

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la Obtención del Título de
Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “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”**

Autor: Cesar Javier Llerena Salan

Tutor: Dra. Alexandra López

**AMBATO – ECUADOR
Marzo 2014**



APROBACIÓN DEL TUTOR

Dra. Alexandra López Paredes

CERTIFICA:

Que el presente trabajo ha sido prolijamente revisado. Por lo tanto autorizo la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas para obtener el título terminal de Tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Enero del 2014

Dra. Alexandra López Paredes
TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, CESAR JAVIER LLERENA SALAN, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo la obtención del título de Ingeniero en Empresas son absolutamente originales y personales; a excepción de las citas.

Cesar Javier Llerena Salan

C.I. 180398586-8

AUTOR

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo 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. MBA. Fernando Silva

f).....

Ing. Mg. Vinicio Mejía

Ambato, Febrero del 2014

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción suponga a ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Sr. Cesar Javier Llerena Salan

C.I. 180398586-8

AUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo está ofrecido con alma, vida y corazón a Dios, por brindarme la oportunidad de pertenecer a este mundo y permitirme el haber alcanzado hasta este momento tan significativo de mi formación profesional.

Así mismo, este trabajo va dedicado a mi madre **Roció Salan**, por ser el cimiento más importante y por demostrarme eternamente su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre, a pesar de nuestra distancia física, siento que estás conmigo siempre y aunque nunca pudimos vivir cosas juntos.

A mi familia **Salan Quinga y Llerena Salan**, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

A mi esposa **Jessica Rugel**, por el apoyo moral brindado en todo momento difícil de mi vida te amo.

A mis hermanos **Miguel y Bryan**, que siempre han estado junto a mí, apoyándome en todas las decisiones que el tomado, muchas veces poniéndose en el papel de padre.

A mis amigos que gracias a su apoyo, y conocimientos hicieron de esta experiencia una de las más especiales.

A mi tío **Arturo López**, por todo el apoyo que me brindo cuando más lo necesitaba, aunque no esté presente en este momento gracias por todos los conocimientos y consejos brindados.

Cesar Javier Llerena Salan

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo primeramente me gustaría agradecerle a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi directora de tesis, Dra. Alexandra López por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

A mi madre por brindarme todo su apoyo que con su gran esfuerzo supo darme todo el cariño y la fuerza necesaria para seguir adelante a pesar de la adversidad y de los momentos difíciles que supo vivir. A mis hermanos y mi familia por su cariño, comprensión y apoyo sin condiciones permitiéndome llegar así a la culminación de mis estudios.

Cesar Javier Llerena Salan

ÍNDICE GENERAL

Contenido

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico.....	6
1.2.3 Prognosis	7
1.2.4 Formulación del Problema	7
1.2.5 Interrogantes	7
1.2.6 Delimitación	8
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4 OBJETIVOS.....	10
1.4.1 Objetivo General	10
1.4.2 Objetivos Específicos	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11

2.1	ANTECEDENTES	11
2.2	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	14
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	15
2.4	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	16
2.4.1	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL (VARIABLE INDEPENDIENTE).....	20
2.4.2	PRODUCTIVIDAD (VARIABLE DEPENDIENTE).....	35
2.5	HIPÓTESIS	43
2.6	VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	44
CAPÍTULO III.....		45
MÉTODOLÓGICA.....		45
3.1	ENFOQUE	45
3.2	MODALIDAD	46
3.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA	47
3.5	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	49
3.6	PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	51
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.8	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
CAPÍTULO IV		54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		54
4.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	54
4.2	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	72
4.2.1	Planteamiento de Hipótesis	72
4.2.2	Nivel de significancia	73
4.2.3	Prueba Estadística.....	73
4.2.4	Aplicación de la formula t student.....	74
4.2.5	Decisión Final.....	76
CAPÍTULO V		77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		77
5.1	CONCLUSIONES.....	77
5.2	RECOMENDACIONES	78

CAPÍTULO VI.....	80
PROPUESTA	80
6.1 DATOS INFORMATIVOS.....	80
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	81
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	82
6.4 OBJETIVOS.....	82
6.4.1 Objetivo General	82
6.4.2 Objetivos Específicos	83
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	83
6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA	84
6.7 MODELO OPERATIVO	90
6.8 PLAN DE ACCIÓN	118
6.9 ADMINISTRACIÓN	120
6.9.1 Presupuesto.....	120
6.9.2 Cronograma	121
6.9.3 Organigrama.....	122
6.10 EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	123
BIBLIOGRAFÍA.....	124
ANEXOS.....	129

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Población y Muestra.....	48
Cuadro 2: Operacionalización de la variable independiente.....	49
Cuadro 3: Operacionalización de la variable dependiente	50
Cuadro 4: Plan de recolección de información	51
Cuadro 5: Técnicas e instrumentos de investigación	52
Cuadro 6: Desequilibrio en la Salud	55
Cuadro 7: Carga excesiva de trabajo.....	56
Cuadro 8: Cooperación por parte de sus compañeros.....	57
Cuadro 9: Infraestructura en mal estado	58

Cuadro 10: Rotación del personal	59
Cuadro 11: Síntomas Conductuales	60
Cuadro 12: Factores que provocan estrés laboral	62
Cuadro 13: Solución para prevenir el estrés	63
Cuadro 14: Recurso Humano Calificado	64
Cuadro 15: Procesos de producción utilizados en la empresa	65
Cuadro 16: La tecnología contribuirá a mejorar la productividad	66
Cuadro 17: Control de la producción	67
Cuadro 18: Medición del desempeño laboral.....	68
Cuadro 19: Cumplimiento de actividades	69
Cuadro 20: Utilización eficiente de los recursos.....	70
Cuadro 21: Logro de metas	71
Cuadro 22: t student	74
Cuadro 23: Ventajas del beneficio del programa de bienestar laboral.....	91
Cuadro 24: Plan de Acción	119
Cuadro 25: Presupuesto para la ejecución de la propuesta	120
Cuadro 26: Monitoreo de la Propuesta.....	123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Categorías Fundamentales	17
Gráfico 2: Infraordinación de la Variable independiente.....	18
Gráfico 3: Infraordinación de la Variable dependiente.....	19
Gráfico 4: Definición de estrés Laboral	23
Gráfico 5: Efectos del estrés laboral	28
Gráfico 6: El Estrés	31
Gráfico 7: Sistema de Producción.....	37
Gráfico 8: Desequilibrio en la salud.....	55
Gráfico 9: Carga excesiva de trabajo	56
Gráfico 10: Cooperación por parte de sus compañeros	57
Gráfico 11: Infraestructura en mal estado.....	58

Gráfico 12: Rotación del personal.....	60
Gráfico 13: Síntomas Conductuales.....	61
Gráfico 14: Factores que provocan estrés laboral	62
Gráfico 15: Solución para prevenir el estrés	63
Gráfico 16: Recurso Humano Calificado.....	64
Gráfico 17: Procesos de producción utilizados en la empresa.....	65
Gráfico 18: La tecnología.....	66
Gráfico 19: Control de la producción.....	67
Gráfico 20: Medición del desempeño laboral	68
Gráfico 21: Cumplimiento de actividades.....	69
Gráfico 22: Utilización eficiente de los recursos	70
Gráfico 23: Logro de metas.....	72
Gráfico 24: Representación Gráfica del Chi Cuadrado.....	76
Gráfico 25: Programa de Bienestar Laboral.....	90
Gráfico 26: Cronograma	121

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Árbol de Problemas	130
Anexo 2: Encuesta.....	131
Anexo 3: Detección de necesidades.....	135
Anexo 4: Modelo del Diploma al empleado del mes.....	137
Anexo 5: Fotos de la empresa	138

RESUMEN EJECUTIVO

Lavandería y tintorería “Lava-Classic”, es una empresa artesanal que se dedica al teñido y lavado textil de jeans durante nueve años en el cantón de Pelileo, tiempo durante el cual ha experimentado fases de creación e introducción en el mercado; por lo tanto es necesario tomar acciones preventivas que permita eliminar aspectos que afectan tanto física y psicológica a la productividad del personal en la empresa.

Por esta razón se ha enfocado en realizar un análisis de los problemas que afectan a los clientes internos en el ámbito laboral y los posibles riesgos laborales que puede ocurrir en la empresa, la metodología que se aplicará para esta indagación es la encuesta, ya que esta técnica permitirá obtener información con el fin de dar alternativas de solución al problema investigado.

En base a los datos obtenidos en la investigación de campo aplicada a los clientes internos de la empresa revelan la importancia de tomar acciones preventivas para controlar y eliminar el estrés laboral; consecuentemente, el trabajo investigativo propone la implementación de un programa de bienestar laboral que ayude a la consecución de dicho objetivo y a su vez establezca medidas apropiadas mediante la participación y esfuerzo de todos quienes integran la organización; para así, evitar todas aquellas causas que provocan el estrés en los trabajadores y lograr el mejoramiento de la productividad de personal y sobre todo salvaguardar la salud de cada uno de quienes conforman la empresa en mención.

Palabras Claves

Productividad

Salud Laboral

Seguridad Industrial

Bienestar Laboral

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolla con la finalidad de determinar cómo el nivel de estrés laboral incide en la productividad del personal de la empresa Lavandería y Tintorería “Lava-Classic” de la ciudad de Pelileo, analizando los riesgos a los que los empleados están expuestos al realizar sus actividades diarias.

De forma inicial, se procedió a obtener toda la información pertinente al tema de indagación, este trabajo está estructurado por los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se identifica y se establece el problema surgido en la empresa 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, se realiza la contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, interrogantes, además, se realiza la justificación y se plantean los objetivos.

En el segundo capítulo se fundamenta el marco teórico empezando por el establecimiento de los antecedentes que están relacionadas al presente trabajo de investigación, se realiza la fundamentación filosófica, fundamentación legal, así como se señalan las categorías fundamentales con su respectivo desarrollo teórico y se plantea una hipótesis identificando sus variables.

En el tercer Capítulo se presenta la metodología aplicada para obtener la información correspondiente; es decir tanto el enfoque, la modalidad de investigación, igualmente se investiga la muestra a utilizarse para la recolección y procesamiento de la información y finalmente se realiza la operacionalización de las variables donde se plantearon las interrogantes para la encuesta.

En el cuarto capítulo se realiza el análisis e interpretación de los datos obtenidos en la encuesta, a través de tablas explicativas y gráficos, que proporcionan resultados técnicos y verídicos de la investigación, además se comprueban las hipótesis planteadas.

En el quinto capítulo se establece las conclusiones a las que se ha llegado a lo largo de la investigación, en base a la interpretación y a los objetivos, así como también se establece las recomendaciones en base a las conclusiones.

En el sexto capítulo, se expone la propuesta del programa de bienestar laboral a través de las actividades que han de realizarse, el tiempo estimado, los responsables, su costo, así como el método de control, desde luego indicando en su fundamento científico-teórico.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

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.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

En el **mundo** se considera que el estrés laboral perturba negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores, y a la eficacia de las entidades para las que trabajan. Hoy en día el 58% de las empresas a nivel mundial verificaron un incremento importante de este problema. A su vez la OMS (Organización Mundial de la Salud) estima que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados por dicha enfermedad ya que es una preocupación a escala mundial.

El estrés laboral es un fenómeno creciente, cada vez más atendido por las empresas por sus consecuencias que existe: ausentismo, menor dedicación al trabajo y caída en la productividad. Según un informe realizado por Expertos de la Agencia Europea para la

Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) detectaron que el estrés laboral afecta al 28% de los trabajadores europeos, a diferencia de América latina que el 65% de los trabajadores admiten sufrir de este problema en sus actividades.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que las enfermedades laborales relacionadas con el estrés cuestan la pérdida de 1.25 billones de dólares del Producto interno Bruto mundial. De hecho esos cambios están relacionada con las innovaciones que se están produciendo en las empresas, la competitividad y por la propia naturaleza del mercado.

Para (Jiménez, 2010, pág. 4) menciona que:

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad y ataca principalmente a los trabajadores, siendo considerado por la Unión Europea como la segunda patología más común en el mundo, no en vano muchos lo llaman la "Epidemia del Siglo XXI".

En el **Ecuador** el nivel de estrés laboral se ha constituido en un fenómeno a causa del ritmo laboral que llevan los trabajadores dentro del ámbito de trabajo, los mismos que generan múltiples consecuencias en el bienestar psicológico y físico de los individuos.

Aproximadamente, entre el 30% y 50% de los trabajadores reportan estar expuestos a altos riesgos físicos, inexplicables sobrecargas de trabajo, además de otros factores que son una amenaza para su salud y su capacidad de trabajo. Además un estudio realizado por la Universidad San francisco de Quito en el año 2010 revela que el 40% de los trabajadores de cualquier dependencia laboral sufre de estrés en el trabajo.

El estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo y es una de las principales causas que influye en la productividad del personal, ya que tiene que ver con las demandas de la situación del empleo, esto a su vez ocasionara una serie de problemas. Según un estudio del máster en comunicación organizacional Óscar Nieto,

solo en las industrias de Guayaquil hay el 60% de enfermedades derivadas del estrés laboral. Un trabajo estresante tiene un efecto biológico directo en el organismo y aumenta el riesgo de sufrir enfermedades.

Por consiguiente (HOY, 2008, pág. 2) manifiesta que:

Un nuevo estudio afirma que las personas menores de 50 años con un empleo de mucha presión tienen casi 70% más riesgo de desarrollar dichas enfermedades que los que viven libres de estrés. Esto se debe a que los trabajadores estresados muestran signos de cambios bioquímicos importantes en su organismo.

En **Tungurahua** cabe indicar que en los últimos años el estrés laboral ha crecido notablemente dentro del ámbito empresarial, siendo un factor que afecta significativamente al recurso humano debido a la constante evolución y competencia que tienen las empresas, por tal motivo los trabajadores están expuestos a elevados riesgos físicos, inexplicables sobre cargas de tareas, largas jornadas laborales; los cuales ocasionan en el trabajador un rendimiento inadecuado en cada una de sus funciones y a su vez la empresa se vería afectada.

Según una encuesta realizada a varios directivos de recursos humanos de empresas públicas y privadas, mencionan que el 43% de los consultados lo adjudica a que trabaja muchas horas, un 37% al ambiente que hay en la oficina y el 20% restante al maltrato de los superiores. Además, estos trastornos generalmente afectan a la productividad del personal.

Por tanto (LA HORA, 2006, pág. 10) explica:

La situación que genera estrés en cuanto al nivel ocupacional sería básicamente la falta de definición de tareas. Muchas veces no se sabe qué hacer o qué se espera de los empleados porque la información que llega es insuficiente y esta falta de control genera malestar.

1.2.2 Análisis Crítico

El alto nivel de estrés laboral es un fenómeno que ha venido afectado significativamente a los trabajadores y por ende a las empresas que los contratan, siendo las propias capacidades las que llevan a un rendimiento inadecuado.

Siendo una de las principales causas que ha permitido que se genere este acontecimiento en la actualidad, es la jornada laboral excesiva de las empresas, esto ha generado como resultado que los empleados tengan una disminución en la capacidad física y mental, a su vez termine siendo una presión grande, es decir que el estrés acumulado durante la jornada laboral condiciona a tener más errores y accidentes.

Siendo otra de las causas que con llevan a esto, es la carga excesiva de tareas ya que son muy comunes en nuestro actual mundo y es un hecho que tener tantas tareas está afectando en todos los sentidos, es así que se ha podido evidenciar que el hecho de dirigirse al trabajo ya resulta estresante, debido a que el subconsciente ya sabe lo que le espera y una vez allí con solo sentarse en su puesto de trabajo, al mismo tiempo se ha encontrado con una disminución en el rendimiento de las actividades laborales ya que esto ha venido afectando a su capacidad profesional.

En efecto el tiempo ajustado que existe para el cumplimiento del trabajo es una presión acelerada en un mundo tan competitivo, es decir, nadie hace solamente una tarea o función, sino varias, y esto desde luego aumenta la carga de trabajo lo cierto es que no todos pueden resistir bien el tiempo de trabajo. Esto a su vez genera dificultad para razonar con lógica y llegar a tomar decisiones bajo presión resulta difícil, por ende se perjudicaran ellos y de la misma manera a la empresa.

La empresa por intentar solucionar este problema ha comenzado a rotar el personal, pero esto no es una solución para evitar la presión laboral al contrario representa una amenaza para los trabajadores ya que no se pueden concentrar en cada una de sus

actividades, esto a su vez generara inconvenientes graves para ellos como para la institución.

1.2.3 Prognosis

En Lava-Classic, de no solucionarse el problema, tendrá consecuencias excesivas en sus trabajadores por lo que presentan un estado de tensión, con una mezcla de cansancio físico, mental y psicológico.

Sin duda el estrés laboral provocará en los trabajadores enfermedades crónicas que perturben su conducta generando en ellos efectos negativos, en el cual se verá el bajo rendimiento laboral, incapacidad para tomar decisiones, incapacidad para concentrarse en sus actividades, dificultad para mantener la atención, ausentismo laboral, hipersensibilidad a las críticas e incluso tendrá mayor susceptibilidad a sufrir accidentes.

Para la empresa el alto nivel de estrés laboral influirá negativamente en la productividad del personal y por ende se obtendrá defectos en la elaboración de los productos. Por lo tanto la empresa obtendría perdidas económicas.

1.2.4 Formulación del Problema

¿De qué manera el elevado nivel de estrés laboral incide en la productividad del personal de la empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la Ciudad de Pelileo?

1.2.5 Interrogantes

- ¿Cuáles son las razones por las que se genera estrés en el personal de la empresa Lava-Classic?
- ¿Qué causas afectan la productividad del personal de la empresa Lava-Classic?

- ¿Qué solución se debe plantear para controlar el alto nivel de estrés laboral en la empresa Lava-Classic?

1.2.6 Delimitación

Por Contenidos

Campo: Administración

Área: Productividad

Aspecto: Nivel de Estrés Laboral

Delimitación Espacial

La presente investigación se realizará en la empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la Ciudad de Pelileo ubicado en el Barrio Central ex Hospital, Avenida Atahualpa y Padre Chacón.

Delimitación Temporal

La presente investigación se realizará desde el mes de marzo del 2013 hasta el mes de diciembre del 2013.

Unidades de Observación

La investigación será aplicada a 30 clientes internos que son el total de empleados de la empresa.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Con la presente investigación se espera contribuir a reducir el alto nivel de estrés laboral que afecta al personal dentro del ámbito empresarial, razón por la cual se busca la

manera más apropiada que evite el aumento de este problema. Es por ello que existe la necesidad de estudiar el estrés laboral ya que permitirá descubrir los efectos negativos que afecta a la productividad de los trabajadores.

En los últimos años se han ido conociendo diversas patologías directamente relacionadas con el estrés laboral, las cuales afectan sin distinción a los trabajadores causándoles diversas reacciones negativas que afectan su trabajo (disminución en la capacidad de concentración, cansancio físico, mental, dificultad para tomar decisiones, etc.), los cuales provocará pérdidas para la empresa. Al realizar este proyecto de investigación nos beneficiamos teóricamente llenando nuestros vacíos, al conocer los problemas más comunes en las empresas, a su vez adquirir nuevos conocimientos en el área de seguridad y salud laboral, que es muy importante ya que al salir de la universidad a trabajar ya sea en empresas de producción, industriales o en el mejor de los casos en nuestra propia empresa sabremos los problemas más comunes que existen y tendremos presentes los mecanismos para solucionar los problemas.

Sin embargo la mayoría de instituciones se olvidan de la seguridad y salud laboral del trabajador, considerándolas como un desperdicio de tiempo y dinero, sin pensar que son una inversión, evidentemente esta indagación brindará a la empresa una fuente de información que determinara cuales son las causas que dan origen a que los trabajadores tengan estrés, para que de esta forma se pueda ofrecer soluciones al problema, ya que el ambiente laboral es el factor principal entre el empleado y la empresa, a su vez se necesita mantener un recurso humano tranquilo y sobre todo motivado que aporte con sus conocimientos y habilidades a la organización que forma parte y que al mismo tiempo su trabajo sea eficiente para que los trabajadores sientan satisfacción por su labor realizada.

En tal sentido, con la siguiente investigación se plantea realizar un programa de bienestar laboral, a fin de determinar las diferentes maneras de reducir el alto nivel de estrés en los trabajadores, ya que esto ayudará a mejorar la productividad del personal por ende evitara pérdidas económicas. Por otra parte es factible se cuenta con el apoyo

de la gerencia de la empresa, que va a proporcionar toda la información necesaria, para poder desarrollar el trabajo de investigación para posteriormente desarrollarlo.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Determinar de qué manera el elevado nivel de estrés laboral incide en la productividad del personal de la empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la ciudad de Pelileo.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar cuáles son las razones por las que se genera estrés en el personal de la empresa Lava-Classic.
- Analizar qué causas afectan la productividad del personal de la empresa Lava-Classic.
- Diseñar un programa de bienestar laboral para disminuir el nivel de estrés laboral y mejorar la productividad en la empresa Lava-Classic.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Para el desarrollo del presente trabajo se ha tomado en consideración las siguientes investigaciones previas sobre el problema presentado:

(Toapanta, 2012) 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.
- Diagnosticar las técnicas que sirven para controlar el estrés del personal.
- Proponer el diseño del Empowerment para eliminar el nivel de estrés de los colaboradores de la empresa EDIMCA.

Conclusión:

- 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.

(Sánchez, 2009) 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.

Objetivo:

- 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.

(Venutolo, 2009) 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

Para la ejecución de la presente investigación se utilizará el paradigma crítico –propositivo ya que se basa en la realidad del problema al identificar sus causas, para de este modo formular alternativas de cambio ya que desde el personal ha sido el capital más importante con el que cuenta una empresa y la sociedad, es importante recalcar el trato entre el investigador y la institución, lo que permitió que la información sea real.

Es ontológica porque el nivel de estrés laboral se tornó un hecho habitual en la empresa Lava-Classic, limita al personal su máximo desarrollo laboral y el cumplimiento de sus tareas cotidianas, amenazando el funcionamiento de la entidad, debido a que si no se goza una salud constante no se obtendrá lo mejor del personal ya que se adaptan a su única forma de trabajo.

Es epistemológica porque el personal que labora actualmente es el principal activo que posee Lava-Classic, surge ahí la necesidad de estar más atento en cada uno de sus actos, impulsar su desarrollo laboral y conducir a cumplir un objetivo en beneficio común. Analizar cada una de sus actividades utilizando instrumentos para recolectar datos que determinen con precisión diferentes tipos de necesidades para mejorar la productividad tomando en cuenta los recursos con los que realmente dispone.

Es axiológica porque la empresa se siente comprometida con el sector a la cual está dirigido su servicio cuenta con valores que son muy importantes como el respeto, honradez, honestidad y cooperación la cual practican cada uno de los miembros. A su vez esto servirá como una forma de prestación que han permitido integrar a sus actividades cotidianas para que el estudio sea un aporte al cambio y la orientación del futuro para lograr el éxito.

Es metodológica ya que la construcción del conocimiento se hace a través de la investigación ya que esto nos permite analizar la información obtenida en libros y de la participación de los empleados con el problema, cuya información fue procesada para tomar la mejor decisión.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se fundamenta legalmente en el Código de trabajo ecuatoriano:

Capítulo IV

DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR Y DEL TRABAJADOR.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

- Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código.
- Brindar las condiciones adecuadas para que el empleado pueda ejecutar su trabajo y pueda desarrollarse en el cumplimiento de sus funciones.

TÍTULO IV

DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO

Capítulo I

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

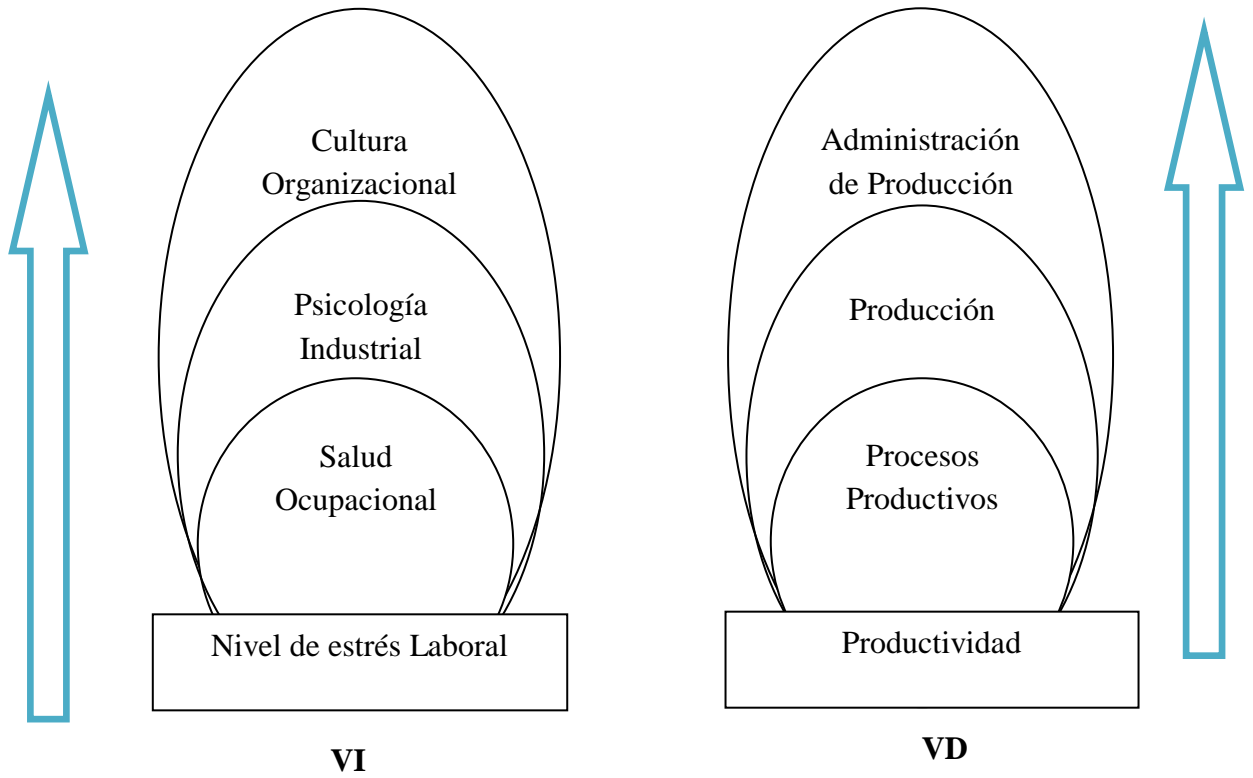
Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

X= Nivel de estrés Laboral

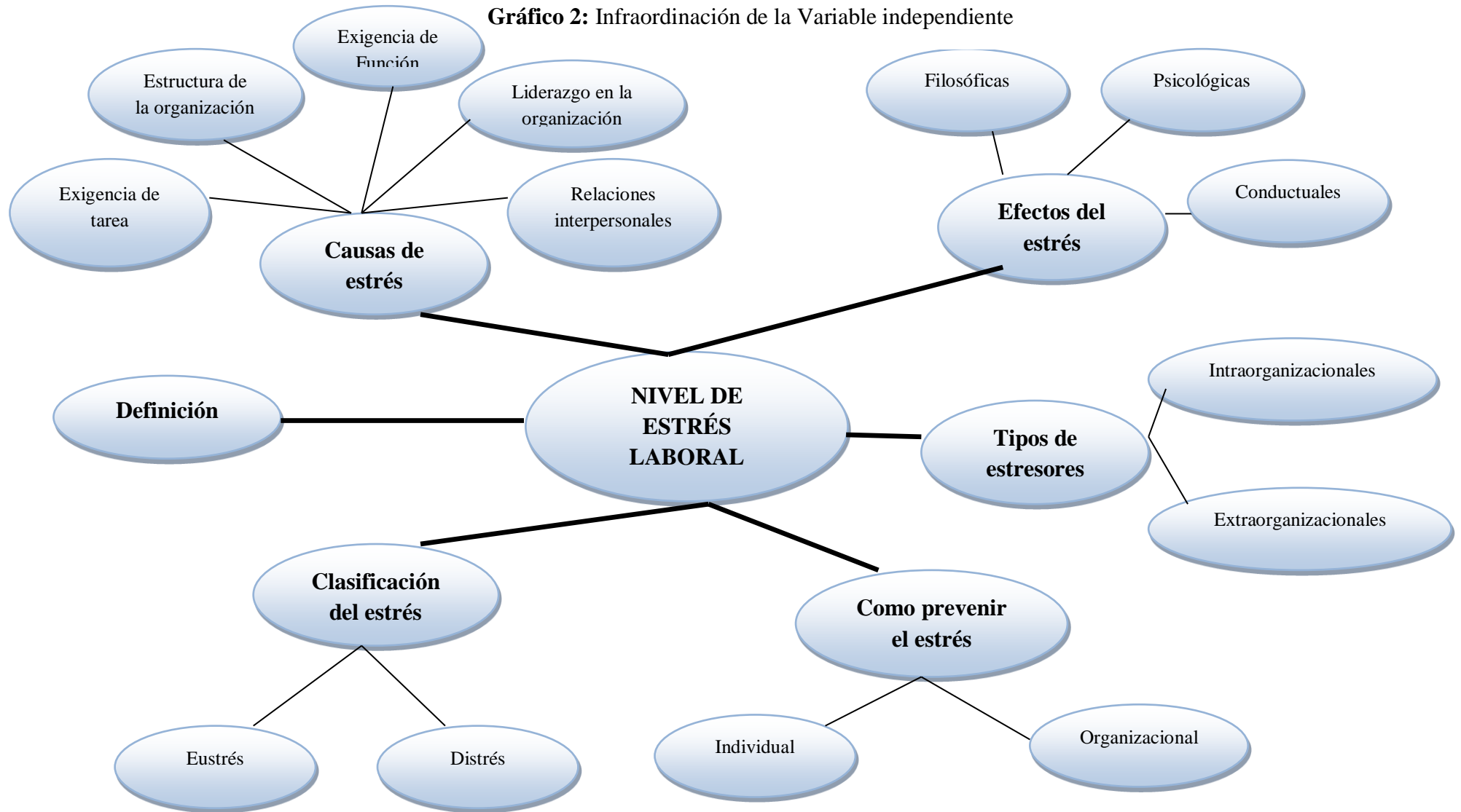
Y= Productividad

Gráfico 1: Categorías Fundamentales



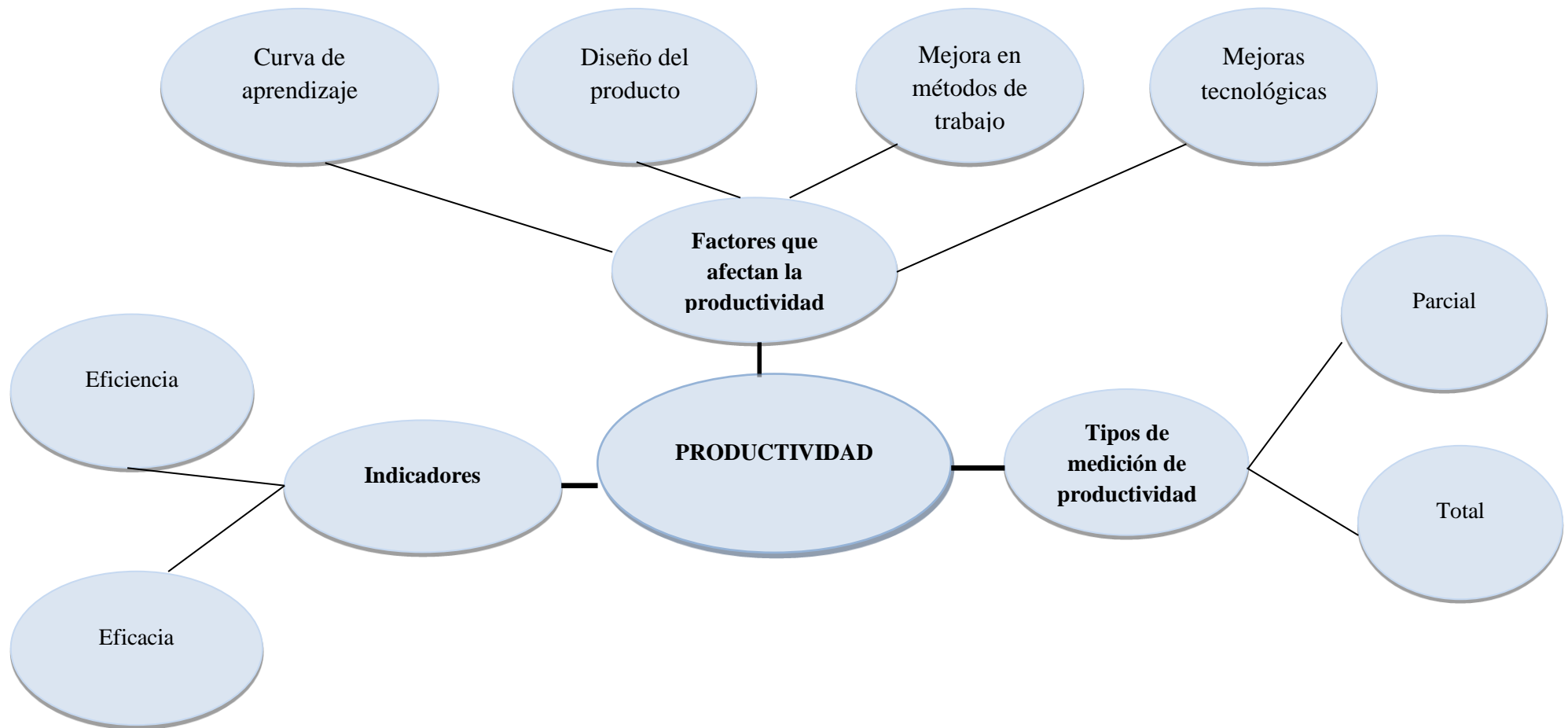
Elaborado Por: Cesar Javier Llerena Salan

Gráfico 2: Infraordinación de la Variable independiente



Elaborado Por: Cesar Javier Llerena Salan

Gráfico 3: Infraordinación de la Variable dependiente



Elaborado Por: Cesar Javier Llerena Salan

2.4.1 NIVEL DE ESTRÉS LABORAL (VARIABLE INDEPENDIENTE)

CULTURA ORGANIZACIONAL

Según (Granados, 2007, pág. 55) 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.

Por otra parte (Davis & Newstrom, 2008, pág. 2) piensan 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”*. A su vez (PERIO, 2007, pág. 1) manifiesta que:

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.

Entonces, podemos decir que la cultura organizacional se entiende como la percepción individual que posee cada uno de los miembros acerca de las características de la organización. Así también es la forma en que actúan los integrantes dentro de una organización generando estrategias de creencias y valores compartidos que una organización práctica y hace realidad en el logro de sus objetivos por lo tanto son la

base y cimiento de una cultura organizacional, en la cual impere la cooperación, la solidaridad, la colaboración y la transparencia.

PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Según (Morris & Maisto, 2009, pág. 638) la psicología industrial es considerada como *“una división de la psicología interesada en los problemas de las organizaciones dentro del ámbito de los negocios. Se interesan particularmente en la forma que las organizaciones pueden utilizar y desarrollar mejor el talento, la habilidad y la motivación de los empleados”*. Es una ciencia aplicada que utilizan en general los descubrimientos de la conducta para mejorar la eficacia de las organizaciones.

Además (Dalton, Hoyle, & Watts, 2008, pág. 7) menciona que: *“la psicología industrial examina la motivación, el liderazgo, la toma de decisiones y el uso del poder dentro de las organizaciones”*. A su vez (Michael & Reyes, 2010, pág. 51) manifiesta que: *“la psicología industrial se preocupa por los temas de liderazgo, satisfacción laboral, motivación del empleado, comunicación, manejo de conflicto, cambio organizacional y procesos de grupo dentro de una organización”*.

Entre tanto podemos decir que la psicología industrial es la encargada de estudiar la conducta de los trabajadores dentro de la organización, con el fin de aprovechar las normas y procedimientos para evitar accidentes y controlar las condiciones inseguras del ambiente ya que el recurso humano es lo más valioso de la empresa. A su vez el objetivo de la psicología industrial es mejorar la calidad de vida laboral de los trabajadores.

SALUD OCUPACIONAL

(Acuña & Chavez, 2008, pág. 3) Expone que: *“la salud ocupacional es una ciencia que busca proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los trabajadores en sus puestos de trabajo, repercutiendo positivamente en la empresa”*.

De esta forma (Blanco & Maya, 2006, pág. 40) definen a la salud ocupacional como:

El conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, educación, control recuperación y rehabilitación de los trabajadores para protegerlos de los factores de riesgo ocupacional y ubicarlos en un ambiente de trabajo de acuerdo a las necesidades fisiológicas. La salud ocupacional busca la mejor adaptación del hombre a su trabajo.

Así también (Blanco & Maya, 2006, pág. 45) menciona que la salud ocupacional:

Busca la promoción y el mantenimiento del mayor estado de bienestar físico, mental y social de todos los trabajadores; la prevención de cualquier trastorno en su salud causado por la condiciones de trabajo; la protección de los trabajadores en sus sitios de trabajo de cualquier riesgo existente para su salud; por la ubicación y mantenimiento de los trabajadores en un ambiente ocupacional adaptado a sus condiciones fisiológicas y psicológicas; en suma, de adaptar el trabajo a la persona y cada persona a su trabajo.

En si la salud ocupacional se encarga del bienestar físico y mental del trabajador en cada una de las áreas de la empresa, con el objetivo de preservar la salud de los trabajadores mediante la prevención de enfermedades y accidentes laborales. Además procura promover un trabajo seguro y sano, con un ambiente adecuado que permite mejorar su capacidad de trabajo. A su vez establece condiciones de progreso y bienestar para la protección personal del trabajador.

NIVEL DE ESTRÉS LABORAL

Según (Fernández, 2010, pág. 103) 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 (Bohlander & Snell, 2008, pág. 90) 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 (Blanco & Solas, 2006, pág. 6) 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”*.

Gráfico 4: Definición de estrés Laboral



Fuente:(Blanco & Solas, 2006) adaptado por Cesar Javier Llerena Salan

Finalmente (Chiavenato, 2009, pág. 476) define al estrés laboral como: *“conjunto de reacciones físicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno. Es una condición dinámica que surge cuando la persona enfrenta una oportunidad o demanda relacionada con lo que desea”*.

Entendemos que el estrés laboral es una reacción que tiene el individuo ante las exigencias del ámbito laboral, es decir cuando superan la capacidad del trabajador para hacerle frente, dando lugar a diversos cambios biológicos y psicológicos que pueden situar al trabajador en riesgo de una enfermedad. Al mismo tiempo provoca efectos

negativos en la conducta y en el rendimiento del trabajador. Al mismo tiempo es un estado de tensión que se origina cuando existen diversas demandas de la organización a las cuales el trabajador debe darles respuesta adecuadas con los recursos disponibles que tienen.

Causas del estrés laboral

En cuanto a las razones generales por las que se produce el estrés, existen diferentes causas según (Stephen & Cenzo, 2006, pág. 241) 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 que le atañen 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.

De modo que (Hellriegel, 2009, pág. 197) manifiesta que existen 5 causas que producen el estrés laboral en las organizaciones.

- **Carga de trabajo:** Para algunos empleados, el hecho de tener mucho trabajo asignado y no contar con suficiente tiempo o recursos para hacerlo es un elemento estrés ante importante.
- **Conflicto y ambigüedad en los roles:** se refiere a las distintas expectativas o exigencias impuestas a una persona en el trabajo que llega a ser excesivas. La ambigüedad de roles se presenta cuando un empleado no está seguro de cuáles son las obligaciones y responsabilidades del trabajo asignado.
- **Relaciones Interpersonales:** Los equipos y los grupos tienen un enorme efecto en el comportamiento de los empleados. Cuando las relaciones son malas estas pueden convertirse en fuentes de estrés.
- **Condiciones Laborales:** Las malas condiciones laborales representan otro conjunto de elementos estresantes. Las temperaturas extremas, el ruido en demasía y el exceso o la falta de iluminación son algunos ejemplos de condiciones laborales que pueden provocar estrés en los empleados.
- **Desarrollo de carrera:** Los principales estresores se derivan de la planeación y el desarrollo de carrera incluyen la seguridad en el empleo, las promociones o ascensos y las oportunidades de desarrollo. Un empleado tal vez sienta estrés si es sobre promovido (no puede avanzar tan rápido como desea) o sobre promovido (promoción a un puesto que excede sus competencias individuales).

Por otro lado (Rodríguez, Smith, & Toca, 2009, pág. 16) menciona que la causa del estrés está determinado por los siguientes puntos:

- **La carga mental de trabajo:** Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.
- **El control sobre la tarea:** Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.
- **Conflicto y ambigüedad del Rol:** Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Cuando no se tiene claro lo

que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.

- **La jornada de trabajo excesiva:** Produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.
- **Las relaciones interpersonales:** Pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros.
- **Promoción y desarrollo profesional:** Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés.

Cabe indicar que existen diferentes factores que causan la generación del estrés en el trabajo ya que no se limitan a un único factor, sino que es la consecuencia de la combinación de varios factores que pueden aparecer en cualquier campo laboral, en cualquier nivel y en cualquier circunstancia a la que es sometido el trabajador. Es decir cuando existe demasiada carga laboral los trabajadores sienten un cansancio físico y mental el cual impide que desempeñen sus funciones correctamente. En efecto muchas veces se ha visto que las condiciones laborales no adecuadas son una de las causantes de estrés en el personal. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral, de hecho los empleados que sólo desempeñan trabajos simples y rutinarios, que requieren pocas habilidades, se sentirán aburridos y frustrados, el resultado será menor calidad y productividad, gran rotación y alto ausentismo.

Efectos del estrés

Sin duda (Hellriegel, 2009, pág. 201) menciona que los efectos probables del nivel de estrés se presentan en tres áreas principales:

- **Los efectos fisiológicos del estrés:** Incluyen presión arterial alta, ritmo cardiaco acelerado, sudoración, ataques de calor y frío, dificultad para respirar, tensión muscular, trastornos gastrointestinales y ataques de pánico.

- **Los efectos psicológicos del estrés:** Incluyen ira, ansiedad, depresión, baja autoestima, mal funcionamiento intelectual (inclusive incapacidad para concentrarse y tomar decisiones), nerviosismo, irritabilidad, resentimiento de la supervisión e insatisfacción laboral.
- **Los efectos conductuales del estrés:** Incluyen mal desempeño, ausentismo, altos índices de accidentes, de rotación, consumo de alcohol y dificultad para comunicarse.

De modo que (Zazo, 2009, pág. 462) manifiesta que las consecuencias del estrés son muy diversas y numerosas:

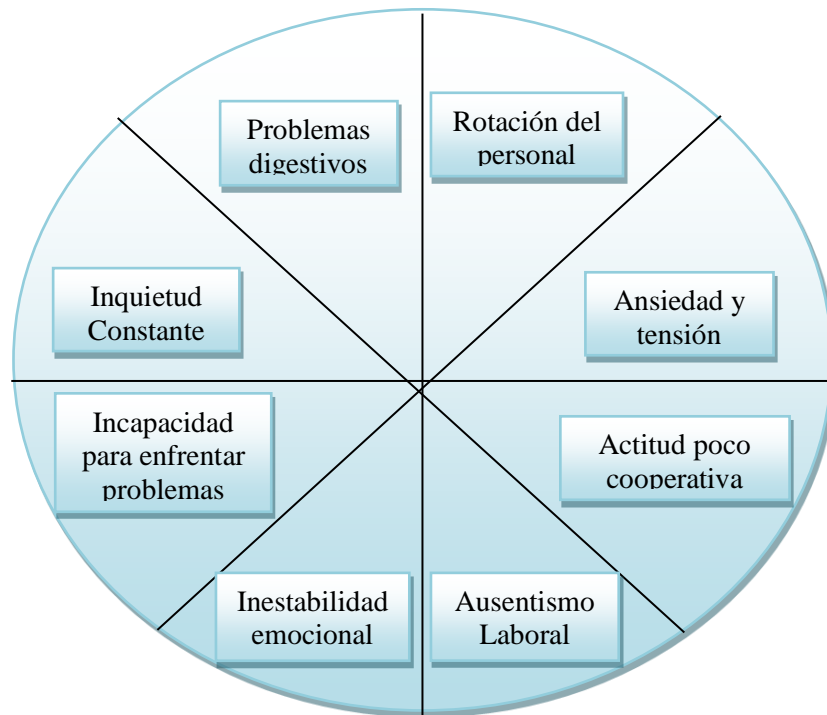
- **Factores medioambientales:** Soportar factores agresivos derivados del medio de trabajo, como la temperatura, el ruido, las vibraciones u otros agentes químicos, biológicos etc.
- **Factores psicológicos:** Sobrecarga de trabajo, falta de definición de funciones, sensación de incapacidad para el 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.

Por otro lado (Robbins, Stephen, & Judge, 2009, pág. 462) manifiestan que las consecuencias en los tres niveles son:

- **Síntomas fisiológicos:** En tiempos más recientes, ciertas evidencias surgieron que el estrés tiene efectos fisiológicos dañinos. Por ejemplo, un estudio relacionó las demandas estresantes de trabajo con el aumento de la susceptibilidad a las enfermedades.
- **Síntomas psicológicos:** El estrés ocasiona insatisfacción con el trabajo produce insatisfacción relacionada con el empleo, que en realidad es el efecto psicológico más simple y obvio del estrés.
- **Síntomas en el comportamiento:** Los síntomas del estrés relacionados con el comportamiento incluyen cambios en la productividad, ausentismo y rotación.

Los efectos del estrés se entienden como una influencia negativa sobre la salud del trabajador y de la organización, es más afecta la conducta de los empleados perjudicando su desempeño en el trabajo.

Gráfico 5: Efectos del estrés laboral



Fuente: (Atalaya, 2002) Adaptado por: Cesar Javier Llerena Salan

Los efectos que produce el estrés en los empleados son muy variados y negativos porque afectan de forma directa al desempeño y la productividad, incluso deteriora la capacidad de hacerle frente a una situación de conflicto. De la misma manera el estrés puede ser temporal o permanente, provocando en los empleados consecuencias leves o graves y más aun dentro de las empresas.

Tipos de estresores

Por su parte (Saitta, 2008, pág. 2) confirma que existen 2 tipos de estresores:

- **Estresor Extraorganizacionales:** Son los que aparecen fuera del ámbito de la empresa. En este punto se deberán tener en cuenta la incidencia de las relaciones familiares, sociales, políticas, económicas del país y ver cómo inciden sobre los trabajadores, los cuales vuelcan esta problemática en el ámbito de las organizaciones. El nivel de estrés surgido fuera de las organizaciones seguramente se potenciará con el adquirido dentro de las mismas dando como resultado una profundización de la enfermedad.
- **Estresores Intraorganizacionales:** Dentro de una organización y a los efectos de facilitar el estudio e investigación de los estresores lo podemos dividir en cuatro tipos:
 1. **Estresores del ambiente físico:** Estos ya fueron nombrados en el ambiente laboral inadecuado
 2. **Estresores de nivel individual:** En este punto aparecen la sobrecarga de trabajo y los conflictos de roles.
 3. **Estresores de nivel grupal:** Se pueden hallar en las organizaciones son: la falta de cohesión grupal y los conflictos intergrupales.
 4. **Estresores organizacionales:** En este caso puede elevarse el nivel de estrés de los trabajadores debido a un mal clima organizacional; estilos gerenciales inadecuados y la tecnología obsoleta.

Podemos definir a los estresores como cualquier suceso o situación que son generados dentro o fuera de la organización ya que tienen consecuencias negativas para los trabajadores que están expuestos a ellos.

Mientras que (Especialistas Medicinas Alternativas Equipo , 2006, pág. 59) exponen que existen 2 tipos de estresores:

- **Los extresores Intraorganizacionales:** Son los que inciden en la vida del personal de las personas provocando dificultades en las relaciones del trabajo, el estrés laboral surge dentro de las organizaciones con un ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteraciones de ritmos biológicos, responsabilidad y decisiones muy importantes.
- **Estresores extraorganizacionales:** No podemos dejar de lado la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida social, entre los estresores extraorganizacionales podemos encontrar factores netamente familiares, pero también incide sobre el individuo la realidad política y social del país donde vive.

Finalmente (Medina, s.f., pág. 5) menciona que el estresor: *“intraorganizacional se refieren a aquellos factores localizados en el interior de la organización y que provocan estrés. Y el extraorganizacional son aquellos estresores que ocurren fuera de la organización y que pueden tener una importante influencia en ella”*.

Sin lugar a duda cabe indicar que los dos tipos de estresores son situaciones que se presentan dentro o fuera del ámbito laboral ya que influyen directamente en el desempeño del personal debido a varios factores que son los causantes de la generación de estrés. Además las condiciones laborales inadecuadas de una organización provocan en los trabajadores diversas patologías, como la aparición de enfermedades y accidentes laborales. Por otra parte los factores extraorganizacionales pueden influir de manera directa en el bienestar del trabajador.

Clasificación del estrés

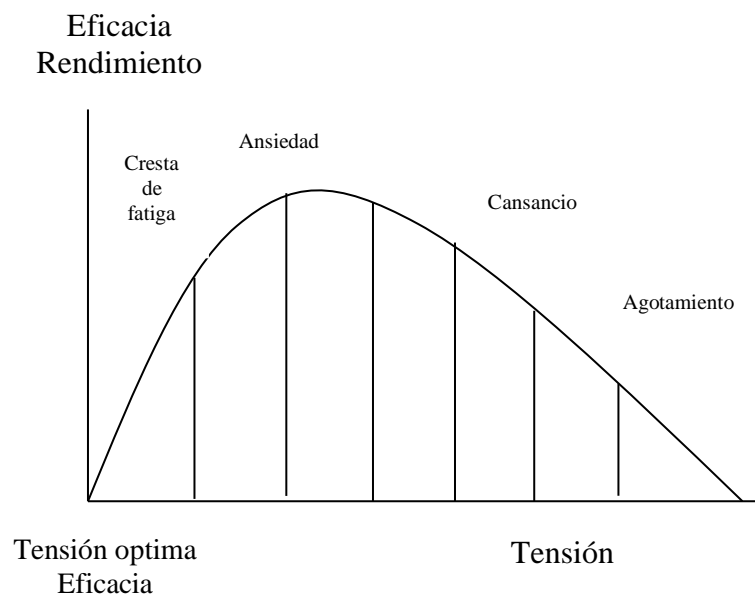
Según (Fernández, 2011, pág. 141) afirma que se debe distinguir entre eustrés y distrés:

- **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.

De esta forma (Martínez, 2013, pág. 120) considera la siguiente clasificación del estrés:

- **Eustrés:** Es el estrés positivo, es la correcta utilización del estrés. A medida que aumenta la tensión, se produce un efecto estimulante que nos impulsa a una mayor perceptividad y eficacia
- **Distrés:** Es un incremento excesivo de estrés, producido por fuertes presiones y situaciones de demanda, o bien porque las personas empiezan a considerar las situaciones como si fueran de emergencia. Este exceso de presión conduce a una sobrecarga y en consecuencia, se adoptan actitudes poco flexibles, con la siguiente pérdida en la eficacia en la gestión

Gráfico 6: El Estrés



Fuente:(Martínez, 2013) adaptado por Cesar Javier Llerena Salan

Por lo contrario (Moreno, 2010, pág. 401) expone que las clases de estrés son dos:

- **El Eustrés:** Significaría empuje, motivo, energía. Por lo tanto cierta dosis de estrés, adecuada a la demanda y a nuestras capacidades es realmente positiva y beneficiosa, pues provoca un estímulo sano atractivo de reto y aumenta nuestra autoestima, permitiéndonos una mayor y mejor rendimiento personal y de relación coste-eficacia: El estrés positivo aumenta la capacidad de rendir y mejorar nuestras habilidades.

- **El distrés:** Sería la deformación, distorsión y es lo que hablamos normalmente al utilizar el término estrés. El distrés nos hace cada vez más vulnerables y propensos a cometer más errores a sentirnos más incapaces en todos los aspectos y a perder incluso habilidades que podíamos tener previamente, como tomar decisiones o rendir intelectualmente, cada vez costara más salir del distrés ya que afectara: la percepción es de amenaza, hay un desajuste entre la demanda los recursos, disminuye la capacidad de resolver adecuadamente los conflictos, produce desequilibrio y trastornos biopsicosociales, etc.

Podemos comprender que los tipos de estrés pueden ser útiles o dañinos para el rendimiento del personal es decir el estrés positivo genera una sensación de logro y control de las actividades que realiza el trabajador en el ámbito laboral, así mismo facilita la toma de decisiones permitiendo buscar los recursos necesarios para satisfacer las necesidades laborales. También el estrés puede ser negativo el cual afecta directamente a la salud y al rendimiento laboral como una amenaza a la capacidad de respuesta a los problemas que existe en el ámbito laboral.

Como prevenir el estrés

Por lo tanto (González, 2012, pág. 11) manifiesta que: “*existen las siguientes técnicas de manejo del estrés individual y organizacional*” los mismos que son:

Sobre el individuo: Las técnicas pueden clasificarse en:

- **Generales:** Incrementan en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés.
- **Cognitivas:** Cambian la forma de ver la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y de los recursos propios).
- **Fisiológicas:** Reducen la activación fisiológica y el malestar emocional físico consiguiente.
- **Conductuales:** Promueven conductas adaptativas, dotan al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar un problema.

Sobre la organización

- **El stretching:** Una rutina de ejercicios de estiramiento en donde se permita liberar la tensión muscular principalmente, pero no debemos olvidar que el estrés se manifiesta predominantemente en términos fisiológicos o psicológicos (sin que signifique una exclusión de una con la otra), por lo que la técnica a utilizar debe estar cuidadosamente seleccionada según la naturaleza de las labores.

De este modo (Hellriegel, 2009, pág. 204) describe que las prácticas individuales y organizacionales ayudan a los gerentes y a los empleados a lidiar con el estrés, Los mismos que se clasifican en:

- a) **Lineamientos individuales:** El manejo de estrés por parte de los individuos incluyen actividades y conductas diseñadas para: eliminar o controlar las fuentes de estrés, hacer que las personas tengan más resistencia al estrés o lo maneje mejor, el primer paso para que un individuo maneje el estrés implica reconocer cuales son los estresores que afectan su vida y a continuación el individuo decidirá como los atacara: planear con anticipación una buena administración de tiempo, hacer bastantes ejercicios, ver las dificultades que encuentra para aprender, concentrarse a equilibrar la vida laboral, comunicar con aquellos que pueden brindar apoyo social y técnicas de relajación.
- b) **Lineamientos organizacionales:** Para el manejo del estrés suelen estar diseñados para disminuir sus efectos dañinos de una o varias de estas maneras: 1) identificar y disminuir los estresores laborales, 2) ayudar a los empleados a cambiar la forma de percibir los estresores y el estrés que experimenta, 3) ayudar a los empleados de forma más eficaz los resultados del estrés.
 - **Reducir los estresores laborales:** Algunas de estas prácticas que buscan eliminar o modificar los estresores labores incluyen: mejorar el entorno físico, rediseñar el puesto y cambiar cargas de trabajo.
 - **Modificar Conductas:** Los programas dirigidos a las conductas y las experiencias de estrés incluyen: Formación de equipos, programas de ayuda

para los empleados, talleres sobre administración de tiempo y capacitación en técnicas de relajación.

- **Creación de programas de bienestar:** Un método general que permite mejorar la capacidad de los individuos para lidiar con el estrés, es decir una iniciativa para administrar la salud.

Sin duda (Griffin, Treviño, & Arriola, 2011, pág. 340) menciona que existe dos formas de manejar el estrés:

A nivel Individual: Una variedad de técnicas puede ayudar a los individuos a manejar el estrés. Entre las estrategias más elementales están aquellas que ayudan a los empleados desarrollar sus capacidades mejorar su responsabilidad y formas de comunicación; por ello se puede utilizar varios programas como:

- Programas de relajación
- Administración del tiempo.
- Grupos de Apoyo.

A nivel Organizacional: Las empresas están aplicando varios programas que ayudan a manejar el estrés laboral como son:

- **Programa de ayuda a los empleados:** Programas que ofrecen las organizaciones para ayudar a sus empleados a superar problemas personales y de salud.
- **Programa de bienestar:** Ayuda a la disminución del estrés laboral.
- **Técnica de solución de problemas:** Una situación se constituye en un problema cuando no podemos dar una solución efectiva a esa situación.

Básicamente las técnicas del manejo del estrés laboral engloban todas aquellas recomendaciones que tienen por objeto mantener bajo control las situaciones de estrés en el entorno laboral, ya que el rol principal es facilitar el desarrollo de las potencialidades de las personas, ayudando a superar las trabas que limitan su accionar. Igualmente ayuda a reducir el ausentismo laboral, por no estar a gusto en su puesto de trabajo y por las enfermedades que son ocasionadas por el estrés laboral. Al mismo tiempo el manejo del estrés es una herramienta válida para contribuir a la mejorar de la productividad tanto del trabajador como de la organización, ya que ayudará a los

trabajadores a efectuar las acciones necesarias que conduzcan a los resultados requeridos. Sin embargo es importante identificar tus fuentes personales de estrés con el fin de que obtengas el conocimiento sobre cómo empezar a manejar el estrés efectivamente.

2.4.2 PRODUCTIVIDAD (VARIABLE DEPENDIENTE)

ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

Según (Render, 2004, pág. 4) 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”*. A su vez (Muñoz, 2009, pág. 4) 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.

Por su parte (Arnoletto, 2007, pág. 27) menciona que: *“la administración de la producción, también llamada administración o gerencia de operaciones puede ser definida como el diseño, la operación el mejoramiento de los sistemas de producción que crean los bienes o servicios primarios de la compañía”*. Finalmente (Chaverra, 2008, pág. 18) afirma que:

La administración de los recursos directos necesarios para producir los bienes y servicios que ofrece una organización. La administración de la producción trata con los recursos directos de producción de la empresa, las cuales pueden considerarse como las cinco P de la Dirección de Operaciones: Personas, Plantas, Procesos y Sistema de Planificación y Control.

Evidentemente la administración de la producción es la que se encarga de la planificación, organización, dirección y control de cada una de las actividades de la transformación de la materia prima en bienes o servicios que va desde la entrada hasta la salida. En definitiva es la función que permite a las organizaciones alcanzar sus metas mediante la eficiente adquisición y utilización de recursos.

PRODUCCIÓN

En efecto (Muñoz, 2009, pág. 2) indicó que la producción *“se hace referencia a cualquier proceso (o mecanismo) por medio del cual el cliente y/o insumos (materia prima) se convierten o transforman para generar bienes (o productos) para el consumo de los clientes que demandan estos bienes”*. Mientras tanto (Amaru, 2009, pág. 120) explica que la producción:

Es una palabra genérica que indica todos los tipos de operaciones de ofrecimiento de productos y servicios. En el corazón de cualquier empresa se encuentra un sistema de operaciones productivas, que utilizan y transforman recursos para ofrecer bienes y servicios a clientes, usuarios y al público objetivo.

De igual manera (Juran, Gryna, & Bingham, 2005, pág. 267) asevera que *“el termino producción tal como se emplea aquí, es la actividad de utilizar los procesos, máquinas y herramientas y de realizar las correspondientes operaciones mentales y manuales con el fin de obtener unos productos a partir de las materias y componentes básicos”*.

Sin duda la producción es la creación de bienes y servicios para ofertar a los consumidores, es decir satisfacer sus necesidades. Por ello las actividades de la producción son la fabricación, el transporte, el almacenamiento y comercialización.

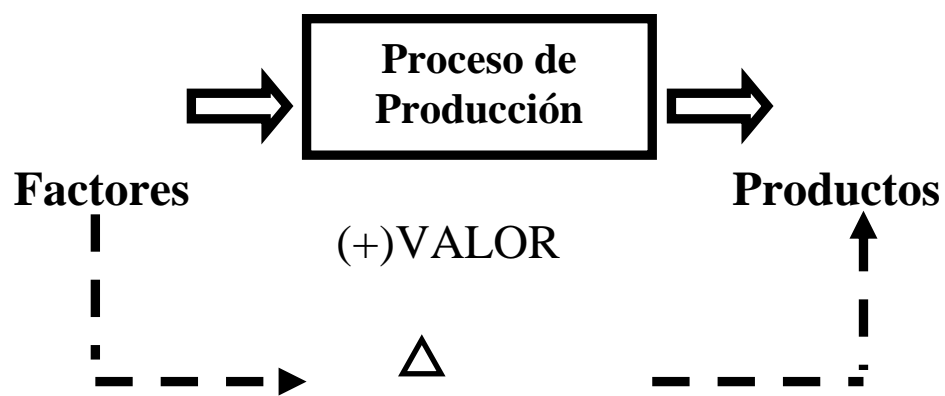
PROCESOS PRODUCTIVOS

Según (Veloza, 2012, pág. 2) afirma que el proceso productivo:

Es un sistema de acciones que se encuentran interrelacionadas de forma dinámica y que se orientan a la transformación de ciertos elementos. De esta manera, los elementos de entrada (conocidos como factores) pasan a ser elementos de salida (productos), tras un proceso en el que se incrementa su valor.

Por otro lado (Cartier, 2007, pág. 6) expone que todo proceso de producción: *“es un sistema de acciones dinámicamente interrelacionadas orientado a la transformación de ciertos elementos (entrados), denominados factores, en ciertos elementos (salidos), denominados productos, con el objetivo primario de incrementar su valor, concepto éste referido a la “capacidad para satisfacer necesidades”.*

Gráfico 7: Sistema de Producción



Fuente: (Cartier, 2007) adaptado por Cesar Javier Llerena Salan

Por su parte (Zorrilla, 2004, pág. 86) confirma que: *“el proceso productivo significa incorporar utilidad a las cosas. Dicha utilidad de las cosas se presentan desde que se obtiene los recursos naturales hasta que se consumen o utilizan. Entendido así el proceso productivo, cada paso tiene una utilidad”.*

Finalmente (Billene, 2005, pág. 318) corrobora que: *“el proceso de producción es el conjunto de acciones realizadas deliberadamente sobre determinados recursos que*

denominamos (insumos) con el objeto de tener nuevos productos o servicios (que implican un valor agregado sobre los insumos)”.

De esta manera se entiende que los procesos de producción son una secuencia de actividades requeridas para la elaboración de un producto sea bienes o servicios. Dicho de otra manera es un sistema de actividades que se encuentran interrelacionados de forma dinámica para crear un producto. Cabe destacar que los factores son los bienes que se utilizan con fines productivos es decir las materias primas.

PRODUCTIVIDAD

(Fernández, 2010, pág. 21) Define a la productividad como:

La capacidad de lograr objetivos y de generar respuestas de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero, en beneficio de todos, al permitir a las personas desarrollar su potencial y obtener a cambio un mejor nivel en su calidad de vida.

Sin embargo (Huertas & Domínguez, 2008, pág. 70) define a la productividad como: *“la relación entre volumen de producción, output y los factores productivos input. La productividad es uno de los factores que más contribuyen a la posición competitiva de un país, de una industria o de una compañía”.* Así mismo (Anaya, 2007, pág. 80) corrobora que:

La productividad se podría definir como la relación entre output de productos o servicios obtenidos con relación a los recursos empleados para la consecución de los mismos; pudiéndose, por lo tanto hablar de la productividad de instalaciones, maquinas, equipos, así como la relativa al factor humano, mano de obra directa. Por lo tanto se podría esquematizar con la siguiente expresión:

$$Productividad = \frac{Output\ Obtenido}{Recursos\ empleados}$$

Se puede definir a la productividad como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, es decir se refiere a como producir más con menos, o la misma cantidad con menos esfuerzo o menos costos.

La Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. Finalmente es la acción de optimizar los recursos mediante la aplicación de varios factores enfocados al proceso de producción. Cuanto mayor es la producción por individuo, mayor será la productividad de la organización.

Factores que afectan la productividad

Sin duda (Anaya, 2007, pág. 88) afirma que los principales factores que afectan a la productividad son:

- a) **Curva de aprendizaje:** Todo proceso de nueva implantación está sometido a un crecimiento rápido de su productividad, debido al fenómeno denominado curva de aprendizaje, que no es otra cosa que una consecuencia de la adaptación del hombre a la nueva tarea. Este fenómeno lo hemos experimentado todos de alguna forma en nuestra vida.
- b) **Diseño del producto:** La mejora continua en los diseños de los productos, la homogeneidad de los componentes, la simplificación y estandarización en los flujos de fabricación, así como su identificación, peso, embalaje y empaquetado, son factores decisivos a la hora de conseguir una mayor productividad, tanto en los procesos de fabricación como en el almacenamiento y manipulación de los productos.
- c) **Mejora en los métodos de trabajo:** Este es un proceso continuo que se debe conseguir mediante una racionalización, simplificación y mejora de los diferentes procesos operativos.
- d) **Mejoras tecnológicas:** En este grupo incluimos todas las mejoras en informatización, comunicación y procesos de datos, así como la mecanización y automatización de procesos, con los medios más adecuados de mantenimiento y robótica en su caso, siempre y cuando estén económicamente justificados. La mejora de productividad requiere la utilización óptima de todos los recursos empleados, tanto de mano de obra como de equipos, instalaciones, materiales y medios financieros.

De igual manera (Fleitman, 2008, pág. 93) expone que los factores claves más importantes son:

1. **Recursos humanos:** Es el factor determinante de la productividad, ya que él dirige a todos los demás factores.
2. **La maquinaria y equipo:** Se debe tener en cuenta su estado, calidad, avances tecnológicos y correcta utilización.
3. **La organización del trabajo:** Es el complemento de la maquinaria, equipo y trabajadores calificados; en ella intervienen el rediseño y la estructuración de puestos y la autonomía relativa de los grupos de trabajo.
4. **Las materias primas:** La calidad de estas influyen en el tiempo de producción.

Mientras tanto la (Oficina Internacional del Trabajo, 2007, pág. 63) determina las condiciones internas y externas que afecta la productividad son:

- **Condiciones internas:** La buena gestión y espíritu empresarial, buenas relaciones entre los trabajadores y la dirección en la empresa y dialogo social, buenas tecnologías y equipo, acceso a los recursos, trabajadores sanos y calificados.
- **Condiciones externas y estructurales:** Dialogo social eficaz de alcance sectorial y racional y organizaciones fuertes de empleadores y trabajadores, políticas macroeconómicas, comerciales, regionales y sectoriales, crecimiento de los mercados, demanda eficaz, condiciones medioambientales, un entorno propicio para la actividad empresarial, calidad de la infraestructura y calidad de la cadena de valor.

La productividad se ve afectada por diversos factores de rendimiento debido a las condiciones en que se encuentra la empresa ya sean estas internas como externas, las cuales son perjudiciales por diversas situaciones sean estas por la infraestructura, la maquinaria, la políticas, la economía y el recurso humano. Sin lugar a duda se debe realizar una indagación acerca de los principales factores que causan problemas en la productividad ya que esto permitirá reducir los costó y mejorar el rendimiento de la empresa.

Tipos de medición de Productividad

De acuerdo con (Fleitman, 2008, pág. 95) menciona que la productividad se puede medir en forma parcial o total:

- **La Medición Total:** Se expresa en la relación entre el producto obtenido y el total de insumos (recursos) empleados en lograrlo en un periodo es decir: Los insumos empleados pueden ser terrenos, edificios, maquinas, herramientas, materias primas, materiales indirectos, entre otros.
- **La Medición Parcial:** Se obtiene varios índices. Cada uno de ellos es el resultado de la división entre el producto obtenido y uno de los factores de la producción (insumo parcial) es decir: Los índices de productividad parciales que son una medición de productividad pueden emplearse para comparar la productividad entre diferentes empresas.

Por su parte (Huertas & Domínguez, 2008, pág. 210) corrobora que la productividad de una empresa se puede expresar mediante mediciones parciales multifactoriales y totales:

- **Medición parcial:** En algunos casos, no puede interesar conocer la relación entre la producción y un solo input.
- **Medición Multifactorial:** Si nos interesa ver la relación entre un producto y un grupo de inputs.
- **Medición Total:** Si queremos expresar la relación entre los productos generados y todos los inputs utilizados, que puede utilizarse para medir la productividad de toda una organización e incluso de un país.

Mientras tanto (Jiménez & Espinoza, 2007, pág. 529) corrobora que la medición de la productividad total:

Es el resultado de dividir las salidas entre las entradas, o sea, el valor de todos los productos fabricados entre el valor de todos los insumos utilizados para ello. La

producción medible total es el valor de todos los bienes producidos y vendidos durante un periodo puede ser un mes o una semana.

$$Productividad\ Total = \frac{Productividad\ medible\ total}{Insumos\ cuantificables\ completos}$$

Por su parte (Horngren, Foster, & Datar, 2007, pág. 120) menciona que: “*la medición Parcial es el sentido de que miden la cantidad de producción elaborada por cada unidad de un insumo individual, las medidas se basan en insumos y productos físicos; no usan precios de insumos*”.

$$Productividad\ Parcial = \frac{Cantidad\ de\ producción\ elaborada}{Cantidad\ de\ insumos\ usados}$$

En Fin, la medición de la productividad ayuda a obtener un indicador relativo de la efectividad con la que la organización ha venido consumiendo los recursos en el proceso de cumplimiento de los resultados deseados. Es decir es el primer paso para realizar un diagnóstico sobre la utilización eficiente de los recursos productivos a través del tiempo, permitiendo a la organización tomar medidas preventivas para mejorar la productividad. Además, cabe mencionar que el simple hecho de tener que medir la productividad conduce a decisiones sanas y así obtener un mejor crecimiento en el mercado.

Indicadores

Según (Hurtado, 2008, pág. 42) manifiesta dos tipos de indicadores de productividad:

- **La eficiencia:** Es el uso de todos los recursos de una organización, el nivel de aprovechamiento de los mismos cuando de alcanzar un objetivo se trata, es decir, la relación entre los insumos y los productos de un proceso.
- **La eficacia:** Es el logro de los objetivos en un tiempo planeado, es decir está relacionado con el actor tiempo.

Para (Fernandez, 2010, pág. 79) define a la eficiencia y eficacia como:

- **La eficiencia:** Mide hasta qué punto aprovecha una organización sus recursos para alcanzar un determinado objetivo, es decir hasta qué punto ha logrado eliminar el despilfarro.
- **La eficacia:** Mide la pertinencia de los objetivos y el grado en que la organización logra alcanzarlos. Las organizaciones son eficaces cuando los gerentes formulan objetivos apropiados que luego lo consiguen.

Por lo tanto (Chiavenato, 2007, pág. 80) corrobora dos tipos de indicadores de productividad que son:

- **La eficiencia:** Significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles.
- **La eficacia:** Es una medida normativa del logro de resultados, la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes o servicios) que proporciona.

Se podría entenderse como eficacia a la capacidad administrativa para alcanzar los objetivos propuestos por la organización, así la eficacia implica utilizar los recursos para el logro de objetivos trazados. Por otro lado podemos decir que la eficiencia significa hacer una tarea correctamente sin desperdiciar los recursos, a su vez se refiere a la relación que existe entre los insumos y los productos. Finalmente se puede manifestar que la eficiencia concierne a los medios para hacer las cosas y la eficacia tiene que ver con los fines o consecución de las metas de la organización.

2.5 HIPÓTESIS

La disminución del nivel de estrés laboral permitirá incrementar la productividad del personal de la empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la Ciudad de Pelileo.

2.6 VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

Variable Independiente

X= Nivel de Estrés Laboral

Variable Dependiente

Y= Productividad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

La presente investigación tendrá un enfoque cuali-cuantitativo porque permitirá identificar las principales razones del nivel de estrés laboral y la productividad del personal. Es cualitativo porque estudia la problemática existente a través de las causas y explicaciones del objeto de estudio. Además, es cuantitativo porque analiza los datos obtenidos a través de técnicas cuantitativas que orientan a la comprobación de la hipótesis. Según (Gómez, 2006, pág. 70) define al enfoque de la siguiente forma:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y en el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población.

El enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, sin conteo. Utiliza las descripciones y las observaciones.

3.2 MODALIDAD

Existen diferentes modalidades para hacer investigación para la realización del presente proyecto se utilizarán dos modalidades de investigación:

Investigación Bibliográfica o Documental: Se utilizó este tipo de investigación porque permite sustentar el marco teórico, es decir que consiste en analizar la información recopilada sobre el tema de estudio a través de libros, revistas científicas, tesis de grado, informes científicos, internet, entre otros. Con el fin de conocer las contribuciones pasadas y actuales. Según (Bernal, 2006, pág. 89) define que:

La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta de documentos, entendiendo por esto todo material a que se puede acudir como fuente de referencia sin que se altere su naturaleza o sentido los cuales aportan a la información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento

Investigación de Campo: Asimismo se utilizó esta investigación que permitió efectuar el estudio en el lugar en que se produce el problema a través del contacto directo entre el investigador y los investigados, además, se aplicará la encuesta a los clientes internos con el propósito de obtener la información referente al problema. Por tanto (García, 2006, pág. 96) indica que: *“la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios, sin manipular o controlar variable alguna”*.

3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la realización del presente proyecto se aplicarán los siguientes tipos de investigación para la recolección de información:

Investigación exploratoria: Es otro tipo de investigación que se utilizará para indagar el problema de modo que (Llopis, 2007) expone: *“la investigación exploratoria es aquella en la que intenta obtener una familiarización con un tema del que se tiene un*

conocimiento general, para plantear posteriores investigaciones u obtener hipótesis” (pág. 40). Este tipo de investigación se aplica cuando no se tiene idea de lo que se va a estudiar o cuando el problema objeto de estudio es poco conocido por el investigador. Su objetivo es contribuir al planteamiento del problema y así poder formular la hipótesis para posteriormente dar las posibles soluciones al problema.

Investigación Descriptiva: (Naghi, 2006, pág. 91) describe que: *“la investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, cómo y por qué del sujeto de estudio”*. Este tipo de investigación es fundamental para la elaboración del trabajo ya que detalla los aspectos más importantes del problema su origen y desarrollo. Con el fin de ser más profundo en nuestro estudio a través de técnicas de recolección de información.

Investigación Correlacionada: Además (Bernal, 2006, pág. 91) indica que: *“la investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables”*. Se utilizará este tipo de investigación ya que su propósito es medir la relación entre la variable independiente y la variable dependiente, con el objetivo de evaluar la variación de comportamiento determinando la causa y el efecto. Ya que nos permitirá dar una propuesta de solución al problema planteado.

Investigación Explicativa: Sin lugar a duda (Yuni & Urbano, 2006) mencionan que: *“la investigación explicativa es aquella que intenta examinar la naturaleza de las relaciones, la causa y eficacia de una variable sobre otra mediante comparaciones”* (pág. 161). El objetivo es explicar el fenómeno, llegar al conocimiento de las causas, es el fin último de la investigación. En este sentido, la explicación es siempre una deducción de una teoría q contiene afirmaciones q explican hechos particulares.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para ejecutar la presente investigación que se realizará en la empresa Lava-Classic, es necesaria la participación del personal que se encuentra integrada por 30 personas a

quienes se les denomina clientes internos área que representa la población objeto de estudio.

Cuadro 1: Población y Muestra

UNIDADES DE OBSERVACIÓN	POBLACIÓN
Directivos	1
Administrativos	3
Trabajadores	26
TOTAL	30

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

Debido a que la población es pequeña se considera viable aplicar la encuesta al 100% de la muestra.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro 2: Operacionalización de la variable independiente

<p>Hipótesis: La disminución del nivel de estrés laboral permitirá incrementar la productividad del personal de la empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la Ciudad de Pelileo. Variable Independiente: Nivel de Estrés Laboral</p>				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA
<p>Nivel de Estrés Laboral</p> <p>El nivel de estrés laboral se define como un desequilibrio físico y emocional que se genera por diferentes causas, cuando la exigencias del trabajo no iguala la capacidad de respuesta del individuo este genera efectos psicológicos y conductuales con diferentes tipos de problemas. Además su clasificación puede ser positiva o negativa, derivando técnicas de prevención ante su situación.</p>	<p>Desequilibrio Físico y Emocional</p> <p>Causas</p> <p>Efecto Psicológico y Conductual</p> <p>Clasificación</p> <p>Prevención</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades • Expectativas • Demanda de tarea • Demanda de rol • Demanda interpersonal • Estructura • Liderazgo • Consecuencias del estrés • Síntomas Conductuales • Eustrés • Distrés • Individual • Organizacional 	<p>1.- ¿Cree Ud. Que el estrés ocasiona un desequilibrio en la salud?</p> <p>2.- ¿Considera que la carga excesiva de trabajo genera estrés laboral?</p> <p>3.- ¿Existe cooperación por parte de sus compañeros de trabajo?</p> <p>4.- ¿Considera que la infraestructura en mal estado causa estrés?</p> <p>5.- ¿Cree Ud. Que en la empresa existe permanente rotación del personal?</p> <p>6.- ¿Señale cuáles son los síntomas conductuales que Ud. Presenta?</p> <p>7.- ¿Señale cuál de estos factores cree Ud. que están provocando estrés laboral en la empresa?</p> <p>8.- ¿La empresa da solución al problema del estrés laboral?</p>	<p>Encuesta / Cuestionario</p> <p>Encuesta / Cuestionario</p> <p>Encuesta / Cuestionario</p> <p>Encuesta / Cuestionario</p> <p>Encuesta / Cuestionario</p> <p>Encuesta / Cuestionario</p> <p>Encuesta / Cuestionario</p> <p>Encuesta / Cuestionario</p>

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

Cuadro 3: Operacionalización de la variable dependiente

<p>Hipótesis: La disminución del nivel de estrés laboral permitirá incrementar la productividad del personal de la empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la Ciudad de Pelileo. Variable Dependiente: Productividad</p>				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA
<p>Productividad Es la relación entre lo producido y los medios empleados, es decir es la combinación de los indicadores de eficiencia y eficacia, mediante la aplicación de varios factores enfocados a la productividad, utilizando un adecuado tipo de medición para el cumplimiento de sus metas.</p>	Indicadores eficiencia y eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de Recursos • Cumplimiento de objetivos 	9.- ¿El RR.HH con el que cuenta la empresa está suficientemente calificado? 10.- ¿Piensa que los procesos de producción que se utiliza dentro de la empresa son los más adecuados? 11.- ¿Considera que la tecnología contribuirá a mejorar la productividad? 12.- ¿Considera que existe un control permanente de la producción para evitar desperdicios?	Encuesta / Cuestionario Encuesta / Cuestionario Encuesta / Cuestionario Encuesta / Cuestionario
	Factores	<ul style="list-style-type: none"> • Curva de aprendizaje • Diseño del producto • Métodos de trabajo • Mejora tecnológica 	13.- ¿En la empresa donde Ud. labora, realizan una medición sobre su desempeño laboral? 14.- ¿Cree Ud. que se debe medir permanentemente la productividad del personal para el cumplimiento de las actividades? 15.- ¿Considera Ud. Que la empresa utiliza eficientemente los recursos?	Encuesta / Cuestionario Encuesta / Cuestionario Encuesta / Cuestionario
	Tipos de medición	<ul style="list-style-type: none"> • Parcial • Total 	16.- ¿Cree Ud. Que se está logrando las metas de la empresa?	Encuesta / Cuestionario

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación será necesario contar con suficiente información, como se detalla a continuación.

Cuadro 4: Plan de recolección de información

Preguntas Básicas	Explicación
1.- ¿Para Qué?	Para lograr los objetivos de la presente investigación.
2.- ¿A qué personas?	La investigación se realizará a los clientes internos de la empresa.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Sobre el Nivel de Estrés Laboral y la Productividad del Personal
4.- ¿Quién?	Cesar Javier Llerena Salan.
5.- ¿Cuándo?	Desde Marzo 2013- Diciembre 2013
6.- ¿Lugar de la recolección de la información?	En la empresa Lava-Classic.
7.- ¿Cuántas veces?	Se realizará una sola vez a cada uno de los investigados.
8.- ¿Con que Técnicas?	Se realizará con la encuesta.
9.- ¿Con que instrumentos?	Con el cuestionario de la encuesta.
10.- ¿En qué situación?	Se buscará el mejor momento para obtener resultados reales.

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la presente investigación se utilizará las siguientes técnicas e instrumentos de investigación.

Cuadro 5: Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas de investigación	Instrumento de recolección de información
Información Secundaria 1.- Lectura científica	Libros sobre: <ul style="list-style-type: none">➤ Estrés Laboral➤ Administración de Personal➤ Psicología Industrial➤ Productividad➤ Revista de Estrés laboral➤ Internet
Información Primaria 1.- Encuesta	Se aplicara el Cuestionario

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

3.8 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INVESTIGACIÓN

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

Codificación de la información: Para poder tener una buena codificación se procederá cada uno de las preguntas del cuestionario aplicado a los clientes internos para que de esta manera se facilite el proceso de tabulación obteniendo una información real y oportuna dando una solución adecuada al problema. En el procesamiento y análisis de la información se procederá a revisar y analizar, verificando que las preguntas de las encuestas estén debidamente contestadas.

Tabulación de la información: Para proceder a la tabulación de datos se realizará a través del programa Excel o SPSS, lo que nos permitirá verificar las respuestas e interpretar de mejor manera los resultados de la información.

Graficar: Para esta presentación se utilizará graficas de barras o pasteles.

Analizar gráficos estadísticos: Para proceder analizar los datos se realizará por medio de porcentajes que nos permitirá presentar los resultados proyectados.

Interpretación: La interpretación de resultados se elaborará bajo una síntesis de los mismos para poder encontrar la información necesaria, para dar la posible solución del objeto de estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Para obtener la información primaria, se utilizó la investigación de campo mediante la aplicación de la encuesta a través del cuestionario, con el propósito de obtener los aspectos más relevantes del problema objeto de estudio para realizar su análisis e interpretación.

Por lo tanto el análisis y la interpretación de datos son de suma importancia para la toma de decisiones y contribuir a la empresa con datos reales.

Pregunta N° 1

4.1.1 Desequilibrio en la Salud

Cuadro 6: Desequilibrio en la Salud

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	14	46,7	46,7	46,7
	Casi Siempre	9	30,0	30,0	76,7
	Nunca	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

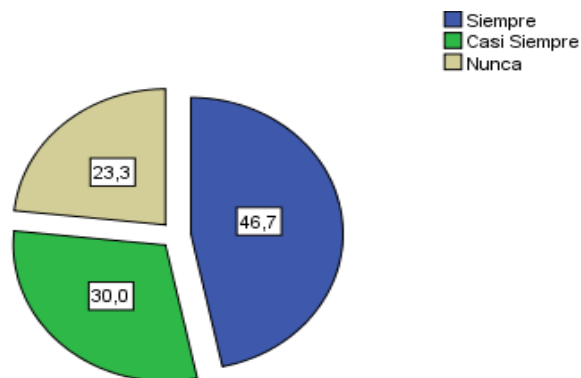


Gráfico 8: Desequilibrio en la salud

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados se puede determinar que el 46,7% indicó que el estrés laboral siempre genera un desequilibrio en la salud, el 30% menciona que casi siempre el estrés laboral podría ocasionar algún desequilibrio en la salud y mientras que el 23,3% restante indicó que nunca el estrés genera desequilibrio en la salud como se aprecia en el cuadro 6 y gráfico 8.

Lo que demuestran que el estrés laboral es causante de un desequilibrio en la salud de los trabajadores, lo que impide el mejor desempeño de las actividades dentro de la

empresa. Por lo tanto, según (Blanco & Solas, 2006, pág. 6) corrobora que 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.

Pregunta N° 2

4.1.2 Carga excesiva de trabajo

Cuadro 7: Carga excesiva de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	18	60,0	60,0	60,0
	A veces	6	20,0	20,0	80,0
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

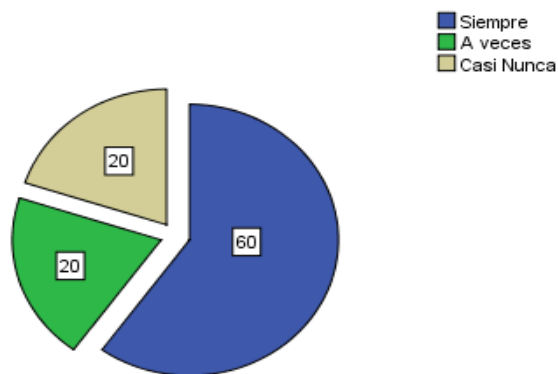


Gráfico 9: Carga excesiva de trabajo

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados se puede observar que el 60% expone que siempre la carga excesiva de trabajo les ocasiona estrés, el 20% aseveró que casi nunca la carga excesiva de trabajo les produce estrés laboral y el 20% restante dice que a veces el exceso de trabajo les produce estrés como se aprecia en el cuadro 7 y gráfico 9.

En definitiva podemos decir que la mayor parte de los clientes internos consideran que la excesiva carga de trabajo dentro de la empresa es factor del estrés laboral debido a que repercute en el desempeño del trabajador. Por lo tanto, según (Rodríguez, Smith, & Toca, 2009, pág. 16) menciona que la jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes.

Pregunta N° 3

4.1.3 Cooperación por parte de sus compañeros

Cuadro 8: Cooperación por parte de sus compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Siempre	4	13,3	13,3	13,3
	A veces	10	33,3	33,3	46,7
	Casi Nunca	14	46,7	46,7	93,3
	Nunca	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

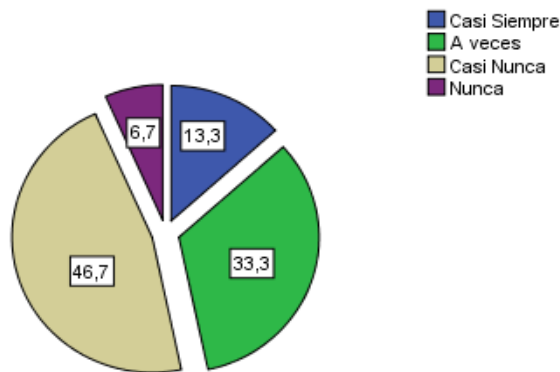


Gráfico 10: Cooperación por parte de sus compañeros

Análisis e Interpretación

El 46,7% de los investigados revelan que casi nunca existe cooperación por parte de sus compañeros, el 33,3% afirma que a veces hay cooperación por parte de sus compañeros de trabajo, el 6,7% menciona que nunca existe cooperación por parte de sus compañeros

y mientras el 13,3% dice que casi siempre existe cooperación por parte de sus compañeros de trabajo, como se aprecia en el cuadro 8 y gráfico 10.

Por ende se puede identificar que no coexiste una cooperación entre los compañeros de trabajo, por lo que se puede palpar que tampoco existe un trabajo en equipo y mucho menos existe comunicación lo que provoca que el nivel de estrés laboral aumente en los trabajadores.

Pregunta N° 4

4.1.4 Infraestructura en mal estado

Cuadro 9: Infraestructura en mal estado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	16	53,3	53,3	53,3
	A veces	5	16,7	16,7	70,0
	Nunca	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

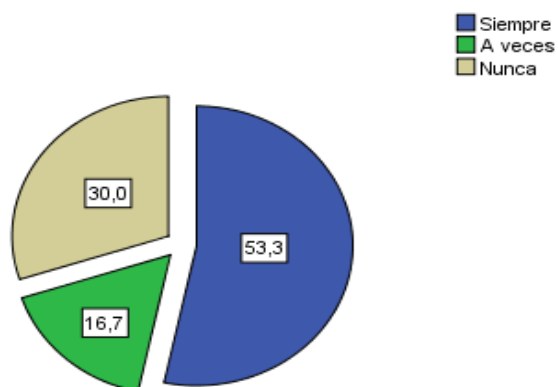


Gráfico 11: Infraestructura en mal estado

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 56,3% afirma que siempre la infraestructura de la empresa en mal estado es causante de estrés laboral, el 16,7% asevera que a veces la infraestructura inadecuada de la empresa es causante de estrés laboral y mientras que el 30% considera que nunca la infraestructura de la empresa en mal estado les produce estrés laboral, como se aprecia en el cuadro 9 y gráfico 11.

Por tanto se puede evidenciar que las pésimas condiciones de la infraestructura de la empresa ataca notablemente al trabajador generándoles estrés laboral debido a que no permite desenvolverse adecuadamente. Por lo tanto, según (Hellriegel, 2009, pág. 197) manifiesta que las malas condiciones laborales representa otro conjunto de elementos estresantes.

Pregunta N° 5

4.1.5 Rotación del personal

Cuadro 10: Rotación del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	17	56,7	56,7	56,7
	Casi Siempre	2	6,7	6,7	63,3
	A veces	3	10,0	10,0	73,3
	Casi Nunca	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

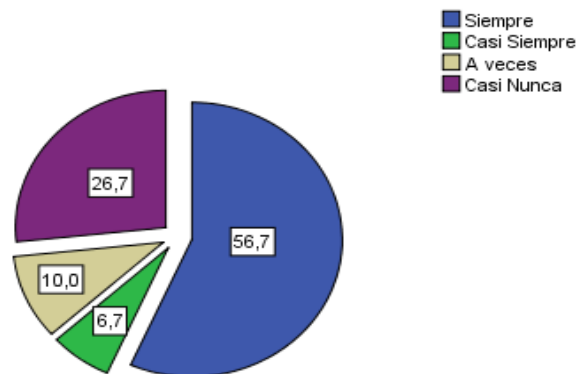


Gráfico 12: Rotación del personal

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados se puede observar que el 56.7% opina que siempre la excesiva rotación del personal en la empresa contribuye a generar este problema, el 26,7% opina que casi nunca la rotación del personal es causante de estrés, el 10% dice que a veces es generadora y el 6,7% afirma que casi siempre la rotación del personal dentro de la empresa genera estrés, como se aprecia en el cuadro 10 y gráfico 12.

Por lo tanto se puede evidenciar que la rotación del personal en las diferentes áreas de la empresa afecta directamente en la productividad del personal, provocando en ellos un trabajo sin compromiso ni responsabilidad.

Pregunta N° 6

4.1.6 Síntomas Conductuales

Cuadro 11: Síntomas Conductuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Problemas crónicos	7	23,3	23,3	23,3
Retiro de actividades sociales	7	23,3	23,3	46,7
Dificultad de concentración	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

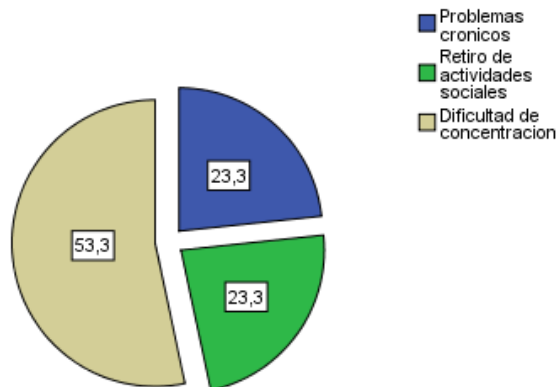


Gráfico 13: Síntomas Conductuales

Análisis e Interpretación

Del total de personas encuestadas el 52,3% afirma que se presenta dificultad de concentración ocasionando en ellos bajo rendimiento laboral y mientras que en porcentajes iguales a 23,7% indicó que el estrés laboral genera problemas crónicos y retiro de las actividades sociales lo que afecta la imagen de la empresa, como se aprecia en el cuadro 11 y gráfico 13.

Por ende se puede evidenciar que en la empresa el alto nivel de estrés laboral afecta directamente en la salud y el bienestar de los empleados. Por lo tanto, Según (Hellriegel, 2009, pág. 201) los efectos conductuales del estrés incluyen mal desempeño, ausentismo, altos índices de accidentes, de rotación, consumo de alcohol y dificultad para comunicarse.

Pregunta N° 7

4.1.7 Factores que provocan estrés laboral

Cuadro 12: Factores que provocan estrés laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Falta de tiempo para terminar sus tareas	6	20,0	20,0	20,0
Iluminación	2	6,7	6,7	26,7
Ruido	3	10,0	10,0	36,7
Compañeros de trabajo	8	26,7	26,7	63,3
Ambiente Hostil	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

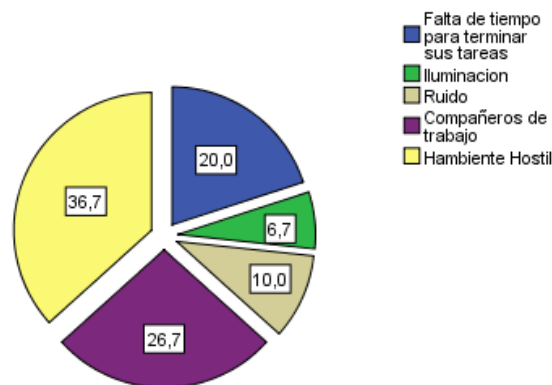


Gráfico 14: Factores que provocan estrés laboral

Análisis e Interpretación

El 36,7% de los investigados manifestó que el factor que genera estrés laboral es el ambiente hostil que existe en la empresa, el 26,7% opinó que por los mismos compañeros de trabajo se produce el estrés laboral porque cada uno se dedica a trabajar por su cuenta, 20% dice que la falta de tiempo para terminar sus tareas les provoca este problema, el 10% dice que el ruido ocasiona este problema y el 6% asevera que por la falta de iluminación genera estrés laboral, como se aprecia en el cuadro 12 y gráfico 14.

Por lo tanto se puede determinar que los factores que estimulan al estrés laboral son el ambiente hostil, los compañeros de trabajo y el tiempo para terminar sus tareas, estos son los factores que contribuyen al bajo rendimiento del personal.

Pregunta N° 8

4.1.8 Solución para prevenir el estrés

Cuadro 13: Solución para prevenir el estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	5	16,7	16,7	16,7
	Nunca	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

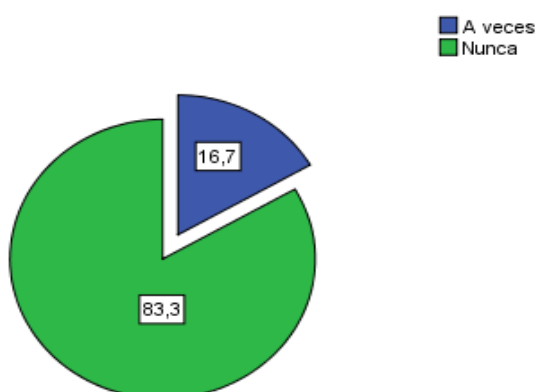


Gráfico 15: Solución para prevenir el estrés

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados se puede observar que el 83,3% menciona que la empresa nunca utiliza ninguna técnica para solución este problema y mientras que el 16,7% restante afirma que la empresa a veces da solución al problema que es el nivel estrés laboral, como se aprecia en el cuadro 13 y gráfico 15.

Definitivamente podemos determinar que la empresa no utiliza ninguna técnica de solución para reducir el nivel de estrés laboral en la empresa ya que es una enfermedad crónica que afecta a la productividad de los trabajadores.

Pregunta N° 9

4.1.9 Recurso Humano Calificado

Cuadro 14: Recurso Humano Calificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi Siempre	18	60,0	60,0	60,0
	A veces	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

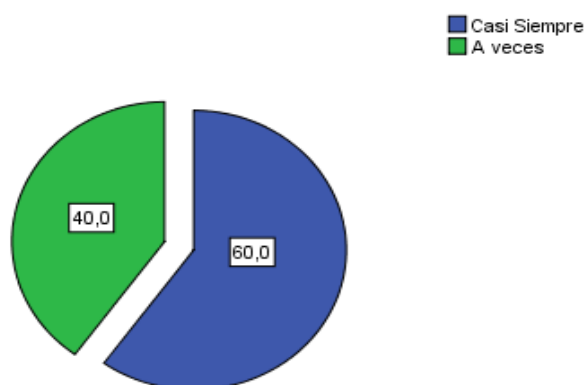


Gráfico 16: Recurso Humano Calificado

Análisis e Interpretación

El 60% de los investigados menciona que casi siempre el recurso de la empresa está suficientemente calificado y mientras el 40% afirma que no son suficientemente calificados, como se aprecia en el cuadro 14 y gráfico 16.

Si bien se ha podido constatar de forma general y en mayor porcentaje mayoritario que la empresa cuenta con trabajadores que están suficientemente calificados para realizar sus actividades diarias.

Pregunta N° 10

4.1.10 Procesos de producción utilizados en la empresa

Cuadro 15: Procesos de producción utilizados en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi Siempre	14	46,7	46,7	46,7
A veces	9	30,0	30,0	76,7
Nunca	7	23,3	23,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

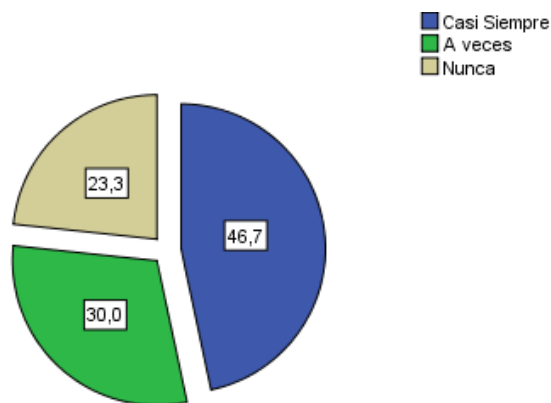


Gráfico 17: Procesos de producción utilizados en la empresa

Análisis e Interpretación

Del 100% de los encuestados se puede determinar que el 46,7% indicó que los procesos de producción que utiliza la empresa casi siempre son adecuados, el 30% manifestó que a veces son los más adecuados dentro del proceso de producción y el 23% mencionó

que los procesos de producción utilizados por la empresa nunca son los más adecuados, como se aprecia en el cuadro 15 y gráfico 17.

Por tanto se llega a determinar que los procesos de producción utilizados por la empresa son los más apropiados ya que ayuda a reducir el mínimo esfuerzo requerido para llevar a cabo una tarea.

Pregunta N° 11

4.1.11 La tecnología contribuirá a mejorar la productividad

Cuadro 16: La tecnología contribuirá a mejorar la productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	20	66,7	66,7	66,7
	Nunca	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

■ Siempre
■ Nunca

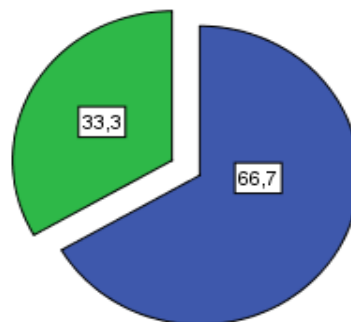


Gráfico 18: La tecnología

Análisis e Interpretación

El 66,7% de los investigados mencionó que siempre la tecnología contribuirá a mejorar la productividad del personal y de la empresa y mientras el 33,3% restante manifestó

que la tecnología nunca ayudará a mejorar la productividad del personal, como se aprecia en el cuadro 16 y gráfico 18.

Sin duda la mayor parte de personas consideran que la tecnología es un elemento importante dentro de la empresa ya que permite incrementar la productividad así como mayor rapidez en los procesos. Por lo tanto, según (Fleitman, 2008, pág. 93) Se debe tener en cuenta su estado, calidad, avances tecnológicos y correcta utilización.

Pregunta N° 12

4.1.12 Control de la producción

Cuadro 17: Control de la producción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	16	53,3	53,3	53,3
	Casi Nunca	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

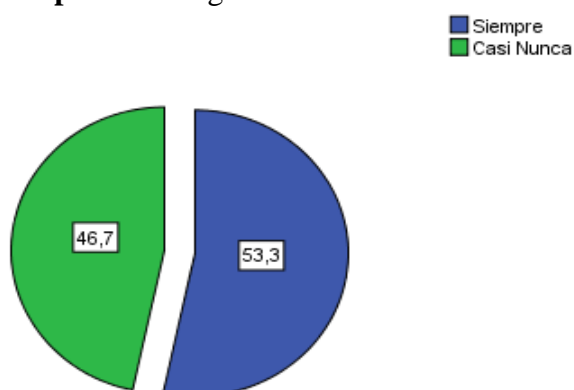


Gráfico 19: Control de la producción

Análisis e Interpretación

De un total de 30 personas investigadas que es el 100% de la muestra, el 53,3% manifiesta que si existe un control de la producción y mientras que el 46,7% restante

opina que casi nunca existe un control sobre la producción, como se aprecia en el cuadro 17 y gráfico 19.

Por lo tanto se puede identificar que en la empresa si existe un control permanente de la producción para de esta manera evitar desperdicios y busca optimizar los recursos para el cumplimiento de actividades dentro de la empresa.

Pregunta N° 13

4.1.13 Medición del desempeño laboral

Cuadro 18: Medición del desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	13	43,3	43,3	43,3
	A veces	8	26,7	26,7	70,0
	Nunca	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Investigador

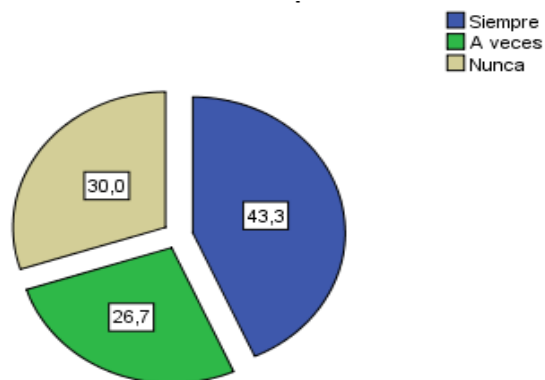


Gráfico 20: Medición del desempeño laboral

Análisis e Interpretación

El 43,3% de los investigados mencionó que la empresa siempre realiza una medición sobre el desempeño de los trabajadores, el 26,7% menciona que a veces la empresa realiza una medición sobre el desempeño de los trabajadores y el 30% menciona que la empresa nunca realiza ningún tipo de medición sobre el desempeño de los trabajadores, como se aprecia en el cuadro 18 y gráfico 20.

Es así que podemos identificar claramente que la empresa no se preocupa por el desempeño de los trabajadores, por esta razón surgen problemas dentro de cada área de trabajo.

Pregunta N° 14

4.1.14 Cumplimiento de actividades

Cuadro 19: Cumplimiento de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	18	60,0	60,0	60,0
	Nunca	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

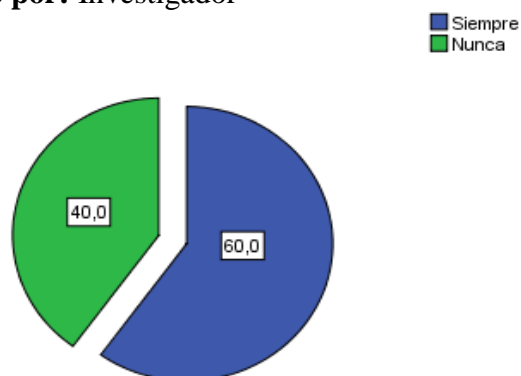


Gráfico 21: Cumplimiento de actividades

Análisis e Interpretación

El 60% de los investigados piensa que siempre se debe medir la productividad del personal para el cumplimiento de las actividades y mientras el 40% dice que nunca se debe medir la productividad del personal para el cumplimiento de actividades, como se aprecia en el cuadro 19 y gráfico 21.

Por lo tanto se puede evidenciar que los trabajadores consideran muy buena la evaluación que se les realiza porque así pueden conocer su desempeño para lograr cumplir con de las actividades de cada uno de ellos.

Pregunta N° 15

4.1.15 Utilización eficiente de los recursos

Cuadro 20: Utilización eficiente de los recursos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi Siempre	13	43,3	43,3	43,3
A veces	17	56,7	56,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Investigador

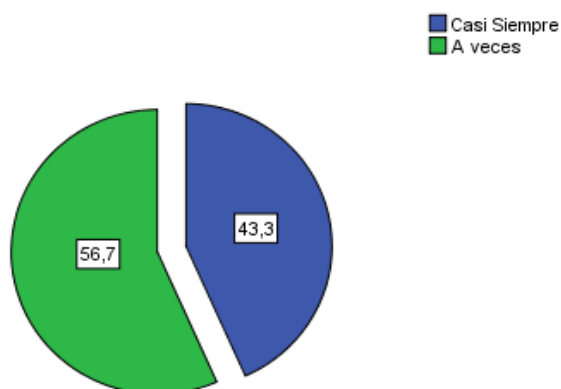


Gráfico 22: Utilización eficiente de los recursos

Análisis e Interpretación

De un total de 30 personas investigadas que es el 100% de la muestra, el 43,3% cree que los recursos de la empresa siempre son utilizados eficientemente, mientras que el 56,7% correspondiente cree que a veces los recursos son eficientemente utilizados, como se aprecia en el cuadro 20 y gráfico 22.

Se puede evidenciar que los recursos utilizados por la empresa deben de ser distribuidos de una mejor manera, es por ello que la empresa debe establecer una nueva tendencia para manejar los recursos de la empresa. Por lo tanto, según (Fernández, 2010, pág. 79) La eficiencia mide hasta qué punto aprovecha una organización sus recursos para alcanzar un determinado objetivo, es decir hasta qué punto ha logrado eliminar el despilfarro.

Pregunta N° 16

4.1.16 Logro de metas

Cuadro 21: Logro de metas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	10	33,3	33,3	33,3
Casi Siempre	12	40,0	40,0	73,3
Nunca	8	26,7	26,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Investigador

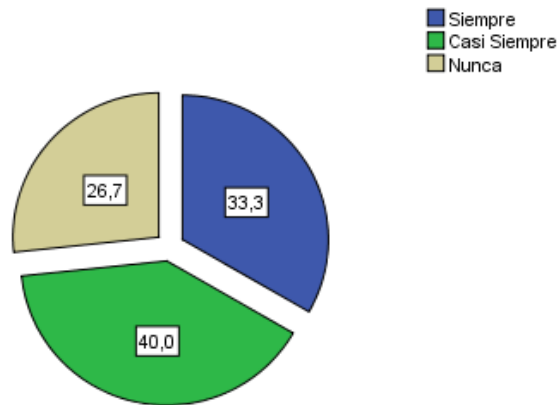


Gráfico 23: Logro de metas

Análisis e Interpretación

De un total de 30 personas investigadas que es el 100% de la muestra, el 40% piensa que casi siempre se logra las metas de la empresa, el 33,3% cree que siempre se están logrando las metas de la empresa, mientras el 26,7% menciona que en la empresa nunca se logra las metas planteadas, como se aprecia en el cuadro 21 y gráfico 23.

Se evidencia que la gran mayoría considera que si se logran las metas de la empresa, es por ello que la empresa debe establecer una nueva manera de motivar a los trabajadores para que lleven a cabo el cumplimiento de dichas metas.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis, es necesaria la utilización del estadígrafo t student el cual sirve para correlacionar la variable independiente y dependiente en estudio.

4.2.1 Planteamiento de Hipótesis

H0: Hipótesis Nula

H1: Hipótesis Alternativa

H0: La disminución del Nivel de Estrés Laboral **NO** permitirá incrementar la Productividad del Personal de la empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la Ciudad de Pelileo.

H1: La disminución del Nivel de Estrés Laboral **SI** permitirá incrementar la Productividad del Personal de la empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la Ciudad de Pelileo.

4.2.2 Nivel de significancia

El nivel de significancia escogido para la investigación será del 0.95 (95%), por tanto un nivel de riesgo del 0,05 (5%).

4.2.3 Prueba Estadística

Para realizar la verificación de la hipótesis se aplicó la prueba estadística del Chi cuadrado, cuya fórmula es la siguiente.

$$t = \frac{\hat{X}_1 - \hat{X}_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{n1} + \frac{\sigma_2^2}{n2}}}$$

Simbología:

t = estadístico equivalente a t de Student.

\hat{X}_1 = media aritmética del grupo 1.

\hat{X}_2 = media aritmética del grupo 2.

σ_1^2 = varianza del grupo 1.

σ_2^2 = varianza del grupo 2.

n1 = tamaño de la muestra del grupo 1.

n2 = tamaño de la muestra del grupo 2.

4.2.4 Aplicación de la formula t student

Cuadro 22: t student

	Siempre	Nunca	X1- $\hat{X}1$	(X1- $\hat{X}1$)²	X2- $\hat{X}2$	(X2- $\hat{X}2$)²
Pregunta 1	14	7	0,67	0,44	-2,17	4,69
Pregunta 2	18	6	4,67	21,78	-3,17	10,03
Pregunta 3	0	2	-13,33	177,78	-7,17	51,36
Pregunta 4	16	9	2,67	7,11	-0,17	0,03
Pregunta 5	17	8	3,67	13,44	-1,17	1,36
Pregunta 8	0	25	-13,33	177,78	15,83	250,69
Pregunta 9	18	0	4,67	21,78	-9,17	84,03
Pregunta 11	20	10	6,67	44,44	0,83	0,69
Pregunta 12	16	14	2,67	7,11	4,83	23,36
Pregunta 13	13	9	-0,33	0,11	-0,17	0,03
Pregunta 14	18	12	4,67	21,78	2,83	8,03
Pregunta 16	10	8	-3,33	11,11	-1,17	1,36
Total	160	110		504,67		435,67

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

Media Aritmética

$$\hat{X}1 = \frac{\sum X1}{n1} = \frac{160}{12} = 13,3$$

$$\hat{X}2 = \frac{\sum X2}{n2} = \frac{110}{12} = 9,17$$

Calculo de la Desviación Estándar

$$\sigma_1^2 = \frac{\sqrt{\sum_{i=1}^n (X1 - \hat{X}1)^2}}{n - 1} = \frac{\sqrt{504,67}}{12 - 1} = \frac{22,46}{11} = 2,04$$

$$\sigma_2^2 = \frac{\sqrt{\sum_{i=1}^n (X2 - \hat{X}2)^2}}{n - 1} = \frac{\sqrt{435,67}}{12 - 1} = \frac{20,87}{11} = 1,89$$

Calculo de t student

$$t = \frac{\hat{X}_1 - \hat{X}_2}{\sqrt{\frac{\sigma_1^2}{n1} + \frac{\sigma_2^2}{n2}}} = \frac{13,33 - 9,17}{\sqrt{\frac{2,04}{12} + \frac{1,89}{12}}} = \frac{4,16}{\sqrt{0,17 + 0,16}} = \frac{4,16}{\sqrt{0,33}} = \frac{4,16}{0,57} = 7,29$$

Calculo de grados de libertad

$$gl = \frac{\left(\frac{\sigma_1^2}{n1} + \frac{\sigma_2^2}{n2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{\sigma_1^2}{n1 - 1}\right)^2}{n1} + \frac{\left(\frac{\sigma_2^2}{n2 - 1}\right)^2}{n2}} - 2 = \frac{\left(\frac{2,04}{12} + \frac{1,89}{12}\right)^2}{\frac{\left(\frac{2,04}{12 - 1}\right)^2}{12} + \frac{\left(\frac{1,89}{12 - 1}\right)^2}{12}} - 2 = \frac{(0,17 + 0,16)^2}{\frac{0,03}{12} + \frac{0,02}{12}} - 2$$

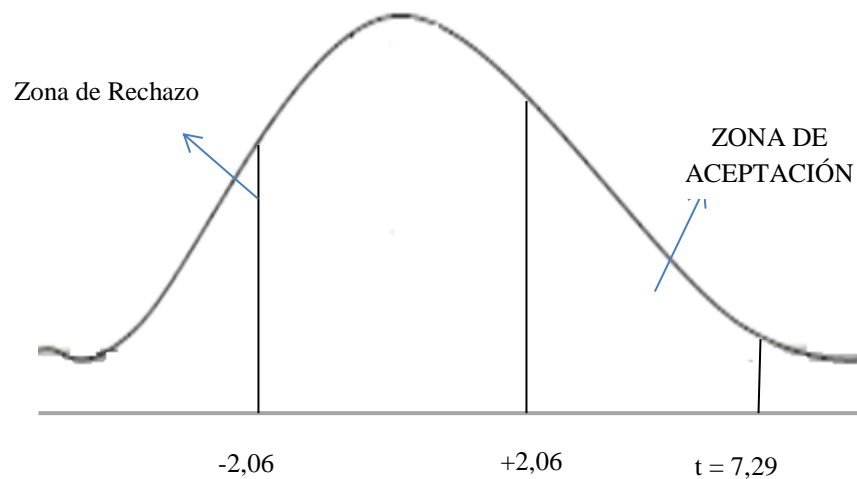
$$gl = \frac{0,11}{0,0042} - 2 = 26,19 - 2 = 24,19$$

Con 24 grados de libertad y un nivel de significancia del 0,05 es de 2,06

4.2.5 Decisión Final

Por lo tanto el valor t calculado es 7,29 con 24 grados de libertad, se compara con la tabla y se observa que el valor crítico $t_t = 2,06$ corresponde a una probabilidad de 0,05 el valor se encuentra dentro del intervalo de confianza lo establecido en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que se confirma que la disminución del Nivel de Estrés Laboral SI permitirá incrementar la Productividad del Personal de la empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la Ciudad de Pelileo.

Gráfico 24: Representación Gráfica del t student



CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. En la empresa el nivel de estrés en el entorno laboral constituye una amenaza para los trabajadores, provocando en ellos dificultades e imprevistos que muchas veces no se sabe cómo resolverlos, a su vez esto ha generado el desequilibrio en la salud del personal y provocando en ellos un bajo rendimiento laboral.
2. Se verificó que el personal se ve afectado por el estrés laboral debido a la excesiva carga de trabajo, la rotación del personal, a las largas jornadas laborales y a las exigencias en el desempeño laboral, provocando en ellos reacciones negativas llegando a un punto de baja productividad.
3. Mediante la investigación realizada se evidenció que en la actualidad el nivel de estrés laboral representa una amenaza para la fuerza laboral, esto ha traído como consecuencia actitudes defensivas, dificultad para concentrarse, ausentismo laboral, bajo compromiso, además esto les afecta en su conducta llegando a obtener un bajo rendimiento de los colaboradores dentro de la empresa.

4. También se pudo identificar que existen factores internos que contribuyen a la generación de estrés laboral, a causa de la poca infraestructura y por qué no existe la colaboración por parte de los compañeros, ya que el mismo ambiente no presta las condiciones para trabajar de manera apropiada.
5. Por otra parte la productividad del personal no va acorde con las metas y objetivos planteados por la empresa, debido al deficiente manejo de los recursos por parte del talento humano y al incumplimiento de tareas asignadas al personal.
6. Finalmente se concluye que la empresa no utiliza técnicas que contribuyan a que los trabajadores disminuyan el nivel de estrés laboral, por esta razón se llega a determinar que el problema investigado necesita de una solución que ayude a reducir y evitar que la salud del personal siga siendo afectada.

5.2 RECOMENDACIONES

A partir del estudio realizado han surgido una serie de observaciones que se consideran de utilidad para la investigación, se recomienda la herramienta necesaria para dar solución al problema o falencia detectada en la empresa:

1. Se recomienda que la gerencia realice charlas periódicas sobre las causas del nivel de estrés en el ámbito laboral; así como de los peligros que genera este problema en la salud de los trabajadores y al mismo tiempo tomar medidas preventivas que ayude a enfrentarlo, controlarlo y eliminarlo.
2. Es muy importante brindar apoyo social y emocional para evitar trastornos de cualquier tipo a causa del estrés y al mismo tiempo mejorar la calidad de vida de los trabajadores definiendo claramente los horarios de trabajo, roles y

responsabilidades que tiene cada uno de los empleados y de esta manera ellos mejorarán su rendimiento.

3. Realizar una evaluación periódica al personal que está más expuesto a factores de riesgo de estrés para identificar casos de: problemas crónicos, dificultad de concentración, ausentismo, actitudes defensivas y frustración para así brindar asistencia individual y grupal que ayuden a mejorar su salud y rendimiento dentro de la empresa.
4. Mejorar el ambiente laboral con la participación del gerente y los empleados con el objeto de disminuir la rotación excesiva de personal, propiciando el desarrollo de los trabajadores para aumentar su productividad, la calidad y desde luego la salud de sus empleados.
5. Capacitar al empleado de forma continua y permanente sobre el manejo de recursos, lo que conllevará a tener una mejor administración y control de los recursos de la organización.
6. Finalmente se recomienda aplicar un programa 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 del personal y de la empresa.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título: Implementación de un programa de bienestar laboral (PBL) en la empresa Lavandería y Tintorería “Lava-Classic”, ubicada en el cantón de Pelileo.

Institución Ejecutora

Empresa Lavandería y Tintorería “Lava-Classic”.

Beneficiarios

- Gerente
- Clientes Internos

Ubicación

Provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, barrio central ex-hospital, avenida Atahualpa y Padre Chacón.

Tiempo estimado para la ejecución

El tiempo estimado para la ejecución de esta propuesta es desde julio 2013 a mayo 2014.

Equipo técnico responsable

Investigador: Cesar Javier Llerena Salan

Tutora: Dra. Alexandra López

Gerente Propietario: Sr. Ángel Balseca

Costo: 3176,80

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 como de la empresa en general; lo cual ha venido afectado directamente a la salud de los trabajadores y por ende a su productividad.

Por ello se propone la implementación del programa de bienestar laboral para brindar la oportunidad de que los trabajadores se sientan totalmente seguros en realizar sus actividades laborales, generando así un ambiente apropiado donde se trabaje con entusiasmo sin miedo a sufrir estrés, por otra parte evitar daños o pérdidas que se puedan dar en la salud y seguridad de los trabajadores.

Sin lugar a duda esta empresa debe ajustarse al desarrollo de un programa 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 permitiéndoles tener un 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 la persona encargada de dirigir una empresa, pero también es una responsabilidad mutua de todas las personas que laboran dentro de la misma. La presente propuesta tiene como finalidad poner en práctica el programa 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 conseguir un adecuado manejo y control ante cualquier tipo de eventualidad que está afectando a la empresa. Además, permitirá mejorar el ambiente de trabajo, 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 programa ayudará a mejorar la productividad de la empresa brindando oportunidades de superación a su personal y por ende su trabajo será eficiente.

Es trascendental 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 programa de bienestar laboral es proteger a los empleados y a la empresa garantizando la seguridad y salud siguiendo una serie de pasos para conseguirlo; de tal manera que garantice la integridad de los trabajadores.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Diseñar un programa de bienestar laboral para la disminución del nivel de estrés laboral de los trabajadores.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar un programa de bienestar laboral para los trabajadores.
- Establecer talleres de relajación, trabajo en equipo, solución de conflictos, motivación, higiene y seguridad industrial, que permitan disminuir el nivel de estrés y mejorar la productividad.

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 de 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 mismos y frente a la sociedad

Tecnológico

En cuanto 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 viable ya que la empresa está en capacidad y además dispuesta 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

Programa de bienestar laboral

Un programa de bienestar laboral es un plan diseñado para mejorar el bienestar físico, mental y emocional de todos los empleados en el trabajo. Los programas de bienestar laboral pueden incluir actividades encaminadas a cambiar los hábitos alimenticios, estimular la actividad física, ayudar en el manejo del estrés y aumentar la productividad de la empresa. Por lo tanto, según (Stephen & Cenzo, 2006, pág. 245) menciona que:

Un programa de bienestar busca conservar la salud de los empleados, algunos de estos programas son destinados a dejar de fumar, control de peso, el manejo de estrés, la condición física, la intervención en problemas de equipos 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 los 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. (Castillo, 2006, pág. 250) 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 (Sánchez Y. , 2006, pág. 1) menciona que:

La salud laboral tiene la finalidad de 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:

- Mediar 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 pertenecía.
- Compromiso y motivación hacia la compañía o institución a la que pertenezca o preste un servicio mejorando su calidad de vida.

Función del programa del bienestar laboral

Busca el desarrollo integral del trabajador, 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 (Castillo, 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 tienen 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 Programa de Bienestar

Por su parte los programas 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, pág. 4) son los siguientes:

1. **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 las del negocio; y que exista un responsable del Programa de Bienestar que se vincule con la cultura y estrategia de la organización.

2. **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 Programa de Bienestar, lleva tiempo.
3. **Alcance, Relevancia y Calidad:** Los programas de Bienestar deben ser integrales, atractivos y simplemente excelentes. De lo contrario, los empleados no participarán.
4. **Accesibilidad:** Intente 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.
5. **Asociaciones:** La colaboración activa y constante con socios internos y externos, incluyendo a proveedores puede proporcionarle algunos de los componentes esenciales a un programa y muchas mejoras atractivas.
6. **Comunicaciones:** El bienestar no es sólo una misión, es un mensaje. El cómo usted entrega ese mensaje puede marcar la diferencia. La sensibilidad, creatividad y la diversidad de los medios son piedras angulares.

Además el programa de bienestar laboral contribuye

- **Menores costos:** Los ahorros en atención de salud, por sí solos arrojan un rol impresionante.
- **Mayor productividad:** Los participantes en programas 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 programa 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 de Programas de Bienestar Laboral

Las ventajas y beneficios relacionados con la implementación de un programas de bienestar bien administradas son profundas e importantes. (García, Gelpi, Cano, & Romero, 2009, pág. 132) Dice que:

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

Está claro que el programa 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 programa de bienestar laboral

Para la implementación de un programa de bienestar laboral implica las siguientes etapas, según manifiesta (Castillo, 2006, pág. 255) describe:

- 1. Investigación tendiente a identificar las verdaderas necesidades del personal:** La función del 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 los programas respectivos. Los programas de beneficio laboral se deben diseñar respetando la libertad que tiene cada trabajador de utilizar aquellos beneficios que satisfacen sus particulares

motivaciones, es decir los programas de beneficios laborales deben ser hechos 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 a realizar, es decir establecimiento de objetivos, políticas, normas, procedimientos y presupuesto 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 programa 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 programa:** En esta fase de puesta en marcha del programa, 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 programa:** Este seguimiento se debe ejercer sobre todas las actividades del programa a fin de hacer ajustes, mejoras, innovaciones que sea necesarias para lograr los resultados previstos en el programa.

6.7 MODELO OPERATIVO

Gráfico 25: Programa de Bienestar Laboral



Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

INFORMACIÓN ACERCA DEL PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL

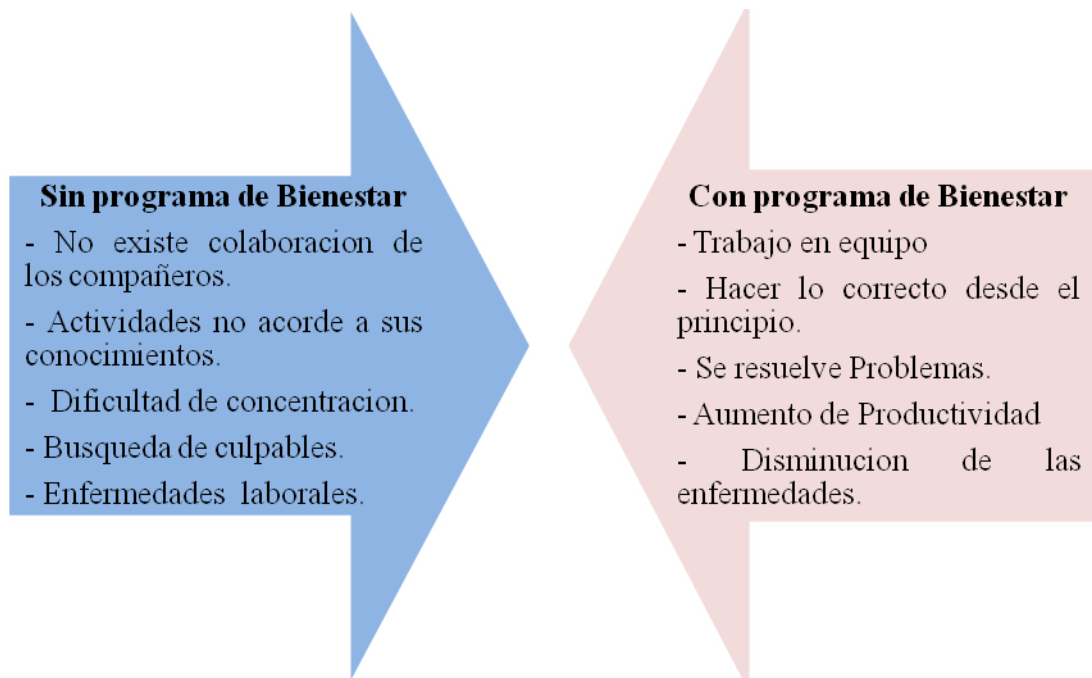
Es el punto de partida del cambio, en el cual se procura orientar a cada empleado acerca del papel que debe desempeñar en una empresa, al trabajar con el programa de bienestar ya que cada día es mayor el número de empresas que mejoran su productividad al cuidar la salud de sus empleados.

Cuadro 23: Ventajas del beneficio del programa de bienestar laboral

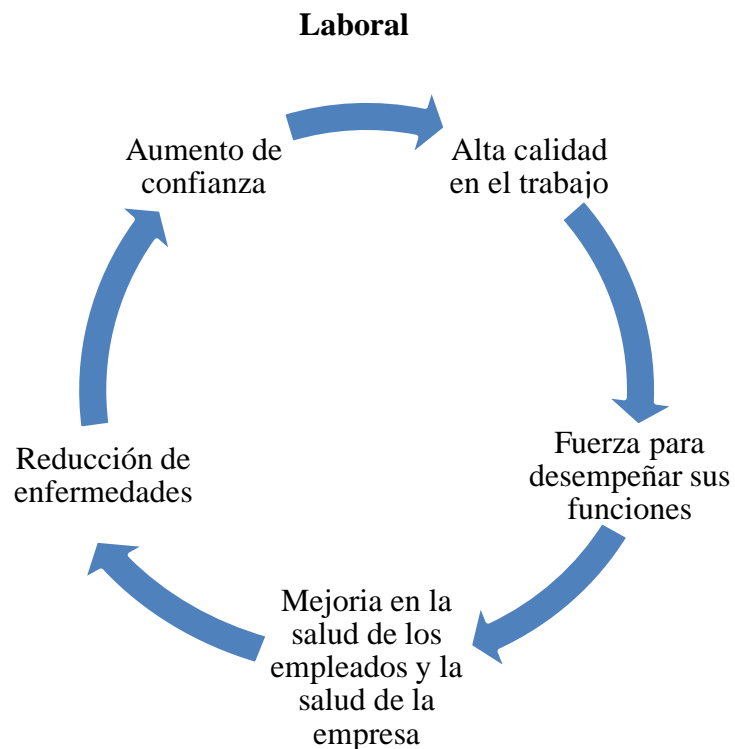
Ventajas del beneficio del programa de bienestar laboral	
Para la Organización	Para los Empleados
Reduce la rotación y ausentismo del personal	Ofrece asistencia disponible para la solución de problemas personales
Disminuir enfermedades derivadas de la actividad laboral	Aumenta la satisfacción en el trabajo
Aumenta el bienestar del empleado	Reduce los sentimientos de inseguridad
Aumenta la Productividad del personal	Mejora las relaciones entre empleado y empleador
Reducir, prevenir y ayudar a sobrellevar el estrés laboral	Contribuye al desarrollo personal y al bienestar individual
Mostrar a los empleados el interés de la empresa en sus recursos	Ofrece compensación extra
Eleva la moral del personal	Reduce las causas de insatisfacción

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

Cambios en la forma de pensar del personal para trabajar con el programa de bienestar



Resultados que se espera tener en “Lava-Classic” con el Programa De Bienestar



Plan de Capacitación sobre el Programa de Bienestar Laboral

PLAN DE CAPACITACIÓN					
Dirigido: A todo el personal de la empresa Lava-Classic					
Objetivo General: Capacitar a todo el personal de la empresa acerca de la importancia del programa de bienestar laboral					
Objetivos Específicos:					
<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la importancia del programa de bienestar laboral. • Identificar la definición y antecedentes del programa de bienestar • Preparar a todo el personal para el cambio 					
Tema	Contenido	Actividades	Recursos	Responsable	Tiempo
Programa de bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia • Antecedentes • Definición • Beneficios 	Clases expositivas y participativas Videos audio visuales y participativos	Material escrito Laptop y un proyector Encargado de capacitar	Gerente de la empresa	Comprendido en 3 horas clase
Observación:					
Al finalizar la capacitación dirigida a todos los participantes obtendrán mayores conocimientos acerca del programa de bienestar laboral y los beneficios que trae la aplicación de esta para su mejor desempeño dentro de la empresa.					

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

LAVANDERÍA Y TINTORERÍA “LAVA-CLASSIC”



Amar a la vida a través del trabajo, es intimar con el más recóndito secreto de la vida.

Khalil Gibran

CONTENIDO

Portada	94
Contenido	95
Introducción	96
Objetivo General	97
Objetivos Específicos	97
Misión	97
Visión	97
Alcance	98
Necesidades	98
Políticas	100
Programación de Actividades	101
Ejecución del programa	117
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 a las entidades con el desempeño de sus labores y asumiendo su carga laboral.

Con el programa 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 un mejor servicio.

Al mismo tiempo el Programa 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 físico y psicológicos, para que una vez identificados, la empresa, puedan programar y ejecutar actividades de bienestar laboral adecuadas y oportunas, en coherencia con los planes institucionales de la entidad.

OBJETIVOS

Objetivo General

Contribuir al bienestar integral de los trabajadores, mediante programas 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 disminución de los niveles de estrés.
- Ayudar en la disminución del ausentismo manteniendo un individuo sano que conoce su entorno laboral.

MISIÓN

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

VISIÓN

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

ALCANCE

Los beneficiarios del presente Programa de Bienestar Laboral son todos los empleados de la empresa Lavandería y Tintorería “Lava-Classic”.

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 programa de bienestar laboral que dará paso a un mejor 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 de un menor esfuerzo por parte de los encuestados.
- Limitan las respuestas de la muestra.
- Es fácil de llenar.
- Mantiene al sujeto en el tema.
- Es relativamente objetivo.
- Es fácil de clasificar y analizar.

Plan de Capacitación

TALLER DE DETECCIÓN DE NECESIDADES					
Dirigido: A todo el personal de la empresa Lava-Classic					
Objetivo General: Obtener una visión más amplia de las necesidades del personal					
Objetivos Específicos: <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la importancia de la detección de necesidades. • Identificar las necesidades que necesitan ser resueltas • Brindar las herramientas necesarias a todo el personal 					
Tema	Contenido	Actividades	Recursos	Responsable	Tiempo
Identificación de necesidades	Importancia Identificación Herramientas Beneficios	Clases expositivas y participativas	Material escrito Laptop y un proyector Encargado de capacitar Cuestionario de detección	Gerente de la empresa	Comprendido en 6 horas clase
Observación: Al finalizar el taller dirigido a todos los participantes se obtendrá las necesidades más fundamentales que hay que resolver para adecuar de la mejor manera las actividades para la formación de los empleados.					

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

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.
- Los diferentes programas ofrecidos deben ser acordes a las necesidades reales de los empleados y cada uno de ellos deberá llegar a todas las áreas de la empresa.
- El responsable del programa de bienestar deberá divulgar e informar oportunamente a los empleados de los programas y actividades a realizar,
- Promover la cooperación y el diálogo entre compañeros de trabajo con el fin 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 Lava-Classic, 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 programa de bienestar laboral en la organización, se estará creando un entorno laboral positivo, energético y productivo, que reportará 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.

Beneficio del Taller

- Mejora la interrelación entre los empleados.
- Reduce las incidencias de dolores de espalda, cuello entre otros.
- Sirve como auto correctivo postural diario.
- Reduce los niveles de stress.
- Reduce los niveles de absentismo.
- Crea un ambiente de actitud 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

- Aumenta 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 agudiza la percepción de los dolores físicos y emocionales producidos por él.

Plan de Capacitación

TALLER DE RELAJACIÓN					
Dirigido: A todo el personal de la empresa Lava-Classic.					
Objetivo General: Capacitar al personal de la empresa Lava-Classic para que obtengan conocimientos de la importancia de la técnica de relajación.					
Objetivos Específicos:					
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la importancia de las técnicas de relajación. • Analizar la importancia de la relajación. • Identificar los pasos a seguir para una relajación efectiva. 					
Tema	Contenido	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
Técnicas de Relajación	Concepto de relajación Importancia del uso del procedimiento de relajación Procedimientos	Relajación Muscular Técnica de Respiración Clases Videos	Material escrito Laptop y proyector	Encargado de capacitar	Comprendido en 4 Horas clase
Observación					
Al finalizar la capacitación del programa de relajación los empleados tendrán el conocimiento necesario para conseguir un equilibrio personal que lleve a mejorar la salud, así como las relaciones laborales.					

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

Ejercicio N° 1 Relajación Muscular

Propósito

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

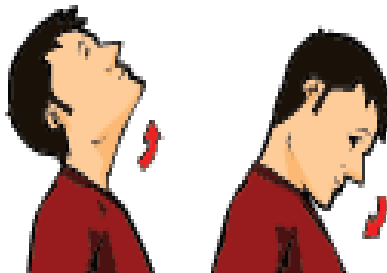
Proceso

- El coordinador del programa, se reunirá con el personal de la empresa, para explicarles las regulaciones del taller.
- Cada sesión de los ejercicios se realizará por un tiempo máximo de 15 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

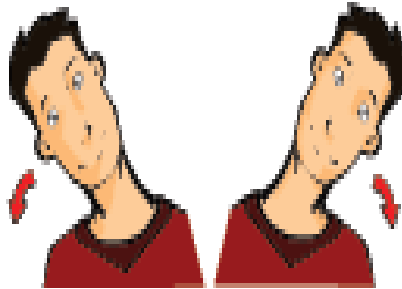
Paso 1

- 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.



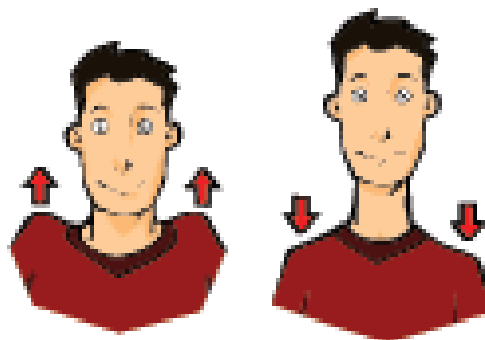
Paso 3

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



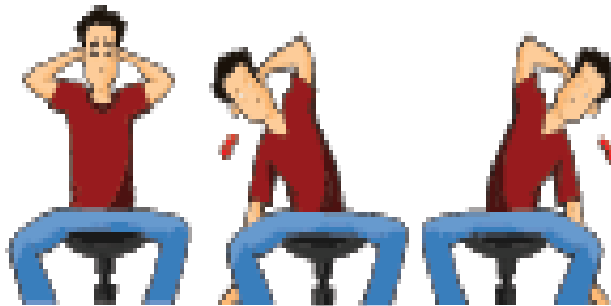
Paso 4

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



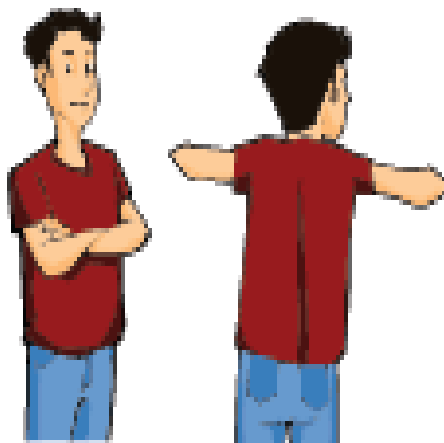
Paso 5

- 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 programa, se reunirá con el personal de la empresa, para explicarles las regulaciones del taller.
- Cada sesión de los ejercicios se realizará por un tiempo máximo de 15 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, proporcionando 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 o tumbados.

- Colocar una mano en el abdomen y otra en el pecho y exhalar a fondo 2 ó 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 último llenando la parte alta de los pulmones, haciendo que las clavículas se levanten. Este paso puede percibirse a través de la mano situada en el pecho.
- 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 último 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 conformará los equipos de trabajo.
- Se realizará reuniones para dar a conocer las actividades a realizar.
- Cada equipo deberá identificar que material necesitan.
- Identificar las habilidades y destrezas de cada empleado 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.

Plan de Capacitación

TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO					
Dirigido: A todo el personal de la empresa Lava-Classic.					
Objetivo General: Capacitar al personal de la empresa Lava-Classic para que obtengan conocimientos del trabajo en equipo.					
Objetivos Específicos:					
<ul style="list-style-type: none"> • Transmitir y reforzar en los participantes conceptos y herramientas que les permitan adquirir y mejorar sus habilidades para trabajar en equipo. • Constituir un equipo de trabajo eficiente comprometido con la organización. • Identificar estrategias 					
Tema	Contenido	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
Trabajo en equipo	<p>Concepto de trabajo en Equipo.</p> <p>Porque formar equipos de trabajos.</p> <p>Como formar equipos</p>	<p>Conformar equipos de trabajo</p> <p>Ejercicios</p> <p>Videos</p>	<p>Encargado de capacitar</p> <p>Material escrito</p> <p>Laptop y proyector</p>	Encargado de capacitar	Comprendido en 6 Horas clase
Observación					
Al finalizar la capacitación del taller de trabajo en equipo los empleados tendrán el conocimiento necesario para resolver los problemas en equipo y conseguir una mayor productividad.					

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

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 las áreas 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 proporcionará la oportunidad de probar nuestra capacidad y fuerza.

Plan de Capacitación

TALLER DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS					
Dirigido: A todo el personal de la empresa Lava-Classic.					
Objetivo General: Capacitar al personal de la empresa Lava-Classic para que obtengan conocimientos de la solución de conflictos.					
Objetivos Específicos:					
<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la cultura de cooperación y responsabilidad colectiva • Brindar herramientas para que los empleados administren adecuadamente los factores generadores de conflicto laboral. 					
Tema	Contenido	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
Solución de conflictos	<p>Concepto de Solución de conflictos.</p> <p>Generadores de conflictos</p> <p>Técnicas de solución de conflictos</p> <p>Tolerancia al dialogo</p>	<p>Ejercicios</p> <p>Videos</p>	<p>Material escrito</p> <p>Laptop y proyector</p>	Encargado de capacitar	Comprendido en 15 Horas clase
Observación					
Al finalizar la capacitación del taller los empleados tendrán el conocimiento necesario para resolver los problemas que se producen en el entorno laboral.					

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

Taller Higiene y Seguridad Industrial

La seguridad industrial 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.

Plan de Capacitación

TALLER DE SEGURIDAD INDUSTRIAL				
Dirigido: A todos los empleados de la Empresa Lava-Classic.				
Objetivos:				
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener unos niveles elevados de la calidad de vida dentro del ambiente laboral, garantizando la seguridad y la vida misma del personal que ahí labora. • Mejorar la imagen de la empresa, por ende la seguridad del trabajador, influyendo esto en un mayor rendimiento en el trabajo. • Cuidar de la salud integral (física, mental y emocional) con la incorporación de la metodología pausa activa, para el buen desempeño de sus labores. 				
Temas	Actividad	Recursos	Responsable	Tiempo
Seguridad Industrial y Salud Ocupacional	Se capacitara y dotara de destrezas al participante para que colabore en el mantenimiento de las condiciones de seguridad de la empresa y al mismo tiempo lograr incrementar su productividad y coeficiencia.	Material escrito Laptop y proyector	Encargado de capacitar	Comprendido en 8 Horas clase
Plan de emergencia	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de evacuación y aprovechamiento de cada recurso. • Manual de protección contra incendios e implementarse un sistema de señalización sobre protección civil 			

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

Taller Motivacional

La empresa Lava-Classic tiene que motivar al personal, valorar su desempeño a través de incentivos y reconocimientos para obtener resultados satisfactorios.

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

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

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 empleados se sentirán motivados para seguir con un buen desempeño dentro de la empresa. Ver anexo # 4

Plan de Capacitación

TALLER DE MOTIVACIÓN					
Dirigido: A todo el personal de la empresa Lava-Classic.					
Objetivo General: Capacitar al personal de la empresa Lava-Classic para que obtengan conocimientos de motivación laboral.					
Objetivos Específicos:					
<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la importancia de la motivación en los empleados. • Analizar cómo influye la motivación dentro de los empleados. 					
Tema	Contenido	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
Motivación	Concepto Importancia Tipos de Incentivos Autoestima	Actividades de motivación Ejercicios	Material escrito Laptop y proyector	Encargado de capacitar	Comprendido en 10 Horas clase
Observación					
Al finalizar la capacitación del taller los empleados tendrán el conocimiento de la importancia de aplicar la motivación laboral y cómo influye en el desempeño del trabajador.					

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

Ejecución del programa

La ejecución del programa de bienestar laboral se va a realizar desde Julio del 2013, por lo tanto permitirá el desarrollando de cada taller que se planteó en el programa de bienestar. Por ende permitirá que los empleados participen en todas y cada una de dichas actividades.

Evaluación del programa

Se realizará el seguimiento al desarrollo del presente programa 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

Fases	Objetivo	Actividades	Responsable	Recursos	Tiempo	
					Inicio	Fin
Información	Informar al personal de la empresa acerca del programa de bienestar Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de material didáctico para información. - Contratación de servicios profesionales. - Capacitación sobre el programa de bienestar laboral. 	Gerente de la empresa	Humano Tecnológico	22/07/2013	23/07/2013
					24/07/2013	24/07/2013
					25/07/2013	27/07/2013
Detección de necesidades	Identificar la metodología que se llevará a cabo para la detección de necesidades.	Elaboración de material didáctico para información. Capacitación sobre detección de necesidades.	Facilitador Empleados	Humano Tecnológico	29/08/2013	02/08/2013
Confrontación de las necesidades	Aplicación de políticas acorde a las necesidades del programa de bienestar.	Elaboración de políticas acorde a las necesidades del personal.	Gerente y Facilitador	Humanos Tecnológico	19/08/2013	20/08/2013
Actividades	Implementar las actividades del programa de bienestar laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de Relajación - Taller de trabajo en equipo - Taller de solución de conflictos. 	Gerente y Facilitador	Humanos	26/08/2013 09/09/2013 16/09/2013	28/08/2013 11/09/2013 19/09/2013

	para que el personal mejore su productividad.	<ul style="list-style-type: none"> - Taller de Higiene y Seguridad Industrial. - Taller Motivacional 		Tecnológico	24/09/2013 30/09/2013	26/09/2013 03/10/2013 Cada fin de mes
Ejecución	Poner en marcha la propuesta planteada	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación del arranque del programa de bienestar definiendo la responsabilidad de la implementación de la propuesta. 	Gerente y facilitador	Humanos Tecnológico	10/10/2013	29/05/2014
Control	Analizar los indicadores de cumplimiento del programa y evaluar el trabajo de los empleados.	<ul style="list-style-type: none"> - Control de la ejecución del proyecto. - Evaluar los talleres del programa de bienestar laboral 	Gerente y facilitador	Humanos Tecnológico	18/10/2013	29/05/2014

Cuadro 24: Plan de Acción

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

6.9 ADMINISTRACIÓN

6.9.1 Presupuesto

Cuadro 25: Presupuesto para la ejecución de la propuesta

DETALLE	CANTIDAD
Capacitación sobre el programa de bienestar laboral	200
Material Didáctico	100
Contratación de Servicios Profesionales	318
Capacitación sobre Detección de Necesidades	280
Taller de Relajación	230
Taller de Trabajo en equipo	230
Taller de Solución de Conflictos	280
Taller de Higiene y Seguridad	250
Taller de Motivación	300
Elaboración de Diploma	100
Ejecución del programa	500
Seguimiento y Control	100
Subtotal	2888
Imprevistos 10%	288,8
Total	3176,8

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

El presupuesto para la aplicación de la propuesta del Programa de Bienestar Laboral en los 10 meses es de 3176,80 dólares americanos.

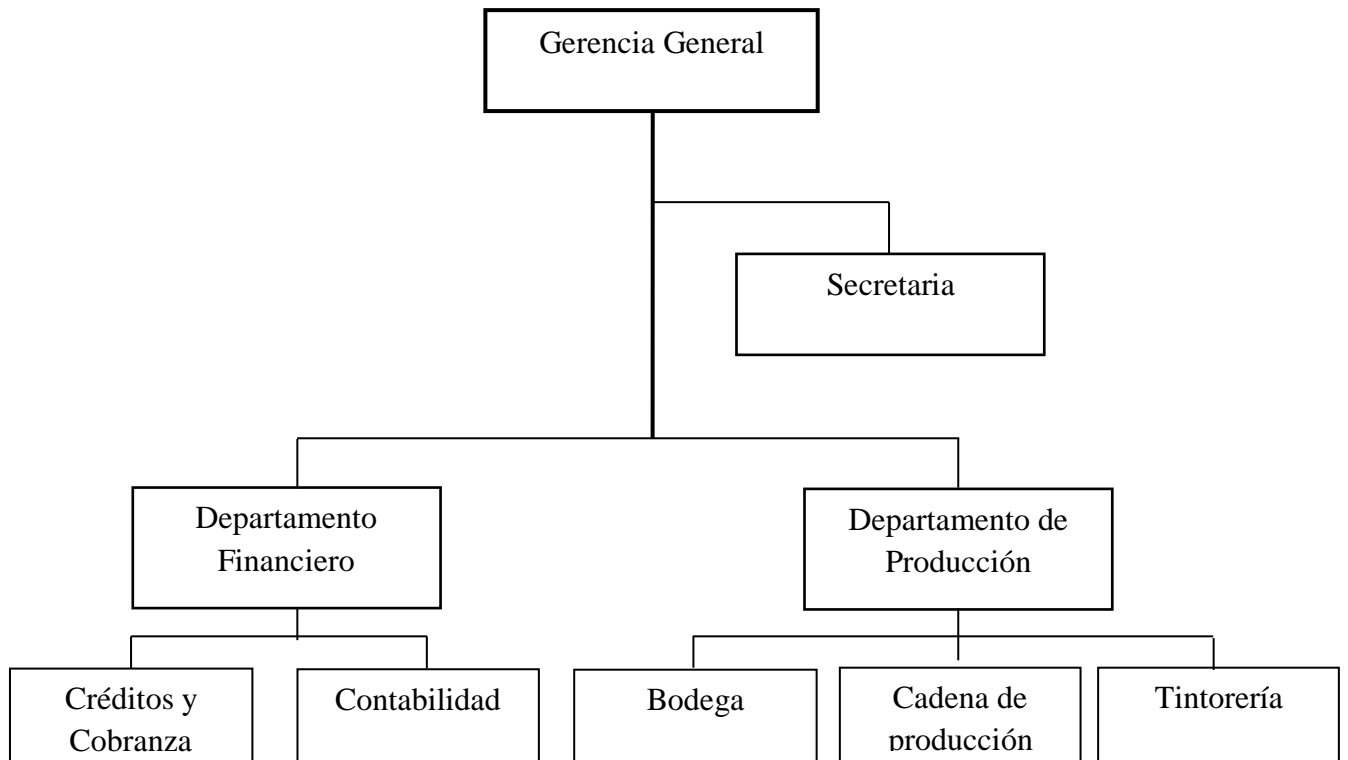
6.9.2 Cronograma

N°	Detalle	Responsable	2012						2014											
			Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo							
1	Presentacion de la propuesta del Programa de Bienestar Laboral	Gerente	■																	
2	Aprobacion del Plan por la Gerencia	Gerente	■																	
3	Elaboracion del Material Didactico	Gerente	■																	
4	Contratacion de servicios profesionales	Gerente	■																	
5	Infomacion sobre el programa de bienestar Laboral	Gerente	■																	
6	Capacitacion sobre el Programa de Bienestar Laboral	Gerente		■																
7	Capacitacion de Deteccion de Necesidades	Gerente			■															
8	Elaboracion de Politicas acorde a las necesidades	Gerente				■														
9	Taller de relajacion	Gerente					■													
10	Taller de Trabajo en equipo	Gerente						■												
11	Taller de Solucion de conflictos	Gerente							■											
12	Taller de Higiene y Seguridad industrial	Gerente								■										
13	Taller de Motivacion	Gerente									■									
14	Elaboracion de Diploma	Gerente										■	■	■	■	■	■	■	■	■
15	Ejecucion del programa	Gerente		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
16	Seguimiento y control	Gerente		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Gráfico 26: Cronograma

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

6.9.3 Organigrama



Niveles	Representación	Elaborado Por
Ejecutivo		Sr. Cesar Llerena
Directivo	┌ └	Aprobado Por
Auxiliar	┌── └──	
Operativo	┌──┐ └──┘	Fecha:

6.10 EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

La evaluación garantiza y asegura la ejecución de la propuesta de conformidad 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 26: Monitoreo de la Propuesta

PREGUNTAS	BÁSICAS
¿Quiénes solicitan evaluar?	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 propuesta 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 concluida la aplicación de la propuesta
¿Cómo evaluar?	Utilizando un proceso técnico que sirva como guía para la evaluación.
¿Con qué evaluar?	Se evaluará a través de instrumentos de medición como encuesta y observaciones directas según el caso.
Indicador de productividad	$\text{Productividad Laboral} = \frac{\text{Producción}}{\text{Horas trabajadas}}$ $\text{Productividad Laboral} = \frac{24.000}{5.408} = 4,43 \text{ Jeans por hora/hombre}$ <p>Esto quiere decir que si los mismos trabajadores llegan a producir más y contemplando el mismo tiempo laborado, indica que fueron más productivos.</p>

Elaborado por: Cesar Javier Llerena Salan

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, C., & Chavez, A. (7 de Noviembre de 2008). *Salud Ocupacional* . Recuperado el 23 de Noviembre de 2012, de slideshare:
<http://www.slideshare.net/inventarios/saludocupacional-presentation>
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de la Administración, Teoría General y Proceso Administrativo*. México: Pearson Educación.
- Anaya, J. (2007). *Logística integral: La gestión operativa de la empresa*. Pozuelo de Alarcon: Esic.
- Arnoletto, E. (2007). *Administracion de la produccion como ventaja competitiva*. México: Cengage Learning.
- Atalaya, M. (2002). *El estrés laboral y su influencia en el trabajo*. México: UNMSM.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Segunda ed.). Mexico: Leticia Ganora.
- Billene, R. (2005). *Analisis de costos II*. Mendoza: Juridicas Cuyo.
- Blanco, G., & Solas, C. (2006). *El estrés en el ambito laboral*. Recuperado el 25 de noviembre de 2012, de Concepto y características:
<http://www.usoasturias.com/prevencion/ESTRES%20EN%20EL%20AMBITO%20LABORAL.pdf>
- Blanco, J., & Maya, J. (2006). *Fundamentos de salud publica: Administracion de servicios de salud* (Segunda ed.). Colombia: Quebecor.
- Blanco, J., & Maya, J. (2006). *Salud Publica* (Segunda ed.). Colombia: Quebecor.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2008). *Administración de Recursos Humanos* (Catorce ed.). México: Cengage Learning.
- CAPACITARSE FORMANDO LIDERAZGOS RESPONSABLES. (marzo de 2011). *Formando Liderazgo Responsable*. Recuperado el 31 de julio de 2013, de Pilares del programa de bienestar: <http://www.cursosderse.com/2011/03/programa-bienestar-laboral-estudio-harvard-conciliacion/>
- Cartier, E. (marzo de 2007). *Como enseñar a determinar costos un problema no resuleto*. Recuperado el 30 de noviembre de 2012, de Eco.edu:
eco.unne.edu.ar/contabilidad/costos/VIIIcongreso/252.doc

- Castillo, J. (2006). *Administración del personal un enfoque hacia la calidad*. Bogota: Ecoe.
- Chaverra, E. (mayo de 2008). *MÓDULO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA PRODUCCIÓN*. Recuperado el 01 de diciembre de 2012, de http://200.26.134.109:8091/unichoco/Ceres/ARCHIVOS/MODULO_ADMINISTRACION_DE_LA_PROCURADURIA/PRODUCCION.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos* (6ta ed.). Mexico: McGraw-Hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). México: McGraw Hill.
- Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M. (2008). *Relaciones Humanas* (Tercera ed.). México: Thompson Learning.
- Davis , K., & Newstrom, J. (2008). *La Cultura organizacional*. Recuperado el 12 de diciembre de 2012, de Recursos Humanos: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/296-cultura-organizacional-concepto.html>
- Especialistas Medicinas Alternativas Equipo . (2006). *Estrés Y Fatiga Cronica*. México: Geange Learnng.
- Fernandez, E. (2010). *ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS: Un enfoque interdisciplinar*. Madrid: Paraninfo.
- Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. Alicante: Club Universitario.
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Club Universitario.
- Fernández, R. (2011). *La dimension económica del desarrollo sostenible*. Alicante: Club Universitario.
- Fleitman, J. (2008). *Evaluacion Integral para implantar modelos de calidad*. México: Pax México.
- Garcia, P. (2006). *Introduccion a la Investigacion Bioantropologica en Actividad Fisica Deporte y Salud*. Caracas: UCV.

- García, R., Gelpi, J., Cano, A., & Romero, C. (abril de 2009). *Como combatir el estrés laboral*. Recuperado el 31 de julio de 2013, de Manual Ibermutuar:
http://www.ibermutuamur.es/IMG/pdf/MANUAL_COMO_COMBATIR_EL_ESTRES_LABORAL_-_web.pdf
- Gómez, M. (2006). *Introducció a la metodologia de la investigació científica*. Cordoba: Brujas.
- González, J. (2012). *Manejo del estrés*. (I. c. S.L, Ed.) Malaga: Innova.
- Granados, M. (2007). *Liderazgo Emprendedor*. México: Cengage Learning.
- Griffin, R., Treviño, M., & Arriola, M. (2011). *Administración* (Decima ed.). Madrid: Cengage Learning.
- Hellriegel, S. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Doceava ed.). México: Cengage Learning.
- Horngren, C., Foster, G., & Datar, S. (2007). *Contabilidad de Costos: Un Enfoque Gerencial*. Mexico D.F: Perason Prentice Hall.
- HOY. (27 de enero de 2008). *Hoy Primer diario en linea*. Recuperado el 10 de diciembre de 2012, de El estrés laboral deja su marca:
<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/el-estres-laboral-deja-su-marca-287672.html>
- Huertas, R., & Domínguez, R. (2008). *Decisiones estrategicas para la direccion de operaciones en empresas*. Barcelona: Universitat.
- Hurtado, D. (2008). *Principio de Administración*. Medellín : ITM.
- Jiménez, F., & Espinoza, C. (2007). *Costos industriales*. Costa Rica: Tecnológica Costa Rica.
- Jiménez, L. (14 de junio de 2010). *Real Lax estrés positivo*. Recuperado el 2012 de diciembre de 10 , de Crece el estrés laboral en el mundo:
<http://reducciondelestres.blogspot.com/2010/06/crece-el-estres-laboral-en-el-mundo.html>
- Juran, Gryna, & Bingham. (2005). *Manual de control de calidad* (Segunda ed.). Barcelona: McGraw-Hill.
- LA HORA. (18 de enero de 2006). *El estrès avanza*. Recuperado el 12 de diciembre de 2012, de El estrès avanza:

- http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/383949/-1/El_estr%C3%A9s_avanza.html#.UMkQCKo529g
- Llopis, R. (2007). *El Grupo de discusión: manual de aplicación a la investigación social*. Madrid: Esic.
- Martínez, M. (2013). *La gestión empresarial*. Madrid: Diaz de Santos.
- Medina, S. (s.f.). *EL ESTRÉS LABORAL ORGANIZACIONAL*. Recuperado el 27 de noviembre de 2012, de Estrés Labora:
<http://cvsp.cucs.udg.mx/drupal6/documentos/estreslaboral.pdf>
- Michael, A., & Reyes, L. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional* (Sexta ed.). México: Cengage Learning.
- Moreno, L. (2010). *Las habilidades directivas* (Tercera ed.). Madrid: Diaz de santos.
- Morris, C., & Maisto, A. (2009). *Psicología*. México: Pearson Educación.
- Muñoz, D. (2009). *Administración de operaciones: Enfoque de administración de procesos de negocios*. México: Cengage Learning.
- Naghi, M. (2006). *Metodología de la investigación* (segunda ed.). Mexico: Limusa.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2007). *La promoción de empresas sostenibles*. Ginebra: OIT.
- PERIO. (2007). *La cultura organizacional*. Recuperado el 15 de diciembre de 2012, de Documento de cátedra: <http://www.perio.unlp.edu.ar/tpm/textos/cultura.pdf>
- Render, B. (2004). *Principios de administración de operaciones* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, Stephen, & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, A., Smith, B., & Toca, A. (. (29 de septiembre de 2009). *El estrés laboral: Causas, efectos en la empresa contemporánea actual y formas de prevenirlo*. Recuperado el 25 de noviembre de 2012, de Gestipoli:
<http://www.gestipolis.com/organizacion-talento/causas-efectos-del-estres-laboral-como-prevenirlo.htm>
- Saitta, A. (16 de octubre de 2008). *Manejo del Estrés Laboral - Tercera Parte*. Recuperado el 26 de noviembre de 2012, de Estrategia y Negocios:

http://www.estrategiaynegocios.com.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=264

Sánchez, M. (mayo de 2009). *El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa sualupell curtiduría suárez s.a. en la ciudad de ambato*. Recuperado el 13 de diciembre de 2012, de

http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1631/PSIN_11.pdf?sequence=1

Sánchez, Y. (2006). *Salud laboral: Seguridad, Higiene, Ergonomía y Psicología*. Vigo: Netbiblo S.L.

Stephen, R., & Cenzo, D. (2006). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones* (Tercera ed.). México: Pearson Educación.

Toapanta, M. (octubre de 2012). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la Empresa EDIMCA de la ciudad de Ambato*. Recuperado el 13 de diciembre de 2012, de

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/2717/673%20ING.pdf?sequence=1>

Velozo, J. (17 de mayo de 2012). *Procesos Productivos Generalidades*. Recuperado el 30 de noviembre de 2012, de <http://www.slideshare.net/josevelozo/proceso-productivo-generalidades>

Venutolo, M. (Octubre de 2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires*. Recuperado el 24 de Febrero de 2014, de Universidad Politécnica de Valencia:

<http://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>

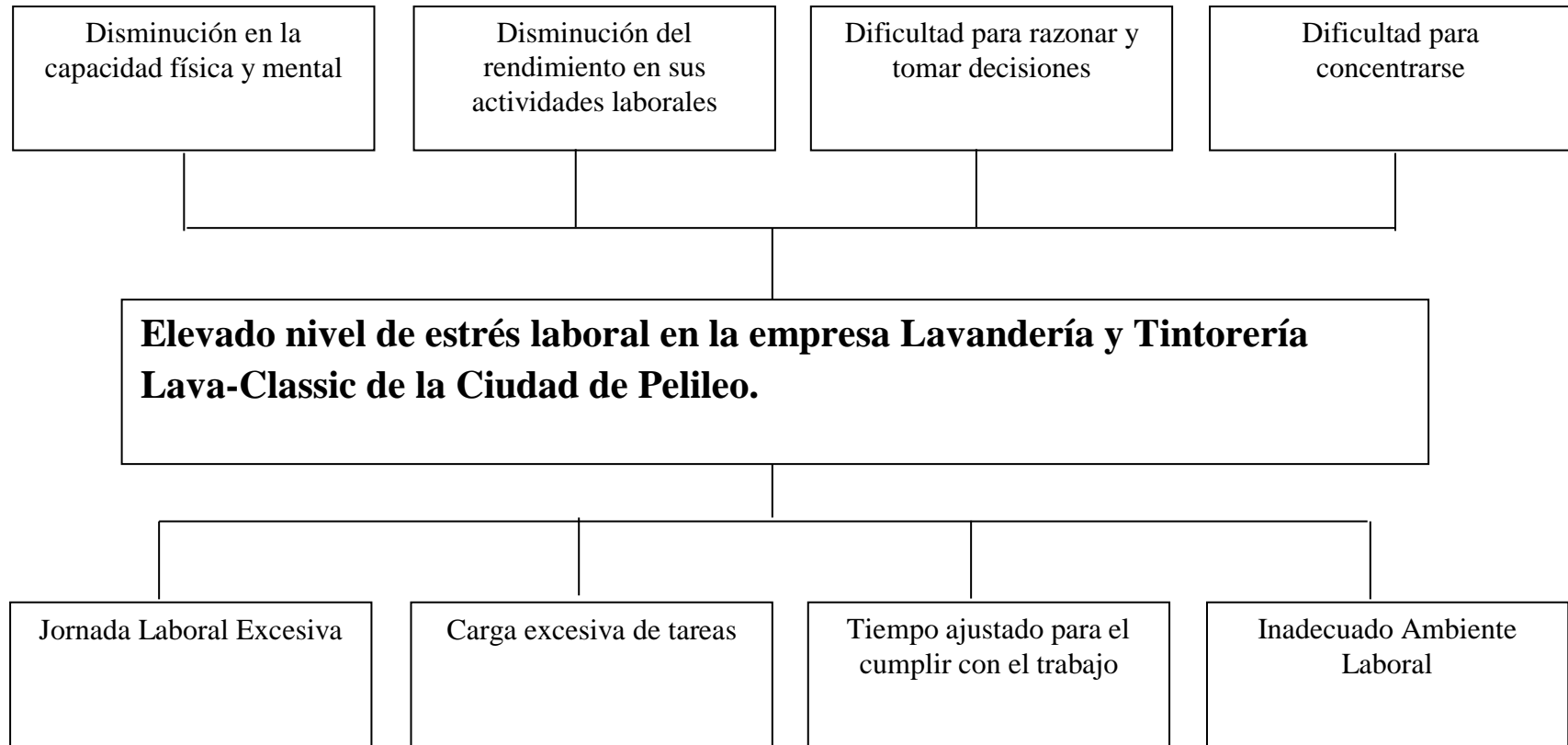
Yuni, J., & Urbano, C. (2006). *Técnicas Para Investigar 2* (Segunda ed.). Córdoba: Brujas.

Zazo, P. (2009). *Prevención de riesgos laborales: Seguridad y salud* (Doceava ed.). Madrid: Parainfo S.A.

Zorrilla, S. (2004). *Cómo aprender economía: Conceptos Básico*. México: Limusa S.A.

ANEXOS

Anexo 1: Árbol de Problemas



Anexo 2: Encuesta
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA SOBRE EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL EN LA
PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

OBJETIVO: Determinar de qué manera el Nivel de Estrés Laboral incide en la Productividad del Personal de la empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la Ciudad de Pelileo.

INDICACIONES:

Marque con una X la respuesta correcta.

I. INFORMACIÓN GENERAL

LUGAR: Empresa Lavandería y Tintorería Lava-Classic de la Ciudad de Pelileo.

PUESTO:.....

NOMBRE:.....

1.- ¿Cree Ud. Que el estrés ocasiona un desequilibrio en la salud?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

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

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

3.- ¿Existe cooperación por parte de sus compañeros de trabajo?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

4.- ¿Considera que la infraestructura en mal estado causa estrés?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

5.- ¿Cree Ud. Que en la empresa existe permanente rotación del personal?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

6.- ¿Señale cuáles son los síntomas conductuales que Ud. Presenta?

Actitud defensiva / sobre sensibilidad.
Arrogancia / hostilidad.
Problemas crónicos con supervisores, padres, familia.
Apetito excesivo, bebedor, fumador.
Retiro de actividades sociales.
Cambios de personalidad.
Dificultad de concentración.
Depresión.
Pérdida de la autoestima.

7.- ¿Señale cuál de estos factores cree Ud. que están provocando estrés laboral en la empresa?

Falta de tiempo para terminar sus tareas Iluminación
Ruido Compañeros de trabajo Ambiente Hostil

8.- ¿La empresa da solución al problema del estrés laboral?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

9.- ¿El RR.HH con el que cuenta la empresa está suficientemente calificado?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

10.- ¿Piensa que los procesos de producción que se utiliza dentro de la empresa son los más adecuados?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

11.- ¿Considera que la tecnología contribuirá a mejorar la productividad?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

12.- ¿Considera que existe un control permanente de la producción para evitar desperdicios?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

13.- ¿En la empresa que Ud. Labora, realizan una medición sobre su desempeño laboral?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

14.- ¿Cree Ud. que se debe medir permanentemente la productividad del personal para el cumplimiento de las actividades?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

15.- ¿Considera Ud. Que la empresa utiliza eficientemente los recursos?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

16.- ¿Cree Ud. Que se está logrando las metas de la empresa?

Siempre Casi Siempre A veces Casi Nunca
Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Detección de necesidades

CUESTIONARIO DETECCIÓN DE NECESIDADES

El presente cuestionario tiene como finalidad identificar las necesidades requerimientos en materia las necesidades que tienen los empleados; por lo que agradeceremos conteste con veracidad los datos que se le solicitan en virtud de que cada uno de ellos tiene especial importancia permitiéndonos que los cursos se programen y cubran las necesidades del personal y de la empresa.

Fecha de Aplicación: _____

Nombre: _____

Puesto: _____

Nivel al que pertenece:

Dirección General: _____

Jefe de departamento: _____

Secretaria _____

Otro: _____

1.- De acuerdo a las funciones que realiza usted indique las necesidades que considera sean tomados en cuenta para la impartición taller o curso (en orden de prioridad).

1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

2.- ¿Fortalecer el conocimiento y dominio de las actividades de mi puesto?

SI (___) NO (___)

3.- ¿Formación de técnicas y habilidades para reducir y manejar el estrés en el trabajo?

SI (___) NO (___)

4.- ¿Mejorar la comunicación con mis compañeros (as) y jefes inmediatos?

SI (___) NO (___)

5.- ¿Desarrollar iniciativas para alcanzar objetivos en el cumplimiento de mis labores?

SI (___) NO (___)

6.- ¿Capacitación para mejorar mi autoestima e incrementar conductas positivas?


SI (___) NO (___)

7.- ¿Capacitación para mejorar el trabajo en equipo?

SI (___) NO (___)

Gracias por su Colaboración

Anexo 4: Modelo del Diploma al empleado del mes

 <p>LAVANDERÍA DE ESTILO</p>	LAVANDERÍA Y TINTORERÍA “LAVA-CLASSIC”
PREMIO AL EMPLEADO DEL MES	
Tiene el Honor de conceder a	
NOMBRE DEL EMPLEADO	
Por sus resultados excepcionales y su continua contribución con nuestra institución durante el mes	
_____ Gerente General	_____ Secretaria

Elaborado Por: Cesar Javier Llerena Salan

Anexo 5: Fotos de la empresa

Área de Producción



Área de Esponjado



Área de Manualidades



Bodega

