

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA GEOCING SAS

JOHN SEBASTIÁN TORRES PAREDES

EDWIN ALFREDO REYES MENDOZA

OSCAR DANIEL HERRERA GRAJALES

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

FACULTAD DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA

BOGOTÁ

2018

ESTRÉS LABORAL EN LA EMPRESA GEOCING SAS

JOHN SEBASTIÁN TORRES PAREDES

EDWIN ALFREDO REYES MENDOZA

OSCAR DANIEL HERRERA GRAJALES

**TRABAJO DE GRADO PARA OBTENER EL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN
GERENCIA**

UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

FACULTAD DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA

BOGOTÁ

2018

Tabla de Contenido

Introducción	6
Planteamiento del problema	7
Antecedentes o estado del arte	9
Objetivos	16
Objetivo general	16
Objetivos Específicos	16
Marcos Referenciales.....	18
Marco Teórico	18
Estrés Laboral.....	23
Causas del estrés Laboral	23
Marco Contextual	27
Misión	29
Visión.....	29
Marco Legal	29
Etapas o fases del proyecto	32
Población.....	33
Muestra	33
Instrumento	34

Factores que en el ámbito laboral son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores.....	35
Principales factores que causan estrés laboral a los trabajadores de la empresa GEOCING SAS.	41
Cómo a través del Coaching Gerencial se pueden establecer alternativas para mejorar la vida de los empleados que sufren estrés laboral.....	51
Propuesta.....	51
Taller de coaching	51
Primera Sesión.....	51
Segunda Sesión.....	53
Tercera sesión.....	57
Aportes.....	59
Conclusiones	60
Referencias Bibliográficas	61

Tabla de Figuras

Figura 1 Gráfica Escala de Estrés	22
Figura 2 <i>Curva de la Función Humana</i>	26
Figura 3 <i>Fases de investigación</i>	31
Figura 3 <i>Delimitación</i>	33
Figura 5 Áreas de la vida.....	51
Figura 6 Equilibrio Vital.....	51
Figura 7 Población.....	40
Figura 8 Edad.....	41
Figura 9 Cargo en la empresa.....	41
Figura 10.....	42
Figura 11.....	42
Figura 12.....	43
Figura 13.....	43
Figura 14.....	44
Figura 15.....	44
Figura 16.....	45
Figura 17.....	45
Figura 18.....	46
Figura 19.....	46
Figura 20.....	47
Figura 21.....	47

Introducción

La presente investigación tiene como el análisis de las principales razones que generan estrés laboral en la organización GEOCING S.A.S., ya que actualmente el estrés laboral, es una problemática la cual está afectando al trabajador colombiano, ya que cuando hay estrés laboral las personas experimentan pérdida de concentración, menor capacidad para asimilar información, una disminución del rendimiento, acompañada o no de sensación de cansancio, y en consecuencia, aumento de los errores en las tareas diarias.

Dentro de las situaciones que mayor estrés generan en los trabajadores colombianos con consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas, se destacan situaciones como el trabajo excesivamente exigente, falta de tiempo para completar las tareas, falta de claridad sobre la función del trabajador y desajustes entre las exigencias del trabajo y la competencia del trabajador; adicionalmente la falta de apoyo de la dirección y los compañeros, acoso psicosocial en el lugar de trabajo, distribución injusta del trabajo, recompensas, ascensos o las oportunidades profesionales, comunicación ineficaz y el cambio organizativo mal gestionado, terminan por concluir los detalles de la lista.

El presente trabajo, consta de un capítulo 1, en el cual se realizó el planteamiento del problema basado en el estrés laboral, consta también de un estado del arte y antecedentes, justificación donde se describe principalmente el porqué de la investigación y los objetivos que se trazaron. En el capítulo 2, se encontrarán los marcos referenciales, definiendo así los principales conceptos que abarca la temática del estrés laboral.

Seguido de esto, en el capítulo 3, en el cual se describe el diseño metodológico, que tiene un enfoque cuantitativo y, por último, anexo al trabajo, vendrá un cronograma planteado para el tiempo de este anteproyecto y un presupuesto que va orientado a la ejecución final de las actividades que se desprendan de esta investigación.

Planteamiento del problema

El trabajo es una de las áreas de desarrollo más importantes en el ser humano, pues aparte de constituirse en un medio de supervivencia económica personal y familiar, genera otros beneficios como: experimentar satisfacción por los logros alcanzados, elevar la autoestima, incrementar las relaciones sociales y el estatus social. Sin embargo, todas las variables que rodean el alcance de estos objetivos pueden convertirse en un generador de altos niveles de estrés, que manejados inadecuadamente derivan en problemas que afectan la salud física y psicológica del trabajador y en consecuencia la productividad y la estabilidad económica de la empresa. (Condarcuri, 2016)

Actualmente alrededor del mundo, se está presentando un fenómeno el cual es el estrés laboral; este está definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), como una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”, esto se complementa con la definición dada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), definiéndolo como “el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo por

un lado y sus conocimientos y capacidades por otro”. Dentro de los estudios realizados a nivel mundial, ha sido categorizada en el segundo lugar del ranking de problemas de salud en el trabajo y se estima que entre el 50% y el 60% de las jornadas laborales pérdidas se presentan por esta causa. (Fernández García, 2010)

En Colombia el 38% de los empleados sufren de estrés laboral, (Redacción Negocios, 2012) y no son felices con los resultados de su trabajo, siendo sus principales causas las malas posturas que generan cansancio o dolor, la monotonía y cargas excesivas en el trabajo, la falta de tiempo para culminar sus tareas, falta de claridad e información sobre las funciones que debe desarrollar, desajustes entre las exigencias del trabajo y la competencia del trabajador, y por si fuese poco la falta de apoyo de superiores y compañeros.

Como consecuencia de esto, la salud integral del trabajador se ve afectada, ya que no producirá igual, tampoco se sentirá físicamente bien y aparte de esto, en la mayoría de los casos se llevan los problemas del trabajo para sus hogares, generándoles así un entorno de estrés constante alterando su vida en general, aparte de esto, se generan así pérdidas monetarias para la empresas debido al estrés laboral. Una consecuencia que trae de la mano las situaciones de estrés laboral es el ausentismo laboral, generando así miles de días laborales perdidos, lo que conlleva a pérdidas de productividad que se ven reflejados en los resultados monetarios de la industria.

De acuerdo con esto, es apropiado entrar en investigación, sobre las principales razones por las cuales se presenta el estrés laboral y medir el mismo porcentaje de esta, en una empresa en la cual un miembro de este equipo de trabajo labora, obteniendo así información valiosa sobre esta

problemática que cada día crece en COLOMBIA, y aportar con estrategias de manejo del estrés laboral, con una pequeña idea que nace en las aulas de la Facultad de Posgrados de la Universidad La Gran Colombia.

Esto nos llevó a plantear la pregunta problema, **¿Qué factores influyen en la generación de estrés en los trabajadores de la empresa GEOCING S.A.S.?**

Antecedentes o estado del arte

Los antecedentes que se encontraron referentes a la investigación fueron los siguientes:

Según (Lopez Belkys, 2008), en una investigación titulada: Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital " Dr. Domingo Luciani", que se llevó a cabo en el país Ecuador, su objetivo consistía en establecer los niveles de estrés laboral del personal que labora en el servicio del bioanálisis del hospital Dr. DOMINGO LUCIANI, esta investigación tuvo como resultados:

1. Caracterizar al grupo de estudio conformado por el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital " Dr. Domingo Luciani"
2. Determinar los síntomas del estrés laboral que pueden estar manifestando el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital " Dr. Domingo Luciani"
3. Plantear posibles estrategias de afrontamiento del estrés laboral en el personal del servicio de bioanálisis del hospital " Dr. Domingo Luciani"
4. Los resultados obtenidos reflejan que un 34% de la muestra de este estudio presentaban un nivel medio de estrés laboral, mientras, un 4% presento un nivel de estrés alto. Entre los

síntomas más frecuentes informados por más del 60% de la muestra se encontró el olvidar a donde se dirige, deseo de que termine la jornada laboral y alteraciones de hábitos alimenticios.

Según (Trujillo Vargas, 2007) en una investigación titulada: Impacto del estrés laboral en la institución financiera cooperativa FAVI de la universidad tecnológica de Pereira, que se llevó a cabo en el país Ecuador, su objetivo consistía medir el estrés laboral de la institución financiera Cooperativa FAVI y dar a conocer al gerente, secretarias y demás funcionarios los agentes de amenaza a los que están diariamente expuestos. Esta investigación tuvo como resultados:

1. Identificar el estrés y sus efectos orgánicos, psicológicos y en el comportamiento.
2. Reconocer las etapas del estrés y su situación según su duración.
3. Identificar las reacciones al estrés, sus grados y los factores que intervienen en su aparición.
4. Adquirir medidas para el control de los estresores laborales.
5. El estrés es uno de los causantes directos e indirectos de las enfermedades coronarias, pulmones, de la cirrosis, del suicidio, de los accidentes y del malestar interior como el desasosiego, la amargura, la ansiedad, el nerviosismo etc. En el trabajo también abundan los estímulos provocadores del estrés a corto y a largo plazo que afectan igualmente a administrativos y a trabajadores.

Según (SANCHEZ, 2011) en una investigación titulada: Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera.

Esta investigación tuvo como resultados:

1. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un algo grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias, multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento.
2. En cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se observa que “la falta de justicia organizacional” seguido “dificultades interpersonales y “sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores.

Según (S.A, 2009) en una investigación titulada: El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa “Sualupell curtiduría Suárez s.a.” en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009. Esta investigación tuvo como resultados:

1. En nuestros días, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas.
2. El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.

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

Según (FLÓREZ TOBAR, ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN, 2014) en una investigación titulada: Estrés Laboral en la empresa de producción en la ciudad de Manizales. Esta investigación tuvo como resultados:

Describir la relación existente entre el estrés y los factores de riesgo intra y extra laborales evidenciados en los trabajadores de empresas de producción de algunas empresas del centro occidente de Colombia e Interpretar la relación existente entre el estrés y los factores de riesgo intra y extra laborales evidenciados en los trabajadores de empresas de producción de algunas empresas del centro occidente de Colombia

Según (GONZÁLEZ MUÑOZ, 2006), en estudios realizados para la Universidad de Guadalajara, México y la Universidad Nacional Autónoma de México, analizó la promoción del bienestar y la salud organizacional y laboral a nivel individual y colectivo prestando especial atención a los factores psicosociales como el estrés laboral. Su trabajo titulado —La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. El objetivo central del estudio fue determinar, en trabajadores de una empresa electrónica, como influyen algunos factores individuales, organizacionales y ergonómicos en la relación estrés en el trabajo y carga de trabajo mental. La muestra compuesta por 95 trabajadores de ambos sexos de una industria del ramo electrónico de la Zona Metropolitana de Guadalajara, México, evaluó las

condiciones ergonómicas a través de la Lista de Evaluación Ergonómica (OIT), la carga de trabajo mental con el Índice de Carga de Trabajo y el estrés.

En el año 1999, Trucco, Valenzuela y Trucco desarrollaron un trabajo de investigación de tipo descriptivo en la Ciudad de Santiago de Chile con el objetivo de investigar la frecuencia de los síntomas y principales fuentes de estrés ocupacional percibido por dos grupos de trabajadores de salud, uno de profesionales universitarios y otro de no profesionales, 205 sujetos en total, a los cuales se les aplicó tres cuestionario: uno de datos sociodemográficos, General Health Questionare de Goldberg y el Cuestionario de síntomas psicossomático de estrés de Cooper. Los resultados que obtuvieron de la clasificación de casos probables de estrés ocupacional fueron de 34,3 % del grupo de profesionales versus un 69,2 % del grupo profesional. Entre los síntomas informados por más de 25 % de la muestra predominaba la ansiedad y la depresión. Concluyeron que la alta frecuencia de síntomas de estrés laboral observado en esta muestra de trabajadores de salud y el riesgo ocupacional varía más con el nivel ocupacional que con el género.

Bustanza, López-Herce, Carrillo, Virgil, De Lucas y Panadero, en el año 2000, publicaron un estudio de tipo descriptivo realizado en una muestra de 68 pediatras intensivistas, con el objetivo de determinar la prevalencia del Síndrome de Burnout, aplicando el Maslach Burnout Inventory y concluyendo que la afectación por Burnout se situó en un nivel medio siendo destacable la mayor relevancia de la realización personal. Un dato interesante sobre esta muestra, es que los investigadores obtuvieron que 55,9 % responsabilizaron de su malestar a conflictos institucionales y 58,8 % se plantearon dejar el puesto de trabajo en el futuro.

Justificación

El estrés se ha convertido en un concepto de interés investigativo que ha adquirido cierta relevancia social a lo largo del siglo XX, está con frecuencia relacionado con el trabajo y/o la actividad laboral; de hecho, los resultados de encuestas realizadas sobre las condiciones y calidad de trabajo precisan que se trata de un hecho extendido cuyas fuentes, manifestaciones y consecuencias pueden asociarse a las experiencias laborales de los individuos (Peiró, 2001). Así, para el caso de Colombia, la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el año 2007 en empresas de diferentes regiones del país reportó la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores (Ministerio de la Protección Social: 2007). Estos planteamientos son relevantes para establecer consideraciones sobre la vivencia y las consecuencias de éste en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores. (FLÓREZ TOBAR, 2014)

La relevancia de esta investigación radica respecto a los estudios actuales en Colombia sobre el estrés laboral de una organización en su ámbito administrativo. La presente investigación pretende encontrar los principales factores principales que causen el estrés en el trabajador, para así entrar en análisis de estas, viendo como puedan repercutir en su vida física y psicológicamente y, por si fuera poco, como se ve reflejado esto en los resultados de su trabajo.

De acuerdo con lo anterior, las actividades que se pretender realizar, darán una vista de la situación que se vive en el ámbito laboral administrativo o de oficina, tomando como ejemplo una pequeña empresa de ingeniería civil, siendo esta información de gran utilidad para las empresas sobre la realidad que se vive, lo que les posibilitará hacer mejoras en sus procesos internos en materia de estrés laboral y sus consecuencias.

Por otra parte, los resultados y hallazgos que se generen a partir de esta investigación ya sean causas, porcentajes o metodologías de solución del estrés laboral, serán insumo para que, en el marco de la Gerencia y el Estrés, se tenga en cuenta para posteriores investigaciones sobre la manera de darle solución asertivamente a esta gran problemática actual.

Objetivos

Objetivo general

- Proponer una alternativa de mitigación, a través del coaching, para las principales causas que generan estrés laboral en los trabajadores de la empresa GEOCING S.A.S.

Objetivos Específicos

- Identificar las situaciones que en el ámbito de la ingeniería son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores.
- Reconocer los 3 principales factores que causan estrés laboral a los trabajadores de la empresa GEOCING SAS en su entorno de trabajo, a partir de encuestas realizadas.
- Examinar cómo a través del Coaching Gerencial se pueden establecer alternativas para mejorar la vida de los empleados que sufren estrés laboral.

1.1. Alcance e Impacto

Alcance

Realizar un estudio del estrés laboral de la empresa de acuerdo con el modelo de gestión aplicable para disminuir el estrés laboral en la empresa objeto de estudio y que se de ayuda para otras empresas que presenten este tipo de problema.

Impacto

Con esta investigación se tiene como finalidad concientizar a las personas sobre las consecuencias de la conducta que se genera cuando se vive dentro del estrés laboral en sus actividades dentro y fuera del campo laboral. Se desea orientar a las personas que viven con estrés laboral a la forma más adecuada de manejarlo para no afectar su vida personal y laboral con el fin de superar dicha adversidad.

Marcos Referenciales

Marco Teórico

Estrés

El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud.

Desde 1935, Hans Selye, (considerado padre del estrés) introdujo el concepto de estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química.

Para Appley y Trunbull (1967), se trata de situaciones nuevas e intensas, rápidamente cambiantes e inesperadas; Pepitone (1967) considera que son los motivos implicados en situaciones específicas como el logro.

Según Sells (1970), estrés es la falta de disponibilidad de respuestas adecuadas ante una situación que produce consecuencias importantes y graves.

Para McGrath (1970), el estrés es un importante desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad bajo condiciones en las que el fracaso en la solución de la situación tiene importantes consecuencias percibidas.

Thomas Holmes (1979), definió el estrés como un acontecimiento-estímulo que requiere una adaptación por parte del individuo. Así como estímulo de estrés es cualquier circunstancia que de forma inusual o extraordinaria exige del individuo un cambio en su modo de vida habitual.

En los modelos psicológicos actuales del estrés, cuyos representantes más significativos son Lazarus y Folkman (1984), se define el estrés como proceso. Lazarus y Folkman están en contra de una concepción del estrés como acontecimiento-estímulo porque las personas difieren mucho en cuanto a las reacciones que tienen ante potenciales circunstancias estresantes. El examen final o el compromiso de hablar en público, que resultan muy difíciles para una persona, pueden ser facilísimos para otra. Dos personas pueden vivir la misma situación potencialmente estresante de manera distinta porque difieren en cuanto a factores individuales, como, por ejemplo: la percepción, el aprendizaje, la memoria y el juicio. Por tanto, el estrés debe ser conceptualizado como algo más que un estímulo. Estos autores también son contrarios a concebir el estrés como una reacción fisiológica. Muchos acontecimientos vitales, como el ejercicio físico o el enamoramiento, producen aumentos en la actividad del SNA (sistema nervioso autónomo), pero no se viven como estresantes. La misma respuesta fisiológica puede ser interpretada como positiva en unas circunstancias y como negativa en otras; por tanto, el estrés debe ser conceptualizado como algo más que una respuesta fisiológica. Lazarus y sus colegas van a insistir

mucho en los procesos cognitivos que intervienen entre las condiciones ambientales y las reacciones fisiológicas que estas condiciones producen en última instancia.

Según (Ivancevich, J. y Matteson, M. 1985), es la respuesta adaptativa, mediadas por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez la consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externos que plantean a las personas especiales demandas físicas y/o psicológicas.

Para (Fontana. D. 1992), el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. Otras definiciones: El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón.

El estrés es lo que uno nota cuando reacciona a la presión, sea del mundo exterior sea del interior de uno mismo. El estrés es una reacción normal de la vida de las personas de cualquier edad. Está producido por el instinto del organismo de protegerse de las presiones físicas o emocionales o, en situaciones extremas del peligro.

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente. En esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos el cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular. El estrés es un estímulo que nos agrede

emocional o físicamente. Si el peligro es real o percibido como tal, el resultado es el mismo. Usualmente provoca tensión, ansiedad, y distintas reacciones fisiológicas.

Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un sujeto que busca adaptarse y reajustarse a presiones tanto internas como externas. El estrés o "stress" es la respuesta del organismo frente a una amenaza, sea esta real o ficticia. Muchas situaciones cotidianas (aislamiento, ruido, hacinamiento, peligro, infecciones) son fuente de stress. Aún el recuerdo de alguna situación particularmente tensionante (estresante) puede generarlo nuevamente. Pero más a menudo, es en situaciones cotidianas donde encontramos el origen de nuestro estrés: conflictos laborales o familiares, problemas de relación, presiones del entorno, etc.

La respuesta del organismo frente al stress es la de poner todos los órganos en situación de alerta para hacer frente, si es necesario, a la situación potencialmente peligrosa. Afecta el sistema Nervioso pues, se produce la liberación de ciertas sustancias (catecolaminas y hormonas) que desencadenan respuestas emocionales y físicas. Las primeras son guardadas como "experiencias" para que el organismo reaccione de la misma manera frente a estímulos similares. Estas mismas sustancias son las responsables de mantener alerta a la persona, aunque reduce su capacidad de manejar situaciones complejas o comportamientos sociales adecuados. El Aparato circulatorio y respiratorio también se afecta pues, la frecuencia cardíaca y la presión arterial aumentan instantáneamente. La respiración se vuelve rápida. La sangre se dirige a donde el cerebro interpreta puede ser más necesaria: músculos, pulmones y cerebro. En el Sistema inmunitario, los glóbulos blancos, que normalmente reaccionan frente a las agresiones, son enviados a lugares

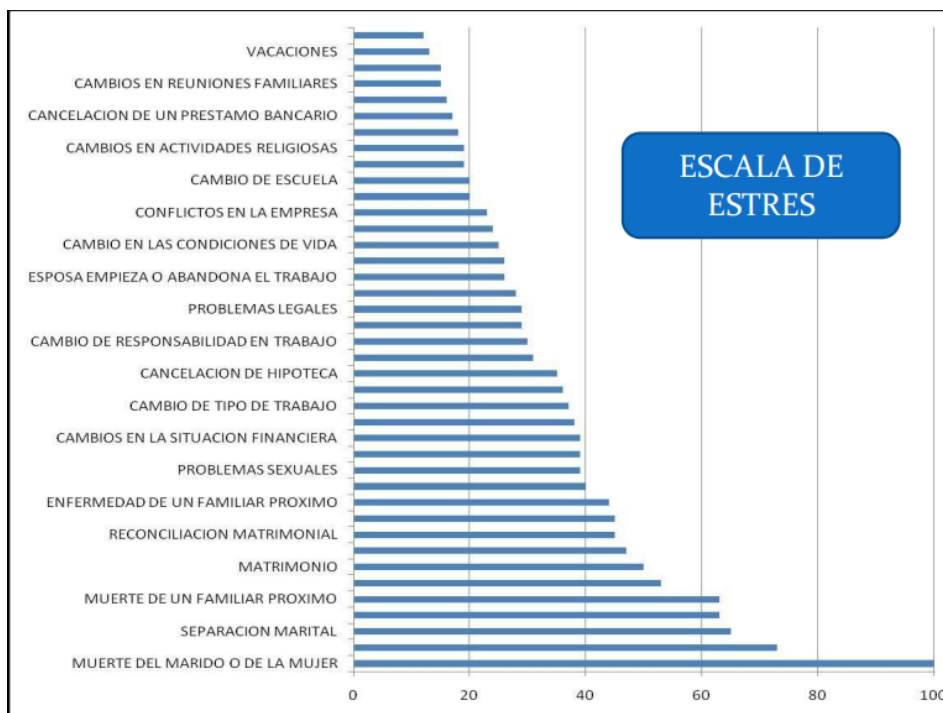
críticos, como la piel, la médula ósea y los ganglios linfáticos, en prevención a lesiones o infecciones potenciales.

Los fluidos corporales son desviados desde sitios no esenciales (como la boca) generando sequedad y dificultad para tragar. La piel se enfría (porque la sangre es desviada a sitios más importantes) y el cuero cabelludo se tensa, haciendo parecer que se tienen “los pelos de punta”.

El estrés suspende transitoriamente las funciones digestivas, ya que estas constituyen actividades no esenciales en períodos de crisis.

Después de haber revisado algunas definiciones del estrés, puedo decir que el estrés es la sensación que el individuo experimenta por situaciones que cree que están por encima de sus capacidades, habilidades y recursos, y el saber que no puede con ellas provoca el estrés

Figura 1. *Gráfica Escala de Estrés*



Nota: Tomado de: Estrés laboral. Perú. Ministerios de salud-

[.http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/telecom2011/manejostresslaboral.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/telecom2011/manejostresslaboral.pdf)

Estrés Laboral

El estrés laboral o estrés en el trabajo es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

Causas del estrés Laboral

El estrés laboral puede estar originado por una excesiva carga de trabajo, por un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o por unas relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo. Si bien cualquiera de estos tres factores puede originar

estrés laboral, en ocasiones una combinación de los mismos puede resultar en situaciones más graves que a larga son más difíciles de tratar. Además a estos tres factores se añaden otros que pueden generar situaciones estresantes, como la mala planificación de turnos u horarios o una remuneración inadecuada del trabajador.

Según (Del Hoyo Delgado, 1997) el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Y pueden ser:

Estresores del ambiente físico:

- *Iluminación*
- *Ruido*
- *Temperatura*
- *Ambientes contaminados*

Según (Águila Soto, s.f.) Los estresores relativos al contenido de la tarea son:

Estresores relativos al contenido de la tarea:

- *Carga mental*
- *Control sobre la tarea*

Según (Del Hoyo Delgado, 1997) los estresores relativos a la organización son:

Estresores relativos a la organización:

- *Conflicto y ambigüedad del rol*
- *Jornada de trabajo*
- *Relaciones interpersonales*
- *Promoción y desarrollo de la carrera profesional*

Síntomas de estrés

El estrés laboral no aparece del día a la mañana. Es un estado que progresa en el tiempo. El primer síntoma del estrés laboral es una fatiga que se instala poco a poco y no se va después de períodos de reposo y relajación. Realizar el trabajo diario solicita mucha más energía y esfuerzo, sin obtener, sin embargo, los mismos resultados. Esto da lugar a un sentimiento de frustración y de una actitud cínica. En estrés laboral genera como primera consecuencia una impresión de fracaso y de incompetencia. Esta disminución de confianza en uno mismo genera una desmotivación constante y dificultades de concentración y de toma de decisiones. En los peores casos, pueden aparecer los pensamientos suicidas. También se observan en el estrés laboral algunos síntomas físicos en las personas afectadas. Además de un agotamiento crónico, pueden sentir migrañas, cefaleas (dolores de cabeza), dolores musculares, taquicardia, insomnio, falta de apetito acompañada de una pérdida de peso, problemas digestivos, así como una predisposición más importante a las enfermedades e infecciones (gripe, otitis, sinusitis...)

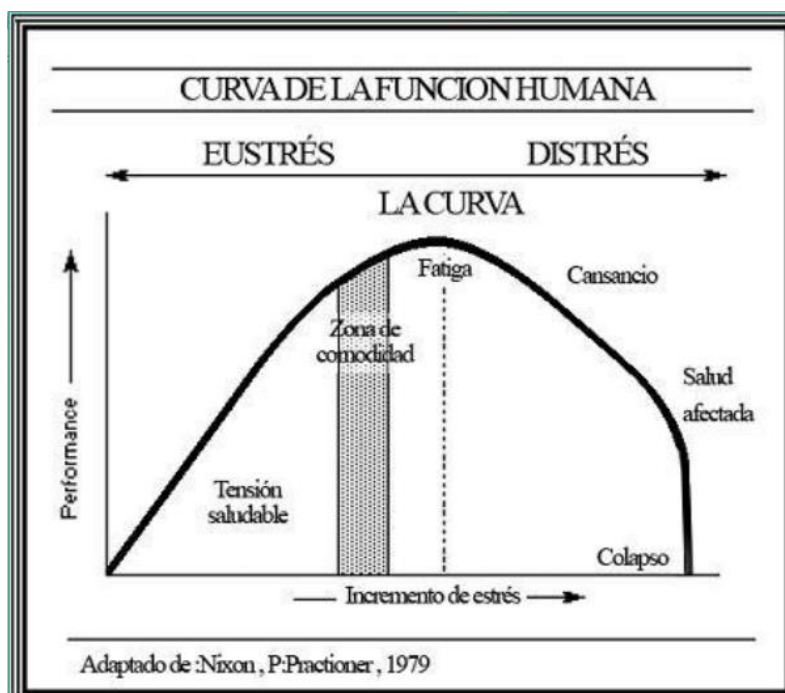
Tipos de estrés

Eustress (positivo): Su función principal es la de proteger al organismo y prepararlo frente a posibles amenazas o situaciones que requieren de todas nuestras capacidades físicas y mentales para realizar satisfactoriamente una determinada tarea. Es un estado en el que el organismo logra

enfrentarse a las situaciones difíciles e incluso puede llegar a obtener sensaciones placenteras con ello. En el contexto laboral sería la situación ideal de equilibrio.

Distress (negativo): Se da como resultado de una respuesta excesiva al estrés o prolongada en el tiempo (ver fases del estrés), que puede dar lugar a desequilibrios físicos y mentales, saturando nuestro sistema fisiológico. Además, esta respuesta excesiva, acaba por reducir nuestra capacidad de atención, de decisión y de acción, perjudicando también nuestras relaciones con los demás, al modificar nuestro estado de ánimo. En nuestra sección sobre ciencia y estrés, encontrará interesantes descubrimientos que la ciencia ha realizado sobre cómo la tensión emocional y el estrés laboral afectan a nuestra salud.

Figura 2. *Curva de la Función Humana*



Nota: Tomado de Claudia Marcela Trujillo & carolina Garcia Londoño (2007). Impacto del estrés laboral en la institución financiera cooperativa favi de la universidad tecnológica de pereira. (Tesis de grado) Universidad Tecnológica de Pereira.

Soluciones y tratamiento

El tratamiento del estrés laboral (al igual que la prevención) tiene como objetivo eliminar o, al menos reducir, el estrés crónico. En primer lugar, la solución pasa por la baja en el trabajo y un reposo más o menos largo según los casos. Pero esto no es suficiente. Es importante seguir sesiones con un psicólogo para tomar conciencia de las fuentes de estrés y poder tratarlas. Entre las diferentes terapias posibles, la terapia cognitivo-comportamental es la que más a menudo se utiliza, en grupo o de manera individual. El médico puede prescribir antidepresivos o ansiolíticos, pero solo se tienen que consumir durante un corto período de tiempo.

Marco Contextual

GEOCING S.A.S. es una firma dedicada a la realización de estudios, diseños, interventorías, asesorías, gerencia de proyectos y construcción, análisis de evaluación de riesgos, exploración geotécnica y geofísica, geología, atención y prevención de desastres, en el área de ingeniería civil desde el año 1995, se encuentra ubicado en la dirección Calle 120 # 49-44 en el barrio El Batán (Bogotá D.C). Esta empresa se ha posicionado como una de las mejores del país en sus 23 años de operación.

Su éxito se ha generado al contar con equipos adecuados con los mejores profesionales en cada campo de la ingeniería, para entidades nacionales y extranjeras, naturales y jurídicas, públicas y privadas, que financian y desarrollan esta clase de proyectos, contando para ello con una amplia experiencia.

Los factores que han sido determinantes para desarrollar su éxito hasta el momento y para conseguir las metas propuestas, son los de elevar los valores de su personal, fortaleciendo los vínculos de amistad, respecto, reconocimiento, responsabilidad, sentido de pertenencia de la firma, comunicación, trabajo en equipo y el conocimiento profesional.

Los campos en que se ofrecen los servicios de estudios, diseños e interventorías en Ingeniería civil son:

- Geotecnia
- Ingeniería de vías
- Ingeniería portuaria
- Administración y gerencia de proyectos
- Evaluación de riesgos y planes de contingencia
- Sistemas de información geográfica
- Ingeniería ambiental y sanitaria
- Movimiento de tierras
- Hidrología e hidráulica
- Diseño estructural

Misión

GEOCING S.A.S enmarca su razón de ser en la prestación de servicios de Consultoría, Estudios y Diseños, Construcción e Interventoría de obras civiles con calidad profesional, buscando la satisfacción de sus clientes, colaboradores y partes interesadas.

Visión

Para el año 2025 nos vemos consolidados como una de las principales organizaciones en la prestación de servicios de consultoría, estudio y diseño, interventoría y construcción de obras civiles a nivel nacional.

Para conseguir estas metas, su mejor publicidad es la de brindar productos de alta calidad en forma eficiente, para lo cual utiliza los mejores recursos humanos, técnicos, administrativos y financieros.

Marco Legal

DECRETO 515 DE 2006 "Por medio del cual se da cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ley 1010 de 2006, a través de la cual se adoptaron medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo" Es la norma que ampara al trabajador para un trabajo justo.

En el artículo 3 Mecanismo y acciones de prevención, el proteger intimidad la honra, la salud mental y la libertad de todos los servidores públicos de la Institución, de acuerdo a un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo de acuerdo a lo ordenado en el

numeral 1º del artículo 9º de la Ley 1010 de 2006, en desarrollo de estos propósitos las principales acciones son:

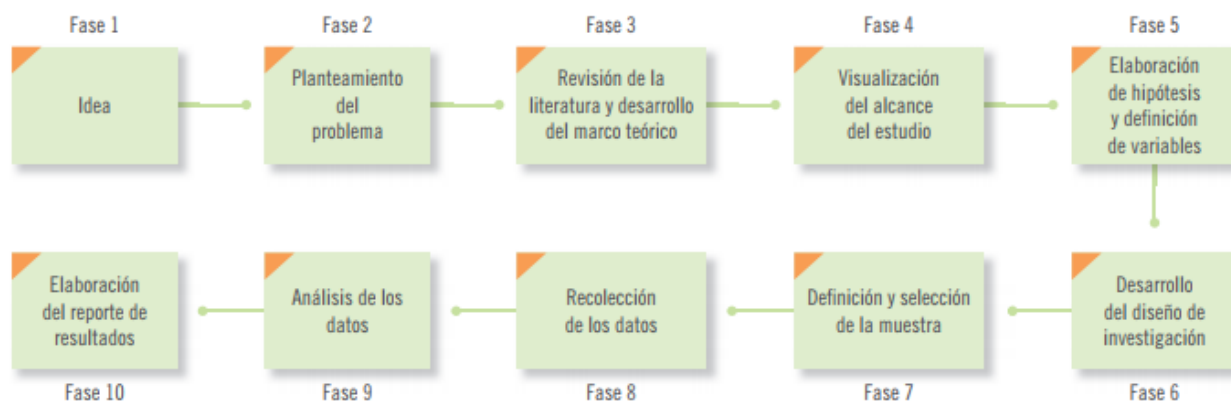
1. Proponer espacios para el diálogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la Entidad.
2. Diseñar y aplicar actividades con la participación de los funcionarios, a fin de:
 - Establecer mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente.
 - Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones laborales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos.
 - Examinar en el seno del organismo interno que asuma las funciones de Conciliación para la Resolución de Conflictos de Acoso Laboral, y conforme con el procedimiento señalado en el presente Decreto, las conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la Entidad, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

Diseño Metodológico

Enfoque Cuantitativo: según el autor Hernández Sampieri, se establece una recolección de datos para probar una hipótesis, basándose en la medición numérica y análisis estadístico, y así poder establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Pretende intencionalmente “acotar” la información, medir con precisión las variables de estudio.

La posición personal que tiene el enfoque cuantitativo es neutral, el investigador debe dejar a un lado sus creencias y valores, tomando así, una posición imparcial. Según Sampieri, este proceso cuantitativo es secuencial y probatorio, todas las etapas preceden a la siguiente, partiendo de una idea que en el proceso se va delimitando. De acuerdo con lo anterior, el planteamiento del problema precede a la revisión de la literatura y al resto del proceso de investigación; sin embargo, esta revisión puede modificar el planteamiento original.

Figura 3. *Fases de investigación*



Nota: Hernández Sampieri, Roberto / Fernández Collado, Carlos / Baptista Lucio, Pilar.

Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill.

Según el autor, en este enfoque las muestras probabilísticas son esenciales en diseños de investigación por encuestas, donde se pretenden generalizar los resultados a una población. La principal característica de este tipo de muestras, es que todos los elementos de la población al inicio tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

Alcance descriptivo: Procura especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se estudie, explicar tendencias de un grupo o población, de forma detallada, describe las cualidades más relevantes de la investigación que se abordará.

Tipo de diseño correlacional: Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, la utilidad de este se puede comportar con un concepto o una variable l conocer el comportamiento de otras variables, relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la ó las variables relacionadas.

Etapas o fases del proyecto

Fase 1

Diagnóstico de los trabajadores. Se identificaron las personas que participarán, su cargo empresa, antigüedad y edad.

Fase 2

Selección y aplicación del instrumento, se realizará la selección y aplicación de una encuesta para medir el estrés laboral y sus causas

Fase 3

Análisis de resultado. Se analizará la información recolectada a través de la encuesta, para determinar las 3 principales causas que generan estrés laboral

Fase 4

Propuesta. Con base en los resultados, se realizará una propuesta para el mejoramiento de las causas que están generando el estrés laboral.

Fase 5

Conclusiones. Conclusiones pertinentes y recomendaciones para el proyecto de investigación.

Población: Se centra hacia la empresa GEOCING S.A.S., la cuenta con un área gerencial, un área de subgerencia y propuestas, un área de contabilidad y administración, la empresa cuenta con aproximadamente 50 empleados en su parte administrativa y técnica.

Muestra: Se seleccionó la parte administrativa y técnica de la empresa, la cual son tres gerentes de la parte general, administrativa y técnica, un área de contabilidad y gestión humana, un área de costos y presupuestos, un área comercial y de licitaciones y la parte técnica de la empresa, terminando con el personal de servicios generales y mensajería.

Delimitación: el universo de estudio de la presente investigación está conformada por directivos y trabajadores de la empresa “GEOCING S.A.S.” que se encuentra detallado en el siguiente cuadro:

Figura 4. *Delimitación*

POBLACIÓN	MUESTRA	%
Hombres	18	58%
Mujeres	13	42%

Fuente: Elaboración propia, resultados de la investigación

Instrumento: Se realizarán encuestas, que se aplicarán a todas las áreas, para así conocer las 3 principales causas del estrés laboral en la empresa. En estas encuestas se hacen algunas preguntas, tomadas de las principales causas que se pudieron notar en el diario vivir dentro del entorno laboral.

Factores que en el ámbito laboral son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores

El estrés laboral puede estar originado por una excesiva carga de trabajo, por un elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo o por unas relaciones sociales insatisfactorias en el puesto de trabajo. Si bien cualquiera de estos tres factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de los mismos puede resultar en situaciones más graves que a larga son más difíciles de tratar. Además a estos tres factores se añaden otros que pueden generar situaciones estresantes, como la mala planificación de turnos u horarios o una remuneración inadecuada del trabajador.

Según (Del Hoyo Delgado, 1997) el estrés es la respuesta a un agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Y pueden ser:

Estresores del ambiente físico:

- *Iluminación:* tiene una influencia importante sobre el rendimiento, la salud y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada que no permita percibir de manera correcta los estímulos visuales, además de las consecuencias negativas para la visión. Puede producir otros efectos, ya que puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo. También puede aumentar el nivel de frustración y la tensión mientras se lucha por terminar una tarea bajo condiciones que no son las idóneas.

- *Ruido*: Puede incidir negativamente sobre el nivel de satisfacción, la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes y a los errores, ya que interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.
- *Temperatura*: Un exceso de calor puede producir somnolencia, aumentando el esfuerzo para mantener la vigilancia y afectando negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas y decisiones críticas. Al mismo tiempo, en condiciones de baja temperatura disminuye la destreza manual, lo que puede ser causa de accidente y de una peor calidad del trabajo, obligando al trabajador a aumentar la atención ante la probabilidad del riesgo.
- *Ambientes contaminados*: se está convirtiendo en un estresor importante. El mayor conocimiento de los posibles efectos sobre la salud de los contaminantes y hace que sea más consciente de los riesgos a los que se está sometido. Aunque la percepción de los riesgos, en un principio, puede producir mayor ansiedad en el trabajador, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico, no quiere decir que no se deba informar y formar. muy al contrario. Ya que favorece la creación de estrategias para evitar los riesgos o, dicho de otra manera, "cuando conoces la cara de tu enemigo, puedes hacerle frente".

Según (Águila Soto, s.f.) Los estresores relativos al contenido de la tarea son:

Estresores relativos al contenido de la tarea:

- *Carga mental*: La expresión carga mental designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que la persona pone en juego para desempeñar la tarea.

Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada, por una parte, por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo y por otra por las características del individuo (edad, formación, experiencia, estados de fatiga, etc.). La ejecución de la tarea implica todo un procesamiento mental de la información que pone en juego una serie de procesos cognitivos.

La sobrecarga o estimulación excesiva se produce cuando estamos sometidos a más exigencias de las que podemos satisfacer. La sobrecarga cuantitativa se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o ritmo de trabajo elevado, dando lugar a la aparición de la fatiga mental, disminuyendo así la eficiencia del operador y haciendo que unas mismas exigencias supongan una carga más importante. La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el hábito de fumar, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral.

El exceso de trabajo o su dificultad producen estrés pero esto no quiere decir que los que realizan poco trabajo (subcarga cuantitativa) o tareas demasiado sencillas (subcarga cualitativa) no sean susceptibles de sufrir estrés y estén siempre relajados, sino que también lo pueden padecer, es decir, la carga demasiado pequeña ocasiona a veces tanto estrés como la sobrecarga pudiendo deteriorar la salud.

- *Control sobre la tarea:* Un estresor importante es el control inadecuado sobre la tarea. El control se refiere al grado en que un ambiente laboral permite al individuo controlar las actividades a realizar, y viene dado por el grado de autonomía; iniciativa y

responsabilidad, la autonomía se refiere al grado en que el individuo puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo, es decir, la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control sobre los resultados. La autonomía contribuye al sentimiento de responsabilidad del trabajador para con los resultados de su tarea. En la medida en que el trabajo proporcione al trabajador autonomía y responsabilidad mayor será la probabilidad de que perciba que tiene control sobre el mismo. Hay una clara relación positiva entre el grado de control que el sujeto tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. La falta de control produce consecuencias psíquicas y somáticas negativas propias del estrés; ahora bien, el excesivo control y la responsabilidad que conlleva también pueden tener consecuencias negativas.

Según (Del Hoyo Delgado, 1997) los estresores relativos a la organización son:

Estresores relativos a la organización:

- *Conflicto y ambigüedad del rol:* La combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan conflictos de rol. Éstos pueden ser: objetivos, cuando se dan, por ejemplo, dos o más órdenes contradictorias; o subjetivos, es decir, provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas y valores del individuo. La presencia de una situación conflictiva constituye un estresor importante y es evidente que muchas veces los roles conflictivos, sobre todo los objetivos, resultan de prácticas disfuncionales de la organización, teniendo como efecto inmediato una baja en el logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador.

- *Jornada de trabajo:* La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al individuo hacer frente a las situaciones estresantes. El aumento de la cantidad de tiempo dedicado al trabajo normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso. durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación.
- *Relaciones interpersonales:* Las relaciones interpersonales y grupales generalmente son valoradas positivamente. pero también pueden llegar a convertirse en un estresor importante.

Las malas relaciones entre los miembros del grupo de trabajo, con los superiores, con los compañeros, con los subordinados; la falta de cohesión del grupo, las presiones y el clima del equipo de trabajo, así como la reducción de los contactos sociales y el aislamiento en el puesto, pueden producir elevados niveles de tensión y estrés entre los miembros de un grupo u organización. Por el contrario, las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social juegan un papel amortiguador de los efectos negativos del estrés laboral sobre la salud y el bienestar psicológico en el trabajo.

- *Promoción y desarrollo de la carrera profesional:* El desequilibrio entre, las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad y frustración.

Muchas veces la parcialización y especialización del trabajo dificultan que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar su movilidad laboral y sus expectativas profesionales. Por otra parte la naturaleza de determinadas tareas impide demostrar la disposición para un trabajo mejor

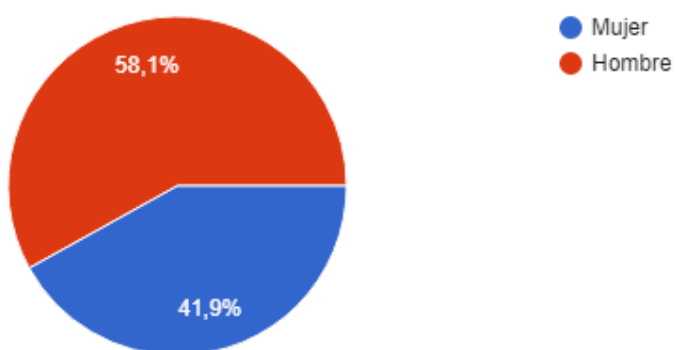
remunerado más responsable y variado, lo que puede provocar la reducción en la calidad y/o cantidad del trabajo la falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas, el aumento en la frecuencia de los accidentes y la reducción de las relaciones interpersonales en el trabajo.

Principales factores que causan estrés laboral a los trabajadores de la empresa GEOCING SAS.

Para la identificación de los 3 principales factores que generan estrés laboral en los trabajadores de la empresa GEOCING S.A.S., se aplicó una encuesta con las siguientes preguntas:

Sexo:

Grafico 1. Población.

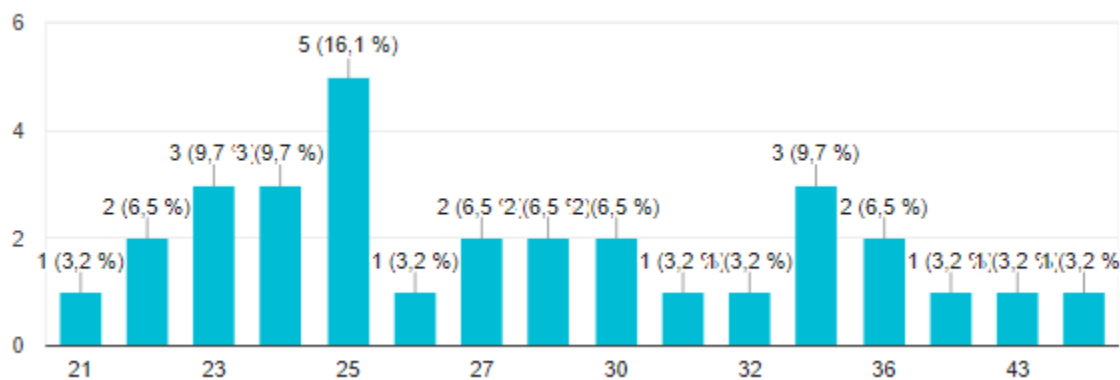


Fuente Propia

De acuerdo con la encuesta realizada, se puede ver que el 58.1% de las personas encuestadas, son hombres y el 41.9% restante mujeres.

Edad:

Grafico 2. Edad

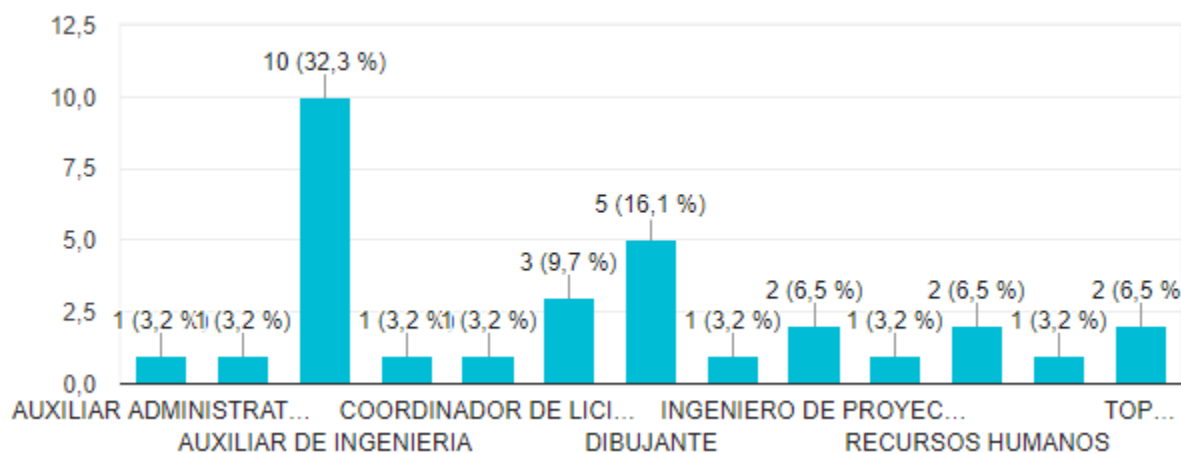


Fuente Propia

Por otra parte, el 71.74% de los trabajadores de la empresa encuestados, se encuentran entre los 21 y los 30 años de edad.

Cargo en la empresa:

Grafico 3. Cargo en la empresa.



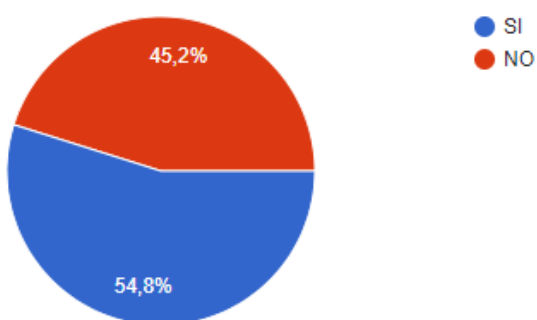
Fuente Propia

Como se puede apreciar el mayor porcentaje de personas encuestadas fueron Auxiliares de Ingeniería y administrativos, con un porcentaje del 38.7%, respecto con los coordinadores que ocupan un 9.6%, ingenieros de proyectos junto con el área de recursos humanos ocupan un 6.5%.

TEST

1. ¿Siente que la iluminación de su espacio laboral afecta su visión?

Grafico 4.

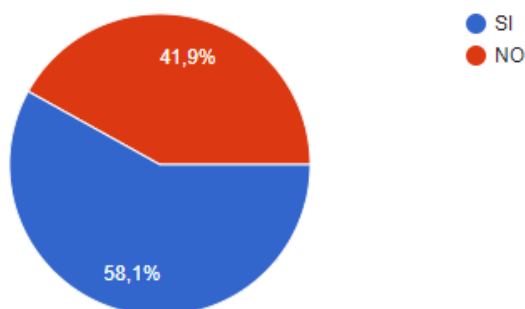


Fuente Propia

Se evidencia que la iluminación está afectando la visión de un 54.8% los trabajadores encuestados, generando falta de concentración y cansancio físico ocular.

2. ¿Siente que el ruido de su espacio laboral afecta su concentración?

Grafico 5.

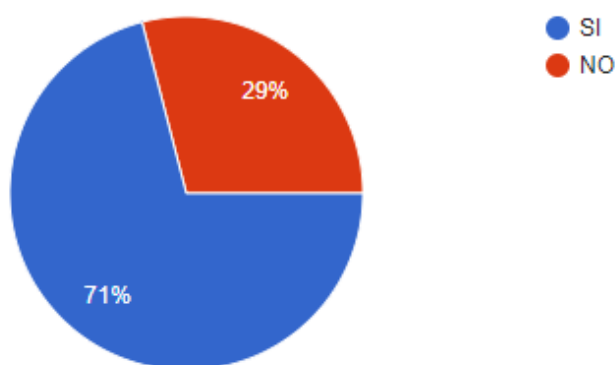


Fuente Propia

Se aprecia que al 58.1% del personal, el ruido del espacio laboral le está afectando su concentración, haciendo que dediquen más tiempo y esfuerzo a las mismas tareas.

3. ¿La temperatura de su espacio laboral le genera somnolencia?

Grafico 6

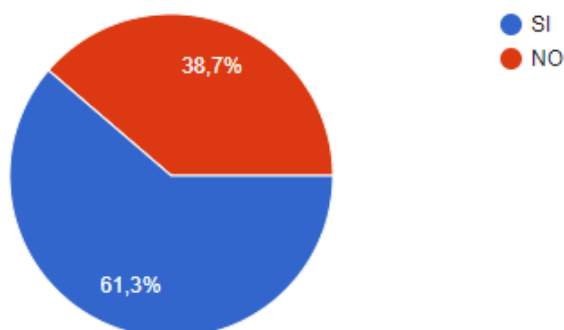


Fuente Propia

La temperatura del espacio laboral, está afectando físicamente al 71% de los trabajadores encuestados, ya que les genera somnolencia, interrumpiendo así su nivel de concentración y productividad laboral, lo que conlleva a problemas de estrés.

4. ¿Considera que el volumen de trabaja es excesivo?

Grafico 7

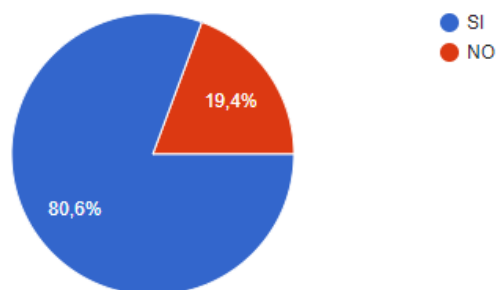


Fuente Propia

El volumen de trabajo es considera excesivo por un 61,3% de las personas encuestadas, interpretando así, que un buen porcentaje de los empleados están siendo afectados en su entorno laboral por las cargas o volúmenes de trabajo excesivos.

5. ¿Considera que sus conocimientos y habilidades son suficientes para realizar sus actividades?

Grafico 8

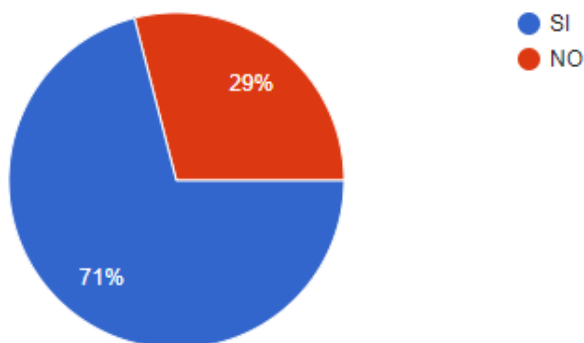


Fuente Propia

El 80.6% de los trabajadores encuestados, consideran que sus habilidades profesionales son suficientes, lo que le genera al trabajador confianza y motivación por su labor.

6. ¿Las actividades que desempeña son claras y específicas?

Grafico 9

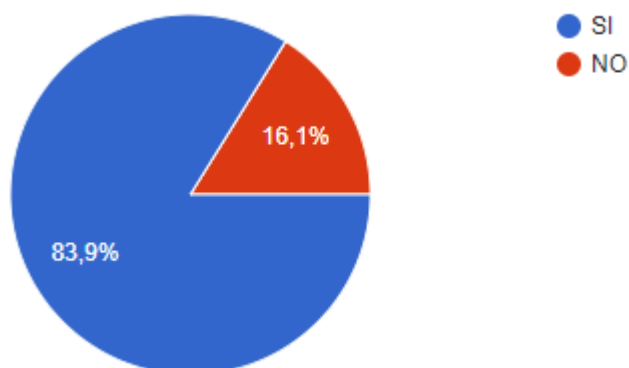


Fuente Propia

La claridad de las actividades delegadas a los trabajadores encuestados es buena, ya que un 71% dice que si son claras y específicas sus laborales y/o actividades.

7. ¿La jornada laboral le produce desgaste físico y mental?

Grafico 10

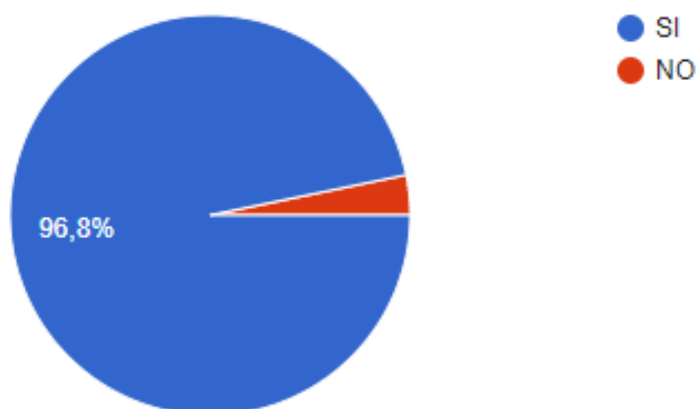


Fuente Propia

La jornada laboral está afectando física y mentalmente al 83.9% de los trabajadores encuestados, este desgaste se produce debido a las larga jornada de trabajo, la cual consta de 9.5 laborales al día.

8. ¿La relación con sus compañeros de trabajo es agradable?

Grafico 11

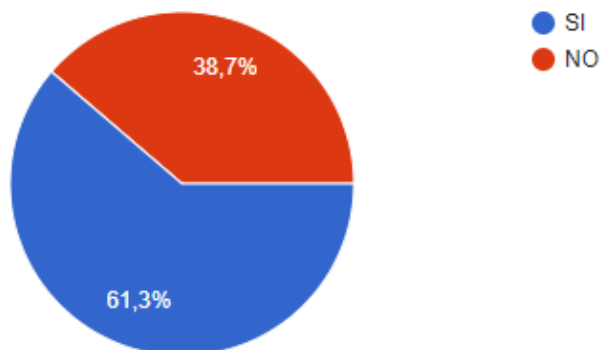


Fuente Propia

El 96.8% de los trabajadores encuestados, tienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.

9. ¿La relación con los superiores es agradable?

Grafico 12

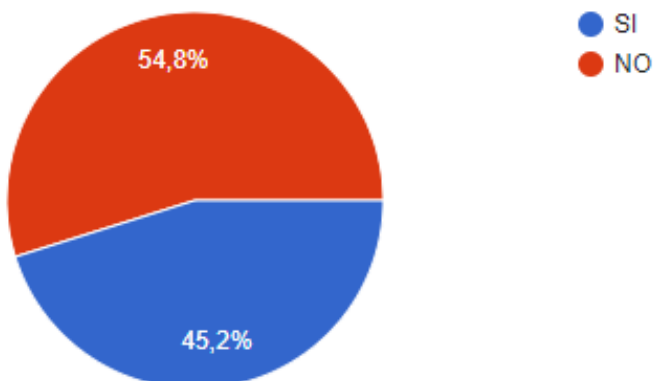


Fuente Propia

El 61.3% de los trabajadores encuestados, maneja una buena relación con sus superiores, con que no pasa con el resto de los trabajadores, lo cual influye en la motivación y seguridad del trabajo de cada trabajador.

10. ¿Sus actividades laborales le permiten adquirir nuevos conocimientos y habilidades?

Grafico 13

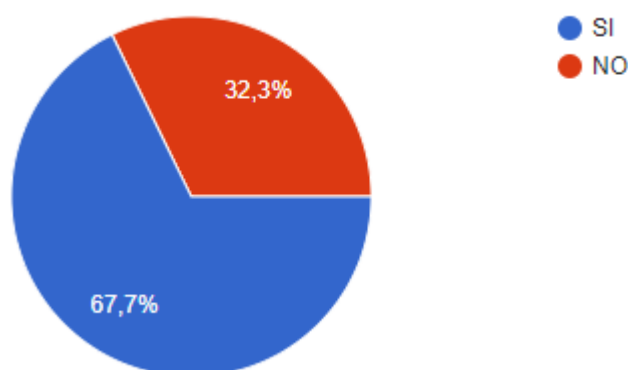


Fuente Propia

Más del 50% de los trabajadores encuestados, aseguran que sus laborales a desempeñar no le aportan conocimiento nuevo, debiéndose esto un poco a la monotonía de labores y o falta de orientación en cuanto a conocimientos.

11. ¿Las actividades laborales que le son asignadas, van de acuerdo con su perfil profesional?

Grafico 14

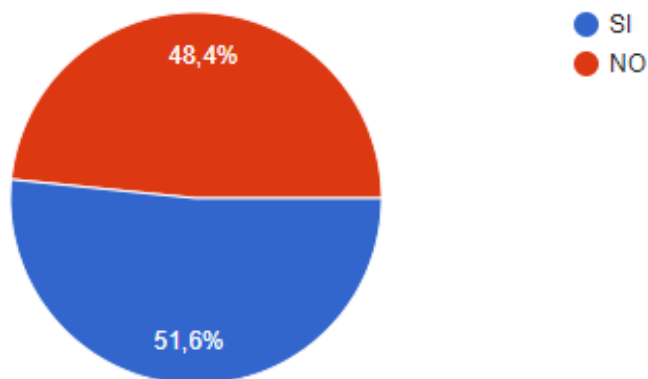


Fuente Propia

Las actividades asignadas de los cada trabajadores encuestados, van de acuerdo al perfil profesional y laboral en un 67.7%, factor importante en su crecimiento como profesional.

12. ¿Considera que tiene autonomía sobre sus actividades laborales?

Grafico 15



Fuente Propia

Un 51,6% de los trabajadores encuestados, asegura tener autonomía y control de sus actividades, por otra parte un buen porcentaje de ellos respondieron NO, esto debido a que algunas actividades desarrolladas por algunos trabajadores, dependen de las decisiones de su superior y no de su autonomía.

De acuerdo con la test, luego de entrar a observar los resultados obtenidos de 31 trabajadores, se puede apreciar que, según resultados, las 3 principales causas de que están generando estrés en los trabajadores de la empresa GEOCING S.A.S., son las siguientes:

- La temperatura del área laboral, la cual la alta temperatura que se presenta en el área laborales debido a factores como la cantidad de computadores, impresoras y demás equipos electrónicos funcionando a la par, generan un alza en la temperatura, también como el círculo de compañeros que generan temperaturas altas, llegando al punto de la somnolencia.
- Volumen de trabajo excesivo, este factor es uno de los estresor más propenso a presentarse, ya que depende de muchos factores, en este caso la carga laboral aparte de ser excesiva, puede verse aún más grande e imposible, debido a las condiciones de temperatura, las cuales influyen en la concentración y productividad de los trabajadores.
- La jornada laboral, este factor es uno de los más importantes, ya que la extensa jornada de trabajo genera agotamiento y desgaste tanto físico como emocional, debido a que, las largas jornadas de trabajo dejan al trabajador desgastado, y lleva consigo de la mano, los factor citados anteriormente, una temperatura que desconcentra, haciendo

que el volumen de trabajo crezca y vivir esto por 9,5 horas al día, genera estrés laboral en los trabajadores.

Cómo a través del Coaching Gerencial se pueden establecer alternativas para mejorar la vida de los empleados que sufren estrés laboral.

Propuesta

Taller de coaching

Este Taller que consta de tres sesiones y siguientes a ellas solo es un acompañamiento para evidenciar que lo que explico el asesor (coach) al trabajador (coachee) lo esté aplicando y evidenciar los resultados.

En la empresa de GEOCING SAS lo que causa estrés a los trabajadores son la temperatura, carga de trabajo los horarios extendidos. Para que los trabajadores empiecen a controlar ese tipo de estrés que están expuestos, las sesiones les ayudara a conocer un poco más de la vida de ellos mismos porque de pronto ya vienen con estrés de casa, agentes externos que no conocen.

Primera Sesión

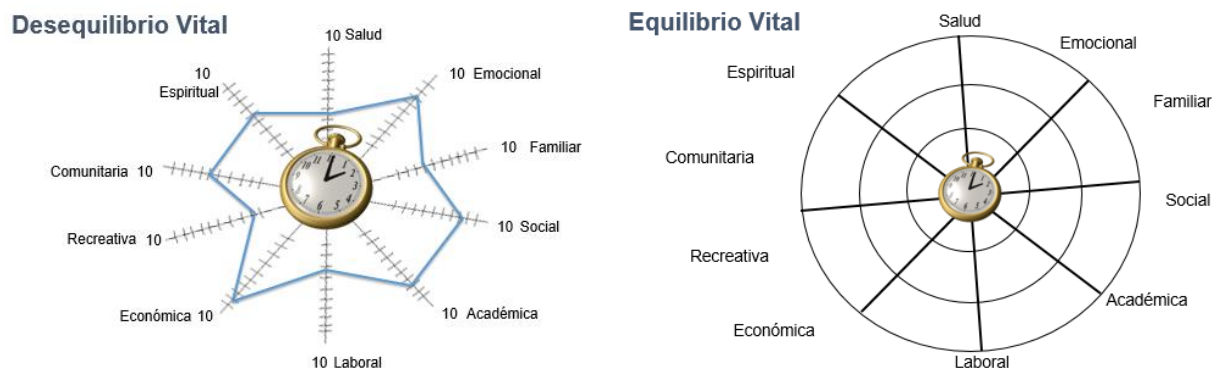
Los datos obtenidos en la encuesta ayudan a que la primera sesión se tenga un panorama del grupo a tratar, de que causa estrés a los trabajadores, es decir la población esta segmentada.

En esta primera sesión se aplicará una actividad que es la rueda de la vida. Por medio de una serie de preguntas referente a cada área de la vida la persona reflexionara y se dará cuenta de los aspectos que faltan para que esa área tenga un buen puntaje.

Figura 5. *Áreas de la vida*

Nota: Tomado de Eleonora Enciso Forero. Psicóloga. Magister en Psicología.

En el ejercicio habrá dos panoramas, que el segundo es muy difícil que se.

Figura 6. *Equilibrio Vital*

Nota: Tomado de Eleonora Enciso Forero. Psicóloga. Magister en Psicología. Coaching.

En las áreas de la vida de una persona deben estar equilibradas, formando una rueda perfecta para llegar más rápido donde quiere transportarse, cada trabajador se aplicará esta actividad en donde, en una escala del 1 al 10 se evaluará como esta en ese aspecto.

Después de haber realizado la rueda de la vida se procede a evaluar en que aspectos están bajos y que compromisos realizara para mejorarlos

Segunda Sesión

En esta segunda sesión ya con los compromisos escritos el coach le dará unos consejos al coachee para que mejore las áreas de la vida que están bajas y mantenga las que están altas, para esto tratara temas de:

Inteligencia Emocional

Según Daniel Goleman es aquella que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y las frustraciones, acentuar nuestra capacidad de ser empáticos y asertivos para construir relaciones armónicas y gratificantes tanto en el campo personal como el laboral, posibilitando una mejor calidad de vida.

Emociones

Una emoción es un impulso que nos invita a actuar. Una emoción prepara al organismo para una clase de respuesta. Emoción ➔ impulso ➔ acción

Componentes de la Inteligencia emocional

1. Autoconciencia: Habilidad de reconocer y entender sus emociones, estado de ánimo e impulsos, así como su efecto en los demás.

El coach identifica las emociones básicas del coachee

Alegría: risa, felicidad.

Tristeza: llanto, depresión.

Miedo: angustia, ansiedad.

Rabia: agresión, enojo, ira.

Erotismo: sexualidad.

Ternura: amor parental, filial, amistad

2. Autorregulación: Habilidad para controlar o redirigir impulsos y estados de ánimo.

Propensión a eliminar los juicios; pensar antes de actuar, auto controlarse. Ser asertivos que según Castanyer, O. 1998 el asertividad es la capacidad de autoafirmar los propios derechos, sin dejarse manipular y sin manipular a los demás.

3. Motivación.: Pasión para trabajar por razones que van más allá del dinero y el status.

Propensión a lograr metas con energía y persistencia.

Tipos de motivaciones

Motivación Extrínsecas: Lo que nos impulsa a actuar por incentivos externos:

\$, prestigio, status, etc...

Motivación Intrínsecas: Lo que nos impulsa a actuar por motivos internos: satisfacción, placer, aprendizaje, etc...

Motivaciones Trascendentes: Lo que nos impulsa a actuar por los demás: solidaridad, servicio, ayuda, etc...

4. Empatía: Habilidad para entender los sentimientos de los demás. Habilidad para tratar a las personas de acuerdo con sus reacciones emocionales.

El emparejamiento es una técnica muy efectiva para generar empatía esta consiste en replicar de manera simbólica las principales conductas inconscientes de la persona con quien interactuamos. El que empareja crea una disposición preferencial para aceptar el mensaje que recibe. La persona emparejada lo percibe inconscientemente y suele sentirse, aceptada, escuchada, atendida, comprendida.

Re enmarcar es el otro elemento clave para generar empatía que consiste crearle un marco especial a cada persona con quien nos relacionamos, con el objetivo de resaltar lo mejor de esa persona.

5. Habilidades Sociales: Pericia en el manejo y construcción de redes de relaciones.

Habilidad para encontrar un espacio común y construir simpatía.

Cambio de hábitos

El cambiar de hábitos y reemplazarlos por otros requiere de 5 elementos:

- Deseo.
- Conocimiento.
- Visualización.

- Planeación.
- Acción.

LOS SIETE HÁBITOS DE LA GENTE ALTAMENTE EFECTIVA

El coach trata el tema de los hábitos al coachee para que los aplique y se puentee para transportarse donde quiere llegar, a una vida con menos estrés o una que lo pueda controlar.

VICTORIA PRIVADA

Primer hábito. Sea proactivo.

Segundo hábito. Empiece con un fin en mente.

Tercer hábito. Establezca primero lo primero.

VICTORIA PÚBLICA

Cuarto hábito. Pense en ganar/ganar.

Quinto hábito. Procure primero comprender y después ser comprendido.

Sexto hábito. La sinergia

RENOVACIÓN

Séptimo hábito. Afile la sierra.

Al final de la charla el coachee tendrá herramientas para que empiece a cambiar su vida de esa forma tendrá una vida equilibrada y la rueda de la vida aplicada será un círculo casi perfecto.

Tercera sesión

En esta sesión el coachee aprenderá técnicas de relajación que utilizare en momentos de estrés buscando un bienestar, estas técnicas son utilizadas por los psicólogos en las consultas que tienen con sus pacientes, estas técnicas son:

Técnica de relajación: esta es de gran utilidad cuando la persona tiene ansiedad, baja autoestima, insomnio, miedos, etc.

Técnica respiratoria: es de gran ayuda en momentos de resentimiento, hostilidad, tensión muscular, fatiga, cansancio muscular, ansiedad, etc.

Técnicas de auto-hipnosis: es efectiva en dolores de cuello espalda, fatiga, cansancio, insomnio, trastornos de sueños, etc.

Estas Técnicas se podrán utilizar por medio de un ejercicio que se presentan a continuación:

- 1 Póngase en posición cómoda y cierre los ojos.
- 2 Respire profundo mantenga el aire por unos segundos después deje salir lentamente y sienta como sale esa tensión del cuerpo
- 3 Relaje su frente, el fruncir la frente causa que tenga una expresión de rabia y genere una sensación en las personas mala.
- 4 Relaje sus ojos, parpadea varias veces ello ayudara a des tensionar.
- 5 Relaje la boca y deje caer la quijada

6 Relaje cuello y hombros. Sienta salir esa tensión

7 Relaje los brazos, siéntalos descansar

8 Relaje los pies. Sienta como sale la tensión de las piernas

9 Relaje los músculos de espalda y caderas, sienta como sale la tensión de esa zona.

10 Espere unos minutos en silencio y abra los ojos

Este ejercicio de 10 pasos ayuda a disminuir el estrés laboral en la persona puesto estará más tranquilo para continuar con sus labores, podrá afrontar la carga laboral, horarios extendidos y el tema de la temperatura es un tema más técnico.

Aportes

- El estudiar el estrés laboral para proponer una estrategia de mitigación, nos llevó a aplicar los conocimientos aprendidos en las temáticas de coaching, inteligencia emocional y la programación neurolingüística.
- El resultado de esta investigación, nos generó un insumo el cuál se espera que sea puesto en marcha en la empresa que se abordó.
- Los conocimientos adquiridos a través de esta investigación, servirán como base en el futuro desempeño de la gerencia, para así, estar un paso adelante que el estrés laboral.
- Por otra parte, el resultado es esta investigación, se espera que sirva de insumo en futuras investigaciones sobre esta temática.

Conclusiones

- Los principales factores que generan estrés en el trabajador, dependen del ambiente físico, de las tareas que se deben realizar y de la organización, lo que hace que en el diario vivir de una empresa, estemos propensos al estrés laboral, si no son manejados de maneras correcta estos factores.
- Los 3 principales factores de estrés encontrados en la empresa Geocing S.A.S., están inmersos en los tres tipos de estresores, lo que hace referencia a que el ambiente físico, de las tareas y de la organización están aumentando los niveles de estrés de los trabajadores de la empresa.
- Debido a que la temperatura, carga laboral y jornada extensa de trabajo fueron los principales factores de estrés, se espera que las 3 fases del taller de coaching, puedan disminuir cada uno de estos factores, además de brindar acompañamiento a los trabajadores, esto generará una confianza y motivación en el trabajador, teniendo como resultado una exclusión del estos factores de estrés en sus actividades.

Referencias Bibliográficas

Águila Soto, A. D. (s.f.). *Procedimiento de evaluación de riesgos económicos y psicosociales*.

Obtenido de

<https://w3.ual.es/GruposInv/Prevencion/evaluacion/procedimiento/G.%20Estres%20en%20el%20trabajo.pdf>

Condarcuri, R. (19 de 05 de 2016). *Estrés Laboral en Colombia ¿Qué supone en cifras?*

Obtenido de Instituto Europeo de Psicología Positiva:

<https://cursopsicologiapositiva.com/estres-laboral-colombia/>

Del Hoyo Delgado, M. A. (1997). *Estrés Laboral*. Madrid, España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Fernández García, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Alicante: Club Universitario.

FLÓREZ TOBAR, C. M. (02 de 2014). *ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE MANIZALES MAESTRÍA EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO:

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>

FLÓREZ TOBAR, C. M. (Febrero de 2014). *ESTRÉS LABORAL EN EMPRESAS DE PRODUCCIÓN*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE MANIZALES:

<http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>

GONZÁLEZ MUÑOZ, E. L. (2006). LA CARGA DE TRABAJO MENTAL COMO FACTOR DE RIESGO. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 12.

Hernández Sampieri, R. /. (s.f.). Metodología de la Investigación. En R. /. Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill. .

Lopez Belkys, M. (2008). *Estrés laboral en el personal que labora en el servicio de bioanálisis del hospital " dr. domingo luciani"*. Obtenido de Universidad Católica Andrés Bello:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR3698.pdf>

Perú., M. d. (s.f.). *Estrés laboral*. Obtenido de Ministerios de salud. Perú. :
www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/telecom2011/manejostresslaboral.pdf

Redacción Negocios. (07 de 09 de 2012). El Espectador. *Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia*, pág. 2.

S.A, S. C. (Marzo de 2009). “*EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN*”. Obtenido de SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A:
http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1631/1/PSIN_11.pdf

SANCHEZ, F. C. (Diciembre de 2011). *ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA*. Obtenido de Universidad Abierta Latinoamericana:

https://docplayer.es/1964736-Titulo-de-la-tesis-estres-laboral-satisfaccion-en-el-trabajo-y-bienestar-psicologico-en-trabajadores-de-una-industria-cerealera.html#show_full_text

Trujillo Vargas, C. M. (2007). *Impacto del estrés laboral en la institución financiera Favi de la universidad tecnologica de Pereira*. Obtenido de Universidad tecnologica de Pereira:
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G216ie.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Trujillo, C. M. (2007). *Impacto del estrés laboral en la institución financiera cooperativa favi de la universidad tecnológica de pereira*. Obtenido de Universidad Tecnológica de Pereira.

Benavent, P., Machis, S., Moliner, M. y Soto I. (2002). Alteraciones de salud por estrés en trabajadores del Hospital de Nisa. [Documento en línea]. Disponible [http: www.svmst.com/revista/N17/estresstrabajadoreshospital.htm](http://www.svmst.com/revista/N17/estresstrabajadoreshospital.htm)[Consulta 2007, Octubre 9]

Blanco, G. (2004). Estrés laboral y salud en las enfermeras instrumentistas. Revista de la Facultad de Medicina, 27(1)

Hernández, J. (2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de Atención. Revista Cubana Salud Pública, 29(2) ,103-110.

