

**IDENTIFICACIÓN DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL ESTRÉS
OCUPACIONAL EN LOS EMPLEADOS PERTENECIENTES AL REFUGIO
SANTA ANA DE MEDELLÍN, AÑO 2013**

MARÍA ELENA GUZMÁN MAQUILON

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2013**

**IDENTIFICACIÓN DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL ESTRÉS
OCUPACIONAL EN LOS EMPLEADOS PERTENECIENTES AL REFUGIO
SANTA ANA DE MEDELLÍN, AÑO 2013**

MARÍA ELENA GUZMÁN MAQUILON

**Trabajo de aplicación en el desarrollo del Diplomado de Psicología
Organizacional, como requisito para optar al título de Psicóloga**

Asesora Temática

LUZ MAYRA SANGUINO COTTE

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA
MEDELLÍN
2013**

Medellín, Noviembre de 2013

Doctora
SANDRA MÓNICA RAMOS OSPINA
Directora Centro de Formación Avanzada
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA MARÍA CANO
La Ciudad

Asunto: Aprobación Temática.

Cordial Saludo.

Como asesora temática de los trabajos de aplicación del diplomado en Salud Ocupacional. Cohorte XIX, me permito aprobar temáticamente el trabajo titulado: IDENTIFICACIÓN DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL ESTRÉS OCUPACIONAL EN LOS EMPLEADOS PERTENECIENTES AL REFUGIO SANTA ANA DE MEDELLÍN, AÑO 2013, realizado por:

MARÍA ELENA GUZMÁN MAQUILON

Atentamente,

LUZ MAYRA SANGUINO COTTE
Asesora Temática

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Medellín, Noviembre de 2013.

AGRADECIMIENTOS

En estas líneas quiero expresar mi gran sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de este trabajo, a Dios por darme dado sabiduría, motivación y por haberme permitido emprender este camino para poder cumplir con mis objetivos; a mi familia por su cariño, su apoyo, su dedicación y empeño, por ayudarme a ser una mejor persona personas, además por tanto esfuerzo que han aportado para que yo pueda salir adelante; a la universidad y a mis profesores que de una u otra manera estuvieron pendientes a lo largo de este proceso, brindándome su conocimiento y su apoyo incondicional, por todo esto muchas gracias.

RESUMEN ANALÍTICO EJECUTIVO R. A. E.

TÍTULO: IDENTIFICACIÓN DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL ESTRÉS OCUPACIONAL EN LOS EMPLEADOS PERTENECIENTES AL REFUGIO SANTA ANA DE MEDELLÍN, AÑO 2013.

AUTORA: María Elena Guzmán Maquilon.

FECHA: Noviembre de 2013.

TIPO DE IMPRENTA: Procesador de palabras Word 2007 imprenta Arial 12.

NIVEL DE CIRCULACIÓN: Restringida.

ACCESO AL DOCUMENTO: Fundación Universitaria María Cano, el Refugio Santa Ana y también su respectiva autora: María Elena Guzmán Maquilon.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Programas de salud ocupacional.

SUBLÍNEA:

PALABRAS CLAVES: Ambiente, enfermedad laboral, estrés, estrés laboral, estresores, expuesto, factor de riesgo, prevención de la enfermedad, promoción de la salud, riesgo y salud ocupacional.

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO: Es una recopilación de información y observación sobre las principales causas de estrés laboral a las cuales se ve enfrentada la población trabajadora del área administrativa del Refugio Santa Ana, como método preventivo de futuras enfermedades laborales asociadas al estrés. Nace

de la necesidad trabajar en pro de la población trabajadora, mediante la identificación de diferentes tipos de riesgos a la que están expuestos durante los procesos laborales que pueden influir directamente sobre su salud y calidad de vida. Además informa sobre las ventajas no solo económicas sino sociales que trae consigoó mejorar el ambiente laboral. Para llevar a cabo esta investigación se contó con fuentes de información como la observación, libros, internet y personas que hacen parte de la investigación.

CONTENIDO DEL DOCUMENTO: El trabajo consta del título del trabajo, descripción general y formulación del problema, objetivos generales y específicos, justificación, el marco metodológico donde se analiza cómo y a qué población se realizaría el proceso de observación y aplicación de la matriz de riesgos como método de diagnóstico de los posibles factores de riesgos que pueden generar impactos negativos en la salud de los trabajadores; además de marco conceptual, histórico, legal y teórico, el análisis y la interpretación de la información, las conclusiones y las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

METODOLOGÍA: La ejecución de ese trabajo es de tipo de estudio descriptivo; en donde previamente se describe las principales causas de estrés encontrados en las áreas y ambiente de trabajo con el fin de aportar estrategias que ayuden a contrarrestarlos. El enfoque es cualitativo porque mediante él se realiza un proceso de observación para identificar los riesgos de la población a estudiar, con un diseño no experimental.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. TITULO	17
2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO	18
2.1 IDENTIDAD CORPORATIVA	18
2.1.1 Misión	18
2.1.2 Visión	18
2.1.3 Valores	18
2.1.4 Ubicación	19
2.1.5 Organigrama	19
3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	20
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	20
3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	21
4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL	23
5. OBJETIVOS	25
5.1 OBJETIVO GENERAL	25
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	25
6. JUSTIFICACIÓN	26
7. POBLACIÓN BENEFICIADA	28
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES	29
8.1 TIPO DE ESTUDIO DESCRIPTIVO	29
8.2 MÉTODO	29
8.2.1 Observación descriptiva	29
8.3 ENFOQUE CUALITATIVO	29
8.4 DISEÑO	30
8.5 MUESTRA	30

8.5.1 Muestra	30
8.6 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	31
8.6.1 Entrevista	31
8.6.2 Cuestionario	31
9. ASPECTOS LEGALES	32
9.1 LEYES	33
9.2 DECRETOS	34
10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES	37
10.1 MARCO TEÓRICO	37
10.1.1 Historia de estrés	37
10.1.2 Tipos de estrés	39
10.1.3 En base al tiempo	39
10.1.4 En base a la intensidad	40
10.1.5 En base al efecto que genera en la persona	40
10.1.6 Estresores	41
10.1.7 Estresores del Medio Ambiente	42
10.1.8 Espacio Físico	42
10.1.9 Iluminación	44
10.1.10 Ruido	46
10.1.11 Color	49
10.1.12 Temperatura y Humedad	50
10.1.13 Vibración y Movimiento	51
10.2 MARCO CONCEPTUAL	52
11. RESULTADOS	54
11.1 FORMATO DE CUESTIONARIO	57
11.1.1 Objetivo del cuestionario	57
11.2 TABULACIÓN RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA ENCUESTA TECLA	62
11.3 RECOLECCIÓN DE DATOS HALLADOS EN EL CUESTIONARIO TECLA SEGÚN LOS ITEMS	108
12. CONCLUSIONES	117

13. RECOMENDACIONES	118
BIBLIOGRAFÍA	119
WEBGRAFÍA	120

LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Esfuerzo	62
Gráfica 2. Superior	62
Gráfica 3. Conocedor	63
Gráfica 4. Rivalidades	63
Gráfica 5. Jaula	64
Gráfica 6. Premia	64
Gráfica 7. Presentaciones Sociales	65
Gráfica 8. Dirigen	65
Gráfica 9. Elementos	66
Gráfica 10. Trabajos Importantes	66
Gráfica 11. Mucho por hacer	67
Gráfica 12. Libertad	67
Gráfica 13. Temor	68
Gráfica 14. Flexibilidad	68
Gráfica 15. Eficiencia	69
Gráfica 16. Ayudas extralegales	69
Gráfica 17. Miedo	70
Gráfica 18. Cuentas	70
Gráfica 19. Mediocrementemente	71
Gráfica 20. Funciones	71
Gráfica 21. Decisiones	72
Gráfica 22. Cordiales	72
Gráfica 23. Políticas	73
Gráfica 24. Observaciones	73
Gráfica 25. Aumento de sueldo	74

Gráfica 26. Empleados	74
Gráfica 27. Iluminación	75
Gráfica 28. Retardar	75
Gráfica 29. Lugar y Cosa	76
Gráfica 30. Ideas.....	77
Gráfica 31. Jefe.....	77
Gráfica 32. Aprobado.....	78
Gráfica 33. Reconocimiento.....	78
Gráfica 34. Compañeros.....	79
Gráfica 35. Despide	79
Gráfica 36. Elige	80
Gráfica 37. Experiencia.....	80
Gráfica 38. Trabajos	81
Gráfica 39. Calidad	81
Gráfica 40. Favor	82
Gráfica 41. Permiso	82
Gráfica 42. Sanciones.....	83
Gráfica 43. Justas	83
Gráfica 44. Respaldo	84
Gráfica 45. Recompensa	84
Gráfica 46. Poco	85
Gráfica 47. Planeado y Organizado	85
Gráfica 48. Tiempo	86
Gráfica 49. Compañeros.....	86
Gráfica 50. Errores.....	87
Gráfica 51. Premia	87
Gráfica 52. Costo.....	88
Gráfica 53. Entromete.....	88
Gráfica 54. Esfuerzo	89
Gráfica 55. Excelente.....	89

Gráfica 56. Resolverlo	90
Gráfica 57. Revisa	90
Gráfica 58. Actuar	91
Gráfica 59. Desacuerdo	91
Gráfica 60. Cualidades	92
Gráfica 61. Remuneración	92
Gráfica 62. Emergencia	93
Gráfica 63. Voluntad	93
Gráfica 64. Aportar.....	94
Gráfica 65. Entrenamiento	94
Gráfica 66. Trabajo	95
Gráfica 67. Buenas maneras	96
Gráfica 68. Normalmente	96
Gráfica 69. Corregirlo.....	97
Gráfica 70. Ganaría	97
Gráfica 71. Tenso	98
Gráfica 72. Noticias.....	98
Gráfica 73. Nuevas técnicas	99
Gráfica 74. Desorganización.....	99
Gráfica 75. Decisiones.....	100
Gráfica 76. Ayudar	100
Gráfica 77. Expresarse	101
Gráfica 78. Indispone.....	101
Gráfica 79. Ingresos.....	102
Gráfica 80. Apelar	102
Gráfica 81. Educación.....	103
Gráfica 82. Comenzar un trabajo	103
Gráfica 83. Ordenes.....	104
Gráfica 84. Estimular	105
Gráfica 85. Colaboramos	105

Gráfica 86. Formalismo.....	106
Gráfica 87. Intensamente.....	106
Gráfica 88. Sueldo	107
Gráfica 89. Pendientes	107
Gráfica 90. Hostilidades.....	108
Gráfica 91. Conformidad.....	109
Gráfica 92. Responsabilidad.....	109
Gráfica 93. Normas de excelencia	111
Gráfica 94. Recompensa	112
Gráfica 95. Claridad organizacional	113
Gráfica 96. Calor y apoyo	114
Gráfica 97. Seguridad	115
Gráfica 98. Salario	116

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que el trabajado es una actividad determinante en la vida de una persona, el garantizar las condiciones óptimas del mismo es una prioridad dado que aun en la actualidad son motivo de preocupación, pues el lugar de trabajo es el segundo hogar de los trabajadores, y por consiguiente afecta directa o indirectamente su estado de salud.

El Refugio Santa Ana es una institución que tiende a cambiar sus políticas de manejo, por esta razón se desea desarrolla esta investigación como estrategia para mejorar el clima laboral de sus empleados, creando un ambiente de cultura y clima organizacional mediante estrategias que favorecen el buen proceso laboral de sus empleados.

Para que esta institución sea reconocida requiere de un gran esfuerzo a nivel de administración y dirección, un motor fundamental el cual es: su recurso humano, es decir, sus trabajadores, es por esto que desde el área de la salud ocupacional y la psicología pretendo trabajar en pro de la población trabajadora, mediante la identificación de los diferentes factores desencadenantes de estrés OCUPACIONAL a los que están expuestos durante los procesos laborales y que pueden influir directamente sobre su salud y calidad de vida.

De esta manera enfocare en la identificación de aquellos aspectos que pongan en riesgo la salud del trabajador y además se aportaran estrategias útiles a la institución para que contrarreste los mismos, informándola sobre las ventajas no solo económicas sino sociales que trae consiguió la mejora del ambiente laboral.

Para la realización de este proyecto contamos con la asesoría de: DIANA PATRICIA LONDOÑO VÉLEZ, quien es la coordinadora del área de Salud

Ocupacional en el Refugio Santa Ana, mediante la cual se puede establecer el contacto con el personal de la empresa para así, iniciar con un proceso de observación de los puestos y áreas de trabajo comunes, con el fin de identificar los factores de estrés perjudiciales para la salud de los trabajadores; para de esta manera contribuir con estrategias que orienten a la institución sobre cómo solucionar dichos riesgos para evitar posibles enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Teniendo en cuenta lo anterior fue necesario analizar los factores de riesgo en las etapas del proceso laboral. Además se realizó un aporte de estrategias o recomendaciones que ayuden a mitigar los problemas para contribuir al bienestar de la población trabajadora del área de administración y por consiguiente al crecimiento económico de la institución como tal, debido a que estas velando por las condiciones adecuadas de una actividad fundamental para la vida de la persona: su trabajo.

1. TITULO

IDENTIFICACIÓN DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DEL ESTRÉS OCUPACIONAL, EN LOS EMPLEADOS PERTENECIENTES AL REFUGIO SANTA ANA DE MEDELLÍN, AÑO 2013.

2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN OBJETO (MARCO CONTEXTUAL)

El Refugio Santa Ana es una institución sin ánimo de lucro, fundada en 1957, dirigida desde la época por la comunidad de las Hermanitas de los Pobres de San Pedro Claver. Ofreciendo servicios integrales a la persona mayor, garantizando su bienestar físico, psíquico, social y espiritual.

2.1 IDENTIDAD CORPORATIVA

2.1.1 Misión. En el Refugio Santa Ana, Brindar una atención gerontológica integral a las personas mayores del hogar gerontológico Refugio Santa Ana, por medio de un servicio humanizado que permita satisfacer las necesidades eco-bio-psico sociales y espirituales de esta población, además del acompañamiento, afecto y respeto con la participación activa de los residentes, las familias y el equipo interdisciplinario.

2.1.2 Visión. Para el 2015 el Refugio Santa Ana en Medellín, seremos reconocidos como una de las instituciones gerontológicas en la ciudad de Medellín, que promueva día a día un envejecimiento activo, productivo y de participación, que garantice a nuestras personas mayores una vida digna, útil y armoniosa.

Contaremos con la ampliación de la planta física y la adaptación de espacios que permitan el logro de nuestros objetivos.

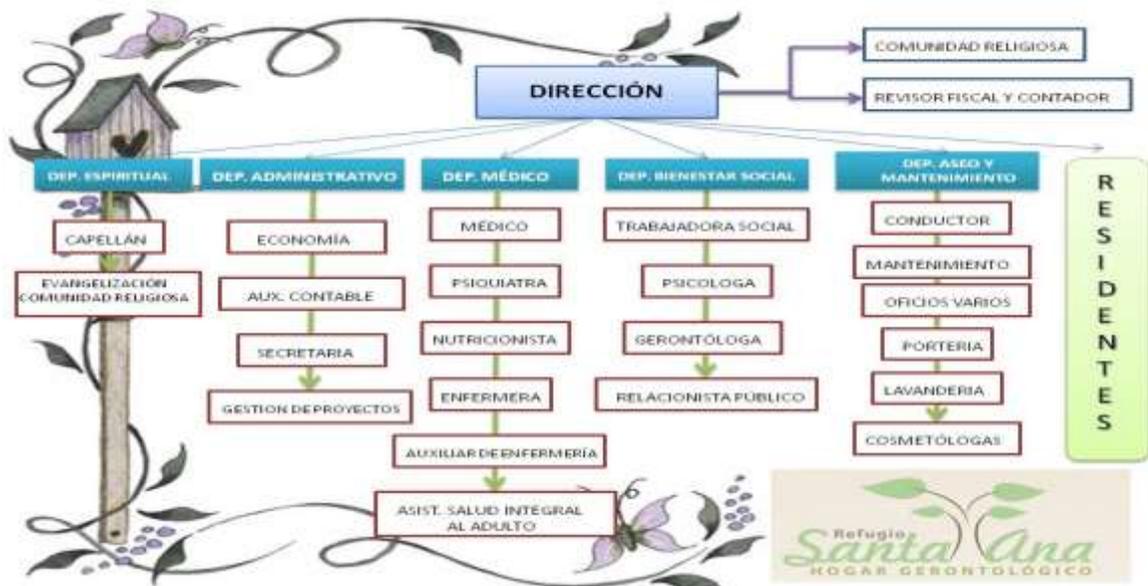
2.1.3 Valores.

- Amor: valorar lo que hacemos. Tener pasión por la labor que se realiza.

- Respeto Éste significa:
 - ✓ Lenguaje cordial.
 - ✓ Buen trato a los compañeros.
 - ✓ Actitud conciliadora.
 - ✓ Tolerancia.
 - ✓ Aceptación de las jerarquías.
 - ✓ Responsabilidad con mi trabajo.
- Solidaridad: servicios y entrega para ayudar a los necesitados.
- Compromiso: obligación de servir a los demás y de prestar un servicio.
- Calidez: amabilidad y buen trato para los demás.

2.1.4 Ubicación. El Refugio Santa Ana está ubicado en la ciudad de Medellín en la carrera 82 N° 49E-111, Calasanz, El *conmutador*: 324 1060. *Correo electrónico*: refugiosantana2010@hotmail.com

2.1.5 Organigrama.



3. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La situación a mejorar se basa en la evolución misma de las empresas y su constante necesidad de transformación frente a los cambios que se van dando por el desarrollo económico nacional e internacional y la mejor forma de hacerlo es fortalecer y mejorar las condiciones de sus empleados, ya que algunas empresas no tiene en cuenta el recurso humano, debía a esto no implementan estrategias integral, el cual se define como la integración y funcionamiento equilibrado de las personas, los procesos, dando como resultado, empresas con personal motivado que aman lo que hacen.¹

El Refugio Santa Ana es una institución que tiende a cambiar sus políticas de manejo, por esta razón se desea desarrolla esta investigación como estrategia para mejorar y aportar herramientas que ayuden a optimizar el ambiente laboral sus empleados, creando un ambiente de cultura y clima organizacional con la generación de estrategias que favorecen el buen proceso laboral de sus empleados.

El estrés ocupacional tienes múltiples consecuencias, es por eso que no es suficiente el cambio en los procesos que se utilicen, sino que también está involucrado y cobra cada vez mayor importancia, la planificación del talento humano que las conforman, componente que las empresas aún dejan en segundo plano. Desde ahí es donde se inicia la situación problemática que sirve de contexto para la aplicación de este proyecto.

¹ Guía del estrés laboral pdf.

3.2 ANTECEDENTES DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Sin duda alguna el área de dirección y administración sumado a las condiciones laborales traen consigo diversos factores de riesgos y situaciones que generar estrés y que pueden afectar de una manera directa o indirecta la salud de la población trabajadora.

Evidentemente el estrés está afectando a gran parte de los trabajadores según un estudio realizado por Regus, el 38% de los trabajadores en Colombia una firma especializada en temas laborales. La estadística tiende a aumentar si no se toman medidas, concluye.

Claramente dentro del sector laboral se han realizado grandes estudios sobre la identificación de factores o situaciones generadoras de estrés relacionados con las condiciones laborales.

Varios estudios han afirmado que el estrés es la enfermedad que padece un gran número de trabajadores colombianos del **siglo XXI**. Además le está saliendo costosa a las compañías que no se preocupan por disminuir el índice”, detalla el documento. Y en una de sus apreciaciones adicionales asegura que la tercera parte de la población encuestada sufre una tendencia al aumento de esta enfermedad.

Entre las cifras más contundentes que el estudio reveló están, por ejemplo, que las principales causas de un elevado estrés a nivel general está el trabajo con un 64%, las finanzas personales con el 54% y las relaciones con la pareja en un **38%**. **El 68%** de los encuestados asegura que el trabajo flexible reduce el estrés, acompañado de un 64% que recalca que ese trabajo flexible es más amigable con la familia, reduciendo los niveles de presión en los dos ámbitos. También concluye que el **43%** del considerado trabajo flexible no tiene pagos tan atractivos y sus

remuneraciones son inferiores a la media, pero que al reducir el estrés, hace que los trabajadores sean más productivos y eficientes. Y al final, después de ser analizados los trabajadores de negocios pequeños, encontraron que estos tuvieron una mayor tendencia al estrés **(42%)** que los de las grandes empresas (27%).

Claramente hoy en día en muchas organizaciones se presenta esta situación de estrés ocupacional, la gran mayoría de los empleados, lo cual hace que se pueda identificar que existen eficiencias o se le presta poco interés al implementar un ambiente de clima y cultura organizacional.

4. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL – SITUACIÓN ACTUAL

Teniendo en cuenta la gran incidencia de las enfermedades causadas por el estrés OCUPACIONAL como consecuencia de las condiciones laborales, uno de los componentes principales es la identificación de los diferentes tipos de factores tanto intrínsecos como extrínsecos que pueden generar al organismo enfermedad, y a los cuales se ven expuestos los empleados específicamente los que pertenecen al Refugio Santa Ana, debido al cambio en nuestros actuales estilos de vida en donde prima la competencia y el tiempo lo cual ha generado una fuente constante de estrés OCUPACIONAL.

Por lo anterior, es claro que el proceso entorno laboral trae consigo diversos factores de riesgos desencadenantes del estrés que comprometen la salud de los trabajadores y por consiguiente el garantizar las condiciones óptimas del mismo es una prioridad, dado que los empleados pasan su mayor tiempo en el lugar de trabajo, y lógicamente afecta directamente su estado de salud.

Sin embargo existen grandes fallas en garantizar dichos aspectos lo que ha generado cifras alarmantes en cuanto accidentalidad, enfermedades laborales e incluso la muerte, que requieren de la oportuna intervención para afrontar dicha problemática.

Claramente en nuestro país el campo laboral es una constante preocupación pero lo es más aun las condiciones laborales, en Colombia el desempleo es una situación a la que se ven enfrentados muchos por no decir que demasiados de sus habitantes y por ende los desempleados cuando logran adquirir un trabajo, admiten y se someten a las condiciones precarias del mismo por su misma necesidad y aunque la normatividad en nuestro país hacia la seguridad y salud en el trabajo existe y es clara, sabemos que al interior de muchas empresas y

organizaciones aun hoy en día no se cuenta con todas las garantías a las cuales tienen derecho los trabajadores, ya sea por falta de conocimiento, irresponsabilidad o falta de recursos.

Por esto es necesario que mediante el conocimiento de los factores causantes de estrés OCUPACIONAL se identifiquen y contrarresten las condiciones que pueden afectar la población trabajadora, generando de esta manera grandes beneficios tanto para el trabajador como para el empleador desde el punto de vista psico-social y porque no económico.

5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar las principales causas del estrés laboral en los empleados del Refugio Santa Ana de la ciudad de Medellín, en el año 2013.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir algunas situaciones generadoras del estrés en las diferentes actividades laborales desarrolladas por los empleados del refugio.
- Evaluar desde la psicología las estrategias y habilidades de los trabajadores, para establecer condiciones de salud MENTAL o enfermedad.
- Aportar estrategias de prevención del estrés, dentro de la población trabajadora con el objetivo de minimizar los daños causados en la salud por este.

6. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad se observa grandes riesgos existentes en los lugares de trabajo, esto se ha dado como respuesta al avance tecnológico y condiciones a las que se ven expuestas los empleados, de allí la importancia de establecer una serie de protocolos de prevención y protección que certifiquen la seguridad e higiene en el trabajo. Por lo anterior, la escasez de información acerca de la problemática objeto de estudio, además de lo poco trabajado de la misma, hace posible que cada vez más nos veamos en la obligación de hacer abordajes de este tipo.

El impacto negativo que genera esta problemática a nivel organizacional; es quizás uno de los fenómenos que más están afectando los sistemas organizacionales. El estrés ocupacional es una reacción del cuerpo a la sobre carga laboral tanto individual como institucional, ya que afecta en el sujeto la autoestima y el desempeño. Además es primordial resaltar que el estrés ocupacional tiene múltiples consecuencias para salud del individuo, ya que están vinculados varios actores negativos tanto el contexto laboral que atentan contra el bienestar del empleado entre los cuales se encuentran:

- Factores intrínsecos al propio trabajo.
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional.

También se encuentra justificado por ser un tema de actualidad que involucra a todas las organizaciones, a desarrollar planes de promoción y prevención en el ámbito organizacional, promoviendo un buen clima laboral, de igual forma diseñando estrategias que permitan incorporar el talento humano con institución.

Es fundamental reconocer que la mayoría de empresas a nivel mundial está implementando nuevas estrategias para contrarrestar situación que afecta el desarrollo organizacional.

Con la realización del trabajo o investigación que se pone a consideración se beneficiaría indudablemente el Refugio Santa Ana; ya que se lograría observar e identificar estrategias para minimizar el estrés ocupacional, igualmente ayudaría a las personas objeto de estudio, puesto que ello permitirá un tratamiento diferente en la medida que recolectemos información al respecto, en ese mismo orden de ideas me beneficiaría como investigadora dado que profundizaríamos en un área específica del conocimiento, y por ultimo consideramos que recibirían un gran aporte a los programas afines ya que el trabajo servirá como referente bibliográfico para las próximas generaciones de estudio.

7. POBLACIÓN BENEFICIADA

La población beneficiada directamente en el proyecto.

- La población trabajadora y los integrantes pertenecientes al Refugio Santa Ana.

Indirectamente se benefician también:

- Los empleadores y directivos del Refugio Santa Ana, debido a que al identificar y analizar las principales causas del estrés laboral en sus trabajadores podrán brindar a sus empleados y beneficiarios asesorías o estrategias para mejorar su calidad laboral y entorno laboral.
- La Fundación Universitaria María Cano, debido a como estudiante y practicante de psicología, estoy realizando un estudio mediante el cual le puedo aportar conocimiento a sus estudiantes.

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS Y PROCEDIMENTALES

8.1 TIPO DE ESTUDIO DESCRIPTIVO

La ejecución de ese trabajo es de tipo de estudio descriptivo; en donde previamente se describen las principales causas del estrés y cambios en el entorno laboral de las personas empleadas del Refugio Santa Ana. Con el fin de aportar algunas bases para la creación de estrategias, que ayuden a comprenderlos para mejorar la calidad de vida de los empleados, generándoles de esta manera un mayor bienestar.

8.2 MÉTODO

8.2.1 Observación descriptiva. “Significa que usted no desea modificar la actividad en ninguna manera, usted apenas quiere registrarla tal como sucedería sin su presencia.”² Por lo anterior, se realizaran varias visitas al refugio con el fin de obtener información, y así identificar las principales causas de estrés y desafíos en el clima laboral.

8.3 ENFOQUE CUALITATIVO

Es el proceso de planificación, recolección y análisis de información "blanda" sobre las opiniones, percepciones, creencias y actitudes de la población a estudiar. Mi proyecto es cualitativo, porque así podré comprender e interpretar los acontecimientos provocados por el estrés en el campo laboral. Además no se trata de encontrar un resultado tan exacto como el numérico, pero sí de explicar y analizar los aspectos en contra.

² <http://www2.uiah.fi/projects/metodi/262.htm>. Visitado el 18 de enero de 2013.

8.4 DISEÑO

En el trabajo se emplea el diseño no experimental ya que estando en el entorno laboral de la institución Refugio Santa Ana se puede presenciar y observar las dificultades y desencadenantes de estrés y da pie para deducir diferentes opiniones y respuestas a lo que se está buscando. Para la realización de este trabajo se utilizaron las siguientes herramientas:

- Como fuente primaria: esta información es recolectada a través de entrevistas, visitas de campo y observación directa permitiendo obtener información básica, para establecer las principales causas de estrés ocupacional que se presentan en el refugio.
- Como fuente secundaria: se accedió a la base de datos que cuenta la institución recopilada en documentos escritos en los cuales se encuentra información de soporte como circulares para analizar y apoyar el tema de estudio.

8.5 MUESTRA

La población total del Refugio Santa Ana es de 26 empleados sin incluir sus beneficiarios.

8.5.1 Muestra. Se tomó como muestra 12 trabajadores para la encuesta de estrés, pertenecientes al área administrativa, directivas y de servicios varios. Se tomó este número de trabajadores debido a que los 26 trabajadores trabajan en la misma área común y cuentan con las mismas condiciones de trabajo, además lo correspondiente a las áreas locativas es común para todos debido a que convergen en el mismo lugar.

8.6 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Dos técnicas de recolección de datos: la observación y la entrevista (cuestionario)

8.6.1 Entrevista. Es una charla que generalmente mantienen dos personas o más, pero en la cual una de ellas, en el caso que estemos ante la primera situación, es la que deberá responder a los requerimientos de información de la otra. Con base en lo anterior, para la ejecución del presente trabajo se ha seleccionado la entrevista como instrumento de recolección de información, ya que se considera un elemento sencillo y de fácil aplicación para obtener datos importantes dentro del proceso de investigación.

8.6.2 Cuestionario. “Técnica estructurada para recopilar datos, que consiste en una serie de preguntas, escritas y orales, que debe responder un entrevistado.”³

Con base en lo anterior, para la ejecución del presente trabajo se ha seleccionado el cuestionario como instrumento de recolección de información, ya que se considera un elemento sencillo y de fácil aplicación para obtener datos importantes dentro del proceso de investigación.

³ <http://www.rppnet.com.ar/cuestionario.htm> visitado el 25 de enero de 2013.

9. ASPECTOS LEGALES (MARCO LEGAL)

En este trabajo se tomaron en cuenta un conjunto de normas vigentes orientadas a reglamentar la salud tanto física como mental de los trabajadores colombianos, procurando para ellos las máximas garantías normativas con el fin de establecer, y mantener un medio ambiente de trabajo seguro y sano, coadyuvando al bienestar de sus aptitudes físicas y psicológicas, teniendo en cuenta la prevención de enfermedades ya que existen múltiples factores de riesgo, relacionados desde o con la actividad que se realiza generando como consecuencia a una lesión en la persona, atentando contra su bienestar físico y mental. Para el caso concreto “el Refugio Santa Ana” es una institución que desde su constitución y así lo expresa en sus estatutos cumple fielmente con servicios que garantizan al trabajador y al adulto mayor beneficiado un normal desarrollo de su actividad, proporcionándole calidad de vida laboral que repercute en eficiencia y productividad de la sociedad.

La Salud Ocupacional en Colombia se fundamenta en el artículo 56 del Código Sustantivo del Trabajo donde se otorgan obligaciones recíprocas entre “empleador” obligación de protección y de seguridad para con los trabajadores, y estos a su vez obligación de obediencia y fidelidad, no obstante, existen en Colombia un cúmulo de normas las cuales hacen referencia en términos generales a lo que se ha denominado como **Sistema general de Riesgos laborales** que como la misma norma lo dice es “el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan”.

9.1 LEYES

Ley 100 de 1993 Por medio de la cual se crea en Colombia el Sistema General de Seguridad Social que para “el Refugio Santa Ana” es indispensable su fiel y cabal cumplimiento, ya que implementa mecanismos de protección integral al trabajador y facilita su vinculación al SGSSS o de lo contrario se expone a drásticas sanciones por parte del gobierno nacional.⁴

Ley 776 de 2002 Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales (*derecho a las prestaciones*). Todo afiliado al Sistema General de Riesgos Profesionales que, en los términos de la presente ley sufra un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, o como consecuencia de ellos se incapacite, se invalide o muera, tendrá derecho a que este Sistema General le preste los servicios asistenciales y le reconozca las prestaciones económicas a que tiene derecho.⁵

Ley 1562 de 2012 Por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad y salud laboral.

El Refugio Santa Ana hace una revisión permanente de la normatividad vigente con el fin de garantizar la seguridad laboral ya que el legislativo aprueba actualizaciones que hacen parte integral de la protección al trabajador y por lo tanto son de carácter perentorio para la institución.⁶

⁴ www.secretariassenado.gov.co/senado/.../ley/1993/ley_0100_1993.html

⁵ legislacionidentificacionycontrol.blogspot.com/.../ley-776-de-2002.html

⁶ www.arlsura.com/index.php/leyes-y-normas/1928-ley-1562-de-2012

9.2 DECRETOS

Decreto Ley 1295 de 1994 Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales, cuyo objetivo principal es establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de los trabajadores. Para ello en “el Refugio Santa Ana” se ha diseñado un plan integral para el manejo de estas actividades cumpliendo fielmente con la norma y lo más importante, con los trabajadores.⁷

Decreto 1542 de 1994 Por el cual se integra y funciona el Comité Nacional de Salud Ocupacional. Este decreto que reglamenta el Comité Nacional de Salud Ocupacional es de suma importancia para el Refugio Santa Ana ya que hace una revisión permanente de los estándares de calidad en cuanto a la salud ocupacional de las empresas a nivel nacional y garantiza el fiel cumplimiento y acatamiento de la norma.⁸

Decreto 1919 de 1994 Por el cual se reglamenta el Sistema de Seguridad Social en Salud.

Decreto 2566 de 2009 El cual habla sobre la tabla de enfermedades profesionales. Es importante saber cuáles enfermedades figuran en esta tabla ya que los empleados del Refugio Santa Ana están expuestos a sufrir diversas patologías asociadas con el trabajo que realizan para que sean reconocidas como enfermedades profesionales y no como enfermedades comunes.

⁷ www.secretariassenado.gov.co/.../decreto/1994/decreto_1295_1994.html

⁸ Decreto 1542 de 1994. (julio 19). Diario Oficial No. 41.451, del 19 de julio de 1997

Decreto 2923 de 2011 Por el cual se establece el Sistema de Garantía de Calidad del Sistema General de Riesgos Profesionales. Como parte integral de los comités de salud ocupacional.

9.3 RESOLUCIONES

Resolución 001016 de 1989 se obliga a los empleadores a contar con un programa de Salud Ocupacional, específico y particular, de conformidad con sus riesgos potenciales y reales y el número de los trabajadores. También obliga a los empleadores a destinar los recursos humanos financieros y físicos, indispensables para el desarrollo y cumplimiento del programa de Salud Ocupacional, de acuerdo a la severidad de los riesgos y el número de trabajadores expuestos. Importante resolución en la cual el Refugio Santa Ana soporta su programa de salud ocupacional garantizando recursos propios y compartidos con el fin de cumplir cabalmente con la norma.

Resolución 1570 de 2005 por la cual se establecen las variables y mecanismos para recolección de información del Subsistema de Información en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1401 de 2007 Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo en el Refugio Santa Ana identifique que por el buen manejo que se le da a la información es fácil identificar y prevenir cualquier cambio que se dé en su planta de trabajadores ya sea por accidentes de trabajo o por cualquier otro motivo, por lo tanto cumplen fielmente con esta resolución.

Resolución 652 de 2012 por el cual se establecen los Comités de convivencia laboral.

“El Refugio Santa Ana” es una empresa líder en con años de experiencia donde el fiel cumplimiento a la normatividad ha garantizado el éxito en todos sus procesos, tanto empleados como planta administrativa cuentan con herramientas que son utilizadas para llevar un ambiente laboral sano pero sobre todo con mucha salud psicosocial.

10. ASPECTOS TEÓRICOS GENERALES (MARCO TEÓRICO MARCO CONCEPTUAL)

10.1 MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de este trabajo, se tomó en cuenta un factor fundamental como lo es el diagnóstico de factores de estrés laboral en el área de administrativa del Refugio Santa Ana, tal diagnóstico es el resultado del procedimiento sistemático para identificar, localizar y valorar “aquellos elementos, peligros o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos e identificar los factores asociados a las actividades en el lugar de trabajo para poder determinar las medidas de control que se deberían tomar para mantener la seguridad y salud de sus trabajadores y otras partes interesadas.

Como base indispensable para la sustentación del trabajo, fue necesario tomar algunos temas o conceptos, de los cuales se desarrollaran de manera clara a lo largo de este escrito.

10.1.1 Historia de estrés. La propia palabra estrés surgió antes del inicio de la historia, relacionada con el concepto en el cual estamos interesados.

Estrés se deriva del griego stringere, que significa provocar tensión. La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en ingleses numerosos variantes de la misma, como stress, stresse, strest, e inclusive straisse.

Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios,

alcanzara la estabilidad de milieu interieur (medio interior). Este puede ser uno de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés.

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfoco su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés.

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

Quizá la contribución más significativa de Selve haya sido la publicación de vasta obra del Stress. En ella modifiko su definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo.

En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés.⁹

El estrés es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles, claramente el ambiente laboral es un entorno en el

⁹ ROBBINS PEARSON, Stephen P. Education. Comportamiento organizacional. 10a edición. Año: 2004. Página: 155

que continuamente se presentan situaciones o tareas desencadenantes del mismo, teniendo en cuenta que el Refugio Santa Ana tiene como razón de ser la prestación de servicios de calidad para los adultos mayores, es necesario garantizar que los empleados del área administrativa y directiva estén en un adecuado ambiente laboral y que aprendan a mitigar dichos desencadenantes del estrés.¹⁰

10.1.2 Tipos de estrés. Cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto (Davis1987): Retomar Distres y Eustres.

10.1.3 En base al tiempo.

Estrés temporal: es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufre algunos pacientes antes de ser operados, el que experimenta los padres de familia ante el nacimiento repentino de uno de sus hijos. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza y sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia.¹¹

Estrés permanente: este tipo de estrés es aquel en el cual individuo su diario vivir se realiza bajo condiciones sumamente estresante con grandes y continuas preocupaciones este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir

¹⁰ Estrés laboral y su influencia en el clima laboral. Pdf.

¹¹ E. JOSEPH NEIDBARDT, MAL COLHS. WEINSTEIN, ROTERT F. CONRY. "Seis programas para prevenir y controlar el estrés". Edit. Deusto. 1989.

originándole padecimientos médicos bastantes severos mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés.

10.1.4 En base a la intensidad.

Estrés ligero: cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil.¹²

Estrés grave: es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresares en él.

10.1.5 En base al efecto que genera en la persona.¹³

Eustrés: es el estrés positivo, no producen un desequilibrio de tipo fisiológico; a nivel psicológico la persona es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello es decir que nos permite disfrutar de la vida de una forma mucho más placentera agradeciendo por cada momento que se tenga.

El estrés incrementa la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano, permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa. Ejemplos de este tipo de estrés son: un viaje cargado de aventura, una nueva relación sentimental, un ascenso largamente soñado, la culminación de

¹² Ibíd. Guía del estrés laboral pdf.

¹³ PATERSON, R.J., Y FOLKMAN, S. "The stress response and parameters of stressful situations". Edit. 1984.

una carrera universitaria, la realización de un sueño por el cual se ha trabajado por mucho tiempo, una alegría familiar, etc.

Distrés: que es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae.

Este tipo de estrés va acompañado siempre de un desorden fisiológico existe una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular, aparecimiento de síntomas de otras enfermedades en una idea provocamos nuestro deterioro más rápidamente. Incluso un exceso de estrés positivo puede ser causa de distrés, por ejemplo ya hemos oído hablar de casos de personas que han sufrido problemas cardíaco como producto de impresiones agradables como son el reencuentro con un familiar, ganar la lotería, el ver ganar a su equipo favorito cuando gana, o personas que ante la próxima realización de su matrimonio sufren de ataques de pánico y de ansiedad, etc.¹⁴

10.1.6 Estresores. Todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente externo puede ser estresor.

La respuesta al estrés es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse o, con mayor precisión, por mantener la homeostasis. Experimentamos estrés cuando no podemos mantener o recuperar este equilibrio personal. Si no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés. Puesto que las condiciones correctas casi cualquier cosa puede producir una respuesta, se desprende que también casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor. Por esta razón es imposible elaborar una lista finita de estresores y decir “evite estos y usted llevara una vida libre de estrés “.

¹⁴ Ibíd.

Sin embargo, prácticamente hablando, algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras.

10.1.7 Estresores del Medio Ambiente. Todos los Estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del medio ambiente. Sin embargo, muchos aspectos del ambiente o muchas formas de clasificar los estímulos ambientales. Algunos aspectos del ambiente son físicos, son antropológicos y otros más son sociológicos. El ESTRÉS es la respuesta psicológica a estos diversos estímulos ambientales.

Si tuviéramos que categorizar la mayoría de los estresores, diríamos que la mayoría de ellos son parte del ambiente psicológico o sociológico. No obstante una categoría de estresores no encaja muy bien en esta descripción: los estresores del ambiente físico. En este ambiente a las que es necesario que se adapte la persona. Aquí nos referimos a los estresores ambientales, entendiendo por ambiental las condiciones físicas del medio ambiente. Los extremos en la temperatura, pueden ser un ejemplo de un estresor del medio ambiente físico, demasiada o poca luz puede ser otro ejemplo. En pocas palabras, los estresores ambientales son, en este sentido, aspectos físicos del ambiente, percibidos normalmente por uno o más de los cinco sentidos.

Los estresores del medio ambiente físico son lo que Poulton designa como estresores de los obreros, puesto que se concentran en las ocupaciones de los trabajadores más de ninguna otra.

10.1.8 Espacio Físico. El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento situado a la salida de la fábrica hasta la ubicación y el diseño del edificio, sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que llegan hasta el lugar de trabajo de cada trabajador.

Y en el propio lugar de trabajo otros aspectos físicos pueden ocasionar malestar y frustración. En un estudio realizado, se consideraron en orden de importancia la ventilación, la calefacción y el sistema de aire acondicionado.

Otra causa frecuente de malestar la constituyen el número, la ubicación y las condiciones de los servicios sanitarios.

De estos factores, ninguno de ellos relacionado directamente con el trabajo, merman la productividad. En un edificio mal planeado o situado, la actitud y dedicación de los empleados ya son negativas antes de iniciarse la jornada.

La planta de una oficina influye en las comunicaciones entre los departamentos y en su interior, el flujo de trabajo entre varios grupos, las relaciones del líder y los seguidores y la cohesión del grupo.

Un concepto diferente en el diseño de oficina lo representa la **oficina panorámica**, que tiene una enorme área abierta; no hay paredes que dividan al espacio en cubículos. Por el contrario, todos los empleados están agrupados en unidades funcionales, separadas entre sí por medio de ornatos como árboles y plantas, biombos bajos y estantes.¹⁵

Son más económicos y fáciles de mantener; además facilitan la comunicación y el flujo de trabajo. Por otra parte, la ausencia de parcelaciones favorece la cohesión y colaboración del grupo, reduciendo así las barreras psicológicas existentes entre gerentes y personal. El personal opina que las oficinas panorámicas son más agradables desde el punto de vista estético y que propician más el establecimiento de relaciones sociales y amistades. Los ejecutivos señalan que la comunicación mejora. Las desventajas principales son la falta de aislamiento, los ruidos y la

¹⁵ Ibíd. Guía del estrés laboral pdf.

dificultad para concentrarse. Todavía no se ha demostrado de forma concluyente que aumente la productividad y eficiencia.

Los psicólogos industriales han efectuado amplias investigaciones sobre determinados factores: la iluminación, ruido, color, música, temperatura y humedad.

10.1.9 Iluminación. El sentido común nos dice que la calidad del trabajo disminuye cuando no hay luz suficiente. Por otra parte, se sabe que si una iluminación defectuosa se prolonga largo tiempo, el sujeto puede sufrir trastornos visuales.

Al tratar este tema se debe atender a varios factores muy importantes: intensidad, distribución, resplandor y la naturaleza de la fuente luminosa.

La intensidad, o grado de brillantez, es el factor que más a menudo se relaciona con la iluminación. No obstante, aún no se sabe hasta qué punto una buena iluminación contribuye al rendimiento. Sin duda el nivel óptimo depende de la índole de la tarea que va a ejecutarse.

La magnitud del contraste entre el objeto y el ambiente general influye en la intensidad luminosa que se necesita. Mientras menor sea el contraste, mayor deberá ser la brillantez. El resplandor es otro factor que se combina con la intensidad, lo mismo que el tipo de iluminación.

Otro factor es la distribución de la luz en la sala o en el área de trabajo. Lo ideal es que la luz se distribuya de manera uniforme en todo el campo visual. La iluminación de un área de trabajo a una intensidad mucho mayor que la del área circundante, con el tiempo causará fatiga ocular.

Otro factor que produce la agudeza visual y ocasiona fatiga es el resplandor, que se debe a una luz de mayor intensidad de aquella a la que está acostumbrado al ojo. La brillantez proviene de una fuente luminosa o de superficies muy reverberantes. Este produce más equivocaciones en trabajos delicados en un lapso de apenas 20 minutos. No sólo ocasiona fatiga visual sino también disminución visual.

Una luz demasiado brillante puede atenuarse o excluirse del campo visual del trabajador. A éste se le puede dar viseras o sombreadores. Pueden suprimirse las zonas demasiado reverberantes.

El mejor sistema de evitar el resplandor consiste en iluminar uniformemente el área de trabajo. En la iluminación repercute igualmente la índole de la fuente de luz. Se distinguen tres tipos que suelen utilizarse en el hogar, la oficina y las fábricas; la lámpara incandescente normal, la luz fluorescente y la luz mercurial. Las tres ofrecen ventajas y también padecen de limitaciones respecto al costo la intensidad y color.

La distribución de la luz puede ser:

Iluminación directa. La luz incide directamente sobre la superficie iluminada. Es la más económica y la más utilizada para grandes espacios.

Iluminación indirecta. La luz incide sobre la superficie que va a ser iluminada mediante la reflexión en paredes y techos.

Iluminación semi-indirecta. Combina los dos tipos anteriores con el uso de bombillas translúcidas para reflejar la luz en el techo y en las partes superiores de las paredes, que la transmiten a la superficie que va a ser iluminada [iluminación

indirecta]. De igual manera, las bombillas emiten cierta cantidad de luz directa [iluminación directa]; por tanto, existen dos efectos luminosos.

Iluminación semidirecta. La mayor parte de la luz incide de manera directa en la superficie que va a ser iluminada [iluminación directa], y cierta cantidad de luz reflejan las paredes y el techo.

También existe la necesidad fisiológica de contar con cierta cantidad de luz natural. Según investigaciones, el cuerpo humano necesita cierta dosis diaria de luz natural. De no recibirla, algunas funciones químicas no se realizan debidamente.

Otro problema potencial de salud se atribuye a la iluminación fluorescente. Estudios han demostrado que este tipo de luz puede ocasionar estrés físico y mental, así como la merma de la actividad motora y la fuerza.

10.1.10 Ruido. El ruido se considera un sonido o barullo indeseable. Todavía no se sabe con certeza si merma la eficiencia del empleado, pues los datos son contradictorios.

La unidad básica para medir el ruido es el **decibel**. Desde el punto de vista psicológico, es la medida de la intensidad subjetiva del sonido.

Se sabe que ciertas intensidades pueden dañar el oído. Así, si un trabajador diariamente oye sonidos de cierto nivel de decibeles durante largo tiempo, sin duda terminará por sufrir pérdida de la audición.

El control de los ruidos busca la eliminación o, al menos, la reducción de los sonidos indeseables. Los ruidos industriales pueden ser:

Continuos [máquinas, motores o ventiladores]

Intermitentes [prensas, herramientas neumáticas, forjas]

Variables [personas que hablan, manejo de herramientas o materiales]¹⁶

El ruido demasiado intenso ocasiona otros daños fisiológicos. Al ser sometido a un ruido de 95 a 110 decibeles se constriñen los vasos sanguíneos, se alteran la frecuencia cardíaca y el riego sanguíneo. Se ha mencionado la posibilidad de que el ruido constante aumente la presión arterial. Con ruidos fuertes también se eleva la tensión muscular.

Algunos psicólogos afirman que el ruido puede alterar el equilibrio psíquico. Los que trabajan en ambientes demasiado ruidosos son más agresivos, desconfiados e irritables que los que laboran en una atmósfera normal.

No todos los tipos de ruidos son igualmente molestos ni distraen en la misma medida. Una de las características más importantes del ruido es su constancia o intermitencia. Los ruidos intermitentes son mucho más molestos que los constantes. El ser humano puede adaptarse a los del primer tipo. A los del segundo nos toma más tiempo.

Esta adaptación puede no ser tan molesta, pero eso no quiere decir que no ocasione consecuencias fisiológicas. El oído se deteriora, disminuye el calibre de los vasos sanguíneos y cada vez se requiere más energía para seguir trabajando.

Otras características del ruido son la repetición, el tono y la necesidad de oír ruido en el trabajo. Los sonidos extraños distraen más que los conocidos. Los tonos demasiado graves o agudos molestan más que los de tono intermedio. Al parecer el ruido causa menos tensión si forma parte del trabajo.

¹⁶ Ibíd.

Los métodos más usados para controlar los ruidos en la industria pueden incluirse en una de las cinco categorías siguientes:

Eliminación del ruido en el elemento que lo produce, mediante la reparación o nuevo desempeño de la máquina, engranajes, poleas, correas, etc.

Separación de la fuente del ruido, mediante pantallas o disposición de máquinas y demás equipos sobre soportes, filtros o amortiguadores de ruido.

Aislamiento de la fuente de ruidos dentro de muros a prueba de ruidos.

Tratamiento acústico de los techos, paredes y pisos para la absorción de ruidos.

Equipos de protección individual [EPI], como el protector auricular.

No todos los sonidos son iguales. Hay ruidos que perturban mucho, otros que apenas se perciben y otros suaves y tranquilizadores. Se dan diferencias individuales en la tolerancia al ruido.

Debido a estos efectos nocivos que el ruido ocasiona, se supone que aminora también la eficiencia laboral.

Aunque no es posible afirmar que el ruido perjudica al rendimiento, se ha demostrado que la producción disminuye ligeramente al introducir el ruido. Después de transcurrido un tiempo aumenta y rebasa niveles anteriores.

En otros estudios se ha demostrado que la cantidad media de trabajo no recibe el influjo de ruidos intensos; en cambio la calidad del trabajo mostraba más variación en caso de tareas fáciles y monótonas y difíciles y complejas.

Los estudios prueban que la disminución del ruido no incrementa la productividad, pero sí reduce el número de errores.

Si no puede amortiguarse la fuente del ruido, la siguiente medida consistirá en proteger al personal mediante alguna protección de los oídos: tapones, audífonos o cascos.

10.1.11 Color. Se afirma que el color eleva la producción, aminora accidentes y errores, mejora la moral.

El color puede crear un ambiente laboral más agradable y mejorar la seguridad industrial.

Con el color también se evita la fatiga visual, puesto que cada matiz tiene diferentes propiedades de reflexión.

Los colores pueden crear ilusiones ópticas de tamaño y temperatura. Las paredes pintadas de colores claros comunican la sensación de mayor amplitud y apertura.

Los decoradores dicen que los matices de azul y verde son colores fríos, mientras que el rojo y anaranjado son colores cálidos. También sostienen que el ser humano se muestra más excitable y animado en un cuarto de tono cálido, y más relajado y tranquilo, en uno de tono fresco.

Si un local tiene aspecto sucio y triste, el estado de ánimo de los empleados mejorará al pintarlo de nuevo. Sin embargo, es poco lo que se puede afirmar con seguridad sobre los efectos que el color tiene en la conducta laboral.

10.1.12 Temperatura y Humedad. Una de las condiciones ambientales importantes es la temperatura. Por otro lado, la humedad es consecuencia del alto grado de contenido higrométrico del aire.

Todos hemos sentido los efectos que la temperatura y humedad tienen en nuestro estado de ánimo, nuestra capacidad de trabajo e incluso en nuestro bienestar físico y mental. El estado del tiempo y la temperatura nos afectan en forma diferente.

Cuando se realiza trabajo bajo techo la temperatura y humedad se controlan bien, si es que la empresa está dispuesta a invertir bastante dinero y si las instalaciones se prestan a ello.

El cuerpo humano se adapta a muchas circunstancias. Podemos soportar temperaturas extremadamente altas y mantenemos la capacidad de trabajo en días calurosos y húmedos durante largos períodos.

La investigación en cuanto a que si el rendimiento es igual en condiciones cómodas se complica con la presencia de dos circunstancias más, que producen lo que se llama **temperatura real** [la del termómetro recibe el nombre de **temperatura absoluta**]

La misma temperatura resulta tolerable o insoportable según el grado de humedad. La velocidad de circulación del aire sobre la piel repercute en la tolerabilidad de determinada temperatura y humedad. La corriente de aire facilita la evaporación y sudación, con lo cual uno se siente más fresco.

Las investigaciones dedicadas al trabajo físico demuestran que las condiciones climatológicas adversas pueden influir en la calidad y cantidad de trabajo

realizado. La producción merma en casos de calor y humedad excesivos. Toleran mejor tales extremos si el movimiento del aire es adecuado.

La motivación es un elemento decisivo en la eficiencia del empleado cuando la temperatura es excesivamente alta o baja.¹⁷

10.1.13 Vibración y Movimiento. La vibración se experimenta normalmente como consecuencia de operar alguna herramienta, como el taladro neumático o algún vehículo que transmite la vibración del motor al asiento del conductor.

El estrés del movimiento es precipitado por las aceleraciones giratorias de la cabeza que son registrada en los canales semicirculares del oído interno.

La vibración es una estresor potencial más grande que el movimiento. La cantidad de vibración que puede experimentar un individuo sin provocar una respuesta al estrés depende de la intensidad de vibración, la aceleración, de su amplitud e igualmente de las características personales del individuo. La mayoría de las consecuencias son de naturaleza física: visión obnubilada, jaquecas, temblor, y tensión muscular.

Psicológicamente, los resultados de estos estresores tienen mayor probabilidad de constituir reacciones ante las consecuencias fisiológicas que ante los estresores en sí mismos. La visión obnubilada, los músculos tensos, las manos temblorosas o la aparición de un efecto a largo plazo, como sucede con la enfermedad de Reynaud, son algunos de los fenómenos que sirven como precipitados de reacciones psicológicas de estrés.

¹⁷ Ibíd. Guía de estrés laboral pdf.

10.2 MARCO CONCEPTUAL

Ambiente: Área de sucesos y condiciones que influyen sobre el comportamiento de un sistema.

Enfermedad laboral: es enfermedad laboral la contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral o del medio en el que el trabajador se ha visto obligado a trabajar. El Gobierno Nacional, determinará, en forma periódica, las enfermedades que se consideran como laborales y en los casos en que una enfermedad no figure en la tabla de enfermedades laborales, pero se demuestre la relación de causalidad con los factores de riesgo ocupacionales serán reconocidas como enfermedad laboral, conforme lo establecido en las normas legales vigentes.¹⁸

Estrés: es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.¹⁹

Estrés laboral: es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas). El principal síntoma del estrés laboral es la percepción de estar viviendo una situación que le supera y que no puede controlar. Esta situación puede llegar a impedir realizar correctamente su trabajo.

Estresores: cualquier suceso, situación, persona u objeto, que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona

¹⁸ Salud ocupacional: manejo del estrés laboral. Tomado de: http://colsubsidio.gestionhumana.com/BancoConocimiento/S/salud_ocupacional_y_manejo_del_estres_laboral/salud_ocupacional_y_manejo_del_estres_laboral.asp

¹⁹ Estrés laboral y su prevención. Tomado de: http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php.

evaluada." Cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano.

Expuestos: se refiere al número de personas que se ven afectadas en forma directa o indirecta por el factor de riesgo durante la realización del trabajo.

Factores de riesgo: se refiere a la existencia de fenómenos, condiciones, circunstancias, y acciones humanas que encierran la capacidad potencial de producir lesiones.

Prevención de la enfermedad: es la acción que normalmente emana desde los servicios de salud y que considera a los individuos y a las poblaciones como expuestas a factores de riesgos identificables, que suelen ser con frecuencia asociados a diferentes conductas de riesgo de los individuos.

Promoción de la salud: es un proceso mediante el cual las personas, familias y comunidades logran mejorar su nivel de salud al asumir un mayor control sobre sí mismas. Se incluyen las acciones de educación, prevención y fomento de salud, donde la población actúa coordinadamente en favor de políticas, sistemas y estilos de vida saludables, por medio de la abogacía, empoderamiento y construcción de un sistema de soporte social que le permita vivir más sanamente.

Riesgo: es la probabilidad de que un objeto material, sustancia o fenómeno pueda, potencialmente, desencadenar perturbaciones en la salud o integridad física del trabajador, así como en materiales y equipos.

Salud Ocupacional: Se entenderá en adelante como Seguridad y Salud en el Trabajo, definida como aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. .

11. RESULTADOS

Teniendo en cuenta la información recolectada tanto en el marco teórico como en las diferentes herramientas que fueron aplicadas, a los empleados del REFUGIA SANTA ANA, se puede evidenciar que en la institución se encuentran factores negativo en cuanto a la conformidad, responsabilidad, normas de excelencia, recompensa, claridad organizacional, calor y apoyo, seguridad y salario; como fuentes causantes de los niveles de estrés que se están presentando en dicha organización; Sin embargo, es recomendable que estos factores sean tenidos en cuenta para evitar este fenómeno y de igual forma disminuir estos factores causantes del riesgos, que afecta el buen desempeño de los empleados dentro de la empresa. Por tales motivos se hace necesario que la organización brinde un acompañamiento a sus empleados en estas áreas, causantes de la problemática que se está manifestando al interior del Refugio santa Ana ya que esta es una institución que brinda una atención integral al adulto mayor. Aumentando la motivación laboral.

Para la realización de este proyecto contamos con la asesoría de: DIANA PATRICIA LONDOÑO VELES, quien es la coordinadora del área de Salud Ocupacional en el Refugio Santa Ana, mediante la cual se puede establecer el contacto con el personal de la empresa para así, iniciar con un proceso de observación de los puestos y áreas de trabajo comunes, con el fin de identificar los factores de estrés perjudiciales para la salud de los trabajadores; para de esta manera contribuir con estrategias que orienten a la institución sobre cómo solucionar dichos riesgos para evitar posibles enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

El centro de protección social para el adulto mayor Refugio Santa Ana, es una institución que busca estar a la vanguardia, en la prestación de servicios a la

comunidad, contando con un equipo interdisciplinario y demás colaboradores que pretenden garantizar el derecho a envejecer dignamente; no obstante durante las visitas que se realizaron durante el proyecto investigativo se pudo percibir que en el interior del Refugio Santa Ana existe cierta tensión; por sus colaboradores independientemente de cuál sea el factor que lo genere, esto afecta el clima organizacional.

Por lo anterior se implementa el cuestionario tecla, ya que esta es una herramienta utilizada para medir el clima laboral dentro de una organización y su objetivo es:

- Detectar áreas de tensión y conflicto en la organización que impiden: el logro de objetivos y la satisfacción de necesidades.
- Permite retroalimentar las políticas organizacionales.
- Posibilita la medición de la motivación del personal.

Esta prueba permite la evaluación de varios ítems; donde los resultados arrojados corroborar la información su suministrada en las entrevistas que se realizaron a algunos empleados pertenecientes a la organización. Donde se encontraron hallazgos negativos en cuanto al nivel de conformidad, implicando un alto grado de desconcierto en cuanto a algunas limitaciones que existen sobre el desarrollo de algunas actividades. Por lo que podríamos decir que esta situación es generada debido a que esta es una institución que presta un servicio de cuidado integral a adulto mayor, el cual les garantiza el derecho a envejecer dignamente, esta población que requiere de un cuidado especial, las acciones que se desarrollen siempre tiene que estar evaluadas y supervisadas por el encargado del pabellón, medico, gerontólogo, psicólogo, nutricionistas agregando a esta la constante comunicación que se debe manejar con los familiares o responsables del adulto mayor. Por lo anterior se podría decir que esta es una de las actividades donde se pudo evidenciar niveles de estrés más elevados por parte de los empleados encargados del cuidado del adulto mayor pues integra varios ítems que se evaluaron tales como la responsabilidad y la norma de excelencia.

Otro de los puntos que fueron evaluados en el cuestionario donde se pretendía que los empleados de las diferentes áreas de la institución pudieran manifestar el grado de satisfacción con la empresa en relación a la recompensa, este resultado fue bajo ya que en muy pocas ocasiones sienten que su trabajo reconocido por los objetivos alcanzados.

En esta empresa el calor y apoyo entre los empleados es negativo, ya que son muy débiles los lazos de confianza y el sentimiento de amistad entre los compañeros, esto trae como consecuencia que los niveles de estrés sean más elevados ya que hay poca confiabilidad, y se incrementa la frustración laboral, afectando así la motivación en los empleados, esto se refleja en su rendimiento dentro de la institución día a día. No obstante, a veces esta situación de indiferencias entre los compañeros de trabajos suele ser desgastante, llegando a tal punto que perturbe el trabajo en equipo, donde no se garantiza que las actividades se desarrollen en óptimas condiciones.

Seguridad y salario; Hoy en día las empresas suelen contratar al personal solo por prestación de servicio, u otro tipo de contratación, el cual no se les garantiza una permanencia indefinida en las organizaciones o estabilidad en el trabajo, esto genera cierta inseguridad en cuanto a un empleo permanente; por lo cual se manifiesta estrés ocupacional e inseguridad, esto genera un clima tenso en la institución y una sensación de insatisfacción. Las personas no se sienten satisfechas con el salario que tienen y consideran que no es suficiente para cumplir con las necesidades básicas en relación con sus grupos de referencia (amigos y familiares) y demás responsabilidades. Haciendo un análisis de esta situación podemos evidenciar que la organización sus colaboradores en la mayoría son mujeres cabezas de hogar, es por esto que se puede evidenciar la inconformidad salarior. Teniendo en cuenta los resultados que se obtuvieron con en este proyecto investigativo es recomendable que el Refugio Santa Ana, ejecute

un plan de bienestar social laboral para prevenir daños a futuro que afecte la salud ocupacional del recurso humano con que cuenta la organización.

11.1 FORMATO DE CUESTIONARIO

11.1.1 Objetivo del cuestionario. Obtener información sobre las áreas de tensión y conflicto en la organización que impiden el logro de los objetivos y la satisfacción de las necesidades de los empleados, para facilitar la elaboración de estrategias que contribuyan con el posible mejoramiento de las condiciones y políticas organizacionales de trabajo.

La siguiente encuesta debe ser diligenciada en su totalidad, de un modo claro y sincero. Marque con una x su respuesta.

- **Cuestionario TECLA**

EMPRESA: _____

CARGO O DEPARTAMENTO: _____ FECHA: _____

1. La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad sus obligaciones	V	F
2. El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo	V	F
3. Cada uno es considerado como conector de su trabajo y se le trata como tal	V	F
4. Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre los compañeros de trabajo	V	F
5. Aquí la gente se siente como metida en una jaula	V	F
6. En esta empresa se premia a la persona que trabaja bien	V	F
7. Las presentaciones sociales que se reciben son apenas las obligatorias	V	F

8. Creo que hay manejos poco claros en la forma como dirigen a los empleados	V	F
9. Cada una de las personas cuenta con los elementos de trabajo necesarios	V	F
10.A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes	V	F
11.Por lo general tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar	V	F
12.Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo	V	F
13.A menudo ocurre, que por temor a consultar se decide lenta y erradamente	V	F
14.Existe flexibilidad en las reglas de trabajo	V	F
15.La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase	V	F
16.Aquí se dan ayudas extralegales adicionales a lo que está estipulado en el contrato de trabajo	V	F
17.Hay que tener miedo cuando se comete un error	V	F
18.Por lo general solo nos piden cuentas del trabajo cuando lo hemos acabado	V	F
19.En general el trabajo se hace superficial, mediocrementemente	V	F
20.No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar	V	F
21.Toda decisión que se tome es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica	V	F
22.Los superiores son cordiales en el trato con los subalternos y viceversa	V	F
23.Los cambios en las políticas de la empresa se imponen sin consultar a los afectados	V	F
24.Las observaciones que se hacen sobre el trabajo son justas	V	F
25.Se puede esperar regularmente un aumento de sueldo	V	F
26.Se requiere saber demasiado de las personas para aceptarlas como empleados	V	F
27.La iluminación de los puestos de trabajo es adecuada	V	F
28.Si un trabajo parece difícil, se retarda hasta donde se pueda	V	F

29.En esta empresa se cumple: “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”.	V	F
30.En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo	V	F
31.Cuando necesitamos algo, el jefe está dispuesto a ayudarnos	V	F
32.Todo lo que se haga en nuestro trabajo debe estar previamente aprobado	V	F
33.Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño del trabajo	V	F
34.Mis compañeros de trabajo viven mejor que yo	V	F
35.Aquí se despide a la gente con facilidad	V	F
36.Cada cual elige la manera de desarrollar su trabajo	V	F
37.Por lo general los trabajos que se asignan son buena fuente de experiencia	V	F
38.A menudo se inician trabajos que no se sabe por qué se hacen	V	F
39.Casi todos sugieren ideas para mejorar la calidad y los procedimientos de trabajo	V	F
40.Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados	V	F
41.Es necesario un largo trámite para obtener cualquier permiso	V	F
42.Son muy frecuentes las sanciones por fallas en el trabajo	V	F
43.Las prestaciones sociales que la organización brinda son justas	V	F
44.Puedo contar con la empresa como respaldo en mi vejez	V	F
45.El que se esfuerza en el trabajo es recompensado	V	F
46.Muchas veces de trabaja tan poco como sea posible	V	F
47.En esta empresa se busca que el trabajo sea cuidadosamente planeado y organizado	V	F
48.Aquí se fijan mucho en cómo se emplea el tiempo de trabajo	V	F
49.Siento que trabajo con compañeros, no con rivales	V	F

50.Son frecuentes las sanciones por errores sin importancia	V	F
51.Por lo regular, a la persona que trabaja bien se le premia con una mejor posición en la empresa	V	F
52.El costo de la vida afecta en forma especial a los empleados de esta organización	V	F
53.Acá la gente no se entromete en la vida privada de los demás	V	F
54.Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones	V	F
55.Aquí, la calidad del trabajo tiene que ser excelente	V	F
56.Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién debe resolverlo	V	F
57.El trabajo se revisa únicamente al finalizarlo	V	F
58.La gente cambia su manera de actuar cuando se acerca el jefe	V	F
59.Para evitar problemas en el futuro, es mejor expresar el desacuerdo	V	F
60.Normalmente se buscan los errores y no las cualidades de nuestro trabajo	V	F
61.Aquí se remunera al empleado según su habilidad	V	F
62.No se ahorran precauciones para la seguridad de los empleados en caso de emergencia	V	F
63.El superior tiene buena voluntad para colaborar en lo que se necesite	V	F
64.Los superiores no se preocupan por que se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo	V	F
65.Generalmente la persona que se vincula a la empresa recibe un entrenamiento adecuado para realizar su trabajo	V	F
66.Casi todos hacen su trabajo como mejor les parece	V	F
67.Aquí se dicen las cosas como son, pero de buenas maneras	V	F
68.Normalmente me dicen lo que tengo que hacer	V	F
69.Si se comete un error, se enseña a corregirlo	V	F
70.Realizando la misma labor se ganaría más en otra empresa	V	F

71.El ambiente que se respira en esta empresa es tenso	V	F
72.En esta empresa se publican las noticias de interés para los empleados	V	F
73.Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo con el fin de mejorar la calidad del mismo	V	F
74.Se observa cierta desorganización en la distribución del trabajo	V	F
75.En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de como realizar su trabajo	V	F
76.No vale la pena ayudar a los compañeros, a la larga no lo agradecen	V	F
77.Aquí uno puede expresarse sin temores con respecto al trabajo	V	F
78.Cualquier error que se cometa en el trabajo indispone a los superiores	V	F
79.Mis amigos fuera del trabajo tienen más ingresos que yo	V	F
80.Los empleados tienen derecho a apelar las decisiones de los superiores	V	F
81.En la empresa existe cierta preocupación porque el empleado dé educación a sus hijos	V	F
82.En realidad, a casi nadie le importa comenzar un trabajo aunque no se haya terminado el que se está haciendo	V	F
83.Por lo general las ordenes que recibimos están de acuerdo con las dadas anteriormente	V	F
84.Existe interés por parte de los superiores para estimular las iniciativas de los empleados de la organización	V	F
85.Normalmente cuando trabajamos en grupo con otras dependencias de la organización nos colaboramos satisfactoriamente	V	F
86.Aquí existe mucho formalismo para todo	V	F
87.Es igual que trabaje intensamente o que no lo haga	V	F
88.Con el sueldo que la gente gana es esta empresa se puede llevar una vida decente	V	F
89.Las directivas están pendientes de los más mínimos errores que se puedan cometer	V	F
90.a menudo se presentan hostilidades entre el personal	V	F

11.2 TABULACIÓN RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA ENCUESTA TECLA

Estos resultados facilitaran el análisis a las posibles alternativas para mejorar las condiciones de trabajo.

1. La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad sus obligaciones.

VERDADERO	11
FALSO	1

Gráfica 1. Esfuerzo



Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 92% de los trabajadores de esta área se esfuerzan por cumplir con sus obligaciones.

2. El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.

VERDADERO	10
FALSO	2

Gráfica 2. Superior



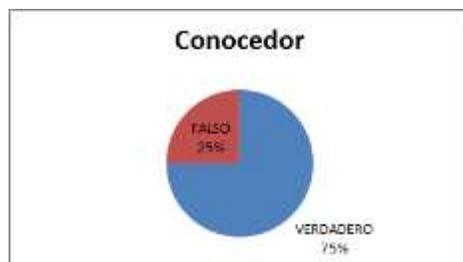
Fuente: elaboración propia.

Se observa que la mayoría de los trabajadores de esta área consideran que su superior se esfuerza para que entiendan su labor.

3. Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.

VERDADERO	11
FALSO	1

Gráfica 3. Conocedor



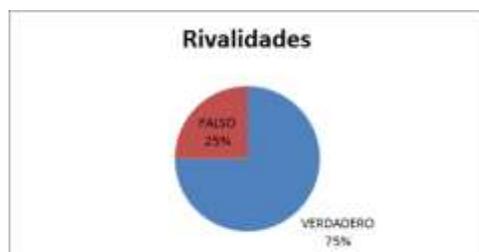
Fuente: elaboración propia.

El 92% de los trabajadores afirma conocer sus funciones y ser reconocidos por lo mismo dentro de la fundación.

4. Son frecuentes las pugnas y rivalidades entre los compañeros de trabajo.

VERDADERO	10
FALSO	2

Gráfica 4. Rivalidades



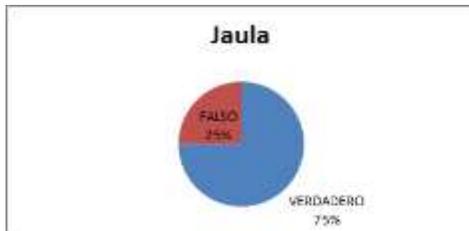
Fuente: Elaboración propia.

Se observa que dentro del entorno laboral son muy frecuentes las rivalidades y discusiones entre compañeros.

5. Aquí la gente se siente como metida en una jaula.

VERDADERO	10
FALSO	2

Gráfica 5. Jaula



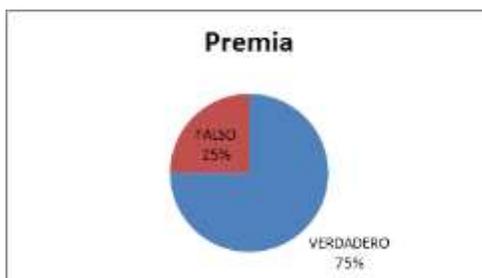
Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 83% de los trabajadores afirman sentirse atrapados en su trabajo.

6. En esta empresa se premia a la persona que trabaja bien.

VERDADERO	0
FALSO	12

Gráfica 6. Premia



Fuente: Elaboración propia.

El 100% de la población trabajadora del área administrativa afirma que no se incentiva o premia a los trabajadores por su buena labor.

7. Las presentaciones sociales que se reciben son apenas las obligatorias.

VERDADERO	12
FALSO	0

Gráfica 7. Presentaciones Sociales



Fuente: Elaboración propia.

Toda la población trabajadora afirma que solo se realizan las presentaciones sociales que son de carácter obligatorio.

8. Cree que hay manejos poco claros en la forma como dirigen a los empleados.

VERDADERO	8
FALSO	4

Gráfica 8. Dirigen



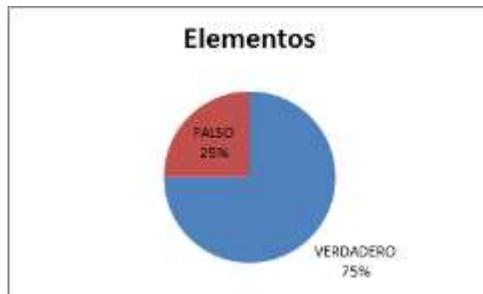
Fuente: Elaboración propia.

El 67% de los trabajadores afirma que no hay manejos claros para guiar y dirigir a los empleados sobre su labor.

9. Cada una de las personas cuenta con los elementos de trabajo necesarios.

VERDADERO	11
FALSO	1

Gráfica 9. Elementos



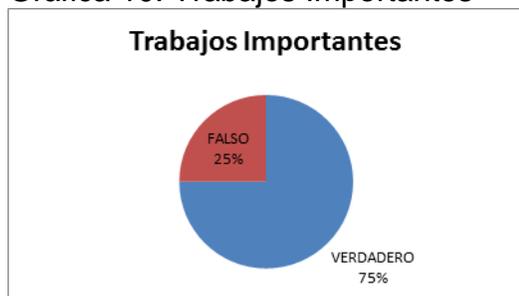
Fuente: Elaboración propia.

Los empleados del área administrativa en su mayoría afirman tener los elementos necesarios para el desarrollo de su labor.

10. A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.

VERDADERO	11
FALSO	1

Gráfica 10. Trabajos Importantes



Fuente: Elaboración propia.

El 92% de los trabajadores asegura que le gusta hacerse cargos de los trabajos importantes.

11. Por lo general tenemos muchas cosas por hacer y no sabemos por cual empezar

VERDADERO	9
FALSO	3

Gráfica 11. Mucho por hacer



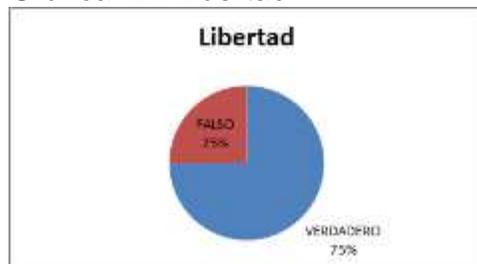
Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de trabajadores considera que dentro su labor hay muchas actividades por hacer hasta el punto de no saber por dónde iniciar.

12. Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.

VERDADERO	6
FALSO	6

Gráfica 12. Libertad



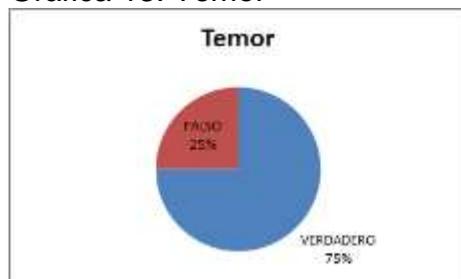
Fuente: Elaboración propia.

Se observa que con respecto a la libertad para realizar las actividades laborales la opinión de los trabajadores se encuentra dividida en un 50%.

13. A menudo ocurre, que por temor a consultar se decide lenta y erradamente.

VERDADERO	5
FALSO	7

Gráfica 13. Temor



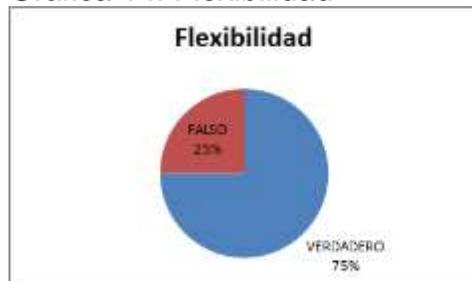
Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que aunque no es la mayoría el 42% de los empleados siente temor de consultar y toma decisiones erradas.

14. Existe flexibilidad en las reglas de trabajo.

VERDADERO	5
FALSO	7

Gráfica 14. Flexibilidad



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 92% de los trabajadores considera que hay flexibilidad con respecto a la normatividad laboral.

15. La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.

VERDADERO	9
FALSO	3

Gráfica 15. Eficiencia



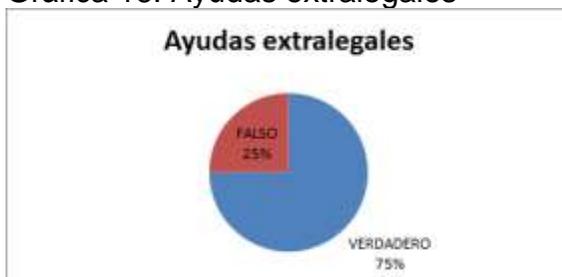
Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de trabajadores afirma que la eficiencia para desarrollar sus labores no genera ningún tipo de reconocimiento.

16. Aquí se dan ayudas extralegales adicionales a lo que está estipulado en el contrato de trabajo.

VERDADERO	0
FALSO	12

Gráfica 16. Ayudas extralegales



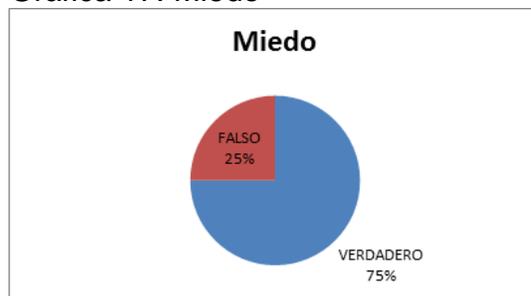
Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los trabajadores afirma que no reciben ningún tipo de ayuda extralegal diferente a lo que está en su contrato de trabajo.

17. hay que tener miedo cuando se comete un error.

VERDADERO	8
FALSO	4

Gráfica 17. Miedo



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de trabajadores afirma que cuando se comete un error se debe tener miedo.

18. Por lo general solo nos piden cuentas del trabajo cuando lo hemos acabado.

VERDADERO	7
FALSO	5

Gráfica 18. Cuentas



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 58% de los trabajadores dice que solo se piden cuentas del trabajo por lo general cuando está terminado.

19. En general el trabajo se hace superficial, mediocrementemente.

VERDADERO	2
FALSO	10

Gráfica 19. Mediocrementemente



Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de los empleados afirma que las actividades no se hacen de manera superficial o mediocrementemente.

20. No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.

VERDADERO	7
FALSO	5

Gráfica 20. Funciones



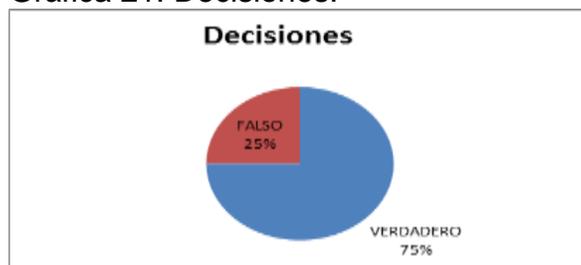
Fuente: Elaboración propia.

Se observó que el 58% de los trabajadores cree que no existe una determinación clara de funciones.

21. Toda decisión que se tome es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.

VERDADERO	12
FALSO	0

Gráfica 21. Decisiones.



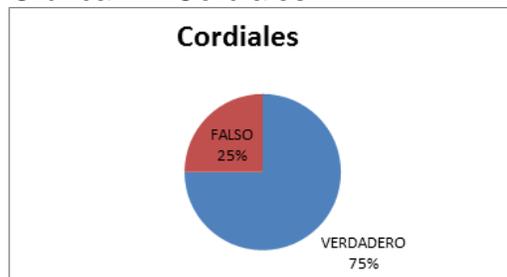
Fuente: Elaboración propia.

El 100% de los trabajadores afirma que es necesario consultar con sus superiores antes de tomar una decisión.

22. Los superiores son cordiales en el trato con los subalternos y viceversa

VERDADERO	10
FALSO	2

Gráfica 22. Cordiales



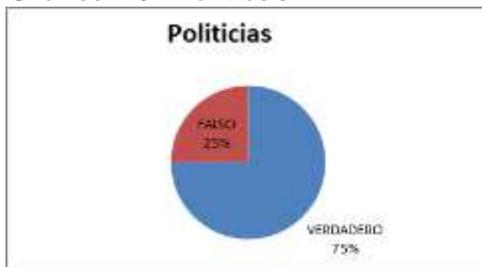
Fuente: Elaboración propia.

La mayoría de trabajadores considera que los superiores tienen un trato en general cordial.

23. Los cambios en las políticas de la empresa se imponen sin consultar a los afectados.

VERDADERO	9
FALSO	3

Gráfica 23. Políticas



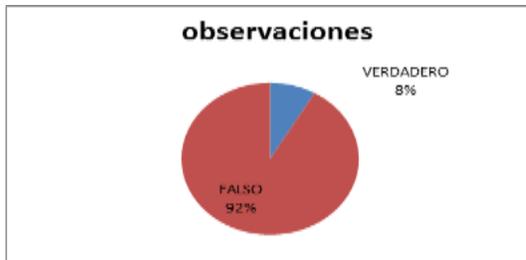
Fuente: Elaboración propia.

El 75% de los trabajadores considera que los cambios en las políticas laborales son consultadas antes de efectuarse.

24. Las observaciones que se hacen sobre el trabajo son justas.

VERDADERO	7
FALSO	5

Gráfica 24. Observaciones



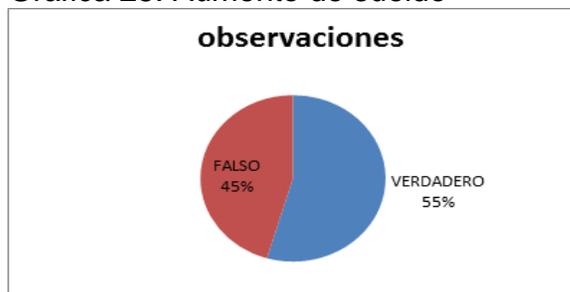
Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 58% de los trabajadores afirman que las observaciones realizadas sobre su trabajo son justas.

25. Se puede esperar regularmente un aumento de sueldo.

VERDADERO	1
FALSO	11

Gráfica 25. Aumento de sueldo



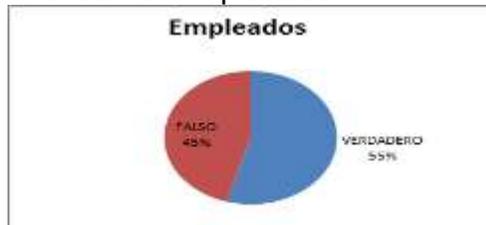
Fuente: elaboración propia.

El 92% de los trabajadores afirma que no existen aumentos de sueldo regulares dentro del refugio.

26. Se requiere saber demasiado de las personas para aceptarlas como empleados.

VERDADERO	6
FALSO	5

Gráfica 26. Empleados



Fuente: elaboración propia.

Se observa que las opiniones sobre la información para contratar los empleados se encuentra muy dividida en especial se cree que se necesita saber mucho para contratarlos.

27. La iluminación de los puestos de trabajo es adecuada.

VERDADERO	12
FALSO	0

Gráfica 27. Iluminación



Fuente: elaboración propia.

El 100% de los trabajadores afirma que la iluminación en los puestos de trabajo es la adecuada.

28. Si un trabajo parece difícil, se retarda hasta donde se pueda.

VERDADERO	8
FALSO	4

Gráfica 28. Retardar



Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 67% de los trabajadores se retarda el tiempo que le sea posible cuando considera un trabajo difícil.

29. En esta empresa se cumple: “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”.

VERDADERO	2
FALSO	10

Gráfica 29. Lugar y Cosa



Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 83% afirma que dentro de la empresa no se cumple la regla de un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

30. En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.

VERDADERO	10
FALSO	2

Gráfica 30. Ideas



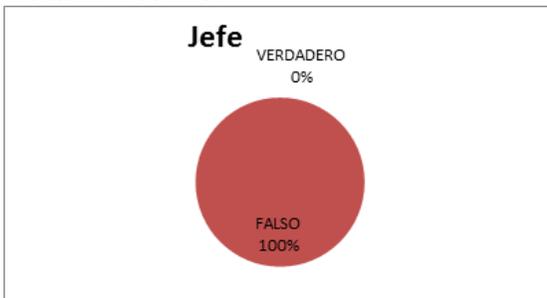
Fuente: elaboración propia.

Se observa que la mayoría de trabajadores dice que dentro de la empresa no se tiene en cuenta sus ideas para el mejoramiento de su labor.

31. Cuando necesitamos algo, el jefe está dispuesto a ayudarnos.

VERDADERO	12
FALSO	0

Gráfica 31. Jefe



Fuente: elaboración propia.

El 100% de los trabajadores afirma que no reciben la ayuda y disposición de su jefe cuando necesitan algo.

32. Todo lo que se haga en nuestro trabajo debe estar previamente aprobado.

VERDADERO	12
FALSO	0

Gráfica 32. Aprobado



Fuente: elaboración propia.

El 100% de los trabajadores está de acuerdo en que todo trabajo debe estar previamente autorizado o aprobado.

33. Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño del trabajo.

VERDADERO	2
FALSO	10

Gráfica 33. Reconocimiento



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de trabajadores está de acuerdo en que su buen desempeño no es premiado con algún tipo de reconocimiento por parte de la empresa.

34. Mis compañeros de trabajo viven mejor que yo

VERDADERO	5
FALSO	7

Gráfica 34. Compañeros



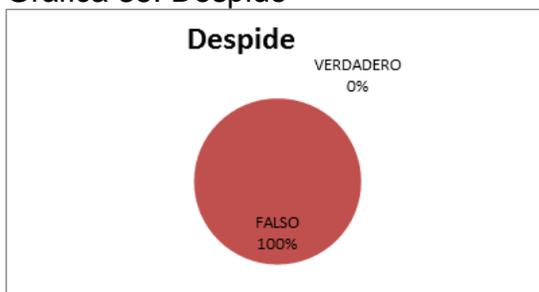
Fuente: elaboración propia.

El 42% de los trabajadores considera que sus compañeros de trabajo viven mejor que ellos.

35. Aquí se despide a la gente con facilidad.

VERDADERO	5
FALSO	7

Gráfica 35. Despide



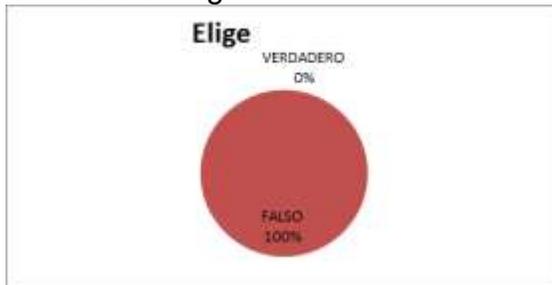
Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 83% de los trabajadores afirma que en la empresa no se despide fácilmente a los empleados.

36. Cada cual elige la manera de desarrollar su trabajo.

VERDADERO	11
FALSO	1

Gráfica 36. Elige



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de trabajadores afirma que pueden elegir la manera en la cual desarrollan su trabajo.

37. Por lo general los trabajos que se asignan son buena fuente de experiencia.

VERDADERO	12
FALSO	0

Gráfica 37. Experiencia



Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 100% de los trabajos afirman que los trabajos generan gran experiencia.

38. A menudo se inician trabajos que no se sabe por qué se hacen.

VERDADERO	9
FALSO	3

Gráfica 38. Trabajos



Fuente: elaboración propia.

El 75% de los trabajadores afirma que no es común que se inicien trabajos que no se sabe para que se hacen.

39. Casi todos sugieren ideas para mejorar la calidad y los procedimientos de trabajo.

VERDADERO	9
FALSO	3

Gráfica 39. Calidad



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de trabajadores aseguran aportar ideas para mejorar la calidad y los procedimientos en su labor.

40. Cuando se solicita un favor todos dicen estar ocupados.

VERDADERO	4
FALSO	8

Gráfica 40. Favor



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de trabajadores asegura que no dicen estar ocupados cuando se solicita un favor.

41. Es necesario un largo trámite para obtener cualquier permiso.

VERDADERO	0
FALSO	12

Gráfica 41. Permiso



Fuente: elaboración propia.

El 100% de los trabajadores afirma que los permisos no llevan largos trámites.

42. Son muy frecuentes las sanciones por fallas en el trabajo

VERDADERO	1
FALSO	11

Gráfica 42. Sanciones



Fuente: elaboración propia.

El 92% de los trabajadores afirma que no son muy frecuentes las sanciones.

43. Las prestaciones sociales que la organización brinda son justas.

VERDADERO	1
FALSO	11

Gráfica 43. Justas



Fuente: elaboración propia.

Se observa que la mayoría de trabajadores afirma que las prestaciones sociales brindadas por la empresa son las justas.

44. Puedo contar con la empresa como respaldo en mi vejez.

VERDADERO	2
FALSO	9

Gráfica 44. Respaldo



Fuente: elaboración propia.

El 82% de los trabajadores considera que puede contar con la empresa como respaldo en su vejez.

45. El que se esfuerza en el trabajo es recompensado.

VERDADERO	2
FALSO	9

Gráfica 45. Recompensa



Fuente: elaboración propia.

El 92% de los trabajadores afirma que no es recompensado el esfuerzo en el trabajo.

46. Muchas veces se trabaja tan poco como sea posible.

VERDADERO	1
FALSO	11

Gráfica 46. Poco



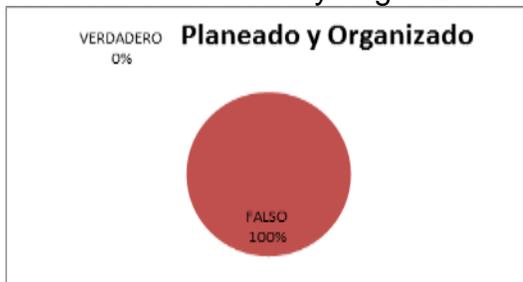
Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los trabajadores afirma que es falso que se trabaje tan poco como sea posible.

47. En esta empresa se busca que el trabajo sea cuidadosamente planeado y organizado.

VERDADERO	12
FALSO	0

Gráfica 47. Planeado y Organizado



Fuente: elaboración propia.

El 100% de los trabajadores afirma que la empresa busca que el trabajo sea planeado y organizado.

48. Aquí se fijan mucho en cómo se emplea el tiempo de trabajo

VERDADERO	12
FALSO	0

Gráfica 48. Tiempo



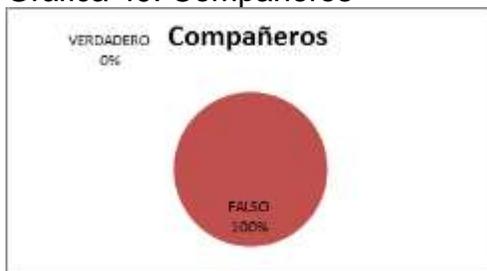
Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 100% de los trabajadores están de acuerdo que en la empresa se tiene en cuenta cómo se maneja el tiempo.

49. Siento que trabajo con compañeros, no con rivales.

VERDADERO	10
FALSO	2

Gráfica 49. Compañeros



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de trabajadores siente que laboran con compañeros y no con rivales.

50. Son frecuentes las sanciones por errores sin importancia.

VERDADERO	2
FALSO	10

Gráfica 50. Errores



Fuente: elaboración propia.

El 83% de los trabajadores considera que no son frecuentes las sanciones por errores sin importancia.

51. Por lo regular, a la persona que trabaja bien se le premia con una mejor posición en la empresa.

VERDADERO	0
FALSO	12

Gráfica 51. Premia



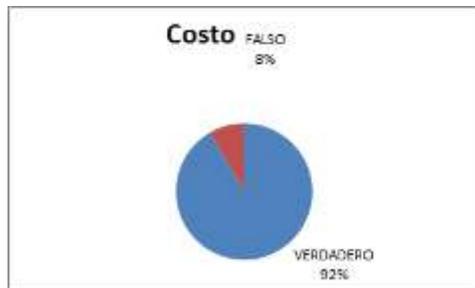
Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 100% afirma que la empresa no premia su buena labor.

52. El costo de la vida afecta en forma especial a los empleados de esta organización.

VERDADERO	8
FALSO	4

Gráfica 52. Costo.



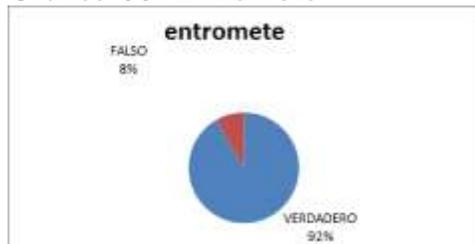
Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 67% de los trabajadores afirma que el costo de vida los afecta.

53. Acá la gente no se entromete en la vida privada de los demás.

VERDADERO	3
FALSO	9

Gráfica 53. Entromete



Fuente: elaboración propia.

El 75% de los trabajadores asegura que si se entrometen en su vida privada.

54. Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.

VERDADERO	8
FALSO	4

Gráfica 54. Esfuerzo



Fuente: elaboración propia.

Se observa que la mayoría de los trabajadores considera que no ahorra en esfuerzos a la hora de cumplir con sus obligaciones.

55. Aquí, la calidad del trabajo tiene que ser excelente.

VERDADERO	11
FALSO	1

Gráfica 55. Excelente



Fuente: elaboración propia.

El 92% de los trabajadores asegura que la calidad en el trabajo debe ser excelente.

56. Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién debe resolverlo.

VERDADERO	3
FALSO	9

Gráfica 56. Resolverlo



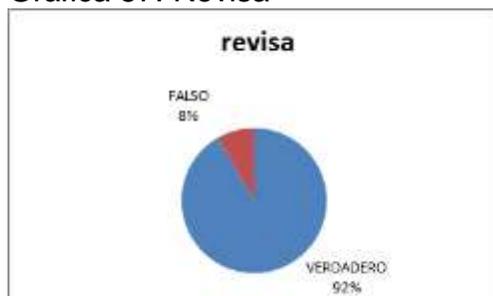
Fuente: elaboración propia.

El 75% de los trabajadores afirma que no ocurre con frecuencia que se presente un problema y no sepan quién debe resolverlo.

57. El trabajo se revisa únicamente al finalizarlo.

VERDADERO	5
FALSO	7

Gráfica 57. Revisa



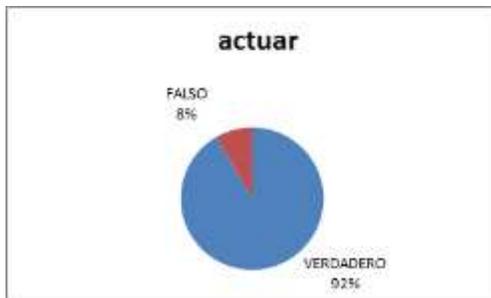
Fuente: elaboración propia.

La mayoría de trabajadores afirma que es falso que solo se revisen los trabajos una vez que están finalizados.

58. La gente cambia su manera de actuar cuando se acerca el jefe.

VERDADERO	6
FALSO	6

Gráfica 58. Actuar



Fuente: elaboración propia.

Se observa opiniones divididas en un 50%, en que algunos cambian o no la forma de actuar cuando se acerca el jefe.

59. Para evitar problemas en el futuro, es mejor expresar el desacuerdo.

VERDADERO	9
FALSO	3

Gráfica 59. Desacuerdo



Fuente: elaboración propia.

El 75% de los trabajadores afirma que para evitar problemas futuros se debe expresar el desacuerdo.

60. Normalmente se buscan los errores y no las cualidades de nuestro trabajo.

VERDADERO	8
FALSO	4

Gráfica 60. Cualidades



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de trabajadores afirma que es más común que se busque errores en su trabajo que cualidades.

61. Aquí se remunera al empleado según su habilidad.

VERDADERO	0
FALSO	12

Gráfica 61. Remuneración



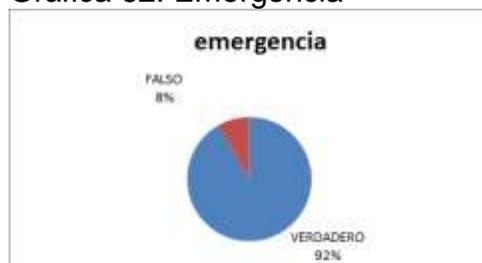
Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 100% de los empleados consideran que su trabajo no es remunerado por su habilidad.

62. No se ahorran precauciones para la seguridad de los empleados en caso de emergencia.

VERDADERO	8
FALSO	4

Gráfica 62. Emergencia



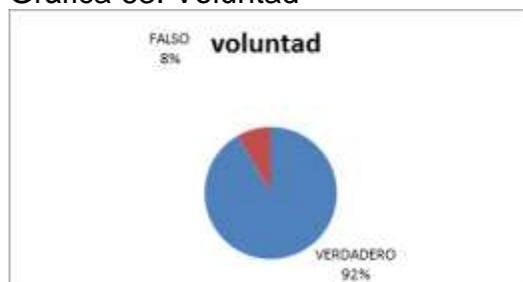
Fuente: elaboración propia.

El 6% de los trabajadores afirma que no se ahorra para la seguridad en caso de que se presente alguna emergencia.

63. El superior tiene buena voluntad para colaborar en lo que se necesite.

VERDADERO	10
FALSO	2

Gráfica 63. Voluntad



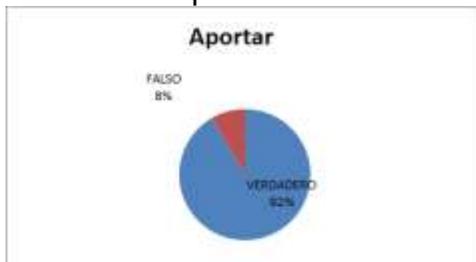
Fuente: elaboración propia.

El 83% de los trabajadores afirma que sus superior tiene buena voluntad a la hora que lo necesiten.

64. Los superiores no se preocupan por que se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.

VERDADERO	5
FALSO	7

Gráfica 64. Aportar



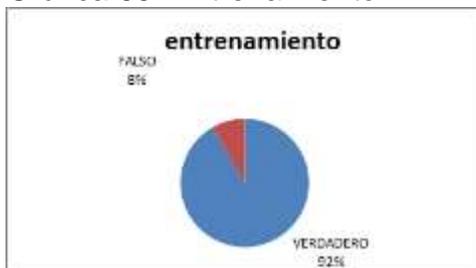
Fuente: elaboración propia.

El 58% de los trabajadores consideran que los superiores se preocupan por que se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.

65. Generalmente la persona que se vincula a la empresa recibe un entrenamiento adecuado para realizar su trabajo.

VERDADERO	9
FALSO	3

Gráfica 65. Entrenamiento



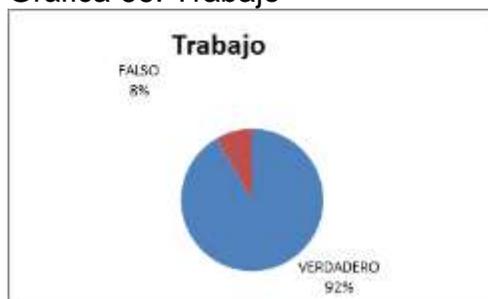
Fuente: elaboración propia.

La mayoría de los trabajadores afirma que la persona que se vincula a la empresa recibe un entrenamiento adecuado para realizar su trabajo.

66. Casi todos hacen su trabajo como mejor les parece.

VERDADERO	11
FALSO	1

Gráfica 66. Trabajo



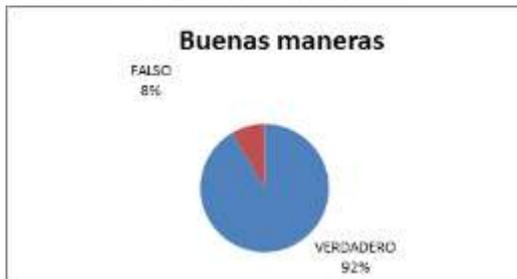
Fuente: elaboración propia.

El 92% de los trabajadores asegura que cada uno realiza su trabajo de forma independiente.

67. Aquí se dicen las cosas como son, pero de buenas maneras.

VERDADERO	7
FALSO	5

Gráfica 67. Buenas maneras



Fuente: elaboración propia.

El 58% de los trabajadores aseguran que se dicen las cosas como son pero de una buena manera.

68. Normalmente me dicen lo que tengo que hacer.

VERDADERO	8
FALSO	6

Gráfica 68. Normalmente



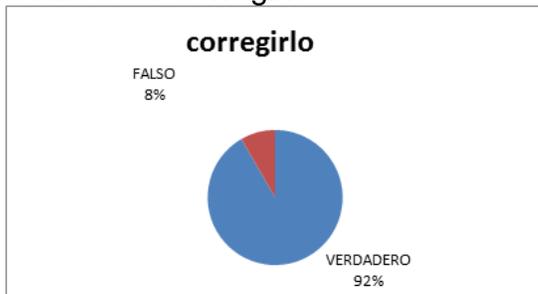
Fuente: elaboración propia.

El 57% afirma que normalmente les dicen que deben hacer.

69. Si se comete un error, se enseña a corregirlo.

VERDADERO	10
FALSO	2

Gráfica 69. Corregirlo



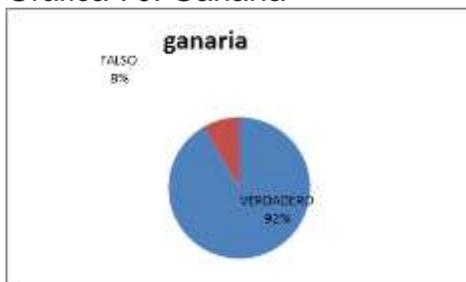
Fuente: elaboración propia.

La mayoría de trabajadores coincide que cuando se comete un error se enseña a corregirlo.

70. Realizando la misma labor se ganaría más en otra empresa.

VERDADERO	8
FALSO	4

Gráfica 70. Ganaría



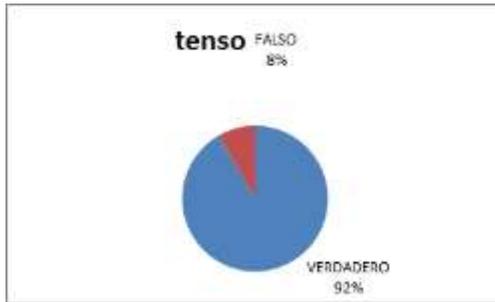
Fuente: elaboración propia.

El 67% de los trabajadores cree que en otra empresa realizando la misma labor sería mejor remunerada.

71. El ambiente que se respira en esta empresa es tenso.

VERDADERO	9
FALSO	3

Gráfica 71. Tenso



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de trabajadores afirma que en la empresa se respira un ambiente tenso.

72. En esta empresa se publican las noticias de interés para los empleados.

VERDADERO	8
FALSO	5

Gráfica 72. Noticias



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de empleados afirma que en esta empresa se publican las noticias de interés para los empleados

73. Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo con el fin de mejorar la calidad del mismo.

VERDADERO	6
FALSO	6

Gráfica 73. Nuevas técnicas



Fuente: elaboración propia.

Se evidencian opiniones divididas el 50% de los trabajadores considera que la empresa los mantiene informados sobre las nuevas técnicas mientras que el otro 50% considera que no lo hace.

74. Se observa cierta desorganización en la distribución del trabajo.

VERDADERO	9
FALSO	3

Gráfica 74. Desorganización



Fuente: elaboración propia.

El 75% de los trabajadores afirma que no hay un orden a la hora de establecer los roles y la distribución del trabajo.

75. En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su trabajo.

VERDADERO	6
FALSO	6

Gráfica 75. Decisiones



Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 50% de trabajadores considera que en esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su trabajo y el otro 50% afirma que no.

76. No vale la pena ayudar a los compañeros, a la larga no lo agradecen.

VERDADERO	6
FALSO	6

Gráfica 76. Ayudar



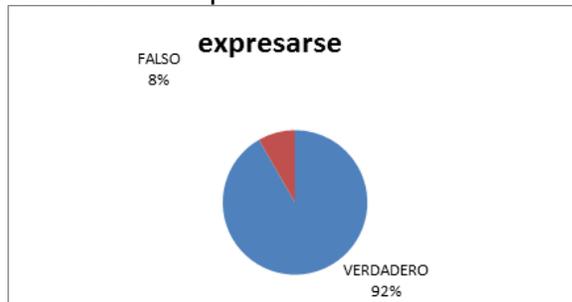
Fuente: elaboración propia.

El 50% de los trabajadores afirma que No vale la pena ayudar a los compañeros, a la larga no lo agradecen, y el otro 50% consideran que si vale la pena ayudar.

77. Aquí uno puede expresarse sin temores con respecto al trabajo.

VERDADERO	8
FALSO	4

Gráfica 77. Expresarse



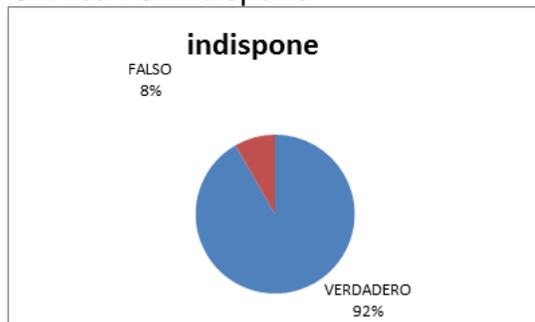
Fuente: elaboración propia.

El 67% de los trabajadores afirma que puede expresarse si temores en su trabajo.

78. Cualquier error que se cometa en el trabajo indispone a los superiores.

VERDADERO	11
FALSO	1

Gráfica 78. Indispone



Fuente: elaboración propia.

El 92% de los trabajadores afirma que cualquier error que se cometa en el trabajo indispone a los superiores.

79. Mis amigos fuera del trabajo tienen más ingresos que yo.

VERDADERO	11
FALSO	1

Gráfica 79. Ingresos



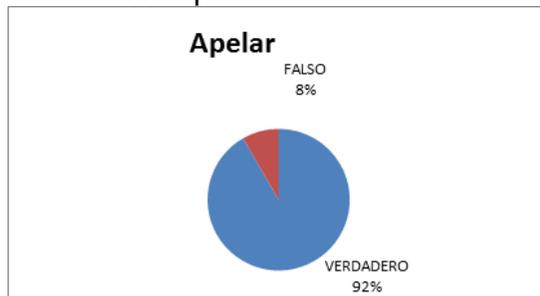
Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 58% de los trabajadores cree que sus amigos fuera del trabajo ganan más que ellos.

80. Los empleados tienen derecho a apelar las decisiones de los superiores.

VERDADERO	10
FALSO	2

Gráfica 80. Apelar



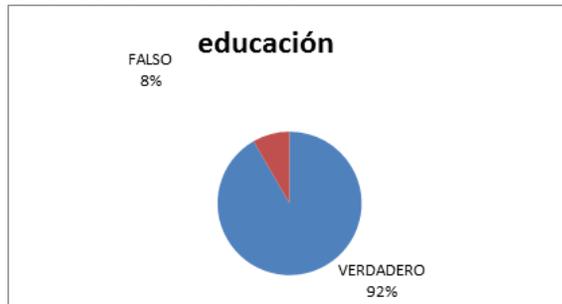
Fuente: elaboración propia.

El 83% de los empleados tienen derecho a apelar las decisiones de los superiores.

81. En la empresa existe cierta preocupación porque el empleado dé educación a sus hijos.

VERDADERO	8
FALSO	4

Gráfica 81. Educación



Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 67% de los trabajadores afirma que en la empresa existe cierta preocupación porque el empleado dé educación a sus hijos.

82. En realidad, a casi nadie le importa comenzar un trabajo aunque no se haya terminado el que se está haciendo.

VERDADERO	3
FALSO	8

Gráfica 82. Comenzar un trabajo



Fuente: elaboración propia.

El 73% de los trabajadores afirma que es falso a nadie le importa comenzar un trabajo aunque no se haya terminado el que se está haciendo.

83. Por lo general las órdenes que recibimos están de acuerdo con las dadas anteriormente.

VERDADERO	9
FALSO	3

Gráfica 83. Ordenes



Fuente: elaboración propia.

Se observa que la mayoría de los trabajadores asegura que las órdenes que reciben están conformes a las dadas anteriormente.

84. Existe interés por parte de los superiores para estimular las iniciativas de los empleados de la organización.

VERDADERO	5
FALSO	7

Gráfica 84. Estimular



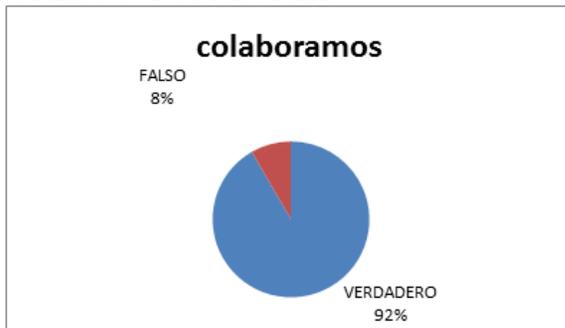
Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 42% de los trabajadores afirma que existe interés por parte de los superiores para estimular las iniciativas de los empleados de la organización

85. Normalmente cuando trabajamos en grupo con otras dependencias de la organización nos colaboramos satisfactoriamente.

VERDADERO	8
FALSO	4

Gráfica 85. Colaboramos



Fuente: elaboración propia.

El 67% de los trabajadores dice que cuando trabajan en grupo con otras dependencias de la organización nos colaboramos satisfactoriamente.

86. Aquí existe mucho formalismo para todo.

VERDADERO	5
FALSO	7

Gráfica 86. Formalismo



Fuente: elaboración propia.

El 58% de los trabajadores afirma que no existe un formalismo para todo en la empresa.

87. Es igual que trabaje intensamente o que no lo haga.

VERDADERO	3
FALSO	9

Gráfica 87. Intensamente



Fuente: elaboración propia.

La mayoría de trabajadores consideran que si es importante que se trabaje intensamente.

88. Con el sueldo que la gente gana es esta empresa se puede llevar una vida decente.

VERDADERO	8
FALSO	4

Gráfica 88. Sueldo



Fuente: elaboración propia.

El 67% de los trabajadores considera que el sueldo que ganan es esta empresa se puede llevar una vida decente.

89. Las directivas están pendientes de los más mínimos errores que se puedan cometer.

VERDADERO	9
FALSO	3

Gráfica 89. Pendientes



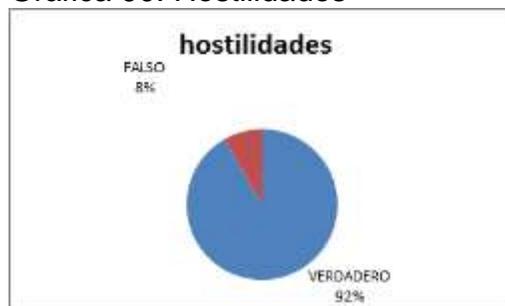
Fuente: elaboración propia.

El 75% de los trabajadores afirma que las directivas están pendientes de los más mínimos errores que se puedan cometer.

90. A menudo se presentan hostilidades entre el personal.

VERDADERO	11
FALSO	1

Gráfica 90. Hostilidades



Fuente: elaboración propia.

El 92% de los trabajadores afirma que es frecuente un ambiente hostil en el personal.

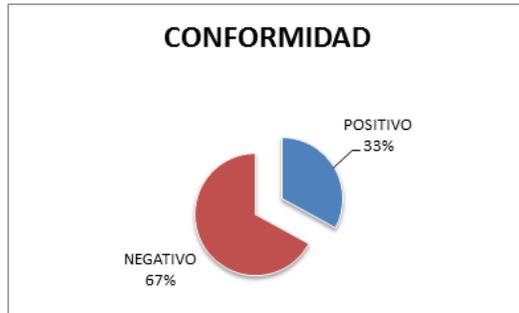
11.3 RECOLECCIÓN DE DATOS HALLADOS EN EL CUESTIONARIO TECLA SEGÚN LOS ÍTEMS.

- Conformidad

CONFORMIDAD	ÍTEMS	5	12	14	23	41	58	86	TOTALES	
	POSITIVO	12	6	11	3	12	6	7		57
	NEGATIVO	0	6	1	9	0	6	5		27
	NÚMERO DE RESPUESTAS	12	12	12	12	12	12	12		

POSITIVOS	68
NEGATIVOS	32

Gráfica 91. Conformidad



Fuente: elaboración propia.

Se observa que en el Ítems referente a la conformidad la mayoría de respuestas por parte de los trabajadores con 68% fueron positivas.

- Responsabilidad

												TOTAL
RESPONSABILIDAD	ÍTEMS	3	18	32	36	48	57	66	68	75	89	
	POSITIVO	11	5	0	11	12	7	11	8	6	3	74
	NEGATIVO	1	7	12	1	0	5	1	6	6	9	48
	NÚMERO DE RESPUESTAS	12	12	12	12	12	12	12	14	12	12	

POSITIVOS	62
NEGATIVOS	40

Gráfica 92. Responsabilidad



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la responsabilidad el 61% de las respuestas obtenidas por parte de los trabajadores fue del 61%.

- Normas de excelencia

ÍTEMS	1	10	19	21	28	30	39	46	47	54	55	64	84	TOTALES
POSITIVO	11	11	10	12	4	2	9	11	11	8	11	7	5	
NEGATIVO	1	1	2	0	8	10	3	1	1	4	1	5	7	44
NÚMERO DE RESPUESTAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	

POSITIVOS	72
NEGATIVOS	28

Gráfica 93. Normas de excelencia



Fuente: elaboración propia.

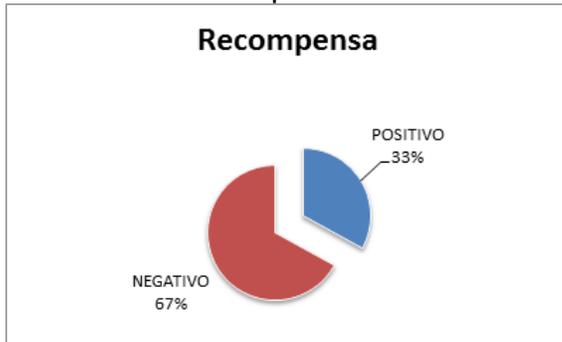
El 72% de las respuestas para normas de excelencia fueron positivas por parte de los trabajadores.

- Recompensa

RECOMPENSA	ÍTEMS	6	15	17	33	37	42	45	50	51	60	69	78	87	TOTALES	
	POSITIVO	0	3	4	2	12	11	1	10	0	4	10	1	9		67
	NEGATIVO	11	9	8	10	0	1	11	2	12	8	2	12	3		89
	NÚMERO DE RESPUESTAS	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	13	12		

POSITIVOS	47
NEGATIVOS	62

Gráfica 94. Recompensa



Fuente: elaboración propia.

Se observa que en cuanto a la preguntas con respecto a la recompensa la mayoría de respuestas fueron negativas con el 57%.

- Claridad organizacional

CLARIDAD ORGANIZACIONAL	ÍTEMS	2	9	11	20	27	29	38	56	65	72	73	74	82	83	TOTALES
	POSITIVO	10	11	3	5	12	10	11	9	9	8	6	3	8	9	
NEGATIVO	2	1	9	7	0	2	1	3	3	5	6	9	3	3	54	
NÚMERO DE RESPUESTAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	13	12	12	11	12	

POSITIVOS	68
NEGATIVOS	32

Gráfica 95. Claridad organizacional



Fuente: elaboración propia.

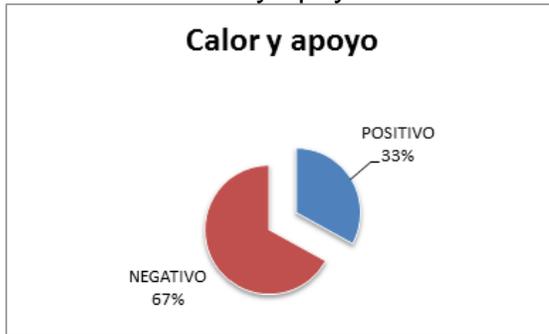
Se observa que el 68% de los trabajadores afirman que la claridad organizacional es buena dentro de la empresa.

- Calor y apoyo

CALOR Y APOYO	ÍTEMS	4	22	31	34	40	49	53	63	67	76	85	90	TOTALES	
	POSITIVO	2	10	12	7	8	10	3	10	7	6	8	1		84
	NEGATIVO	10	2	0	5	4	2	9	2	5	6	4	11		60
	NÚMERO DE RESPUESTAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12		

POSITIVOS	58
NEGATIVOS	42

Gráfica 96. Calor y apoyo



Fuente: elaboración propia.

Se observa que el 58% de los trabajadores respondió positivamente a los ítems sobre calor y apoyo de la empresa.

- Seguridad

SEGURIDAD	ÍTEMS	8	13	24	26	35	44	59	62	71	77	80	TOTALES
	POSITIVO		4	7	7	6	10	9	9	8	3	8	
NEGATIVO		8	5	5	5	2	4	3	4	9	4	2	51
NÚMERO DE RESPUESTAS		12	12	12	11	12	13	12	12	12	12	12	

POSITIVOS	61
NEGATIVOS	39

Gráfica 97. Seguridad



Fuente: elaboración propia.

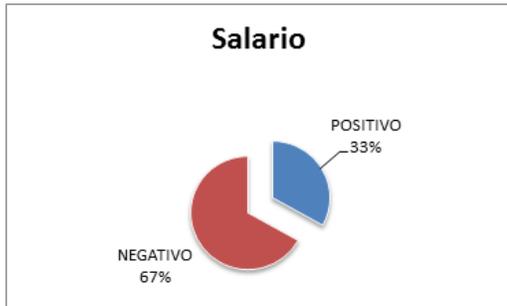
El 61% de las respuestas con base a la seguridad fueron de carácter positivo.

- Salario

SALARIO	ÍTEMS	7	16	25	43	52	61	70	79	81	88	TOTALES
	POSITIVO	0	0	1	10	4	0	4	5	8	8	
NEGATIVO	12	12	11	2	8	12	8	7	4	4	80	
NÚMERO DE RESPUESTAS	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	

POSITIVOS	33
NEGATIVOS	67

Gráfica 98. Salario



Fuente: elaboración propia.

El 67% de los trabajadores calificaron con repuestas negativas los ítems relacionados con el salario.

12. CONCLUSIONES

Al finalizar este proyecto podemos concluir que el centro de protección social para el adulto mayor Refugio Santa Ana, presenta un clima organizacional poco optimo entre los empleados, lo que genera un alto grado en los niveles de estrés ocupacional, de igual forma la falta de compañerismo entre estos hace que se agudice la situación y afecte el clima organizacional, con la ejecución de este proyecto nos genera mucho conocimiento sobre el estrés laboral, los factores causante del riesgos dentro de las organizaciones, la importancia de identificar las áreas de la empresa donde más se presenta niveles de estrés.

Como se pudo evidenciar con la información recolectada sobre, estrés laboral durante el proyecto de investigación, existen factores internos y externos que afectan el buen desempeño de una organización.

La motivación que exista dentro de las organizaciones, afecta de manera positiva o negativa el funcionamiento de esta.

En una empresa se integran múltiples factores, teniendo en cuenta un solo integrante puede dañar el clima de una organización. Destacando la importancia del departamento de bienestar laboral en una empresa y las actividades que realizan para optimizar e integrar el personal con la organización logrando mejorar las condiciones de trabajo de estos, haciendo énfasis en la motivación laboral.

El estrés en su gran mayoría suele ser causado por la falta de acompañamiento de las organizaciones en los procesos que realizan sus colaboradores

13. RECOMENDACIONES

- Se les recomienda centro de protección social para el adulto mayor Refugio Santa Ana planes de bienestar social laboral, como estrategia motivacional a los empleados.
- Integra a los empleados con las políticas de la empresa, a través del programa de inducción y re inducción.
- Fortalecer los canales de información efectiva y liderazgo a todo el personal que integra la organización.
- Crear sentido de pertenencia de los empleados con la institución, ya que esta es una fuente de trabajo la que les brinda la posibilidad tener mejor calidad de vida.
- Disminuir la sobrecarga laboral en los empleados, ya que esto tiende a general un ambiente tenso en la organización.
- Mejorar las prestaciones sociales, el cual está generando una insatisfacción laboral en los empleados.

BIBLIOGRAFÍA

ROBBINS PEARSON, Stephen P. Education. Comportamiento organizacional. 10a edición. Año: 2004. Página: 155

OSPINA, Ana rosa, OLARTE, Gonzalo y RODRÍGUEZ, Edgar Guillermo. administración de personal. Año: febrero de 1994. Página: 243.

E. JOSEPH NEIDBARDT, MAL COLHS. WEINSTEIN, ROTERT F. CONRY. "Seis programas para prevenir y controlar el estrés". Edit. Deusto. 1989.

JAVIER LABRADOR, FRANCISCO. "El estrés. Nuevas técnicas para su control Edit. Grupo Correo de Comunicación 1996.

PATERSON, R.J., Y FOLKMAN, S. "The stress response and parameters of estressfal situations". Edit. 1984.

BUELVAS PÉREZ Ronald Andrés. Enfermedad profesional y normatividad de salud ocupacional en Colombia. Norte de Santander, 2011. 120 p. Trabajo de grado (profesional de fonoaudiología) Unipamplona. Facultad ciencias de la salud.

CREUSSOLE, Antonio. Técnicas para la prevención de riesgos laborales. Ediciones técnicas Marcombo. Lexus, Barcelona España. Edición 2012. Págs. 346, 735,747.

SÁNCHEZ CUADRADO Yolanda. Salud laboral. Seguridad, higiene, ergonomía y psicología. Ideas propias editorial, Vigo, 2006. Págs. 168.

WEBGRAFÍA

- Normatividad en Salud Ocupacional. Tomado de: <http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Decreto%20ley%201295%20de%2094%20Sistema%20General%20de%20Riesgos%20Profesionales.pdf>. Visitado el 8 de septiembre de 2013, a las 7:00 pm.
- Principios de Seguridad Y salud. Tomado de: <http://edpcollege.info/ebooks-pdf/safety%20and%20health%20spanish.pdf>. Visitado el 11 de octubre de 2013. A las 7:00 pm.
- Estrés laboral y su prevención. Tomado de: http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php. Visitado el 15 de octubre de 2013. A las 8:00 pm.
- Guía del estrés laboral. Tomado de: http://www.fspugt.es/uploads/documentos/documentos_documento_documento_guia_estres_65fb95b6b_359d5203.pdf. Visitado el 18 de octubre de 2013. A las 7:30 pm.
- Salud ocupacional: manejo del estrés laboral. Tomado de: http://colsubsidio.gestionhumana.com/BancoConocimiento/S/salud_ocupacional_y_manejo_del_estres_laboral/salud_ocupacional_y_manejo_del_estres_laboral.asp Visitado el 28 de octubre de 2013. A las 8.00 pm.