



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS -

PERSONAL

ELABORACION DE UN PLAN DE CAPACITACIONES SOBRE EL ESTRÉS

LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS DIRIGIDO A LOS

COLABORADORES DE LA EMPRESA RECAPT CON EL FIN DE

PREVENIR ENFERMEDADES LABORALES. DISTRITO

METROPOLITANO DE QUITO

2017.

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo
en Administración de Recursos Humanos – Personal

Autora: Suatunce Lema Stefany Abigail

Tutor: Psic. Jara Crespo Edwin Fabián

QUITO, 2017



ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 25 de Septiembre de 2017

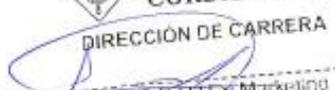
El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) SUATUNCE LEMA STEFANY ABIGAIL de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIONES SOBRE EL ESTRES LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RECAPT CON EL FIN DE PREVENIR ENFERMEDADES LABORALES. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2017 una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.



PSIC. JARA FABIÁN
Tutor del Proyecto



LIC. SALAS JUAN
Lector del Proyecto



ING. FRANKLIN CEVALLOS
Director de Escuela



ING. GALO CISNEROS
Coordinador de la Unidad de Titulación

Matriz:
Av. de la Prensa N45-268 y Logroño
Teléfono: 2255460 / 2269900
E-mail: instituto@cordillera.edu.ec
Pág. Web: www.cordillera.edu.ec
Quito - Ecuador

Campus 1:
Calle Logroño Oe 2-84 y
Av. de la Prensa (esq.)
Edif. Cordillera
Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649

Campus 2:
Bracamoros N15-163 y
Yacuambi (esq.)
Telf.: 2262041

Campus 3:
Av. Brasil N46-45 y
Zamora
Telf.: 2248036

Campus 4:
Yacuambi
Oe2-36 y
Bracamoros

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Stefany Abigail Suatunce Lema portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 172344660-3 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **ELABORACION DE UN PLAN DE CAPACITACIONES SOBRE EL ESTRÉS LABORAL Y SUS CONSECUENCIAS DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA RECAPT CON EL FIN DE PREVENIR ENFERMEDADES LABORALES. DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO 2017.**

Con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA _____

NOMBRE _____

CEDULA _____

Quito, a los.....

AGRADECIMIENTO

Este proyecto es el resultado del esfuerzo, paciencia perseverancia y dedicación. Por esto agradezco a mi director de Proyectos el Psicólogo Fabián Jara quien a lo largo de este tiempo a puesto a prueba sus capacidades y conocimientos guiándome en el desarrollo de este proyecto el cual ha finalizado llenando todas mis expectativas. A mi familia quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado y motivado, y no dudaron de mi esfuerzo. A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su tolerancia, enseñanza, paciencia y finalmente un eterno agradecimiento a mi prestigioso Instituto Tecnológico Cordillera el cual abrió sus puertas para formarme y prepararme para enfrentar un futuro competitivo y una carrera profesional.

Stefany Abigail Suatunce Lema

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios, a la memoria de mi Madre y a mi Familia. A Dios por darme la sabiduría y la fuerza necesaria para enfrentar los diversos obstáculos de la vida y hoy ver culminada mi meta, a la memoria de mi madre que no esta conmigo pero siempre esta presente en mi corazón y finalmente a mi padre quien es el pilar fundamental en mi familia el cual me inspira a seguir adelante y a cada uno de los miembros que hoy conforman mi familia que son la motivación para seguir día a día.

Stefany Abigail Suatunce Lema

ÍNDICE GENERAL

Licencia De Uso No Comercial	i
Agradecimiento	iii
Dedicatoria	iv
Índice General	v
Indice De Tablas	viii
Indice De Figuras	ix
Indice De Anexos	x
Resumen Ejecutivo.....	xi
Abstract	xii
Capitulo I Antecedentes	1
1.02 Justificación.....	6
1.03 Análisis Matriz T.....	7
Capítulo II Involucrados	9
2.01. Mapeo De Involucrados	9
2.01.01 Matriz De Análisis De Involucrados	10
2.01.02 Análisis De La Matriz De Involucrados	10
Capítulo III Problemas Y Objetivos.....	14
3.01. Árbol De Problemas	14
3.01.01. Análisis Del Árbol De Problemas	14
3.02. Árbol De Objetivos	15
3.01.02 Análisis Del Árbol De Objetivos.....	16
Capítulo IV Análisis De Alternativas	17
4.01. Matriz De Análisis De Alternativas	17
4.01.01. Análisis De La Matriz De Alternativas	17
4.02. Análisis De La Matriz De Impacto De Los Objetivos	20

4.03 Análisis Del Diagrama De Estrategias	22
4.04 Análisis De La Matriz De Marco Lógico	23
Capitulo V Propuesta	26
5.01 Antecedentes De La Propuesta	26
5.03 Objetivo General	30
5.04 Orientación Para El Estudio	30
5.04.01. Definición De Capacitación	30
5.04.02. Que Significa Capacitación	32
5.04.03. Que Significa Capacitación	33
5.04.04. Donde Aplicar La Capacitación	34
5.04.05. La Capacitación Como Inversión	36
5.04.06. Capacitación Y Comunidad: Los Efectos Sociales De La Capacitación ..	37
5.04.07 Cuáles Son Los Beneficios De Capacitar	38
5.04.08 La Capacitación Y El Desarrollo Del Personal	38
5.04.10 Antecedentes	40
5.04.11. Etapas Del Proceso De Capacitación Y Desarrollo.....	41
5.04.12. Definición De Plan	43
5.04.13. Definición De Estrés.....	44
5.04.14. El Estrés Y La Salud	45
5.04.15. Estrés Agudo	45
5.04.16. Estrés Crónico	46
5.04.17. El Estrés Y El Cuerpo	46
5.04.18. Signos De Demasiado Estrés.....	47
5.04.19. Causas.....	48
5.04.20. El Estrés Bueno Y El Malo	50
5.05. Relación De Contenidos	64
5.06. Metodología Utilizada	65
5.07. Taller	66
5.08. Encuestas	66
5.08.01. Indicadores	66
5.08.02. Análisis De Los Indicadores.....	66
5.08.03. Representación Gráfica	67

Capítulo VI Aspectos Administrativos.	77
6.01 Recursos	77
6.03 Cronograma	79
Capítulo VII Conclusiones Y Recomendaciones.....	82
7.01 Conclusiones	82
7.02 Recomendaciones	83
Bibliografía	84

INDICE DE TABLAS

Tabla 2 Pregunta N°1	67
Tabla 3 Pregunta N°2	68
Tabla 4 Pregunta N°3	69
Tabla 5 Pregunta N°4	70
Tabla 6 Pregunta N°5	71
Tabla 7 Pregunta N°6	72
Tabla 8 Pregunta N°7	73
Tabla 9 Pregunta N°8	74
Tabla 10 Pregunta N°9	75
Tabla 11 Pregunta N°10	76
Tabla 12 Presupuesto	78
Tabla 13 Cronograma.....	79
Tabla 14 Matriz T.....	87
Tabla 15 Matriz De Análisis De Involucrados.....	89
Tabla 16 Matriz De Análisis De Alternativas	92
Tabla 17 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos	93
Tabla 18 Matriz De Marco Lógico.....	96

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pregunta N° 1	67
Figura 2 Pregunta N°2	68
Figura 3 Pregunta N°3	69
Figura 4 Pregunta N°4	70
Figura 5 Pregunta N°5	71
Figura 6 Pregunta N°6	72
Figura 7 Pregunta N°7	73
Figura 8 Pregunta N°8	74
Figura 9 Pregunta N°9	75
Figura 10 Pregunta N°10	76
Figura 11 Mapeo De Involucrados.....	88
Figura 12 Árbol De Problemas	90
Figura 13 Árbol De Objetivos.....	91
Figura 14 Diagrama De Estrategias	95

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Apéndice A.....	87
Anexo 2 Apéndice B.....	88
Anexo 3 Matriz De Análisis De Involucrados.....	89
Anexo 4 Apéndice C.....	90
Anexo 5 Apéndice D.....	91
Anexo 6 Apéndice E.....	92
Anexo 7 Apéndice F.....	93
Anexo 8 Apéndice G.....	95
Anexo 9 Apéndice H.....	96

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto está direccionado a los colaboradores de la empresa Recapt mediante la elaboración de un plan de capacitaciones sobre el estrés laboral y sus consecuencias con la finalidad de prevenir enfermedades laborales ya que se determina que existe colaboradores con bajo rendimiento y bajo nivel de productividad de la empresa.

Se utiliza el modelo del proyecto I+D+I (Investigación, Desarrollo e Innovación), bajo la metodología de Marco Lógico, para conocer la problemática del tema, se usó la técnica de recolección de datos a través de encuestas, basadas en 10 preguntas con respuestas abiertas y cerradas realizadas a una población de 25 personas que son colaboradores que forman parte de la empresa Recapt.

Con el proyecto se pretende dar un marco más amplio para el entendimiento de la problemática del estrés y los efectos negativos que provoca en los trabajadores logrando sensibilizar y concienciar a los colaboradores de la empresa Recapt sobre la importancia de cuidar la salud y mejorar el nivel de productividad de la empresa.

ABSTRACT

The project is directed to the employees of the company Recapt through the elaboration of a training plan on labor stress and its consequences in order to prevent occupational diseases since it is determined that there are collaborators with low performance and low productivity level of the business.

The R & D + I (Research, Development and Innovation) project model was used, under the Logical Framework methodology, to know the problematic of the subject, the data collection technique was used through surveys, based on 10 questions with open and closed answers made to a population of 25 people who are collaborators that are part of the company Recapt.

The project aims to provide a broader framework for understanding the problem of stress and the negative effects it causes on workers, raising awareness and awareness of Recapt employees on the importance of health care and improve the level of productivity of the company.

CAPITULO I ANTECEDENTES

La empresa Regus que tiene presencia en más de 100 países, elaboró un estudio en conjunto con el Instituto Mexicano del Seguro Social que ubica a México como el país con mayor estrés laboral en el mundo.

Dice el propio IMSS que el 43% de los adultos mexicanos padecen estrés. En dicho estudio se revela que el 75% de la población en México tiene padecimiento de estrés, es precisamente por causas de tipo laboral y aún más alarmante, la cifra que nos proporciona la empresa GNP seguros, nos indica que el 25% de los infartos se derivan de una enfermedad ligada a la misma causa. El estrés laboral en México ya se sitúa a la cabeza del ranking mundial, superando por primera vez a China, que hasta ahora lideraba esta temida clasificación.

Según un estudio elaborado por la compañía Regus, el 75% de las personas que padecen estrés en México señala el entorno laboral como origen, cifra que baja hasta el 73% en el caso de China, seguida de lejos por Estados Unidos, con un 59%. Cerca de un 40% de los empleados mexicanos padecen las consecuencias del estrés laboral, es decir, sólo en México, aproximadamente 18,4 millones de

personas conviven con este tipo de estrés. Llama la atención que este mal está escalando posiciones en las economías emergentes, que parecen exigir un esfuerzo extra a sus trabajadores. Por otra parte (y paradójicamente), las importantes pérdidas económicas debido al mayor ausentismo y a la bajada de la productividad son sólo uno de sus efectos.

Las estadísticas señalan que los varones tienen mayor probabilidad de sufrir estrés laboral que las mujeres. En lo que se refiere a la edad, los jóvenes de entre 18 y 30 años parecen ser los más propensos a sufrirlo.

Entre las causas más comunes destacan las presiones por parte de superiores y clientes (con un 36%), seguidas de la falta de estabilidad laboral (miedo a ser despedidos), la excesiva carga de trabajo y las presiones financieras.

El estrés laboral en México es un grave problema a nivel social y económico, ya que por una parte, perjudica la salud del trabajador, y por otra, disminuye la productividad de las empresas, haciéndolas menos rentables y competitivas en un mercado cada vez más globalizado, donde el capital humano se desvela como un activo clave para el éxito. El estrés laboral, según un estudio elaborado por la OIT (Organización Internacional del Trabajo), podría suponer pérdidas de entre el 0,5% y el 3,5% del PIB de los países. Si bien no existen datos estadísticos sobre las pérdidas económicas que el estrés laboral produce en México, dichas estimaciones supondrían

unas pérdidas aproximadas de entre 5.000 y 40.000 millones de dólares (USD), de media unos 0,3 billones de pesos mexicanos al año.

Entre las profesiones más propensas a sufrir estrés encontramos resultados tan dispares como personal sanitario, meseros, profesores, contadores, personal administrativo, vendedores o mineros, si bien, prácticamente ningún tipo de profesión está libre de la sombra del estrés laboral en México. (estreslaboral.info, 2013)

Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador. Bedoya Chico, Jhonny Fabricio (2012). El objetivo fundamental es conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores. El bajo desempeño laboral de los trabajadores de una empresa pública; motiva a demostrar, como el estrés laboral influye en el desempeño laboral. Se fundamenta teóricamente con el enfoque cognitivo-conductual de Frederick Herzberg, que define que la actitud de un individuo a su trabajo depende de factores intrínsecos y extrínsecos, tratado en tres capítulos: estrés laboral, factores psicosociales y teoría de los dos factores de Herzberg y desempeño laboral.

Investigación correlacional, no experimental, con método inductivo, deductivo y estadístico. A una población total de cien trabajadores, se evaluó: estrés laboral, desempeño, factores psicosociales; cuyos resultados correlacionados entre si

han evidenciado que el estrés laboral por altos niveles inadecuados de factores psicosociales influyen en el desempeño, además el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño. Capacitar permanentemente sobre métodos preventivos, así como eliminar sus causas completaría la investigación. Hipótesis de investigación “El estrés laboral influye en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa pública de Correos del Ecuador”. A partir de los resultados obtenidos; en cuanto a los factores psicosociales medidos, los empleados consideran en su gran mayoría que se encuentran entre un nivel muy inadecuado e inadecuado, lo cual seguramente produce estrés. (Bedoya Chico, 2012)

El presente estudio realizado por Fernando Marcelo Salazar Manosalvas estudiante de la Universidad San Francisco de Quito pretende abordar el tema del estrés laboral enfocado a las actividades laborales del profesor universitario de la facultad de medicina de la Universidad Central del Ecuador.

Las actividades laborales del profesor universitario en las universidades públicas son en la generalidad complementarias a actividades profesionales de orden público o privado. Las actividades laborales del profesor universitario que forma médicos están íntimamente relacionadas con la práctica profesional en unidades de salud, especialmente hospitalarias, donde los servicios se integran como áreas de práctica de la mayoría de escuelas y facultades de medicina. El profesor universitario puede verse afectado por el estrés que se produce como consecuencia de su actividad laboral.

La Carrera de Medicina de la Universidad Central, no está exenta de este fenómeno, donde las autoridades son profesores que han ganado una contienda electoral sujeta de un reglamento y terminan siendo administrativos, función para la cual, en la generalidad de los casos, no están preparados. El docente, para cumplir con su programa académico, debe encargarse de todos los procesos administrativos que conlleva ubicar en el tiempo y en el espacio la ejecución del programa académico; es decir, definir listas, ubicar aulas, pasar notas, conseguir materiales, gestionar áreas de práctica, que pasan por funciones naturales del profesor.

(Manosalvas, 2013)

1.02 JUSTIFICACIÓN

Con este proyecto, se pretende dar a conocer la problemática del estrés laboral y los efectos que genera en los colaboradores, hoy en día el estrés laboral es muy común en las organizaciones y eleva la posibilidad de padecer enfermedades laborales, por esta razón se pretende dar a conocer los efectos negativos del mismo para prevenir el índice de enfermedades y ausentismo.

Los efectos del estrés laboral se pueden evidenciar en problemas como el absentismo, disminución de la calidad de trabajo, ansiedad, burnout, entre otros, que generan un impacto negativo considerable en el normal desempeño de colaboradores y empresas, problemas que se pueden agravar si no se toman medidas necesarias para combatir esta problemática. Para concienciar a los colaboradores sobre las consecuencias y efectos negativos del estrés se impartirá capacitaciones con la finalidad de mejorar el entorno laboral, la calidad de vida, el nivel de desempeño y finalmente brindar mecanismos para la prevención del estrés y consecuencias del mismo.

El proyecto está direccionado en el objetivo número doce del plan nacional del buen vivir dentro del cual está inmiscuido el objetivo tres: Mejorar la calidad de vida de la población, que trata de la interacción y la equidad social en bienestar de todos los ciudadanos. Analizando este objetivo se tienen puntos importantes como el 3

y 2 que indica ampliar los servicios de prevención y promoción de la salud para mejorar las condiciones y los hábitos de vida de las personas. (Desarrollo, 2013)

1.03 Análisis Matriz T

La Matriz T consta de una situación actual que es la alta probabilidad de adquirir enfermedades laborales en los colaboradores al no hacer nada se encuentra con una situación empeorada que es colaboradores con incapacidad física y mental para el desarrollo de actividades laborales con el proyecto se pretende llegar a una situación mejorada que es colaboradores con una correcta capacidad física y mental para el desarrollo de actividades laborales para esto se cuenta con fuerzas impulsadoras.

Dentro de las fuerzas impulsadoras se tiene como primer punto la elaboración de un plan de capacitaciones acerca del estrés laboral y sus consecuencias con la finalidad de prevenir enfermedades laborales ya que en lo real no existe un plan de capacitaciones dentro de la empresa con el proyecto se pretende dar a conocer el plan y prevenir enfermedades laborales sin embargo tenemos fuerzas bloqueadoras como el escaso conocimiento acerca de la problemática del estrés y sus consecuencias.

Segundo tenemos promover pausas activas en horas de trabajo ya que en lo real no existen pausas activas en horas de trabajo, con el proyecto se pretende dar a conocer las pausas activas y realizarlas sin embargo se tiene fuerzas bloqueadoras

como la resistencia al cambio lo cual representa una negación por parte de los colaboradores para cumplir actividades.

Tercero tenemos la capacitación a los colaboradores acerca del estrés laboral y sus consecuencias ya que en lo real no existen capacitaciones acerca de la problemática del estrés con el proyecto se pretende impartir las capacitaciones con el objetivo de prevenir enfermedades laborales sin embargo tenemos fuerzas bloqueadoras como el desinterés por parte de los colaboradores para asistir a las capacitaciones.

Finalmente tenemos la organización de reuniones periódicas para discutir problemas en el lugar de trabajo y posibles soluciones ya que en lo real no se dan las reuniones para indagar en los problemas que mantiene la empresa con el proyecto se pretende generar las reuniones con la finalidad de solucionar posibles problemas dentro de la empresa y solucionarlos a tiempo sin embargo tenemos fuerzas bloqueadoras como el desconocimiento de la situación actual de la empresa y posibles mejoras por parte de los colaboradores y empleadores.

VER APÉNDICE A

CAPÍTULO II INVOLUCRADOS

2.01. Mapeo de Involucrados

El “mapeo de Involucrados” consiste en identificar los diferentes intereses, capacidades y necesidades de los grupos afectados por el proyecto de inversión. Para luego usar dichas diferencias en la definición de problemas, análisis de objetivos y selección de alternativas. el análisis de involucrados consiste en identificar los diferentes intereses, capacidades y necesidades de los grupos afectados por el proyecto de inversión. Para luego usar dichas diferencias en la definición de problemas, análisis de objetivos y selección de alternativas.

Las preguntas guías de cualquier análisis de involucrados son:

¿De quién es el problema o las oportunidades del proyecto?

¿Quién y cómo se beneficiará o perderá con la intervención del proyecto?

Los involucrados pueden ser personas, grupos de personas, instituciones o marcas que pueden tener interés en el éxito o fracaso del proyecto.

La manera más sencilla y común de clasificar a los involucrados es:

Interesados: son individuos o instituciones que directa o indirectamente, positiva o negativamente, son afectados por el proyecto.

Beneficiarios: Son aquellos que independientemente de la manera en que se ejecute el proyecto se beneficiaran.

Socios del proyecto: Son quienes manifiestan interés en implementar el proyecto. (Pájaro, 2016)

VER APÉNDICE B

2.01.01 Matriz de Análisis de Involucrados

La matriz que se presentará tiene actores que se involucran con respecto al proyecto, el actor principal es el Ministerio de relaciones laborales; El interés sobre el propósito es disminuir la alta probabilidad de adquirir enfermedades laborales en los colaboradores mediante capacitaciones dirigidas a los colaboradores de la empresa Recapt,

2.01.02 Análisis de la Matriz de Involucrados

Dentro de la matriz de análisis de involucrados se tiene los factores involucrados como el Ministerio de relaciones laborales, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el Departamento de Recursos humanos y el Instituto tecnológico cordillera. El interés que tiene el Ministerio de relaciones laborales sobre el problema central es promover talleres de concienciación sobre el tema, los problemas que se perciben desde la perspectiva del MRL es la negación por parte de los

colaboradores para esto se cuenta con recursos, mandatos y capacidades dentro de la cual se acoge el artículo 326 numeral 5 de la constitución del Ecuador el cual indica que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

El interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva del MRL es prevenir enfermedades laborales en los colaboradores y evitar los conflictos potenciales que pueden ser la desvinculación de entes reguladores.

Dentro de la matriz de análisis de involucrados se tiene los factores involucrados el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social el interés que tiene el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social sobre el problema central es prevenir enfermedades ocasionadas por el estrés laboral, los problemas que se perciben desde la perspectiva del IESS es el desinterés por parte de los colaboradores en controlar su estado de salud regularmente para esto se cuenta con recursos, mandatos y capacidades dentro de la cual se acoge el artículo Art. 155 de la ley de Seguridad social el cual indica que el Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

El interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva del IESS disminuir la alta probabilidad de adquirir enfermedades laborales en los colaboradores y disminuir los conflictos potenciales que pueden ser los escasos recursos económicos.

Dentro de la matriz de análisis de involucrados se tiene los factores involucrados como el departamento de Recursos Humanos el interés que tiene el departamento de Recursos Humanos sobre el problema central es velar por el bienestar de los colaboradores, los problemas que se perciben desde la perspectiva del Dpto. de recursos humanos es la distribución inadecuada del tiempo para esto se cuenta con recursos, mandatos y capacidades dentro de la cual se acoge el art. 363 del Código de Trabajo, el cual habla de las enfermedades profesionales que se presenten por las circunstancias del trabajo.

El interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva del Dpto. de Recursos Humanos es mejorar la productividad de la empresa incrementando la eficiencia del personal y disminuir los conflictos potenciales que pueden ser el desinterés por parte de la empresa.

Dentro de la matriz de análisis de involucrados se tiene los factores involucrados como el Instituto tecnológico cordillera el interés que tiene el Instituto tecnológico superior cordillera sobre el problema central es generar conocimiento en el alumno para estructurar y desarrollar el proyecto de forma correcta, los problemas

que se perciben desde la perspectiva del ITSCO es la escasa investigación acerca del tema por parte del alumno para esto se cuenta con recursos, mandatos y capacidades dentro de la cual se acoge el artículo 198 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI) el cual indica que el proyecto de grado es un requisito para la obtención del título por lo que es de cumplimiento obligatorio por parte de los estudiantes.

El interés que se tiene sobre el proyecto desde la perspectiva del Instituto tecnológico cordillera es generar conocimiento en el alumno para que pueda desarrollar el proyecto, en este caso será impartir capacitaciones acerca del estrés laboral y sus consecuencias para prevenir enfermedades laborales y disminuir los conflictos potenciales como el desconocimiento acerca del tema por parte del alumno.

CAPÍTULO III PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01. Árbol de problemas

Es una técnica participativa que ayuda a desarrollar ideas creativas para identificar el problema y organizar la información recolectada, generando un modelo de relaciones causales que lo explican.

Esta técnica facilita la identificación y organización de las causas y consecuencias de un problema. Por tanto, es complementaria, y no sustituye, a la información de base.

El tronco del árbol es el problema central, las raíces son las causas y la copa los efectos. La lógica es que cada problema es consecuencia de los que aparecen debajo de él y, a su vez, es causante de los que están encima, reflejando la interrelación entre causas y efectos. (Fernandez, 2015)

3.01.01. Análisis del Árbol de Problemas

El gráfico de árbol de problemas que se presenta es para identificar los aspectos negativos donde se ven claramente las causas y los efectos del problema central.

El problema central es la alta probabilidad de adquirir enfermedades laborales en los colaboradores las causas que se tiene para que se presente este problema central son excesiva carga de trabajo y condiciones ambientales inadecuadas en el lugar de trabajo lo cual conlleva a que surjan efectos como la dificultad para la toma de decisiones e incapacidad física o mental en el desarrollo de actividades laborales lo que finalmente conlleva a presentar enfermedades laborales en los colaboradores.

VER APENDICE C

3.02. Árbol de Objetivos

El árbol de objetivos es un procedimiento metodológico que permite describir la situación futura que prevalecerá una vez resueltos los problemas; Identificar y clasificar los objetivos por orden de importancia y Visualizar en un diagrama las relaciones medios-fines.

De este modo, los estados negativos que muestra el “árbol de problemas” se convierten en estados positivos que hipotéticamente se alcanzarán a la conclusión del proyecto. Es la imagen, por cierto, simplificada, de la situación con proyecto, en tanto que el árbol de problemas representa, en forma también simplificada, la situación sin proyecto. (Formulación y evaluación cruno, 2016)

3.01.02 Análisis del árbol de Objetivos

El gráfico del árbol de objetivos presenta los fines, objetivo general y medios. Con el árbol de objetivos se pasa de lo negativo a lo positivo, siendo lo positivo, la situación a donde queremos llegar y a donde se apunta.

Dentro del cual se tiene el objetivo general que es prevenir enfermedades laborales en los colaboradores de la empresa Recapt mediante la elaboración de un plan de capacitaciones, los medios que presentamos para que se den estas capacitaciones son una moderada carga de trabajo, condiciones físicas y ambientales adecuadas para el lugar de trabajo lo que provocara un incremento en la productividad de las empresas y mejora de la calidad de vida de los colaboradores.

La finalidad que se tiene mediante el árbol de objetivos es generar en los colaboradores mayor facilidad para la toma de decisiones y a la vez lograr que se mantenga una buena capacidad física y mental para el desarrollo de actividades laborales y de esta manera disminuir el alto índice de enfermedades laborales.

VER APENDICE D

CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01. Matriz de Análisis de Alternativas

Una vez que realizamos la investigación respectiva y el análisis acerca de la factibilidad del proyecto se determinara los retos a los cuales se expone el mismo; se podrá determinar los retos mediante las matrices donde se presentaran varias alternativas para determinar el nivel de aceptación del proyecto por parte de los colaboradores de la empresa Recapt.

4.01.01. Análisis de la Matriz de Alternativas

En función de los resultados obtenidos en la elaboración de esta matriz se presentan los siguientes resultados los cuales se han ponderado de la siguiente manera: 1 bajo, 2 medio bajo, 3 medio, 4 medio alto y 5 alto.

Se han planteado tres objetivos específicos y el propósito a realizar; el primer objetivo específico es la moderada carga de trabajo con respecto al impacto sobre el propósito se da un parámetro de 4 debido a que si se modera la carga de trabajo se podrá reducir el índice de estrés laboral dentro de la empresa, en la

factibilidad técnica se da un parámetro de 4 debido a que se cuenta con los recursos y herramientas necesarios para ejecutar los objetivos.

En la factibilidad financiera se da un parámetro de 5 debido a que se cuenta con el presupuesto necesario para desarrollar el plan de capacitaciones, con respecto a la factibilidad social se da un parámetro de 5 porque es posible que el proyecto sea acogido y denote interés en los participantes y la sociedad por la relevancia del tema, finalmente tenemos la factibilidad política a la cual se le da un parámetro de 5 ya que existen recursos, leyes y mandatos, que amparan la dirección del proyecto.

El primer objetivo específico tiene un total de 23 puntos y se considera dentro de una categoría alta lo cual indica que el proyecto es factible para desarrollar.

El segundo objetivo específico se refiere a las Condiciones físicas y ambientales adecuadas para el lugar de trabajo a lo cual se le da un parámetro de 5, ya que tiene alta relevancia debido a que es el entorno donde realizan el trabajo los colaboradores, la factibilidad técnica tiene un parámetro de 5 ya que se cuenta con los recursos y herramientas necesarias para adecuar el entorno laboral, la factibilidad financiera tiene un parámetro de 5 debido a que la empresa Recapt cuenta con los recursos suficientes para adecuar las áreas de trabajo y permitir que los colaboradores puedan desempeñarse de mejor manera, La factibilidad social tiene un parámetro de 5 porque las condiciones físicas y ambientales son relevantes dentro de

un área de trabajo y también para la sociedad porque la condición ambiental adecuada transmite bienestar y confort para un óptimo desempeño, finalmente factibilidad política recibe un parámetro de 5 porque existen normativas dentro del código laboral que establecen un ambiente óptimo para el colaborador y el desarrollo de actividades.

El segundo objetivo tiene un total de 25 puntos, se considera dentro de una categoría alta lo cual indica que el proyecto es factible para desarrollarse.

El tercer objetivo específico se enfoca en prevenir enfermedades laborales en los colaboradores de la empresa Recapt mediante la elaboración de un plan de capacitaciones realizando un análisis del objetivo con respecto al impacto sobre el propósito se da un parámetro de 4 porque es necesario que los colaboradores de la empresa Recapt tengan el conocimiento suficiente para que puedan evitar problemas como enfermedades laborales, la factibilidad técnica recibe un parámetro de 5, ya que se utilizaran herramientas y técnicas aptas para una mayor comprensión acerca del tema. En cuanto a la factibilidad financiera se expresa con un parámetro de 5 debido a que se cuenta con recursos propios dentro de la empresa evitando el gasto excesivo, la factibilidad social tiene un parámetro de 5 ya que los colaboradores de la empresa Recapt tendrán el conocimiento necesario acerca del tema lo cual representa un beneficio para la empresa debido a que mejorara el ambiente laboral y reducirá el alto índice de enfermedades laborales dentro de la empresa, finalmente la factibilidad política obtiene un rango de 5 ya

que existen leyes y normativas que velan por el bienestar del colaborador, sobre todo por la salud y el óptimo desempeño dentro de la empresa. El tercer objetivo tiene un total de 24 puntos, se considera dentro de una categoría alta lo cual indica que el proyecto es factible para desarrollarse.

VER APENDICE E

4.02. Análisis de la Matriz de Impacto de los Objetivos

La matriz determina la manera en que los objetivos que se plantearon influyen en el proyecto y ocasionan un impacto dentro de la organización. Se ha dado un parámetro de 1 bajo, 2 medio bajo, 3 medio, 4 medio alto y 4 alto.

El primer objetivo específico es la Moderada carga de trabajo el interés sobre el tema es lograr un nivel óptimo de desempeño en los colaboradores lo cual tiene una factibilidad a lograrse con un parámetro de 4, debido a que los principales beneficiarios son los colaboradores y el desempeño se relaciona debido al nivel de trabajo, en el impacto de género se da un una parámetro de 4 ya que se busca fomentar la equidad de género , en el impacto ambiental se da un parámetro de 5 ya que se busca mejorar la calidad de vida de los colaboradores, la relevancia tiene un parámetro de 4 ya que se busca que los colaboradores cumplan con cada una de las funciones establecidas en el tiempo estimado y esto genere un nivel óptimo para la empresa finalmente en la sostenibilidad se da una parámetro de 4 ya que se organizaran las actividades de trabajo a desempeñarse por cada colaborador sin

embargo se debe estimar el tiempo para que se puedan cumplir las actividades; Con respecto al primer objetivo tenemos una calificación de 20 lo cual representa una categoría medio alta.

El segundo objetivo específico es adecuar las condiciones físicas y ambientales del lugar de trabajo, con respecto al nivel de factibilidad a lograrse se da un parámetro de 4, pues se busca fomentar un estado de bienestar físico y mental sin embargo depende de la actitud y aptitud de cada colaborador, en el impacto de género se da un parámetro de 4 ya que se pretende tener hombres y mujeres exentos de enfermedades el impacto ambiental recibe un parámetro de 4, ya que se pretende Mejorar el entorno físico y clima laboral, la relevancia tiene un parámetro de 4, ya que se pretende tener colaboradores eficientes en el cumplimiento de los objetivos de la empresa y mejorar el estatus de la empresa finalmente la sostenibilidad recibe un parámetro de 4 ya que tendremos colaboradores en óptimo estado de salud y con mayor rendimiento en el puesto de trabajo Dando un total de 20 siendo esta una categoría medio alta, siendo factible el cumplimiento del segundo objetivo específico

El tercer objetivo y el más importante tiene como fin prevenir enfermedades laborales en los colaboradores de la empresa Recapt mediante la elaboración de un plan de capacitaciones sobre la factibilidad recibe un parámetro de 4 se pretende tener colaboradores informados correctamente acerca de la problemática del estrés y sus consecuencias, el impacto género tiene un parámetro de 4 promoviendo la equidad de género y respeto mutuo dentro de la empresa, el impacto ambiental recibe un parámetro de 4 ya que se busca generar colaboradores que pueden desenvolverse

en el ámbito laboral sin mayor problema, la relevancia recibe un parámetro de 4, ya que se fomenta el respeto a los artículos de los derechos y obligaciones del código laboral mejorando el entorno laboral y respetando los derechos de cada colaborador finalmente la sostenibilidad recibe un parámetro de 4 ya que se pretende Incrementar la productividad y rentabilidad de la empresa Recapt fomentando los vínculos de fidelidad entre los colaboradores dando un total de 20 siendo un rango medio alto lo que determina que la realización del proyecto es factible.

VER APENDICE F

4.03 Análisis del Diagrama de Estrategias

En el diagrama de estrategias se analizan las actividades, componentes, propósito y las estrategias para lograr la finalidad del proyecto.

En el primer componente se tiene la moderada carga de trabajo desarrollando actividades como: Entrevista al supervisor de la empresa para determinar las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, Encuesta realizada a los colaboradores de la empresa Recapt para determinar el nivel de conocimiento acerca del tema y finalmente la Socialización del tema dentro de la empresa para determinar el nivel de factibilidad.

El segundo componente se basa en las condiciones físicas y ambientales adecuadas para el lugar de trabajo para lo cual se desarrollan actividades como la

elaboración de un plan de capacitaciones sobre el estrés laboral y sus consecuencias, se determina una proforma de Especialistas que estarán a cargo de las capacitaciones a los colaboradores de la empresa Recapt finalmente tenemos el desarrollo de las capacitaciones enfocadas en el estrés laboral y sus consecuencias para concienciar a los colaboradores y prevenir las enfermedades laborales cada uno de los componentes y actividades son muy importantes para los colaboradores y personal administrativo de la empresa Recapt teniendo como finalidad mejorar el entorno laboral y mejorando el nivel de productividad.

Mediante la ejecución de todas las actividades propuesta se obtendrá el propósito que es prevenir enfermedades laborales en los colaboradores de la empresa Recapt mediante la elaboración de un plan de capacitaciones.

VER APÉNDICE G

4.04 Análisis de la Matriz de Marco Lógico

La matriz de marco lógico se establece mediante parámetros que destacan lo fiable del y conciso del proyecto.

El propósito del proyecto es la prevención de enfermedades laborales en los colaboradores de la empresa Recapt mediante la elaboración de un plan de capacitaciones como indicador se tiene que el 50% de los colaboradores encuestados indicaron que padecen de signos de estrés laboral por la carga excesiva de trabajo lo cual representa un descenso en el nivel de productividad de la empresa. Los medios

de verificación que se tiene son datos estadísticos sobre encuestas realizadas a 25 colaboradores de la empresa Recapt a través de preguntas abiertas y cerradas con lo cual se determina el nivel de factibilidad del proyecto. Finalmente como supuesto se pretende realizar capacitaciones y talleres continuamente para informar y concienciar a los colaboradores acerca de esta problemática.

Como componentes tenemos la moderada carga de trabajo con la finalidad de reducir los signos del estrés en los colaboradores, como indicadores para el componente se tiene datos estadísticos en base a preguntas aplicadas a los colaboradores de la empresa Recapt lo cual determina que el 50% de los colaboradores encuestados indicaron que al moderar la carga de trabajo se podrá disminuir los signos del estrés. La verificación que se tiene sobre los indicadores es la tabulación de las encuestas aplicadas dentro de la empresa Recapt a una población de 25 personas.

Finalmente como supuesto se tiene establecer una comunicación asertiva entre los colaboradores de la empresa Recapt y sus directivos para mejorar la carga de trabajo e incrementar el nivel de productividad de la empresa.

Como segundo componente se tiene las condiciones físicas y ambientales adecuadas para el lugar de trabajo lo cual permitirá el correcto desempeño de los colaboradores, como indicadores se tiene que se tiene datos estadísticos en base a preguntas aplicadas a los colaboradores de la empresa Recapt lo cual determina que

el 96% de los colaboradores encuestados indican que al mejorar las condiciones físicas y ambientales el clima laboral de la empresa mejorará e incrementará el nivel de productividad de la empresa, como medio de verificación a este indicador se tiene la tabulación de encuestas aplicadas dentro de la empresa a una población de 25 persona. Finalmente como supuesto se tiene concienciar a los colaboradores y directivos sobre la importancia de mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral dentro de la empresa.

Dentro de las actividades se tiene la capacitación sobre Prevención del estrés laboral y sus consecuencias mediante un plan de capacitaciones con la finalidad de concienciar e informar a los colaboradores sobre la importancia de cuidar su salud y mejorar el entorno laboral, dentro del presupuesto para otorgar la capacitación tenemos los materiales de apoyo y herramientas dentro de los cuales se tiene infocus, laptop, memory flash, resmas de papel bond, lápiz, esferos, trípticos, grapadora, anillados, copias y gastos de movilización, los medios de verificación que se tienen son facturas, notas de venta y recibos, finalmente se tiene el supuesto el cual se enfoca en establecer una relación óptima con el departamento de recursos humanos y el departamento de calidad de la empresa Recapt para tener la apertura y aprobación para implementar el plan de capacitaciones mes a mes dentro de la empresa con la finalidad de prevenir los efectos negativos de esta problemática.

VER APÉNDICE H

CAPITULO V PROPUESTA

5.01 Antecedentes de la Propuesta

En términos generales, capacitación refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado.

Básicamente la Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.

La capacitación del personal de una empresa se obtendrá sobre dos pilares fundamentales, por un lado, el adiestramiento y conocimientos del propio oficio y labor y por el otro a través de la satisfacción del trabajador por aquello que hace, esto es muy importante, porque jamás se podrá exigir ni pretender eficacia y eficiencia de parte de alguien que en definitivas cuentas no se encuentra satisfecho con el trato o con la recompensa que obtiene.

Una empresa que brinda constante capacitación a sus empleados jamás caerá en la obsolescencia de los conocimientos de éstos y por supuesto ganará en el hecho que siempre estarán actualizados y se mantendrán en competencia frente a la competencia, impactando ambas cuestiones de manera positiva en el rendimiento de la empresa. Empleados que saben cómo actuar, qué hacer y cómo conseguir el éxito de su empresa son imprescindibles y ello se logra en gran medida gracias a la capacitación y sumado por supuesto a las disposiciones naturales que cada individuo tiene.

Capacitación para todos los que quieren adquirir habilidades especiales

La capacitación no es patrimonio exclusivo de las empresas a la hora de entrenar a sus planteles profesionales sino que en realidad la capacitación es una cuestión que se encuentra a rigor de verdad disponible para todo aquel que desee aprender algo específico o que quiera obtener más conocimiento sobre alguna temática.

En la actualidad, como consecuencia de la gran cantidad de información y conocimientos disponibles se han viralizado de una manera tremenda las opciones de capacitación. Son muchas las instituciones educativas o bien profesionales por su cuenta, que ofrecen al público capacitaciones acerca de diversas materias y ciertamente lo hacen con mucho éxito dado que también es mucha la gente

interesada por aprender cuestiones específicas.

También es una realidad muy de estos tiempos que las personas quieran mejorar sus conocimientos y habilidades sobre diferentes temas y entonces se anoten para hacer una capacitación al respecto.

Tipos de capacitación

Existen dos tipos de capacitación, la inmanente y la inducida. La primera se origina propiamente dentro del grupo, es el producto del intercambio de las experiencias o fruto de la creatividad de alguno de los integrantes que luego será transmitida por este al resto de sus compañeros. Y en el caso de la inducida, la enseñanza proviene de alguien ajeno al grupo, por ejemplo, los cursos que se dictan en las empresas.

Entre los principales objetivos que se buscan lograr a través de la capacitación se cuentan los siguientes: productividad, calidad, planeación de los recursos humanos, prestaciones indirectas, salud y seguridad, desarrollo personal, entre otros.

Entonces, en resumidas cuentas, así como la selección del personal es un paso importantísimo en cualquier organización o empresa, para hacerse de un plantel profesional idóneo y capaz, también lo es el plano de una capacitación activa que haga que esos profesionales contratados jamás pierdan su expertise y aún más, que

puedan sumar nuevos conocimientos en la materia que desempeñan. (Capacitación, 2009).

5.02 Justificación de la Propuesta

Con las capacitaciones que se van a realizar, se pretende dar un marco más amplio para el entendimiento de la problemática del estrés y sus efectos en los colaboradores. Actualmente el estrés es una realidad innegable y conocida a nivel mundial sin embargo en algunas empresas la presencia de estrés en cierto nivel puede traer graves consecuencias a largo y corto plazo.

Los efectos del estrés laboral se pueden evidenciar en problemas como el absentismo, disminución de la calidad de trabajo, ansiedad, burnout, y otros, que producen un impacto negativo considerable en el normal desempeño de los colaboradores, problemas que pueden agravarse si añadimos el desconocimiento sobre el tema.

Para prevenir a los colaboradores acerca de esta problemática se impartirá capacitaciones acerca del estrés laboral y sus consecuencias con la finalidad de informar y concienciar a los participantes sobre la importancia de tener un óptimo estado de salud y un correcto desempeño dentro del entorno laboral.

5.03 Objetivo General

Elaboración de un plan de capacitaciones sobre el estrés laboral y sus consecuencias con el fin de prevenir enfermedades laborales en los colaboradores de la empresa Recapt.

5.04 Orientación para el Estudio

5.04.01. Definición de Capacitación

La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

Fundamentalmente, la capacitación es vista como un proceso educativo a corto plazo, el cual emplea unas técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa, obtendrá los conocimientos y las habilidades necesarias, para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña.

Una empresa que capacita continuamente a su personal, jamás caerá en el atraso y la obsolescencia de los conocimientos de estos, más bien contará con un recurso humano actualizado y en competencia con los demás, impactando de manera

positiva en la productividad de la organización. Contar con trabajadores que saben cómo actuar, qué hacer y cómo alcanzar el éxito de su empresa son imprescindibles y esto se logra en gran medida a la capacitación que recibe y a la disposición que el propio trabajador tenga de querer aprender y renovar conocimientos.

En la actualidad es muy frecuente que las empresas organicen cursos de capacitación empresarial, para que sus empleados puedan conocer más acerca de su entorno laboral, sobre las nuevas condiciones del mercado, los avances en el área y sobre la nueva tecnología que se está aplicando.

La capacitación va dirigida a aquel trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea porque va a ser reubicado a otro puesto dentro de la compañía o porque es un empleado nuevo en la empresa. Es por esto que el adiestramiento que recibe puede desglosarse en tres grandes grupos:

Capacitación de preingreso: esta se realiza con fines de selección, buscando ofrecer al nuevo personal los conocimientos o destrezas que estos necesiten para el buen desempeño de su cargo.

Capacitación de inducción: se trata de una serie de actividades que permiten integrar al nuevo empleado a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa.

Capacitación promocional: esta capacitación le otorga al empleado la posibilidad de alcanzar puestos de mayor jerarquía. (CONCEPTODEFINICION.DE, 2016)

5.04.02. Que significa capacitación

Qué es Capacitación:

Como capacitación se denomina la acción y efecto de capacitar a alguien. Capacitar, como tal, designa la acción de proporcionarle a una persona nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle al máximo sus habilidades y destrezas en el desempeño de una labor.

En este sentido, la capacitación forma y prepara los recursos humanos de una empresa para la ejecución de sus funciones. Como tal, es un proceso que consiste en la impartición de conocimientos de orden teórico, técnico y práctico mediante actividades de estudio, formación y supervisión. De allí que los módulos de capacitación se ofrezcan a empleados que están ingresando a una empresa (entrenamiento), así como a empleados a los cuales se quiere instruir en el manejo de nuevas herramientas o maquinarias (adiestramiento).

La finalidad de las capacitaciones es ampliar los conocimientos y habilidades de los trabajadores, de modo que estos ejecuten sus tareas de manera más eficiente, elevando los niveles de productividad de la empresa. Asimismo, la capacitación es

fundamental a la hora de mantener a los empleados al día con respecto a lo último en el uso de herramientas y tecnologías relacionadas con su área de desempeño.

La razón para implementar un proceso de capacitación responde, en muchas ocasiones, a la necesidad de mejorar el funcionamiento general de una empresa. Para ello, se procede a realizar un diagnóstico general de las fortalezas y debilidades de los procesos de producción, considerando aspectos como sus metas y objetivos, su estructura organizacional, y los recursos con que cuenta. De este modo, luego de reconocer los problemas que estén afectando el funcionamiento de la empresa, se implementarán actividades de capacitación mediante las cuales se busca corregirlos.

La capacitación, como tal, es una manera efectiva de asegurar la formación permanente del capital humano de una empresa con respecto al desempeño de sus labores cotidianas. (Significados)

5.04.03. Que significa capacitación

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Concretamente, la capacitación:

- busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo,
- en función de las necesidades de la empresa,
- en un proceso estructurado con metas bien definidas.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente.

Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa.

El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona.

5.04.04. Donde aplicar la capacitación

Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general

entran en una de las cuatro áreas siguientes:

a) Inducción

Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados.

Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

b) Entrenamiento:

Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

c) Formación básica

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

d) Desarrollo de Jefes

Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros.

En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento.

5.04.05. La capacitación como inversión

La organización invierte recursos con cada colaborador al seleccionarlo, incorporarlo, y capacitarlo. Para proteger esta inversión, la organización debería conocer el potencial de sus hombres. Esto permite saber si cada persona ha llegado a su techo laboral, o puede alcanzar posiciones más elevadas. También permite ver si hay otras tareas de nivel similar que puede realizar, desarrollando sus aptitudes y mejorando el desempeño de la empresa.

Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo.

5.04.06. Capacitación y comunidad: los efectos sociales de la capacitación

La capacitación, aunque está pensada para mejorar la productividad de la organización, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo lo perfeccionan para trabajar, sino también para su vida.

Son la forma más eficaz de protección del trabajador, en primer lugar porque si se produce una vacante en la organización, puede ser cubierta internamente por promoción; y si un trabajador se desvincula, mientras más entrenado esté, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo.

Las promociones, traslados y actividades de capacitación son un importante factor de motivación y retención de personal. Demuestran a la gente que en esa empresa pueden desarrollar una carrera, o alcanzar un grado de conocimientos que les permita su "empleabilidad" permanente.

5.04.07 Cuáles son los beneficios de capacitar

La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse. (Frigo)

5.04.08 La capacitación y el desarrollo del personal

Resumen

Toda capacitación es muy importante durante la vida laboral y profesional, ya que de esta depende el funcionamiento que debe tener el trabajador o grupo asociado, la capacitación es el punto fuerte para que haya un desarrollo exitoso, es muy importante recalcar que no es lo mismo la capacitación y el desarrollo de personal

esto viene siendo como nuestro presente y futuro. El adiestramiento o capacitación es lograr la fuerza y los buenos resultados que una organización espera ya que estos lograr que el empleado pueda tener una solución rápida y efectiva a cualquier contrariedad que se le presente durante su ocupación en el área asignada o externa.

5.04.09. Introducción

Capacitar es involucra al trabajador para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con mas afectación la ejecución de su propio trabajo. Esos conocimientos pueden ser de diferentes tipos y estos se enfocan a diversas terminaciones individuales y organizacionales.

¿Estás preocupado por que tus empleado no tienen buen funcionamiento dentro de la empresa?

¿Tu propósito es capacitar e integrar al personal al proceso productivo?

¿Qué beneficios obtiene la empresa al capacitar a su personal de cada área?

Toda empresa o negocio deberá capacitar a su personal para lograr un perfeccionamiento y actitudes privadas para el mejor desempeño de sus efectivos y futuros cargos y así adaptar a cada colaborador y poder llevar a cabo las exigencias que la empresa requiera en su entorno.

5.04.10 Antecedentes

La capacitación y el desarrollo que se aplica en las organizaciones deben concebirse precisamente con modelos de educación a través de los cuales es necesario formar una cultura de identidad empresarial basada en los valores sociales de la productividad y la calidad en las tareas laborales.

La capacitación debe cumplir con los objetivos y los principios personales, profesionales y laborales ya que formaran parte del desarrollo que conlleva a la empresa tener claro y presente como parte de su estilo de vida

Los beneficios que tiene una organización con la capacitación que se le da los trabajadores es que mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, y por lo consecuente eleva la moral de la fuerza de trabajo, y al mismo tiempo estimulando a cada colaborar mejorando la relación jefes-subordinados.

El adiestramiento es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas. Y con ayuda de esto agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas, promueve el desarrollo con vistas a la promoción.

Un punto más a favor de la capacitación es que contribuye al desarrollo de líderes y dirigentes incrementa la productividad y calidad del trabajo, Ayuda a mantener bajos los costos.

El problema de desempleo no tiene una solución, es un problema complejo que deberá estudiarse desde sus diversas dimensiones; social, económica, laboral, productiva, educativa.

5.04.11. Etapas del proceso de capacitación y desarrollo

Necesidad: el primer paso a este proceso es reconocer la necesidad de la empresa o de cada departamento, analizar a cada uno de los individuos.

Diseño de la instrucción: aquí se reúnen los recursos o métodos necesarios para llevar a cabo la capacitación y se cumpla con el objetivo del aprendizaje durante la capacitación.

Validación: este punto como su nombre lo dice, valida la capacitación mediante los participantes con la finalidad de garantizar la validez del programa.

Aplicación: esta etapa el trabajador muestra sus habilidades e impulsa con éxito la capacitación.

Evaluación y seguimiento: aquí se evalúan la reacción, el aprendizaje de cada capacidad, el comportamiento y por seguimiento se llevara dentro de la empresa donde se determina la mejoría en su desempeño laboral. (HRFocus, abril 1993).

Desarrollo

Toda empresa que en su presupuesto incluya el desarrollo de programas de capacitación, dará a conocer a sus empleados el interés que tiene en ellos como personas, como trabajadores, como parte importante de esa organización.

La capacitación cuenta con objetivos muy claros, entre los cuales podemos mencionar:

Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva. Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles, Elevar la moral de la fuerza laboral ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa. Obtener una mejor imagen.

- Fomentar la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejorar la relación jefe-subalterno.
- Preparar guías para el trabajo.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promover el desarrollo con miras a la promoción.
- Contribuir a la formación de líderes dirigentes.
- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.
- Promover la comunicación en toda la organización.
- Reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflicto.

Tanto la Capacitación como el Desarrollo de los Recursos Humanos son elementos precisos en el desempeño de los objetivos de toda organización. Desarrollar nuestras habilidades, actitudes y el crecimiento laboral y profesional, en los empleados y ejecutivos de una organización aprueba que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad. (Olea, 2014)

5.04.12. Definición de plan

Esta palabra que ahora nos ocupa tiene su origen etimológico en el latín. Así, podemos saber que en concreto emana del vocablo latino *planus* que puede traducirse como “plano”.

Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra. (Merino, 2009)

La palabra plan que quiere decir altitud o nivel que proviene del latín “Planus” y puede traducirse como “plano”. Un plan es una serie o de pasos o procedimientos que buscan conseguir un objeto o propósito de dirigirla a una dirección, el proceso para diseñar un plan se le conoce como planeación o planificación.

La planificación es la que requiere de operaciones mentales complejas como la aplicación de escenarios y el cómo reaccionar a ellos pero también es la que se encarga en definir claramente los objetivos y las acciones que se deben tomar para llegar a alcanzarlos.

Los planos al requerir la preparación y la determinación de pasos que construye una parte fundamental del comportamiento inteligente que tiene la capacidad planear, pero también es una de las llamadas funciones del cerebro e incluso se ha hallado una relación entre la dificultad para realizar planes y los daños a cada una de las partes frontales.

La planeación es un paso fundamental que utilizan en las empresas ya sea pequeña o grande que les ayuda a crear planes para el crecimiento a futuro, es una práctica común e incluso recomendada.

En las empresas los planes más comunes son los planos de negocios y los de mercadeo que les permite darle una base sólida al modelo de negocio, a los objetivos de crecimiento y a largo plazo, aunque les recomienda siempre tener uno sin importar el tamaño de la empresa.

Los planos son muy útil para las empresas que recién empiezan porque se les hace más fácil dar los primeros pasos y le permite la búsqueda de posibles inversionistas. (CONCEPTODEFINICION.DE, 2014)

5.04.13. Definición de Estrés

Este concepto proviene del término inglés *stress* y esta asociado al estado que se produce a partir de hechos que generan agobio o angustia. Cuando un sujeto

recibe demandas que le resultan excesivas, comenzará a sentir ansiedad y a experimentar diversos síntomas.

5.04.14. El estrés y la salud

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.

Consideraciones

El estrés es un sentimiento normal. Hay dos tipos principales de estrés:

5.04.15. Estrés agudo

Este es estrés a corto plazo que desaparece rápidamente. Puede sentirlo cuando presiona los frenos, pelea con su pareja o esquía en una pendiente. Esto le ayuda a controlar las situaciones peligrosas. También ocurre cuando hace algo nuevo o emocionante. Todas las personas sienten estrés agudo en algún momento u otro.

5.04.16. Estrés crónico

Este es el estrés que dura por un período de tiempo prolongado. Usted puede tener estrés crónico si tiene problemas de dinero, un matrimonio infeliz o problemas en el trabajo. Cualquier tipo de estrés que continúa por semanas o meses es estrés crónico. Puede acostumbrarse tanto al estrés crónico que no se de cuenta que es un problema. Si no encuentra maneras de controlar el estrés, este podría causar problemas de salud.

5.04.17. El estrés y el cuerpo

Su cuerpo reacciona ante el estrés al liberar hormonas. Estas hormonas hacen que su cerebro esté más alerta, causar que sus músculos se tensionen y aumentar su pulso. A corto plazo, estas reacciones son buenas porque pueden ayudarle a manejar la situación que causa el estrés. Esta es la manera en que su cuerpo se protege a sí mismo.

Cuando tiene estrés crónico, su cuerpo se mantiene alerta incluso cuando no hay peligro. Con el tiempo, esto le pone en riesgo de problemas de salud, incluyendo:

- Presión arterial alta
- Insuficiencia cardíaca
- Diabetes
- Obesidad

- Depresión o ansiedad
- Problemas de la piel, como acné o eczema
- Problemas menstruales

5.04.18. Signos de demasiado estrés

El estrés puede causar muchos tipos de síntomas físicos y emocionales.

Algunas veces posiblemente no se dará cuenta de que estos síntomas son ocasionados por el estrés. Aquí hay algunos signos de que el estrés le puede estar afectando:

- Diarrea o estreñimiento
- Mala memoria
- Dolores y achaques frecuentes
- Dolores de cabeza
- Falta de energía o concentración
- Problemas sexuales
- Cuello o mandíbula rígidos
- Cansancio
- Problemas para dormir o dormir demasiado
- Malestar de estómago
- Uso de alcohol o drogas para relajarse
- Pérdida o aumento de peso.

5.04.19. Causas

Las causas del estrés son diferentes para cada persona. Usted puede tener estrés a causa de buenos desafíos y también a causa de los malos. Algunas fuentes comunes de estrés incluyen:

- Casarse o divorciarse
- Empezar un nuevo empleo
- La muerte de un cónyuge o un familiar cercano
- Despido
- Jubilación
- Tener un bebé
- Problemas de dinero
- Mudanza
- Tener una enfermedad grave
- Problemas en el trabajo
- Problemas en casa

Nombres alternativos

Ansiedad; Estrés; Tensión; Recelo; Sentirse nervioso; Nerviosismo. (Ahmed SM, 2014)

Las señales más características del estrés son:

- Emociones: ansiedad, miedo, irritabilidad, confusión.

- **Pensamientos:** dificultad para concentrarse, pensamientos repetitivos, excesiva autocrítica, olvidos, preocupación por el futuro....
- **Conductas:** dificultades en el habla, risa nerviosa, trato brusco en las relaciones sociales, llanto, apretar las mandíbulas, aumento del consumo de tabaco, alcohol...
- **Cambios físicos:** músculos contraídos, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, palpitaciones y respiración agitada.

Tipos de estrés

Existen diferentes tipos de estrés, que se clasifican en función de la duración:

Estrés agudo

Es estimulante y excitante, pero muy agotador. No perdura en el tiempo.

Ejemplo: una serie de entrevistas de trabajo en un día. Puede aparecer en cualquier momento en la vida de cualquier individuo.

Estrés agudo episódico

Es cuando se padece estrés agudo con mucha frecuencia. La gente afectada reacciona de forma descontrolada, muy emocional, y suele estar irritable, y sentirse incapaz de organizar su vida.

Estrés crónico

En estado constante de alarma. (Webconsultas, 2017)

Controlar el estrés

El estrés es un proceso natural que responde a nuestra necesidad de adaptarnos al entorno; pero resulta perjudicial si es muy intenso o se prolonga en el tiempo. Descubre cómo hacerle frente.

Cualquier suceso puede dar lugar a una respuesta emocional y generar estrés, por ejemplo, el nacimiento de un niño, el matrimonio, la muerte de un familiar o la pérdida de empleo. No se trata necesariamente de eventos muy intensos, es suficiente con que se acumulen durante largos períodos de tiempo; y la manera en que la persona los interpreta o se enfrenta a ellos le afecta negativamente.

Es importante destacar que ciertas situaciones que provocan estrés en una persona pueden resultar insignificantes para otra. Cualquier tipo de cambio puede generar tensión, pero lo realmente significativo es la manera de afrontar ese cambio, y cada persona tiene una tolerancia diferente a los problemas y un *umbral* del estrés distinto. (Webconsultas, 2017)

5.04.20. El estrés bueno y el malo

La respuesta al estrés (respuesta de combate o fuga) es crítica en situaciones de emergencia, como cuando un conductor tiene que frenar el auto repentinamente para evitar un accidente. También se activa en una forma más sencilla cuando la persona está tensa, aunque no corra peligro - como cuando tu batazo puede ganar el juego; cuando te preparas para una fiesta o cuando estás haciendo un examen final. Un poco de estrés de este tipo puede ayudarte a mantenerte atento, listo para hacerle

frente a cualquier reto. Y el sistema nervioso vuelve a su normalidad, listo para responder de nuevo cuando sea necesario.

Pero el estrés no es siempre una reacción a cosas inmediatas o momentáneas. Eventos progresivos o a largo plazo, como un divorcio o el traslado a un nuevo vecindario o escuela, también pueden causar estrés. Las situaciones a largo plazo pueden producir un estrés de poca intensidad, pero perdurable, ocasionando dificultades a la persona. El sistema nervioso siente una tensión continua y se mantiene relativamente activo a fin de continuar liberando hormonas adicionales durante un período de tiempo prolongado. Esto puede agotar las reservas del cuerpo, haciendo que la persona se sienta agotada o abrumada, debilitando el sistema inmunológico del cuerpo y ocasionando otros problemas.

¿Qué causa una sobrecarga de estrés?

Aunque una suficiente cantidad de estrés puede ser buena, una sobrecarga es algo aparte - nadie se beneficia por demasiado estrés. Por ejemplo, tener un poco de estrés porque tienes un examen puede motivarte a estudiar más. Pero cuando el examen te causa mucho estrés, te concentras menos en la materia que necesitas aprender.

Las presiones que son extremadamente intensas, que perduran por mucho tiempo, o los problemas que hay que afrontar sin ayuda, pueden ocasionar una

sobrecarga de estrés. A continuación mencionamos varias situaciones que pueden ser agobiantes si continúan por largo tiempo:

- Ser víctima de intimidación o estar expuesto a violencia o lesiones físicas
- Relaciones tensas, conflictos familiares, la tristeza ocasionada por un corazón quebrantado, o el fallecimiento de un ser querido
- Problemas continuos en la escuela ocasionados por un problema de aprendizaje o cualquier otro problema como (ADHD) - trastorno de falta de atención por hiperactividad, el cual deja de causar estrés una vez que se reconoce y se trata con el apoyo adecuado.
- estar siempre apurado, no tener tiempo para descansar y relajarse, y estar siempre en movimiento.
- Algunas veces el estrés es extremo y necesita atención especial. El trastorno de estrés post-traumático es una reacción muy fuerte que puede producirse en personas que han pasado por una situación extremadamente traumática, como un accidente automovilístico grave, un desastre natural como un terremoto, o una agresión como la violación sexual.

Algunas personas tienen problemas de ansiedad que causan reacciones extremas de estrés, convirtiendo pequeñas dificultades en crisis mayores. Si una persona se siente tensa, enojada o preocupada o tensa con frecuencia, es posible que sufra de ansiedad. Los problemas de ansiedad generalmente necesitan atención, y muchas personas buscan la ayuda de un consejero profesional para superarlos.

Señales de sobrecarga de estrés

Las personas que están pasando por una sobrecarga de estrés muestran algunos de los siguientes síntomas:

- ansiedad o ataques de pánico
- constante presión, confusión y apresuramiento
- irritabilidad y melancolía
- síntomas físicos: problemas estomacales, dolores de cabeza y dolores de pecho
- reacciones alérgicas: eczema y asma
- problemas del sueño
- beber en exceso, comer en exceso, fumar o usar drogas
- tristeza o depresión

Todas las personas sienten el estrés de una manera diferente. Algunas personas se enfadan, comportándose de manera poco apropiada y desquitándose con los demás. Otras personas lo esconden y comienzan a padecer de problemas alimentarios o abuso de sustancias ilegales. Las personas que padecen de una enfermedad crónica también notan que los síntomas de su enfermedad se acrecentan cuando tienen una sobrecarga de estrés.

Mantén el estrés bajo control

El mejor método para hacerle frente al estrés es aprender a manejar el estrés que acompaña cualquier reto; ya sea bueno o malo. El arte de manejar el estrés se va perfeccionando si se usa con regularidad, no solamente cuando se está bajo presión. Saber cómo eliminar el estrés y hacerlo durante situaciones calmadas puede ayudarte a pasar por circunstancias difíciles que puedan surgir. A continuación mencionamos varias sugerencias que ayudan a controlar el estrés:

No te sobrecargues con actividades. Si te sientes tenso, piensa en eliminar una o dos actividades, optando por mantener las más importantes.

Se realista. No trates de ser perfecto - nadie lo es. Esperar perfección de los demás aumenta el nivel de tu estrés (sin mencionar la presión que ejerce sobre los demás). Si necesitas ayuda con algo, como el trabajo escolar, pídelo.

Duerme bien. Cuando se duerme la cantidad de horas necesarias, el cuerpo y la mente se mantienen en buen estado, pudiendo manejar cualquier situación negativa que cause estrés. Debido a que el "reloj del sueño" biológico cambia durante la adolescencia, muchos adolescentes prefieren acostarse más tarde en la noche y dormir más tarde en la mañana. Pero si te acuestas tarde y tienes que levantarte temprano para ir a la escuela, no dormirás la cantidad de horas necesarias.

Aprende a relajarte. El antídoto natural del cuerpo para el estrés se llama respuesta de relajamiento. Es lo opuesto al estrés y crea una sensación de calma y bienestar. Los beneficios químicos de la respuesta de relajamiento pueden activarse simplemente relajándote. Puedes provocar la respuesta de relajamiento si aprendes unos simples ejercicios de respiración y los usas cuando estés en una situación que te cause estrés.

Asegúrate de mantenerte relajado y de tomar tiempo para disfrutar de actividades que te calmen y sean placenteras: leer un buen libro, tomar tiempo para disfrutar de tu pasatiempo favorito, jugar con tu animalito preferido, o darte un baño relajante.

Cuida tu cuerpo. Los expertos están de acuerdo en que ejercitarse con regularidad ayuda a las personas a manejar el estrés. (El ejercicio excesivo o compulsivo puede contribuir al estrés, por lo tanto, debe hacerse con moderación) Aliméntate bien para que tu cuerpo funcione de la mejor forma posible. Cuando sientes estrés, es fácil comer apresuradamente y comer comidas rápidas o que no son nutritivas. Cuando tienes estrés, tu cuerpo necesita más vitaminas y minerales que nunca. Algunas personas usan drogas para escapar de la tensión emocional. Aunque parezca que el alcohol y las drogas alivian la tensión emocional momentáneamente, la realidad es que depender de ellos causa más estrés porque afecta la habilidad natural del cuerpo para recuperarse.

Cuida tus pensamientos. Tus perspectivas, actitud y pensamientos influyen mucho en la manera en que percibes las situaciones. ¿Está tu copa medio llena o medio vacía? Una buena dosis de optimismo te ayudará a salir adelante en situaciones difíciles. Aunque no tengas práctica o seas algo pesimista, todos podemos aprender a pensar con más optimismo y disfrutar de los beneficios.

Resuelve los problemas sencillos. Aprender a resolver los problemas cotidianos te hace sentir en control. Evitarlos puede hacerte sentir que tienes poco control de la situación, causándote todavía más estrés. Aprende a evaluar la situación con calma, a pensar en las opciones que tienes, y a tomar los pasos necesarios para resolver el problema. Cuando te sientes capaz de resolver problemas pequeños, tendrás la confianza necesaria para resolver problemas más complejos - lo cual te ayudará en situaciones que te causen mucho estrés.

Aumenta tu resistencia

Los investigadores han identificado las cualidades que hacen que ciertas personas posean una resistencia natural aun cuando se enfrentan a circunstancias que producen mucho estrés. Si deseas aumentar tu resistencia, trata de adquirir estas actitudes y comportamientos:

- Piensa en los cambios como retos normales en tu vida.
- Reconoce las demoras y las derrotas como un problema momentáneo que puedes resolver.
- Piensa que tendrás éxito si continúas avanzando hacia tu meta.

- Resuelve los problemas cuando surjan
- Establece relaciones firmes y cumple con tus compromisos con tu familia y amistades.
- Consigue un buen sistema de apoyo y pide ayuda.
- Participa en actividades para relajarte y divertirte con regularidad.

Aprende a pensar que los retos son oportunidades y las situaciones difíciles no son desastres, sino problemas momentáneos. Resuelve los problemas y pide ayuda y consejos de otras personas, en vez de quejarte y permitir que se te acumule el estrés. Fija tus propias metas y mantente al tanto de tu progreso. Toma tiempo para relajarte. Sé optimista. Cree en ti mismo. Respira. Permite que un poquito de estrés te motive a tomar una acción positiva que te ayude a alcanzar tus metas. (D'Arcy Lyness, 2013).

Recomendaciones para sobrellevar el estrés

Según los médicos clínicos, el 80% de los pacientes que pasan por sus consultas hoy en día viene por enfermedades de origen psicosomático, es decir, por temas causados por la mente y sus múltiples desequilibrios como estrés, ansiedad, insomnio, angustias, preocupaciones. También los oncólogos como Claudio Lorrusso, mastólogo del Hospital Italiano, considera que el estado mental de un paciente es fundamental para la rápida cura de una enfermedad como el cáncer.

Nos hemos convertido en máquinas de producir cortisol, la hormona del estrés; nos acostamos preocupados pensando y repensando los problemas, es decir, abonando y regando el jardín mental de los problemas y por ende, nos levantamos

preocupados, ya que el último pensamiento que te llevas al dormir es con el primero que te levantas. Los efectos de estas preocupaciones, ansiedades o angustias en nuestro pobre organismo son tremendos, en muchos casos se traduce en colon irritable, úlcera de hiato, psoriasis, insomnios, y a nivel psicológico, todo tipo de mal carácter, impaciencia, irascibilidad y toda la gama de enfermedades modernas como las alergias, etc.

Médicos y científicos se devanan el cerebro para encontrar las soluciones, ignorando lo que hoy la neurociencia ya prueba como eficaz para la devolución del equilibrio mental a la alimentación sana, la meditación y la respiración, más sano y eficaz que los psicofármacos y sus efectos secundarios.

La fundación El Arte de Vivir, que desde 2009 tiene el apoyo oficial de la Organización Mundial de la Salud y trabaja en conjunto con las Naciones Unidas desde hace 35 años como miembro del Consejo Económico Social y Cultural, recomienda pasos útiles y efectivos tanto para mantener la salud como para ayudar a la cura de enfermedades causadas por la psiquis. Lo que dice la fundación es: "Cura tu mente y curarás tu cuerpo o evitarás que enferme".

Las recomendaciones no son muy difíciles de seguir: reconocer que el problema es mental y no físico, y curar la raíz, no solamente el síntoma; ingerir mucho alimento fresco y recién preparado evitando latas, congelados y prefabricados; realizar ejercicio físico diario; practicar técnicas de respiración para

calmar la mente y promover la producción de serotonina; realizar de 10 a 15 minutos diarios de meditación para tranquilizar el cerebro; pasar tiempo en medio de la naturaleza; observar las horas de descanso -de 6 a 8, es lo recomendado- y durante el descanso desconectar teléfonos celulares, televisores o aparatos electrónicos que estén en el dormitorio; hacer las cosas que a uno le hacen feliz, como pasar tiempo con los hijos, tomarse un breve descanso, comer la comida que a uno le guste.

Entre estas recomendaciones, también sería bueno incluir una reflexión sobre la necesidad de ser útil a los que nos rodean y ver a quién podemos dar una mano, como sociedad y como familia.

Y finalmente, preguntémonos más a menudo qué es más importante, si tener razón o ser feliz, antes de discutir desafortunadamente y gastar energía.

La meditación y la respiración son dos de las prevenciones y curas de la mente más poderosas. Ayudan a la producción de serotonina, la hormona de la felicidad, y aportan sosiego y tranquilidad. (Goyoaga)

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.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

Además, el estrés en el trabajo está asociado con una reducción de la productividad de las empresas y un descenso de la calidad de vida de aquellos que lo sufren, pudiendo incluso ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es conveniente aprender cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su manejo. También es útil la realización de determinados ejercicios para eliminar la tensión y la escucha de música antiestrés.

En cuanto a sus causas, 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.

En palabras de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés laboral es 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”.

La mayoría de autores define el estrés laboral como un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un empleado cuando se ve sometido a diversos factores externos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos.

Estas reacciones pueden ser fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y por lo general van acompañadas de agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia o frustración ante la incapacidad del individuo para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés. Un ejemplo clásico de estrés laboral sería el síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, que suele darse en aquellos puestos de trabajo relacionados con atención al público. Este tipo de puestos, en muchas ocasiones van acompañados de una sobrecarga laboral (por ejemplo por una exposición continua a reclamaciones o quejas de clientes), lo que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado.

Finalmente el trabajador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que le hace percibir cada nueva jornada laboral como interminable. Si cree que puede estar padeciendo estrés o tiene una empresa y desea conocer el

nivel de estrés de sus empleados, le recomendamos visitar nuestra selección de test de estrés laboral.

En realidad, el estrés es una respuesta fisiológica natural del ser humano, pues actúa como un mecanismo de defensa que prepara nuestro organismo para hacer frente a situaciones nuevas, que presentan un nivel de exigencia superior o que se perciben como una amenaza. El problema se da cuando esta respuesta natural del organismo se activa en exceso, lo que puede dar lugar a problemas de salud en el medio y largo plazo, y determinados entornos, como el laboral, pueden ser propicios para ello. No obstante, es conveniente señalar que no todos los trabajadores reaccionan ante el estrés laboral de igual modo, ni un factor que genere estrés en un individuo tiene necesariamente por qué generarlo en otro, o con la misma intensidad.

De este modo, pueden darse dos situaciones bien distintas de estrés laboral:

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.

Según las estadísticas más recientes, México encabeza la lista de países con mayor tasa de estrés laboral, con cerca de un 40% de empleados afectados, mientras que en Europa la tasa media es del 28%. Para hacernos una idea de la magnitud de éste problema, tan sólo en EEUU, el estrés en el trabajo ocasiona pérdidas anuales de más de 150.000 millones de dólares, debido al ausentismo laboral y la merma de las capacidades productivas de aquellos que lo sufren. La OMS ya define el estrés laboral como una "epidemia mundial" a la luz de los datos estadísticos, que desvelan que éste particular tipo de estrés está llamado a convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI. (estreslaboral.info)

El estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos). Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo,

tendrá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.

Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación (o contexto laboral) y con las características del individuo. (Merín Reig, 1995)

Desarrollo del Plan de Capacitación para la Empresa "Recapt"

5.05. Relación de Contenidos

Para generar información correcta y mejoras para la empresa se ha investigado minuciosamente la problemática del estrés y como afecta a los colaboradores generando consecuencias graves como enfermedades laborales también se estudian causas, consecuencias, enfermedades laborales y se realiza un estudio de factibilidad del proyecto aplicando encuestas a los colaboradores.

Los temas investigados y analizados se realizan con el fin de fomentar una prevención de enfermedades laborales en los colaboradores de la empresa Recapt.

5.06. Metodología Utilizada

Como metodología del proyecto se utiliza el modelo I+D+I (Investigación, Desarrollo e Innovación); metodología de marco lógico que esta constituida por nueve matrices las cuales se estructuran a través del método científico, el método inductivo y el método deductivo, cada uno de los métodos realizados se basan en:

Método Inductivo

El método inductivo suele basarse en la observación y la experimentación de hechos y acciones concretas para así poder llegar a una resolución o conclusión general sobre estos; es decir en este proceso se comienza por los datos y finaliza llegan a una teoría, por lo tanto se puede decir que asciende de lo particular a lo general. (CONCEPTODEFINICION.DE, 2015)

Método deductivo

El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera. (Definicion.DE)

Método Científico

El **método científico**, por lo tanto, se refiere a la serie de etapas que hay que recorrer para obtener un conocimiento válido desde el punto de vista científico, utilizando para esto instrumentos que resulten fiables. Lo que hace este método es minimizar la influencia de la **subjetividad** del científico en su trabajo. El método científico está basado en los preceptos de **falsabilidad** (indica que cualquier proposición de la ciencia debe resultar susceptible a ser falsada) y **reproducibilidad**

(un experimento tiene que poder repetirse en lugares indistintos y por un sujeto cualquiera). (Definición.DE).

Con la investigación que se obtiene a través de los métodos se determina la información para estructurar cada matriz de marco lógico, además como técnica de recolección de datos se aplica encuestas, basadas en 10 preguntas con respuestas abiertas y cerradas a una población de 25 personas (colaboradores de la empresa Recapt), Y se determina cualitativa y cuantitativamente el impacto que tiene esta problemática dentro de la empresa. Los resultados que se obtiene para el análisis de las matrices indican un alto nivel de factibilidad acerca del proyecto.

5.07. Taller

Se lo realizará en un folleto aparte.

5.08. Encuestas

5.08.01. Indicadores

Encuesta realizada a los colaboradores de la Empresa Recapt

5.08.02. Análisis de los Indicadores

Antes de socializar la guía de capacitación a los colaboradores de la empresa Recapt se presenta un rango de 50% de trabajadores encuestados teniendo como muestra una población de 25 empleados.

Esta información aportará en los trabajadores conocimiento acerca del estrés laboral y sus consecuencias generando concienciación en cada uno de ellos,

mejorando las relaciones interpersonales, desempeño laboral y determinando el nivel de factibilidad del proyecto dentro de la empresa Recapt.

5.08.03. Representación Gráfica

Pregunta N°1 ¿Conoce usted que es el estrés laboral?

Tabla 1 Pregunta N°1

Indicadores	Personas	Porcentaje
SI	21	84%
NO	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

¿Conoce usted que es el estrés laboral?

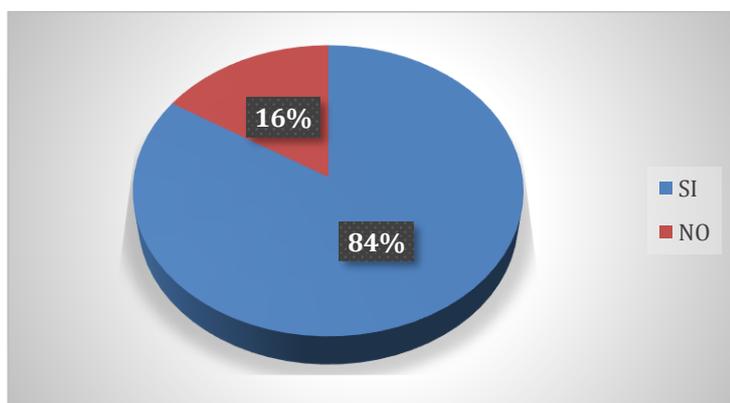


Figura 1 Pregunta N° 1

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Análisis: De 25 personas encuestadas se puede determinar que un 84% responden afirmativamente debido a que mantienen conocimiento acerca del estrés laboral y un 16% no tienen el conocimiento requerido.

Pregunta N°2 ¿Cómo considera usted el estrés en el ámbito laboral?

Tabla 2 Pregunta N°2

Indicadores	Personas	Porcentaje
Una enfermedad	4	14%
Un problema físico y mental	5	18%
La consecuencia de trabajo excesivo	14	50%
Una reacción del cuerpo frente a una situación desagradable	3	11%
No considera que el estrés forma parte de su vida laboral	2	7%
Total	28	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

¿Cómo considera usted el estrés en el ámbito laboral?

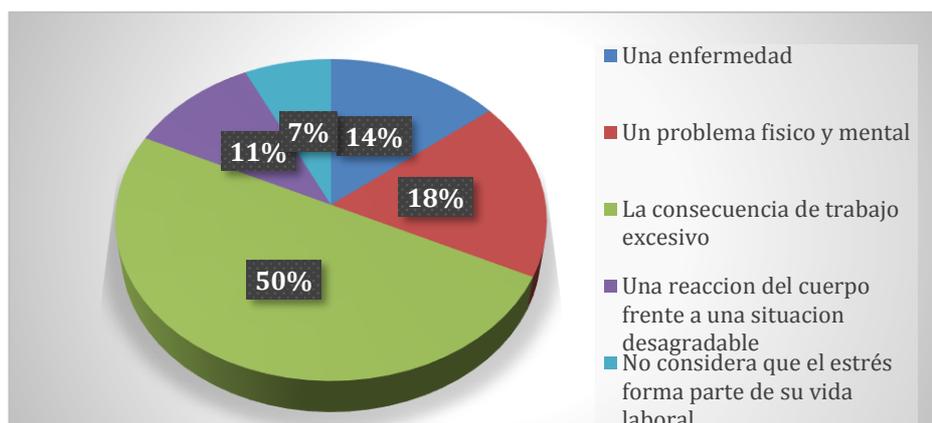


Figura 2 Pregunta N°2

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Análisis: de 25 personas encuestadas únicamente el 50% indicó que considera el estrés como una consecuencia del trabajo excesivo, el 18% considera que el estrés es un problema físico y mental, el 14% considera que el estrés es una enfermedad, el 7% considera que el estrés no forma parte de su vida laboral y finalmente el 11% considera que el estrés es una reacción del cuerpo frente a una

situación desagradable según las respuestas que se obtuvo la mayor parte de encuestados considera que el estrés se debe al trabajo excesivo lo cual es factible para desarrollar el proyecto dentro de la empresa.

¿Conoce las consecuencias y afecciones que provoca el estrés laboral?

Tabla 3 Pregunta N°3

Indicadores	Personas	Porcentaje
SI	15	60%
NO	10	40%
Total	25	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

¿Conoce las consecuencias y afecciones que provoca el estrés laboral?

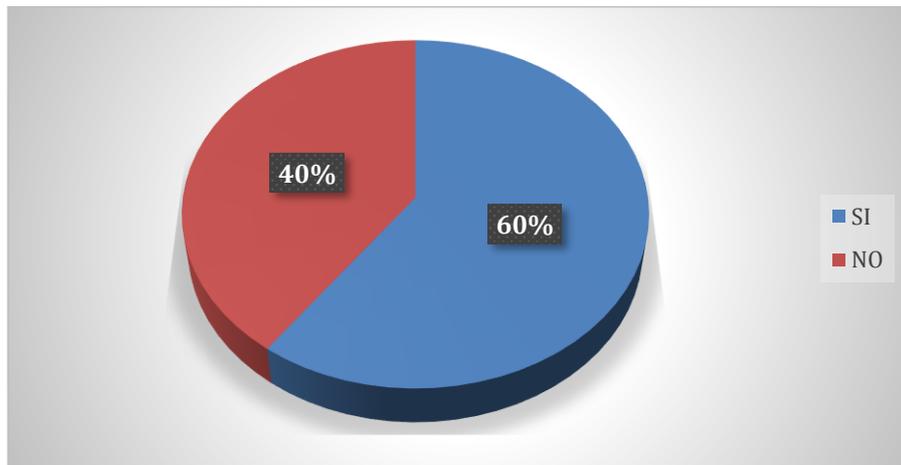


Figura 3 Pregunta N°3

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Análisis: de 25 personas encuestadas el 60% responde afirmativamente indicando que conocen las consecuencias del estrés laboral y un 40% desconoce las consecuencias del estrés laboral, lo cual es factible para la aplicación del proyecto porque se generara el conocimiento en los colaboradores.

Pregunta N°4 ¿Las actividades que realiza en el trabajo le obligan a concentrarse durante toda la jornada laboral?

Tabla 4 Pregunta N°4

Indicadores	Personas	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	40%
De acuerdo	12	48%
En desacuerdo	1	8%
Completamente de acuerdo	2	4%
Total	25	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

¿Las actividades que realiza en el trabajo le obligan a concentrarse durante toda la jornada laboral ?

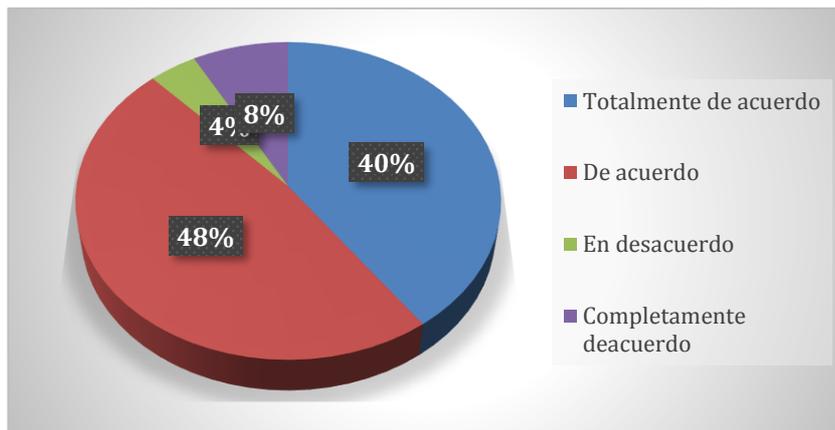


Figura 4 Pregunta N°4

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Análisis: De 25 personas encuestadas se puede determinar que un 48% responden afirmativamente considerando que el trabajo que realizan necesita de suma concentración, un 40% se encuentra totalmente de acuerdo indicando que necesitan de concentración en su trabajo, un 8% indica que se encuentra completamente de acuerdo y finalmente un 4% afirma estar en desacuerdo con respecto a la concentración en el trabajo que realizan.

Pregunta N°5 ¿De los signos que se presentan a continuación, cual ha sido el que ha vivido con mayor frecuencia en su trabajo?

Tabla 5 Pregunta N°5

Indicadores	Personas	Porcentaje
Tembladez	1	3%
Sensacion de Fátiga	5	16%
Dolor de : Cabeza, Cuello, Espalda, Extremidades	15	48%
Sensación de Cansancio	8	26%
Ningún síntoma	2	7%
Total	31	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

¿ De los signos que se presentan a continuación, cual ha sido el que ha vivido con mayor frecuencia en su trabajo?

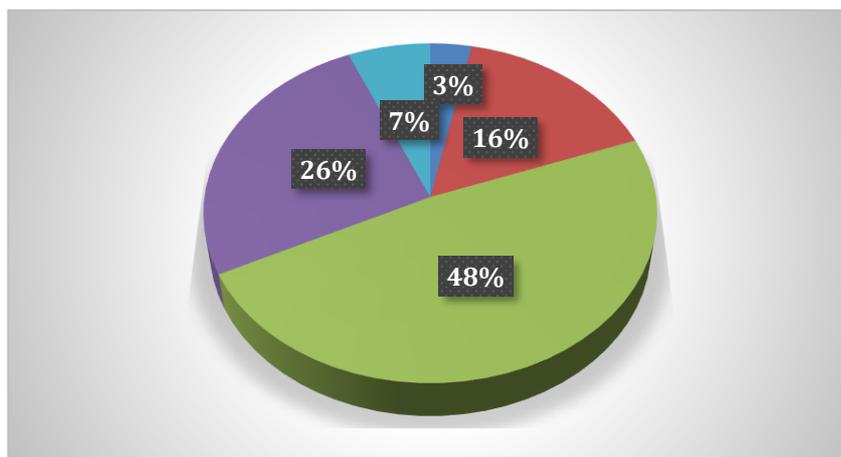


Figura 5 Pregunta N°5

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Análisis: De 25 personas encuestadas se puede determinar que un 48% han presentado síntomas de estrés en su lugar de trabajo, el 26% indica que ha presentado un síntoma como el cansancio, el 16% a presentado fatiga, el 8% a presentado temblor corporal y finalmente un 7% no ha experimentado sintomatologías.

Pregunta N°6 ¿Con que frecuencia considera usted que los signos mencionados anteriormente afectan su salud física y emocional en el trabajo?

Tabla 6 Pregunta N°6

Indicadores	Personas	Porcentaje
Nunca	3	12%
Algunas veces	11	44%
Frecuentemente	7	28%
Siempre	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

¿Con que frecuencia considera usted que los signos mencionados anteriormente afectan su salud física y emocional en el trabajo?

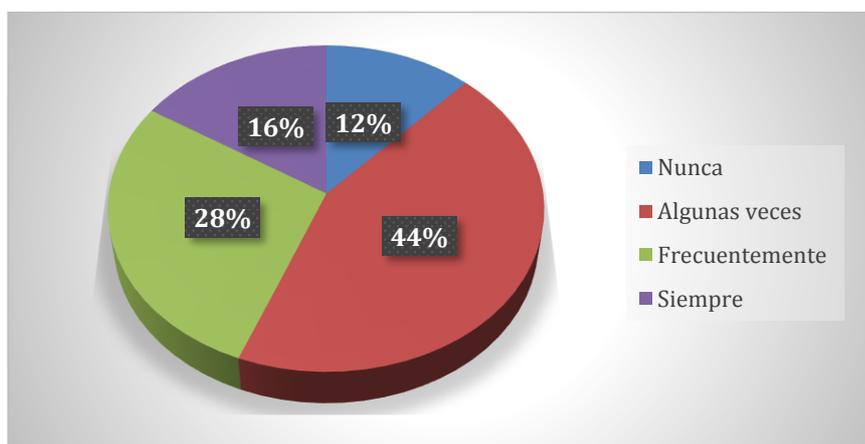


Figura 6 Pregunta N°6

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Análisis: De 25 personas encuestadas se puede determinar que un 44% consideran que los síntomas anteriormente mencionados afectan la salud física y emocional dentro del trabajo algunas veces, un 28% considera que la sintomatología afecta su salud física y emocional frecuentemente, un 16% considera que la sintomatología afecta la salud física y emocional siempre y

finalmente se tiene un porcentaje del 12% de colaboradores que indican que su salud nunca se ve afectada por sintomatologías.

Pregunta N°7 ¿ Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y directivos?

Tabla 7 Pregunta N°7

Indicadores	Personas	Porcentaje
SI	24	96%
NO	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

¿ Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y directivos?

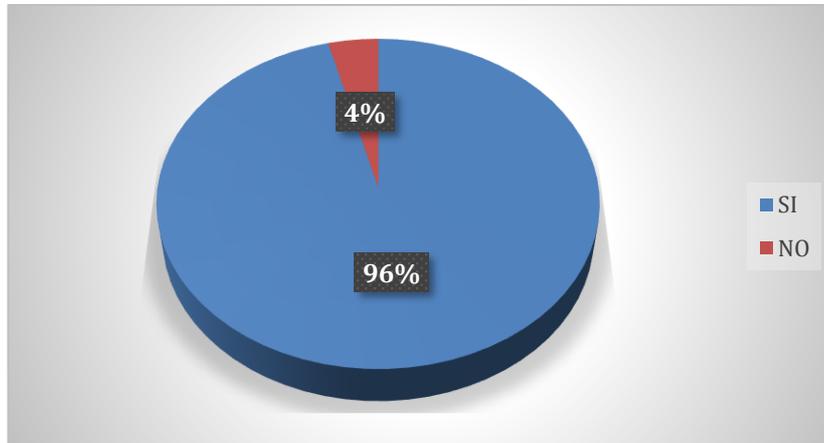


Figura 7 Pregunta N°7

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Análisis: De 25 personas encuestadas se puede determinar que un 96% mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y un 4% muestra desinterés o apatía con respecto a sus compañeros de trabajo.

Pregunta N°8 ¿Cree usted que es de vital importancia dar a conocer los efectos negativos que genera el estrés laboral?

Tabla 8 Pregunta N°8

Indicadores	Personas	Porcentaje
SI	25	100%
NO	0	0%
Total	25	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

¿Cree usted que es de vital importancia dar a conocer los efectos negativos que genera el estrés laboral?

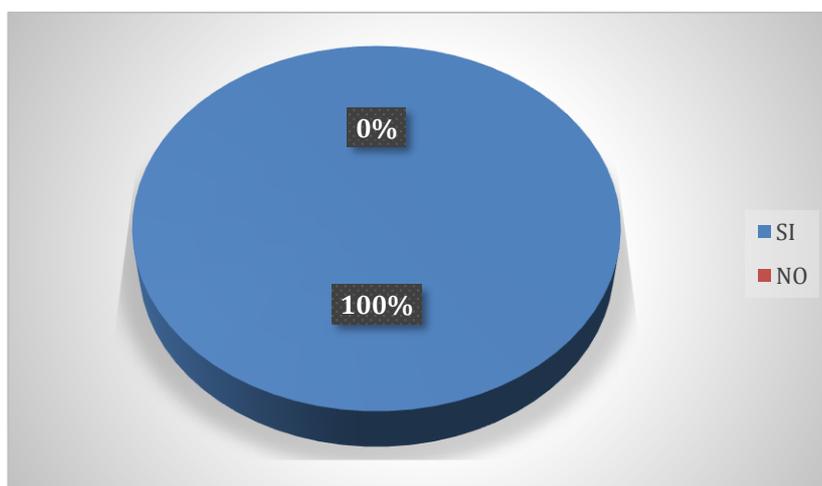


Figura 8 Pregunta N°8

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Análisis: De 25 personas encuestadas se puede determinar que el 100% muestra interés acerca del tema lo cual tiene un alto índice de aceptación con respecto al proyecto.

Pregunta N°9 ¿Usted estaría dispuesto a participar en talleres y conferencias relacionados con el estrés laboral y sus consecuencias?

Tabla 9 Pregunta N°9

Indicadores	Personas	Porcentaje
SI	24	96%
NO	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

¿Usted estaría dispuesto a participar en talleres y conferencias relacionados con el estrés laboral y sus consecuencias?

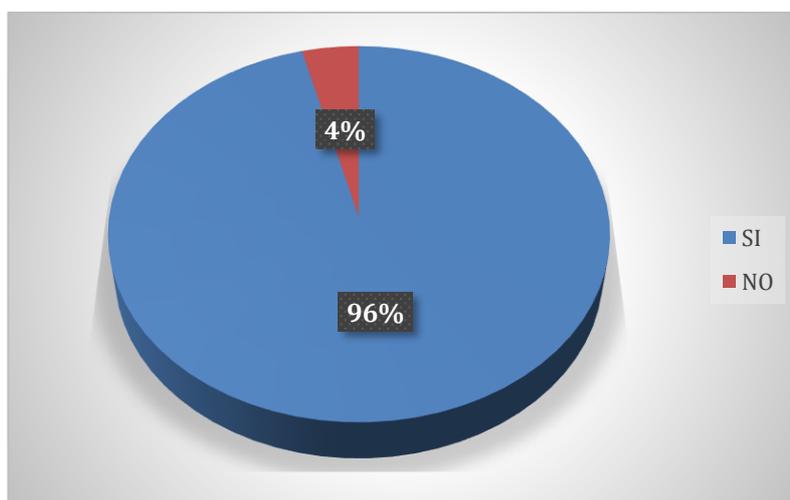


Figura 9 Pregunta N°9

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Análisis: De 25 personas encuestadas se puede determinar que un 96% desean asistir a conferencias y talleres acerca de la problemática del estrés y sus consecuencias y un 4% muestra desinterés. Se puede determinar que es factible para el desarrollo del proyecto debido a que el mayor número de colaboradores muestra interés acerca del tema.

Pregunta N°10 ¿El conocimiento que se adquirirá en los talleres cree usted que ayudaran a tomar medidas para la prevención del estrés laboral y los efectos negativos que provoca ?

Tabla 10 Pregunta N°10

Indicadores	Personas	Porcentaje
SI	23	92%
NO	2	8%
Total	25	100%

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

¿El conocimiento que se adquirirá en los talleres cree usted que ayudaran a tomar medidas para la prevención del estrés laboral y los efectos negativos que provoca ?

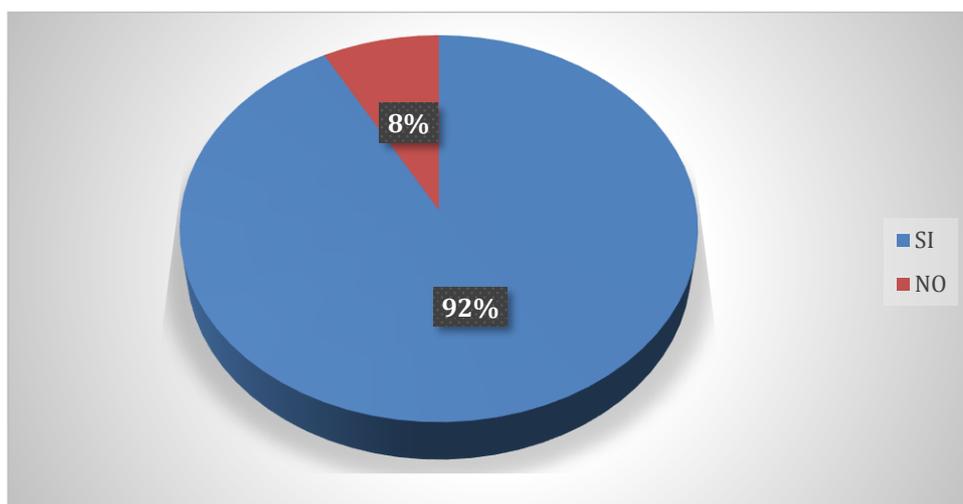


Figura 10 Pregunta N°10

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Análisis: de 25 personas encuestadas el 92% responde asertivamente esta pregunta ya que consideran que el proyecto es factible para generar conocimiento y concienciación en los colaboradores y un 8% está representado por colaboradores que consideran que sea una metodología de prevención sin embargo es un porcentaje bajo ante todos los encuestados.

CAPITULO VI ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

6.01 Recursos

Recursos Humanos

Población: 25 personas

Director: 1 persona

Investigador: 1 persona

Asesores: Personal de la Empresa Recapt

Recursos Audiovisuales

- Proyector
- Laptop
- Memory Flash

Infraestructura

- Sala de capacitación de la empresa
- Sillas (27)
- Mesas (2)

- Cafetera (1)
- Vasos (30)
- Servilletas (1 paquete)
- Material de Apoyo
- Trípticos (30)
- Copias (3 por asistente)
- Esferos

6.02 Presupuesto

Tabla 11 Presupuesto

MAQUINARIAS Y EQUIPOS			
Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
Una Laptop	Hp I5	\$ 800.00	\$ 800.00
1 Proyector	Sony	\$ 400.00	\$ 400.00
Memory Flash	Hp	\$ 10.00	\$ 10.00
SUMUNISTROS Y MATERIALES			
3 resmas de papel bond	75 gramos	\$3.50	\$ 10.50
30 esferos bic	Tinta azul	\$ 0,45	\$ 13.50
1 grapadora edge	Standler	\$ 3.50	\$ 3.50
4 cajas de grapas	Standler	\$ 0.80	\$ 3.20
2 Anillados	Papelería	\$ 1.00	\$ 2.00
90 copias	Papelería	\$ 0.03	\$ 2.70
50 Trípticos Full color	Imprenta	\$ 45.00	\$ 45.00
RECURSOS HUMANOS Y LOGISTICA			
Total Parcial : \$1290.40			
+10% De imprevistos: 129.04			
Total General : 1419,44			

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

6.03 Cronograma

Tabla 12 Cronograma

MES	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

ACTIVIDADES																													
CAPITULO I																													
Selección de tema																													
Antecedentes																													
Contexto																													
Macro																													
Meso																													
Micro																													
Justificación																													
Definición del problema central (Matriz T)																													
CAPITULO II																													
Involucrados																													
Mapeo de involucrados																													
Matriz de análisis de involucrados																													
Análisis de la matriz de involucrados																													
CAPITULO III																													
Problemas y objetivos																													
Árbol de problemas																													
Análisis del árbol de problemas																													

CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

7.01 Conclusiones

- Los resultados que presenta la investigación indica que el estrés laboral es un grave problema psicosocial, porque perjudica la salud del trabajador provocando efectos negativos y enfermedades laborales, a la vez afecta el nivel de productividad de la empresa reduciendo la rentabilidad, por tanto la aplicación del plan de capacitaciones se enfoca en informar y concienciar a los colaboradores sobre la importancia del manejo del estrés laboral y a la vez herramientas para prevenir este problema dentro de la organización.
- Al tabular las encuestas realizadas a los 25 colaboradores de la empresa Recapt se determina signos de estrés en cada uno de ellos por lo cual es preciso que la empresa tome medidas preventivas para evitar los signos negativos que provoca el estrés laboral mediante planes de capacitación y talleres enfocados en esta problemática.
- La responsabilidad frente al manejo del estrés laboral no solo depende de la empresa también tiene que ver con el colaborador ya que es importante que

los trabajadores tomen medidas necesarias para el manejo del estrés porque de esta forma la prevención no solo dependerá de la empresa sino de los colaboradores, mejorando el nivel de rendimiento y productividad de la empresa.

7.02 Recomendaciones

- Se debe implementar pausas activas durante la jornada laboral para reducir la tensión muscular, el cansancio y fatiga mejorando la atención y el nivel de concentración del colaborador en las actividades que realiza en el trabajo.
- Sensibilizar a los colaboradores acerca de los riesgos que provoca el estrés laboral y la importancia de prevenir el mismo con la finalidad de mantener un óptimo estado de salud, a través de capacitaciones y talleres realizando varias actividades para motivarlos en el cuidado de su salud.
- Fomentar las buenas relaciones interpersonales entre colaboradores para mantener un entorno laboral ameno y adecuado para el desarrollo de las actividades laborales, mejora del nivel de desempeño y la productividad de la empresa. Generando confianza y afecto a la empresa.

Bibliografía

- estreslaboral.info. (2013). *estreslaboral.info*. Obtenido de <http://www.estreslaboral.info/estres-laboral-en-mexico.html>
- Bedoya Chico, J. F. (2012). *Repositorio Digital UCE*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1848>
- Manosalvas, F. M. (2013). Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2620/1/107727.pdf>
- Desarrollo, S. N. (2013). *Senplades*. Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/>
- Pájaro, J. P. (28 de 03 de 2016). *Wordpress.com*. Obtenido de <https://queesproyecto.com/2016/03/28/definicion-de-analisis-de-involucrados/>
- Fernandez, A. (2015). Obtenido de http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/martinez_rodrigo.pdf
- Cohen. (2016). Obtenido de *Formulación y evaluación cruno*: <https://formulacionyevaluacioncruno.wordpress.com/arbol-de-objetivos-eml/>
- Definición ABC*. (26 de 10 de 2009). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>
- CONCEPTODEFINICION.DE. (18 de 09 de 2016). *CONCEPTODEFINICION.DE*. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Significados. (s.f.). *Significados* . Obtenido de <https://www.significados.com/capacitacion/>
- Frigo, E. (s.f.). *Foro de Seguridad* . Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- Olea, N. B. (09 de 05 de 2014). *gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-y-el-desarrollo-del-personal/>
- Merino, u. P. (2009). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/plan/>

CONCEPTODEFINICION.DE. (25 de 09 de 2014). *CONCEPTODEFINICION.DE.*

Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/plan/>

Ahmed SM, L. J. (23 de 11 de 2014). *MedlinePlus.* Obtenido de

<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003211.htm>

Webconsultas. (07 de 08 de 2017). *Webconsultas.* Obtenido de

<http://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/controlar-el-estres-772>

Webconsultas. (07 de 08 de 2017). *Webconsultas.* Obtenido de

<http://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/causas-de-estres-3650>

D'Arcy Lyness, P. (05 de 2013). *TeensHealth.* Obtenido de

<http://kidshealth.org/es/teens/stress-esp.html>

Goyoaga, B. V. (s.f.). *LANACION.* Recuperado el 2017, de

<http://www.lanacion.com.ar/2059380-el-arte-de-controlar-el-estres>

estreslaboral.info. (s.f.). *estreslaboral.info.* Obtenido de

<http://www.estreslaboral.info/>

Merín Reig, C. V. (1995).

CONCEPTODEFINICION.DE. (28 de 02 de 2015). *CONCEPTODEFINICION.DE.*

Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/metodo-inductivo/>

Definicion.DE. (s.f.). *Definicion.DE.* Obtenido de <https://definicion.de/metodo-cientifico/>

Definicion.de. (s.f.). Obtenido de <https://definicion.de/metodo-deductivo/>

Definicion.DE. (s.f.). *Definicion.DE.* Obtenido de <https://definicion.de/metodo-deductivo/>

Definicion.DE. (s.f.). *Definicion.DE.* Obtenido de <https://definicion.de/metodo-deductivo/>

ANEXOS

Anexo 1 Apéndice A

Tabla 13 Matriz T

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Colaboradores con incapacidad física y mental para el desarrollo de actividades laborales	Alta probabilidad de adquirir enfermedades laborales en los colaboradores				Colaboradores con una correcta capacidad física y mental para el desarrollo de actividades laborales
FUERZAS IMPULSADORAS					FUERZAS BLOQUEADORAS
Elaboración de un plan de capacitaciones acerca del estrés laboral y sus consecuencias con la finalidad de prevenir enfermedades laborales	I	PC	I	PC	Escaso conocimiento acerca de la problemática del estrés y sus consecuencias
	1	4	5	2	
Promover pausas activas en horas de trabajo	1	4	4	2	Resistencia al cambio
Capacitación a los colaboradores acerca del estrés laboral y sus consecuencias	2	5	4	1	Desinterés por parte de los colaboradores para asistir a las capacitaciones
Organizar reuniones periódicas para discutir problemas en el lugar de trabajo y posibles soluciones	1	5	5	1	Colaboradores y empleadores que desconocen la situación actual de la empresa y posibles mejoras para la misma

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Anexo 2 Apéndice B



Figura 11 Mapeo de Involucrados
Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Stefany Suatunce

Anexo 3 Matriz de Análisis de Involucrados

Tabla 14 Matriz de Análisis de Involucrados

Actores	Interés sobre el problema central	Problemas Percibidos	Recursos Mandatos Capacidades	Interés sobre el Proyecto	Conflictos Potenciales
Ministerio de Relaciones Laborales	Talleres de concienciación sobre el tema	Negación por parte de los colaboradores	Art. 326 numeral 5 de la constitución de la república del Ecuador indica garantizar la salud, y bienestar del colaborador	Prevenir enfermedades laborales en los colaboradores	Desvinculación de entes reguladores
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	Prevenir enfermedades ocasionadas por el estrés laboral	Desinterés por parte de los colaboradores en controlar su estado de salud regularmente	Art. 155 de la ley de Seguridad social declara la protección al afiliado	Disminuir la alta probabilidad de adquirir enfermedades laborales en los colaboradores	Escasos recursos económicos
Departamento de Recursos Humanos	Velar por el bienestar de los colaboradores	Distribución inadecuada del tiempo	Código de Trabajo, art. 363 enfermedades profesionales	Mejorar la productividad de la empresa incrementando la eficiencia del personal	Desinterés por parte de la empresa
Instituto tecnológico superior cordillera	Generar conocimiento en el alumno para estructurar y desarrollar el proyecto de forma correcta	Escaza investigación acerca del tema por parte del alumno	artículo 198 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)	Impartir capacitaciones acerca del estrés laboral y sus consecuencias para prevenir enfermedades laborales	Desconocimiento acerca del tema por parte del alumno

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Anexo 4 Apéndice C

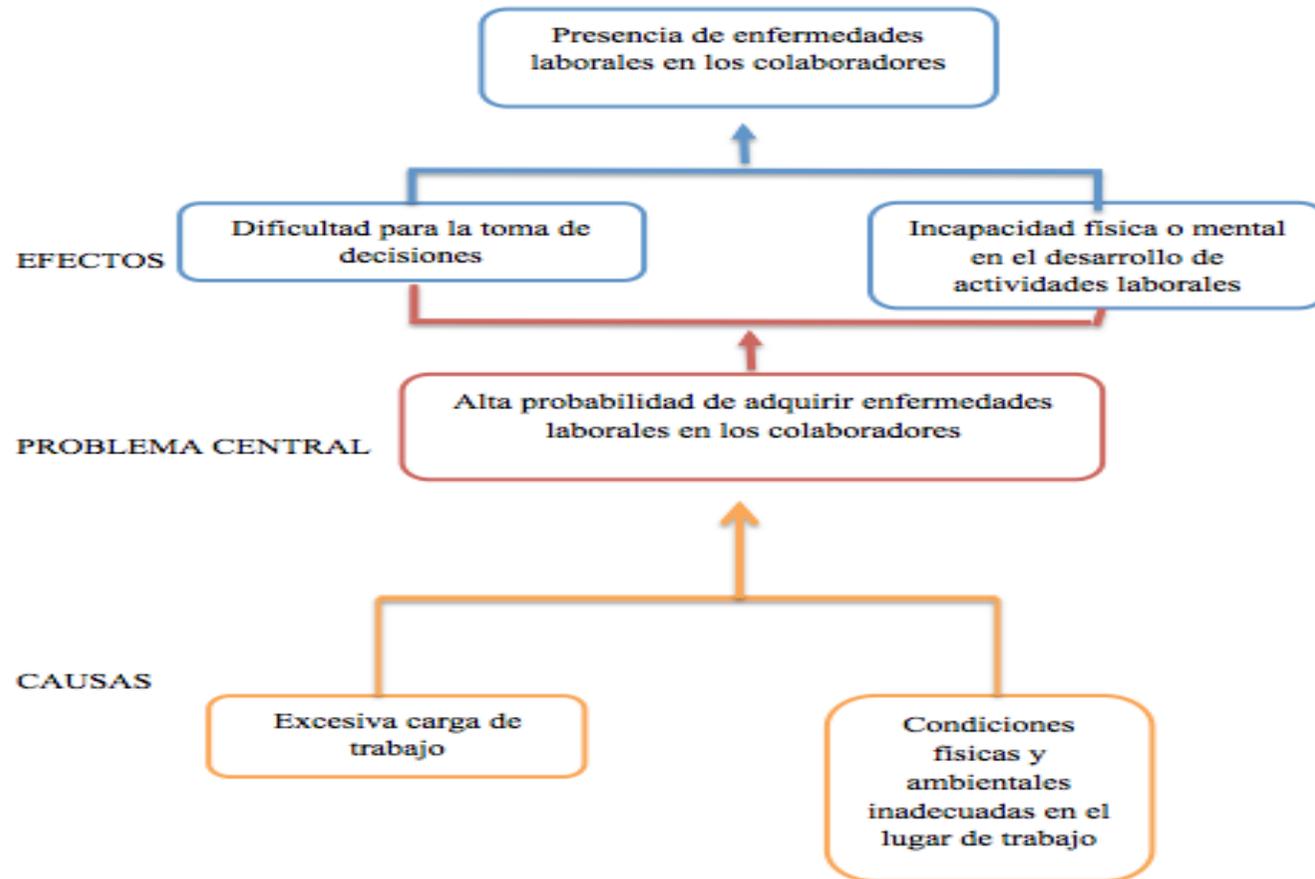


Figura 12 Árbol de problemas
Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Stefany Suatunce

Anexo 5 Apéndice D

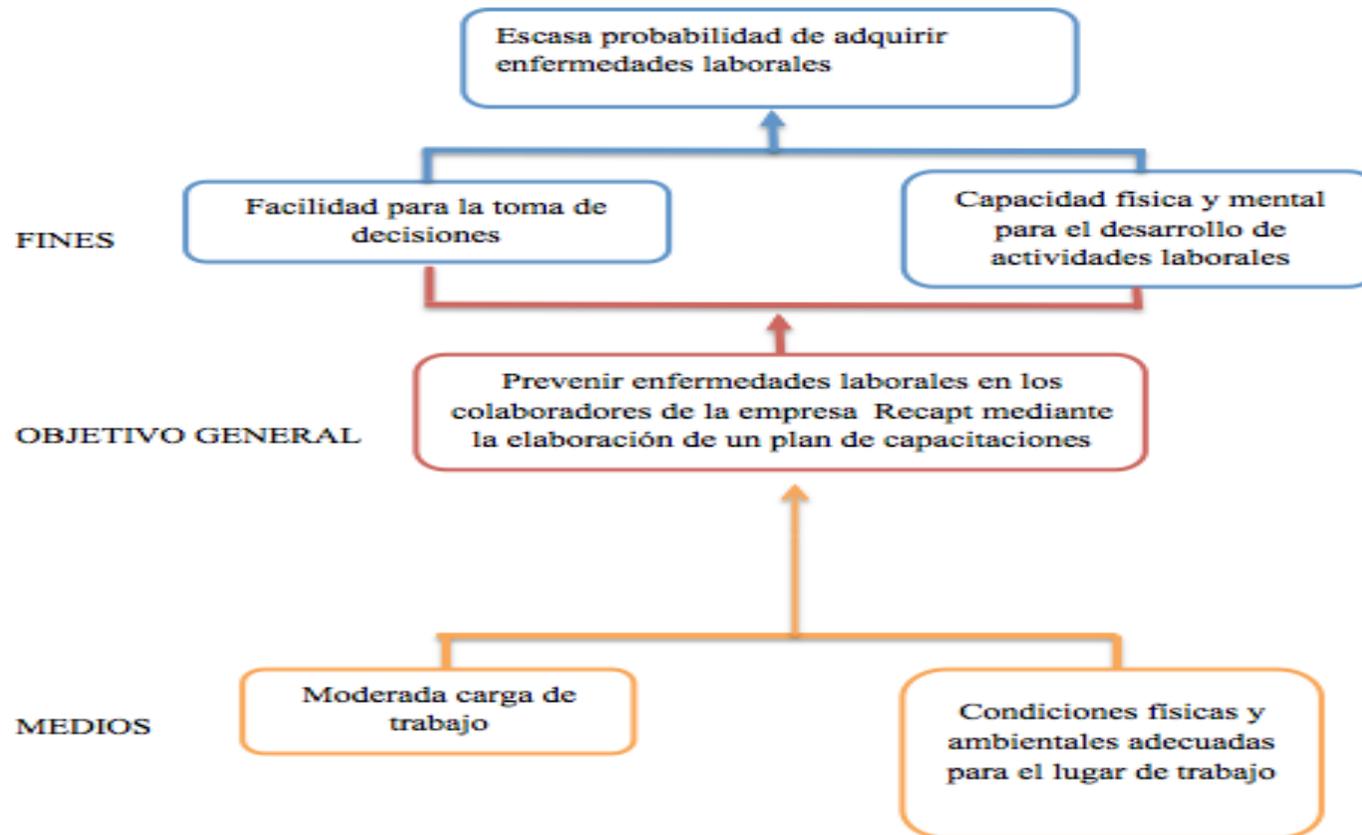


Figura 13 Árbol de Objetivos
Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Stefany Suatunce

Anexo 6 Apéndice E

Tabla 15 Matriz De Análisis De Alternativas

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
Moderada carga de trabajo	4	4	5	5	5	23	Alta
Condiciones físicas y ambientales adecuadas para el lugar de trabajo	5	5	5	5	5	25	Alta
Prevenir enfermedades laborales en los colaboradores de la empresa Recapt mediante la elaboración de un plan de capacitaciones	4	5	5	5	5	24	Alta

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Anexo 7 Apéndice F

Tabla 16 Matriz De Análisis De Impacto De Los Objetivos

Objetivos	Factibilidad de Lograrse	Impacto Género	Impacto Ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categorías
Moderada carga de trabajo	Nivel óptimo de desempeño en los colaboradores (4)	Determina la equidad de género (4)	Mejora la calidad de vida de los colaboradores (4)	Los colaboradores cumplen cada una de las funciones establecidas en el tiempo estimado (4)	Organización de las actividades de trabajo a desempeñarse por cada colaborador (4)	20	Medio Alto
Condiciones físicas y ambientales adecuadas para el lugar de trabajo	Se fomenta un estado de bienestar físico y mental (4)	Hombres y mujeres libres de enfermedades laborales (4)	Mejoramiento del entorno físico y clima laboral (4)	Colaboradores eficientes en el cumplimiento de los objetivos de la empresa y nivel de desempeño (4)	Colaboradores en óptimo estado de salud y con mayor rendimiento en el puesto de trabajo (4)	20	Medio Alto
Prevenir enfermedades laborales en los colaboradores de la empresa Recapt	Colaboradores informados correctamente acerca de la problemática del	Hombres y mujeres que conozcan y respeten sus derechos como	Colaboradores que pueden desenvolverse en el ámbito laboral sin mayor	Respeto a los artículos de los derechos y obligaciones del código laboral	Incremento de productividad y rentabilidad de la empresa fomentando vínculos de fidelidad	20	Medio Alto

mediante la elaboración de un plan de capacitaciones	estrés y sus consecuencias (4)	trabajadores (4)	problema (4)	(4)	entre los colaboradores y la empresa (4)		
Total						60	

Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Stefany Suatunce

Anexo 8 Apéndice G

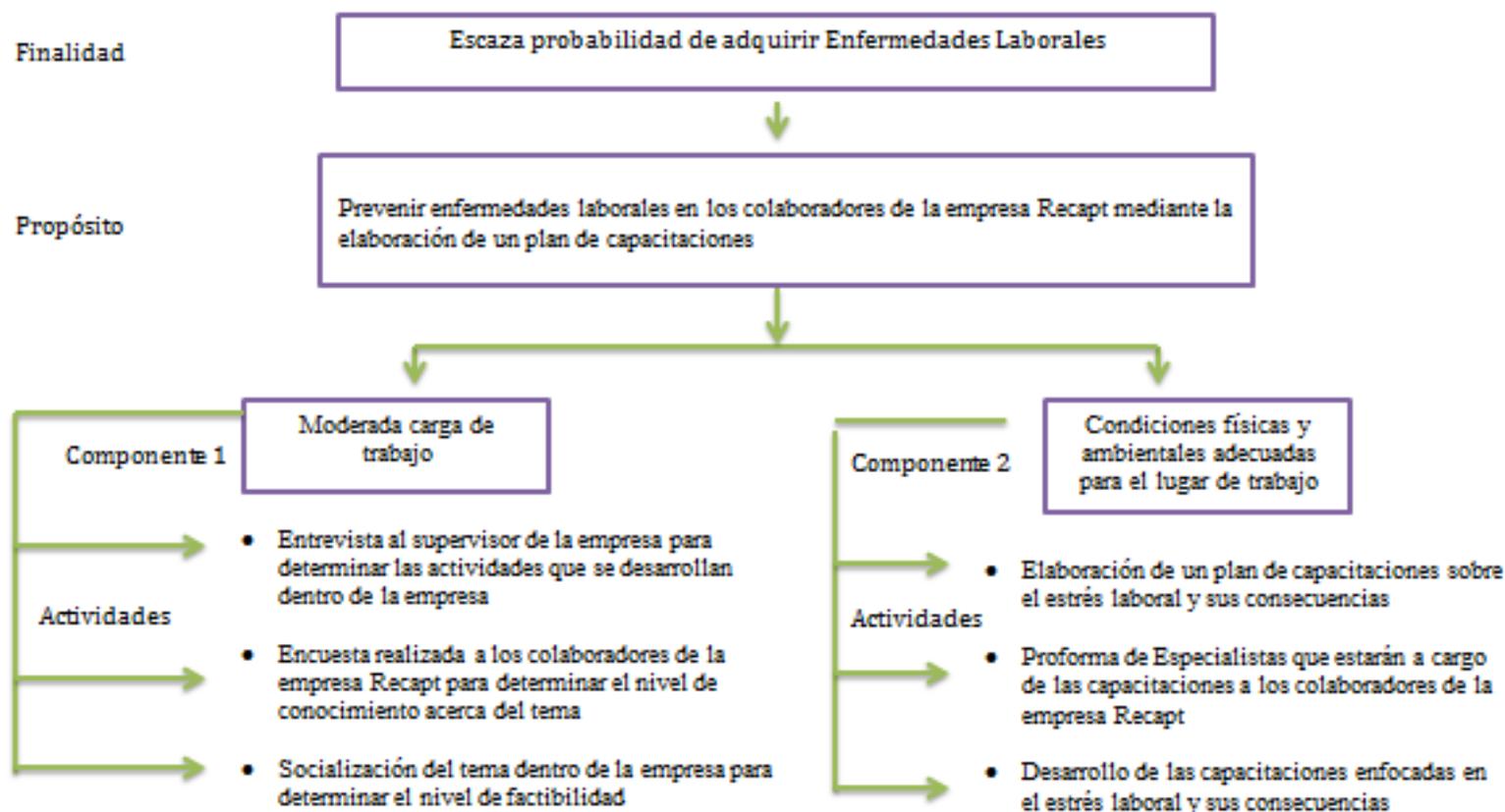


Figura 14 Diagrama De Estrategias
Fuente: Investigación Propia
Elaborado por: Stefany Suatunce

Anexo 9 Apéndice H

Tabla 17 Matriz De Marco Lógico

	OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Finalidad	Escasa probabilidad de adquirir Enfermedades Laborales	Existe un porcentaje del 84% de colaboradores que tienen conocimiento sobre el estrés laboral y sus consecuencias mientras que el 16% no tiene conocimiento acerca del tema.	Datos estadísticos sustentados en base a encuestas realizadas a 25 colaboradores de la empresa Recapt y mediante observaciones de campo.	Establecer talleres y capacitaciones sobre la problemática del estrés laboral, para informar y concienciar a los colaboradores de la empresa Recapt sobre los efectos negativos que tiene el estrés para la salud generando un autocuidado y alto nivel de desempeño.
Propósito	Prevenir enfermedades laborales en los colaboradores de la empresa Recapt mediante la elaboración de un plan de capacitaciones	Existe un porcentaje del 96% de colaboradores que están dispuestos a asistir a talleres y capacitaciones sobre el estrés laboral lo cual se determina que el proyecto es factible.	Datos estadísticos sustentados en base a encuestas realizadas a 25 colaboradores de la empresa Recapt y mediante observaciones de campo.	Planificar el desarrollo de un plan de capacitaciones y talleres con frecuencia, con la finalidad de prevenir enfermedades laborales en los colaboradores de la empresa Recapt.
COMPONENTES	INDICADORES		MEDIOS DE VERIFICACION	SUPUESTOS
Moderada carga de trabajo	En base a las preguntas aplicadas a los colaboradores de la empresa Recapt se determina que el 50% de los colaboradores encuestados indicaron que al moderar la carga de trabajo se podrá disminuir los signos del estrés.		Mediante la tabulación de las encuestas aplicadas dentro de la empresa Recapt a una población de 25	Establecer una comunicación asertiva entre los colaboradores de la empresa Recapt y sus directivos para mejorar la carga de trabajo e incrementar el nivel de productividad de la empresa.

		personas.	
Condiciones físicas y ambientales adecuadas para el lugar de trabajo	La mayor parte de los colaboradores indican que fomentar un buen clima laboral ayudará a reducir el alto índice de estrés que actualmente se maneja en la empresa Recapt.	Mediante la tabulación de las encuestas aplicadas dentro de la empresa Recapt a una población de 25 personas	Concienciar a los colaboradores y directivos sobre la importancia de mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral dentro de la empresa.
ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Prevención del estrés laboral y su consecuencias mediante un plan de capacitaciones • Capacitación a los colaboradores • Planteamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Infocus • Latop • Memory Flash • Resmas de papel bond • Lápiz • Esferos • Tripticos • Grapadora • Anillados • Copias 	<ul style="list-style-type: none"> • Facturas • Recibos • Notas de venta 	Establecer una relación óptima con el departamento de recursos humanos y el departamento de calidad de la empresa Recapt para tener la apertura y aprobación para implementar el plan de capacitaciones y el desarrollo de actividades sobre la problemática del estrés laboral y sus consecuencias

<p>de Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de objetivos • Concienciar e informar a los colaboradores con la finalidad de cuidar su salud y mejorar el entorno laboral • Implementar pausas activas dentro de la empresa para mejorar el estado anímico de los colaboradores y reducir el índice de estrés 	<ul style="list-style-type: none"> • Movilización 		
---	--	--	--

Fuente: Investigación Propia

Elaborado por: Stefany Suatunce

Quito, 26 de Septiembre del 2017

Señores

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

Presente,

De mi consideración

Me permito emitir el presente y certifico que la señorita Stefany Abigail Suatunce Lema, portadora de la cédula de identidad No. 1723446603 realizó la entrega del plan de capacitaciones sobre el estrés laboral y sus consecuencias dirigido a los colaboradores de la empresa Recapt del Distrito Metropolitano de Quito, cumpliendo con los requisitos solicitados por parte de nuestra empresa.

El trabajo sobre el estrés laboral mediante un plan de capacitación para la empresa Recapt, se encuentra terminado e implantado satisfactoriamente en la empresa.

Es todo lo que se puede decir en honor a la verdad.



ING. SANTIAGO HEREDIA



RECAPT
SOLUCIONES INTERNACIONALES

Arkund Analysis Result

Analysed Document: Stefany Suatunce(2).pdf (D30392149)
Submitted: 2017-09-06 06:41:00
Submitted By: stefanyabigail25@gmail.com
Significance: 10 %

Sources included in the report:

SISPLAJIO.pdf (D10799848)
ARCO TEORICO.docx (D14736510)
[p://m.kidshealth.org/es/teens/stress-esp.html](http://m.kidshealth.org/es/teens/stress-esp.html)
[p://www.estreslaboral.info/estres-laboral-en-mexico.html](http://www.estreslaboral.info/estres-laboral-en-mexico.html)
[p://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2620/1/107727.pdf](http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2620/1/107727.pdf)
[p://www.lanacion.com.ar/2059380-el-arte-de-controlar-el-estres](http://www.lanacion.com.ar/2059380-el-arte-de-controlar-el-estres)
[p://www.estreslaboral.info/](http://www.estreslaboral.info/)
[p://conceptodefinicion.de/metodo-inductivo/](http://conceptodefinicion.de/metodo-inductivo/)
[ps://definicion.de/metodo-cientifico/](https://definicion.de/metodo-cientifico/)

Instances where selected sources appear:

3

Handwritten signature and scribbles in blue ink, appearing to be a signature over a set of lines.