



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”

Título de la investigación:

Factores asociados a problemas en el ambiente laboral y su afectación a la salud de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa CONAIN S. A en la ciudad de Manta

Autor:

Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez

Tutor:

Mgs. Carmen Bayas Zambrano

Facultad de Ciencias Administrativas

Carrera de Administración de Empresas

Manta, Manabí, Ecuador

Enero de 2023

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página II de 68

Certificación

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular proyecto de investigación bajo la autoría de Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez estudiante de la Mgs. Carmen Bayas Zambrano, legalmente matriculado/a en la carrera de Administración de Empresas período académico 2018-2023, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto de investigación es **“Factores asociados a problemas en el ambiente laboral y su afectación a la salud de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa CONAIN S. A en la ciudad de Manta.”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 9 de enero de 2023.

Lo certifico,



Mgs. Carmen Bayas Zambrano

Docente Tutor(a)



Document Information

Analyzed document	BORRADOR - NICOLLE.docx (D152180503)
Submitted	12/5/2022 10:40:00 PM
Submitted by	
Submitter email	carmen.bayas@uleam.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	carmen.bayas.uleam@analysis.orkund.com

Aprobación del trabajo

Los registrados por los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones que fueron determinadas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Ing. José Moreira Pacha

Presidente del tribunal

Abg. Carlos Cárdenas Medina

Miembro del Tribunal

Lcdo. Ricardo Zambrano Suarez

Miembro del Tribunal

Dedicatoria

Dedico este trabajo de titulación primero a Dios por darme vida, salud, bienestar y poder culminar uno de mis propósitos más anhelado

A mi familia por su apoyo incondicional en todo momento, a mi hija que es mi fortaleza e inspiración, para continuar y no desmayar en este proceso, a mis padres en especial, que, con su ejemplo, me enseñaron que con el trabajo y perseverancia se obtiene el éxito profesional.

A mis compañeros y a la vez amigos de trabajo, que hemos compartido todo este proceso de estudio en clases, a mis maestros y tutor que estuvieron presente en cada clase con sus sabias palabras, paciencia y colaboración

Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez

Agradecimiento

Un agradecimiento infinito a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, juntos a sus docentes que gracias a ellos he adquirido conocimientos técnicos y éticos con los cuales me puedo desempeñar en el ambiente laboral, a todos los docentes que me impartieron sus conocimientos, sus experiencias dentro y fuera de la profesión con el fin de formar profesionales de primera.

Mi profundo agradecimiento a todas las personas que laboran dentro de la empresa CONAIN SA por confiar en mí, abirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

Finalmente quiero expresar mi más grandes y sincero agradecimiento a mi Mgs. Carmen Bayas Zambrano. por darme todo su tiempo, discernimiento dentro del tema, que fueron necesarios para la culminación de este trabajo de titulación.

Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez

ÍNDICE

Certificación.....	II
Aprobación del trabajo.....	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO 1	15
1. Diseño teórico	15
1.1. Formulación del problema.....	15
1.1.1. Problemas específicos	15
1.2. Objeto y campo de acción	15
1.3. Objetivos.....	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos.....	16
1.4. Hipótesis	16
1.5. Definición de variables	17
1.6. Diseño metodológico.....	18
CAPÍTULO II.....	22
2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	22
2.1. Ambiente laboral	22

2.2.	Factores asociados a problemas en el ambiente laboral	23
2.2.1.	Espacio Físico	24
2.2.2.	Iluminación.....	25
2.2.3.	Ruido	28
2.2.4.	Color.....	30
2.2.5.	Música	31
2.2.6.	Temperatura y Humedad	32
2.2.7.	Vibración y Movimiento	33
2.2.8.	Contaminación en lugares cerrados.....	34
2.2.9.	Higiene	35
2.2.10.	Condiciones Psicológicas	35
2.2.11.	Aburrimiento y Monotonía	35
2.2.12.	Fatiga y Cansancio.....	36
2.2.13.	Seguridad	38
2.2.14.	Aire Contaminado.....	38
2.3.	Consecuencias de problemas dentro del ambiente laboral	39
2.4.	Desempeño laboral	42
2.5.	Factores psicosociales en el trabajo.....	43
2.6.	Evaluación del desempeño	45
CAPITULO III.....		46
3.	DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	46

- 3.1. Resultados de la aplicación de la encuesta a los trabajadores del departamento de ventas⁴⁶

CAPITULO IV.....	55
4. DISEÑO DE LA PROPUESTA	55
4.1. Nombre de la propuesta.....	55
4.2. Presentación de la propuesta.....	55
4.3. Objetivo de la propuesta	55
4.4. Justificación	56
4.5. Desarrollo de la propuesta	56
4.5.1. Programa de incentivos	56
4.5.2. Entrega de reconocimientos por mérito	57
4.5.3. Actividades lúdicas fuera de la institución.....	57
4.5.4. Día de integración	58
4.6. Evaluación de la Propuesta.....	58
5. CONCLUSIONES	59
6. RECOMENDACIONES.....	60
7. BIBLIOGRAFÍA	61
8. ANEXOS	63

Índice de figuras

Figura 1 Efecto Psicosocial del Trabajador	39
Figura 2 Relación laboral entre compañeros	46
Figura 2 Factores que provocan estrés	47
Figura 4 Malestar en su salud emocional.....	48
Figura 5 Exigencias de trabajo afectan su vida personal	49
Figura 6 Control de las cosas importantes en su vida al ser llamado la atención por sus supervisores.....	50
Figura 7 Afectación por problemas dentro del ambiente laboral.....	51
Figura 8 Acumulación de dificultades en la jornada laboral	52
Figura 9 Problemas de salud relacionados al ambiente laboral	53
Figura 10 Integración de la propuesta de intervención	54

Índice de tablas

Tabla 1. Definición de variable independiente	17
Tabla 2. Definición de variable dependiente	18
Tabla 3 Ambiente laboral negativo en su área de trabajo	46
Tabla 4 Factores que provocan estrés	47
Tabla 5 trato de sus supervisores no es el adecuado dentro del área de trabajo	48
Tabla 6 Exigencias de trabajo en la institución	49
Tabla 7 Controlar las cosas importantes en su vida al ser llamado la atención por sus supervisores.....	50
Tabla 8 Controlar las cosas importantes en su vida al ser llamado la atención por sus supervisores.....	51
Tabla 9 Acumulación de dificultades en la jornada laboral.....	52
Tabla 10 Problemas de salud que afectan a los trabajadores	53
Tabla 11 Propuesta de intervención para mejorar el ambiente laboral	54

RESUMEN

Los problemas relacionados con el ambiente laboral es un tema de gran importancia en el ámbito de ventas, debido a que este influye en el comportamiento y la motivación de los colaboradores, ya que estas se basan en un conjunto de funciones que permiten a las personas poder lograr las metas, por lo que las instituciones privadas deben procurar mantener la motivación si se desea tener un buen ambiente laboral y que se cumplan los objetivos de la organización. El objetivo general de la investigación fue Determinar los factores relacionados a problemas en el ambiente laboral y su afectación a la salud de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa CONAIN S.A. en la ciudad de Manta. La metodología que se usó fue un enfoque cuantitativo, de tipo transversal con alcance descriptivo y correlacional. El método de investigación fue cuantitativo, la muestra se escogió de los empleados y el instrumento fue la encuesta. A través de los resultados, permitieron posteriormente la elaboración del Plan de Intervención, en el que se establecen actividades y gestiones para mejorar los aspectos críticos actuales, y controlar y mantener los aspectos con un nivel de satisfacción positivo, en pro de conservar un ambiente laboral saludable para esta Empresa.

ABSTRACT

Problems related to the work environment is a topic of great importance in the field of sales, because it influences the behavior and motivation of employees, since these are based on a set of functions that allow people to be able to achieve the goals, so private institutions must try to maintain motivation if they want to have a good work environment and that the objectives of the organization are met. The general objective of the research was to determine the factors related to problems in the work environment and their impact on the health of the workers of the sales department of the company CONAIN S.A. in the city of Manta. The methodology used was a quantitative, cross-sectional approach with a descriptive and correlational scope. The research method was quantitative, the sample was chosen from the employees and the instrument was the survey. Through the results, they later allowed the preparation of the Intervention Plan, in which activities and procedures are established to improve the current critical aspects, and control and maintain the aspects with a positive level of satisfaction, to preserve a work environment. healthy for this company.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son algo más que la simple suma de sus partes. Exige considerarlas como sistemas complejos debido al alto nivel de integración y complejidad entre componentes para lograr los objetivos propuestos y su permanencia mediante el mantenimiento de su estabilidad interna. En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología, la expansión, que implica auge de la mercadotecnia, y a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos.

Las enfermedades relacionadas con el trabajo son ampliamente reconocidas como un peligro importante para la salud ocupacional en muchas organizaciones laborales. Sus costos para los empleadores también pueden ser sustanciales, no solo por su impacto en la salud física y psicológica, sino también por su impacto en el ausentismo, la productividad y la rotación de personal. Puede causar daños a la salud que van desde lesiones menores hasta la forma más grave, el homicidio en el trabajo. Estas enfermedades no pueden considerarse como un precio inevitable que debe pagarse en el curso del desarrollo, más bien, crear un entorno de trabajo seguro y saludable ayudará a prevenir enfermedades psicosociales y accidentes laborales.

En el Ecuador, las leyes laborales y de seguridad social se orientan a garantizar el trabajo digno en un ambiente saludable para lo cual es necesario minimizar los riesgos laborales que están expuestos los trabajadores. El derecho al trabajo incluye el desarrollo de sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Por lo tanto, el análisis del clima laboral de las instituciones ha tomado mayor relevancia

Dentro de la empresa CONAIN S.A. se reconoce que existen diferentes factores que están afectando la salud de los empleados del área de ventas de manera individual y de manera colectiva en su interacción con su organización y con su círculo social. Se atribuye su origen en la mayoría de las ocasiones, por las jornadas extendidas de trabajo, dificultades por el cumplimiento de tareas o metas, estándares altos de evaluación o exigencias, competencia entre compañeros o por la presión del círculo social, familiar y laboral. Bajo estas circunstancias se produce un desgaste físico, mental y ansiedad en el trabajador cuyas reacciones y mecanismo de defensa varían de acuerdo a las características de cada individuo.

A través de este trabajo investigativo se analizan los factores dentro del clima laboral que inciden en la salud de los trabajadores del área de ventas de la empresa CONAIN S. A, realizado en la ciudad de Manta, en lo que corresponde al periodo académico 2022 (2) con la finalidad de conocer las condiciones que pudieran estar afectando a la organización en el desenvolvimiento cotidiano de esta área y poder diseñar un plan de prevención que beneficie a los trabajadores, debido a que un clima organizacional óptimo en el área escogida contribuye al éxito de las metas y objetivos institucionales, en especial se logra un soporte adecuado para que la infraestructura y el ambiente los favorezcan en el desempeño de sus actividades.

CAPÍTULO 1

1. Diseño teórico

1.1. Formulación del problema

¿Cómo inciden los problemas en el ambiente laboral en la salud de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa CONAIN S.A. en la ciudad de Manta?

1.1.1. Problemas específicos

- ¿Cómo identificar los factores que generen problemas dentro del ambiente laboral en el departamento de ventas?
- ¿Cuáles son las consecuencias de estos problemas en la salud de los de los trabajadores de esta área?
- ¿Cómo prevenir y controlar problemas laborales que permita mejorar la salud tanto física como mental de los trabajadores en la empresa CONAIN S.A.?

1.2. Objeto y campo de acción

Objeto: factores asociados a problemas en el ambiente laboral

Campo de acción: salud de los trabajadores del departamento de ventas

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar los factores relacionados a problemas en el ambiente laboral y su afectación a la salud de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa CONAIN S.A. en la ciudad de Manta

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores que generen problemas dentro del ambiente laboral en el departamento de ventas en la empresa CONAIN S.A.
- Establecer las consecuencias de problemas laborales en la salud de los trabajadores de esta área
- Diseñar un plan de prevención y control de problemas laborales que permita mejorar la salud tanto física como mental de los trabajadores

1.4.Hipótesis

Diferentes factores relacionados a problemas en el ambiente laboral afectan a la salud de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa CONAIN S.A. en la ciudad de Manta.

1.5. Definición de variables

Variable independiente: Problemas en el ambiente laboral

Tabla 1. Definición de variable independiente

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítems
Es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un agente negativo derivado directamente del trabajo.	Respuesta fisiológica Respuesta psicológica Agentes negativos	Problemas digestivos Respiratorios circulatorios Agotamiento emocional Malos olores Ruido Polvo Químicos	¿El ambiente físico en el trabajo le ocasiona estrés? ¿Se siente emocionalmente agotado por su trabajo? ¿Siente que trabajar con cuero le ocasiona estrés? ¿En su trabajo está expuesto a riesgos laborales como: ruido, polvo, químicos, etc?

Variable dependiente: El desempeño de los trabajadores

Tabla 2. Definición de variable dependiente

Concepto	Categoría	Indicadores	Ítems
Son las acciones o comportamientos observados en los empleados en su actividad laboral en consecuencia de problemas laborales.	Acciones o comportamientos Actividad laboral	Trabajo Aburridas Rutinarias	¿Los problemas laborales influye en la salud y desempeño de sus actividades en su lugar de trabajo? ¿Las actividades en mi trabajo son aburridas y rutinarias?

1.6. Diseño metodológico

Métodos de investigación

Para el trabajo de investigación realizado se utilizarán los siguientes métodos: el método inductivo-deductivo, el deductivo-inductivo, analítico y sintético. La metodología está elaborada en base a las fuentes estadísticas primarias y secundarias que ayudarán al desarrollo del tema investigativo.

Las técnicas de recopilación de datos a ser utilizadas en el presente análisis son las encuestas, observación científica y visitas de campo, para obtener información amplia, aspectos teóricos y experimentales que permitan conocer a profundidad la problemática estudiada.

Las conclusiones serán beneficiosas y aplicables en diversos departamentos en otras instituciones que tengan relación, o departamentos similares considerando que esta empresa se dedica a la comercialización de vehículos, siendo la zona de ventas un área crítica pues es uno que abastece el buen funcionamiento dentro de la institución.

Método Analítico. - Porque relaciona las variables totalmente aisladas y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Variables como: externalidades, medioambientales, incentivos económicos, etc. Variables exógenas que están inmersas en la investigación y que son tratadas para el estudio.

Consiste en la desagregación o desintegración de un todo, descomponiendo en sus partes o elementos para determinar las causas, la naturaleza y los efectos que producen el problema. Es necesario conocer con certeza la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método permite conocer el objeto de estudio, donde se puede explicar, realizar analogías, comparaciones, en su esencia comprender de una mejor manera el comportamiento y establecer nuevas opciones de solución al problema.

Método Sintético. - El objeto de estudio permite la comprensión de un hecho o fenómeno concreto, fenómenos y problemas estructurales abordados en la investigación, siendo un caso real donde se presenta estrés laboral. El acercamiento del tema permite evaluar las circunstancias y aspectos sociales financieros, marco legal, marco referencial y mecanismo de evaluación para determinar los casos de presencia de estrés.

El método sintético es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata de hacer una explosión metódica y breve. La síntesis significa resumir, volver a integrar las partes del todo. Sin embargo, esta integración implica una superación respecto a la operación analítica, ya que no representa sólo la reconstrucción mecánica del todo, pues esto no permitirá avanzar en el conocimiento; implica llegar a comprender la esencia de este, conocer sus aspectos y relaciones básicas en una perspectiva de totalidad. No hay síntesis sin análisis sentencia Engels, ya que el análisis proporciona la materia prima para realizar la síntesis.

Tipo de Investigación.

Es de tipo descriptivo: especifica las características más relevantes de las personas, grupos, comunidades u otro fenómeno que será sometido a análisis.

Es exploratoria ya que ayudará al estudio del tema planteado y después de aplicar los métodos (encuestas), que arroje los resultados, se tendrá una visión aproximada del objeto de estudio.

De campo, la información que se necesitó fue recopilada directamente en el lugar de los hechos, lo que permitió recabar y ordenar los datos relativos al tema tratado.

Población

Para esta investigación se toma de población y como muestra el universo que conforma la empresa CONAIN SA, donde estuvo conformado por 10 personas entre los directivos y trabajadores pertenecientes al área de ventas de la institución.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación que se utilizan para la presente investigación son: las encuestas, la observación científica y herramientas estadísticas.

Las encuestas: Las encuestas se conformarán por preguntas cerradas, opcionales, que serán realizadas al personal del área de ventas, que ayudarán a evaluar los aspectos sociales y el impacto que tiene diferentes factores dentro del ambiente laboral en los trabajadores de esta zona.

Para el proceso de obtención de datos se utilizará la encuesta. Se realiza este tipo de investigación para conocer cuál es ambiente laboral y en especial determinar los factores que inciden. Se aplica esta técnica a la totalidad de la población conformado por mandos medios y operativos en sus lugares de trabajo.

Observación Visual: es la investigación individual que se realiza en el sitio de los hechos sobre las diversas actividades que se realizan diariamente para obtener evidencias. La observación permite evaluar el clima laboral, conocer las condiciones físicas, identificar los protocolos y procedimientos internos y otros exigidos por los organismos de control, para el adecuado manejo de las diferentes áreas.

Herramientas estadísticas: Las herramientas estadísticas servirán para que la investigación se acerque más a la realidad abordada, es decir, mediante el empleo de las tabulaciones, se realizarán cuadros y gráficos estadísticos, que permiten diagnosticar el problema planteado.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Ambiente laboral

Según el autor Cante, (2018) En toda actividad profesional se crea una interacción entre los recursos humanos, técnicos, tecnológicos bajo una infraestructura que permite coordinar los procesos comerciales, de producción, administración y finanzas, entre otros, basadas en una cultura, laborales cotidianas para conformar un medio ambiente con características particulares que va evolucionando conforme se integra y se desarrolla el giro del negocio o los fines de las instituciones.

La relajación mental también contribuye a controlar de mejor manera las emociones y ciertos conflictos que se podrían presentar, con este tipo de ejercicio se alejarían las preocupaciones diarias, los pensamientos se liberarían y el individuo se encontraría en mejores condiciones para enfrentar los retos y las adversidades que se presenten en el ambiente laboral (Cante, 2018).

Desde la perspectiva de Benavides, Villalobos, & etc, (2018) Los seres humanos podrían lograr un buen estado de salud tanto físico como mental mediante el desarrollo de trabajos que les permita satisfacer sus necesidades básicas, desenvolverse dentro de sus intereses y alcanzar sus expectativas. El equilibrio en el organismo se logra mediante el bienestar físico-emocional y la prevención y cuidado de la salud. La integración mente, cuerpo y alma determina que la salud física y mental esté afectada por los pensamientos, sentimientos, emociones y estilo de vida.

Un clima laboral adecuado establece las bases para que la organización logre los objetivos esperados y en especial beneficios económicos mediante una mayor productividad y eficiencia económica, mayor competitividad, una mejor imagen para la empresa, y menores costes de atención sanitaria tanto para el individuo como para la seguridad social. (Benavides et al., 2018)

2.2. Factores asociados a problemas en el ambiente laboral

Desde la perspectiva de Herrera, (2018) El ser humano experimenta diferentes problemas cuando no puede mantener o recuperar su equilibrio personal. Si no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber ese inconveniente. Puesto que las condiciones correctas casi cualquier cosa puede producir una respuesta, se desprende que también casi cualquier cosa puede convertirse en un estresor.

La mayoría de los factores 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 (Herrera, 2018).

Si se tuviese 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 (Vega, 2017).

2.2.1. Espacio Físico

Según los autores Dodero & Troilo, (2021) 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 trabajo.

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 (Dodero & Troilo, 2021).

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 (Rodríguez & González, 2019).

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.

Verduzco, (2019) 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 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.

2.2.2. Iluminación

Desde el criterio de Delgado Espinoza et al., (2020) 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 (Delgado Espinoza et al., 2020).

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 semiindirecta.*** 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 (Delgado Espinoza et al., 2020).

2.2.3. 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 [db]*. Desde el punto de vista de Martínez, (2017), 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]

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 cardiaca 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 (Martínez, 2017).

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 es 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 (Martínez, 2017).

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.

2.2.4. Color

El autor Acero Montoya, (2020) 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 (Acero Montoya, 2020).

2.2.5. Música

Al parecer carece de confirmación la hipótesis de que con música se eleva la productividad en todo tipo de trabajo. El efecto de ella depende de la índole de las labores. Según datos de investigación, con la música se incrementa la productividad en tareas bastante sencillas, repetidas y que no requieran unidades de corta duración, en consecuencia, posiblemente la música se convierte en el foco de atención y hace que la jornada transcurra en forma más rápida y grata (Bustos, 2020).

Las cosas cambian cuando se trata de una labor compleja que exija mucho esfuerzo. No está demostrado que la música eleve la producción de los trabajos difíciles porque se requiere de plena concentración.

La eficacia de la música depende igualmente del tipo de música. Se dan diferencias individuales respecto a las preferencias musicales. El efecto de la música en la producción constituye un campo en el cual hacen falta investigaciones científicas y rigurosas.

2.2.6. Temperatura y Humedad

Una de las condiciones ambientales importantes según Tavera, (2017) 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 (Tavera, 2017).

2.2.7. 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 (Martínez, 2017).

La vibración es un 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 si mismos. La visión obnubilada, los musculos 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.

2.2.8. Contaminación en lugares cerrados

Muchos edificios son lugares completamente cerrados, diseñados para impedir que penetre aire. No pueden abrirse las ventanas y los empleados sólo respiran aire filtrado, frío o caliente. Estos edificios constituyen un peligro para la salud. En algunas investigaciones se ha comprobado que esta situación trae consigo enfermedades como cefaleas, problemas de sinusitis, reacciones cutáneas alérgicas y malestar general. También mareos y estupor (Méndez, 2018).

Como son ambientes cerrados herméticamente, las sustancias no se diluyen en el aire. Los disolventes, adhesivos, líquidos de limpieza, sustancias químicas amortiguadoras de incendios, los aditivos para pinturas, el asbesto y formaldehído en el aislamiento y otros agentes dañinos abundan en las alfombras, paredes, tapices, persianas y mobiliario.

Las copadoras despiden ozono, sustancia que puede ocasionar cefaleas e infecciones de las vías respiratorias superiores. Los disolventes tóxicos existen en materiales tipográficos y en los que se utilizan en mecanografía como el papel sin carbono. El equipo electrónico produce una forma especial de contaminación electrónica. Las microondas invisibles como las que se utilizan en los equipos de comunicación, y otras fuentes de radiación han alcanzado altos niveles en muchos edificios de oficinas.

Esa clase de radiación produce daño ocular, inestabilidad emocional, amnesia parcial, disminución de la capacidad intelectual, pérdida del apetito, problemas cardíacos y del tiroides, leucemia y defectos congénitos (Méndez, 2018).

2.2.9. Higiene

La higiene en el trabajo se refiere a un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolos de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecutan. La higiene en trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: El hombre y su ambiente de trabajo (Méndez, 2018).

2.2.10. Condiciones Psicológicas

Según Vargas, (2018) Los puestos tan sencillos que no exigen mucho al empleado ni apelan a su necesidad de logro y ni siquiera a su atención producen tedio, monotonía, fatiga y, naturalmente, merma de la productividad. Esta situación no tarda en causarle frustración, aburrirle y parecerle monótono. Poco a poco se vuelve apático y desinteresado, su estado de ánimo se deteriora; tal actitud se acompaña de disminución de la calidad y cantidad de su producción.

2.2.11. Aburrimiento y Monotonía

Según Vargas, (2018) El aburrimiento, llamado también fatiga mental, suele deberse a la realización de actividades repetitivas, monótonas y sin atractivo. A veces ocasiona inquietud, tristeza, fastidio que nos deja sin energía ni motivación ninguna. Lo que a una persona le produce tedio y fastidio a otra puede parecerle emocionante y llamativo.

Investigaciones indican que el aburrimiento disminuye la eficiencia y crece la variabilidad en el ritmo de trabajo. El problema más evidente es la manera de contrarrestar, prevenir o atenuar el aburrimiento. Este se evita con una adecuada selección y asignación de personal.

Una segunda manera de atenuarlo consiste en ampliar las tareas y exigencias del puesto mediante un programa de enriquecimiento del trabajo.

Un tercer método consiste en modificar las condiciones físicas o sociales del trabajo, así como el horario. Otros sistemas han sido aplicados y sus resultados son variables. Algunas compañías ensayan la rotación de puestos, en el cual se consigue el éxito sólo si las actividades no son muy semejantes a la original, pues de lo contrario el cambio será prácticamente nulo.

Otra forma de contrarrestar el aburrimiento consiste en enseñar a los empleados el valor y el significado de su trabajo. Estos conocimientos se imparten con facilidad y rapidez en unas cuantas clases y con un recorrido por la fábrica. Los programas sirven asimismo para intensificar la motivación, y con ello, aumentar la tolerancia al trabajo monótono.

2.2.12. Fatiga y Cansancio

Los efectos de la fatiga según (Verduzco, 2019) dependen directamente del aburrimiento. Hay dos tipos:

- *Fatiga psicológica.* Se parece al aburrimiento
- *Fatiga fisiológica.* Se debe al excesivo uso de los músculos

Los dos tipos pueden mermar el rendimiento y aumentar los errores, el ausentismo, la rotación de personal y los accidentes.

Durante el cansancio los procesos orgánicos, como la frecuencia cardíaca, el consumo de oxígeno y la tensión muscular, operan a niveles diferentes. Sus aspectos subjetivos o psicológicos perturban profundamente al individuo y merman mucho su rendimiento. Cuando estamos muy cansados, sentimos tensión, irritabilidad y debilidad; además nos es difícil concentrarnos, pensar de modo coherente o trabajar bien.

Una fatiga excesiva predice con bastante certeza que la producción no tardará en mermar. En la mayoría de los trabajos físicos, los empleados señalan que se sienten más cansados al iniciar las labores, vuelven a sentirse así antes de la comida y hacia el final de la jornada.

La capacidad de ejecutar trabajos físicos varía mucho entre las personas. Estas difieren en su salud general y resistencia física, y estos factores influyen en la rapidez y eficiencia con que cumplen sus deberes. La edad es otro factor de importancia; los más jóvenes suelen conservar un alto rendimiento de esta índole. La dieta es una variable igualmente importante.

La gerencia puede adoptar diversas medidas para atenuar la fatiga fisiológica y psíquica. Para aliviar la última es preciso seleccionar bien los candidatos: deben ser muy sanos y estar en excelentes condiciones físicas, pues de lo contrario no podrán soportar las faenas tan duras del trabajo. Otra medida muy eficaz consiste en procurar que conserven un ritmo constante y gradual, en vez de esforzarse demasiado durante lapsos breves.

2.2.13. Seguridad

La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas, técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas. Su empleo es indispensable para el desarrollo satisfactorio del trabajo (Bustos, 2020).

La seguridad en el trabajo contempla tres áreas principales de actividad:

- Prevención de accidentes
- Prevención de robos
- Prevención de incendios

2.2.14. Aire Contaminado

La contaminación del aire se ha convertido en un problema cada vez mayor en los últimos años. Este tipo de contaminación atmosférica es un estresor que plantea problemas tanto físicos como psicológicos, pero también la calidad del aire en el sitio de trabajo es una condición que está muy relacionada con el problema más general de la contaminación ambiental (Bustos, 2020).

Muchas empresas industriales producen derivados que contaminan el aire en torno de la instalación productora. Además de hacerlo durante la respiración, muchas sustancias pueden también entrar al cuerpo a través de la piel. El polvo del asbesto y el polvo del carbón que llevan a la enfermedad denominada “pulmones negros “ pueden ser productores de fibrosis, y hay pruebas recientes que han vinculado a la inhalación del asbesto con cáncer.

Uno de los contaminantes del aire más comunes es el monóxido de carbono, que constituye una amenaza para los individuos que trabajan en talleres de reparación de autos, pasos a desnivel y muchos segmentos de la industria de la transportación. Este conocimiento se está convirtiendo en un estresor de importancia para algunos. El trabajador puede experimentar estrés día a día, precisamente porque sabe que el asbesto al que se encuentra expuesto puede reducir notablemente la oportunidad de vivir una vida normal y saludable.

2.3. Consecuencias de problemas dentro del ambiente laboral

Las consecuencias de estos inconvenientes se manifiestan en el organismo de manera física y psíquica afectando su desempeño en las organizaciones. El aumento de las tensiones sensitivas produce el surgimiento de diversas sintomatologías que son identificadas como causales de estrés y que afectan la salud del individuo y de su entorno socio laboral. El estrés tiene varias consecuencias tanto para el trabajador como para la organización (Uribe, 2019).



Figura 1 Efecto Psicosocial del Trabajador

Como se muestra en la Figura 1, los problemas laborales según Ramírez & Mayorga, (2017) producen efectos psicosociales para el trabajador que se manifiesta en afectaciones de

su salud física y mental, alteraciones conductuales y enfermedades. Los síntomas más comunes que presentan altos niveles de estrés en los trabajadores son dolores de cabeza, dolor de espalda, mala digestión, nerviosismo, alteración del carácter, insomnio, irritabilidad, hipertensión, depresión e incluso trastornos mentales.

- **Enfermedades y Patologías:** taquicardias, aumento de la tensión arterial, hipertensión, aumento del colesterol, bajo nivel de concentración, mal humor, temblores, consumo de drogas, exceso o falta de apetito, colitis, sensaciones de ahogo, dolor de cabeza, pérdida de memoria, trastornos cardiovasculares, inmunológicos, endocrinos, dermatológicos, psicopatológicos, diabetes.

Las consecuencias físicas se determinan por el desenvolvimiento corporal que tenga el individuo, su grado de actividad e inactividad, su ritmo de vida o ejercicios que conduzcan a un buen o mal funcionamiento cardiovascular o mental. En un trabajador que no lleve un ritmo físico y dieta adecuada, se pueden presentar problemas respiratorios, cardiovasculares, mal funcionamiento del páncreas, lo cual lleva a un déficit de insulina provocando diabetes, alteraciones en el sistema inmune, y otras enfermedades que conducen a un estado vegetativo y dependiente en el ser humano (Ramírez & Mayorga, 2017).

- **Alteraciones en el bienestar y salud mental:** pérdida de autoestima, baja motivación, depresión, suicidio, deterioro de la amistad, deterioro familiar, precipitaciones a la hora de actuar, conductas impulsivas, risa impulsiva o alteraciones en la forma de hablar.

- **Alteraciones conductuales con repercusión en el rendimiento laboral:** baja concentración, agresividad, robos, falta de orden y limpieza, actitudes inadecuadas que

aumentan las quejas de los clientes, falta de compañerismo, necesidad de supervisión, aumento de accidentes laborales.

Para la organización los problemas relacionados al ambiente laboral presentan efectos psicosociales que afectan al puesto de trabajo, tales como:

- Absentismo
- Petición de traslado
- Rotación de la mano de obra
- Accidentes laborales
- Disminución de la productividad
- Incumplimiento de horario
- Sanciones
- Quejas y reclamaciones
- Gasto financiero
- Aumento de huelgas

Los individuos que no se encuentran en su capacidad óptima de producción o desempeño eficiente por el estrés laboral impactan de modo negativo a las relaciones sociales y empresariales, ocasionando baja del ritmo de productividad en la organización, ausentismo en los puestos laborales, incremento de accidentes o incapacidad laboral.

Estos inconvenientes ocasionan perjuicios económicos directos e indirectos tanto a las organizaciones como a los trabajadores. Las afecciones negativas son las fricciones de las relaciones humanas, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, limitación en la creatividad o capacidad de resolución de problemas, un rendimiento muy bajo,

con presencia de alta hiperactividad y agresividad laboral. El trabajador invierte su dinero en su salud, para elevar sus niveles de defensas inmunológicas y las empresas sufren pérdida de dinero por la poca producción intelectual y ausentismo laboral.

El estrés laboral asociado con un mal clima laboral tiene altas consecuencias que se relaciona con el costo de dinero, pues afecta la salud del individuo y en la empresa con la baja rentabilidad como consecuencia del bajo rendimiento, el ausentismo laboral y los accidentes o incidentes de trabajo que incrementan los costos de producción y encarecen la mano de obra (Ramírez & Mayorga, 2017).

2.4.Desempeño laboral

Según Samaniego, (2018)El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas.

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

Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo (Samaniego, 2018).

2.5. Factores psicosociales en el trabajo

Los factores psicosociales en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés.

Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provoca la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de su estudio desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales.

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

Por ello, el clima organizacional de una empresa se vincula no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad del trabajo, sino también a su contexto histórico con su conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares o de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud y la seguridad en el empleo (Benavides et al., 2018).

Algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral se señalan a continuación: Definitivamente la evaluación de la presencia, el grado de participación de estos factores y sus efectos sobre la población trabajadora, dependerá de la capacidad del Departamento de Recursos Humanos en el Trabajo, de sus habilidades y de los recursos con que cuente para el monitoreo de las situaciones de estrés laboral en determinado centro de trabajo.

2.6.Evaluación del desempeño

La evaluación de una persona en una empresa hoy día es de suma importancia y consiste más bien en un procedimiento esquematizado para medir y determinar el comportamiento y resultados que proyecta un individuo en su trabajo, mejora el desempeño, determina si hay necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto.

La evaluación influye en el desempeño laboral y brinda al individuo más seguridad en el momento de tomar las decisiones en cualquier área de la empresa. Una forma de medida del desempeño laboral en el recurso humano es importante ya que busca la ocupación del trabajador de acuerdo a ciertos parámetros en las diferentes tareas que realiza dentro de la empresa. Es importante tener en cuenta que en un desempeño influyen factores como la motivación y el ambiente cuando se habla de este factor es importante recalcar que existen elementos tanto positivos como negativos cuando no son favorables es importante acudir a una evaluación si se obtiene un rendimiento bajo del empleado ya que puede ser consecuencia de un mal trabajo en equipo o tal vez una falta de cooperación esto depende más bien del cargo que desempeñe (Samaniego, 2018).

CAPITULO III

3. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

3.1.Resultados de la aplicación de la encuesta a los trabajadores del departamento de ventas

Pregunta 1. ¿Con que frecuencia considera que dentro de la empresa se genera un ambiente laboral negativo en su área de trabajo con sus compañeros de trabajo?

Tabla 3 Ambiente laboral negativo en su área de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nuca	3	30%
Casi nunca	4	40%
De vez en cuando	2	20%
A menudo	1	10%
Muy a menudo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: trabajadores del departamento de ventas de la Empresa CONAIN SA

Elaboración: Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez

Gráfico N° 1

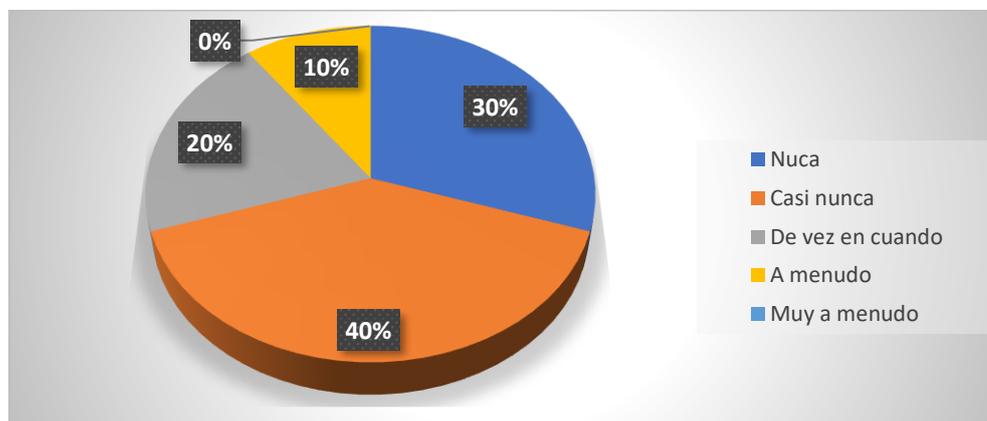


Figura 2 Relación laboral entre compañeros

Análisis e Interpretación:

Los resultados al indagar sí dentro de la empresa los trabajadores encuestados consideran que el ambiente laboral con sus compañeros de trabajo es negativo, establecieron el 30% que nunca, el 40% que casi nunca, el 20% de vez en cuando, el 10% a menudo; lo que refleja que la relación laboral entre los miembros del área es satisfactoria.

Pregunta 2. ¿Considera que el no ejecutar ventas significativas en su área es un factor determinante que le provoca estrés laboral?

Tabla 4 Factores que provocan estrés

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	20%
Casi siempre	3	30%
De vez en cuando	3	30%
Casi nunca	2	20%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Trabajadores del departamento de ventas de la Empresa CONAIN SA

Elaboración: Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez

Gráfico N° 2

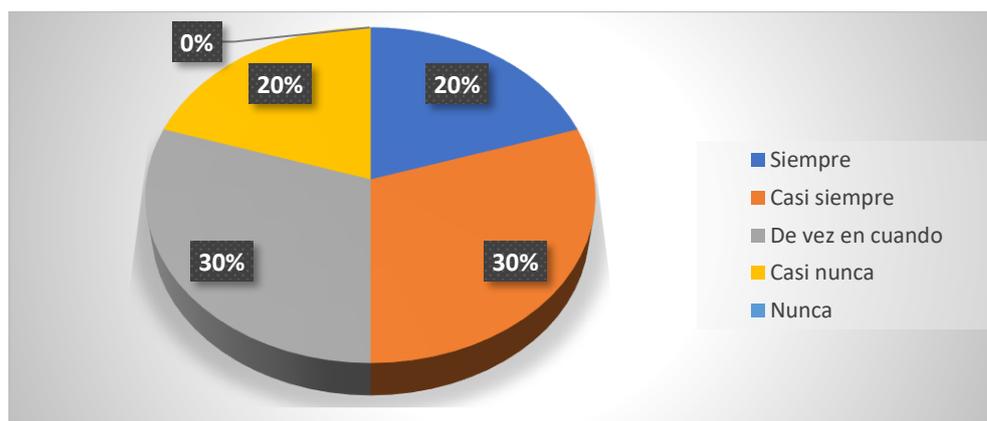


Figura 3 Factores que provocan estrés

Análisis e Interpretación:

Los resultados de esta pregunta indica que el 20% de los encuestados consideran que siempre el no realizar ventas significativas en su área de trabajo le provocan estrés laboral, mientras que el 30% respondieron que casi siempre, del mismo modo el 30% consideran que de vez en cuando, el 20% casi nunca; lo que resalta que este es un factor determinante que puede generar algún tipo de problema en la salud de los trabajadores.

Pregunta 3 ¿Cree usted que el trato de sus supervisores no es el adecuado dentro del área y le provoca cualquier malestar en su salud emocional?

Tabla 5 trato de sus supervisores no es el adecuado dentro del área de trabajo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	10%
De vez en cuando	1	10%
Casi nunca	2	20%
Nunca	6	60%
TOTAL	10	100%

Fuente: Trabajadores del departamento de ventas de la Empresa CONAIN SA

Elaboración: Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez

Gráfico N° 3

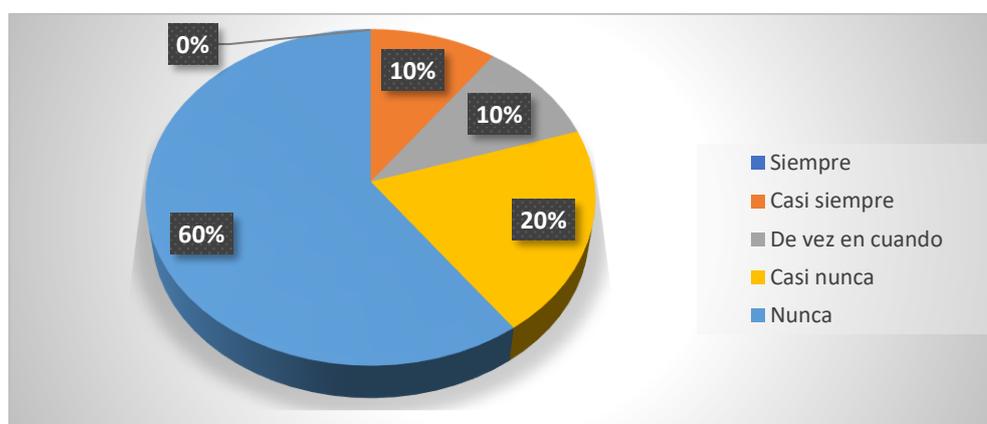


Figura 4 Malestar en su salud emocional

Análisis e Interpretación:

Los resultados de esta interrogante indican que el 10% de los encuestados consideran que casi siempre el trato de los supervisores les provoca problemas en su salud emocional, del mismo modo el 10% consideran que casi siempre, un 20% consideran que casi nunca, y un 60% nunca, lo que refleja que dentro de esta área no existe en sí problemas con los supervisores y que esto traiga consigo problemas en los trabajadores.

Pregunta 4. ¿Las exigencias de trabajo en la institución afectan su vida personal e influye en sus emociones?

Tabla 6 Exigencias de trabajo en la institución

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	4	40%
De acuerdo	2	20%
En desacuerdo	1	10%
Muy en desacuerdo	3	30%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Trabajadores del departamento de ventas de la Empresa CONAIN SA

Elaboración: Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez

Gráfico N° 4

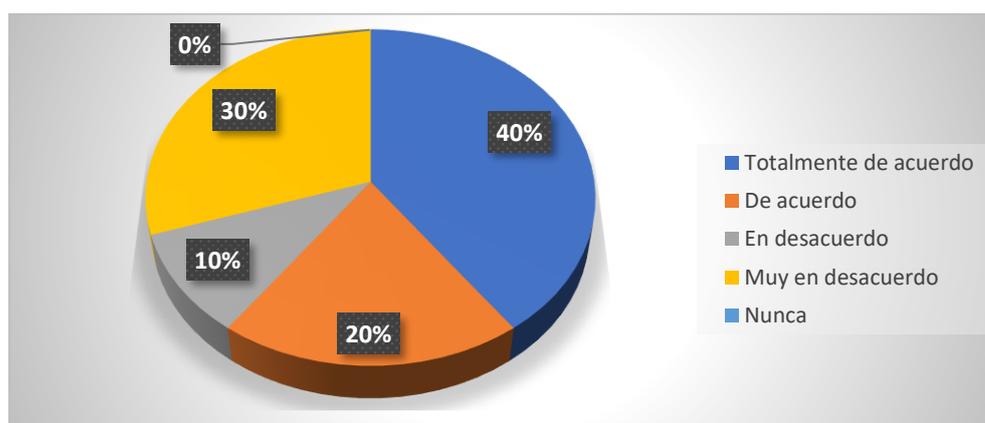


Figura 5 Exigencias de trabajo afectan su vida personal

Análisis e Interpretación:

Los resultados de las encuestas reflejan que el 40% está totalmente de acuerdo que las exigencias del trabajo en la institución afectan su vida personal influyen en sus emociones, el 20% está de acuerdo, el 10% en desacuerdo, el 30% muy en desacuerdo, lo que da a entender que este sí es un factor determinante que provoca malestares en los trabajadores.

Pregunta 5. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida al ser llamado la atención por sus supervisores?

Tabla 7 Controlar las cosas importantes en su vida al ser llamado la atención por sus supervisores

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	10%
Casi siempre	1	10%
De vez en cuando	2	20%
Casi nunca	6	60%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Trabajadores del departamento de ventas de la Empresa CONAIN SA

Elaboración: Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez

Gráfico N° 5

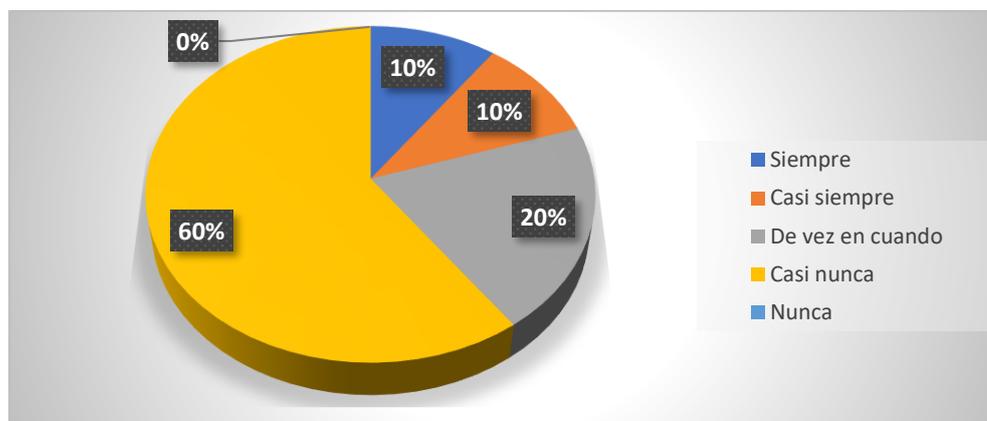


Figura 6 Control de las cosas importantes en su vida al ser llamado la atención por sus supervisores

Análisis e Interpretación:

Los resultados de esta pregunta indica que el 10% de los encuestados consideran que siempre se han sentido incapaces de controlar las cosas importantes de su vida al ser llamado la atención por un supervisor, el un 10% consideran que casi siempre, un 20% de vez en cuando, y un 60% casi nunca; por lo que se resalta que este no es un factor determinante que influye en la salud de los trabajadores.

Pregunta 6. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado por cualquier conflicto dentro del ambiente laboral?

Tabla 8 Controlar las cosas importantes en su vida al ser llamado la atención por sus supervisores

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	10%
Casi siempre	1	10%
De vez en cuando	2	20%
Casi nunca	6	60%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Trabajadores del departamento de ventas de la Empresa CONAIN SA

Elaboración: Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez

Gráfico N° 6

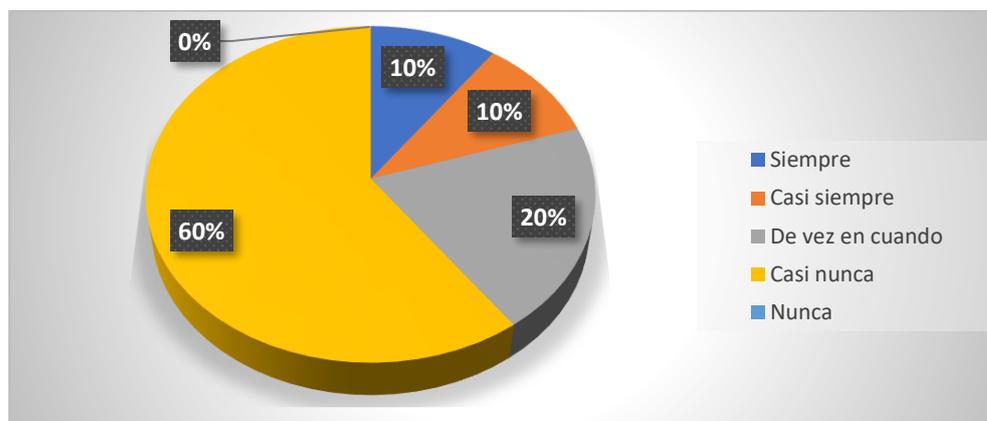


Figura 7 Afectación por problemas dentro del ambiente laboral

Análisis e Interpretación:

Los resultados de esta pregunta indica que el 10% de los encuestados consideran que siempre se han sentido nervioso o estresado por cualquier conflicto dentro del ambiente laboral, del mismo modo el 10% lo considera que casi siempre, el 20% creen que de vez en cuando, y el 60% casi nunca, lo que refleja que los conflictos dentro del ambiente laboral no son tan determinantes para provocarles alguna afectación a la salud de los trabajadores.

Pregunta 7. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas en su jornada laboral?

Tabla 9 Acumulación de dificultades en la jornada laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	1	10%
Casi siempre	2	20%
De vez en cuando	4	40%
Casi nunca	3	30%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Trabajadores del departamento de ventas de la Empresa CONAIN SA

Elaboración: Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez

Gráfico N° 7

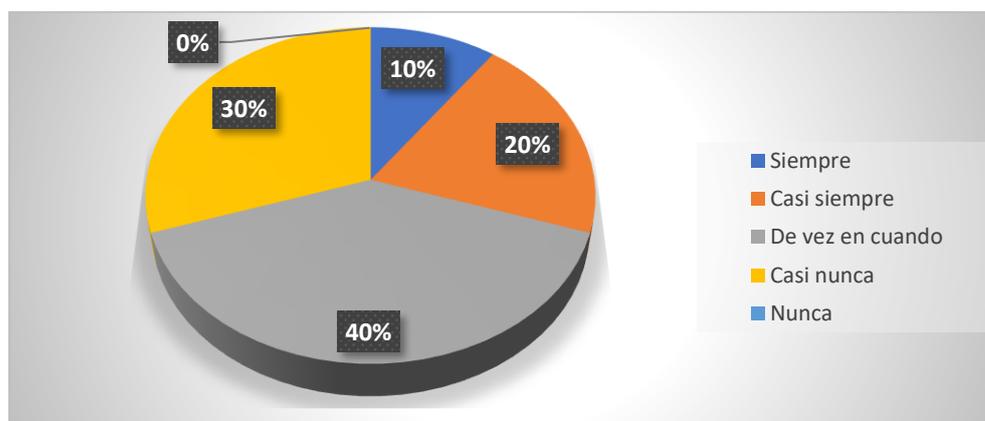


Figura 8 Acumulación de dificultades en la jornada laboral

Análisis e Interpretación:

Al indagar la frecuencia sobre la acumulación de dificultades y su relación en su jornada laboral, los encuestados indican que 10% creen que siempre, del mismo modo con el 20% consideran que casi siempre, la mayor parte respondió que de vez en cuando, y el 30% casi nunca; lo que refleja que los trabajadores del departamento no permiten que sus problemas personales afecten su vida laboral

Pregunta 8. ¿Por cuál de los siguientes problemas de salud considera ha sido afectado por cualquier inconveniente dentro de su lugar de trabajo?

Tabla 10 Problemas de salud que afectan a los trabajadores

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dolores de cabeza	4	40%
Tensión muscular	2	20%
Mareos y nauseas	3	30%
Otros	1	10%
Ninguno	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Trabajadores del departamento de ventas de la Empresa CONAIN SA

Elaboración: Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez

Gráfico N° 9

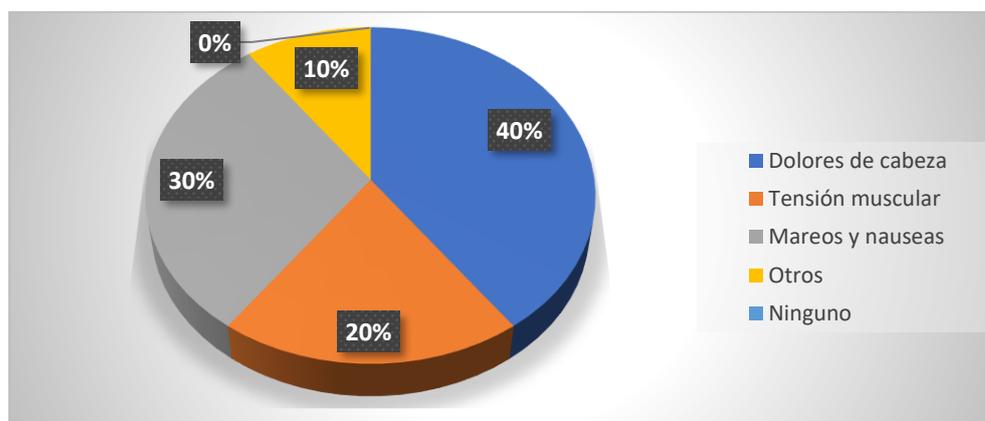


Figura 9 Problemas de salud relacionados al ambiente laboral

Análisis e Interpretación:

Las personas encuestadas consideran que el mayor problema a la salud relacionado con los conflictos dentro del ambiente laboral de la empresa son los Dolores de cabeza con un 40%, mientras que el 20% les causa tensión muscular, el 30% mareada y náuseas, y el 10% otros problemas, lo que refleja que estos inconvenientes si traen consigo afectación dentro de la salud de los trabajadores sobre todo en el estado mental.

Pregunta 9. Considera que a través de una propuesta de prevención de y control de problemas dentro del ambiente se puede mejorar la salud tanto física como mental de los trabajadores

Tabla 11 Propuesta de intervención para mejorar el ambiente laboral

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente de acuerdo	8	80%
De acuerdo	2	20%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Trabajadores del departamento de ventas de la Empresa CONAIN SA

Elaboración: Angie Nicolle Rodríguez Bermúdez

Gráfico N° 9

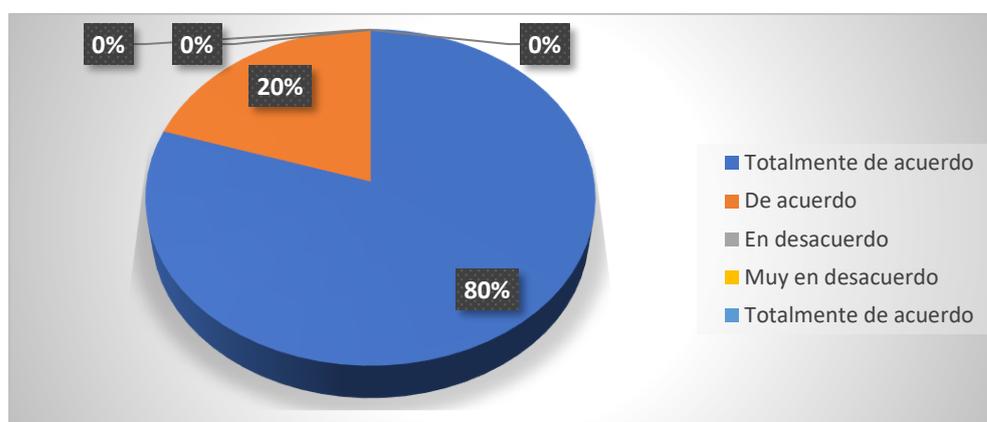


Figura 10 Integración de la propuesta de intervención

Análisis e Interpretación:

Los resultados de las encuestas en este interrogante reflejan en un 80%, que los trabajadores están de acuerdo con implementar una propuesta de prevención y control de problemas dentro del ambiente laboral para mejorar la salud física y mental, un 20% está de acuerdo; lo que hace conveniente diseñar actividades que permitan hacer factible esto.

CAPITULO IV

4. DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1.Nombre de la propuesta

Plan de prevención de problemas en el ambiente laboral para mejorar la salud tanto física como mental de los trabajadores en el departamento de ventas de la empresa CONAIN S. A

4.2.Presentación de la propuesta

En el siguiente capítulo se aborda el establecimiento de una propuesta en base a los resultados obtenidos que permita cumplir con el objetivo específico de la investigación que para poder mejorar el clima organizacional dentro de la institución, para lo cual se dispuso como primer punto establecer objetivos que permitan la puesta en marcha de forma apropiada de la propuesta, por medio de la ejecución de las distintas actividades que se consideraron para la misma. Además de abordar la justificación de la propuesta, así como los materiales y recursos que hacen posible la implementación y la evaluación donde se determinará la manera como se podrá tener un control de la propuesta.

4.3.Objetivo de la propuesta

Desarrollar actividades para mejorar el clima organizacional e incrementar la motivación en los trabajadores del departamento de ventas de la empresa CONAIN S. A

4.4. Justificación

La propuesta que se plantea en base a los resultados obtenidos donde se crea un programa de motivación para los empleados del departamento de ventas, debido que la motivación es uno de los factores que influye en el clima organizacional de una empresa, en especial si se trata de una institución privada, ya que el personal podría verse involucrado en errores, tener una reducción de la calidad del servicio de atención, generar a la empresa baja productividad, costos por absentismo y una alta rotación del personal.

Es por eso que, se debe procurar motivar a los colaboradores para que se sientan mejora dentro de la institución, por medio de diversas actividades que ayuden alcanzar la meta. A la vez se debe fomentar un clima organizacional más adecuado, proponiendo programas que permitan mejorar las relaciones de todo el personal e impulsar la comunicación y los valores.

4.5. Desarrollo de la propuesta

4.5.1. Programa de incentivos

Para el programa de incentivos que se ha considerado como propuesta, el personal que labora en la empresa tendrá como incentivo celebrar su cumpleaños con todos los colaboradores que cumplan en el mismo mes, se les brindará una torta y las respectivas fotos del acontecimiento. Para esto, se llenará en un formato la fecha de cumpleaños de todos los colaboradores, agrupándolos por meses para de esa manera poder festejarlos en grupo. Los cumpleaños se

celebrarán conforme se adecúe un calendario para el mismo con el fin de ver un día específico para cada mes

4.5.2. Entrega de reconocimientos por mérito

Con el fin de lograr mejorar la motivación y crear un clima laboral más ameno, se ha tomado en consideración otorgar diplomas a los colaboradores que más se esfuercen, reconociendo los logros que realicen dentro de la institución y las ideas que brinden de mejoras que permitan crear un mejor ambiente de trabajo. Este reconocimiento se lo brindará cada mes, donde cada departamento será evaluado para revisar si cumple con los objetivos que se buscan mejorar. Este reconocimiento se lo llevará a cabo a inicio del siguiente mes que se evalúa, en donde se brindará el diploma por su esfuerzo y se les hará las respectivas fotos. Con esta actividad se busca que todo el personal busque cambiar sus actitudes y se motiven a realizar de mejor manera sus labores diarias

4.5.3. Actividades lúdicas fuera de la institución

Se ha planteado desarrollar diversas actividades que se realicen entre colaboradores fuera del trabajo, para esto se ha pensado en desarrollar una sesión de bailoterapia. Esta actividad se va a desarrollar en un ambiente al aire libre, para lo cual se dispuso a desarrollarlo un fin de semana en el transcurso de la mañana y se contratará una persona que realice esta actividad y puedan tener el beneficio de relajarse por medio del baile. El evento se llevará a cabo al aire libre en la playa mas cercana

Además, se les brindará a los colaboradores un ticket para que puedan retirar una bebida hidratante personal, de esta manera se espera que los colaboradores logren quitar el estrés que lleven por el trabajo e incentivar a que empiecen a cambiar sus hábitos e implementen el ejercicio dentro de sus actividades para que se sientan más saludables.

4.5.4. Día de integración

El día de integración se llevará a cabo al aire libre en las playas mas cercas, un día sábado por la mañana el fin de esta actividad es lograr que el personal que labora en la institución pueda compartir y entablar una relación amena con el resto de los compañeros afianzando así las relaciones interpersonales. En este día de integración se realizarán diversas actividades en las que los asistentes puedan participar y disfrutar. Se hará la entrega de un reconocimiento para las diversas secciones como: más coqueto (a), fotogénico (a), serio (a), farrero (a), impuntual, colaborador (a), entre otras. Al igual que concursos de bailes, actuación y de competencia.

4.6.Evaluación de la Propuesta

En la evaluación de la propuesta se ha determinado necesario que se le dé un seguimiento a cada actividad que se propuso por medio de la realización de una encuesta, con la finalidad de poder ver su avance y cumplimiento correcto, según un cronograma de actividades. Esto permitirá que se puedan realizar correcciones en caso de ser necesario y poder a tiempo reformular pasos de la propuesta si se considera que se requiere. El control se lo desarrollará por parte de los jefes, para ver la evolución de los colaboradores después de poner en marcha el programa de motivación e incentivos, es importante recordar que los cambios para el clima organizacional no son inmediatos, sino que lleva un proceso que se debe seguir correctamente para que puedan verse a futuros los logros.

5. CONCLUSIONES

Se puede concluir que la motivación laboral se basa en las actividades, sean internas o externas que realizan las personas poniendo esfuerzo para cumplir las metas de la institución, pero estas se ven afectadas por factores como las características del lugar, el comportamiento de los trabajadores, la falta de reconocimiento por sus labores, entre otros, por lo que se debe tomar atención en todos y cada uno de estos factores a fin de que los colaboradores desempeñen sus funciones de manera eficiente y eficaz y así lograr los objetivos de la organización.

Se establece que entre las diferentes causas que pueden provocar problemas en el ambiente laboral y con ello traer afectación a la salud de los colaboradores resalta la presión que tienen los colaboradores referente a su productividad, relación entre compañeros, y con sus supervisores, y al no ser capaz de controlar sus emociones pueden traer problemas para ellos mismos y para la empresa, por lo que se considera que el clima laboral contribuye en la motivación, satisfacción de los colaboradores y la productividad, por lo que es indispensable conocer que el clima organizacional son las características del entorno del trabajo que son percibidas por los colaboradores, ya sea de manera directa o indirecta en relación al área donde se desenvuelven.

A través de la propuesta. Aplicada en la empresa, se pudo desarrollar varias actividades donde se brinda incentivos a los trabajadores por tener un mejor desempeño de sus funciones y ayudar a crear un mejor ambiente de trabajo, brindando ideas de mejora y manteniendo una buena comunicación con todos, lo que ayuda a mejorar el clima laboral del departamento de ventas. Con esto, se puede crear un ambiente más competitivo, un cambio de actitudes y una mejor relación entre colaboradores.

6. RECOMENDACIONES

Para disminuir y eliminar los factores que provocan problemas dentro del ambiente laboral se debe tener en cuenta la motivación del personal y con ello obtener un desempeño eficiente, ya que es una de las pocas vías que ayudaran a mejorar la productividad, la satisfacción del trabajador y el logro de los objetivos. Además, se debe estudiar el clima laboral relacionándolo con otras variables, con el fin de poder conocer mejor sobre el tema y que el trabajo pueda ayudar a mejorar el rendimiento de los colaboradores, y mantener un buen ambiente de trabajo.

Para poder mejorar los problemas relacionados con la salud de los trabajadores se debe establecer un ambiente de trabajo que propicie mayor participación y cooperación en todos los miembros de la empresa ya que un trabajo en equipo siempre será mejor que un trabajo individual, además de realizar evaluaciones a los colaboradores después de un tiempo prudencial, con la finalidad de poder ver si las estrategias que se han estipulado están causando impacto en los colaboradores, para luego compararlos con los anteriores y calcular sus diferencias, y conocer en porcentajes cuanto ha mejorado o si ha habido retroceso.

Es necesario establecer nuevas estrategias antes las mencionadas en la propuesta que generen cambios positivos dentro de la empresa, pero se debe dar un seguimiento estricto a cada actividad que se propuso, con la finalidad de poder a futuro tiempo tener logros importantes y se perciba un mejor ambiente de trabajo y colaboradores más motivados. Las nuevas estrategias deben servir de ayuda, ya que a pesar de ver mejoras no se debe retroceder en las actividades, sino buscar medios que permitan seguir generando motivación.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Acero Montoya, M. (2020). *Estrés laboral y sus consecuencias en la salud que afectan el rendimiento*. Universidad De America Thesis .
- Benavides, M. M., Villalobos, G. M., & etc. (2018). Análisis sobre estilos de vida, ambiente laboral, factores protectores y de riesgo en seis grupos poblacionales de una empresa transnacional. *Escuela de Enfermería, Universidad de Costa Rica*.
- Bustos, P. S. (2020). Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia). *Revista Espacios, 41(32)*.
- Cante, D. A. (2018). Afectación del estrés laboral en el clima. *Universidad Autonoma de Puebla*.
- Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo, 14(2)*.
- Dodero, C., & Troilo, F. (2021). Conciliación vida laboral y familiar: Impacto en el clima organizacional del área de ventas de una empresa prestadora de servicios de recursos humanos. *Serie Documentos de Trabajo, No. 785, Universidad del Centro*.
- Herrera, Y. C. (2018). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista ELectronica PSyconex*.
- Martínez, Y. G. (2017). El ruido en el ambiente laboral estomatológico. *MEDISAN, 21(5)*.
- Méndez, M. T. (2018). Identificación de estresores laborales y burnout en docentes de una secundaria. *Salud Mental, 32(15)*.

- Ramírez, A. C., & Mayorga, D. R. (2017). Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. *Revista Prolegómenos - Derechos y Valores*(2), 155-172.
- Rodríguez, C. C., & González, M. Á. (2019). El acoso laboral y la afectación a la salud de los trabajadores. Balance de la mesa “Mobbing y salud”. *Medicina Social*, 6(11).
- Samaniego, J. D. (2018). Riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los docentes universitarios. *Didáctica y Educación.*, 9(4).
- Tavera, N. (2017). *Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional*. UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA Thesys .
- Uribe, A. F. (2019). Influencia del tipo de contratación en la calidad de vida laboral: manifestaciones del capitalismo organizaciona. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(33).
- Vargas, A. M. (2018). Importancia del clima organizacional en la productividad laboral. *UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA*.
- Vega, M. M. (2017). Clima organizacional y salud psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 73-86.
- Verduzco, R. O. (2019). El estres dentro del entorno Laboral (revisión bibliográfica). *CULCyT*, 15(64).

8. ANEXOS



**Universidad laica “Eloy Alfaro de Manabí”
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Administración de Empresas**

Título del proyecto: Factores asociados a problemas en el ambiente laboral y su afectación a la salud de los trabajadores del departamento de ventas de la empresa CONAIN S. A

ENCUESTA

1. ¿Con que frecuencia considera que dentro de la empresa se genera un ambiente laboral negativo en su área de trabajo con sus compañeros de trabajo?

<input type="checkbox"/>	Nunca
<input type="checkbox"/>	Casi nunca
<input type="checkbox"/>	De vez en cuando
<input type="checkbox"/>	A menudo
<input type="checkbox"/>	Muy a menudo

2. ¿Considera que el no ejecutar ventas significativas en su área es un factor determinante que le provoca estrés laboral?

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi siempre
<input type="checkbox"/>	De vez en cuando
<input type="checkbox"/>	Casi nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca

3. ¿Cree usted que el trato de sus supervisores no es el adecuado dentro del área y le provoca cualquier malestar en su salud emocional?

<input type="checkbox"/>	Siempre
<input type="checkbox"/>	Casi siempre
<input type="checkbox"/>	De vez en cuando
<input type="checkbox"/>	Casi nunca
<input type="checkbox"/>	Nunca

4. ¿Las exigencias de trabajo en la institución afectan su vida personal e influye en sus emociones?

	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
	En desacuerdo
	Muy en desacuerdo

5. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida al ser llamado la atención por sus supervisores?

	Nunca
	Casi nunca
	De vez en cuando
	A menudo
	Muy a menudo

6. ¿Con qué frecuencia se ha sentido nervioso o estresado por cualquier conflicto dentro del ambiente laboral?

	Nunca
	Casi nunca
	De vez en cuando
	A menudo
	Muy a menudo

7. ¿Con qué frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas en su jornada laboral?

	Nunca
	Casi nunca
	De vez en cuando
	A menudo
	Muy a menudo

8. ¿Cuál de los siguientes problemas de salud cual considera ha sido afectado frente a cualquier inconveniente dentro de su lugar de trabajo?

	Dolores de cabeza
	Tensión muscular
	Mareos y nauseas
	Otros
	Ninguno

9. Considera que a través de una propuesta de prevención de y control de problemas dentro del ambiente se puede mejorar la salud tanto física como mental de los trabajadores

	Totalmente de acuerdo
	De acuerdo
	En desacuerdo
	Muy en desacuerdo



Aplicación de los instrumentos de investigación



Aplicación de los instrumentos de investigación



Aplicación de los instrumentos de investigación

CRONOGRAMA DE CTIVIDADES

N°	Actividades	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Recolección de Información	■	■																		
2	Introducción			■	■																
3	Planteamiento del Problema					■	■														
4	Formulación de Objetivo General y Objetivos Específicos							■													
5	Justificación								■												
6	Desarrollar el Marco Teórico									■	■										
7	Metodología											■									
8	Cronograma de actividades											■									
9	Encuestas											■									
10	Tabulación												■								
11	Análisis de Resultados													■	■						
12	Conclusiones															■					
13	Recomendaciones															■					
14	Bibliografías															■					

