace de la trayectoria del señor Eliseo Miguel Romero, quien en 1990 fundó su empresa comercial y constructora, dedicada a la comercialización de materiales para la construcción; Proyecta, dirige y construye - brinda soluciones constructivas y ofrece servicios de remodelación, mantenimiento, construcciones comerciales e industriales, habitaciones, multi-familiares, residencias, casas de campo y galpones.

El presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar un riguroso estudio sobre el estrés laboral y su incidencia en la productividad, cabe recalcar que toda empresa o negocio el objetivo principal se establece en mantener buenas relaciones personales con los empleados.

Los resultados obtenidos en las encuestas, detallan el nivel de estrés de los empleados en la empresa Comercial Constructora Romero, resultados que nos llevaron al diseño de un plan de bienestar laboral que permita identificar, mejorar, ayudar, y resolver las diferentes causas del estrés laboral con el fin de mejorar la productividad en la empresa.

Para remediar los problemas de la empresa hemos aplicado una propuesta el cual ha sido un Plan de Bienestar Laboral, para mejorar la productividad de la empresa reduciendo el estrés en la misma.

Palabras claves

Productividad Estrés laboral Comercial Constructora Romero
Plan de bienestar laboral Materiales de Construcción

ABSTRACT

Commercial and Construction Romero is a company born from the experience of Mr. Eliseo Miguel Romero, who in 1990 founded his trading company dedicated to the commercialization of materials for construction.

Plans, directs and builds - provides constructive solutions and offers remodeling, maintenance, commercial and industrial buildings, rooms, multi-family residences, cottages and barns.

Coupled with the constant specialization in the design and in the design, management and construction works in the form of turnkey.

This research has focused on a rigorous study on job stress and its impact on productivity, it should be emphasized that any company or business the main objective is set to maintain good relationships with employees.

The results of the survey, detailing the stress level of employees in the company Commercial and Construction Romero, results that led to the design of a workplace wellness plan to identify, improve, help and solve the different causes of work stress in order to improve productivity in the company.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objeto, el estudio del Estrés Laboral y su incidencia en la Productividad de la empresa Comercial y Constructora Romero, el diseño y la aplicación de un Plan de Bienestar Laboral.

Este trabajo de investigación consta de 6 capítulos,

Capítulo I, Análisis y estudio del Problema de manera minuciosa, permitiéndonos dar nuestro juicio de valor y una justificación al problema y los objetivos propuesto.

Capítulo II, Investigación relacionada a los antecedentes y la fundamentación filosófica, a su vez que se encuentra la hipótesis de la investigación y el señalamiento de las variables dependiente e independiente.

Capítulo III, Enfoque en cuanto a los tipos de investigación, y al análisis de la Modalidad de investigación

Capítulo IV, Análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta y la verificación de la hipótesis de las diferentes variables en estudio y los gráficos

Capítulo V, Conclusiones y recomendaciones en cuanto al Problema

Capítulo VI, Propuesta del plan de bienestar laboral que permitirá reducir el estrés en la empresa y a su vez mejorar la productividad, se realizaran diferentes actividades, se estudiara el tiempo estimado, responsables, costos, métodos de control, indicando su fundamento científico-teórico.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

TEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El estrés laboral y su incidencia en la productividad de la empresa Comercial y Constructora Romero.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

El estrés laboral registró un fuerte incremento a **Nivel Mundial** en los últimos dos años, al punto que muchas aseguradoras la califican como la “epidemia del siglo XXI”. Según un informe difundido por la firma Regus, 58% de las empresas a nivel mundial verificaron un incremento importante en los casos de trabajadores con estrés laboral. El trabajo también destaca que la declaración de esta enfermedad de tipo psicosomático se da en aquellas personas acosadas por el “énfasis en la rentabilidad”.

“La amenaza constante de perder el empleo, la carga excesiva de trabajo, un ritmo de trabajo elevado, realización de tareas monótonas, falta de autonomía y falta de apoyo

de los compañeros, son algunos de los factores que generan estrés en los trabajadores”, aseguró la firma dedicada a la provisión de soluciones informáticas para el ambiente laboral. Según el informe, 64% de los empleados en Pymes reportaron mayores niveles de estrés, contra 60 por ciento de la gente que trabaja en empresas multinacionales.

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”. Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativamente al estudio del ESTRÉS y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad.

Quizá la contribución más significativa de Selye haya sido la publicación de vasta obra del Stress. En ella modifico su definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo. En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado. El concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) desde una perspectiva integradora, se define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del ESTRÉS que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés. (Charfuelanl, 2010).

La OIT (Organización Internacional del Trabajo) define al estrés laboral como una enfermedad que constituye un peligro para las economías en desarrollo (disminución de la productividad) y bajo rendimiento del trabajador. Álvarez Caches señala que “el estrés laboral representa un índice de la disociación que existe entre lo que las personas

son y lo que tienen que hacer. Representa un desgaste en sus valores, su dignidad y espíritu”. Informe de la Organización.

En **América Latina**, los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año. Argentina es uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en Capital Federal admite que sufre estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país. Dichos porcentajes llevan a los trabajadores afectados por el estrés laboral a iniciar acciones legales contra las empresas como consecuencia de la sobrecarga laboral o bien a raíz de los despidos que se producen producto de reacciones emocionales que desencadenan en su exclusión del mercado laboral.

La adopción de medidas preventivas tempranas en materia de estrés laboral podría reducir considerablemente los costos económicos y sociales tanto para el trabajador como para el empleador y empresarios. Las medidas preventivas que deberían adoptar las empresas en materia de estrés son las siguientes:

1-Establecer programas de capacitación para los trabajadores a los fines de conocer la enfermedad explicado por profesionales en la materia.

2-En toda entrevista laboral, el empleador debe evaluar el perfil que desea acorde a la actividad o puesto laboral que debe ocupar.

3-Evaluación previa de Recursos Humanos del trabajador a los fines de evaluar si puede desarrollar la actividad acorde a sus capacidades físicas e intelectuales.

4-El cambio de tarea o actividad laboral del trabajador en aquellos casos en que el empleador detecte que está sufriendo una sobrecarga de trabajo o bien no se encuentre en condiciones emocionales para desarrollarla. (Chiavenato, 2009)

Constructora Romero es una empresa que nace de la trayectoria del señor Eliseo Miguel Romero, quien en 1990 fundó su empresa constructora, dedicada a la comercialización de materiales para la construcción.

Proyecta, dirige y construye - brinda soluciones constructivas y ofrece servicios de remodelación, mantenimiento, construcciones comerciales e industriales, habitaciones, multi-familiares, residencias, casas de campo y galpones.

Sumada a la constante especialización en el diseño y en la proyección, dirección y construcción de obras en forma de llave en mano.

Misión

Proporcionar a nuestros clientes una completa asesoría para la ejecución de sus proyectos de construcción.

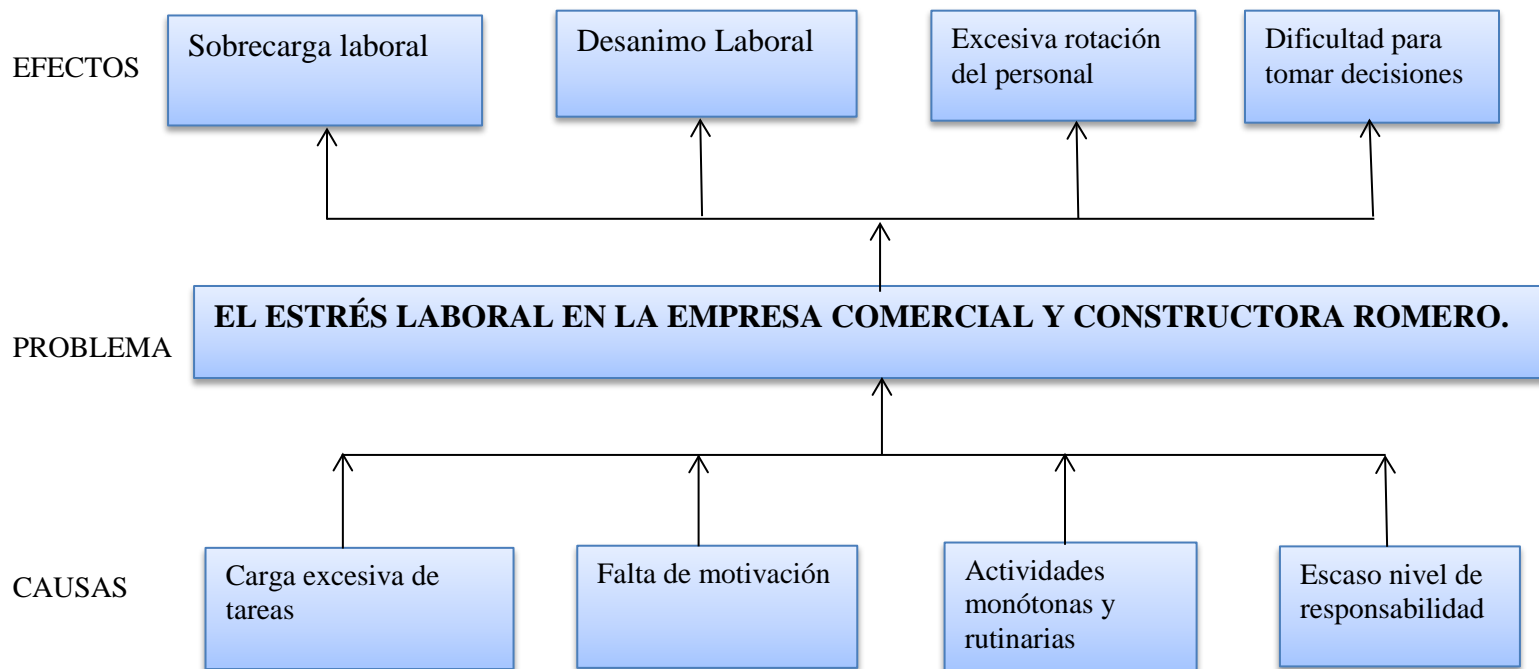
Buscamos atender minuciosamente los requerimientos y las necesidades de cada cliente, asegurando la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de nuestros procesos.

Visión

Se proyecta al futuro como lo es en su presente, una empresa estable y confiable. Manteniéndose a la vanguardia y basándose en la especialización y capacitación de su personal.

1.2.2 Análisis Crítico

Ilustración 1 Árbol de problema



Fuente: Comercial Constructora Romero

Elaborado: Gabriel Frías

1.2.2 Análisis Crítico

El estrés Laboral en la empresa Comercial y Constructora Romero es causada por el inadecuado manual de funciones ya que este no está estructurado en base a tiempos, lo que provoca una sobre carga laboral, evidenciando así un estrés, preocupación por parte de los empleados al no cumplir al 100% sus funciones diarias, afectando así el nivel de concentración laboral, disminuyendo el nivel de productividad de la empresa.

La falta de motivación laboral por parte de los jefes hacía los empleados provoca un desanimo laboral y disminuye así el nivel de eficiencia en el desempeño de sus funciones. Las actividades monótonas, afectan a que exista demasiada rotación de personal, ya que los mismos se ven afectados por el estrés de realizar las mismas funciones constantemente y afecta además al sistema nervioso y a la concentración.

La falta de comunicación, el inadecuado espacio físico, el trato inoportuno a los empleados afecta a que estos se sientan tensionados y provoque estrés entre compañeros, además que se evidencia conflictos laborales.

Los altos niveles de responsabilidad en cuanto a las funciones afectan, en la toma de decisiones, las mismas que se vuelven preocupantes ya que están en manos del trabajador decisiones afectan a la empresa, al existir esta dificultad el empleado se estresa y siente una presión en las funciones que realiza, además que esto provoca una disminución en la productividad.

Por todo esto es importante generar técnicas que permitan eliminar el estrés y sobre todo incrementar la productividad en la empresa, para beneficio de los empleados e incrementar así el nivel de rentabilidad

1.2.3. Prognosis

Al no dar una solución al problema, la empresa se verá afectada en el rendimiento laboral de los empleado, no se cumplirán las funciones asignadas con eficiencia y eficacia, a su vez que provocara enfermedades laborales, sean estas físicas o psicológicas, provocando una disminución en cuanto a productividad.

Además que al no dar una solución pronta al problema los empleados se verán afectados produciendo enfado, ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. lo que conlleva aun inadecuado desempeño laboral. Es por ello que la empresa debería implementar técnicas que permitan reducir el estrés laboral.

1.2.4 Formulación Del Problema

¿Cómo incide el estrés laboral en la productividad de la empresa Comercial y Constructora Romero en el periodo 2015?

1.2.5 Preguntas Directrices Interrogantes

- ¿Conoce la situación actual sobre el estrés laboral y la productividad de la empresa Comercial y Constructora Romero?
- ¿Conoce usted los factores que provocan el estrés laboral?
- ¿Qué técnicas se aplican en la empresa para controlar el estrés laboral?
- ¿Cuáles son las alternativas de solución para el problema planteado de la empresa Comercial y Constructora Romero?

1.2.6 Delimitación del Problema

Delimitación conceptual o contenido

CAMPO: Administración

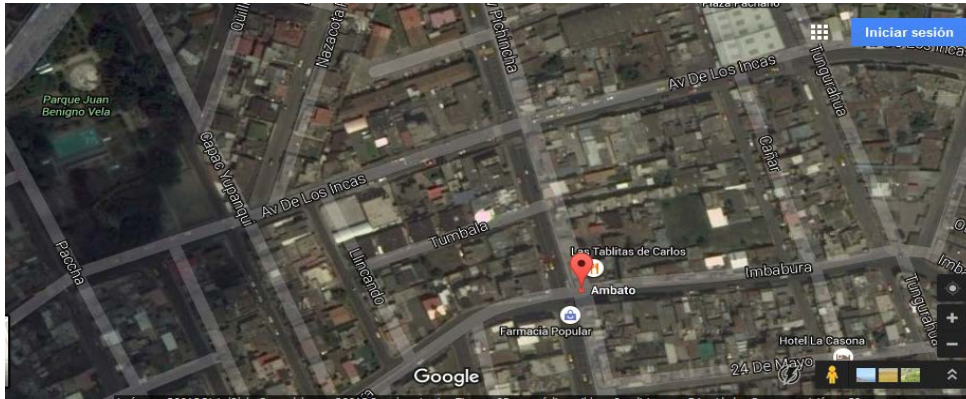
ÁREA: Organizacional

ASPECTO: Estrés laboral y productividad.

Delimitación Espacial

La presente investigación se realizara en la empresa Comercial y Constructora Romero.

Ilustración 2 Croquis



Límite Temporal

El proyecto se efectuara desde Noviembre 2014 a Enero 2015

Unidades de Observación

Se realizar a las siguientes Personas que forman parte directa o indirecta en la Investigación

- Directivos
- Clientes Internos

1.3. JUSTIFICACIÓN

El estrés laboral, está afectando a todas las organizaciones sean estas públicas o privadas, hoy en día las empresas solo buscan incrementar su rentabilidad, despreocupándose del personal.

La investigación se realiza ya que la empresa está teniendo últimamente alta rotación de personal, la misma que es causada por el estrés, además que la productividad ha disminuido, se ha detectado que el recurso humano esta desmotivado y con problemas laborales.

Este proyecto es factible ya que se cuenta con el apoyo de la empresa y de sus trabajadores para aportar a la investigación y darle una solución, además que se cuenta con libros e investigaciones relacionadas con el tema.

Los beneficiarios serán los empleados ya que tendrán una capacitación, de cómo mantearse libres de estrés, además se realizara talleres donde podrán exponer sus inquietudes, serán beneficiarios también los propietario de la empresa ya que son quienes verán los resultados basados en la productividad, en una mayor rentabilidad.

Es necesaria la implantación de una capacitación sobre el estrés laboral y su influencia en la productividad, y los problemas que la misma causa a la salud, además como esta se puede prevenir en las empresas.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

- Analizar la incidencia del estrés laboral en la productividad de la empresa Comercial y Constructora Romero

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar los factores que afectan al estrés laboral en la empresa Comercial y Constructora Romero, para tomar las correcciones necesarias
- Examinar la productividad del recurso humano en la Comercial y Constructora Romero, para alcanzar niveles de excelencia.
- Planear una propuesta alternativa de solución a la problemática estudiada en la empresa Comercial y Constructora Romero

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Una vez revisada y analizada la bibliografía que sirvió como sustento para la investigación, presento los siguientes trabajos previos que se relacionan y del cual se tomó: a) el enfoque teórico del tema, que determina los objetivos expuestos en el contenido del texto y que están relacionados con el estudio; y, b) las conclusiones obtenidas sobre el análisis del tema, lo que constituye a la vez, el aporte de los antecedentes investigativos realizados y que se detallan a continuación.

(Bustamente, 2008) Estrés laboral en el talento humano de enfermería relacionado con la calidad de atención que oferta al usuario externo que acude al centro de salud “hospital san miguel” .Universidad Estatal De Bolívar Facultad Ciencias De La Salud Y Del Ser Humano Escuela De Enfermería.

OBJETIVO

Relacionar el Estrés Laboral del Talento Humano de Enfermería con la Calidad de Atención que oferta al usuario externo que acude al Centro de Salud Hospital San Miguel.

CONCLUSIONES

- El presente trabajo se muestra diversas estrategias de afrontamiento ante el estrés de las Enfermeras, así como la pertinencia, aplicabilidad y ejemplos para promover su realización, tomando en cuenta las condiciones ambientales, la flexibilidad de horarios, enriquecimiento en el puesto de trabajo, estructura organizacional, incentivación, estilos de dirección,
- Con esta información se pretende la difusión de las estrategias o medidas de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras, debido a las características de su actividad, pues se enfrentan cotidianamente a múltiples situaciones estresantes que demandan en ellas una acción rápida y eficaz, que propicie el menor riesgo para el paciente, familiares y equipo multidisciplinario con el cual trabajan.

RECOMENDACIÓN

- Realizar integración con el equipo de trabajo, para liberar el estrés generado.
- Fortalecer las redes de trabajo y organizar las actividades y responsabilidades a nivel individual y grupal. Evitando consecuencias negativas en su lugar de trabajo, disminuyendo el ausentismo, incapacidades, conflictos laborales, problemas de salud.
- Administrar el tiempo, La organización y previsión nos vuelven menos vulnerables al estrés. Por eso, se recomienda establecer una escala de prioridades sobre obligaciones y aceptar que solo podemos manejar una cosa a la vez.
- Utilizar el tiempo libre en forma sana junto a sus seres queridos. Los descansos conviene tomarlos con mayor frecuencia, que no sean una vez al año.

(Fernandez, 2009) El nivel de estrés laboral y su incidencia en la productividad del personal de la empresa lavandería y tintorería LAVA-CLASSIC de la Ciudad de Pelileo. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas.

OBJETIVOS:

Presentar los elementos centrales que hacen parte del concepto de Clima Laboral y Organizacional, así como aspectos metodológicos para su diagnóstico y medición en el contexto de la empresa, su importancia y su relación con la cultura, para identificar estrategias de intervención y mejoramiento.

CONCLUSIONES.

Después de haber realizado la investigación de clima organizacional en la empresa se llega a las siguientes conclusiones:

- En cuanto a la motivación: No hay una motivación al personal, ya que uno de los primeros motivadores del trabajador, no el único pero sí uno de los más importantes, es el económico no se está presentando al nivel que los trabajadores les gustaría que hubiese en la organización.
- Valores: La escala de valores está bien determinada y es perceptible en el personal. Éstos consideran a todos los valores por igual y buscan su desarrollo por igual.
- Cultura Organizacional: Busca definirse por el trabajo en equipo, por una buena comunicación y por una estrecha relación con los puestos superiores.
- Estrés: es uno de los factores predominantes que evitan un amplio desenvolvimiento de las actividades de los trabajadores y llevando a mantener un clima de estrés y conflicto entre ellos.

(García, 2013) El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa “EDIMCA” de la Ciudad de Ambato. Universidad técnica de Ambato, Facultad de ciencias administrativas.

OBJETIVO

Identificar de qué manera el estrés laboral incide en el desempeño del personal de la empresa EDIMCA

CONCLUSIONES

- En la empresa Edimca el tema estrés laboral se ha hecho muy conocido puesto que es el mayor riesgo que en los últimos tiempos ha venido atacando a la fuerza laboral, y por motivo todavía no se busca una solución que ayude a combatir, disminuir y ver la forma más apropiada de eliminarlo, tanto es el hecho de vivirlo que no se puede medir el nivel de estrés que están siendo víctima los colaboradores de la empresa.
- El estrés laboral se ha inmiscuido en la actualidad como una de las enfermedades laborales con mayores consecuencias y es por esta razón en la empresa objeto de estudio ha venido afectando a los colaboradores provocando en ellos absentismo, bajo compromiso en su trabajo, a su vez esto les afecta en su conducta produciendo actitudes defensivas, tienen dificultad para concentrarse y en ocasiones hasta presentan agresividad llegando a un punto donde su rendimiento de cómo resultado un bajo desempeño laboral
- Existen tanto factores internos como externos que contribuyen al aumento del estrés laboral, para los trabajadores esta enfermedad se ve afectada en mayor porcentaje por el ambiente de trabajo y los mismos compañeros, esto se debe a que el lugar donde laboran tiene un ambiente inadecuado, por otro lado los resultados que arroja la investigación realizada demuestra que el compañerismo entre ellos es bueno, pero al momento de realizar su trabajo esta relación es dañina ya que el mismo ambiente no se presta para trabajar de manera apropiada y puedan evitar que el estrés se apodere de ellos.

RECOMENDACIONES

- Los administradores de las empresas deben tomar muy en cuenta esta enfermedad laboral, ya que en la actualidad está atacando a los colaboradores y provocando en ellos síntomas que afectan a su rendimiento, por esta razón no debemos dejarlo pasar ni olvidarnos del problema, por lo contrario se debe

buscar la solución más apropiada que ayude a enfrentarlo, controlarlo y eliminarlo con todo el profesionalismo posible.

- El estrés laboral tiene su inicio dentro de una empresa, pero es importante, reconocer cuando estamos en presencia de un grado de estrés positivo o negativo, solo así podremos tomar las medidas necesarias que ayudarían a combatir el tipo de estrés que está afectando en la empresa.
- Es importante brindar oportunidades de interacción social, incluso la posibilidad de recibir apoyo social y emocional así como también ayuda mutua de sus compañeros de trabajo, lo que también se debería hacer es definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo de cada empleado así ellos sentirán que sus ideas son tomadas en cuenta y por ende sentirán la motivación de trabajar y rendir al máximo en su puesto de trabajo.

(Gómez, 2006) La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral de la empresa Madearqs.a de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas.

OBJETIVO

Determinar como la inadecuada motivación afecta al rendimiento laboral en la empresa MADEARQ S.A de la ciudad de Ambato

CONCLUSIONES

- La empresa no satisface cada una de las necesidades del personal en sentido de crecimiento laboral, limitando el desarrollo de sus destrezas y habilidades debido a la falta de motivación.
- Para los encuestados, el actual desempeño no satisface los requerimientos de la empresa debido a que no existe motivación, por tanto el comportamiento del personal si es importante para generar un desarrollo organizacional competitivo en el mercado.

RECOMENDACIONES

- Se debe estructurar un modelo de motivación que permita al personal maximizar sus competencias y por tanto mejorar el desarrollo de sus habilidades, basados en la capacitación y formación integral
- Es necesario que la empresa para incrementar el desempeño laboral efectúe programas integrales de manejo de recurso humano con la finalidad de mejorar el nivel de compromiso del empleado y el clima laboral sea el idóneo al desarrollo productivo con la finalidad que se refleje en el cumplimiento de los objetivos.

(González, 2012) El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa “SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A.” De la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

OBJETIVOS

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A.

Determinar el nivel de Estrés Laboral de los trabajadores.

Determinar los factores que influyen en el desempeño de los trabajadores

CONCLUSIÓN

- En nuestros días, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas.
- El ambiente laboral en el que el personal realiza sus actividades está favoreciendo al apareamiento de estrés condicionado por la presencia de factores inadecuados: de infraestructura, espacio físico, higiene, seguridad y condiciones ambientales.

- A cada persona le afecta de manera diferente el estrés, cada una de ellas tiene un patrón psicológico diferente que la hace reaccionar de forma diferente a las demás.

(Granados, 2007) Estudio del Clima Laboral y la Productividad en empresas pequeñas y medianas: El Transporte Vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (ARGENTINA). Universidad Politécnica de Valencia, Departamento de Organización de Empresas (Tesis Doctoral).

OBJETIVOS

- Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires.
- Precisar el tipo de clima laboral predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires.
- Establecer el tipo de productividad en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires.

CONCLUSIÓN

- Se trata de demostrar que los valores son practicables, productores de beneficios para las empresas, para la persona y para el medio social. Y, por tanto, constituyen una auténtica ventaja competitiva frente a quien no otorga esa prioridad en su organización.
- Por otra parte, sería positivo programar acciones tendientes a consolidar en la organización valores y objetivos conocidos y compartidos por todo el personal para acrecentar el sentimiento de pertenencia del capital humano de la empresa.
- Esta práctica es mucho más convincente que cualquier publicidad interna o declaración verbal.
- Tomando en cuenta los datos empíricos expresados, se concluye que efectivamente existe una interferencia directa en la productividad de las Pymes generada por conflictos en el clima laboral imperante.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se encuentra ubicada en el paradigma crítico propositivo; crítico porque realiza un análisis de la organización empresarial; y propositivo por cuanto busca plantear una alternativa de solución a la problemática del estrés laboral y su incidencia en la productividad del recurso humano.

Fundamentación Ontológica

Se concibe al ser humano como un ente capaz de motivarse. Podría decirse que el autoestima está determinada de manera directa por el impulso para el logro de un objetivo; siendo éste condicionado por diversos factores, tales como el grado de necesidad o deseo del individuo, el tipo y naturaleza de las dificultades que se hallen durante el proceso.

La investigación busca que la problemática en cuanto al alto nivel de estrés, se encuentren posibles causas, sean estas psicológicas o físicas.

Fundamentación Epistemológica

Los estudios epistemológicos se dedican al estudio de los conocimientos científicos, e indica el fundamento sobre el cual se construyó el conjunto de saberes propios de una disciplina en particular.

La investigación será asumida desde el enfoque epistemológico de totalidad concreta por cuanto las causas del estrés laboral y la incidencia que este tiene en la productividad de la empresa, se verá enfocado al desarrollo y rendimiento del personal.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para proponer una solución a través de procesos ordenados será necesario también que la empresa cumpla con los siguientes respaldos legales, las políticas nacionales sobre los recursos humanos en los derechos y obligaciones de los recursos humanos se han consignado tanto en la Constitución Política y Ley de Descentralización, en el Código de Trabajo y en los reglamentos de los trabajadores Los diferentes artículos que se refieren al tema de investigación se detallan a continuación:

DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR Y DEL TRABAJADOR

Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código.

TÍTULO IV

DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO

Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

Capítulo V.

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Según CODIFICACIÓN DEL CÓDIGO DEL TRABAJO. Codificación 17, Registro Oficial Suplemento 167 de 16 de Diciembre del 2005.

La investigación se fundamentará igualmente en el Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral en el Art 14. De los Comités de Seguridad. 11

1. En todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores deberá organizarse un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrado por tres representantes de los trabajadores y tres de los empleadores, quienes de entre sus miembros designaran un Presidente y Secretario que durará un año pudieron ser reelegidos indefinidamente.

Art11.- Obligaciones de los empleadores

1.- Cumplir con las disposiciones de este Reglamento y demás normativas vigentes en materia de prevención de riesgos.

2.- Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Formulación del problema

¿Cómo incide el estrés laboral en la productividad de la empresa Comercial Constructora Romero de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua en el período 2015?

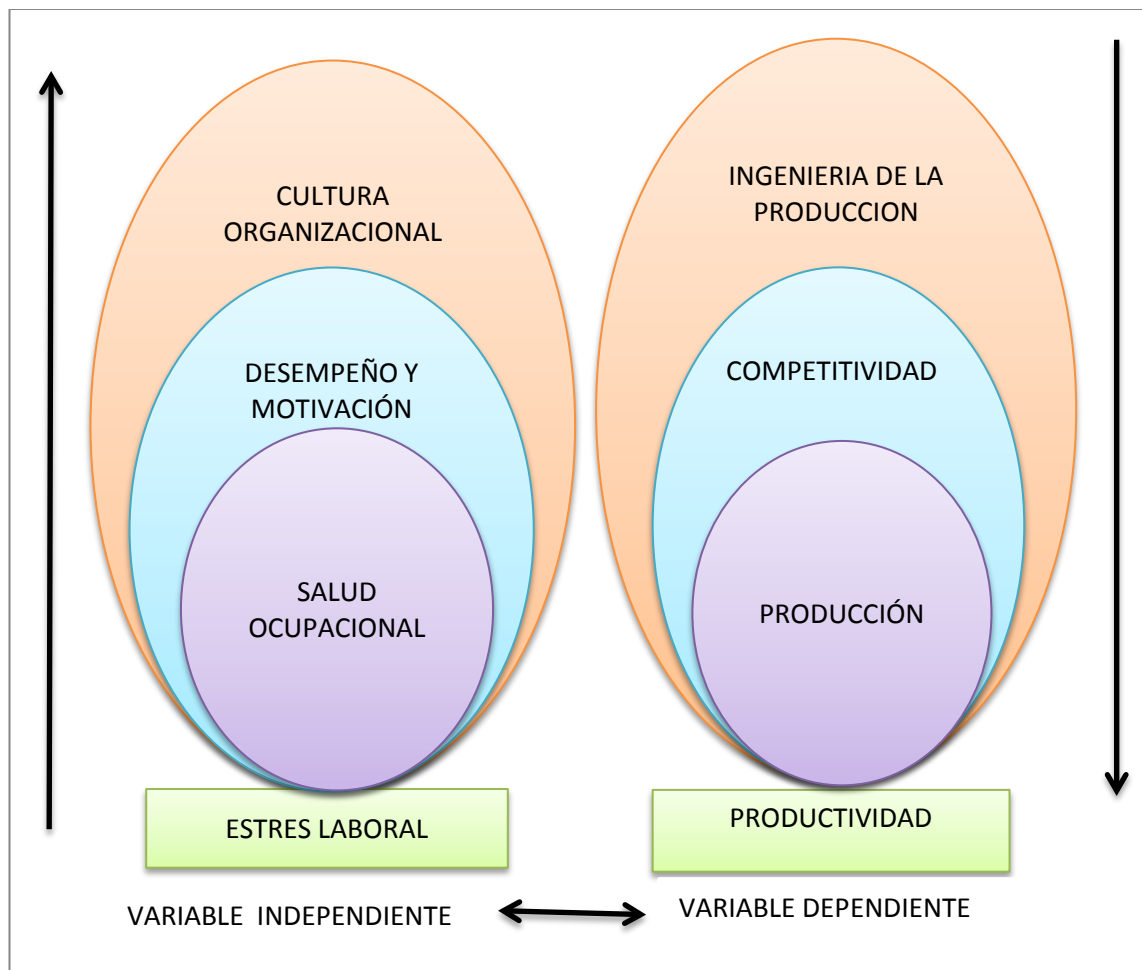
Variables

X= Estrés Laboral

Y= Productividad

2.4.1 Categorización de Variables

Ilustración 3 Categorías Fundamentales



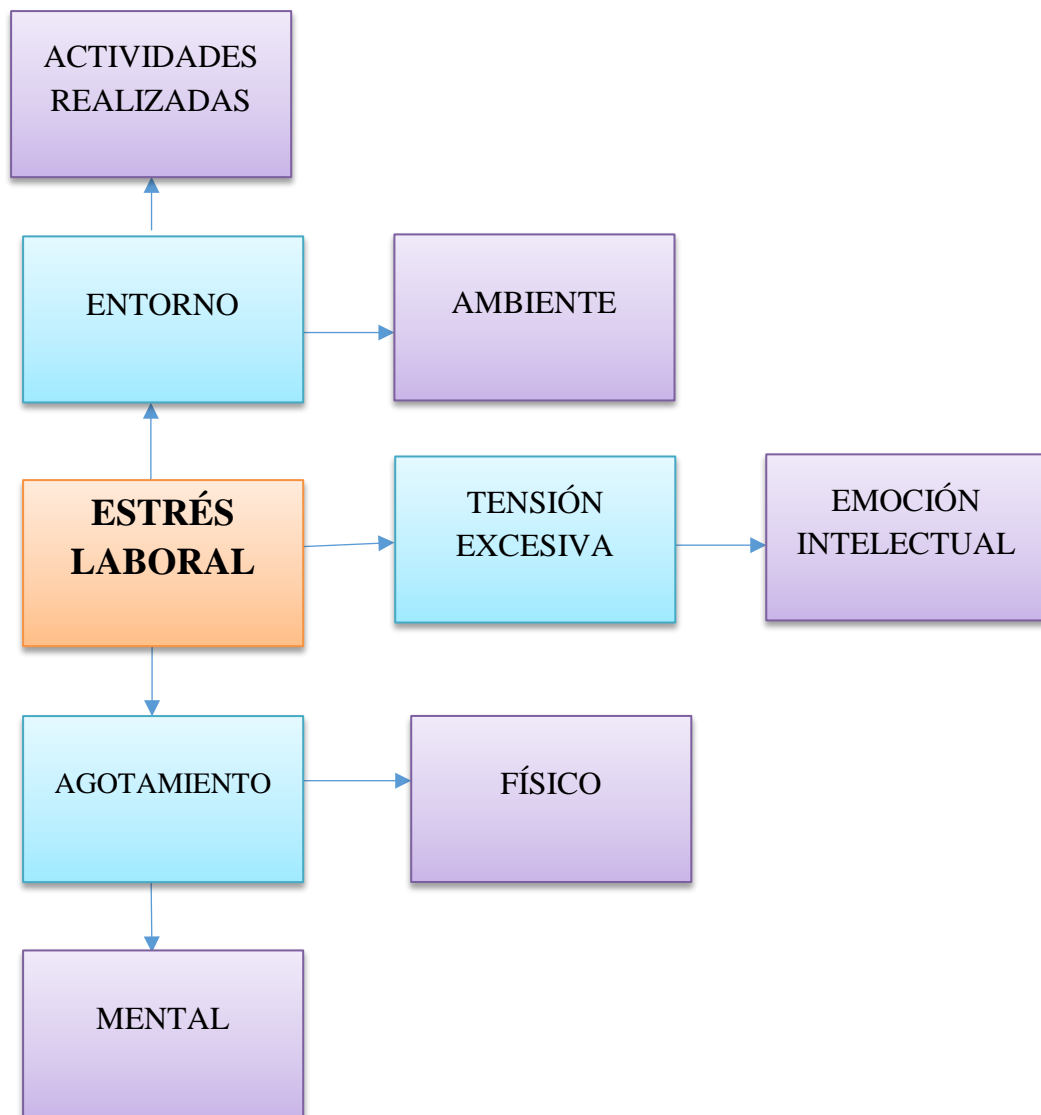
Fuente: Comercial Constructora Romero

Elaborado: Gabriel Frías

2.4.1.1 Supra-ordinación

Variable Independiente

Ilustración 4 Variable independiente



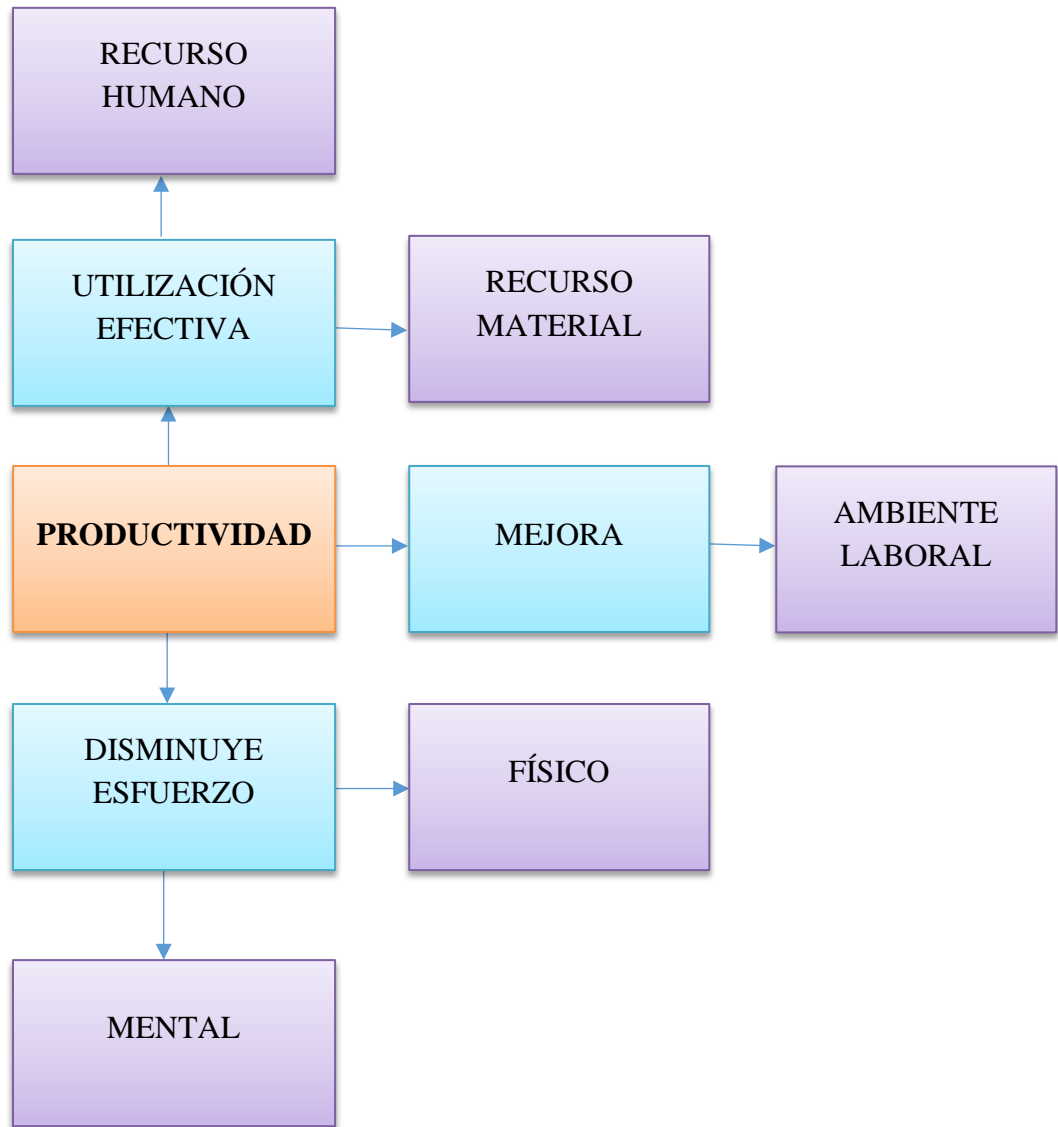
Fuente: Comercial Constructora Romero

Elaborado: Gabriel Frías

2.4.1.2 Infra-ordinación

Variable Dependiente

Ilustración 5 Variable dependiente



Fuente: Comercial Constructora Romero

Elaborado: Gabriel Frías

CULTURA ORGANIZACIONAL

Según (Granados, 2007) la cultura organizacional es considerada como:

Un patrón general de conducta, creencias y valores que los miembros de la organización tienen en común además, es la estrategia general que ofrece normas distintas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían las decisiones y actividades de sus integrantes. Es un esquema exclusivo de creencias, valores y normas compartidos que dan forma a la socialización, lenguaje, símbolos y prácticas de los miembros de la organización.

(Griffin, 2011) Piensa que: “la cultura organizacional, a veces llamada atmósfera o ambiente de trabajo, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros. Crea el ambiente humano en el que los empleados realizan su trabajo”.

(Hellriegel, 2009) La cultura organizacional es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. Por ser un marco de referencia, no atiende cuestiones puntuales, sino que establece las prioridades y preferencias acerca de lo que es esperable por parte de los individuos que la conforman.

(Horngren, 2007) Es un grupo complejo de valores, tradiciones, políticas, supuestos, comportamientos y creencias esenciales que se manifiesta en los símbolos, los mitos, el lenguaje y los comportamientos y constituye un marco de referencia compartido para todo lo que se hace y se piensa en una organización. Por ser un marco de referencia, no atiende cuestiones puntuales, sino que establece las prioridades y preferencias acerca de lo que es esperable por parte de los individuos que la conforman.

Dentro del concepto de cultura organizacional hay que considerar tanto aquellos aspectos intangibles, tales como el conocimiento o los mismos valores, como aquellos aspectos tangibles propios del sistema. La cultura organizacional otorga a sus miembros la lógica de sentido para interpretar la vida de la organización, a la vez que constituye un elemento distintivo que le permite diferenciarse de las demás organizaciones.

(Bustamente, 2008) La cultura es un concepto que inicialmente es estudiado por la antropología; bajo este concepto "conjunto de conocimientos, creencias, leyes, moral, costumbres, capacidades y hábitos adquiridos por el hombre, como miembro de la sociedad" La cultura de una sociedad influye directamente en la cultura de las organizaciones y consecuentemente en la productividad.

MOTIVACIÓN

(Huertas, 2008) “El motivo es una razón para expresar una aptitud determinada. Si podemos controlar los motivos de los hombres, podemos controlar la conducta que expresarán. Un hombre puede lograr que otros trabajen para él ofreciéndoles dinero por el trabajo. Un hombre hará lo que otro desea siempre que éste pueda manipular adecuadamente las circunstancias; unos pocos individuos pueden ejercer una gran influencia sobre la conducta de los demás. La sola limitación del grado de este control es que no se puede motivar a ningún individuo a hacer lo que es incapaz de hacer. La motivación entonces es una forma de expresar una aptitud que una persona ya posee.”

(García, 2013) Una situación de motivación tiene un aspecto subjetivo y otro objetivo. El subjetivo es una condición en el individuo que se llama “necesidad”, “impulso” o “deseo”. El objetivo es un objeto fuera del individuo que se puede llamar “incentivo” o “fin”. Hay muchas pruebas que demuestran que existe una necesidad generalizada de alcanzar el éxito. Una persona puede esforzarse en solucionar problemas de aritmética, de palabras cruzadas y de memoria simplemente para satisfacer su necesidad de triunfar de una dificultad. Las

personas difieren mucho en esta “necesidad de realización”, y sus diferencias se reflejan en la manera en que se esfuerzan en una tarea competitiva. Las personas que tienen altas necesidades de este tipo trabajarán con mayor esfuerzo en tareas que impliquen éxito que las personas con necesidades bajas. Estas diferencias explican indudablemente los éxitos de muchas personas mediocres en la industria y los resultados decepcionantes de muchos individuos de elevada inteligencia.

Desempeño de trabajadores

Ruiz; García; Delclós Benavides (2007, Pág. 504) El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas.

En vista que el desempeño es una variable importante en el desarrollo de las compañías, así como su administración, éste es el objeto de estudio del presente ensayo. Para el mejor entendimiento del tema a tratar se proporcionan los conceptos tanto de desempeño como de administración del desempeño en las organizaciones.

Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Concepto.- Es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional.

Ventajas de la Evaluación del Desempeño

- Mejora el Desempeño
- Establece Políticas de compensación
- Determinar quienes reciben aumentos o promociones
- Decisiones de Ubicación
- La evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo. Mediante ella se pueden encontrar problemas en el desenvolvimiento del trabajo del recurso humano.

SALUD OCUPACIONAL

Muchinsky, (2007, Pág. 345) Se refiere al bienestar mental, emocional y físico de los empleados con relación a las condiciones de su empleo. Es la relación entre el cuerpo, la mente y las normas sociales, la salud de una persona se puede ver afectada por males, accidentes o estrés emocional. Los administradores deben asumir también la responsabilidad de cuidar el estado general de salud de los colaboradores, incluso su bienestar psicológico. Un colaborador excelente y competente, pero deprimido y con poca autoestima, puede ser tan improductivo como un colaborador enfermo y hospitalizado.

Chiavenato (2009, Pág. 476). La salud laboral se define como la actividad que tiene como finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en las profesiones, prevenir todo daño a la salud del empleado por las condiciones de su trabajo, protegerlos en su empleo de los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas. En suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.

(Hurtado., 2008) La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para los empleadores, la salud ocupacional supone un apoyo al perfeccionamiento del

trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo. Los problemas más usuales de los que debe ocuparse la salud ocupacional son las fracturas, cortaduras y distensiones por accidentes laborales, los trastornos por movimientos repetitivos, los problemas de la vista o el oído y las enfermedades causadas por la exposición a sustancias antihigiénicas o radioactivas, por ejemplo. También puede encargarse del estrés causado por el trabajo o por las relaciones laborales.

El Programa de Salud Ocupacional consiste en la planeación y ejecución de actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, que tienen como objetivo mantener y mejorar la salud de los trabajadores en las empresas. El Programa de Salud Ocupacional, lo desarrolla la Empresa con la participación de los trabajadores. Su ejecución es permanente, como un proceso de mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo. Debe actualizarse como mínimo una vez al año, según se presenten cambios en los factores de riesgo o en los procesos. Las empresas han identificado que el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional es una actividad que tiene tanta importancia como la gestión de la calidad, la productividad y las finanzas de la empresa. Todas las empresas tienen factores de riesgo relacionados con su labor, es por esto que por pequeña que sea la organización, requiere del desarrollo de un Programa de Salud Ocupacional y estar afiliada a una ARP, que los asesores en su desarrollo.

Servicios Básicos de Salud Ocupacional

Según el Convenio Número 161 de la OIT, sobre los servicios de salud en el trabajo, creado en el año 1985, se definen los servicios básicos de salud ocupacional como servicios preventivos, asesoramiento del empleador, trabajador y sus representantes sobre los requisitos necesarios para establecer y conservar un medioambiente de trabajo seguro y saludable, que favorezca una salud física y mental óptima en relación con el trabajo y de la adaptación de éste a las capacidades de los trabajadores, teniendo en cuenta su estado de salud física y mental. La misión de los servicios de salud en el trabajo debe tener como meta el poder aportar a los trabajadores las herramientas y los recursos necesarios para

crear, mantener y mejorar el ambiente óptimo en la relación persona-trabajo, garantizando un nivel óptimo de bienestar y salud integral del individuo, dentro del contexto social en el cual se desenvuelve.

Como visión todo servicio básico de salud ocupacional debe ser accesible, estar a disposición de cualquier trabajador o empresa, ser capaz de responder a las solicitudes del interesado, tener capacidad de control de calidad y retroalimentación del proceso y resultado del servicio prestado. Los diferentes recursos y herramientas necesarios deben mantenerse en constante cambio, adaptándose a las exigencias del momento y del lugar donde se apliquen. Se debe procurar que las personas que presten el servicio tengan la habilidad y la capacidad necesarias para la realización del servicio y se mantengan en constante formación sobre cada uno de los temas a tratar. Debe existir la posibilidad de crear uno o varios centros que integren la capacitación, la investigación y la asesoría técnica-legal necesarias.

Funciones

En un servicio de salud ocupacional básico deben considerarse los siguientes aspectos:

- 1.** Vigilancia a través de la identificación y evaluación de los factores de riesgos laborales potenciales y reales de cada puesto de trabajo, de acuerdo a los estándares mínimos que establezcan la legislación local, relacionado con cada riesgo identificado.
- 2.** Promoción de salud en el trabajo en relación a los factores de riesgos identificado para cada puesto de trabajo.
- 3.** Atención médica integral orientada a asegurar la compatibilidad del estado de salud del trabajador en el puesto de trabajo asignado y los riesgos asociados. Vigilar el estado de salud de los trabajadores durante su desempeño laboral, procurando un diagnóstico oportuno, tratamiento adecuado y rehabilitación con reinserción o reubicación laboral.
- 4.** Evaluación médico-laboral con implicación legal.

Factores psicosociales en el trabajo

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y

experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador. Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores. En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha elación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de

su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo-

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es aquel producido por el entorno del trabajo. Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas, es decir, lo que le ocurre al «estresado» es que se sitúa en unas condiciones de vida que le llevan continuamente al borde del agotamiento, una acumulación de sobreesfuerzo constante, una tensión emocional y/o intelectual fuerte.

Según (Ramos, 2010) existen dos tipos de estrés laboral:

1. El episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

2. El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- 1) Ambiente laboral inadecuado.
- 2) Sobrecarga de trabajo.
- 3) Alteración de ritmos biológicos.
- 4) Responsabilidades y decisiones muy importantes.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

Según (Bustamente, 2008) corrobora que: “el estrés laboral se puede definir como las reacciones físicas y emocionales negativas que se generan cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador”. Al respecto (García, 2013) manifiesta que El estrés laboral es cualquier demanda en la persona que requiere un comportamiento para sobrellevarlo proviene de dos fuentes básicas: la actividad física y la actividad mental o emocional. La reacción física del cuerpo ante ambos tipos de estrés es igual.

Por otro lado (Charfuelanl, 2010) menciona una definición que tiene gran aceptación sobre el fenómeno del estrés es la siguiente: “el estrés es un desequilibrio sustancial entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) y las ofertas y las necesidades, expectativas y aspiraciones del individuo”.

Causas del estrés laboral

(Jiménez F. , 2007) En cuanto a las razones generales por las que se produce el estrés, existen diferentes causas manifiesta que:

La exigencia de la tarea: Se refieren al trabajo del empleado, incluyen el diseño del puesto de la persona (autonomía, variedad de las tareas, grado de automatización), las condiciones laborales y la distribución física. Las cuotas de trabajo pueden presionar a los empleados si estos las consideran excesivas. Mientras mayor sea la interdependencia que existe entre las tareas de un empleado y las de otros, tanto mayor será el potencial para que se presente el estrés.

Las exigencias de la función: Son presiones impuestas al empleado con respecto al rol concreto que desempeña en la organización. Los conflictos de la función crean expectativas difíciles de conciliar o satisfacer. La ambigüedad de la función se presenta cuando el empleado no ha entendido con claridad las expectativas de su función y cuando no está seguro de lo que debe hacer.

Las exigencias de las relaciones interpersonales: Son presiones que crean otros empleados. La falta de apoyo social por parte de los compañeros y las malas relaciones interpersonales pueden producir bastante estrés, sobre todo en el caso de empleados que tienen grandes necesidades sociales.

La estructura de la organización puede aumentar el estrés: El exceso de reglas y la falta de oportunidades para que el empleado participe en decisiones son variables de la estructura que podrían ser fuente de estrés.

Liderazgo en la organización: Se refiere al estilo de supervisar que tengan los ejecutivos de la organización. Algunos gerentes crean una cultura que se caracteriza por la tensión, el miedo y la ansiedad. Ejercen presiones alejadas de la realidad para obtener resultados a corto plazo, imponen controles demasiados estrechos y constantemente despiden a los empleados que no cumplen con las expectativas.

Factores del estrés

(Jiménez L.) De modo que manifiesta que las consecuencias del estrés son muy diversas y numerosas:

Factores medioambientales: Soportar factores agresivos derivados del medio de trabajo, como la temperatura, el ruido, las vibraciones u otros agentes químicos, biológicos etc.

Factores psicológicos: Sobrecarga de trabajo, falta de definición de funciones, sensación de incapacidad para el desempeño de tareas, incomodidad en el puesto de trabajo, etc.

Factores personales: Inseguridad, incapacidad, frustración, sensación de culpabilidad, exceso de responsabilidad, falta de capacidad o de formación, falta de adaptación al puesto de trabajo, etc.

Clasificación del estrés

Eustrés o estrés positivo: Es la adecuada motivación necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Genera un incremento del rendimiento y la salud. Es el generado ante un reto o un desafío, que genera una sensación de logro y control. Por tanto es adaptativo y estimulante siendo necesario para el desarrollo de la vida en bienestar.

Distrés o estrés negativo: Es la inadecuada activación psicológica que conduce al fracaso. Es el generado por una sensación de fracaso ante un esfuerzo a realizar. Dañino y desmoralizante, produce sufrimiento y desgaste personal. Afecta a la salud y el rendimiento disminuye. Tiene dos orígenes: cuando se le obliga a tener un nivel de actividad muy superior al normal y cuando se le obliga a mantener un nivel de actividad muy inferior al normal.

Medidas que deben tomarse con respecto al Estrés:

- Identificar que me produce estrés
- Tomar medidas oportunas
- Mejorar hábitos de trabajo diario
- No olvidarnos de nosotros mismos
- Romper rutinas diarias de trabajo
- Control del régimen alimenticio
- Hábitos adecuados de dormir
- Ejercicios de relajación

Técnicas de prevención del Estrés Laboral

(Gryna, 2005) Los estudios demuestran que la ventaja del uso de técnicas crece considerablemente

Las siguientes son algunas técnicas que utilizan los profesionales expertos en psicología laboral para afrontar y superar el estrés:

Técnicas respiratorias: muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.

Técnicas de relajación progresiva: son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores, etc.

Técnicas de auto-hipnosis: altamente eficaces en cefaleas, dolores de cuello y espalda, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio, trastornos del sueño.

Técnicas de entrenamiento autógeno: útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.

Técnicas de detención del pensamiento: útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados. **Técnica del rechazo de ideas absurdas:** Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, etc.

Técnicas de afrontamiento de problemas: utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas.

Técnica de afrontamiento asertivo: técnicas utilizadas en obsesiones, pensamientos indeseados, en problemas de comunicación y ansiedad ante situaciones personales.

Técnicas de biorretro-alimentación: efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores, etc.

Fases de la respuesta de estrés laboral.

Se describen tres fases sucesivas de adaptación del organismo:

1.- **Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar de estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

2.- **Fase de resistencia:** Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

3.- **Fase de agotamiento:** Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicósomáticas

Factores psicosociales en el trabajo

Trabajo de alto grado de dificultad

(González, 2012) La dificultad de la realización del trabajo está en relación con el nivel de habilidad personal de enfermería, Conforme se progresa la misma tarea se vuelve más fácil.

Las responsabilidades y decisiones muy importantes

Cargo que se le da, de gran compromiso al personal que tenga habilidades para realizarlas. Es el estrés que se puede dar en personas que desarrollan tareas jerárquicas muy importantes con un alto grado de responsabilidad como podrían ser aquellos que tengan responsabilidades

Funciones Contradictorias.

Es decir, todo lo contrario a lo que uno ha afirmado para luego negarlo con la misma poca convicción.

Creatividad e iniciativa restringidas.

Limitación de la capacidad de inventar algo nuevo, de relacionar algo conocido de forma innovadora o de apartarse de los esquemas de pensamiento y conducta habituales. Disminuyendo la originalidad, flexibilidad (utilizar de forma inusual pero razonable los objetos), sensibilidad (detectar problemas o relaciones hasta entonces ignoradas), fluidez (apartarse de los esquemas mentales rígidos) e inconformismo (desarrollar ideas razonables en contra de la corriente social).

Tecnología obsoleta

Si la empresa posee una tecnología obsoleta y con alto nivel de riesgo esto ayuda a elevar el nivel de estrés de los profesionales que laboran en la misma.

Ausencia de plan de vida laboral

Ausencia de plan de vida laboral supone la enumeración de los objetivos que una persona quiere lograr a lo largo de su vida.

ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

(Llerena, 2014) Define que: “la administración de operaciones es el conjunto de actividades que crean valor en forma de bienes y servicios al transformar los insumos en productos terminados. Las actividades que crean bienes y servicios se realizan en todas las organizaciones”

(Jiménez F. , 2007) menciona que: La administración de operaciones es la disciplina que estudia la planeación, organización, dirección y control de las operaciones productivas, donde se entiende que las operaciones productivas son las actividades necesarias para producir los bienes y servicios que ofrecen las empresas y las organizaciones dedicadas a la producción de manufacturas y servicios.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

(Morris, 2009) El cuadro de mando integral “Proporciona a los ejecutivos un amplio marco que traduce la visión y estrategia de una empresa, en un conjunto coherente de indicadores de actuación. Muchas empresas han adoptado declaraciones de misión, para comunicar valores y creencias fundamentales a todos los empleados. La declaración de la misión trata creencias fundamentales e identifica mercados objetivos y productos fundamentales”.

(Niven, 2010), detalla el cuadro de mando integral como “Lo que se necesita en su sistema que equilibre la exactitud histórica de las cifras financieras con los

impulsores de los resultados futuros, al mismo tiempo que ayude a las empresas a poner en marcha sus estrategias diferenciadoras. El cuadro de mando integral es la herramienta que da respuesta a ambos retos”.

Perspectiva Financiera

El Cuadro de Mando Integral retiene la perspectiva financiera, ya que los indicadores financieros son valiosos para resumir las consecuencias económicas, fácilmente mensurables, de acciones que ya se han realizado.

Las medidas de actuación financiera indican si la estrategia de una empresa, su puesta en práctica y ejecución, están contribuyendo a la mejora del mínimo aceptable. Los objetivos financieros acostumbran a relacionarse con la rentabilidad, medida, por ejemplo por los ingresos de explotación, los rendimientos del capital empleado, o más recientemente por el valor añadido económico.

Perspectiva del Cliente

(Muchinsky, 2007) En la perspectiva del cliente el Cuadro de Mando Integral, los directivos identifican los segmentos de clientes y de mercado, en los que competirá la unidad de negocio, y las medidas de la actuación de la unidad de negocio en esos segmentos seleccionados.

Esta perspectiva acostumbra a incluir varias medidas fundamentales o genéricas de los resultados satisfactorios, que resultan de una estrategia bien formulada y bien implantada. Los indicadores fundamentales incluyen la satisfacción del cliente, la retención del cliente, la adquisición de nuevos clientes, la rentabilidad del cliente y la cuota de mercado en los segmentos seleccionado.

Pero la perspectiva del cliente debe incluir también indicadores del valor añadido que la empresa aporta a los clientes de segmentos específicos. Los inductores de segmentos específicos de los clientes fundamentales representan

en sus factores que son críticos para que los clientes cambien o sigan siendo fieles a sus proveedores.

Perspectiva Procesos Internos

(Muñoz, 2009) Es necesario que la empresa enfoque su atención en los procesos claves y críticos de la compañía, ya que de estos depende que se pueda prestar un bien y/o servicio para poder conseguir la satisfacción del cliente; los indicadores para esta perspectiva nacen de los procesos críticos de la compañía, con el fin de satisfacer las expectativas del accionista y del cliente.

La perspectiva de procesos internos pretende generar una distinción clara entre revela el enfoque tradicional y el del CMI, ya que los tradicionales se concentran en controlar, vigilar y mejorar los procesos actuales, mientras que el CMI identifica procesos totalmente nuevos con el fin de que la empresa pueda satisfacer los objetivos financieros y los del cliente, como se mencionó anteriormente, Cadena de valor del proceso interno:

Kaplan establece una cadena de valor con el fin de crear valor para los clientes y consecuentemente producir resultados financieros. Esta cadena de valor tiene 3 procesos principales:

- Proceso de Innovación
- Proceso operativo
- Proceso de servicio de post venta.

Importancia

Índices de satisfacción del cliente y la idea general de que era importante vigilar el valor que perciben los clientes. La idea de que las relaciones entre cliente y proveedor forman una “red” y son un activo que la empresa debería mantener y desarrollar a lo largo del tiempo, importante para futuras ganancias y, consecuentemente , una parte destacada del valor de un negocio.

La contabilidad de recursos humanos fue la raíz de otras clases de información, sobre “capital intelectual”.

Usos

Una serie de empresas usan el cuadro de mando sólo como formato para discutir estrategias y no como herramienta de control continuado de la gestión

Algunas empresas estructuran sus planes e informes en cuatro o cinco perspectivas derivadas del CMI. Sin embargo, sólo las usan para valorar medidas existentes que den una visión general. El “cuadro de mando” resultante, realmente no se deriva de ninguna discusión estratégica coherente. Aunque esto demuestra que el formato de cuadro de mando generalmente resulta aceptado y atractivo, no esperamos que las empresas que lo usan simplemente para diferenciar las medidas existentes se den cuenta de sus potenciales beneficios.

Productividad

(Gryna, 2005) Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

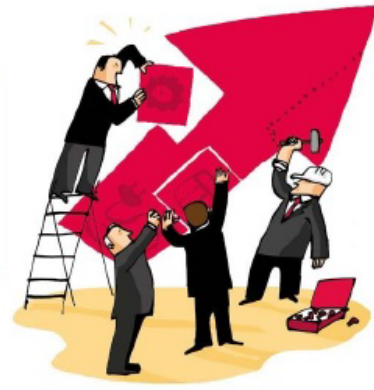
Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien son productivos cuando con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado obtiene el máximo de productos.

La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas. No así con el recurso humano o los trabajadores. Deben de considerarse factores que influyen. Además de la relación de cantidad producida por recursos utilizados, en la productividad entran a juego otros aspectos muy importantes.

Calidad: Velocidad a la cual los bienes y servicios se producen especialmente por unidad de labor o trabajo.

Ilustración 6 Productividad

$$Productividad = \frac{Salidas}{Entradas}$$



Entradas: Mano de Obra, Materia prima, Maquinaria, Energía, Capital.

Salidas: Productos.

- Misma entrada, salida más grande
- Entrada más pequeña misma salida
- Incrementar salida disminuir entrada
- Incrementar salida más rápido que la entrada
- Disminuir la salida en forma menor que la entrada.

Ilustración 7 Productividad Total

Índices de Productividad

Productividad Total

$$PT = \frac{\text{Bienes o Servicios Totales generados en el período}}{\text{Insumos totales empleados en el proceso productivo}}$$

PT = 1 Todos los costos para producir son iguales a los ingresos generados por las ventas de productos o servicios; no hay pérdidas ni ganancias

PT > 1 Hubo un uso eficiente de los factores de producción, se obtienen ganancias y retorno de capital

PT < 1 Uso ineficiente de los factores de producción, los costos no se recuperan con las ventas de bienes o servicios, hay pérdidas de capital invertido

Medición de la Productividad

La productividad se define como la relación entre insumos y productos, en tanto que la eficiencia representa el costo por unidad de producto.

En las empresas que miden su productividad, la fórmula que se utiliza con más frecuencia es:

a) Productividad: Número de unidades producidas / Insumos empleados

Este modelo se aplica muy bien a una empresa que produzca un conjunto homogéneo de productos. Sin embargo, muchas empresas modernas manufacturan una gran variedad de productos.

Estas últimas son heterogéneas tanto en valor como en volumen de producción, debido a su complejidad tecnológica puede presentar grandes diferencias. En estas empresas la productividad global se mide basándose en un número definido de "centros de utilidades" que representan en forma adecuada la actividad real de la empresa.

La fórmula se convierte entonces en:

b) Productividad: Producción Producto A + Producción Producto B + Producción Producto N. / Insumos empleados

c) Finalmente, otras empresas miden su productividad en función del valor comercial de los productos.

d) Productividad: Ventas netas de la empresa / Salarios pagados

Todas estas medidas son cuantitativas y no se considera en ellas el aspecto cualitativo de la producción (un producto debería ser bien hecho la primera vez y responder a las especificaciones de producción). Todo costo adicional (re-inicios, re-fabricación, reemplazo reparación después de la venta) debería ser incluido en la medida de la productividad.

Un buen producto nos permite desarrollar la confianza y fidelidad de los clientes.

El costo relacionado con la imagen de la empresa y la calidad debería estar incluido en la medida de la productividad

La productividad observada es la productividad medida durante un periodo definido (día, semana, mes, año) en un sistema conocido (taller, empresa, sector económico, departamento, mano de obra, energía, país) El estándar de productividad es la productividad base o anterior que sirve de referencia

Con lo anterior vemos que podemos obtener diferentes medidas de productividad, evaluar diferentes sistemas, departamentos, empresas, recursos como materias primas, energía, entre otros.

Pero lo más importante es la capacidad de definir la tendencia por medio del uso de índices de productividad a través del tiempo dentro de las empresas, realizar las correcciones necesarias con el fin de aumentar la eficiencia y ser más rentables día a día.

Otro elemento importante a considerar para aumentar la productividad de la empresa es el capital humano, en cuanto a la inversión realizada por la organización para capacitarlos y formarlos.

(Ruiz G. , 2009) , La productividad, se define normalmente como:

La relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

En el ámbito de desarrollo profesional se le llama productividad (P) al índice económico que relaciona la producción con los recursos empleados para obtener dicha producción, expresado matemáticamente como: $P = \text{producción}/\text{recursos}$

La productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado.

Una mayor productividad utilizando los mismos recursos o produciendo los mismos bienes o servicios resulta en una mayor rentabilidad para la empresa. Por ello, el Sistema de gestión de la calidad de la empresa trata de aumentar la productividad.

La productividad va relacionada con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se puede prevenir los defectos de calidad del producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación a los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad.

Métodos de trabajo

El mejoramiento de los métodos de trabajo – especialmente en las economías en desarrollo que cuentan con escaso capital y en las que predominan las técnicas intermedias y los métodos en que predomina el trabajo – constituye el sector más prometedor para mejorar la productividad. Las técnicas relacionadas con los métodos de trabajo tienen por finalidad lograr en que se realiza, los movimientos humanos que se llevan a cabo, los instrumentos utilizados, la disposición del lugar de trabajo, los materiales manipulados y las máquinas empleadas. Los métodos de trabajo se perfeccionan mediante el análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia y menos esfuerzo, tiempo y costo. El estudio del trabajo, la ingeniería industrial y la formación profesional son los principales instrumentos para mejorar los métodos de trabajo.

Estilos de dirección

Se sostiene la opinión de que en algunos países se puede atribuir a la dirección de las empresas el 75% de los aumentos de la productividad, puesto que es responsable del uso eficaz de todos los recursos sometido al control de la empresa. Un experto en productividad y asesor de numerosas compañías japonesas cree que hasta el 85% de

problemas relacionados con la calidad y la productividad en la industria estadounidense son problemas comunes del sistema cuya corrección incumbe a la dirección de la empresa y no al trabajador individual. No existe ningún estilo perfecto de dirección. La eficacia depende de cuándo, dónde, cómo y a quién un gerente aplica un estilo.

Importancia de la Productividad

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios.

2.5 HIPÓTESIS

La implementación de un Plan de Bienestar Laboral disminuirá el estrés laboral y permitirá incrementar la productividad de la empresa Comercial y Constructora Romero.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación está basada en un enfoque mixto el cual de acuerdo manifiesta lo siguiente:

(Blanco, 2008) El método cuantitativo forma parte generalmente de un problema bien definido así como de los objetivos claros, Se plantea hipótesis para ser verificadas o falseadas mediante pruebas empíricas; cuando se plantean hipótesis, estas pueden presentarse como proposiciones matemáticas o proposiciones que puedan ser fácilmente ser convertidas en fórmulas matemáticas que expresan relaciones funcionales entre variables; y se utilizan técnicas estadísticas muy estructuradas para el análisis de la información, también utilizan instrumentos para recolección de información y medición de variables muy estructuradas.”

Se utilizó el enfoque cuantitativo ya que ayuda a buscar las causas del problema en estudio a su vez que servirá para realizar una medición y orientación para la verificación de la hipótesis de manera realista en la empresa Comercial y Constructora Romero a través de sus Empleados.

(Blanco, 2008) El método cualitativo se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales lo cual supone derivar un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. Mientras que el método cualitativo se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar".

Nos permitió analizar, el comportamiento del personal, en cuanto a sus actitudes, aptitudes en el ámbito laboral, además de las cualidades y el comportamiento del personal frente a un entorno estresante o un ambiente adecuado de trabajo, para su rendimiento laboral.

3.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación de Campo

(Ruiz D. , 2007) La investigación de campo es “la recolección de información fundamentándose en testificaciones basadas en la realidad en otra palabras el estudio de campo es útil para la planificación del trabajo y la comprensión de los datos recolectados por medios diferentes”

En el trabajo de investigación se aplicó un proceso de investigación de campo porque se contara con la participación de los empleados de empresa Comercial y Constructora Romero con quienes se podrá tener un contacto directo, al momento de realizar la encuesta, y a la vez que son quienes apoyen a ir generando alternativas de solución que vayan en beneficio de los empleados

3.2.2 Investigación Bibliográfica

(Clipper, 2006) La investigación documental consiste en “un análisis detallado de una situación específica apoyándose estrictamente en documentos confiables y originales" Ciertamente, el objetivo de este tipo de investigación radica fundamentalmente en la recopilación de las fuentes de información que puedan aportar información sobre la realidad estudiada.

Para el presente proyecto, la investigación documental se desarrolló mediante la revisión de toda la información secundaria que existe sobre temas a fines a la problemática de la que incide el estrés laboral y la productividad de la empresa Comercial y Constructora Romero

En este sentido cabe mencionar que las principales fuentes documentales que existen son “documentos escritos (libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados, conferencias transcritas, etc.) documentos fílmicos (películas, diapositivas, etc.) y documentos grabados (discos, cintas, casetes, disquetes, etc.).

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Investigación Exploratoria

En este tipo de investigación se buscó información de conocimiento de primer nivel, explorando, indagando en aspectos importantes que estén relacionados con el inadecuado trabajo en equipo, para obtener nociones básicas que sirvan en el desarrollo de la investigación.

3.3.2 Investigación Descriptiva

(Gómez, 2006) “La investigación descriptiva trabajara sobre las realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”. Es decir, en este nivel investigativo se ha buscado describir las propiedades, características, y aspectos más sobresalientes relacionados a la problemática en estudio”

Es decir, en este nivel investigativo se buscó relatar las propiedades, características, y aspectos más sobresalientes relacionados al estrés laboral y su afectación en la productividad. Se aplicó la investigación descriptiva la misma que permitió describir la incidencia del estrés laboral en una circunstancia temporal espacial determinada, permitiendo identificar las características de las unidades investigación.

3.3.3 Correlacional

(Niven, 2010) El método correlacional se investigó las relaciones que existen entre variables, pero en vez de manipular una variable independiente, estudio sus atributos, también se distinguirá del método experimental consiste en que los sujetos no se asignan a un grupo experimental y otro de control. Más bien se comparó el desempeño de los sujetos que muestran diferencias en una variable independiente edad, genero orden de nacimiento, con su desempeño en alguna variable dependiente, como las respuestas en una prueba de personalidad o las medidas del desempeño laboral”.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

En la empresa Comercial y Constructora Romero se encuentran trabajando 50 empleados que serán nuestra población.

(Zazo, 2009) “Población totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado. Muestra descansa en el principio de que las partes representan el todo y por tanto refleja las características que definen la población la cual fue extraída lo cual indica que es representativa”

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro 1 Variable Independiente: El estrés laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA /INSTRUMENTO
<p>El estrés laboral es aquel producido por el entorno del trabajo. Es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas, es decir, lo que le ocurre al «estresado» es que se sitúa en unas condiciones de vida que le llevan continuamente al borde del agotamiento, una acumulación de sobreesfuerzo constante, una tensión emocional y/o intelectual</p> <p>Fuente, Sin tiempo para nada Ortega</p>	Entorno	Ambiente Actividades realizadas	¿Considera usted que la carga excesiva de trabajo genera estrés laboral?	Encuesta/Cuestionario
	Tensión excesiva	Emocional Intelectual	¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo?	Encuesta/ Cuestionario
	Agotamiento	Físico Mental	¿Considera usted que la infraestructura en mal estado puede causar estrés laboral? ¿Cree usted que el estrés afecta directamente a la productividad de la empresa?	Encuesta/ Cuestionario Encuesta/ Cuestionario

Fuente: Comercial Constructora Romero
Elaborado: Gabriel Frías

Cuadro 2 Variable dependiente: Productividad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA /INSTRUMENTO
<p>El grado de utilización efectiva de cada elemento de producción. Busca la constante mejora de lo que existe ya. Requiere esfuerzos continuados para adaptar las actividades económicas a las condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos.</p> <p>Fuente. Enrique Nicolás Cartier</p>	Utilización efectiva	Recurso humano	¿Considera usted que la empresa le brinda todos los recursos necesarios para realizar sus tareas diarias?	Encuesta/ Cuestionario
		Material	¿Existe una buena comunicación dentro de la empresa?	Encuesta/ Cuestionario
	Mejora	Ambiente de trabajo	¿Cree usted que en la empresa debe medir permanentemente la productividad del personal?	Encuesta/ Cuestionario
		Calidad producto	¿Participa usted en la toma de decisiones en su área de trabajo?	Encuesta/ Cuestionario
Esfuerzo continuo	Físico	¿Se siente comprometido con los éxitos y fracasos de la empresa?	Encuesta/ Cuestionario	
		Mental		

Fuente: Comercial Constructora Romero

Elaborado: Gabriel Frías

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación será necesario contar con la siguiente información como se detalla a continuación:

Cuadro 3 Plan de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para que solucionar el problema investigado
¿De qué personas u objetos?	<ul style="list-style-type: none"> • Gerentes, Jefes de áreas • Trabajadores de la empresa.
¿Sobre qué aspectos?	Sobre el estrés laboral y la productividad
¿Quién? ¿Quiénes?	Gabriel Frías
¿Cuándo?	Abril 2015- Agosto 2015
¿Lugar de recolección de la información?	Tungurahua, Ambato
¿Cuántas veces?	Se realizara una vez a cada uno de los encuestados
¿Qué técnicas e recolección?	Encuesta/Entrevista
¿Con qué?	Cuestionario/Guía de entrevista
¿En qué situación?	Se buscara el mejor momento para obtener resultados favorables.

Fuente: Comercial Constructora Romero

Elaborado: Gabriel Frías

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para analizar y procesar la información de la presente investigación procedemos de la siguiente manera:

CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para tener una buena codificación se procederá a enumerar cada una de las preguntas del cuestionario aplicado al Personal de la empresa Constructora y Comercializadora Romero, para que de esta manera se facilite el proceso de tabulación obteniendo información real y dando una solución adecuada al problema.

En el procesamiento y análisis de la información se procederá a realizar y analizar toda la información, verificando que las encuestas realizadas estén debidamente llenadas, es decir, que las preguntas que estén contestadas en orden coherente que sea de fácil entendimiento.

GRAFICAR

Para esta presentación se utilizara: Gráficos de Pastel

ANÁLISIS DE LOS DATOS

Posteriormente se procedía analizar los datos mediante la utilización del estadígrafo para investigaciones de pruebas no paramétricas denominado Chi cuadrado, su presentación será en forma tabular y gráfica.

La presentación gráfica se realizó a través de herramientas estadísticas tales como gráficos circulares o de pastel, para expresar los resultados obtenidos, por último se interpretan los resultados y en base a estos se comprobará la hipótesis y se tomará la decisión acertada.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para poder analizar e interpretar los resultados se diseñó una tabla con los resultados obtenidos para poder elaborar un gráfico estadístico de pastel, el cual refleje el comportamiento de las alternativas evaluadas para poder proceder al análisis e interpretación.

Realizada la tabulación se procede a desplegar la información en forma ordenada, estableciendo porcentajes estadísticos, que permitirán analizar la información, los cuales nos ayudarán a percibir de una mejor manera los datos obtenidos y de este modo realizar un breve comentario en el que se explica cuál fue el resultado final obtenido del cuestionario realizado a clientes internos de la empresa Comercial Constructora Romero de la ciudad de Ambato.

4.1 INTERPRETACIÓN DE DATOS

Aplicados los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para la interpretación de los mismos. Esta actividad consiste en establecer conclusiones y recomendaciones a las cuales llega la investigación, con el propósito de proponer un Plan de Bienestar Labora para disminuir el estrés y mejorar la producción.

1.- ¿Considera usted que la carga excesiva de trabajo genera estrés laboral?

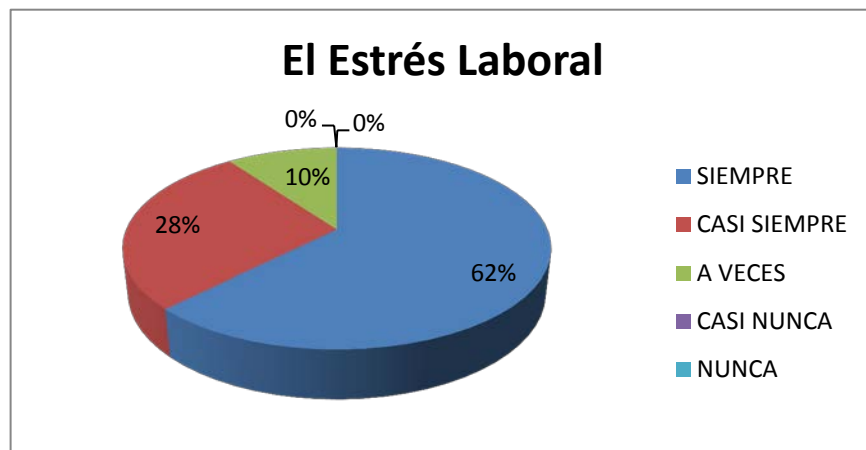
Tabla 1 Estrés Laboral

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	25	62
Casi Siempre	11	28
A veces	4	10
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	40	100

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Gráfico 1 Estrés Laboral



Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Análisis e interpretación:

25 Empleados que representa un 62% considera que siempre genera estrés una carga excesiva de trabajo, 11 que representa un 28% señalan que casi siempre, 4 que es el 10% señalan que a veces.

Se interpreta que la mayoría de los empleados sienten que si existe una carga excesiva de trabajo dentro de la empresa, ocasionando estrés en las diferentes áreas por lo cual se disminuye la productividad dentro de la empresa.

2.- ¿Considera usted que la empresa le brinda todos los recursos necesarios para realizar sus tareas diarias?

Tabla 2 Recursos Necesarios

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	20	50
Casi Siempre	17	42
A veces	3	8
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	40	100

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Gráfico 2 Recursos necesarios



Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Análisis e interpretación:

La mitad de los empleados encuestados, que representa un 50% considera que siempre la empresa brinda los recursos necesarios, 17 que representa un 42% señalan que casi siempre, 3 que es el 8% señalan que a veces.

Se observa que la mayoría de los empleados sienten que la empresa les brinda los recursos necesarios para realizar sus tareas diarias, interpretando que si existen los recursos necesarios, disminuye el estrés y aumenta la productividad de los empleados en la empresa.

3.- ¿Cree usted que el estrés afecta directamente a la productividad de la empresa?

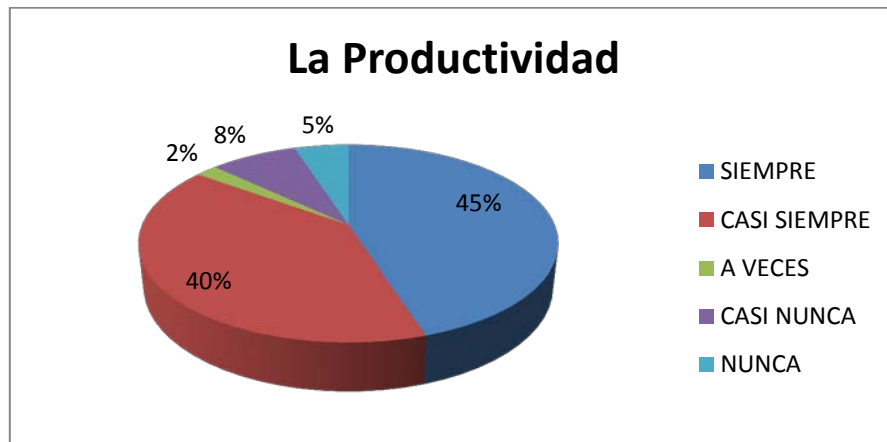
Tabla 3 Productividad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	18	45
Casi Siempre	16	40
A veces	3	8
Casi Nunca	1	2
Nunca	2	5
Total	40	100

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Gráfico 3 Productividad



Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Análisis e interpretación:

De un total de 40 empleados encuestados, 18 que representa un 45% considera que siempre el estrés afecta directamente a la productividad de la empresa, 16 que representa un 40% señalan que casi siempre, 3 que es el 8% señalan que a veces, 1 que representa el 2% señalan que casi nunca y 2 que corresponde al 5% manifiestan que nunca.

Se interpreta que la mayoría de los empleados sienten que el estrés afecta directamente a la productividad la empresa, interpretando que si existe estrés, disminuye la productividad de los empleados en la empresa.

4.- ¿Existe una buena comunicación dentro de la empresa?

Tabla 4 Comunicación

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	5	13
Casi Siempre	21	52
A veces	11	28
Casi Nunca	0	0
Nunca	3	7
Total	40	100

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Gráfico 4 Comunicación



Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Análisis e interpretación:

De un total de 40 empleados encuestados, 5 que representa un 13% considera que siempre existe una buena comunicación de la empresa, 21 que representa un 52% señalan que casi siempre, 11 que es el 28% señalan que a veces y 3 que corresponde al 7% manifiestan que nunca.

Se deduce que la mayoría de los empleados sienten que casi siempre existe una buena comunicación en la empresa, interpretando que si existe buena comunicación, disminuye el estrés y mejora la productividad de los empleados en la empresa.

5.- ¿Considera usted que la infraestructura en mal estado puede causar estrés laboral?

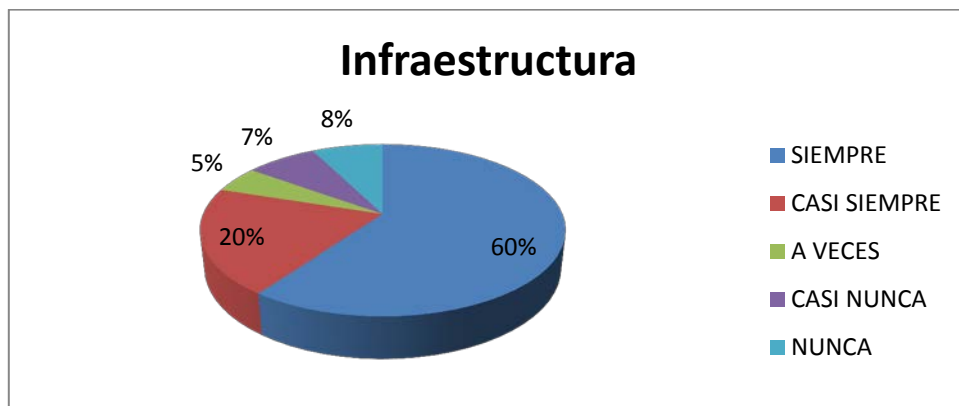
Tabla 5 Infraestructura

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	24	60
Casi Siempre	8	20
A veces	2	5
Casi Nunca	3	8
Nunca	3	7
Total	40	100

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Gráfico 5 Infraestructura



Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Análisis e interpretación:

De 40 empleados encuestados, 24 que representa un 60% considera que siempre puede causar estrés laboral la infraestructura en mal estado, 8 que representa un 20% señalan que casi siempre, 2 que es el 5% señalan que a veces, 3 que representa el 8% señalan que casi nunca y 3 que corresponde al 7% manifiestan que nunca.

Interpretamos que la mayoría de los empleados sienten que la infraestructura en mal estado casi siempre puede causar estrés laboral, interpretando que si existe una buena infraestructura, disminuye el estrés y mejora la productividad de los empleados en la empresa.

6.- ¿La empresa le facilita los recursos necesarios para el desempeño de sus labores?

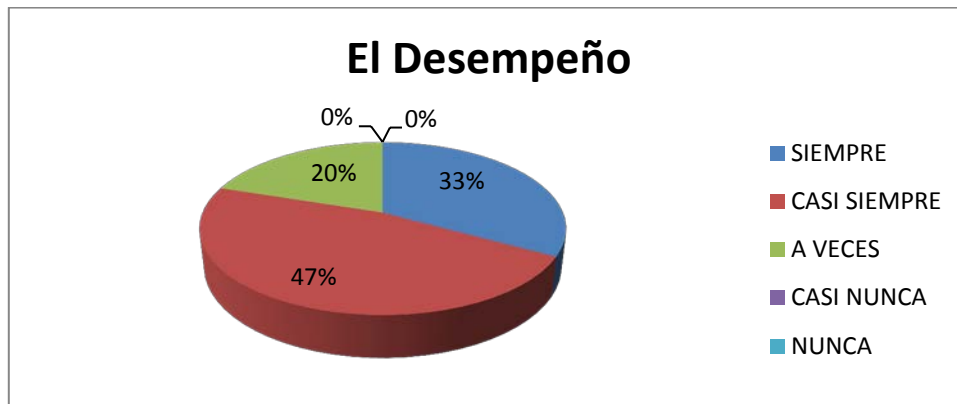
Tabla 6 Desempeño

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	13	33
Casi Siempre	19	47
A veces	8	20
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	40	100

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Gráfico 6 Desempeño



Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Análisis e interpretación:

De un total de 40 empleados encuestados, 13 que representa un 33% considera que siempre la empresa facilita los recursos necesarios para el desempeño de sus labores, 19 que representa un 47% señalan que casi siempre, 8 que es el 20% señalan que a veces.

Se puede interpretar que la mayoría de los empleados sienten que la empresa facilita casi siempre los recursos necesarios para el desempeño de sus labores, interpretando que si existen los recursos necesarios, disminuye el estrés y mejora la productividad de los empleados en la empresa.

7.- ¿Cree usted que la empresa debe medir permanentemente la productividad del personal?

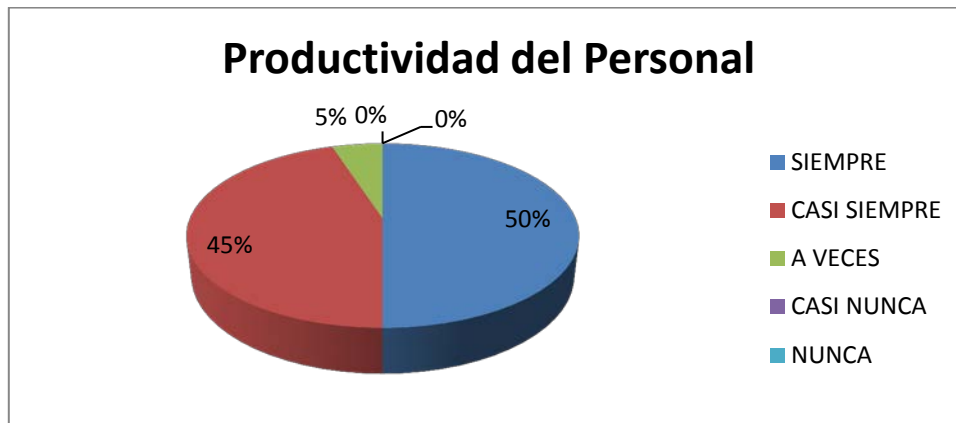
Tabla 7 Productividad del Personal

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	20	50
Casi Siempre	18	45
A veces	2	5
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	40	100

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Gráfico 7 Productividad del Personal



Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Análisis e interpretación:

De 40 empleados encuestados, 20 que representa un 50% considera que siempre la empresa debe medir permanentemente la productividad del personal, 18 que representa un 45% señalan que casi siempre, 2 que es el 5% señalan que a veces.

Se interpreta que la mayoría de los empleados sienten que la empresa debería medir permanentemente la productividad del personal, interpretando que si se mide la productividad del personal, disminuye el estrés y mejora la productividad de los empleados en la empresa.

8.- ¿Se siente comprometido con los éxitos y fracasos de la empresa?

Tabla 8 Éxitos y Fracasos

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	10	25
Casi Siempre	20	50
A veces	9	22
Casi Nunca	0	0
Nunca	1	3
Total	40	100

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Gráfico 8 Éxitos y Fracasos



Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Análisis e interpretación:

Del 100% de los empleados encuestado, 10 que representa un 25% considera que se sienten comprometidos con los éxitos y fracasos de la empresa, 20 que representa un 50% señalan que casi siempre, 9 que es el 22% señalan que a veces y 1 que corresponde al 3% manifiestan que nunca.

Podemos decir que la mayoría de los empleados se sienten comprometidos con los éxitos y fracasos de la empresa, interpretando que si el personal se encuentra comprometido, disminuye el estrés y mejora la productividad de la empresa.

9.- ¿Participa usted en la toma de decisiones en su área de trabajo?

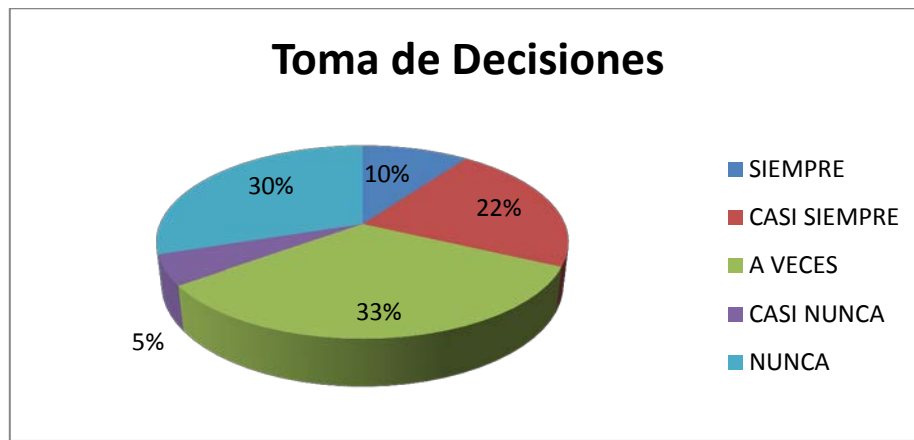
Tabla 9 Toma de Decisiones

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	4	10
Casi Siempre	9	22
A veces	13	33
Casi Nunca	2	5
Nunca	12	30
Total	40	100

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Gráfico 9 Toma de Decisiones



Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Análisis e interpretación:

Del 100% de los empleados encuestados, 4 que representa un 10% considera que participa en la toma de decisiones en su área de trabajo, 9 que representa un 22% señalan que casi siempre, 13 que es el 33% señalan que a veces, 2 que representa el 5% señalan que casi nunca y 12 que corresponde al 30% manifiestan que nunca.

En definitiva se puede decir que la mayoría de los empleados sienten que a veces participan en la toma de decisiones en su área de trabajo, interpretando que si el personal participa en la toma de decisiones, disminuye el estrés y mejora la productividad generando un ambiente agradable dentro de la empresa

10.- ¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo?

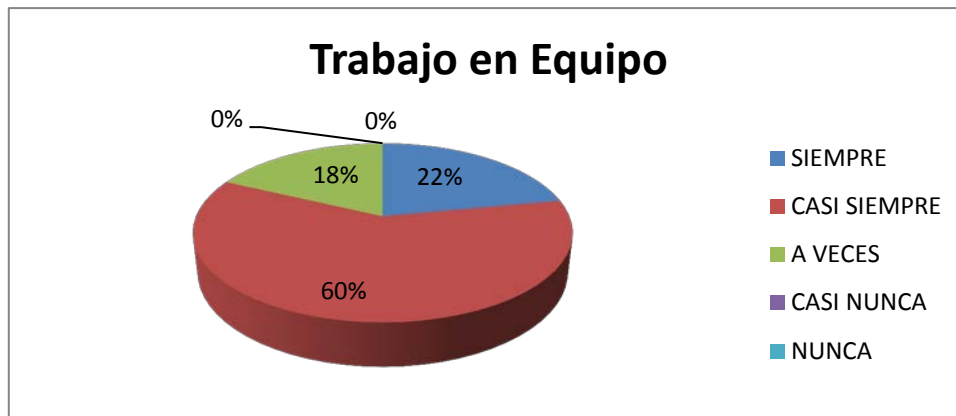
Tabla 10 Trabajo en Equipo

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	9	22
Casi Siempre	24	60
A veces	7	18
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	40	100

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Gráfico 10 Trabajo en Equipo



Fuente: Comercial y Constructora Romero



Realizado por: Gabriel Frías

Análisis e interpretación:

De un total de 40 empleados encuestados, 9 que representa un 22% considera que la empresa fomenta el trabajo en equipo, 24 que representa un 60% señalan que casi siempre y 7 que es el 18% señalan que a veces.

Se interpreta que la mayoría de los empleados sienten casi siempre la empresa fomenta el trabajo en equipo, interpretando que si el personal trabaja en equipo, disminuye el estrés y mejora la productividad de la empresa.

Cuadro 4 Guía de entrevista

	Guía de Entrevista	
Entrevistado: Sr. Mario Fernando Romero Ledesma		
Cargo: Gerente		
Fecha: 15/07/2015		
N._ 01	Entrevistado por: Gabriel Frías	

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Preguntas.

1.- ¿Considera usted que dentro de la empresa existe estrés laboral?

Si existe ya que muchas veces se debe trabajar bajo presión para poder cumplir con nuestros clientes, el trabajo de los obreros muchas veces es monótono y esto también genera que ellos trabajen con algún grado de estrés.

2.- ¿Cree usted que el estrés laboral está afectando directamente a la mayoría de los empleados?

Debido a que es una empresa pequeña considero que si el estrés laboral afecta a la parte obrera estará afectando a la gran mayoría generando un ambiente de estrés a toda la empresa.

3.- ¿Dentro de la empresa se mide constantemente la productividad de los empleados?

Se realiza por así decirlo una medición al finalizar las obras de manera general, no se realiza de forma individual.

4.- ¿El estrés afecta directamente a la productividad de la empresa?

La productividad se puede ver afectada al finalizar las obras ya que por el afán de terminar el trabajo en ocasiones se presentan pequeñas fallas y se aplaza el tiempo de entrega.

5.- ¿Siente que al reducir el estrés se mejorará el trabajo de los empleados en la empresa?

Si ya que si ellos se sienten contentos, motivados. Realizaran mejor su trabajo mejorando los resultados.

6.-Una vez analizado que dentro de la empresa existe estrés laboral y que este está afectando directamente a la productividad de la misma. ¿Estaría de acuerdo en reducir el estrés en la empresa?

Si existiera un método con el cual se pueda reducir el estrés de mis empleados sin generar un gasto muy alto, sería factible de esta manera se podrá medir los resultados obtenidos con los anteriores y poder observar cuanto afecta el estrés en la productividad.

Análisis: Una vez terminada la entrevista se pudo concluir que la empresa no llevan con control apropiado del estrés que se generan en las diferentes áreas así, como la medición del grado de productividad que tiene en los diferentes puestos de trabajo, se piensa crear un Plan de Bienestar Laboral, con el cual se pretende disminuir el grado de estrés de los empleados mejorando el nivel de vida del trabajador, por medio de la satisfacción de sus necesidades, brindando las herramientas necesarias para incrementar su productividad de una manera significativa.

Calculo Productividad:

Calcular la productividad parcial y total en la empresa Comercial y Constructora

Romero se tienen los siguientes datos.

Total ventas semanales= 5800\$/sm

Total salarios semanales= 4000\$/sm

Servicios básicos semanales= 150\$/sm

Otros gastos semanales= 125\$/sm

$$P_s = 5800/4000 = 1.45\$/sm$$

$$P_{sb} = 5800/150 = 38.67\$/sm$$

$$P_{otr} = 5800/125 = 46.40\$/sm$$

$$P_t = 5800/(4000+150+125) = 1.36\$/sm$$

Es el valor obtenido por la empresa, en un periodo de tiempo determinado, en relación con los factores utilizados para obtenerla.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para verificar la hipótesis se utilizó la fórmula de Chi cuadrada, que es una fórmula estadística que nos ayuda a aceptar o rechazar la hipótesis nula.

- Modelo Lógico

H_t= Hipótesis de trabajo

H₀ = Hipótesis nula

H₁ = Hipótesis alterna

H_t= La disminución del estrés laboral permitirá incrementar la productividad de la empresa Comercial y Constructora Romero.

H₀ = La disminución del estrés laboral **NO** permitirá incrementar la productividad de la empresa Comercial y Constructora Romero.

H₁ = La disminución del estrés laboral **SI** permitirá incrementar la productividad de la empresa Comercial y Constructora Romero.

- **Definición del nivel de significación**

El nivel de significación escogido para la investigación fue el (95%).

- **Elección de la prueba estadística**

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Chi Cuadrado, cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Simbología:

X²= Chi Cuadrada

Σ= Sumatoria

fo = Frecuencia observada

fe = Frecuencia esperada

- Regla de decisión

Grado de libertad (gl) = (Renglones - 1) (Columnas - 1)

$$(gl) = (r - 1) (c - 1)$$

$$(gl) = (5 - 1) (2 - 1)$$

$$(gl) = (4) (1)$$

$$(gl) = 4$$

- Nivel de confiabilidad 95%

$$\mathbf{X^2_{t= 9,49}}$$

Al 95% de confiabilidad y con 4 grados de libertad es un (gl), el valor (X^2_t) es igual a **9,49**

Se acepta la hipótesis nula, si X^2 es menor o igual a X^2_t es decir a 9,49 caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis alterna.

- Combinación de frecuencias

PREGUNTA N° 5

¿Considera usted que la infraestructura en mal estado puede causar estrés laboral?

Cuadro 5 Pregunta 5

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	24	60
Casi Siempre	8	20
A veces	2	5
Casi Nunca	3	8
Nunca	3	7
Total	40	100

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

PREGUNTA N° 7

¿Cree usted que la empresa debe medir permanentemente la productividad del personal?

Cuadro 6 Pregunta 7

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	20	50
Casi Siempre	18	45
A veces	2	5
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	40	100

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Cuadro 7 Frecuencias observada

	ESTRÉS LABORAL	PRODUCTIVIDAD	TOTAL
SIEMPRE	24	20	44
CASI SIEMPRE	8	18	26
A VECES	2	2	4
CASI NUNCA	3	0	3
NUNCA	3	0	3
TOTAL	40	40	80

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Cuadro 8 Frecuencias esperadas

	ESTRÉS LABORAL	PRODUCTIVIDAD	TOTAL
SIEMPRE	22	22	44
CASI SIEMPRE	13	13	26
A VECES	2	2	4
CASI NUNCA	1,5	1,5	3
NUNCA	1,5	1,5	3
TOTAL	40	40	80

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Cuadro 9 Cálculo matemático del χ^2

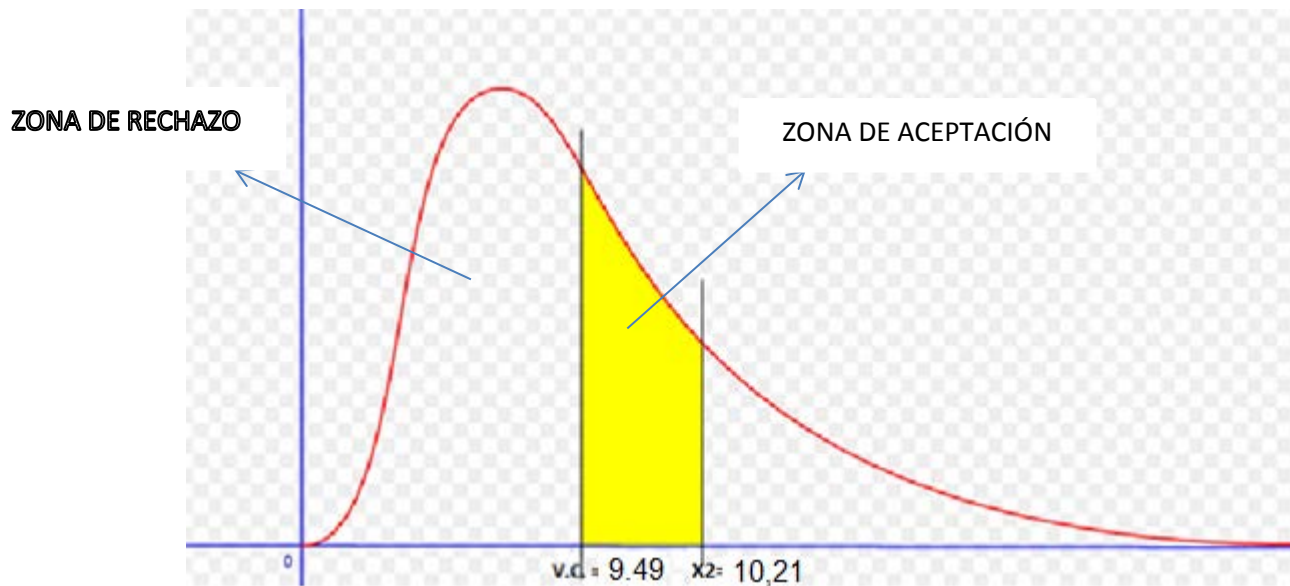
O	E	O-E	(O-E)²	X²
24	22	2	4	0,18
8	13	-5	25	1,92
2	2	0	0	0,00
3	1,5	1,5	2,25	1,50
3	1,5	1,5	2,25	1,50
20	22	-2	4	0,18
18	13	5	25	1,92
2	2	0	0	0,00
0	1,5	-1,5	2,25	1,50
0	1,5	-1,5	2,25	1,50
TOTAL				10,21

Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

REPRESENTACIÓN GRAFICA DEL CHI²

Ilustración 8 CHI²



Fuente: Comercial y Constructora Romero

Realizado por: Gabriel Frías

Conclusión: Debido a que la $x^2_t = 9.49$ es menor que la $x^2_c = 10.21$, se concluye que la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa.

H₁ = La disminución del estrés laboral SI aumentara la productividad de la empresa Comercial y Constructora Romero.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Luego del diagnóstico realizado en la empresa Comercial Constructora Romero se identificó que existe una carga excesiva de trabajo por lo tanto representa un problema para la Empresa ya que esta menora la productividad de los empleados, no existe un ambiente de trabajo apropiado ya que la mayoría de los trabajos se los realiza al aire libre; así también no existe una medición de la productividad de los empleados adecuada.

- La productividad del personal no va acorde con las tareas asignadas por la empresa, debido a que no se mide la productividad de cada empleado esto genera incumplimiento en las diferentes tareas y malestar en algunos empleados ya que unos realizan más tareas que otros.

- Finalmente se concluye que la empresa no utiliza técnicas que contribuyan a que los trabajadores no sufran de estrés laboral, por esta razón se llega a determinar que el problema investigado necesita de una solución que ayude a reducir el estrés y de esta manera mejorar la productividad.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar charlas periódicas sobre el estrés laboral; así como de su incidencia en la productividad que esta genera en los empleados, al mismo tiempo tomar medidas preventivas que nos ayude a frenarlo, controlarlo y eliminarlo.
- Realizar una medición periódica de la productividad del personal para identificar casos de: dificultad de concentración, ausentismo, atrasos, falta de comunicación, falta de colaboración, para así brindar una asistencia individual y grupal que nos ayude a disminuir el estrés y mejorar la productividad de la empresa.
- Finalmente se recomienda aplicar un Plan de Bienestar Laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida, disminuir los niveles de estrés laboral e incrementar la productividad del personal y de esta manera cumplir con las expectativas de la empresa.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título: Diseño de un Plan de Bienestar Laboral (PBL) en la empresa Comercial Constructora Romero.

Institución Ejecutora

Empresa Comercial Constructora Romero

Beneficios

- Gerente
- Clientes internos

Ubicación

Provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato, barrio bellavista, av. Pichincha 0328 e Imbabura.

Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo estimado para la ejecución de esta propuesta es desde Abril 2015 a Agosto 2015.

Equipo técnico responsable

Investigador: Ítalo Gabriel Frías Peñaloza

Tutor: Ing. Xavier Rolando Salazar Velasco

Gerente Propietario: Sr. Mario Fernando Romero Ledesma

Costo: 759 dólares

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Mediante la investigación realizada se pudo evidenciar que esta organización no ha establecido alguna técnica formal para el control, manejo y disminución del nivel de estrés laboral que garantice el bienestar tanto de los trabajadores; lo cual ha venido afectando directamente a su productividad.

Por ello se propone la implementación del plan de bienestar laboral para brindar la oportunidad de que los trabajadores se sientan totalmente cómodos en realizar sus actividades laborales, generando así un ambiente apropiado donde se trabaje con entusiasmo sin miedo a sufrir estrés, por otra parte mejorar la productividad en cada uno de ellos.

Sin lugar a duda esta empresa debe ejecutarse al desarrollo de un plan de técnicas de bienestar, para que de esta manera existan mejoras en el ambiente laboral y por ende en las actividades que realiza cada uno de los empleados y al mismo tiempo

permitiéndolos tener mejor rendimiento en los puestos de trabajo y una mayor productividad para la empresa.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La salud en el trabajo es una responsabilidad de las personas encargadas de dirigir una empresa, pero también es una responsabilidad mutua de todas las personas que laboran dentro de la misma. La presente propuesta tiene una finalidad poner en práctica el plan de bienestar laboral, con el propósito de prevenir aquellos factores de riesgo que atentan contra la salud de los colaboradores como es el nivel de estrés, de esta manera conseguiremos un adecuado manejo y control ante cualquier tipo de eventualidad que está afectando a la empresa. Además, permitirá mejorar el ambiente, su calidad de vida, así como la forma organizacional en la que han venido laborando a lo largo de su vida empresarial, es importante destacar que la aplicación de este plan ayudará a mejorar la productividad de la empresa brindando oportunidades de superación a su personal y por ende su trabajo será eficiente .

Es transcendental recalcar que para la empresa lo más importante son sus empleados, ya que son su clave del éxito, se sabe que ellos son los pilares fundamentales en los que las organizaciones sustentan sus logros, es por esto que se busca la forma de atacar al fenómeno que está afectando su productividad.

Asimismo el motivo del plan de bienestar laboral es proteger a los empleados y a la empresa garantizando la seguridad la integridad de los trabajadores.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un plan de bienestar laboral para la disminución de los niveles de estrés laboral de los trabajadores.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer las ventajas del plan de bienestar laboral para los trabajadores
- Crear talleres de relajación, trabajo en equipo, solución de conflictos, motivación, seguridad y salud ocupacional, que permitan disminuir el nivel de estrés y mejorar la productividad.
- Realizar el presupuesto para la implementación de la propuesta.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

Legal

En la factibilidad legal se fundamenta en el cumplimiento del Código de Trabajo ya que esto permitirá reducir las enfermedades laborales y por ende satisfacer las exigencias del personal, así como también mejorar la productividad del personal en la empresa.

Socio cultural

Cada uno de los clientes internos de la empresa está dispuesto a contribuir en el desarrollo de la propuesta y lograr la reducción del estrés laboral, creando conciencia responsable frente a sí mismo y frente a la sociedad.

Tecnológico

En cuando a la tecnología es factible ya que es una herramienta administrativa técnica que propone el desarrollo y el uso de mecanismos para solucionar los problemas que atacan a la empresa.

Organizacional

La empresa ha considerado factible que se ejecute la presente propuesta, ya que se cuenta con el apoyo de la gerencia y la participación de los empleados porque creen que es importante mejorar la productividad del personal con un clima agradable existiendo relación de compromisos con los valores de la empresa: lealtad, honestidad, constancia y responsabilidad, con el fin de lograr los objetivos organizacionales.

Económico - Financiero

En el área financiera, la propuesta es variable ya que la empresa está en capacidad y además dispuesto a afrontar los gastos necesarios para la ejecución del programa de bienestar laboral de la misma, ya que la gerencia está interesada en disminuir el nivel de estrés laboral y mejorar la productividad de sus trabajadores.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA

Plan de bienestar laboral

Un plan de bienestar laboral es un plan diseñado para mejorar el bienestar físico, mental y emocional de todos los empleados en el trabajo. El plan de bienestar laboral puede incluir actividades encaminadas a cambiar los hábitos alimenticios, estimula la actividad física, ayuda en el manejo de estrés y aumenta la productividad de la empresa. Por lo tanto, según (Kaplan, 2012) menciona que:

Un plan de bienestar busca conservar la salud de los empleados, algunos de estos planes son destinados a dejar de fumar, control de peso, el manejo de estrés, la condición física, la intervención en problemas de equipo de trabajo y también busca bajar los costos de salud del empleador, reducir la rotación de personal mediante la prevención de los problemas de salud.

Bienestar Laboral

El bienestar laboral responde a la satisfacción de las necesidades tanto organizacionales, como individuales dentro del contexto laboral, asumiendo nuevos retos de los cambios políticos y culturales, así como los que ocurren dentro de la propia organización. Se expresa en la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas, teniendo en cuenta que existen condiciones objetivas que las determinan, se construye a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de la organización. (González, 2012) Dice que “La función del bienestar laboral es considerada como la creación y manejo de

servicios que la empresa coloca a disposición del trabajador y su familia, en forma gratuita o semi-gratuita con el propósito de satisfacer sus necesidades básicas”

Salud Laboral

La salud laboral se refiere a un estado pleno de equilibrio y bienestar en el trabajo para que no exista ningún peligro, daño o riesgo en los empleados. Por su parte (Jiménez L.)

La salud laboral tiene la finalidad fomentar y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores de todas las profesiones, prevenir todo daño a la salud de estos por las condiciones de trabajo, protegerles en su empleo contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un empleo que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas.

Los objetivos del Bienestar Laboral

Se destacan los siguientes:

- Medir los intereses de la empresa y de los trabajadores
- Potenciar y capacitar a los trabajadores logrando su crecimiento tanto personal como laboral.
- Desarrollar en el trabajador un mayor sentido de pertenencia
- Compromiso y motivación hacia la compañía o institución a la que pertenezca o preste un servicio mejorado su calidad de vida.

Función del plan del bienestar laboral

Busca un desarrollo integral del trabajo, es decir toma en consideración tanto sus necesidades biológicas, psicológicas y sociales como las necesidades superiores derivadas de su condición de ser racional.

Clasificación de los beneficios laborales

Según (Catillo, 2006, pág. 250) argumenta que los beneficios laborales pueden clasificarse en:

- Asistenciales: Estos beneficios además de cubrir necesidades fisiológicas, se dirige a satisfacer las necesidades de reconocimiento y aceptación social.
- Recreativos: Son aquellos que tiene por propósito el de crear condiciones de diversión y descanso para los trabajadores y sus familias.
- Culturales: Son los que ofrecen la oportunidad de creación y expresión artística
- Complementarios: Son aquellos que suministran ciertos servicios que de otra manera que ser obtenidos directamente por el trabajo directamente.

Pilares para el éxito de un Plan de Bienestar

Por su parte los planes de bienestar en el trabajo, constituyen un núcleo importante de las áreas de Recursos Humanos. Es decir está diseñado para apoyar a los empleados a medida que adoptan y mantienen conductas que reducen los riesgos de salud, mejora la calidad de vida y aumentan la eficacia personal.

Los Pilares para el éxito del Bienestar en el Trabajo según CAPACITARSE FORMANDO LIDERAZGOS RESPONSABLES, (2011, PAG.4) son los siguientes:

Liderazgo en Todos los Niveles: Instalar esta cultura en la organización” requiere de un liderazgo apasionado, persistente y persuasivo”. Requiere un serio compromiso de la Alta Dirección: que los Ejecutivos de Nivel Medio, incluso, integren las metas de bienestar personal a la del negocio; y que exista un responsable de plan de Bienestar que se vincule con la cultura y estrategia de la organización.

Alineación: Debería ser una extensión natural de la identidad y las aspiraciones de una firma. No hay que olvidar que el cambio cultural que implica un Plan de Bienestar, lleva tiempo.

Alcance, Relevancia y Calidad: El plan de Bienestar debe ser integral, atractivos y simplemente excelentes, De lo contrario, los empleados no participaran.

Accesibilidad: Intentar hacer de los servicios de bajo costo o gratuitos una prioridad. La verdadera integración en el lugar de trabajo es esencial porque la conveniencia es importante.

Asociaciones: La colaboración activa y constante con socios internos y externos, incluyendo a proveedores puede proporcionarle algunos de los componentes esenciales a un plan y muchas mejoras atractivas.

Comunicaciones: El bienestar no es solo una misión, es un mensaje. El como usted entrega ese mensaje puede marcar la diferencia. La sensibilidad, creatividad y la diversidad de los medios son piedras angulares.

Además el plan de bienestar laboral contribuye

- **Menores costos:** Los ahorros en atención de salud, por si solos arrojan un rol impresionante.
- **Mayor productividad:** Los participantes en plan de bienestar se ausentan con menos frecuencia y tienen un mejor desempeño en el trabajo que sus contrapartes no participantes.
- **Moral más alta:** El orgullo, la confianza y el compromiso del empleado aumentan, lo que contribuye a crear una organización vigorosa.

Por ende un plan de bienestar en la empresa no abarca solamente a la salud de los trabajadores, también incluye acciones para mejorar la seguridad laboral, la productividad, la cultura organizacional y la conciliación trabajo familia, ya que cuenta con la contribución de los directivos de la empresa.

Ventajas del Plan de Bienestar Laboral

Las ventajas y beneficios relacionados con la implementación de un plan de bienestar Laboral son profundas e importantes, (Garcia, 2009)) Dice que:

- Un estilo de vida mejora acompañado por una mayor actividad física.
- Reducción de los problemas comunes de salud.
- Ayuda a aumentar el nivel de satisfacción en el trabajo
- Tener empleados más sanos
- Aumentar la producción de los trabajadores

Está claro que el plan de bienestar tendrá un aspecto positivo en los empleados de la empresa ya que contribuye a un aumento de la vitalidad y la salud de los empleados tiene una correlación directa con su eficiencia en el lugar de trabajo.

Etapas de un plan de bienestar laboral

Para la implementación de un plan de bienestar laboral implica las siguientes etapas, según manifiesta (Castillo, 2002) describe:

1. **Investigación tendiente a identificar las verdaderas necesidades del personal:** La función de bienestar busca la satisfacción de las necesidades de los trabajadores que no son cubiertas con la remuneración en dinero, el criterio simple satisfacer las necesidades del trabajador no basta, pues las necesidades de un ser humano son interminables y algunas de ellas tienen origen fuera del alcance de la institución. Además no todas las necesidades de los trabajadores son las mismas algunos trabajadores necesitan beneficios que no interesan a otros.
2. **Confrontación de las necesidades identificadas con políticas y recursos de la empresa:** Es un asunto importante al diseñar e implementar el plan, identificar los diferentes programas que se deben diseñar respetando la libertad que tiene cada trabajador de utilizar aquellos beneficios que satisfacen sus particulares motivaciones, es decir el plan de bienestar laboral debe ser hecho a la medida de los requerimientos y preferencias individuales. La solución sería ofrecer una carta amplia de beneficios de la cual cada trabajador podría escoger.
3. **Programación de las actividades al realizar, es decir establecimiento de objetivos, políticas, normas, procedimientos y presupuestos de los nuevos servicios:** Los objetivos del bienestar deberán estar basados en la responsabilidad que tiene las organizaciones por elevar el bienestar de sus

trabajadores, resultados que mejoren su operación como: disminuir la rotación del personal, reducir el estrés y mejorar la productividad de la empresa.

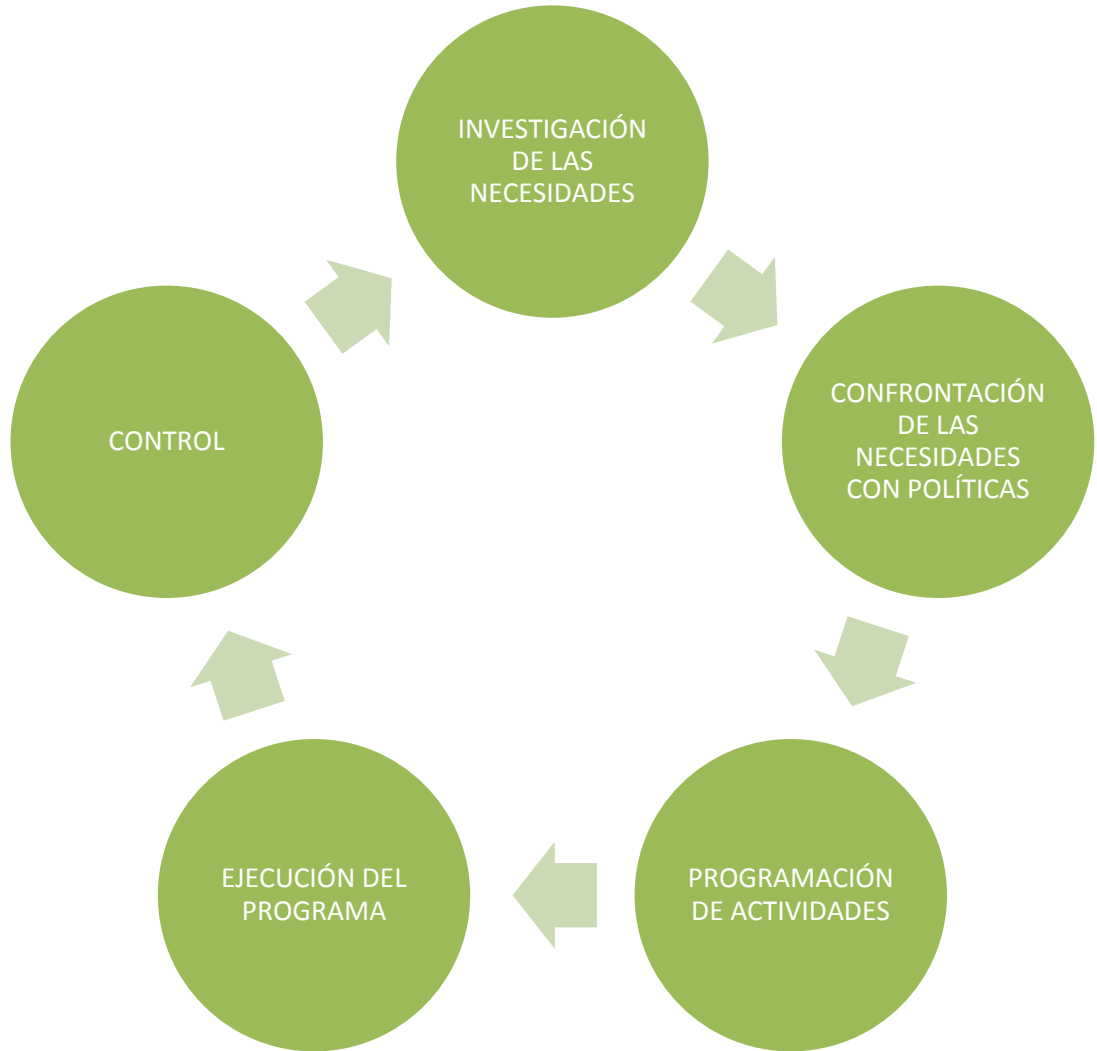
El establecimiento de políticas adecuadas, facilitaran la obtención de los objetivos del plan de bienestar laboral estas políticas deben estar basadas en respeto por la dignidad del ser humano y en la responsabilidad social de los empleados.

En los procedimientos se determinan las actividades a realizar, las personas responsables de estas actividades los plazos, tramites y condiciones que deben cumplir los beneficios de los servicios.

4. **Ejecución del plan:** En esta fase de puesta en marcha del plan, es fundamental la publicidad que permita que los servicios que se ofrecen sean conocidos por todos los trabajadores de la empresa. Esto puede lograrse a través de publicaciones y conferencias.
5. **Control sobre todas las actividades del plan:** Este seguimiento se debe ejercer sobre todas las actividades del plan a fin de hacer ajustes, mejoras, innovaciones que sea necesarias para logara los resultados previstos en el plan.

6.7 MODELO OPERATIVO

Ilustración 9 Pan de bienestar laboral

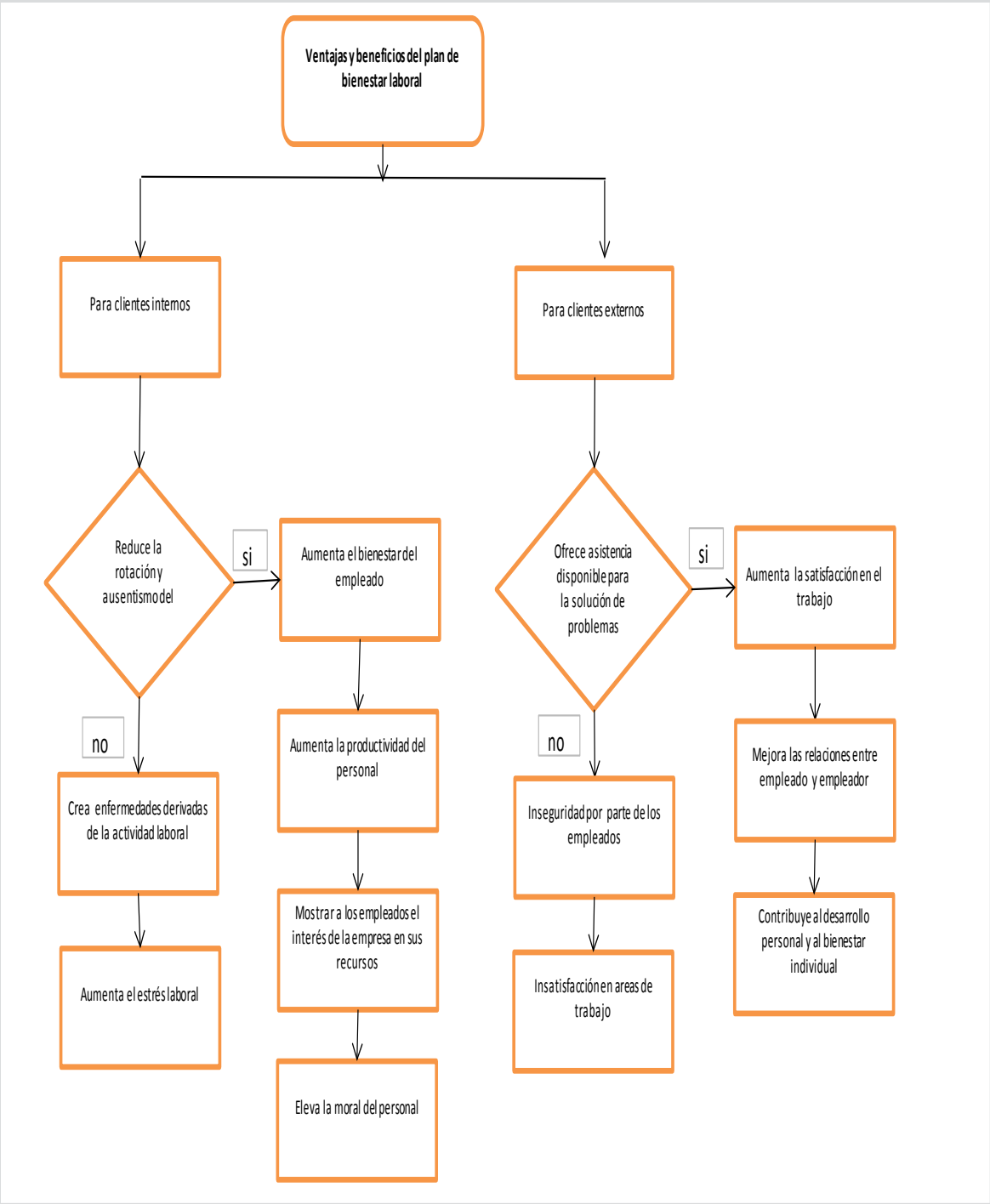


Realizado por: Gabriel Frías

INFORMACIÓN ACERCA DEL PLAN DE BIENESTAR LABORAL

Es el punto de partida del cambio, en el cual se procura orientar a cada empleo acerca del papel que debe desempeñar en una empresa, al trabajar con el plan de bienestar ya que cada día es mayor el número de empresas que mejoran su productividad al cuidar la salud de sus empleados.

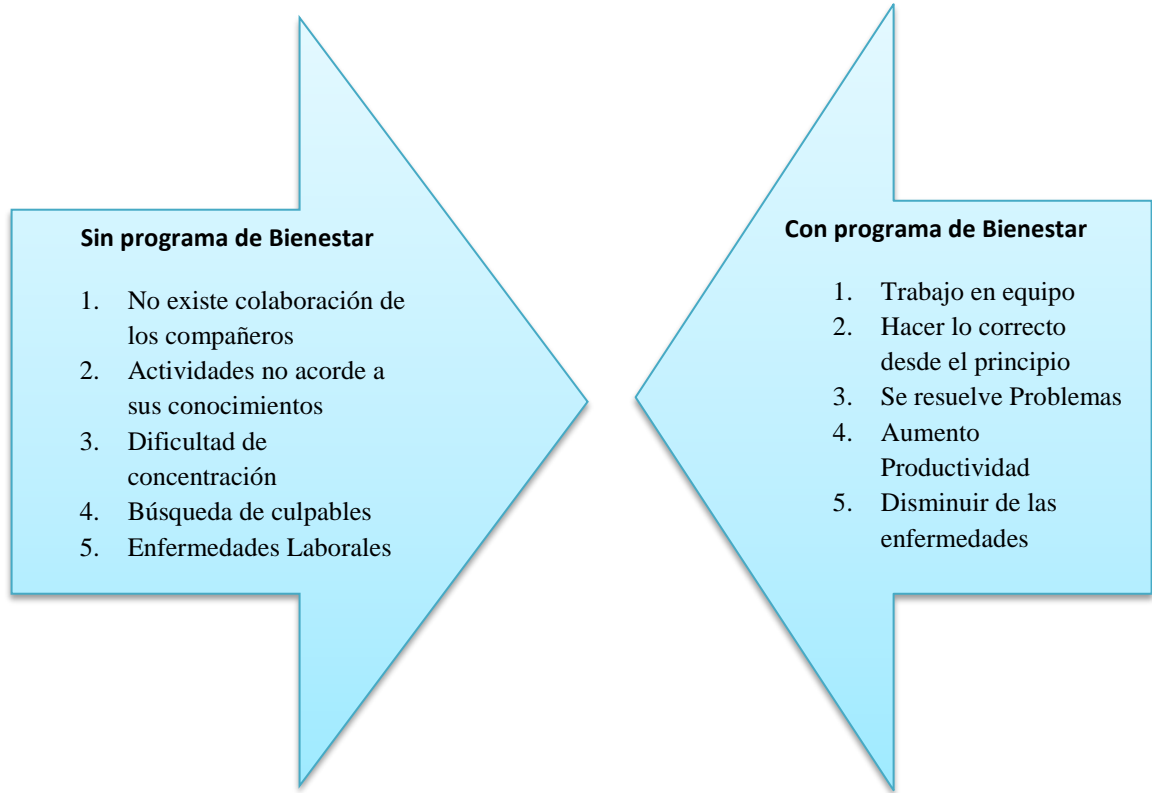
Flujograma 1 Ventajas y beneficios del plan de bienestar laboral



Realizado por: Gabriel Frías

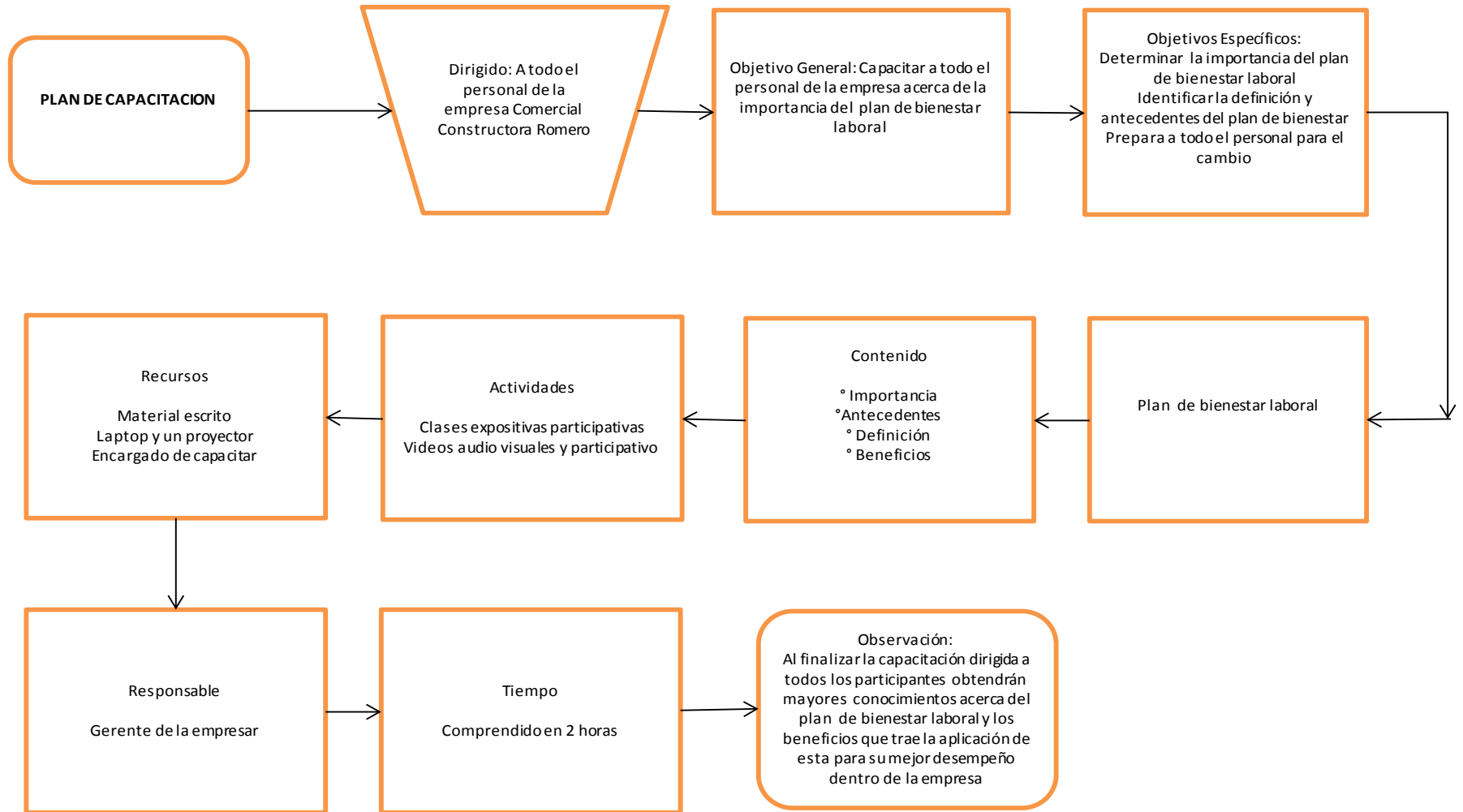
Trabajar con el Plan de Bienestar Laboral diferencias

Ilustración 10 Plan de bienestar diferencias



Realizado por: Gabriel Frías

Flujograma 2 Plan de capacitación



Realizado por: Gabriel Frías



CONSTRUCTORA

&

COMERCIAL ROMERO

PLAN DE BIENESTAR LABORAL

Contenido

Portada	90
Contenido	91
Introducción	93
Objetivo General	94
Objetivo Específicos	94
Misión	95
Visión	95
Alcance	96
Necesidades	96
Políticas	97
Programación de actividades	98
Ejecución del programa	99
Evaluación y control	117

Introducción

Toda entidad tiene la responsabilidad de velar por sus recursos, en especial por el recurso humano, pues el trabajador hace crecer a las entidades con el desempeño de sus labores.

Con el plan de bienestar laboral, se busca mejorar el nivel de vida del trabajador, por intermedio de la satisfacción de sus necesidades de adaptación e integración laboral, permitiendo así un elevado desempeño en el ejercicio de sus funciones y por lo tanto una mejor productividad.

Al mismo tiempo el plan de bienestar pretende determinar las herramientas necesarias para obtener las percepciones de los trabajadores de la empresa frente a los problemas existentes, asimismo sus necesidades en los ámbitos físicos y psicológicos, para que una vez identificados, la empresa, puedan programar u ejecutar actividades de bienestar laboral adecuadas y oportunas, en coherencia con los planes institucionales de la entidad.

Objetivos

Objetivos General

Contribuir al bienestar de los trabajadores, mediante un plan de bienestar laboral que permitan a los empleados mejorar su calidad de vida, fortalecer sus conocimientos e incrementar su productividad en el entorno laboral.

Objetivos Específicos

- Mejorar la calidad de vida de los empleados
- Colaborar en el incremento de la productividad de los empleados en sus respectivas áreas de trabajo
- Brindar al empleado las técnicas y herramientas necesarias para la prevención y disminuir de los niveles de estrés
- Ayudar en la disminución del ausentismo manteniendo un individuo sano que conoce su entorno laboral.

MISIÓN

Desarrollar un plan de bienestar laboral que le ofrezcan al empleado las herramientas necesarias que permita mejorar las condiciones, la calidad de vida y la productividad de los empleados.

VISIÓN

Ser un modelo ejemplar para alcanzar la salud optima de toda fuerza laboral de la empresa, proyectado la búsqueda de la satisfacción del trabajador en materia de capacitación, salud, recreación y condiciones de trabajar, a fin de lograr empleados comprometidos y consientes de ofrecer un servicio de calidad.

ALCANCE

Los beneficios del presente Plan de Bienestar Laboral son todos los empleados de la empresa Comercial Constructora Romero

NECESIDADES

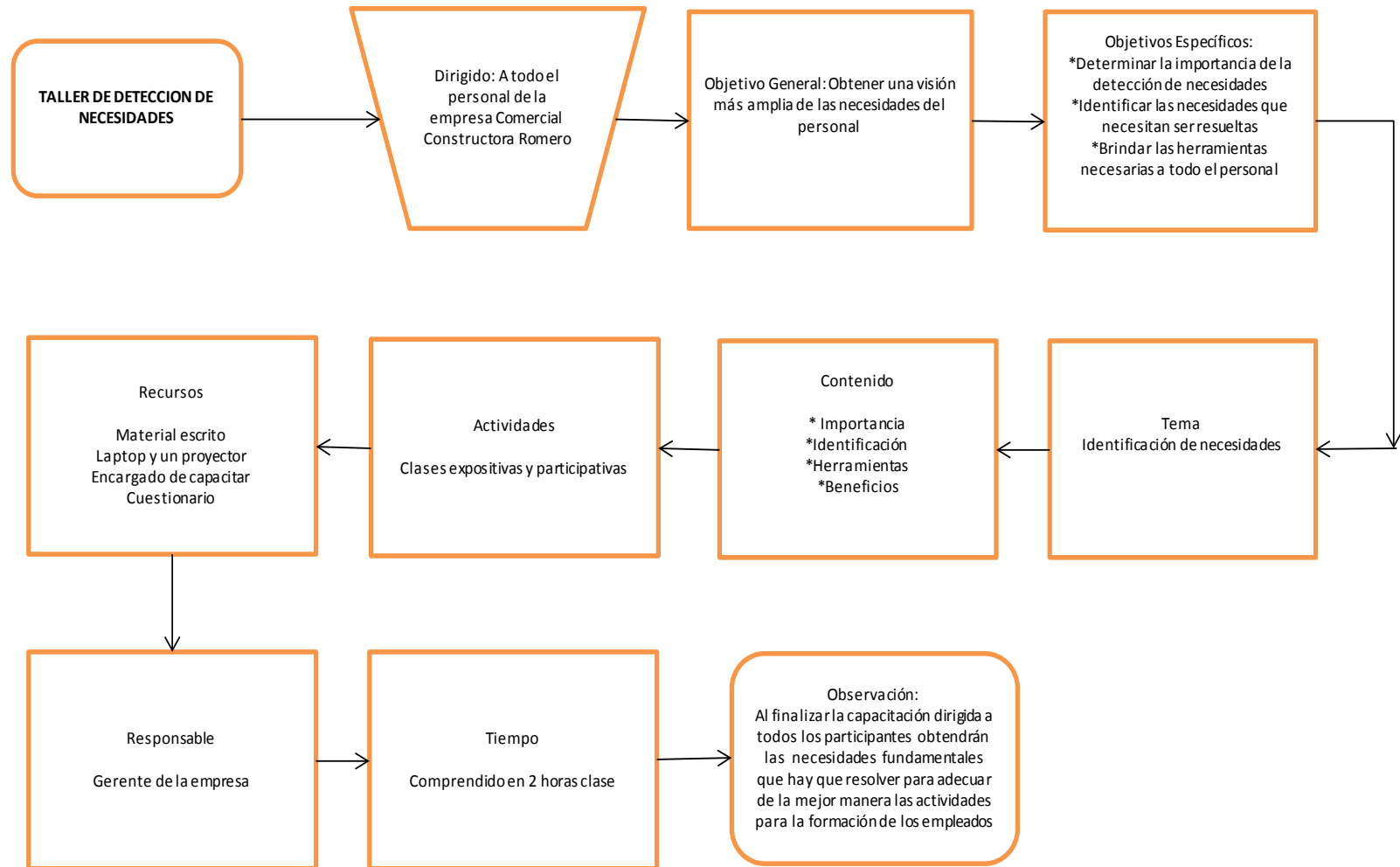
En esta etapa la empresa debe determinar cuáles son las necesidades más importantes de los empleados que tienen que ser resueltas. Para iniciar el plan de bienestar laboral que dará paso a un menor manejo y por ende una mayor productividad la empresa aplica un taller de detección de necesidades de los trabajadores.

Nos permitirá obtener información, a través de las respuestas, sobre el asunto al que tales preguntas estén referidas. Además es un medio útil y eficaz para recoger información en un tiempo relativamente breve.

VENTAJAS

- Requiere un menor esfuerzo por parte de los encuestados
- Es fácil de llenar
- Mantiene al sujeto en el tema
- Es fácil de clasificar y analizar

Flujograma 3 Plan de capacitación



Realizado por: Gabriel Frías

POLÍTICAS

- Se priorizará y fortalecerá el proceso de comunicación con las distintas áreas de la empresa
- Primará la prestación del servicio con calidad, eficiencia y sentido humano
- El responsable del plan de bienestar deberá divulgar e informar oportunamente a los empleados de las actividades a realizar
- Promover la cooperación y el diálogo entre compañeros de trabajo con el fin de conseguir las metas de la empresa
- Formar, motivar y aprovechar las capacidades del personal y fomentar su sentido de responsabilidad
- Establecer la prevalencia de la prevención de los daños y del deterioro de la salud sobre la actividad productiva
- Todos los trabajadores de la empresa Comercial Constructora Romero deben participar en las actividades en materia de reducción del estrés laboral desarrolladas por la empresa
- Las actividades de Bienestar están orientadas al desarrollo de actividades, que impacten positivamente y mejoren la integración personal y laboral

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

En esta etapa el gerente debe preparar los programas que inciden en la reducción del nivel de estrés laboral, aumento de la productividad ya que al iniciar un plan de bienestar laboral en la organización, se estará creando un entorno laboral positivo, energético y productivo, que reportara ganancias y bienes para la empresa

Las actividades que se van a realizar son las siguientes:

- Taller de relajación
- Taller de trabajo en equipo
- Taller de solución de conflictos
- Taller de higiene y seguridad industrial
- Taller de motivación

Taller de Relajación

Este programa tiene el propósito de servir como medio directo y preventivo para reducir las incidencias de lesiones en las áreas de trabajo.

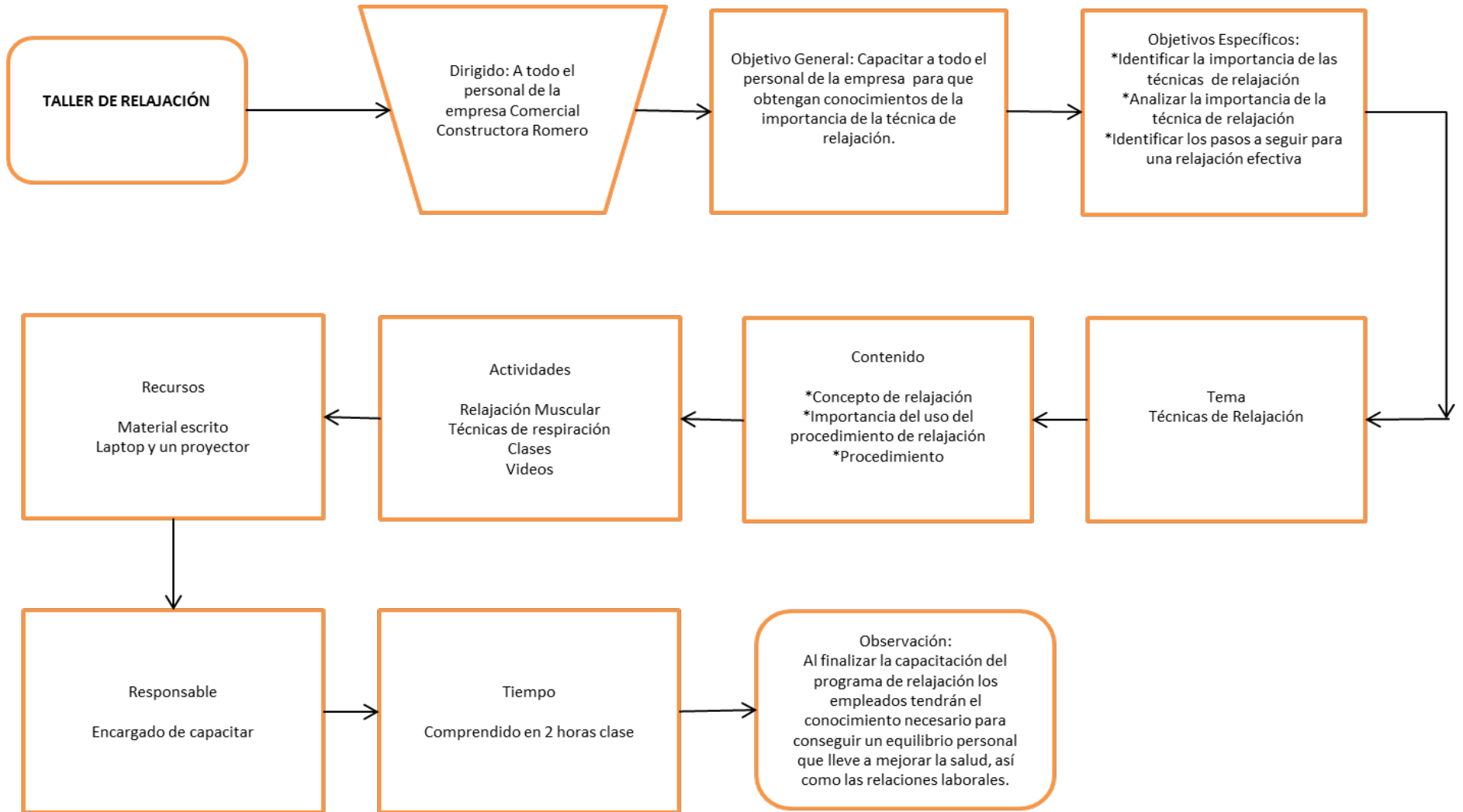
Beneficios del Taller

- Mejora la interrelación entre los empleados
- Redice las incidencias de dolores de espalda, cuello entre otros
- Sirve como auto correctivo postural diario
- Reduce los niveles de estrés
- Redice los niveles de absentismo
- Crea un ambiente de actividad más despierto antes situaciones de peligro
- Estimula los deseos de mayor actividad física (ejercicios)
- Estimula una actitud de positivismo antes situaciones negativas en las áreas de trabajo

Ventajas del taller de relajación para el personal

- Aumentar la concentración y la capacidad de analizar y solucionar los problemas
- Permitirá aumentar la energía física y mental disponible y la sensación de bienestar
- También aumenta la conciencia física y emocional sobre nuestro cuerpo, que, a su vez, desarrolla un mayor control sobre el estrés diario y agudeza la percepción de los dolores físicos y emocionales producidos por el

Flujograma 4 Plan de capacitación



Realizado por: Gabriel Frías

Ejercicio N°1 Relajación Muscular

Propósito

Busca reducir el estrés laboral, la carga de trabajo y tener una mejor calidad de vida

Proceso

- El coordinador del plan, se reunirá con el personal de la empresa, para explicarles las regulaciones del taller
- Cada sesión de los ejercicios se realizara por un tiempo máximo de 10 minutos diarios según lo acordado antes de iniciar las jornadas de trabajo (tiempo administrativo)
- Los ejercicios en todas las áreas en donde se realiza , se ejecutan en ropa de trabajo por parte de los participantes buscando, el no provocar sudoraciones en el personal

Pasos

Paso 1

- Incline lentamente la cabeza hacia atrás
- Baje la barbilla hacia el pecho

Paso 2

- Gire lentamente la cabeza a la derecha y a la izquierda

Paso 3

- Incline lateralmente la cabeza a la derecha y a la izquierda

Paso 4

- Suba los hombros con los brazos caídos a lo largo del cuerpo
- Baje los hombros

Paso 5

- Ponga las manos en la nuca y la espalda recta
- Flexione lateralmente la cintura y deje caer el brazo derecho y el izquierdo de manera alternativa

Paso 6

- Coloque los brazos a la altura del pecho, con los codos flexionados y un antebrazo sobre el otro
- Mueva al máximo los codos hacia atrás
- Vuelva a la postura inicial

Ejercicio N° 2 Respiración completa

Propósito

Busca reducir el estrés laboral y mejorar la calidad de vida

Proceso

- El coordinador del personal, se reunirá con el personal de la empresa, para explicarles las regulaciones del taller
- Cada sesión de los ejercicios se realizara por un tiempo máximo de 10 minutos diarios según lo acordado antes de iniciar las jornadas de trabajo
- Esta técnica aprovecha toda la capacidad pulmonar y ejercita también nuestro control mental, proporcionado la máxima serenidad y concentración. La inhalación y la exhalación se realizan en tres fases: abdominal, costal y clavicular.

Pasos

Podemos practicar esta técnica sentados.

- Colocar una mano en el abdomen y otra en el pecho y exhalar a fondo 2 o 3 veces
- Comenzar una respiración lenta y profunda llevando el aire a la parte inferior de los pulmones y sintiendo como se mueve la mano situada en el vientre
- Continuar expandiendo la zona de las costillas y por ultimo llenado la parte alta de los pulmones, haciendo que las clavículas se levanten.
- Retener unos instantes el aire sin tensar la cara, el cuello o los hombros
- Comenzar la expulsión haciendo que el aire salga primero de la parte superior, a continuación de la zona de las costillas y por ultimo del abdomen, de manera inversa a la inhalación
- El aire debe expulsarse completamente
- Mantener los pulmones vacíos durante unos instantes y repetir el proceso

Taller de trabajo en equipo

El trabajo en equipo es el conjunto de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador

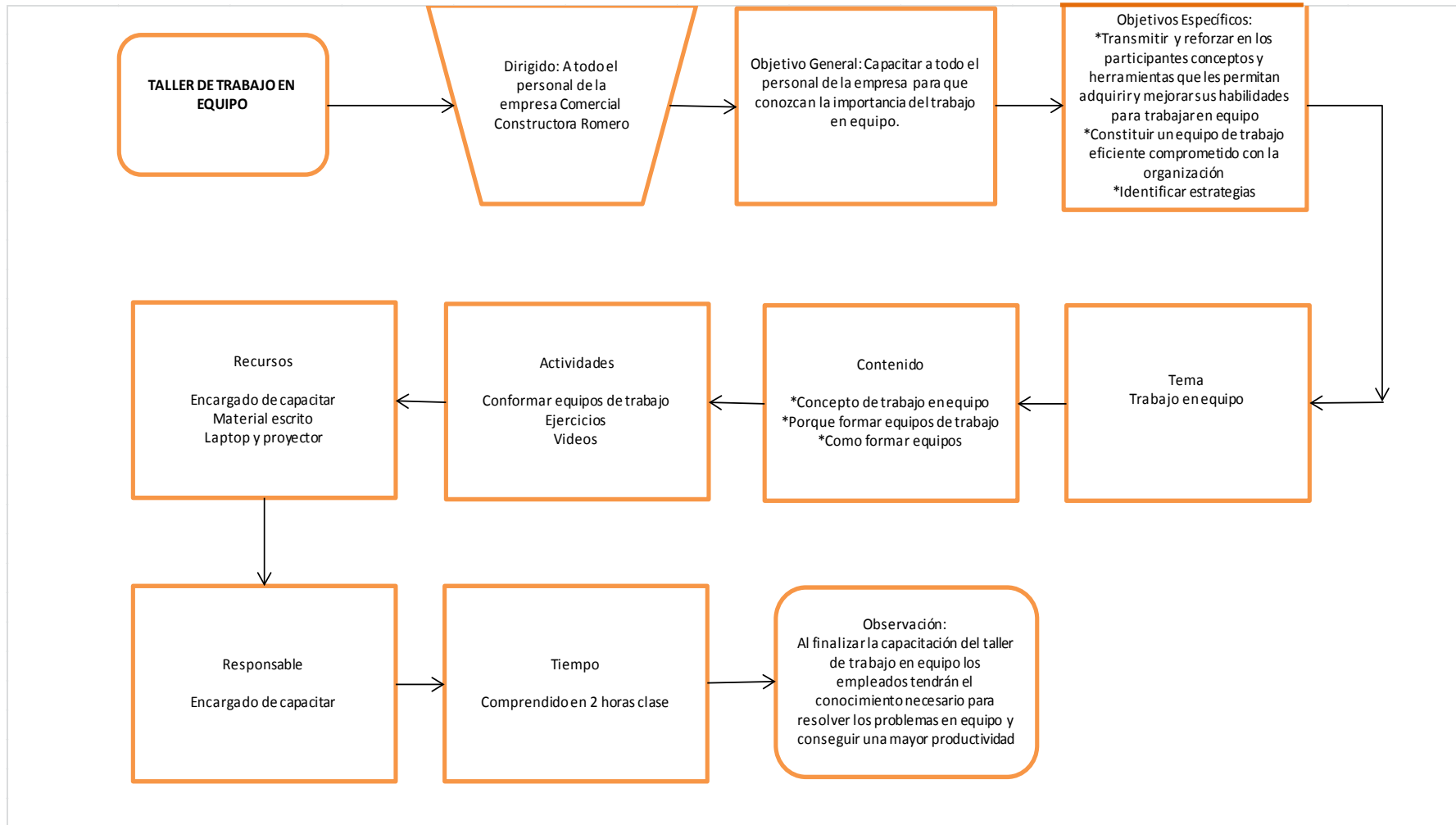
Para el taller de trabajo en equipo

- El personal se dividirá en grupos de personas y de esta manera se conformara los equipos de trabajo
- Se realizara reuniones para dar conocer las actividades a realizar
- Cada equipo deberá identificar que material necesitan
- Identificar las habilidades y destrezas de cada empleo para asignar las funciones
- En el taller deberán participar todos los empleados

Ventajas del trabajo en equipo

- Hay un involucramiento de todos en el proceso
- Aumenta el empoderamiento y el compromiso de los miembros
- Provee un sentido de seguridad
- La eficiencia
- La innovación
- Desarrolla unidad en todo el personal
- Provee creatividad

Flujograma 5 Plan de capacitación



Realizado por: Gabriel Frías

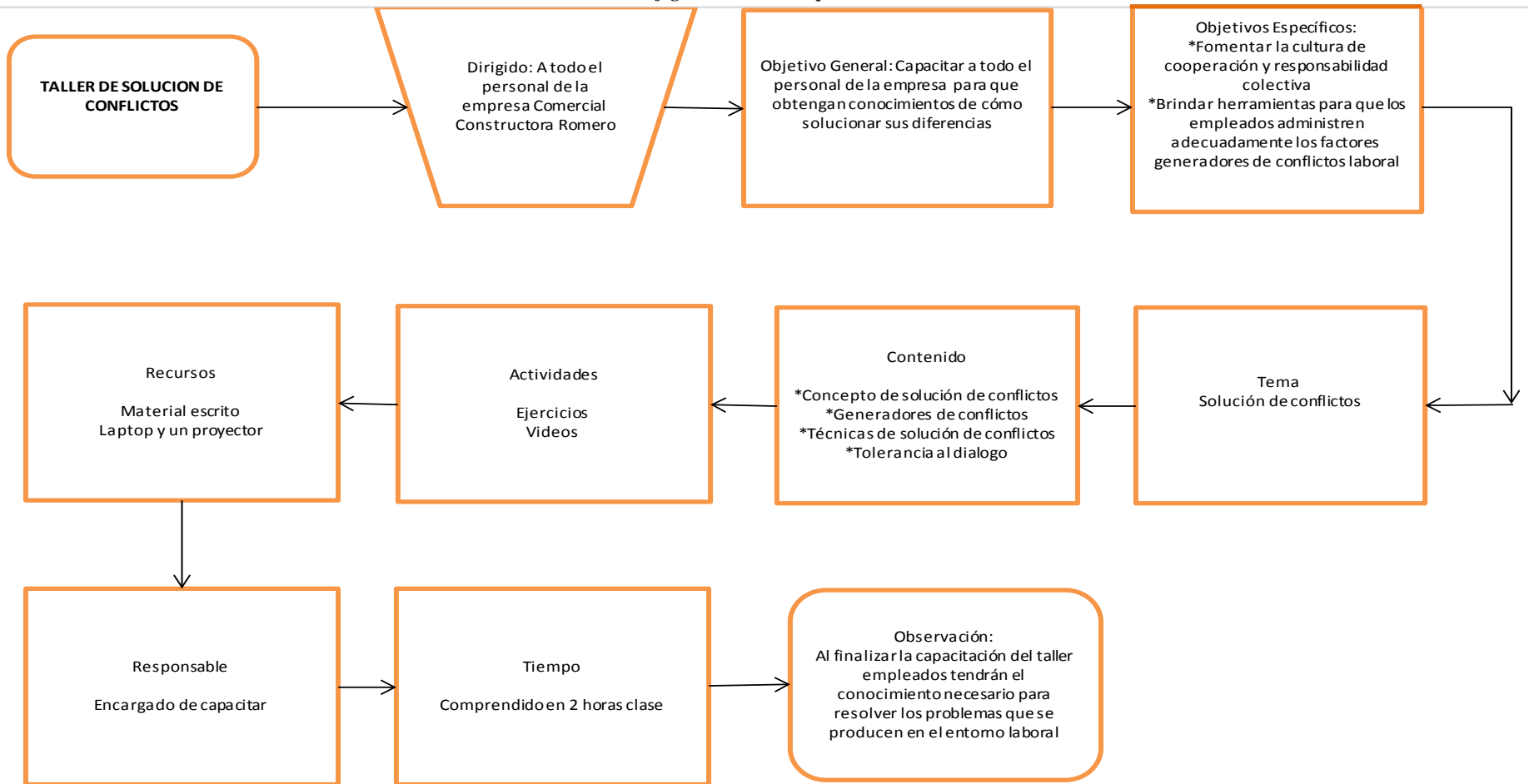
Taller de solución de conflictos

Este taller tiene el propósito de servir como medio directo y preventivo para solucionar conflictos y aprender a manejarlos reducir las incidencias de lesiones en la área de trabajo

Ventajas de trabajar con talleres de soluciones de conflictos

- Las ideas diferentes pueden generar pensamientos de una calidad superior
- El conflicto propicia que la gente busque nuevos enfoques a los problemas
- Los conflictos ayudan a equilibrar la balanza del poder
- Los conflictos crean tensión y una cierta dosis de tensión es esencial para el progreso humano y para generar nuevas ideas
- Los conflictos nos proporcionan la oportunidad de probar nuestra capacidad y fuerza

Flujograma 6 Plan de capacitación



Realizado por: Gabriel Frías

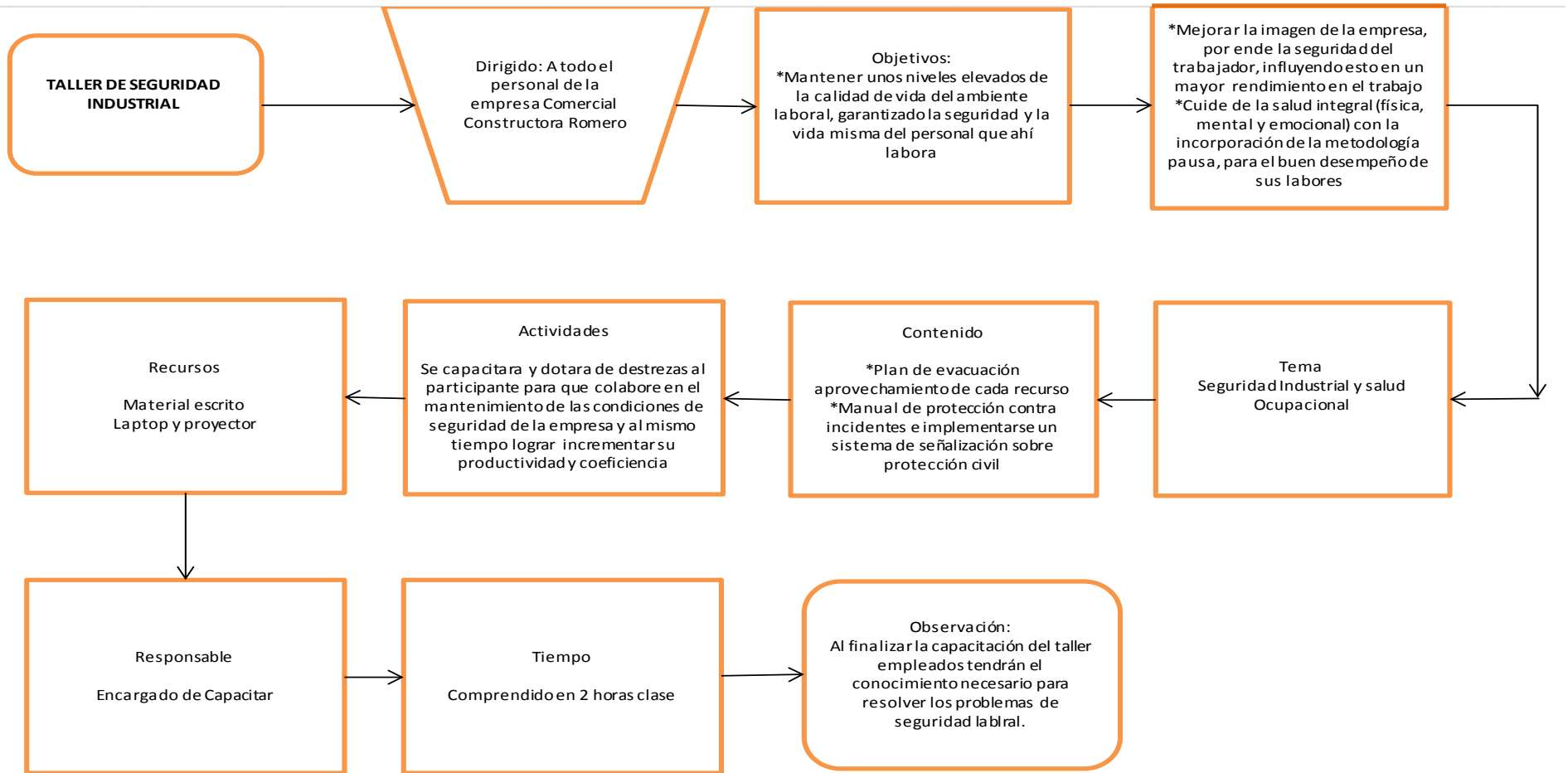
Taller Higiene y Seguridad Industrial

La seguridad estimula a los empleados, para que sientan que no solo son un recurso humano, sino que forman parte de la organización, como un talento único que ayuda al crecimiento y desarrollo de la misma, como también hay actividades para todo el personal, es decir lograr que todo el personal se sienta comprometido con la empresa y que sientan que sus necesidades de seguridad están siendo cubiertas, pero sobre todo que la empresa se preocupa por su bienestar y seguridad de los empleados

Beneficios del taller de seguridad industrial

- Responder a las condiciones existentes en el lugar de trabajo
- Tener en cuenta las condiciones anatómicas, fisiológicas y el estado de salud del trabajador
- Adecuarse a las necesidades de los trabajadores

Flujograma 7 Plan de capacitación



Realizado por: Gabriel Frías

Taller Motivacional

La empresa Comercial Constructora Romero tiene que motivar al personal, valorar su desempeño a través de incentivos y reconocimientos para obtener resultados satisfactorios

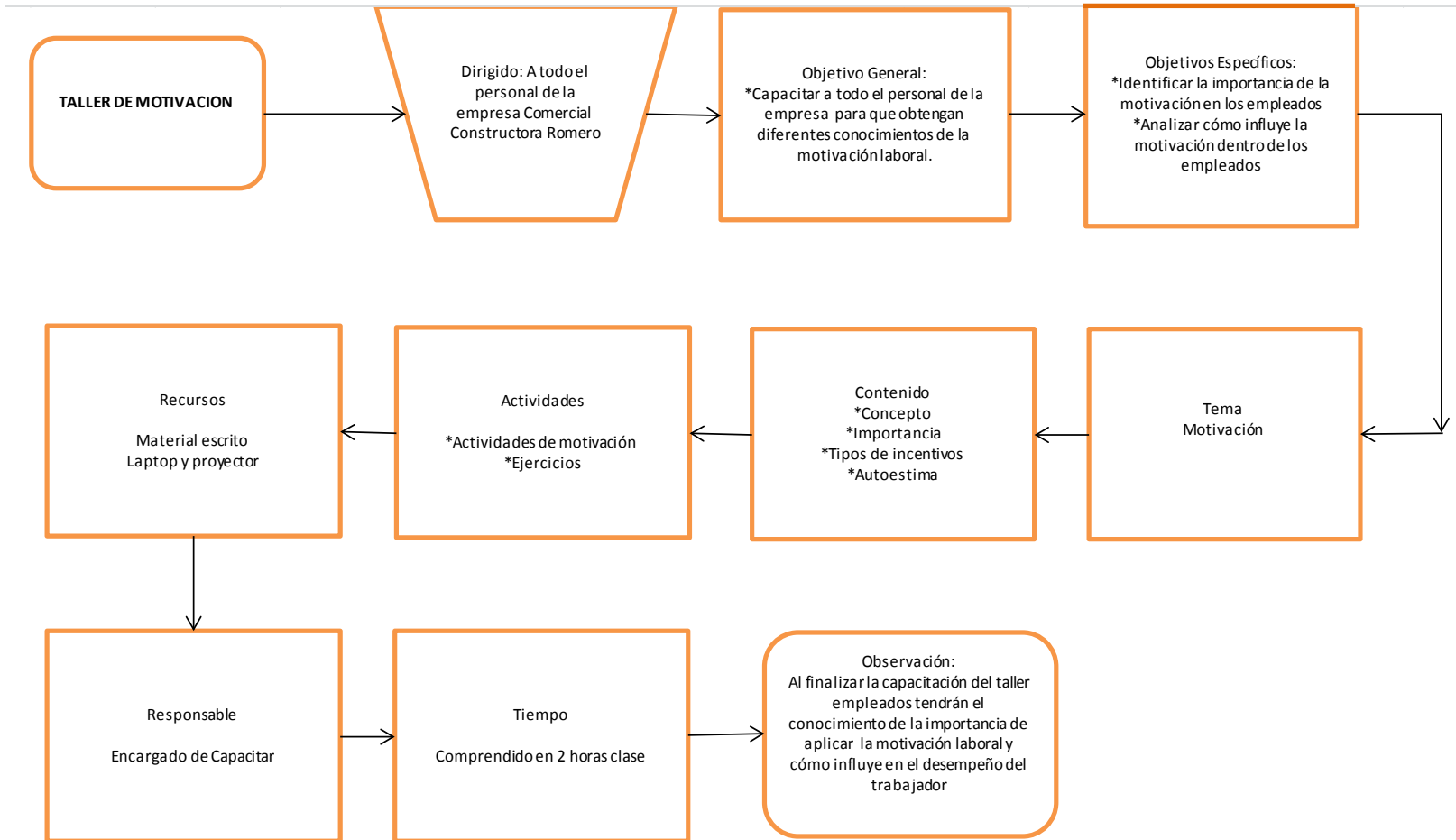
Cuadro 10 Taller motivacional

Reconocimiento	Diploma al empleado del mes. Felicitaciones públicas y por escrito.
Actividades Recreativas	Mañanas Deportivas Programas (Día del padre, Navidad)

Realizado por: Gabriel Frías

Al realizar cada una de las actividades se reconocerá el esfuerzo constante por la consecución de los objetivos de la empresa y al mismo tiempo los trabajadores se sentirán motivados para seguir con un buen desempeño dentro de la empresa

Flujograma 8 Plan de capacitación



Realizado por: Gabriel Frías

Ejecución del plan

La ejecución del plan de bienes laboral se va a realizar desde Septiembre del 2015, por lo tanto permitirá el desarrollo de cada taller que se planteó en el plan de bienestar. Por ende permitirá que los empleados participen en todas y cada una de dichas actividades

Evaluación del plan

Se realizara el seguimiento al desarrollo del presente plan para controlar su ejecución y generar indicadores de cumplimiento así como las correspondientes acciones correctivas y preventivas según sea el caso

6.8 Plan de Acción

Cuadro 11 Plan de acción

FASES	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO	PRESUPUESTO
Información	Informar al personal de la empresa acerca del plan de bienestar laboral	Elaboración de material didáctico para información Contratación de servicios profesionales Capacitación sobre el plan de bienestar laboral	Humano Tecnológico	Gerente de la empresa Facilitador	15 DÍAS	\$450
Detección de necesidades	Identificar la metodología que se llevara a cabo para la detección de necesidades	Identificar la metodología que se llevara a cabo para la detección de necesidades Elaboración del material didáctico para informar Capacitación sobre detección de necesidades	Humano Tecnológico	Gerente Empleados	1 SEMANA	\$50 (\$10 diario)
Confrontación de las necesidades	Aplicación de políticas acorde a las necesidades del plan de bienestar	Elaboración de políticas acorde a las necesidades del personal	Humano Tecnológico	Gerente y Empleados	5 DÍAS	\$ 50 (\$10 diario)
Actividades	Implementar las actividades del plan de bienestar laboral para que el personal mejore su productividad	Taller de Relajación Taller de trabajo en equipo Taller de solución de conflictos Taller de Higiene y Seguridad Industrial Taller Motivacional	Humano Tecnológico	Gerente y Empleados	1 MES	\$40 (\$10 semanal)
Control	Analizar los indicadores de cumplimiento del programa y evaluar el trabajo de los empleados	Control de la ejecución del proyecto Evaluar los talleres del programa de bienestar laboral	Humano Tecnológico	Gerentes y Empleados	5 MESES	\$50 (10 mensual)
Ejecución	Poner en marcha la propuesta planteada	Publicación del arranque del plan de bienestar definiendo la responsabilidad de la implementación de la propuesta	Humano Tecnológico	Gerente y Empleados	5 MESES	\$50 (10 mensual)

Realizado por: Gabriel Frías

6.9 ADMINISTRACIÓN

6.9.1 Presupuesto

Cuadro 12 Presupuesto para la ejecución de la propuesta

DETALLE	CANTIDAD
Capacitación sobre el programa de bienestar laboral	450
Material Didáctico	10
Capacitación sobre Detección de Necesidades	10
Taller de Relajación	20
Taller de Trabajo en equipo	20
Taller de Solución de Conflictos	20
Taller de Higiene y Seguridad	20
Taller de Motivación	20
Elaboración de Diploma	20
Ejecución del Programa	50
Seguimiento y Control	50
Subtotal	690
Imprevistos 10%	69
Total	759

Realizado por: Gabriel Frías

El Presupuesto para la aplicación de la propuesta del Plan de Bienestar Laboral en los 12 meses es de 759 dólares americanos.

6.9.2 Cronograma

Cuadro 13 Cronograma

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
ACTIVIDADES					
Presentación del proyecto	=====				
Revisión bibliográfica		=====			
Construcción del marco teórico		=====			
Selección y diseño de instrumentos			=====		
Valoración y pilotaje				=====	
Investigación de campo (aplicación de reactivos)				=====	
Procesamiento de la información					=====
Diseño de la propuesta					=====
Presentación del informe de tesis					=====

Fuente: Comercial Constructora Romero

Elaborado: Gabriel Frías

6.10 EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La evaluación garantiza y asegura la ejecución de la propuesta con lo programado para el cumplimiento de los objetivos planteados, se deberá realizar un seguimiento continuo de las actividades, con los resultados que se vayan obteniendo y finalmente cumplir con la validez de la propuesta.

Cuadro 14 Monitoreo de la Propuesta

PREGUNTAS	BASICAS
¿Quiénes solicitan	El Gerente de la Empresa
¿Por qué evaluar?	Para verificar si se está cumpliendo con la propuesta
¿Para qué evaluar?	Para medir el grado de factibilidad que ha tenido la propuestas durante el periodo de ejecución
¿Qué evaluar?	El impacto ocasionado a los empleados de la empresa
¿Quién evalúa?	Gerente de la empresa
¿Cuándo evaluar?	Durante el proceso e inmediatamente luego de concluir la aplicación de la propuesta
¿Cómo evaluar?	Utilizando un proceso técnico que sirva como guía
¿Con que evaluar?	Se evalúa a través de instrumentos de medición como encuesta y observaciones directas según el caso

Elaborado por: Gabriel Frías

Calculo:

Calcular la productividad parcial y total en la empresa Comercial y Constructora

Romero se tienen los siguientes datos después del Plan de Bienestar Laboral.

Total ventas semanales= 6800\$/sm

Total salarios semanales= 4400\$/sm

Servicios básicos semanales= 150\$/sm

Otros gastos semanales= 75\$/sm

$$P_s = 6800/4400 = 1.55\$/sm$$

$$P_{sb} = 6800/150 = 45.33\$/sm$$

$$P_{otr} = 6800/75 = 90.67\$/sm$$

$$P_t = 6800/(4400+150+75) = 1.47\$/sm$$

Antes del plan de bienestar laboral: 1.36 \$/sm (ejemplo pág. 83)

Después del plan de bienestar laboral: 1.47 \$/sm

Esto significa que si los mismos trabajadores realizan su trabajo mejor, sin pérdidas y generan más ventas se tendría un incremento del 0.11 \$/sm mejorando su productividad.

Bibliografía

- Blanco, F. (2008). *Administración de servicios de salud*. Colombia: Quebecor.
- Bustamente, S. d. (2008). *Motivaciones Sociales y Rendimiento Laboral*. México: Tomson.
- Castillo, P. (2002). *Bienestar Laboral*. Madrid: Thomson.
- Charfuelanl, A. (2010). *Estrés Laboral*. Tulcán: Villareal.
- Chiavenato, P. (2009). *La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw.
- Clipper, S. (2006). *Fundamentos de administración*. México: Pearson.
- Fernandez, D. (2009). *Un enfoque interdisciplina*. Madrid: Tomson.
- García, C. (2013). Obtenido de http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL_COMO_COMBATIR_EL_ESTRES_LABORAL_-_web.pdf
- Garcia, F. (2009). *Ventajas y Beneficios*. México: Pearson.
- Gómez, F. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. España: Learning.
- González, J. (2012). *Manejo del estrés*. España: Innova.
- Granados, M. (2007). *Liderazgo emprendedor*. México: Learning.
- Griffin, J. (2011). *Administración*. Madrid: Learning.
- Gryna, J. (2005). *Manual de control de calidad*. Barcelona: McGraw-Hill.
- Hellriegel, s. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Learning.
- Horngren, C. (2007). *Un Enfoque Gerencial*. Mexico : Perason.
- Huertas, R. (2008). *Decisiones estrategicas para la direccion de operaciones en empresas*. Barcelona: Universitat.
- Hurtado., D. (2008). *Principio de Administración*. Medellín : ITM.
- Jiménez, F. (2007). *Costos industriales*. Costa Rica: Espinoza.
- Jiménez, L. (s.f.). *Crece el estrés laboral en el mundo*. Obtenido de <http://reducciondelestres.blogspot.com/2010/06/crece-el-estres-laboral-en-el-mundo.htm>

- Kaplan, R. (2012). *Cuadro de mando integral*. Barcelona: Gestión.
- Llerena, J. (2014). *El nivel de estrés laboral y su incidencia en la productividad del personal*. Madrid: Pearson.
- Morris, D. (2009). *Psicología*. México: Tomson.
- Muchinsky, J. (2007). *Psicología aplicada al trabajo* . México: Thomson.
- Muñoz, D. (2009). *Administración de operaciones: enfoque de administración de procesos de negocios*. México: learning.
- Niven, P. (2010). *Cuadro de mando integral*. España: Gestión.
- Ramos, P. (2010). *Estres laboral*. México: Campos.
- Ruiz, D. (2007). *Salud laboral*. Barcelona: Massom.
- Ruiz, G. (2009). *Productividad*. Barcelona: Gestión.
- Zazo, P. (2009). *Prevención de riesgos laborales: seguridad y salud*. Madrid: Thomson.

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Encuesta: Dirigida al personal de la empresa Comercial y Constructora Romero de la ciudad de Ambato sobre el Estrés Laboral y su Incidencia en la Productividad.

DATOS INFORMATIVOS:

LUGAR: Ambato **FECHA:** 23 de Junio del 2015

INVESTIGADOR: Gabriel Frías.

INSTRUCCIONES

Solicito de la manera más comedida se llene la presente encuesta de una manera veraz y objetiva, marcando con una (X) la respuesta.

CUESTIONARIO

1. ¿Considera usted que la carga excesiva de trabajo genera estrés laboral?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

2. ¿Considera usted que la empresa le brinda todos los recursos necesarios para realizar sus tareas diarias?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

3. ¿Cree usted que el estrés afecta directamente a la productividad de la empresa?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

4. ¿Existe una buena comunicación dentro de la empresa?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

5. ¿Considera usted que la infraestructura en mal estado puede causar estrés laboral?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

6. ¿La empresa le facilita los recursos necesarios para el desempeño de sus labores?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

7. ¿Cree usted que la empresa debe medir permanentemente la productividad del personal?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

8. ¿Se siente comprometido con los éxitos y fracasos de la empresa?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

9. ¿Participa usted en la toma de decisiones en su área de trabajo?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

10. ¿Considera que en la empresa se fomenta el trabajo en equipo?

Siempre

Casi Siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2

Ilustración 11 Tabla CHP

Distribución Chi-Cuadrado (χ^2)

Grados de Libertad	Probabilidades											
	0,995	0,99	0,975	0,95	0,9	0,75	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	7,9	6,6	5,0	3,8	2,7	1,3	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2	10,6	9,2	7,4	6,0	4,6	2,8	0,6	0,2	0,1	0,1	0,0	0,0
3	12,8	11,3	9,3	7,8	6,3	4,1	1,2	0,6	0,4	0,2	0,1	0,1
4	14,9	13,3	11,1	9,5	7,8	5,4	1,9	1,1	0,7	0,5	0,3	0,2
5	16,7	15,1	12,8	11,1	9,2	6,6	2,7	1,6	1,1	0,8	0,6	0,4
6	18,5	16,8	14,4	12,6	10,6	7,8	3,5	2,2	1,6	1,2	0,9	0,7
7	20,3	18,5	16,0	14,1	12,0	9,0	4,3	2,8	2,2	1,7	1,2	1,0
8	22,0	20,1	17,5	15,5	13,4	10,2	5,1	3,5	2,7	2,2	1,6	1,3
9	23,6	21,7	19,0	16,9	14,7	11,4	5,9	4,2	3,3	2,7	2,1	1,7
10	25,2	23,2	20,5	18,3	16,0	12,5	6,7	4,9	3,9	3,2	2,6	2,2
11	26,8	24,7	21,9	19,7	17,3	13,7	7,6	5,6	4,6	3,8	3,1	2,6
12	28,3	26,2	23,3	21,0	18,5	14,8	8,4	6,3	5,2	4,4	3,6	3,1
13	29,8	27,7	24,7	22,4	19,8	16,0	9,3	7,0	5,9	5,0	4,1	3,6
14	31,3	29,1	26,1	23,7	21,1	17,1	10,2	7,8	6,6	5,6	4,7	4,1
15	32,8	30,6	27,5	25,0	22,3	18,2	11,0	8,5	7,3	6,3	5,2	4,6
16	34,3	32,0	28,8	26,3	23,5	19,4	11,9	9,3	8,0	6,9	5,8	5,1
17	35,7	33,4	30,2	27,6	24,8	20,5	12,8	10,1	8,7	7,6	6,4	5,7
18	37,2	34,8	31,5	28,9	26,0	21,6	13,7	10,9	9,4	8,2	7,0	6,3
19	38,6	36,2	32,9	30,1	27,2	22,7	14,6	11,7	10,1	8,9	7,6	6,8
20	40,0	37,6	34,2	31,4	28,4	23,8	15,5	12,4	10,9	9,6	8,3	7,4
21	41,4	38,9	35,5	32,7	29,6	24,9	16,3	13,2	11,6	10,3	8,9	8,0
22	42,8	40,3	36,8	33,9	30,8	26,0	17,2	14,0	12,3	11,0	9,5	8,6
23	44,2	41,6	38,1	35,2	32,0	27,1	18,1	14,8	13,1	11,7	10,2	9,3
24	45,6	43,0	39,4	36,4	33,2	28,2	19,0	15,7	13,8	12,4	10,9	9,9
25	46,9	44,3	40,6	37,7	34,4	29,3	19,9	16,5	14,6	13,1	11,5	10,5
26	48,3	45,6	41,9	38,9	35,6	30,4	20,8	17,3	15,4	13,8	12,2	11,2
27	49,6	47,0	43,2	40,1	36,7	31,5	21,7	18,1	16,2	14,6	12,9	11,8
28	51,0	48,3	44,5	41,3	37,9	32,6	22,7	18,9	16,9	15,3	13,6	12,5
29	52,3	49,6	45,7	42,6	39,1	33,7	23,6	19,8	17,7	16,0	14,3	13,1
30	53,7	50,9	47,0	43,8	40,3	34,8	24,5	20,6	18,5	16,8	15,0	13,8

Anexo 3

Ilustración 12 Empresa



Ilustración 13 Empresa



Ilustración 14 Empresa



Ilustración 15 Empresa

