



FUNDACIÓN  
**UNIVERSITARIA  
DE POPAYÁN**  
35 ANIVERSARIO

EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA “RECTIFICADORA MODERNA” DE LA CIUDAD  
DE POPAYÁN.

ÁREA TEMÁTICA

PLANEACION Y GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

CATHERINE CORDOBA AYALA

ANGELA ANDREA VELASCO ASTUDILLO

FUNDACION UNIVERSITARIA DE POPAYAN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

POPAYAN

CAUCA

2019



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur  
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Quilichao

Popayán, Cauca, Colombia

PBX (57-2) 8320225 | [www.fup.edu.co](http://www.fup.edu.co) | Fundación Universitaria de Popayán





FUNDACIÓN  
**UNIVERSITARIA  
DE POPAYÁN**  
35 ANIVERSARIO

EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA “RECTIFICADORA MODERNA” DE LA CIUDAD  
DE POPAYÁN.

CATHERINE CORDOBA AYALA

ANGELA ANDREA VELASCO ASTUDILLO

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Especialista en  
Gerencia del talento Humano

Asesora temática

SONIA GAVIRIA ARMERO

FUNDACION UNIVERSITARIA DE POPAYÁN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

ESPECIALIZACION EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO

POPAYÁN

CAUCA

2019



Sedes administrativas: Claustro San José Calle 5 No. 8-58 - Los Robles Km 8 vía al sur  
Sede Norte del Cauca: Calle 4 No. 10-50 Santander de Qulichao

Popayán, Cauca, Colombia

PBX (57-2) 8320225 | [www.fup.edu.co](http://www.fup.edu.co) | Fundación Universitaria de Popayán





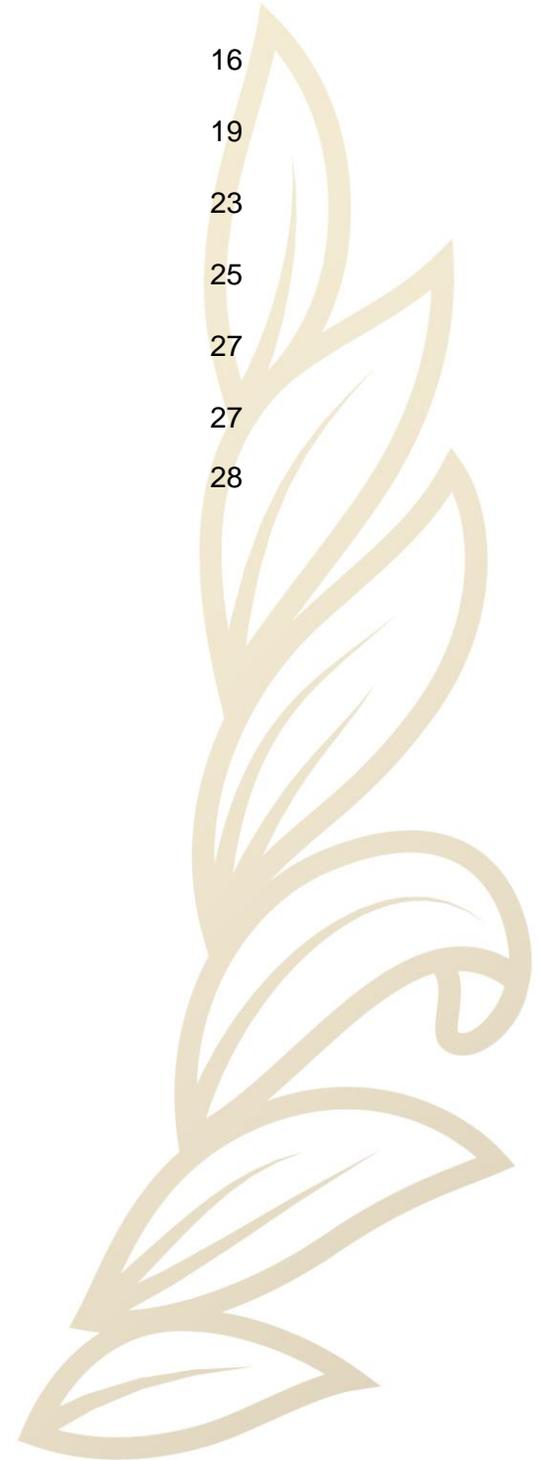
## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>1. OBJETIVOS</b>	2
1.1. Objetivo General.	2
1.2. Objetivos Específicos.	2
<b>2. MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO.</b>	2
2.1. Marco Conceptual.	2
2.2. Marco Teórico.	3
2.2.1. Antecedentes	3
2.2.2. Clima organizacional	5
2.2.2.1. Orígenes y antecedentes del clima organizacional	5
2.2.2.2. Evolución del clima organizacional.	7
<b>3. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA.</b>	8
3.1. Filosofía organizacional.	8
3.1.2. Misión.	8
3.1.3. Visión.	9
<b>4. DESARROLLO.</b>	9
4.1. Revisión documental sobre el estrés laboral y las condiciones de c. de vida.	9
4.2. Diagnosticar los niveles de estrés laboral de los colaboradores.	12
4.2.1. Instrumentos utilizados.	13
4.2.1.1. Encuesta calidad de vida.	13



FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA  
DE POPAYÁN  
35 ANIVERSARIO

4.2.1.2. Encuesta de estrés laboral.	13
4.2.1.4. Aplicación Encuestas.	16
4.3. Analizar los resultados obtenidos.	19
<b>5. CONCLUSIONES.</b>	<b>23</b>
<b>6. CRONOGRAMA.</b>	<b>25</b>
<b>7. RECURSOS.</b>	<b>27</b>
<b>DOCUMENTACIÓN Y SOPORTES.</b>	<b>27</b>
<b>ANEXOS.</b>	<b>28</b>





## TABLA DE IMÁGENES Y FIGURAS.

Imagen 1. Factores que inciden en el rendimiento del trabajador.	4
Imagen 2. Peligros relacionados con el estrés.	11
Imagen 3. Reacciones del individuo frente al estrés laboral.	11
Imagen 4. Consecuencias del estrés laboral en la empresa.	12
Imagen 5. Encuesta estrés laboral.	14
Imagen 6. Encuesta calidad de vida.	15
Imagen 7. Tabulación resultados encuesta.	16
Gráfica 1. Representación porcentual resultados encuesta estrés laboral.	17
Imagen 8. Tabulación Test de calidad de vida.	18
Gráfico 2. Representación gráfica porcentual test calidad de vida.	19
Imagen 9. Análisis de los resultados obtenidos con el Test de Calidad de Vida.	20
Imagen 10. Área de rectificaciones Rectificadora Moderna.	25
Imagen 11. Máquina de rectificado en plano o cepilladora.	26
Imagen 12. Rectificadora de cigüeñales.	26



FUNDACIÓN  
UNIVERSITARIA  
DE POPAYÁN  
35 ANIVERSARIO

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYAN**  
**ESPECIALIZACIÓN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO**  
**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS**  
**ESTUDIO DE CASOS RECTIFICADORA MODERNA**

PROGRAMA	ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO CURSO / NCR	
SEMESTRE	OPCIÓN DE GRADO – ESTUDIO DE CASOS	PERIODO ACADÉMICO	
DOCENTE	SONIA GAVIRIA ARMERO	PERFIL DE ESTUDIOS	MAESTRIA
NOMBRES Y APELLIDOS ESTUDIANTE(S)		ID	CEDULA
1. CATHERINE CÓRDOBA AYALA		23182015	34'329.860
2. ÁNGELA ANDREA VELASCO ASTUDILLO		23182022	34'323.127
ESTUDIO DE CASOS RECTIFICADORA MODERNA			
PRESENTACIÓN DE EXPERIENCIA			
Proyecto	Estrés laboral y su incidencia en la calidad de vida de los colaboradores de la empresa “Rectificadora Moderna”, de la ciudad de Popayán.		
Enfoque temático	Planeación y Gerencia del Talento Humano.		



## INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas en nuestro país la ansiedad, el estrés y la depresión se han configurado en padecimientos comunes para los colaboradores en todos los sectores empresariales y por lo general en áreas productivas; evidenciamos la forma en que la voraz batalla por una parte de la torta de mercado que representa la globalización que desde 1.990 ingreso en nuestro país, viene pasando cuenta de cobro, cobros exasperados al recurso más valioso de cualquier compañía: su talento humano.

Aunque es cierto que el ser humano puede tolerar y de hecho tolera cierto grado de estrés, como el deportista antes de entrar a competencia, el problema se manifiesta cuando afecciones como la presión son constantes, persistentes y en aumento, y no existen espacios de descanso y relajación que monitoreados por un profesional en salud mental, conlleven a la descarga emocional y de las ansiedades de aquellos que hacen grandes a las empresas.

En La Rectificadora Moderna, nunca se ha tratado este tema ni los diversos estudios sobre la identificación de factores de riesgos psicosociales que determinan la sobre carga laboral por reducción de personal, la poca participación del trabajador en la toma de decisiones relativas a sus funciones y la alta recurrencia de procesos auditores, son los factores más significativos.

A medida que el lector avance en el presente escrito, observara que la calidad de vida de los empleados de la empresa analizada ha venido en deterioro y esto revierte en un ambiente y clima laboral en el que impera la falta de motivación y una palpable carencia de sentido de pertenencia.



## 1. OBJETIVOS

### 1.1. Objetivo General.

Identificar los niveles de estrés laboral y su incidencia en la calidad de vida de los colaboradores de la empresa “Rectificadora Moderna”, de la ciudad de Popayán.

### 1.2. Objetivos Específicos.

- ✓ Revisión documental sobre el estrés laboral y las condiciones de calidad de vida.
- ✓ Diagnosticar los niveles de estrés laboral de los colaboradores.
- ✓ Analizar los resultados obtenidos.

## 2. MARCO CONCEPTUAL Y TEÓRICO.

### 2.1. Marco Conceptual.

- ✓ Calidad de vida: De acuerdo a la OMS Organización mundial de la salud, citado por Gil – Monte & Cardona es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, con el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno.
- ✓ Rectificación de motores: Revisión técnica y mecánica que busca dar solución a cualquier falencia que presente el motor sin tener que recurrir a repuestos costosos ni trabajos prolongados.
- ✓ Accidente laboral: Sucesos repentino que genera en el trabajador una lesión orgánica o perturbación funcional o psiquiátrica, invalidez o muerte.
- ✓ Incidente laboral: Sucesos repentino que pone en riesgo la salud del trabajador más esta no se ve altamente comprometida.



- ✓ Estrés Laboral: Trastorno psicológico que se genera dentro de los puestos de trabajo y afecta la salud ocasionando alteraciones y disfunciones que repercuten en los colaboradores.
- ✓ Calidad de vida: Conjunto de factores sociales, comunitarios, físicos y mentales, entre otros, que definen el bienestar con que los individuos llevan su diario vivir en relación con la comunidad y sociedad.
- ✓ Síndrome de Mobbing: Acoso laboral por parte de uno o varios integrantes de los equipos de trabajo.
- ✓ Síndrome de Bournout: Estrés laboral que se evidencia como agotamiento físico, emocional y/o mental que afecta la autoestima que revierte en una pérdida de interés de las personas por sus actividades diarias.

## 2.2. Marco Teórico.

### 2.2.1. Antecedentes

Con el propósito de conocer que estudios se han realizado referente al estrés laboral, riesgos psicosociales, clima organizacional y la calidad de vida de los funcionarios que operan en las diferentes organizaciones del país, presentamos una serie de trabajos relacionados con la investigación demostrando como la planeación y gerencia del talento humano es tomada en cuenta para diagnosticar y mejorar las condiciones laborales y sociales.

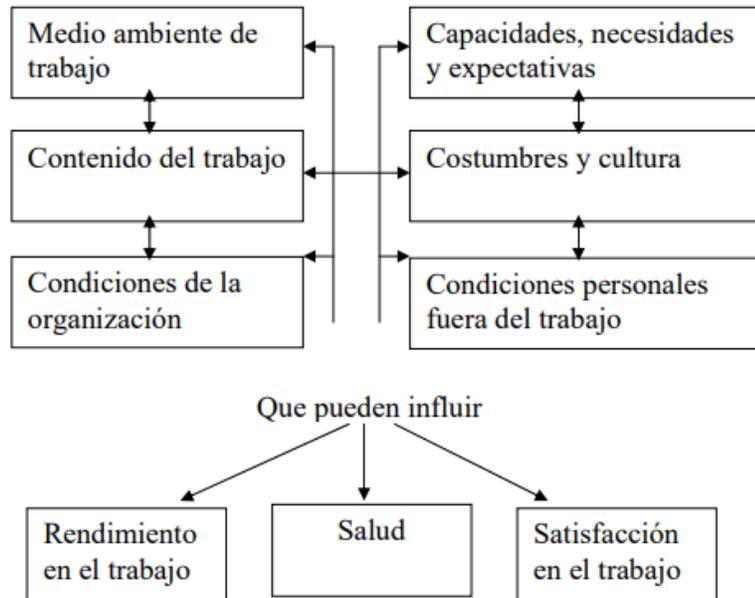


Imagen 1. Factores que inciden en el rendimiento del trabajador.

Inicialmente, se trae a colación el trabajo realizado por Velásquez y Bedoya (2011), “Relación de los riesgos psicosociales intra y extra laborales con mayor incidencia en la población Docente del Centro Educativo Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid”, donde concluimos que los riesgos psicosociales se derivan del diseño, la organización y la gestión del trabajo donde puede producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, la depresión y el agotamiento.

Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que traen riesgos psicosociales son:

- ✓ Cargas de trabajo excesiva
- ✓ Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador.
- ✓ Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto.
- ✓ Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.

Algunos de estos factores de riesgo psicosocial los encontramos en la Rectificadora Moderna donde se evidencia la falta de organización y gestión en el trabajo por parte de las directivas, generando así espacios idóneos para que el síndrome de mobbing y el síndrome de bournout



hagan presencia, lo que revierte en un colaborador sin interés por su trabajo, depresivo y frustrado, ocasionando retraso en la organización.

## 2.2.2. Clima organizacional

### 2.2.2.1. Orígenes y antecedentes del clima organizacional

Gómez, L. (2011) La psicología organizacional antes conocida como Psicología industrial, se instituyó formalmente en América al empezar el siglo XX. Su fortalecimiento se dio a partir de la segunda guerra mundial debido a que se empezaron a abordar de manera sistemática temas como la selección de personas adecuadas y las formas de remuneración que se establecían.

Cuevas, j. (2010) Pero tiempo atrás a este hecho, ya se habría mencionado tales temas, es el caso de la petición de ayuda del ejército estadounidense durante la primera guerra mundial contribuyo al nacimiento y desarrollo de la psicología industrial. Ante la necesidad de seleccionar y clasificar a un gran número de reclutas, un grupo de psicólogos comisionados para elaborar los instrumentos de selección adecuados para identificar a quienes tenían baja inteligencia y excluirlos de los programas de adiestramiento militar. Esto se concretó con el diseño de dos instrumentos psicométricos: el test Army Alpha para personas que sabían leer y el test Army Beta para iletrados. Edel, R., Garcia, A. y Casiano, R. (2007). Las investigaciones sobre psicología organizacional fortalecieron el crecimiento de esta disciplina ampliando la cobertura de la misma hacia el bienestar laboral de los colaboradores, la forma como se originaban las motivaciones de los individuos, el tipo de valores que se desarrollaban y las relaciones interpersonales de los mismos dentro de las organizaciones.

La psicología dio inicio a procesos que priorizaron los problemas que se derivan del cansancio por las jornadas laborales, rutina y demás factores de forma directa inciden en el rendimiento y desenvolvimiento laboral; en este orden de ideas, se empezó a dar prelación al análisis de tópicos como capacidad de aprendizaje, personalidad, percepción, capacidades de liderazgo, personalidad y características propias del individuo y su actitud frente al trabajo y carga laboral.

“Cada organización genera una cultura específica y en esos términos busca a personas que se adapten a ella y puedan desarrollar sus capacidades dentro del Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. Apoyando los procesos y objetivos organizacionales. Y es allí donde entran a jugar un papel de suma importancia, las estrategias de la psicología



organizacional, la cual se encarga de identificar y conocer a las personas explorando sus motivaciones así como la mejor forma de poner en juego las competencias que poseen, el buen manejo de un adecuado clima organizacional que permita a los individuos adaptarse fácilmente.”<sup>1</sup>

Es así como nace el término “clima organizacional”, que acorde con los investigadores fue acuñado en la década de los sesenta por Lewin, quien en su publicación “Espacio Vital” lo define como “la totalidad de los hechos que definen la conducta del individuo”, de forma adicional hace especial énfasis en la relación que tiene cada individuo con su medio ambiente y sugiere la existencia de una mente cerrada o abierta que dependiendo de su relación con los factores externos que el ambiente le provea, definirá su manera de reaccionar y procesar en su interior cada generador de estrés que pueda tener cerca de sí.

Talcott Parsons, en su “Teoría Sistémica”, señala que “las organizaciones resultaban ser un subsistema de la sociedad. Esta teoría proponía, un camino que permitiera integrar la personalidad que es la que ubica al actor y sus necesidades individuales, el sistema social organizacional el cual es el que engloba los medios, las condiciones y los niveles culturales. Esta integración podría producirse a través de los roles que es la función que cumple dentro de un sistema social, los status que es su ubicación en la sociedad y las expectativas, tomando en consideración las orientaciones de personalidad y las orientaciones normativas; sin embargo, esta teoría no pudo ser adecuadamente comprendida y acogida, por cuanto el desafío del momento tenía un sentido eminentemente práctico y resultaba muy difícil para los investigadores de la época el realizar un esfuerzo de esa envergadura. Por esta razón, la propuesta Parsoniana no fue acogida”<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Gómez, L. (2011). Protocolo y Modulo del curso académico Psicología Organizacional. Bogotá.

<sup>2</sup> García, M., Ibarra, L. y Contreras, C. (2007) Diagnostico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato.





### 2.2.2.2. Evolución del clima organizacional.

En la actualidad, el concepto de clima organizacional despierta afecciones entre disciplinas variadas que reconocen sus interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto. Según información disponible desde 1.960.

Hall (1972) define el clima organizacional como un conjunto de propiedades propias del ambiente laboral que son percibidas directa o indirectamente por los empleados.

James y Jones (1974) perciben el clima organizacional como *un modelo integrador de conducta* donde sus dimensiones moldean las influencias entre los componentes de la organización e integran actitudes personales y comportamientos relacionados con el devenir de las labores.

Campbell (1976) considera el clima organizacional como causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que tienen origen al interior de las organizaciones y que indican en la perfilación del comportamiento de talento humano.

Robbins (1990) define el clima organizacional como *la personalidad de la organización que permite dar un paso hacia la cultura organizacional toda vez que reafirma aspectos como costumbres, tradiciones, valores y prácticas propias de cada organización.*

Chiavenato (1990) por su parte, aborda el clima organizacional desde la perspectiva atmosférica de la organización maleada por factores de corte tecnológico, políticos, reglamentarios, estilos de liderazgo, etapa de vida del negocio, entre otros, que influyen en las actitudes, comportamientos, y desempeño laboral de los empleados, así como en la productividad de la empresa.



### 3. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA.

La Rectificadora Moderna es una empresa familiar e independiente, dedicada a la rectificación de motores la cual consiste en todos los trabajos necesarios para la corrección de los diferentes componentes del mismo que se ven alterados con el paso del tiempo y las elevadas temperaturas a las que están sometidos durante su funcionamiento, sobre todo en la zonas donde se produce fricción, suponiendo un ahorro importante de los costes comparados con el cambio de las piezas por unas nuevas, lo que suele ocurrir en el caso de las culatas, cigüeñales, bloque de motor y las tapas de cilindro, entre otras; así las cosas, logramos que el motor vuelva a ofrecer un buen rendimiento sin que esto acorte su tiempo de vida útil.

Fundada en 1942, ha sido pionera en el sector de la reconstrucción mecánica. El mantenimiento de sus principios fundacionales a lo largo del tiempo, calidez y rapidez en el servicio, la profesionalidad de su equipo humano, la innovación tecnológica y la consideración al cliente son las bases y valores que a lo largo de su historia le han permitido estar siempre a la vanguardia del sector. La experiencia combinada con una evolución constante, permite ofrecer a los clientes la máxima garantía de calidad.

#### 3.1. Filosofía organizacional.

##### 3.1.2. Misión

Proveer productos y servicios superiores de rectificación para el sector mecánico y automotriz, mediante el desarrollo de soluciones innovadoras que satisfagan las necesidades de los clientes y mejoren la calidad de vida, dando a nuestros colaboradores trabajo significativo y oportunidades de progreso, y a los inversionistas un retorno superior.



### 3.1.3. Visión

Para el año 2.022, ser el mejor proveedor de servicios de rectificación de motores en la ciudad con las tarifas más accesibles y resultados incomparables; de igual forma, ser catalogada como una de las mejores empresas para trabajar en el municipio gracias a la implementación de un programa de gerencia del talento humano que ponga como principal eslabón a nuestro equipo humano.

## 4. DESARROLLO.

- ✓ 4.1. Revisión documental sobre el estrés laboral y las condiciones de calidad de vida.

La OMS, en su capítulo de protección a los trabajadores define el estrés laboral como la reacción que un individuo puede tener ante exigencias y presiones laborales *que exceden sus conocimientos y capacidades* y que le ponen a prueba de cara a salir airoso en determinada situación.

Ahora bien, es verdad que el estrés laboral puede ser resultante de factores estresantes diversos, sin embargo, cuando el colaborador siente que no recibe apoyo de sus colegas y superiores o ve limitada sus posibilidades y libertades para aportar en el mejoramiento de sus propias funciones, se presentan eventos de corte estresante que dan inicio a procesos de tipo psicosocial físico y mental que van en detrimento de la salud del colaborador y del rendimiento de la productividad.

Como ya se ha referido anteriormente, el estrés resulta de un desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se somete el individuo, frente a sus capacidades y habilidades como factor productivo y/o recurso sujeto a afecciones ajenas a cualquier otro recurso de la empresa (tecnología, plante y equipo, etc.).

En términos más sencillos, un trabajo considerado como saludable es aquel en el que la presión que se ejerce sobre el empleado va acorde a sus capacidades, habilidades, y recursos que se ponen a su disposición; de igual forma, resultan factores determinantes en esta definición el acompañamiento que recibe por parte de sus superiores y pares, así como el apoyo de quienes son importantes para él.

## Peligros relacionados con el estrés

### Características del trabajo:

#### Características del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y triviales
- Falta de variedad
- Tareas desagradables
- Tareas que producen aversión

#### Volumen y ritmo de trabajo

- Exceso o escases de trabajo
- Trabajos con plazos muy estrictos

#### Horario de trabajo

- Horarios de trabajo estrictos e inflexibles
- Jornada de trabajo muy largas o fuera del horario normal
- Horario de trabajo imprevisibles
- Sistemas de turnos mal concebidos

#### Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral).

Imagen 2. Peligros relacionados con el estrés. Tomado de: La organización del trabajo y el estrés, OMS.  
[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Analizando el cuadro anterior, podemos notar cómo el estrés laboral se origina por factores diversos, entre ellos monotonía y tareas repetitivas que impiden al operador o colaborador un mínimo grado de “libertad” para efectuar modificaciones en sus procesos; de igual forma, el límite de tiempo se puede convertir en un factor estresante que incide en la mente y postura del

colaborador detonando episodios estresantes y perjudiciales para la persona; la falta de participación en la toma de decisiones implicadas con su desempeño, la falta de control sobre sus métodos de trabajo y el entorno laboral también significan posibles causantes de estrés para los colaboradores.

**Cuando está sometido a estrés laboral el individuo puede:**

- Esta cada vez más angustiado e irritable
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse
- Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones
- Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este
- Sentirse cansado, deprimido e intranquilo
- Tener dificultades para dormir
- Sufrir problemas físicos graves como:
  - ✓ Cardiopatías
  - ✓ Trastornos digestivos
  - ✓ Aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza

Imagen 3. Reacciones del individuo frente al estrés laboral. Tomado de: La organización del trabajo y el estrés, OMS. [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

En la imagen antes expuesta, se dan a notar algunos aspectos que hacen parte de la sintomatología de los individuos que se encuentran presentando episodios de estrés laboral, entre los más importantes podemos destacar: irritabilidad, déficit de concentración, cansancio, depresión e intranquilidad en todo momento, problemas para conciliar el sueño, entre otros.

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA
Aumento del absentismo
Poca dedicación a las labores
Alta rotación de personal
Deterioro de la productividad
Incremento en tasas de incidentes
Insatisfacción por parte de clientes y/o usuarios
Deterioro de la imagen institucional

Imagen 4. Consecuencias del estrés laboral en la empresa. Fuente: realización propia basada en información tomada de: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)

Como se puede evidenciar en la tabla inmediatamente anterior, el estrés laboral puede llegar a convertirse en un factor que va en detrimento de la productividad y rendimientos de la compañía, incrementando costos por rotación de personal, decadencia de la productividad, sensaciones negativas por parte del cliente y/o usuarios durante los *momentos de verdad*, y otros detalles que darán como resultado un sensible deterioro de la imagen de la empresa.

✓ 4.2. Diagnosticar los niveles de estrés laboral de los colaboradores.

En búsqueda de una fuente de recopilación de datos que resulte confiable, fidedigna y de aplicación práctica, hemos recurrido a las encuestas como mecanismo dentro de la investigación descriptiva y basándonos en los cuestionarios que a continuación se exponen, pretendemos abordar a los sujetos sometidos a estudio sin modificar desde ninguna perspectiva el entorno ni suspender sus labores en el ambiente donde se recauda la información. Posteriormente, se elaborara un esquema para presentar la información obtenida y sus resultados en una población de trece (13) individuos.

Dadas las condiciones de acceso a los directamente implicados en el tema a tratar, estas encuestas serán aplicadas bajo el modelo conocido como “papel y lápiz”, estructura que en su nombre contiene toda la explicación que se pueda necesitar al respecto; se trata de sentarse cara a cara entrevistador y entrevistado y desarrollar paulatinamente el cuestionario ofreciendo durante la indagación todas las garantías necesarias para que el encuestado se sienta cómodo y tenga total claridad acerca de que temas está tratando.



#### 4.2.1. Instrumentos utilizados.

##### 4.2.1.1. Encuesta calidad de vida.

El cuestionario a continuación, se ha elaborado en base a información tomada de: <http://www.dane.gov.co/> y representa una sencilla entrevista con la que se pretende conocer más acerca de las condiciones bajo las que viven los colaboradores de la empresa, lo anterior de cara a identificar posibles consecuencias y afectaciones de las condiciones laborales bajo las que desempeñan sus funciones.

Estas respuestas no se cuantifican y solo se consideran como referente para tabular resultados.

El cuestionario antes referido, se empleara como medio para obtener la información requerida por los autores para recopilar información pertinente en pro de generar estadísticas y clasificar al grupo de colaboradores de Rectificadora Moderna según sus niveles de estrés al interior de la compañía.

##### 4.2.1.2. Encuesta de estrés laboral.

El Cuestionario de Problemas Psicosomáticos (CPP) nos permitirá conocer el grado de estrés laboral que padecen los empleados de Rectificadora Moderna; el cuestionario debe responderse considerando la calificación 1 como de mínima frecuencia y la calificación 5 como máxima frecuencia o lo que es lo mismo:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Pocas veces
4. Algunas veces
5. Relativamente frecuente
6. Muy frecuente

La suma de los valores debe arrojar como mínimo 12 puntos, medida que indica ausencia total de síntomas de estrés; y un máximo de 72, medida que indica niveles elevados de estrés que requieren perentoria atención. El punto medio se ubica en 42 y conviene prestar atención especial a cualquier item que se califique entre 4 y 6.



### ENCUESTA PARA DIAGNOSTICAR EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE VIDA

Nombre y Apellido \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Genero \_\_\_\_\_

Cargo Desempeñado \_\_\_\_\_ Antigüedad \_\_\_\_\_ Tipo Contrato \_\_\_\_\_

Estado Civil \_\_\_\_\_ Estrato Socioeconómico \_\_\_\_\_

#### Test de estrés laboral

Responde donde: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Pocas veces 4. Algunas veces

5. Relativamente frecuente 6. Muy frecuente

Imposibilidad de conciliar el sueño	1	2	3	4	5	6
Jaquecas y dolores de cabeza	1	2	3	4	5	6
Indigestiones o molestias gastrointestinales	1	2	3	4	5	6
Sensación de cansancio extremo o agotamiento	1	2	3	4	5	6
Tendencia a comer, beber y fumar más de lo habitual	1	2	3	4	5	6
Disminución del interés sexual	1	2	3	4	5	6
Respiración entre corta o sensación de ahogo	1	2	3	4	5	6
Disminución del apetito	1	2	3	4	5	6
Temblores musculares (Por ejemplo: tics nerviosos o parpadeos)	1	2	3	4	5	6
Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo	1	2	3	4	5	6
Tentaciones fuertes de no levantarse en la mañana	1	2	3	4	5	6
Tendencias a sudar o palpitaciones	1	2	3	4	5	6

Imagen 5. Encuesta estrés laboral. Fuente: elaboración propia en base a información tomada de:  
<http://www.dane.gov.co/>



¿Cuántos miembros de su hogar, mayores a cinco años tienen acceso a tabletas, celulares e internet?		
¿Cuántas personas componen su hogar?		
¿Es usted cabeza de familia?	SI	NO
¿Tiene acceso al agua potable en su hogar?	SI	NO
¿Acostumbran clasificar las basuras y reciclar en su hogar?	SI	NO
¿La vivienda que habita es totalmente de su propiedad?	SI	NO
¿Cuenta en su hogar con servicio de internet?	SI	NO
¿Posee computador?	SI	NO
¿Posee mínimo un Smart TV?	SI	NO
¿Todos los miembros de su hogar cuentan con afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud?	SI	NO
¿En general, se siente satisfecho con su nivel calidad de vida?	SI	NO

4.2.1.3. Encuesta calidad de vida.

Imagen 6. Encuesta calidad de vida. Fuente: elaboración propia en base a información tomada de: <http://www.dane.gov.co/>

#### 4.2.1.4. Aplicación Encuestas.

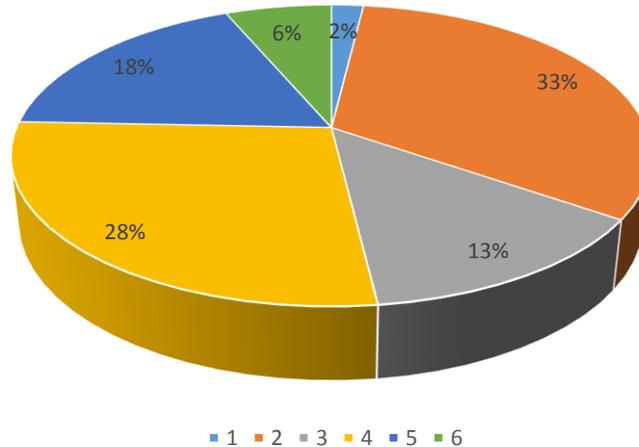
A continuación, el lector podrá apreciar los resultados obtenidos y las estadísticas que definen las características del estrés laboral bajo en que se desenvuelven a diario los colaboradores de Rectificadora Moderna, todo esto se realiza con la meta de generar informes que sirvan a la empresa para implementar estrategias que definan el camino en busca de cambios definitivos que aporten al mejoramiento de la calidad de vida del talento humano que labora en la empresa.

#### Encuesta para diagnosticar el estrés laboral y su incidencia en la calidad de vida.

		I	II	III	IV	V	VI
1	Imposibilidad de conciliar el sueño		5	3	4	1	
2	Jaquecas y dolores de cabeza		2	3	3	3	2
3	Indigestiones o molestias gastrointestinales		7	1	4	1	
4	Sensación de cansancio extremo o agotamiento		1	2	3	4	3
5	Tendencia a comer, beber y fumar más de lo habitual		4	1	5	3	
6	Disminución del interés sexual		8	2	3		
7	Respiración entre corta o sensación de ahogo		5	5	3		
8	Disminución del apetito		7	1	3	2	
9	Temblores musculares (Por ejemplo: tics nerviosos o parpadeos)	1	3	1	6	2	
10	Pinchazos o sensaciones dolorosas en distintas partes del cuerpo	1	3	1	5	3	
11	Tentaciones fuertes de no levantarse en la mañana		2		1	5	5
12	Tendencias a sudar o palpitaciones	1	4	1	3	4	
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>	<b>51</b>	<b>21</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>10</b>

Imagen 7. Tabulación resultados encuesta. Fuente: elaboración propia.

### GRÁFICA PORCENTUAL RESPUESTAS



Gráfica 1. Representación porcentual resultados encuesta estrés laboral.

Como se observa en la gráfica anterior, la calificación “2. Casi nunca”, equivale al 33% de las respuestas, lo que representa un buen panorama si tomamos en cuenta que el cuestionario refiere afecciones de salud. Por otra parte, los dolores de cabeza y cansancio extremo se presentan con relativa frecuencia y eso representa señales de alarma; “algunas veces”, los encuestados refieren consumir alcohol y tabaco así como bastante recurrente resulta el deseo de no levantarse en las mañanas para ir a trabajar.

### Test de calidad de vida.

¿Cuántas personas componen su hogar?	¿Cuántos miembros de su hogar, mayores a cinco años tienen acceso a tabletas, celulares e internet?
2	2
3	3
3	2
3	3
3	2
3	3
3	1
3	3
4	2

Tabla 4. Miembros del hogar Vs. acceso a TIC'S.

¿Es usted cabeza de familia?	SI (9)	NO (4)	12%
¿Tiene acceso al agua potable en su hogar?	SI (13)		17%
¿Acostumbran clasificar las basuras y reciclar en su hogar?	SI (2)	NO (11)	3%
¿La vivienda que habita es totalmente de su propiedad?	SI (9)	NO (4)	12%
¿Cuenta en su hogar con servicio de internet?	SI (7)	NO (6)	9%
¿Posee computador?	SI (10)	NO (3)	13%
¿Posee mínimo un Smart TV?	SI (7)	NO (6)	9%
¿Todos los miembros de su hogar cuentan con afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud?	SI (13)		17%
¿En general, se siente satisfecho con su de nivel calidad de vida?	SI (6)	NO (7)	8%

Imagen 8. Tabulación Test de calidad de vida.



Gráfico 2. Representación gráfica porcentual test calidad de vida.

✓ 4.3. Analizar los resultados obtenidos.

Tal y como lo muestran el gráfico y tabla anteriores, los hogares de los colaboradores de rectificadora moderna están conformados por un número que oscila entre 2 y 6 integrantes; en estos núcleos se observa presencia de indicadores de calidad de vida importantes tales como agua potable y afiliación al Sistema General de Salud y Seguridad Social en el cien por ciento de los casos; de igual forma, de los 13 encuestados, 9 (12%) viven en casa propia, y 10 (13%) poseen al menos un computador; el 9%, es decir 7 encuestados, cuentan con servicio de internet y poseen mínimo un Smart TV. Preocupa la falta de responsabilidad social, pues un escaso 3% recicla las basuras en su hogar y más alarmante aún, solo el 8% se encuentra satisfecho con su nivel de calidad de vida. Valdría la pena analizar estas cifras y generar alternativas desde las cuales la compañía pueda acompañar desde su departamento de psicología para mejorar la percepción de satisfacción de sus colaboradores y generar espacios de capacitaciones varias, incluidos temas de medio ambiente y conciencia ecológica, variedad que afectan al ser humano desde sus dimensiones como colaborador de cualquier tipo de empresa, y aunque cada vez se incrementan

los conocimientos que los expertos adquieren acerca del tema, estamos aún bastante alejados de un punto de equilibrio en el que logremos nivelar los factores detonantes y sus respectivas consecuencias de cara a encontrar soluciones y definir pautas que verdaderamente contribuyan en la reducción de incidentes y accidentes laborales así como la recurrencia de diagnósticos médicos por enfermedad laboral.

Agua potable y afiliación al Sistema General de Salud y Seguridad Social	13
Vivienda propia	9
Posee al menos 1 PC	10
Cuenta con servicio de internet	7
Posee al menos un Smart TV	7
Acostumbran a reciclar las basuras	2
Satisfecho con su calidad de vida	6

Imagen 9. Análisis de los resultados obtenidos con el Test de Calidad de Vida.

“En el trabajo de algunos colectivos es el estrés, tal vez, el trastorno psicológico que más afecta su salud, provocando alteraciones y disfunciones que repercuten tanto en los trabajadores como en el funcionamiento de la empresa. Desde aspectos ambientales, como el ruido; hasta factores interpersonales, como la relación con los compañeros, o la falta de conciliación entre la vida personal y la laboral, pueden ser clasificados como fuentes inagotables de estrés para muchos empleados.”<sup>3</sup>

El estrés asociado con el trabajo corresponde a una serie de reacciones físicas y mentales que se presentan como respuesta a situaciones en las que los colaboradores deben enfrentarse a demandas ocupacionales que en ocasiones no equivalen a sus conocimientos y/o capacitaciones recibidas.

<sup>3</sup> <https://fundaciondelcorazon.com/corazon-facil/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>



Acorde con lo antes expuesto, las reacciones que de cara al estrés puede manifestar el colaborador de Rectificadora Moderna se clasifican en cuatro grupos, a saber:

- ✓ Reacciones fisiológicas. Arritmias (ritmo cardiaco), presión sanguínea, tensión muscular, sudoración, alteraciones en la frecuencia respiratoria.
- ✓ Reacciones emocionales. Temor, irritabilidad, depresión, ansiedad, enojo, poca motivación.
- ✓ Reacciones cognitivas. Problemas de concentración, pérdida temporal de memoria y reducción de la capacidad para aprender.
- ✓ Reacciones conductuales. Disminución de la productividad, incremento en el consumo de tabaco, drogas alucinógenas y alcohol.

La encuesta antes aplicada y graficada, nos muestra como el ítem o calificación “2. Casi nunca”, puntea los resultados con 33% de y ello resulta alentador toda vez que el cuestionario se compone de interrogantes que inciden directamente en la salud física y mental de los colaboradores, ergo podemos concluir que su calidad de vida desde este punto de vista no está en condiciones alarmantes; ahora bien, es de tomar en consideración que los ítems 2 y 4, se clasifican en el cuadrante “relativamente frecuente”; el ítem 5, en el cuadrante “algunas veces” y el ítem 11, en el cuadrante “muy frecuente”. Estos hacen referencia a jaquecas, sensación de agotamiento extremo, malos hábitos alimenticios y de tabaco así como ingesta de alcohol, y falta de motivación para levantarse en las mañanas, todos estos puntos responden a temas somáticos de fácil tratamiento que desde la perspectiva de la prevención pueden ser atendidos de cara a evitar y futuras complicaciones en los colaboradores que puedan revertir en procesos traumáticos y onerosos para la compañía, en este caso nuestra recomendación es prestar inmediata atención a los funcionarios que se están viendo afectados.

Revisando el tema bajo el prisma de la praxis, con la puesta en marcha de los análisis respectivos a las encuestas utilizadas como mecanismo de trabajo, hemos identificado carencias sensibles que demandan atención inmediata en pro de ofrecer por parte de la compañía soluciones que corten de raíz con el problema.



- ✓ Entre las situaciones referidas, vemos con preocupación que seis de sus colaboradores no se encuentran satisfechos con los niveles de calidad de vida con que cuentan, lo cual puede convertirse en un foco de estrés que más adelante genere afecciones de tipo psicosocial que inevitablemente van a significar detrimento para la compañía y el cumplimiento de su Misión y Visión.
- ✓ Es importante y recientemente ha venido tomando impulso y fuerza, la Política de Responsabilidad Social Corporativa a nivel mundial, en Rectificadora Moderna esta brilla por su ausencia y ello se ve reflejado en ese ínfimo dos hogares en los que se llevan a cabo procesos de reciclaje y separación de residuos; no podemos olvidar que somos el reflejo de lo que aplicamos en los ambientes donde permanecemos y urge que Rectificadora Moderna implemente Políticas de RSC al interior de sus instalaciones.
- ✓ La tecnología, las TIC's y en general los dispositivos tipo Smart, representan indudablemente indicadores de calidad de vida, y en este orden de ideas en cada hogar debería hacer presencia al menos un TV Smart, un PC y servicio de internet que facilite el acceso a la información, este no es el caso de los colaboradores de Rectificadora Moderna y pone al descubierto cierta falta de interés por parte de las directivas frente a la posibilidad de apoyar a sus colaboradores en la adquisición de estos bienes y servicios que definitivamente aportarían a la construcción de individuos más estructurados de cara a poder aportar desde una mejor perspectiva de formación y educacional a la consecución de las metas establecidas por los estrategias de la compañía.
- ✓ El cien por ciento de la nómina cuenta con servicios salubres básicos en el hogar, agua, energía eléctrica, baterías sanitarias, esto más que una fortaleza representa un derecho mínimo que cada quien debe gozar y por ello no puede considerarse a favor de la empresa y lo mismo ocurre con la afiliación a Seguridad Social de los colaboradores, es lo mínimo que cada uno merece por su esfuerzo en el desempeño de sus labores.
- ✓ La encuesta de estrés laboral ha puesto en evidencia que *todos los colaboradores de Rectificadora Moderna* presentan problemas para conciliar el sueño, dolores de cabeza, molestias gastrointestinales, extremo agotamiento, disminución del apetito sexual y sensaciones de ahogo, esto en diferentes rangos de repetición, sin embargo es bastante



alarmante que todos los encuestados refieran la misma situación de carácter Riesgo fisiológico.

- ✓ Desde la perspectiva emocional, se nota cierta falta de motivación y desde los conductual, se pone al descubierto que todos los encuestados presentan deseos de no levantarse para ir a trabajar.

La recomendación final para este documento, en términos sencillos y comprensibles se reduce a sugerir la contratación de un profesional en Gerencia del Talento Humano que se haga cargo del área pertinente a su formación, quien acompañado y asesorado por un especialista en Salud y Seguridad en el Trabajo pueda diseñar e implementar políticas de corte preventivo y en casos puntuales correctivos que encaminen a la compañía después de aplicar el respectivo proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar), a la reorganización de sus procesos con la mira puesta en la mejora continua e ininterrumpida de las condiciones laborales para todos sus colaboradores, condiciones que se reflejen en el clima y ambiente organizacional y laboral de la empresa.



## 5. CONCLUSIONES.

- ✓ Desde las perspectivas académica y teórica, la realización del presente documento enriquece nuestro intelecto toda vez que durante la investigación y el recabar de información descubrimos conceptos nuevos y otros complementarios que pasaron a formar parte de las herramientas que entremezcladas con los aprendizajes obtenidos en el transcurso de la formación aportan al engrandecimiento de nuestro dominio del tema.
- ✓ Desde la esfera profesional, la construcción de este documento y en especial la investigación que lo precede, ha sido para los autores una excepcional oportunidad para observar de primera mano la incidencia del estrés laboral en la calidad de vida y desempeño de los miembros de las organizaciones, de igual forma, hemos percibido como las condiciones inadecuadas de trabajo van en detrimento de las organizaciones.
- ✓ Para Rectificadora Moderna, nuestra presencia como estudiantes de Especialización en Gerencia del Talento Humano significo la oportunidad de evidenciar falencias y debilidades que rápidamente y de no aplicarse correctivos, se convertirán en verdaderos problemas de clima y ambiente laboral que incidirán en detrimento de los intereses de la compañía y sus accionistas.



## 6. CRONOGRAMA.

ACTIVIDADES/ MES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA Y ELABORACION PROPUESTA	X	X	X	X																
RECOLECCIÓN DE DATOS					X	X	X	X												
TRABAJO DE CAMPO									X	X	X	X								
ANÁLISIS DE INFORMACION													X	X	X	X				
ELABORACIÓN DE DOCUMENTO																	X	X	X	
SOCIALIZACIÓN																				X

## 7. RECURSOS.

La elaboración del documento se subsidio cien por ciento con recursos de los autores.



DOCUMENTACIÓN Y SOPORTES	
<p>Bibliografía/ Infografía</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Gómez, L. (2011). Protocolo y Modulo del curso académico Psicología Organizacional. Bogotá.</li><li>✓ García, M., Ibarra, L. y Contreras, C. (2007) Diagnostico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato.</li><li>✓ Neave, R. (2016). Estrés Laboral, burnout y su impacto en la salud. Comisión Estatal de Derechos Humanos. Nuevo León.</li><li>✓ Coduti, P. (2013). Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional. UNCUYO, Mendoza.</li><li>✓ Urzúa, A. Caqueo, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Universidad Católica del Norte, Chile.</li><li>✓ Osorio, A. (2016). Libro: La calidad de vida. Revista Eleuthera, 14, 129-132. DOI: 10.17151/eleu 2016.14.9.</li><li>✓ <a href="http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf">http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf</a></li><li>✓ <a href="https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1">https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1</a></li><li>✓ <a href="http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/2020">http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/handle/123456789/2020</a></li><li>✓ <a href="https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-23762007000200004&amp;scr..">https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-23762007000200004&amp;scr..</a></li><li>✓ <a href="http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm">http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1985/vol2/arti1.htm</a></li><li>✓ <a href="https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512">https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512</a></li><li>✓ <a href="https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/articloe/view/6754">https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/articloe/view/6754</a></li></ul>

ANEXOS



Imagen 10. Área de rectificaciones Rectificadora Moderna.



Imagen 11. Máquina de rectificado en plano.



Imagen 12. Rectificadora de cigüeñales.

