



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN**

Yo, **VANESSA JACQUELINE TOAPANTA ALBÁN**, C.C. 172510333-5 autora del trabajo de graduación intitulado: **“DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CONCIENTIZACIÓN DE PAUSAS ACTIVAS PARA EL PERSONAL DE QBE SEGUROS COLONIAL BAJO UN ENFOQUE PSICOLÓGICO”**., previa a la obtención del título profesional de **Psicóloga Organizacional**, en la Facultad de **Psicología**.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, octubre 2015

**VANESSA JACQUELINE TOAPANTA ALBÁN**

**C.C. 172510333-5**



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGO  
ORGANIZACIONAL**

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CONCIENTIZACIÓN DE PAUSAS  
ACTIVAS PARA EL PERSONAL DE QBE SEGUROS COLONIAL BAJO UN  
ENFOQUE PSICOLÓGICO**

**ALUMNA:**

Vanessa Jacqueline Toapanta Albán

**DIRECTOR:**

Luis Aguilar Cueva

Quito, 2015

# INDICE

<b><u>CAPITULO I.....</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b>1. MARCO INTRODUCTORIO .....</b>	<b>4</b>
1.1 TEMA:.....	4
1.2 DATOS DE LA INSTITUCIÓN: .....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	6
1.4 ANTECEDENTES:.....	7
1.5 OBJETIVOS.....	8
<b><u>CAPÍTULO II.....</u></b>	<b><u>10</u></b>
<b>2 MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>10</b>
2.1 INTRODUCCIÓN.....	10
2.2 ENFOQUE PSICOLÓGICO .....	10
2.3 PSICOLOGÍA Y ACTIVIDAD FÍSICA.....	13
2.4 CONDUCTA Y CAMBIO.....	14
2.5 CONCIENCIA .....	14
2.6 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.....	15
2.7 SEGURIDAD Y SALUD .....	17
2.8 PAUSAS ACTIVAS:.....	18
<b><u>CAPÍTULO III.....</u></b>	<b><u>19</u></b>
<b>3 MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>19</b>
3.1 METODOLOGÍA .....	20
3.2 INSTRUMENTOS Y APLICACIÓN .....	20
3.3 RESUMEN.....	38
<b><u>CAPÍTULO IV .....</u></b>	<b><u>40</u></b>
<b>4 PRODUCTO.....</b>	<b>40</b>
4.1 OBJETIVO DEL PROYECTO .....	40
4.2 RESULTADOS ESPERADOS .....	41
4.3 ACTIVIDADES .....	42
4.4 SUPUESTOS .....	44
4.5 PRECONDICIONES .....	44
4.6 INDICADORES .....	45
4.7 FUENTES DE VERIFICACIÓN .....	46
4.8 SOSTENIBILIDAD .....	46
4.9 MEDIOS E INSUMOS .....	46
4.10 PRESUPUESTO.....	48
4.11 MONITOREO .....	48
4.12 EVALUACIÓN.....	49
4.13 DESTINATARIOS .....	50
4.14 PRESENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA .....	50
4.15 ACTIVIDADES .....	51
4.16 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	67
<b><u>CAPÍTULO V.....</u></b>	<b><u>68</u></b>
<b>5 MARCO CONCLUSIVO .....</b>	<b>68</b>
5.1 CONCLUSIONES .....	68
5.2 RECOMENDACIONES.....	69
<b><u>6. BIBLIOGRAFÍA: .....</u></b>	<b><u>71</u></b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de Grupos Focales .....	23
Tabla 2 Muestra por Ciudades.....	26
Tabla 3 Escala de Valoración .....	27
Tabla 4 Escala de Valoración .....	28
Tabla 5 Resultados Generales de la Encuesta .....	29
Tabla 6 Resultados Generales de la Encuesta por Ciudades .....	32
Tabla 7 Resultados Generales Encuesta Quito .....	33
Tabla 8 Resultados de Test Estilos de Aprendizaje.....	35
Tabla 9 Porcentajes de Individuos con Sintomatología.....	37
Tabla 10 Selecciones ROSA en los individuos que presentaron los porcentajes más altos .....	37
Tabla 11 Resultados Esperados .....	41
Tabla 12 Actividades y resultados esperados .....	43
Tabla 13 Indicadores .....	45
Tabla 14 Medios e Insumos.....	47
Tabla 15 Presupuesto.....	48
Tabla 16 Actividades de Taller Riesgos, Prevención y Pausas Activas .....	56
Tabla 17 Grupos de Capacitación a Nivel Nacional.....	58
Tabla 18 Cronograma de Actividades .....	67

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Toapanta Vanessa (2015) Comparación Factores Motivacionales por Grupos de Estudio .....	24
Ilustración 2: Toapanta Vanessa (2015) Invitación Feria de la Salud.....	53
Ilustración 3: Toapanta Vanessa (2015) Convocatoria a Casting.....	54
Ilustración 4: Recuperado de Fastmed <a href="http://fastmed.com.ve/pausa-activa/">http://fastmed.com.ve/pausa-activa/</a> Pausas activas en el puesto de trabajo .....	60
Ilustración 5 Toapanta Vanessa (2015) Sam y las pausas activas.....	61
Ilustración 6: Toapanta Vanessa (2015) Videos de Pausas Activas.....	62
Ilustración 7: Toapanta Vanessa (2015) Logos de las propuestas de pausas grupales...	65
Ilustración 8: Toapanta Vanessa (2015) Charlas de prevención .....	65
Ilustración 9: Toapanta Vanessa (2015) Campañas del cuidado de la salud.....	66

# CAPITULO I

## 1. MARCO INTRODUCTORIO

### 1.1 Tema:

Diseño de un programa de concientización de pausas activas para el personal de QBE Seguros Colonial bajo un enfoque psicológico.

### 1.2 Introducción

El desarrollo de este proyecto nace del interés por estudiar el comportamiento organizacional y el impacto que este puede tener al generar iniciativas que estén relacionadas con el cuidado de la salud y prevención de enfermedades, así como concientizar tanto a los colaboradores como a la organización de la importancia de generar proyectos que velen por el bienestar de los mismos y apunte al cumplimiento de la estrategia de la compañía.

El objetivo de esta iniciativa es de identificar los factores que influyen en el comportamiento de los colaboradores y la predisposición para realizar o no una acción, analizando previamente que la corriente psicológica a emplear se ajuste a la realidad de la empresa y al enfoque de este proyecto para posteriormente relacionar dicha información con un análisis de riesgos ergonómicos, estado de salud y hábitos de trabajo con la finalidad de contar con los datos necesarios para levantar un proyecto que se alinee a las necesidades de la compañía.

QBE es una empresa que cuenta en su mayoría con personal administrativo lo que quiere decir que un 88% de la población realiza actividades de oficina, por esta razón el enfoque que destinará este proyecto con respecto a la indagación de riesgos ergonómicos se focalizará en dicho personal, sin embargo las actividades que se realizarán serán diseñadas con la visión de que puedan ponerlas en práctica en cualquier lugar, de tal forma que el impacto llegue a la familia y la comunidad en la que opera la compañía.

### **1.3 Datos de la Institución:**

**Nombre:** QBE - Seguros Colonial.

**Actividad:** Aseguradora y Reaseguradora.

**Ubicación:** Av. Eloy Alfaro N40 270 y José Queri.

**Características:** Empresa aseguradora, cuenta con más de 370 empleados a nivel nacional, tiene como matriz a Quito, y está ubicada en 13 ciudades alrededor de todo el país que son: Manta, Portoviejo, Machala, Puyo, Ambato, Ibarra, Santo Domingo, Cuenca, Loja, Riobamba, Esmeradas, Guayaquil y Quito.

#### **Contexto:**

QBE es una multinacional australiana, se encuentra en 52 países alrededor del mundo y está ubicada entre las 20 mejores aseguradoras en el listado de ASX y a nivel mundial adquirió la calificación internacional dada por Standard & Poors de A+, lo que significa que tiene solvencia financiera.(QBE, 2014)

#### **Estatutos:**

**Visión:** “QBE tiene la visión de ser la aseguradora y reaseguradora global más exitosa en los ojos de nuestros clientes, empleados, accionistas y comunidades en las cuales operamos.

Nuestra visión es la base de todo lo que hacemos, conduciendo nuestros comportamientos internos y externos.

Estamos en el negocio para asegurar que podamos ayudar a nuestros cuatro grupos a gestionar el riesgo”. (QBE, 2014)

**Misión:** “Nuestra misión estratégica es tener una coherencia global que nos permita pensar y actuar como UNA COMPAÑÍA.

Esto nos da un acercamiento consistente y alineado a la manera en la cual construimos, crecemos y manejamos nuestro negocio”. (QBE, 2014)

## **1.4 Justificación**

El diseño de este programa plantea realizar un diagnóstico del comportamiento organizacional de los colaboradores de QBE con la finalidad de crear una cultura de conciencia respecto al cuidado de la salud y prevención de enfermedades ocupacionales basadas en un enfoque psicológico, así como el desarrollo de actividades que se elaboren en el programa se conviertan en hábitos y los colaboradores los transmitan este aprendizaje a los grupos con que se relacionan, de manera que el programa pueda llegar más allá de la organización. De igual forma la elaboración de este proyecto busca cumplir con las obligaciones que QBE Seguros Colonial tiene con las entidades gubernamentales como IESS y MRL a través de la prevención y disminución de riesgos derivados del trabajo.

Para QBE es importante el desarrollo y bienestar de los colaboradores, es así que como parte de la visión de la organización es que nuestros empleados desarrollen sus habilidades y máximo potencial (QBE, 2014), para lo cual se pretende desarrollar programas de formación y desarrollo que van de la mano con la concientización y prevención de riesgos que existe en cada una de las áreas de trabajo.

Esta investigación busca que más empresas puedan relacionar el impacto que tiene conocer el comportamiento y cultura organizacional y relacionarlo con el desarrollar proyectos de concientización que impacten tanto la salud física y psicológica de los colaboradores y además puedan usar el diagnóstico como una herramienta en la que impacten a gran parte de los colaboradores según sea la necesidad que tenga la organización.

La elaboración de este proyecto nace de del interés de la investigadora por indagar cómo puede beneficiar a la salud, prevenir enfermedades y motivar a un individuo el desarrollo de actividades lúdicas en un momento determinado de la jornada de trabajo, así como el comportamiento organizacional y la influencia que este tiene para el desarrollo de dichas actividades, de igual forma la influencia que tienen los estilos de aprendizaje en el impacto que genera un programa de concientización y el impacto que tiene en cada individuo.

## **1.5 Antecedentes:**

El origen de pausas activas nace en Polonia en 1926, se llevaba a cabo por los obreros de las fábricas, años más tarde se difundió a lo largo de Europa y Asia.

Hace pocos años se ha introducido este concepto al Ecuador y se han desarrollado programas de pausas activas tanto en empresas públicas como privadas, los mismos que en la mayoría de los casos aún no han podido cumplir su cometido por que las empresas previas a esto no desarrollan programas de sensibilización.

(<http://bibliotecadigital.univalle.edu.co>, Pausas activas p. 42)

Los principios de comportamiento organizacional tiene gran influencia de autores como Adam Smith, Charles Babbage y Robber Owen, quienes realizaron investigaciones relacionadas con el comportamiento y producción, es así que nace el concepto de comportamiento organizacional como el estudio del impacto que individuos y grupos tienen en la conducta dentro de una compañía con la finalidad de mejorar la eficacia en las organizaciones (Comportamiento Organizacional; Stephen P. Robbins, 2004)

En QBE no existe un programa elaborado en el cual los colaboradores puedan desarrollar actividades para prevenir y/o tratar enfermedades ocupacionales, ya sean, físicas o psicológicas, lo que en este momento se ha vuelto una necesidad ya que la población de QBE desconoce los riesgos y enfermedades ocupacionales a los que están expuestos. Según datos del dispensario médico de la empresa, el índice muestra que en la mayoría de casos se reportan enfermedades como estrés, dolores lumbares, dolores de cabeza, entre otros.

Por otro lado no se han realizado investigaciones que permitan conocer el comportamiento de los colaboradores, así como identificación de estilos de aprendizajes por estímulos, ni programas de concientización en los que se tomen en cuenta los dos conceptos anteriores, esta información es parte fundamental para el desarrollo del programa de concientización ya que forma parte de las bases de un proyecto enfocado a la realidad de la organización.

Por otro lado según los reportes emitidos por Recursos Humanos existen áreas como Contabilidad, Tesorería, Cobranzas y Emisión que reportan mayor cantidad de solicitudes de horas extras, lo que indica que los colaboradores de estas áreas ocupan un 20% adicional a la jornada laboral (40 horas) realizando actividades relacionadas con el trabajo, de igual forma de acuerdo a la observación del trabajo diario que realizan, estas posiciones requieren pasar gran parte del tiempo realizando actividades sedentarias frente al computador, lo que los está exponiendo a contraer enfermedades ocupacionales ya que son varias de las áreas que recurren al dispensario de la compañía.

Al momento en la Universidad Católica no existen investigaciones que propongan un análisis del comportamiento organizacional para relacionarlo con programas de concientización basándose en un enfoque psicológico, las disertaciones encontradas mantienen por separado el concepto de comportamiento organizacional y pausas activas en ambiente laboral. De todas formas algunas de estas disertaciones pueden ser de gran ayuda, ya que proponen diagnóstico y fortalecimiento de cultura, análisis de comportamientos y por otro lado una propuesta de pausas activas como estrategia para garantizar la salud.

Según la decisión 384 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, la política de prevención de riesgos del trabajo; el empleador tiene la obligación de propiciar programas para la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, con el propósito de contribuir a la creación de una cultura de prevención de los riesgos laborales. (Instrumento Andino p. 9)

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

Diseñar un programa de concientización de pausas activas para el personal de QBE Seguros Colonial bajo un enfoque psicológico con el fin de prevenir enfermedades ocupacionales.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- Analizar las corrientes psicológicas con el fin de definir un marco teórico y metodológico que permita estructurar las herramientas adecuadas para la investigación.
- Identificar cuáles son los estilos de aprendizaje a través de estímulos que motivan al personal de QBE respecto a la concientización de pausas activas.
- Analizar los factores que influyen en el comportamiento organizacional de los colaboradores de QBE.
- Levantar información sobre los riesgos ergonómicos en la empresa.
- Diseñar un programa de pausas activas.
- Establecer los planes de acción correspondientes para la creación del programa de concientización.

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Introducción

Un programa de concientización se fundamenta en “el conocimiento de aquellos comportamientos que muestran las personas que trabajan en la organización, dentro de las estructuras formales de la empresa, las distintas conductas o comportamientos, de cada individuo, de los grupos que la integran, y de las interrelaciones que se dan entre los mismos; analizando la cultura organizacional con el fin de optimizar los resultados tanto en favor de los individuos como en favor de la organización” (Davis, K., 2003).

#### 2.2 Enfoque Psicológico

Para el desarrollo de este proyecto es necesario partir de un enfoque psicológico que se alinee al objetivo de la investigación por lo que se ha escogido el humanismo debido a “los esfuerzos realizados y la presencia que sigue haciendo la clínica humanista en diversos escenarios académicos, clínicos, sociales y organizacionales por la pertinencia de sus planteamientos e intervenciones ante las necesidades del momento histórico”.(Peláez, Lozada, & Olano, 2012)

##### 2.2.1 Humanismo

Este enfoque tiene como fundadores, Maslow, Binswanger, Frank y Fromm Rogers, Alport, entre otros, los mismos que junto con sus investigaciones dieron inicio a “una concepción integral del ser humano y su responsabilidad con el entorno al que pertenece”.(Peláez, Lozada, & Olano, 2012)

“Carl Rogers indicó que los individuos tienen una tendencia natural al crecimiento y salud psicológica, proceso favorecido por la aceptación incondicional de quienes los rodean, a su vez Maslow acuñó el término autorrealización para referirse al impulso de cada quien por desenvolverse de manera en todo su potencial, además varios investigadores de esta corriente creían que la verdadera comprensión requiere conjuntar

los conocimientos de la mente, el cuerpo y la conducta del individuo con la conciencia de las fuerzas sociales y culturales”. (Gerrig R., Zimbardo P., 2005, p. 13)

Existen varios enunciados propuestos por esta corriente respecto al ser humano:

1. “El hombre como tal sobre pasa la suma de sus partes”. El hombre debe ser considerado como algo más que un resultado de la adición de varias partes y funciones.
2. “el hombre lleva a cabo su existencia en un contexto humano” Su naturaleza se expresa en su relación con los otros seres humanos.
3. “El hombre es consciente”. La conciencia forma parte esencial de un ser.
4. “El hombre tiene capacidad de elección”. La conciencia hace al hombre, no mero espectador, sino partícipe de sus experiencias.
5. “El hombre es intencional”. La intencionalidad es la base sobre la cual el hombre constituye su identidad.

(Sáiz, M., Anguera, B., Civera, C., De la Casa G.,..., Vera, J., 2009, p. 377)

Como parte de las bases el humanismo varios autores concuerdan con:

1. “El afán por centrarse en la persona, su experiencia interior, el significado que la persona da a sus experiencias y en la auto presencia que esto supone”.
2. “Enfatización de las características distintivas y específicamente humanas: decisión, creatividad, autorrealización, etc.”.
3. “Mantenimiento del criterio de significación intrínseca en la selección de problemas a investigar, en contra de un valor inspirado únicamente en el valor de la objetividad”.
4. “Compromiso con el valor de la dignidad humana e interés en el desarrollo pleno del potencial inherente a cada persona; es central la persona tal como se descubre a sí misma y en relación con las restantes personas y grupos sociales”(Echegoyen, 2012).

De esta corriente surgen varias investigaciones empíricas que tienen relación con el autoconocimiento, autocontrol, reconocimiento, sentido de pertenencia, habilidades y capacidades, entre otros. En el campo clínico del humanismo existe trabajos que destacan la importancia de la creación de condiciones favorables en el ambiente del individuo mientras se encuentra en un proceso terapéutico con la finalidad de generar

condiciones que permitan un mejor entendimiento de los síntomas y la realidad del mismo (Peláez, Lozada, & Olano, 2012).

En el ámbito organizacional es fácilmente aplicable debido a que el ser humano se ha convertido en el eje principal de las empresas, el aporte de la psicología humanista al mundo organizacional nace de Maslow y su interés por estudiar la autorrealización del ser humano y la capacidad que enfrentan situaciones de frustración, una de sus principales aportaciones es “La teoría de la motivación humana” la misma que propone la satisfacción de las necesidades básicas para lograr satisfacer las necesidades superiores para alcanzar el potencial máximo de cada individuo. (Vargas & Medina, 2014)

Para el diseño del proyecto se ha considerado esta corriente debido a que ha tenido varios aportes en relación a bienestar y cuidado de la salud, además presenta una propuesta encaminada hacia una conducta de cambio basada en el auto aprendizaje y concientización de sí mismo y de las acciones que realiza, para lo cual a través de la terapia se busca conocer por qué y el cómo lo estoy haciendo para tomar una decisión de cambio o mejora.

Es necesario tomar en cuenta lo antes mencionado debido a que el interés de este proyecto no es de castigar y premiar las buenas acciones para generar un cambio, más bien está enfocado a brindar las herramientas y pautas que permitirán a los colaboradores darse cuenta de que es lo que les perjudica y qué podrían hacer para mejorar su calidad de vida y salud.

### **2.2.1.1 Terapia Gestalt**

Según Frederick y Laura Perls, se considera a esta terapia de tipo fenomenológica ya que ayuda a los individuos a darse cuenta de la situación por la que pasan y el proceso que encamina dicho descubriendo, además es de tipo existencial porque se centra en la existencia de las personas y sus relaciones. (Sassu G. (2009), p.19)

La terapia Gestalt se articula en torno a dos formas esenciales de trabajo: “Aumentar la conciencia de sí mismo, en las distintas áreas de percepción del yo: las sensaciones, los

pensamientos y los sentimientos. De este modo se logra incrementar la responsabilidad o capacidad de respuesta del individuo ante sus necesidades y la realidad circundante actual” (Woldt, A., 2005).

Se basa en: El darse cuenta "awareness" que consiste en que el individuo se da cuenta a través de un insight de lo que está sintiendo, pensando o haciendo. Para cambiar una conducta es imprescindible tomar plena consciencia de cuál es la función que cumple en la vida de la persona.

“El aquí y ahora: vivir y sentir la realidad del presente de la persona, sin adjetivos. Para ello durante la terapia frecuentemente se recurre a la conciencia del propio cuerpo, no interesa tanto investigar el por qué, sino el cómo” (Perls, Fritz, 2004).

### **2.3 Psicología y Actividad Física**

Esta psicología parte del desarrollo de la psicología científica, que pronto se consolidó como la psicología del deporte, los estudios de esta rama de la psicología permiten reconocer los beneficios que tiene el deporte tanto en la salud física como psicológica.

En cuanto a beneficios psicológicos de realizar actividades físicas, puede ayudar con tratamientos psicológicos como: depresión, ansiedad, estrés y adicción. Además realizar ejercicio físico continuo puede ayudar a prevenir enfermedades psicológicas y físicas. “En relación a la salud, se constata que en las organizaciones, los programas de actividad física incrementan la cohesión y satisfacción de sus miembros y facilitan conductas laborales positivas (aumento de la productividad, disminución del absentismo y de los días de baja por enfermedad). Además la práctica de la actividad física está fuertemente asociada con la reducción de los factores de riesgo de las enfermedades cardiovasculares, y en general de la morbilidad y mortalidad”. (<https://www.cop.es>, 2013)

Es importante conocer cuáles son los avances y relaciones que mantiene la psicología, la actividad física y deporte, debido a que esto pueden convertirse en herramientas que permitan a la persona desarrollarse personalmente y utilizar como terapia debido a los beneficios tanto físicos como psicológicos de hacer deporte.

## **2.4 Conducta y Cambio**

El humanismo se enfoca en la conducta “como contantes en la vida de las personas, se reduce a sus componentes, elementos y experimentos como el conductismo”. (Gerrig & Zimbardo, 2003)

La conducta es analizada desde las percepciones de cada individuo, siendo la representación subjetiva que cada persona tiene de la realidad.

En cuanto al cambio de conducta de un individuo según Rogers las relaciones interpersonales influyen en el cambio de conducta de la gente. La psicología Gestáltica habla de los cambios de conducta a través de la concepción de sí mismos y la conciencia que tienen de la realidad. (Gerrig & Zimbardo, 2003)

## **2.5 Conciencia**

El ser humano tiene conocimiento de su actividad y el mundo, que le permite plantear propósitos, tomar decisiones tomando conciencia de su existencia. La concientización va más allá de percibir la realidad, sino que la persona sea consciente su propia percepción, esta concepción se basa en la concepción dinámica de la realidad que cambia constantemente y una visión de la percepción fija de la educación tradicional. (Rodríguez, Marín, & Moreno, 2007)

Según Paulo Freiré la concientización es un “proceso de base crítica que permite romper con la naturalización e ideologización que llevan a aceptar lo que afecta negativamente, y aun a pensar que no puede haber nada distinto, y a denunciar, rechazar y actuar para eliminar las formas de injusticia social y de exclusión”. (Montero, 2010)

### **2.5.1 Conciencia Colectiva**

Según el Sociólogo francés Durkheim, la conciencia colectiva es el conjunto de ideas, creencias y actitudes de tipo moral dentro de una sociedad. “La totalidad de las creencias y sentimientos comunes a los miembros de medios de una sociedad constituye

un sistema determinado con una vida propia. Se puede llamar a la conciencia colectiva o creativa”.(Garrido, Ramírez, Viera, & Jiménez, 2013)

La sociedad está conformada por diferentes grupos, como organizaciones, familia, cultos, comunidad, entre otros; por lo que la conciencia en cada país o nación percibe de diferente forma un hecho.(Garrido, Ramírez, Viera, & Jiménez, 2013)

## **2.6 Comportamiento Organizacional**

Según Robbins es el estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia en las mismas. (S. Robbins, (2010) p. 8)

### **2.6.1 Teorías Motivacionales**

Existen muchas teorías motivacionales pero nos hemos centrado en los trabajos de Maslow y Herzberg.

#### **2.6.1.1 Teoría de las jerarquías de Maslow**

Esta teoría es una de las más conocidas, Abraham Maslow creía que existen cinco estructuras que abarcaban necesidades, en primer lugar fisiológicas que son de tipo orgánico como el hambre, sed; de seguridad estas necesidades son de protección ante daños que puedan ocurrir ya sean físicos o emocionales y de defensa; una tercera social que hace referencia a la sensación de pertenencia, aceptación y afecto; la cuarta es de estima que están relacionados con el autoestima, reconocimiento y atención por parte de los otros. Por último se encuentra la autorrealización que es el impulso por crecer y desarrollar el potencial de cada uno. Todas estas necesidades se ven reflejadas a través de una pirámide que dice que para conseguir la última es necesario cumplir las anteriores, además propone que ninguna de estas necesidades serán satisfechas por completo debido a que si lo fueran no serían un factor motivante. (Robbin, S., 2003)

Una teoría más elaborada y profunda es la teoría de Herzberg también conocida como la teoría de los dos factores.

### **2.6.1.2 Teoría de los dos Factores de Herzberg**

Esta teoría habla de los factores intrínsecos y está más relacionada con la satisfacción en el ámbito laboral.

Existen dos clasificaciones de los factores en esta teoría, los factores de higiene que están relacionados con: sueldo y beneficios empresariales, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, estatus, seguridad laboral, crecimiento, madurez, entre otros. Los factores motivacionales por otro lado abarcan: logros, reconocimientos, independencia laboral, responsabilidad y promoción. (Robbin, S., 2003)

### **2.6.2 Motivación, salud y prácticas físicas**

Según estudios realizados las características del puesto de trabajo y clima laboral pueden ser un motivante, contribuyendo al bienestar psicológico, pero si su representación es deficiente puede ocasionar un efecto contrario en el individuo, en el área de la salud en el trabajo puede ser resultante de insatisfacción laboral. (Vazquez, Pérez, Moreno, Arroyo, & Suárez, 2010)

La motivación por la realización de prácticas físicas está influenciada por la sociedad y experiencias de los iguales, además de los factores externos e internos del individuo. Los expertos consideran que la motivación por realizar prácticas de actividades físicas está directamente relacionada con el autoconcepto físico. (Fernández, Contreras, García, & Villota, 2010)

En el momento que el ejercicio favorece el comportamiento autónomo de quien lo practique, podría garantizar la satisfacción de aspectos como autonomía, competencia y relación con los demás, estas necesidades crean equilibrio entre los factores ambientales y el grado de motivación que se experimenta al realizar actividades físicas. (Marcos, Orquín, & Belando, 2014)

## **2.7 Seguridad y Salud**

Conjunto de elementos interrelacionados o interactivos que “tienen por objeto establecer una política y objetivos de seguridad y salud en el trabajo, y los mecanismos y acciones necesarios para alcanzar dichos objetivos, estando íntimamente relacionado con el concepto de responsabilidad social empresarial, en el orden de crear conciencia sobre el ofrecimiento de buenas condiciones laborales a los trabajadores, mejorando de este modo la calidad de vida de los mismos, así como promoviendo la competitividad de las empresas en el mercado”. (Instrumento Andino, p. 2)

### **2.7.1 Medidas de prevención**

“Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores” (instrumento Andino, p. 4)

### **2.7.2 Enfermedad profesional**

Una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral.

### **2.7.3 Riesgo laboral**

Probabilidad de que la exposición a un factor ambiental peligroso en el trabajo cause enfermedad o lesión, además de provocar heridas y daños físicos o psicológicos, causando un daño en la salud. (Instrumento Andino p. 5)

Existen varios tipos de riesgos laborales:

- Por agentes mecánicos
- Por agentes físicos
- Por agentes químicos
- Por agentes biológicos

- Por la carga de trabajo
- Por factores psicológicos y sociales

(Gallego, 2006)

## **2.8 Pausas activas:**

Se entienden también como aquellos períodos de descanso en los cuales las personas realizan una serie de actividades y acciones con el fin de prevenir la aparición de problemas o desórdenes en diferentes grupos musculares y articulares, además de reactivar o mejorar la atención y la producción en las diferentes tareas. (Castro, E., Múnera, J. E., Sanmartín, M., Valencia, N.A., Valencia, N.D & González, E.V. 2011).

### **2.8.1 Pausas Activas en la Actualidad**

Actualmente las pausas activas son consideradas una actividad innovadora para controlar riesgos y prevenir enfermedades, pero según un estudio realizado a 15 empresas tabacaleras donde la mayor parte de la población es operativo indicó que solo el 20% de la población acogieron esta norma, además de que no las realizan con rigurosidad y frecuencia en el tiempo establecido por la institución. (Ardila & Rodríguez, 2012)

## CAPÍTULO III

### 3 MARCO METODOLÓGICO

Para elaborar este proyecto es necesario contemplar varios parámetros con la finalidad de construir un programa alineado en la realidad de la empresa siguiendo un análisis desde el punto de vista de la psicología, por ello se utilizó diversas herramientas donde no solo se analizó el componente ergonómico de la investigación, además se identificó los factores que motivan a los colaboradores a realizar no una actividad y fue necesario realizar una investigación y análisis de los sistemas representativos de aprendizaje. Con esto es posible tener una visión amplia y encaminar la investigación enfocándola en las oportunidades de mejora, comportamientos, preferencias y factores de riesgo a los que están expuestos los colaboradores.

Este proyecto abarca a toda la población de QBE Seguros Colonial, por lo que es indispensable realizar un análisis metodológico de cada uno de los parámetros a considerar en el mismo, así como los aspectos psicológicos necesarios para desarrollar un programa de concientización como: estados de conciencia, conducta, factores psicosociales, motivantes, entre otros.

- Levantamiento de información respecto de factores motivacionales con los líderes de la compañía.
- Elaboración de una herramienta que permita identificar los factores motivantes en los colaboradores.
- Recopilación de información de los colaboradores respecto a estilos de aprendizaje predominantes.
- Levantamiento de información respecto de sintomatologías y riesgos a los que están expuestos los colaboradores.

Cada uno de estos parámetros abarca información importante que será fundamental que será implementada en una metodología humanista – gestáltica donde se usarán estos recursos como herramientas en el proceso de concientización respecto a la importancia de realizar pausas activas.

### **3.1 Metodología**

El enfoque de este proyecto es mixto puesto que abarca un método de investigación cualitativo cuantitativo, debido a que la información que se quiere obtener puede provenir de datos estadísticos que son esenciales para comprobar los supuestos de un trabajo, entendiendo que el método cuantitativo permite establecer patrones de comportamiento caracterizándose por realizar procesos secuenciales y probatorios y obtener la información necesaria, a su vez recolectar datos de base lingüística – semiótica puesto que es posible realizar descripciones detalladas de situaciones, personas, eventos, conductas y manifestaciones. (Hernández, R., 2010)

Cada uno de estos métodos forma parte esencial de esta investigación, por su lado el método cualitativo permitirá recopilar información a través de la observación en el puesto de trabajo, el análisis de comportamientos y conductas, reuniones con grupos focales, identificando riesgos y enfermedades ocupacionales, así como tener una visión clara respecto a la perspectiva que tienen los líderes de la empresa en relación con los factores que motivan a los colaboradores; por otro lado el método cuantitativo permitirá obtener datos precisos respecto a los factores motivantes en los colaboradores en base a ciertos parámetros e indicadores definidos de acuerdo lo que se quiere investigar, así como los estilos de aprendizaje que representan a cada grupo de la población de la empresa.

### **3.2 Instrumentos y Aplicación**

Para diseñar un programa de concientización en base a la realidad de la empresa fue necesario recopilar información que sirva de sustento para el desarrollo del proyecto y permita realizar un análisis psicológico, contemplando cada uno de los factores que influyen en el desarrollo de un programa de concientización.

#### **3.2.1 Focus Group**

Dentro de esta investigación se utilizó la técnica de focus group para identificar la perspectiva de los líderes de la compañía respecto a los aspectos que motivan a los colaboradores, con la finalidad de delimitar la investigación y definir los factores

motivacionales relacionados con la concientización e importancia del cuidado de la salud recolectando opiniones, valoraciones y percepciones de quienes conformaron el grupo de estudio debido a que esta técnica de investigación sirve para recopilar información significativa a través de diálogos, discusión y entrevistas a un grupo de personas que en este caso serían los líderes de la compañía. (Bernal, C, 2006)

Como parte de la metodología que sigue este proyecto la investigación mixta (cualitativa – cuantitativa) permite delimitar los parámetros de búsqueda, así como dar una exploración preliminar de la información que se quiere obtener e identificar tópicos de interés que pueden ser validados a través del diseño de una encuesta de factores motivacionales. (Hernández, R., 2010)

La actividad se realizó en base a una investigación descriptiva que permite seleccionar y categorizar los elementos de estudio a través de una descripción detallada generada a partir del debate y recopilar información respecto a la opinión de los líderes, experiencia y conocimiento de la gente con quien trabajan sin que los datos sean sesgados.

#### **a. Temario grupo focal**

##### **Concepción sobre factores motivacionales**

- Percepciones respecto a los factores que motivan a los empleados en general.
- Prácticas frecuentes de los empleados respecto a realizar o no una actividad.
- Identificación de casos en los que se dificulta mantener motivado a su equipo de trabajo.

##### **Percepción y análisis de ¿por qué motivar?**

- Fuerzas motivacionales de su equipo de trabajo.
- Análisis de enunciados teorías motivacionales

##### **Identificación de factores alineados al proyecto**

- Actividades de trabajo que tienen como consecuencia enfermedades y riesgos ocupacionales.

- Clasificación de factores motivacionales relacionados con el cuidado y prevención de enfermedades ocupacionales

### **b. Muestra**

El tipo de muestra para realizar esta investigación es no probabilística, este modelo se utiliza basándose en características seleccionadas de la población de acuerdo al objetivo del proyecto (Hernández, R., 2010), en este caso el objetivo es identificar la percepción que tienen las personas que ocupan posiciones de responsabilidad y tienen gente a su cargo, respecto a los factores que ellos identifican como motivantes en sus equipos de trabajo, para de esta manera consolidar los parámetros que serán tomados en cuenta para el desarrollo de la encuesta de identificación de factores motivacionales.

Para delimitar la población que será tomada en cuenta en la investigación, a continuación se encuentra el listado de todas las posiciones existentes en la compañía:

1	Presidente Ejecutivo	}	Posiciones de Responsabilidad
2	Vicepresidentes		
3	Gerentes		
4	Subgerentes		
5	Directores		
6	Ejecutivos		
7	Asistentes		

En cuanto a la distribución y formación de grupos se ha tomado en cuenta la ubicación geográfica de las posiciones, el número de personas a cargo y el nivel de responsabilidad de los participantes de tal forma que sea posible obtener información más detallada y focalizada respecto al tema.

En base a esto se seleccionaron cinco grupos de seis personas cada uno con las características detalladas en la tabla 1.

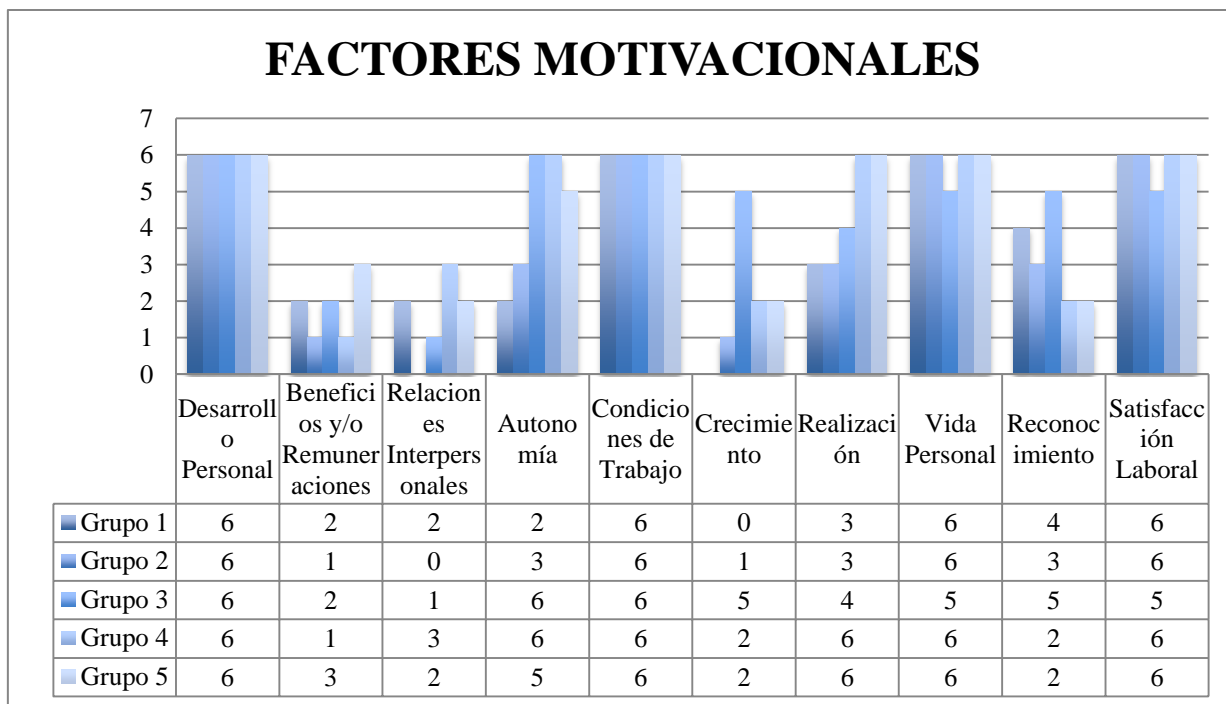
**Tabla 1*****Distribución de Grupos Focales***

Grupo	# de Personas	Ciudades	Edades	Gente a Cargo	Posición	Departamento
<b>Grupo 1</b>	6	Ambato, Riobamba, Cuenca, Loja e Ibarra	27 a 48 años	1 a 5 personas	Directores, Gerentes, Subgerentes	Comercial, Financiero Administrativo, Indemnizaciones
<b>Grupo 2</b>	6	Guayaquil, Manta, Santo Domingo, Machala y Esmeraldas	32 a 53 años	1 a 7 personas	Directores y Gerentes	Comercial, Financiero Administrativo, Indemnizaciones
<b>Grupo 3</b>	6	Quito	26 a 34 años	1 a 3 personas	Directores y Subgerentes	Operaciones, Proyectos, Indemnizaciones, Administración y Comercial
<b>Grupo 4</b>	6	Quito	32 a 46 años	3 a 5 personas	Subgerentes, Gerentes y Vicepresidentes	Comercial, Administración, Recursos Humanos, Operaciones, Cobranzas, Tesorería
<b>Grupo 5</b>	6	Quito	30 a 46 años	5 a 16 personas	Directores, Subgerentes	Contact Center, Operaciones, Cobranzas, Administración, Indemnizaciones, Tecnología

Elaborado por: Vanessa Toapanta

### c. Resultados del estudio:

Para identificar cuáles son los factores motivacionales determinantes en este estudio se recopiló la información de cada uno de los grupos; los factores que entraron en discusión son desarrollo personal, beneficios y/o remuneraciones, autonomía, condiciones de trabajo, crecimiento, realización, vida personal, satisfacción laboral y reconocimiento. En la imagen 1 se puede observar la comparación por grupo de estudio.



**Ilustración 1:** Toapanta Vanessa (2015) Comparación Factores Motivacionales por Grupos de Estudio.

En la figura es posible observar el número de personas que identifican a cada factor como motivante para su equipo de trabajo.

En base a toda la información recopilada por los grupos podemos identificar que los factores motivacionales encontrados en relación con la investigación son: Desarrollo personal, condiciones de trabajo, vida personal y realización.

La mayor parte de los participantes considera que los colaboradores buscan que la empresa respete el horario establecido, sintiéndose inconformes al realizar actividades de oficina prescindiendo de este tiempo.

Un pequeño porcentaje considera que para que los colaboradores realicen una actividad necesitan de un incentivo o bonificación monetaria para realizar una actividad extra a sus labores, por lo que la mayoría de jefes piensan que este no es un motivante para la concientización respecto a un programa de pausas activas.

Realizar actividades prácticas promoviendo el aprendizaje y concientización incorporando a toda la compañía e involucrar a familiares es un gran motivante para los

colaboradores, mencionan al programa de fortalecimiento de valores realizado en el 2014 y a la feria de la salud (actividades de la empresa) como ejemplo de estos motivantes.

Fomentar el desarrollo personal es uno de los principales factores mencionados por los líderes quienes consideran que los colaboradores se presentan más abiertos a actividades donde sienten que generan valor a su crecimiento personal.

A su vez sentirse satisfechos con la compañía, el puesto que ocupan y el trabajo que realizan es fundamental para involucrarse en actividades que realiza la empresa ya que genera compromiso.

### **3.2.4 Encuesta de Identificación de Factores Motivacionales**

Una vez que se ha realizado un levantamiento de información respecto a los motivantes en relación con el proyecto, es necesario complementar estos datos a través de una encuesta ya que esta herramienta investigativa permite identificar valoraciones de los colaboradores respecto a los motivantes a través de una metodología cuantitativa, para lo cual es necesario elegir una muestra de la población o la población en sí dependiendo de lo que se quiera investigar. (Hernández, R., 2010)

Para diseñar esta encuesta se eligieron los factores motivacionales que fueron levantados en los Focus Group con los líderes de la compañía, de los cuales se han elegido cinco que se alinean al proyecto en sí.

Los enunciados fueron redactados de forma positiva y los parámetros de la investigación abarcan los siguientes factores: Desarrollo personal, Realización, Vida personal, condiciones de trabajo y satisfacción laboral relacionándolos con las teorías motivaciones de Maslow y Herzberg.

#### **a. Población y Muestra**

Con respecto a la población su conformación es de 370 personas a nivel nacional, ubicadas en trece sucursales y agencias a nivel nacional.

El tipo de muestreo que se usará para escoger es de tipo no probabilístico debido a que se busca seleccionar homogéneamente la cantidad de personas de las diferentes ciudades, así como en Quito que es la matriz y seleccionar población que abarque todos los departamentos, por lo que se ha tomado una muestra de 79 personas a nivel nacional, de tal forma que representen al resto de la población. Esta muestra conforma el 21% de población como se puede observar en la tabla 2.

**Tabla 2**

*Muestra por Ciudades*

CIUDADES	# DE PERSONAS	# DE PERSONAS ENCUESTADAS
<i>Ambato</i>	25	5
<i>Guayaquil</i>	43	9
<i>Quito</i>	220	44
<i>Ibarra</i>	16	4
<i>Cuenca</i>	18	4
<i>Esmeraldas</i>	3	1
<i>Machala</i>	3	1
<i>Loja</i>	8	2
<i>Portoviejo</i>	5	1
<i>Manta</i>	9	2
<i>Santo Domingo</i>	12	3
<i>Puyo</i>	2	1
<i>Riobamba</i>	6	2
<b>TOTAL</b>	370	79

Elaborado por: Vanessa Toapanta

**b. Definición conceptual de los factores motivacionales**

Para llevar a cabo la encuesta es necesario definir cada uno de los factores que formarán parte de la misma:

**Condiciones de Trabajo:** hace referencia a factores ambientales y físicos que son proporcionados por la empresa y el grado de comodidad de los colaboradores con estos aspectos.

**Realización:** Este factor busca identificar el grado del auto-superación de cada individuo, el control que tiene en su vida y la independencia buscando desarrollar su potencial.

**Vida Personal:** consiste en la capacidad que tiene cada individuo para generar equilibrio en su trabajo y el hogar.

**Satisfacción Laboral:** este factor busca conocer cuan satisfecho se siente cada colaborador con respecto a su trabajo, las funciones que realiza y la compañía en general. (<http://www.fing.edu.uy/>, 2014)

**Desarrollo Personal:** consiste identificar la medida en que el colaborador busca involucrarse y desarrollar actividades que le brinden crecimiento personal.

### c. Desarrollo de enunciados

Cada uno de los enunciados fue desarrollado con la finalidad permitir al investigador indagar respecto a cada uno de los factores, pretendiendo identificar tanto los puntos fuertes de la organización como las oportunidades de mejora. Ver Tabla 3 y Anexo1.

**Tabla 3**  
*Factores Motivacionales*

FACTOR	ENUNCIADO
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	Los recursos que brinda la empresa para realizar mis labores son los adecuados.
	Poseo suficiente espacio para trabajar.
	He recibido la formación básica sobre Prev. Riesgos Laborales.
	Las condiciones laborales no influyen en mi salud personal.
	Las condiciones ambientales y laborales me permiten acudir a mi trabajo con entusiasmo.
<b>REALIZACIÓN</b>	Puedo distribuir por mí mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral.
	La ejecución de mi trabajo, me impone realizar tareas repetitivas y de corta duración.
	Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales.
	Trabajar tiene más ventajas que inconvenientes.
	Al acabar la jornada no me siento fatigado.
<b>VIDA PERSONAL</b>	Mantengo el equilibrio vida personal y trabajo.

	<p>Para realizar una actividad laboral fuera de horarios de oficina no necesito que sea obligatoria.</p> <p>No tengo inconvenientes en casa por el tiempo que le dedico a mi trabajo.</p> <p>Mi trabajo no interfiere con mi vida personal.</p> <p>La empresa permite incluir a mi familia en las actividades de se realizan.</p>
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	<p>Mi trabajo me permite conocer cosas nuevas cada día.</p> <p>Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas que empleen distintas habilidades.</p> <p>Los resultados de mi esfuerzo son fácilmente visibles y observables.</p> <p>Mi trabajo me da la oportunidad de tomar decisiones en mi labor.</p> <p>Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo.</p>
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	<p>La empresa realiza actividades que me permitan desarrollarme.</p> <p>Me gusta participar en actividades que la empresa realiza respecto al cuidado de la salud.</p> <p>Cuando me propongo hacer algo, trabajo para llegar a la meta.</p> <p>Me interesa conocer más respecto de actividades que me permitan cuidar mi salud en el trabajo.</p> <p>Me gusta investigar respecto a temas relacionados con el cuidado de la salud.</p>

**Elaborado por:** Vanessa Toapanta

Para la valoración de la encuesta se dio una calificación en base a cuatro parámetros y no cinco ya que al no tener una escala impar se evitaron respuestas de tendencia central y lo que permite una mejor medición de la percepción de la población. Ver Tabla 4.

**Tabla 4**

*Escala de Valoración*

<b>ESCALA</b>	<b>VALORACIÓN</b>
<i>Totalmente de acuerdo</i>	4
<i>De acuerdo</i>	3
<i>Desacuerdo</i>	2
<i>Total desacuerdo</i>	1

**Elaborado por:** Vanessa Toapanta

#### **d. Aplicación de la Encuesta:**

Esta encuesta fue aplicada a un grupo de 79 personas de diferentes ciudades y áreas de la compañía, con la finalidad de recopilar la mayor cantidad de datos en relación con la realidad de la empresa.

#### **e. Resultados:**

De acuerdo a las solicitudes y recomendaciones de la organización se ha definido parámetros de interpretación de resultados por lo que los factores que presenten un porcentaje inferior a 75% serán descritos como oportunidades de mejora dentro de la organización con la finalidad de que esta información sea de utilidad al momento de realizar el programa de concientización.

Para la presentación de resultados se describirá la percepción general de todos los encuestados respecto a cada factor, para posteriormente analizar esta información por áreas en matriz, sucursales y agencias.

En cuanto a los resultados de los factores podemos observar que el factor que presenta el porcentaje más bajo de valoración es vida personal con 66,58%, seguido por realización con un porcentaje de 69,37%; por otra parte el factor que presenta la puntuación más alta es desarrollo personal con 83,42%. Ver tabla 5.

**Tabla 5**

#### ***Resultados Generales de la Encuesta***

<b>FACTOR</b>	<b>ENUNCIADO</b>	<b>PROMEDIO POR ENUNCIADO</b>	<b>PROMEDIO GENERAL POR FACTOR</b>
<b><i>CONDICIONES DE TRABAJO</i></b>	Los recursos que brinda la empresa para realizar mis labores son los adecuados.	67,72%	76,52%
	Poseo suficiente espacio para trabajar.	85,13%	
	He recibido la formación básica sobre Prev. Riesgos Laborales.	82,91%	

	Las condiciones laborales no influyen en mi salud personal.	72,47%	
	Las condiciones ambientales y laborales me permiten acudir a mi trabajo con entusiasmo.	74,37%	
<b>REALIZACIÓN</b>	Puedo distribuir por mí mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral.	79,75%	
	La ejecución de mi trabajo, me impone realizar tareas repetitivas y de corta duración.	57,91%	
	Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales.	61,71%	69,37%
	Trabajar tiene más ventajas que inconvenientes.	83,23%	
	Al acabar la jornada no me siento fatigado.	64,24%	
<b>VIDA PERSONAL</b>	Mantengo el equilibrio vida personal y trabajo.	66,14%	
	Para realizar una actividad laboral fuera de horarios de oficina no necesito que sea obligatoria.	59,18%	
	No tengo inconvenientes en casa por el tiempo que le dedico a mi trabajo.	60,13%	66,58%
	Mi trabajo no interfiere con mi vida personal.	67,41%	
	La empresa permite incluir a mi familia en las actividades de se realizan.	80,06%	
<b>SATISFACCION LABORAL</b>	Mi trabajo me permite conocer cosas nuevas cada día.	70,89%	
	Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas que empleen distintas habilidades.	76,58%	
	Los resultados de mi esfuerzo son fácilmente visibles y observables.	76,27%	74,12%
	Mi trabajo me da la oportunidad de tomar decisiones en mi labor.	75,00%	
	Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo.	71,84%	
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>	La empresa realiza actividades que me permitan desarrollarme.	80,70%	
	Me gusta participar en actividades que la empresa realiza respecto al cuidado de la salud.	80,38%	83,42%
	Cuando me propongo hacer algo, trabajo para llegar a la meta.	88,29%	

Me interesa conocer más respecto de actividades que me permitan cuidar mi salud en el trabajo.	92,41%
Me gusta investigar respecto a temas relacionados con el cuidado de la salud.	75,32%

**Elaborado por:** Vanessa Toapanta

Para permitir un análisis preciso de la investigación, a continuación se encuentran los resultados clasificados por ciudades y en el caso de matriz que abarca el mayor número de la población se realizará el análisis por áreas.

Con respecto a los resultados arrojados por cada ciudad es posible observar que en las ciudades como Cuenca, Manta y Portoviejo presentan un índice del 60% al 74% con respecto al factor de condiciones laborales; una vez analizado esta información y complementada la observación de cada una de las sucursales, se pudo identificar que el espacio y la logística de estas tres sucursales era reducido para el número de personas ya que en los dos últimos años crecieron considerablemente en número de personal. En cuanto a las otras ciudades el porcentaje va desde 75% al 95% debido a que actualmente el departamento de administración se encuentra realizando reestructuraciones de cada una de las agencias, lo que permitirá a la empresa desarrollar trabajos de adecuación del puesto de trabajo reduciendo los riesgos a los que están expuestos al momento.

En el factor de realización podemos observar que todas las ciudades presentan un porcentaje bajo el 75% lo que claramente refleja una oportunidad de mejora, esta información es comprobable con el reporte de provisión de vacaciones donde es visible el porcentaje de personas que no toman vacaciones anualmente; de igual forma las funciones que realizan en las agencias es de apoyo y soporte a matriz por lo que su trabajo es operativo y demanda realizar actividades repetitivas, para la investigación estos datos son de suma importancia ya que permite elaborar estrategias que desarrollen autonomía y planificación de los procesos que realizan, permitiéndolos distribuir su tiempo de tal manera que puedan realizar pausas de descanso o hacer uso de sus vacaciones anuales cumpliendo con las responsabilidades del cargo que ocupan.

En cuanto al factor vida personal que busca identificar la importancia que tiene el equilibrio del trabajo en su tiempo personal y familiar, es visible que los porcentajes son

inferiores a 74%, lo que nos indica que para los colaboradores es importante respetar el tiempo que dedican a su familia y hogar, para esta investigación esta oportunidad de mejora nos da información respecto a cuanto podemos prescindir del tiempo de los colaboradores para desarrollar actividades de concientización y cuidado de la salud incluyendo a la familia en actividades donde la empresa pueda desarrollar información donde los tópicos incluyan información de interés y nivel de conciencia de la salud fuera de oficinas.

Satisfacción laboral en las agencias es uno de los factores más altos en la escala con un promedio que sobrepasa el 75%, lo que nos da una visión respecto a cómo se sienten con el trabajo que realizan, estos resultados podemos complementarlos con el porcentaje de rotación en provincias que es del 2% versus el de matriz que es de 16%.

Desarrollo personal es el factor que mayor puntuación tiene, con respecto a las respuestas se puede observar que los colaboradores de estas ciudades se encuentran abiertos a indagar y participar en actividades que promuevan el cuidado de la salud y su desarrollo. Para ver los resultados detalladamente a continuación la tabla 6.

**Tabla 6**

***Resultados Generales de la Encuesta por Ciudades***

<b>CIUDAD</b>	<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<b>REALIZACIÓN</b>	<b>VIDA PERSONAL</b>	<b>SATISFACION LABORAL</b>	<b>DESARROLLO PERSONAL</b>
<b>AMBATO</b>	79,38%	71,25%	70,00%	72,50%	84,38%
<b>CUENCA</b>	60,00%	60,00%	60,00%	75,00%	86,25%
<b>ESMERALDAS</b>	80,00%	75,00%	65,00%	85,00%	80,00%
<b>GUAYAQUIL</b>	80,00%	70,56%	62,22%	75,00%	80,56%
<b>IBARRA</b>	75,00%	71,25%	62,50%	72,50%	85,00%
<b>LOJA</b>	80,00%	72,50%	70,00%	77,50%	80,00%
<b>MACHALA</b>	95,00%	70,00%	55,00%	75,00%	75,00%
<b>MANTA</b>	73,75%	65,00%	71,25%	75,00%	85,00%
<b>PORTOVIEJO</b>	65,00%	70,00%	70,00%	80,00%	90,00%
<b>PUYO</b>	85,00%	80,00%	60,00%	75,00%	75,00%
<b>RIOBAMBA</b>	85,00%	80,00%	70,00%	80,00%	85,00%
<b>SANTO DOMINGO</b>	88,33%	73,33%	73,33%	76,67%	88,33%

**Elaborado por:** Vanessa Toapanta

Con respecto a Quito por ser la matriz, para analizar los resultados debemos segmentar la información por áreas de la compañía, siendo estas: Auditoría, Comercial, Finanzas y administración, Indemnizaciones, Operaciones y TI, Recursos Humanos, Servicio al Cliente y Suscripción y Reaseguros, donde los resultados no son muy diferentes de los de las provincias por lo que en el plan de concientización se contemplaran estrategias similares tomando en cuenta algunos aspectos distintivos al momento de su desarrollo. Los porcentajes detallados por áreas se encuentran en la tabla 7.

Para ver los resultados generales ver Anexo 2

**Tabla 7**  
**Resultados Generales Encuesta Quito**

CIUDAD	CONDICIONES DE TRABAJO	REALIZACIÓN	VIDA PERSONAL	SATISFACCIÓN LABORAL	DESARROLLO PERSONAL
<i>AUDITORIA</i>	75,00%	55,00%	85,00%	70,00%	85,00%
<i>COMERCIAL</i>	76,29%	69,29%	65,29%	75,57%	82,43%
<i>FINANZAS Y ADMINISTRACION</i>	73,75%	63,75%	59,58%	71,67%	82,92%
<i>INDEMNIZACIONES</i>	79,00%	79,00%	69,00%	79,00%	84,00%
<i>OPERACIONES Y TI</i>	65,83%	65,00%	70,00%	66,67%	79,17%
<i>RECURSOS HUMANOS</i>	70,00%	60,00%	55,00%	70,00%	90,00%
<i>SERVICIO AL CLIENTE</i>	82,14%	70,00%	75,71%	72,86%	85,00%
<i>SUSCRIPCION Y REASEGUROS</i>	78,33%	76,67%	73,33%	78,33%	88,33%

Elaborado por: Vanessa Toapanta

### 3.2.5 Test estilos de aprendizaje

Parte fundamental del enfoque psicológico es identificar rasgos de personalidad, comportamientos y conductas de cada individuo, para lo cual una de las técnicas que permiten conocer estos aspectos a través de preguntas que se relacionan en este caso con la forma en que los colaboradores de QBE aprenden a través de estímulos determinados es el test, siendo este un instrumento de tipo cuantitativo y cualitativo,

cualitativo en el sentido de que se realizan validaciones de la información que abarca el test de forma lógico – racional y cuantitativo debido a que se realiza un análisis empírico de los parámetros de medición estadísticos de cada una de las preguntas que abarcan. López, N., Sandoval, V., Scielo, (2013)

En esta investigación se ha escogido esta herramienta ya que buscamos identificar los diferentes estilos de aprendizaje que presenta la población de QBE con la finalidad de complementar el programa de concientización basando este en la forma en que los colaboradores perciben la información y de qué forma impacta en cada uno de ellos.

Para esto se ha escogido un test en particular que es el Test de Estilos de Aprendizaje, basado en un modelo PNL (programación neurolingüística) elaborado por Eric de la Parra Paz, quien elaboró esta herramienta con la finalidad de identificar los tres procesos básicos (visual, auditivo y kinestésico) de la percepción con que cada individuo concibe los modelos del mundo, por lo que este instrumento busca dar una visión clara de los parámetros de aprendizaje de cada persona. (Romo, M., 2012)

#### **a. Población**

Para realizar el test de estilos de aprendizaje se tomó en cuenta a todos los colaboradores de la empresa debido a que la investigación está encaminada a analizar percepciones y preferencias, tomando en cuenta las respuestas individuales de los colaboradores e interpretando la información como un todo.

#### **b. Parámetro de calificación**

Para evaluar los test se revisó un cuadro de respuestas propio del test, las mismas que están ligadas a cada estilo, en caso de que la persona haya elegido una respuesta ligada a un estilo determinado se le asgan un punto y al final se suman los puntajes y se determina la predominancia.

Los resultados obtenidos de esta investigación reflejan que el estilo que se destaca es el sistema de representación visual como podemos ver en la tabla 8.

**Tabla 8**

***Resultados de Test Estilos de Aprendizaje***

INDICADORES	VISUAL	AUDITIVO	KINESTESICO
Promedio	42%	27%	31%
Media	19,01	12,22	13,79
Mínimo	10	4	4
Máximo	25	23	25

**Elaborado por:** Vanessa Toapanta

Lo que podemos identificar en los resultados del test es que aunque en porcentaje obtenido del estilo visual no es demasiado distante de los otros dos estilos, podemos reconocer que los colaboradores de QBE receptan y procesan información en mayor medida cuando proviene de estímulos visuales, sin embargo hay que tomar en cuenta que el sistema de representación kinestésico tiene un puntaje de 31% donde podemos identificar la inclinación por realizar actividades donde la teoría es puesta en práctica.

Para realizar el plan de concientización es necesario tomar en cuenta estos resultados ya que para cumplir con sus objetivos debe abarcar tanto imágenes, videos como realizar actividades prácticas y proyectos que generen impacto en los individuos y reconozcan la importancia de realizar pausas en el trabajo y cuidar su salud tanto física como mental.

Para ver la tabulación general del test ver anexo 4.

### **3.2.6 Estudio ergonómico**

Una parte importante de este proyecto es conocer cuáles son los riesgos a los que están expuestos los colaboradores y las enfermedades ocupacionales que actualmente los afectan por lo que, el especialista de seguridad y salud ocupacional junto con el médico ocupacional realizaron un estudio ergonómico con el fin de identificar y cuantificar factores de riesgo ergonómico en el ambiente de la oficina.

Esta información forma parte fundamental del proyecto ya que permitió conocer la necesidad real de concientizar y realizar un programa de pausas activas. Para ver el detalle de estudio ergonómico ver Anexo 5.

### **3.2.6.1 Método ROSA:**

El método empleado para realizar el estudio es ROSA (Rapid Office Strain Assessment) que fue diseñado bajo las tablas para ergonomía en la oficina del “Canadian Standards Association y del “Canadian Centre for Occupational Health and Safety y permite identificar la mayor parte de características que hacen única a la estación de trabajo oficina, para llegar a un perfecto enlace entre escritorio, silla y demás objetos dentro de la estación de trabajo oficina y el empleado administrativo para identificar los factores de riesgo a los que están expuestos los colaboradores.(Sonne, M., Villalta, D.L. Andrews, D.,2012)

#### **a. Población y Muestra**

La población de estudio comprendió 136 empleados administrativos de la empresa aseguradora, la distribución demográfica por género fue del 52,2 % de mujeres y 47,8 % de hombres.

#### **b. Resultados**

Para presentar los resultados de este estudio se han tomado en cuenta los aspectos más relevantes de la información con la finalidad de tener claro los factores ergonómicos y los riesgos a los que están expuestos los colaboradores para encaminar el programa de concientización a la prevención y cuidado de la salud en especial en los aspectos que actualmente afectan al personal de QBE.

Los resultados de estudios según la sintomatología osteomuscular de los colaboradores fueron variables y dependió de cada parte del cuerpo, ya que la misma persona presentó dolores en varios segmentos a la vez. El principal síntoma osteomuscular detectado para los individuos del estudio fue el dolor de cuello (59,3%), seguido por el dolor de espalda baja (54,5%) y alta (35,8%). Adicionalmente los dolores de muñeca/mano derecha (24,3%) y de hombros (23,6%) fueron detectados frecuentemente. Pinto, C., (2014) Informe de Estudio Ergonómico QBE Seguros Colonial, pp. 1-87.

A continuación un cuadro detallado de la sintomatología por el número de población. Tabla 9.

**Tabla 9*****Porcentajes de Individuos con Sintomatología***

<b>Sintomatología</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>No sintomatología</b>
<i>Cuello</i>	81	59,3%	55
<i>Hombros</i>	32	23,6%	104
<i>Codos</i>	18	13,2%	118
<i>Espalda Alta</i>	49	35,8%	87
<i>Espalda Baja</i>	74	54,5%	62
<i>Muñecas</i>	40	29,4%	96
<i>Tobillos</i>	6	4,4%	130
<i>Rodillas</i>	20	14,7%	116
<i>Caderas</i>	8	5,8%	128

Elaborado por: Carla Pinto

En cuanto a los resultados obtenidos de los puestos de trabajo e implementos ergonómicos se identificó que los factores que afectan y causan malestar frecuente es la posición del monitor, teléfono y mouse debido a que la mayor parte de la población posee computadores portátiles.

Además dentro de esta investigación se analizó los casos en que los resultados arrojaron puntajes altos en relación con el tiempo de permanencia en la compañía, como podemos observar en la Tabla 10.

**Tabla 10*****Selecciones ROSA en los individuos que presentaron los porcentajes más altos***

<b>Edad</b>	<b>Antigüedad Empresa</b>	<b>Género</b>	<b>Silla</b>	<b>Monitor Teléfono</b>	<b>Teclado mouse</b>	<b>Periféricos</b>	<b>Final</b>
<b>25</b>	2 años	Fem.	5	8	5	8	8
<b>24</b>	9 meses	Fem.	3	8	6	8	8
<b>26</b>	3 meses	Fem.	5	7	5	7	7

Elaborado por: Carla Pinto

Como se puede observar en la tabla 9, los individuos que presentan porcentajes superiores son jóvenes, por lo que el riesgo psicosocial no solo se relaciona al riesgo ergonómico en individuos propensos, sino también a la intensidad de trabajo (muchas

veces excesivo), tomando en cuenta que la mayor parte de individuos de estas edades se encuentran en posiciones de asistentes y analistas que mayormente realizan un trabajo operativo según este método, la inestabilidad laboral que se da en individuos jóvenes, hace que se sobre esfuerce, esto genera condiciones de trabajo alienantes que no permiten el aprendizaje, el crecimiento y la autonomía, y dificultan ejercer en el trabajo sociabilización, creatividad, pro actividad, entre otros factores que se complementa con la encuesta de factores motivacionales donde los resultados arrojan oportunidades de mejora en lo expuesto en estos resultados.

En general este estudio aporta información importante para la organización ya que refleja la necesidad de concientizar a los colaboradores de la empresa respecto a los factores de riesgo y enfermedades existentes así como permite a la empresa conocer sobre cuáles son los parámetros ergonómicos y de trabajo que están generando malestar en los colaboradores.

### **3.3 Resumen**

Una vez que se han analizado todos los parámetros a contemplar en esta investigación, es necesario recapitular esta información para encaminar el programa de concientización a la realidad de la compañía.

Para el desarrollo del programa partiremos de los factores motivantes que fueron identificados como puntos de mejora que son:

**Vida Personal:** donde hay que tomar en cuenta que la población busca que la organización respete sus horarios de trabajo, para lo cual se debe tomar en cuenta cuanto puede la organización prescindir de este tiempo para realizar las actividades contempladas en el programa, incluyendo a la familia en algunas de estas donde se mencionen temas que puedan generar interés y valor en ellos.

**Condiciones de trabajo:** la empresa tiene la obligación de adecuar los puestos de trabajo con la finalidad de reducir los riesgos que actualmente afectan a los colaboradores, en especial a posición de monitor, espacio de trabajo e incluir implementos que cumplan con parámetros ergonómicos, además si es posible destinar espacios para realizar pausas activas.

**Desarrollo personal y realización:** en cuanto a estos factores es necesario que el programa permita a los colaboradores sentir que la empresa se preocupa por ellos y por el crecimiento profesional, no solo desarrollando actividades relacionadas con riesgos y cuidado de la salud sino que también permitan a los colaboradores darse un respiro por un momento de las preocupaciones del trabajo generando autonomía y control en el trabajo que desempeñan.

Para trabajar en estos factores es necesario que los canales de información, actividades del programa y pausas en el trabajo estén alineadas a los estilos de aprendizaje identificados, lo que quiere decir que la comunicación debe presentar estímulos visuales como imágenes, videos y material didáctico; complementándose con actividades que permitan el aprendizaje y concientización a través de talleres prácticos y vivenciales.

En menor medida incluir estímulos de tipo auditivo como podcast, información a través de parlantes y música de relajación.

En el aspecto psicológico, una vez que se han identificado los parámetros que debe contemplar en el desarrollo del programa de concientización es necesario alinearlos con un enfoque psicológico, en este caso el enfoque que se empleará es Humanista – Gestáltico debido a que se complementa en gran medida con los objetivos del proyecto como fue analizado en el marco teórico de este proyecto ya que de esta corriente surgen varias investigaciones empíricas que tienen relación con el autoconocimiento, autocontrol, reconocimiento, sentido de pertenencia, habilidades y capacidades, y en el ámbito organizacional es fácilmente aplicable debido a que el ser humano se ha convertido en el eje principal de las empresas así como de QBE y el aporte de la psicología humanista para alcanzar el potencial máximo de cada individuo a través de la identificación de necesidades como se ha desarrollado en este proyecto. (Vargas, J., Medina, T., 2014, p.1).

## CAPÍTULO IV

### 4 PRODUCTO

#### 4.1 Introducción

Este programa ha sido diseñado exclusivamente para el personal de QBE Seguros Colonial, debido a que para su desarrollo se han tomado en cuenta varios aspectos de la organización permitiendo que el mismo se adapte a la realidad de la compañía, las necesidades de los colaboradores y la estrategia del grupo.

El enfoque de este programa es el de brindar a los colaboradores herramientas prácticas que permitan mantener la comunicación respecto a riesgos de trabajo y prevención de enfermedades ocupacionales, generar entendimiento a través de capacitaciones, así como velar por el bienestar y cuidado de la salud a través de actividades lúdicas y físicas enfocadas a la prevención y tratamiento de enfermedades de tipo laboral.

La finalidad principal de este proyecto es el de crear conciencia a los colaboradores de comportamientos, costumbres y acciones que perjudican la salud física y mental, así como las consecuencias de las mismas, de igual manera busca generar conciencia respecto de los beneficios de realizar dichas actividades.

#### 4.2 Objetivo del Proyecto

##### a. General

- Concientizar a los colaboradores de QBE respecto a la importancia de realizar pausas activas en el trabajo con la finalidad de prevenir enfermedades ocupacionales.

##### b. Específicos

- Informar a los colaboradores la importancia de la prevención de riesgos y enfermedades a los que están expuestos los colaboradores.
- Brindar herramientas que permitan crear una cultura de conciencia respecto al cuidado de la salud basadas en la realidad de la empresa.

- Implementar actividades que permitan a los colaboradores realizar pausas con la finalidad de prevenir enfermedades ocupacionales y dolencias osteomusculares.

### 4.3 Alcance

Este programa tiene como alcance a toda la población de la compañía, familiares de los colaboradores y comunidad en la que opera la compañía.

### 4.4 Resultados Esperados

Los resultados esperados de este proyecto tienen como finalidad dar a conocer a los colaboradores de QBE Seguros Colonial respecto de la importancia de realizar pausas en el trabajo que permitan reducir los riesgos a los que están expuestos, así como generar un estado de conciencia que lleve a los colaboradores a realizar continuamente estas actividades sin necesidad de que sean obligados o que pierdan interés en realizarlas, debido a que se ha tomado en cuenta la información recopilada de la realidad de la empresa para diseñar cada fase.

**Tabla 11**

*Resultados Esperados*

<b>RESULTADOS</b>	<b>TIEMPO</b>
Incrementar el conocimiento de los colaboradores respecto a prevención de riesgos en un 90%.	2 meses
Incrementar el interés de los colaboradores por realizar pausas activas en un 70%.	6 meses
Incrementar el porcentaje del factor “Vida personal” de 66.58% a un 80% a nivel nacional.	12 meses
Incrementar el porcentaje de “Realización” de 69,37% a 75% a nivel nacional.	12 meses
Incrementar y mantener el factor de “Satisfacción Laboral” de 74,12% a 76%.	12 meses
Disminuir el porcentaje de sintomatologías en cuello, espalda, hombros y muñecas en un 80% de su frecuencia inicial.	8 meses

**Elaborado por:** Vanessa Toapanta

## **4.5 Actividades de la Propuesta**

Para detallar las actividades relacionadas con los resultados alcanzados y los esperados, se elaboraron varias acciones y procedimientos, con la intención de que el programa cumpla con los objetivos planteados.

Para obtener los resultados producto de la investigación se realizó varias acciones que garantizan confiabilidad de los resultados.

Cada una de las actividades, se complementa con una metodología y herramientas alineadas a los resultados obtenidos y la realidad de la empresa.

### **4.5.1 Actividades en relación con los resultados esperados**

Después de elaborar las herramientas y metodologías para recopilar la información necesaria para la elaboración del proyecto, se realizó el programa con la finalidad de concientizar a los colaboradores respecto del cuidado de la salud y la importancia de realizar pausas activas, por lo que recapitularemos las acciones realizadas en relación con los resultados que se esperan una vez que se haya implementado el proyecto.

**Tabla 12**

*Actividades y resultados esperados*

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RESULTADOS ESPERADOS
<p>Informar a los colaboradores la importancia de la prevención de riesgos y enfermedades a los que están expuestos los colaboradores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se elaboró un plan de capacitación basada en la prevención de riesgos, cuidado de la salud y pausas activas para todo el personal de QBE a nivel nacional basado en un modelo gestáltico, y una metodología activa – participativa.</li> </ul>	<p>Incrementar el conocimiento de los colaboradores respecto a prevención de riesgos en un 90%.</p>
<p>Implementar actividades que permitan a los colaboradores realizar pausas con la finalidad de prevenir enfermedades ocupacionales y dolencias osteomusculares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se diseñó un programa de pausas activas alineada a los factores que motivan a los colaboradores y a los estilos de aprendizaje que tienen predominancia, y se incorporó la metodología gestáltica para encaminar todas las actividades hacia la conciencia de porque realizar pausas activas.</li> <li>• Se realizaron pausas que se focalicen en el tratamiento de esas dolencias.</li> </ul>	<p>Incrementar el interés de los colaboradores por realizar pausas activas en un 70%.</p> <p>Disminuir el % de sintomatologías en cuello, espalda, hombros y muñecas en un 80% de su frecuencia inicial.</p>
<p>Brindar herramientas que permitan crear una cultura de conciencia respecto al cuidado de la salud basadas en la realidad de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluyó a la familia de los colaboradores a participar en la feria de salud.</li> <li>• Se diseñaron actividades considerando el tiempo de los colaboradores y en la mayoría de los casos se realizarán en horarios de oficina.</li> <li>• Se realizaron pausas grupales enfocadas en incrementar este factor como: Lunch &amp; Learn y Cine foros.</li> <li>• Se diseñó un programa de concientización que abarca actividades que permitirán a los colaboradores comprometerse con la empresa y las actividades que se realizan.</li> </ul>	<p>Incrementar el &amp;del factor “Vida personal” de 66.58% a un 80% a nivel nacional.</p> <p>Incrementar el % de “Realización” de 69,37% a 75% a nivel nacional.</p> <p>Incrementar y mantener el factor de “Satisfacción Laboral” de 74,12% a 76%.</p>

**Elaborado por:** Vanessa Toapanta

#### **4.4 Supuestos**

Factores que favorecen el proyecto:

- Los colaboradores están interesados en realizar actividades que permitan cuidar su salud y su calidad de vida en el trabajo.
- Los jefes están comprometidos con realizar actividades que permitan a los colaboradores cuidar su salud a la vez que potencien su desarrollo personal
- La compañía posee espacios suficientes y salas de capacitación que permiten realizar actividades que abarquen gran cantidad de personas.

Factores que podrían perjudicar al proyecto:

- La rotación de personal es en promedio de 6 a 8 personas mensualmente por lo que puede influir en los avances del programa de concientización, en los factores motivacionales y el estilo de aprendizaje de la población.
- Un cambio en las leyes que rigen a al sector de la Salud en el país.
- Que las personas encargadas de llevar a cabo el proyecto no mantengan continuidad con las actividades programadas.
- Que las personas encargadas de llevar a cabo el proyecto no realicen las actividades en base al diseño del programa.

#### **4.5 Precondiciones**

Para que el programa de concientización se lleve a cabo, se han establecido precondiciones necesarias que permitirán ponerlo en práctica.

- La primera precondiciones es el compromiso de los líderes de la compañía debido a que es necesario que serán portavoces de la importancia del proyecto, además deben estar conscientes de permitir y considerar el tiempo de los colaboradores para realizar las pausas en el trabajo.
- La comunicación previa al desarrollo del proyecto es necesaria para que los colaboradores conozcan y se involucren en el proceso.

- El departamento de Recursos Humanos y de Seguridad y Salud, deben conocer el proceso de elaboración del proyecto y su alcance para entiendan la importancia y el porqué de las actividades que se realizarán.
- El departamento de Administración debe conocer la importancia de realizar el proceso ya que serán un apoyo dentro del mismo debido a que serán quienes adecuaran los equipos y su ubicación para transformarlo en un ambiente ergonómicamente aceptable.

#### 4.6 Indicadores

Para conocer cómo medir los resultados del proyecto y que al hacerlo sea de una manera objetiva, se han diseñado indicadores, en primer lugar que tengan que ver con la incidencia de sintomatologías de los colaboradores en comparación con la actual, el nivel de conciencia e información recibida ante riesgos y su prevención y la tercera en el compromiso de los colaboradores con las actividades que se realizarán.

**Tabla 13**

#### *Indicadores*

<b>FACTORES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>
<b>Vida Personal</b>	$(\text{Índice del factor Vida personal actual} / \text{Índice de base } 66,58\%) * 100$	80% o superior
<b>Satisfacción Laboral</b>	$(\text{Índice del factor Satisfacción Laboral actual} / \text{Índice de base } 74,12\%) * 100$	76% o superior
<b>Realización</b>	$(\text{Índice del factor Realización actual} / \text{Índice de base } 69,37\%) * 100$	76% o superior
<b>Sintomatologías</b>	$(\text{Índice del factor Sintomatología} / \text{Índice de base } 69,37\%) * 100$	80% o superior
<b>Efectividad de la capacitación</b>	$(\# \text{ de Personas aprobadas por tipo de capacitación} / \# \text{ de participantes por tipo de capacitación}) * 100$	90% o superior
<b>Interés</b>	$(\# \text{ de cupos por tipo de Actividad} / \# \text{ de participantes por tipo de actividad}) * 100$	70% o superior

**Elaborado por:** Vanessa Toapanta

#### **4.7 Fuentes de Verificación**

Para verificar y analizar los resultados y alcance del proyecto es necesario realizar periódicamente un análisis de los factores, así como un informe ergonómico y de los estilos de aprendizaje que formaron parte del diseño del proyecto.

Realizar un análisis de las sintomatologías trimestralmente debido a que esa información requiere un estudio periódico.

Para observar la efectividad del programa es necesario evaluar el impacto de las actividades programadas en un semestre después de haberlo implementado.

#### **4.8 Sostenibilidad**

Para asegurar que el programa pueda mantenerse después de su implementación es necesario realizar:

- Generar un grupo de líderes de la organización que se comprometan a desarrollar y generar nuevas actividades, además de que impulsen a sus compañeros a comprometerse.
- Realizar un análisis de la información que se levantó para el diseño del proyecto cada año debido a que el análisis se realizó en base a la población actual y esto puede cambiar con el paso del tiempo.
- Alinear las actividades a las estrategias, misión y valores de la compañía.
- Generar planes de acción en base a un análisis periódico.

#### **4.9 Medios e Insumos**

Para llevar a cabo el proyecto es necesario considerar los recursos que serán necesarios al momento de implementar el programa, para ello es necesario revisar la tabla 17.

**Tabla 14**

*Medios e Insumos*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>MEDIOS E INSUMOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<i>Feria de la Salud</i>	Espacios de compañía (comedor) Herramientas informáticas Suministros de oficina Material de decoración	Director de Gestión Social Médico Ejecutivo de Recursos Humanos
<i>Cortometraje de Concientización de Pausas Activas</i>	Espacios de la compañía (oficinas) Herramientas informáticas Equipo audiovisual	Médico Ejecutivo de Recursos Humanos Director de Marketing
<i>Taller Riesgos, Prevención y Pausas Activas</i>	Herramientas informáticas, Suministros de oficina Salas de capacitación Formato de asistencia Breaks Viáticos y transporte	Técnico de Seguridad y Salud Médico Ejecutivo de Recursos Humanos Ejecutivo de Administración
<i>Comunicación interna</i>	Suministros de oficina Herramientas informáticas Equipo audiovisual	Ejecutivo de Recursos Humanos Director de Marketing Desarrolladores
<i>Pausas Activas en el Puesto de Trabajo</i>	Suministros de oficina Herramientas informáticas	Director de Marketing Médico Desarrolladores
<i>Pausas Activas Grupales</i>	Material de decoración Suministros de oficina Equipo audiovisual Herramientas informáticas Material de decoración Viáticos Espacios de la compañía	Director de Marketing Médico Técnico de Seguridad y Salud Director de Gestión Social Ejecutivo de Recursos Humanos
<i>Charlas de Salud</i>	Herramientas informáticas, Suministros de oficina Salas de capacitación Formato de asistencia Viáticos y transporte	Técnico de Seguridad y Salud Médico Ejecutivo de Recursos Humanos Ejecutivo de Administración

Elaborado por: Vanessa Toapanta

#### 4.10 Presupuesto

Los costos necesarios para la implementación del proyecto serán descritos en la siguiente tabla.

**Tabla 15**

*Presupuesto*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
Feria de la Salud	\$ 5,000.00
Cortometraje de Concientización de Pausas Activas	\$ 250.00
Taller Riesgos, Prevención y Pausas Activas	\$ 2,000.00
Comunicación interna	\$ 500.00
Pausas Activas en el Puesto de Trabajo	\$ 100.00
Pausas Activas Grupales	\$ 5,000.00
Charlas de Salud	\$ 2,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 14,850.00</b>

Elaborado por: Vanessa Toapanta

#### 4.11 Monitoreo

Para realizar un análisis continuo del proyecto, es necesario que las personas que estarán incluidas en el mismo y su realización presenten informes, reportes, formatos de asistencia y de satisfacción de las actividades.

Por un lado el departamento de Seguridad y Salud, deben presentar información respecto ergonomía y sintomatologías de los colaboradores, a través de informes, cuestionarios y levantamiento de fichas médicas.

El departamento de Recursos Humanos debe presentar informes y resultados de indicadores de satisfacción, reacción, interés y efectividad de la capacitación.

**Capacitaciones:** Cada taller, charla y de más programas de aprendizaje del proyecto será evaluado respecto a efectividad y satisfacción de la capacitación.

**Actividades:** Debido a que las actividades del proyecto están atadas a cada uno de los factores motivacionales, se realizará nuevamente la encuesta de factores para comparar y evaluar el porcentaje de cumplimiento de cada uno.

Además se evaluará la acogida de cada actividad a través de inscripciones, registros de asistencia, frecuencia con la finalidad de verificar cuan alineadas se encuentran al objetivo del proyecto.

**Salud y Cuidado:** El departamento médico se encargará de verificar los índices de ausentismo, dolencias y enfermedades e incidencia de los colaboradores comparándolos con los actuales y con los resultados del método ROSA.

**Grupos de Interés:** Se evaluará el nivel de alcance de las actividades que se realizarán en el proyecto, es decir pudieron ser participes los familiares, amigos, clientes; a través de encuestas y listados de ingreso a las actividades.

**Comportamiento y trabajo:** Parte de los hallazgos de este proyecto, fueron los niveles de carga de trabajo y horas extras de los colaboradores, parte de la verificación del proyecto es dar seguimiento a reportes de horas extras, horarios de salida, flujo de trabajo y seguimiento a la herramienta de desempeño y objetivos del área cada uno de ellos será revisado en periodos de seis meses.

#### **4.12 Evaluación**

Para determinar la efectividad del proyecto se llevará a cabo una evaluación del mismo un año después de su implementación donde se realizará un nuevo informe ergonómico y cuestionario para la detección de sintomatologías, además de una encuesta alineada a las actividades que se realizaron durante todo el año.

### **4.13 Destinatarios**

Este proyecto posee destinatarios directos e indirectos. De manera directa genera impacto en los colaboradores de la organización ya que influye en la forma en que manejan su tiempo, en el cuidado de la salud, en su desarrollo personal y en el equilibrio familia – trabajo, además generan impacto en los resultados y cumplimientos legales ante los entes de control, en este caso el Ministerio de Trabajo.

De manera indirecta genera un impacto en la familia de los colaboradores y la comunidad, ya que nuestros colaboradores serán portavoces de sus vivencias y aprendizajes.

### **4.14 Presentación de la Herramienta**

#### **4.14.1 Metodología**

Con la finalidad de abarcar en gran medida los parámetros que influyen en la concientización de los colaboradores de QBE, el enfoque en que se basa este programa es de tipo psicológico partiendo de un modelo humanista - gestáltico, el mismo que se ha escogido en base a la metodología que esta corriente aplica, abarcando varios parámetros y métodos de los cuales nos centraremos en uno de ellos que es el “awareness” o darse cuenta, que se refiere al hecho de llegar a un estado de conciencia de la situación que genera malestar a través del “que” y “como” lo estoy haciendo, el mismo que será pilar fundamental de las demás metodologías usadas en este programa. (Factor Feliz, 2014)

Otra de las metodologías que será usada para dar conocimiento respecto al porque realizar las pausas activas es la metodología de aprendizaje experiencial que se basa en la construcción de herramientas y ambientes que permitan indagar y explorar a los participantes respecto de riesgos y prevención de enfermedades alineadas a los resultados del estudio ergonómico realizado en la empresa. (Aprendizaje Experiencial, 2013)

Con respecto a la comunicación la metodología que se aplicará es en base a programación neurolingüística que tiene como punto de partida los resultados expuestos del test de estilos de aprendizaje, enfocados a un sistema de comprensión visual – kinestésico.

En cuanto a las actividades que se realizarán como parte de la prevención de riesgos y enfermedades ocupacionales se ha escogido una metodología de tipo activa – participativa la cual permite diseñar técnicas de tipo creativas, lúdicas y motivantes buscando crear una cultura que refleje la importancia del cuidado de la salud en el trabajo y pueda extenderse a otros ámbitos sociales en los que cada colaborador se relaciona como son: familia, amigos, etc. (Ridao, 2013)

#### **4.15 Actividades**

Para la elaboración del programa de concientización se han considerado los resultados de cada uno de los instrumentos metodológicos, con la finalidad de que el producto final de este proyecto sea un programa hecho a la medida y basándose en las necesidades de la organización.

Por este motivo, el programa consta de varias fases que comprenderán cada uno de los aspectos donde se busca concientizar, de tal modo en que los colaboradores puedan llegar a un estado de conciencia respecto a la importancia de la prevención de riesgos y enfermedades, así como entender cómo afectan en su vida laboral y personal.

##### **Fase 1 Sociabilización**

En la fase inicial del proyecto se busca generar un proceso de conciencia e interiorización proveniente de la metodología gestáltica partiendo del “insight”, lo que quiere decir la primera impresión que el individuo tiene respecto a la conciencia de un hecho, donde se dejará a disposición de los colaboradores indagar por si mismos los parámetros de interés respecto a su estado de salud, basándose en resultados reales que les permitan obtener información precisa de los aspectos que actualmente se encuentran afectando a su salud, en el caso de que los individuos presenten un estado físico favorable también tendrán la opción de explorar, indagar y conocer respecto a la prevención y cuidado de la salud.

Para reunir todos estos puntos expuestos se realizará una feria de la salud que tendrá por nombre “Health & Wellness”, la misma que comprende cuatro aspectos: cuidado de la salud, seguridad, nutrición y prevención.

El objetivo de la feria es presentar la mayor cantidad de información y opciones a los colaboradores, los mismos que podrán explorar distintos campos de la salud y bienestar donde un grupo de profesionales, expertos cada uno en distintas áreas de la salud brinden atención para realizar consultas, exámenes médicos, deporte, tratamientos de belleza, pausas activas, levantamiento de planes de nutrición, entre otros; con la finalidad de captar el interés de los asistentes, dándoles una visión general del porque es necesario la prevención y tratamiento de enfermedades y molestias.

Debido a que este evento tiene un gran alcance, abarcará varios de los factores motivacionales resultantes de la investigación, en primer lugar se consideró “vida personal”, la misma que tuvo influencia desde la fecha en que se realizará la feria, horario y en especial quienes serán partícipes de la misma, por lo que se incluirá a los familiares directos de los colaboradores, con el propósito de que la información imparte a un gran número de personas. Las actividades previstas han sido diseñadas de tal forma en que los colaboradores puedan sentirse satisfechos con la empresa, al igual que con su autorrealización y desarrollo personal.

De igual forma para generar un mayor impacto en los colaboradores y encaminar su proceso de conciencia hacia la importancia de realizar pausas activas, se presentará un cortometraje respecto a este tema; siendo la metodología de este cortometraje activa - participativa donde a través de escenas lúdicas y creativas se refleja la importancia de realizar pausas en el trabajo.

### **Diseño Fase 1:**

- **Contactar a proveedores:** los proveedores que se encontrarán en la feria de la salud deben prestar servicios: Venta de medicamentos, análisis y toma de exámenes, servicios de nutrición, tratamiento dental, actividades deportivas y de cuidado de la salud, equipos ergonómicos, para contemplar todos los temas de la propuesta es necesario que la feria cuente con 26 a 34 proveedores y los servicios se alineen a los temas a tratar.

Para obtener el apoyo de las personas capacitadas se generará un convenio donde la empresa se comprometa a dar los espacios y los proveedores a brindar sus servicios y generar ventas de productos y servicios con los colaboradores.

- **Comunicación Interna:** para llevar a cabo la difusión de la información mantendremos el enfoque visual que se complementará con el factor motivacional de desarrollo personal y vida personal debido a que se manejará una campaña a través de correos informativos donde se dará una breve explicación de la feria, centrándonos en el cuidado de la salud y bienestar, además se incluirá a los familiares directos de los colaboradores para que también puedan verse beneficiados de la actividad, el porqué de esta decisión es que al ser un aspecto que recibió una puntuación calificada como oportunidad de mejora, por lo que fue considerada como una oportunidad para ampliar el nivel de conciencia respecto a la prevención, donde los familiares se ven involucrados en generar conciencia en los trabajadores de la compañía y conocer los riesgos a los que está expuesto su familiar. imagen 2.

Te invitamos a participar de la

*Feria de la Salud*  
**Health & Wellness**

Y conocer más sobre prevención, cuidados de tu salud, nutrición, seguridad y bienestar.

Visítanos el  Fecha tentativa  en los diferentes stands que estarán  a  del Edificio Matriz del segundo piso, desde las 08h30 hasta las 17h00.

Agenda de Actividades:	12h00 a 12h30 Clases de yoga "DHARMAYOGA"	12h30 A 13h00 Danza holística	15h00 Lanzamiento del Cortometraje "QBE TE QUIERE BIEN" Pausas Activas	19h30 a 19h00 Clases de yoga "QUITOYOGA"
------------------------	--	----------------------------------	--	---

**QBE**  
¡Te quiere bien!

\*No olvides invitar a tu familia

**Ilustración 2: Toapanta Vanessa (2015) Invitación Feria de la Salud**

### Cortometraje de Pausas Activas

El cortometraje es una herramienta de tipo visual, el método para su realización es activo – participativo debido a que el video busca presentar una situación a través de la exageración de actitudes y conductas frecuentes respecto de: riesgos ergonómicos,

enfermedades ocupacionales y malos hábitos de forma lúdica con un toque humorístico, además dentro de este video se reflejan también actitudes y prácticas que permiten que el espectador pueda receptar la información sin necesidad de dar una explicación en el video.

Para la elaboración del video se realizó un casting a los empleados de la compañía de los que salieron seleccionadas quince personas de distintas áreas y cargos, con la finalidad de crear interés y compromiso en las personas participantes, generando portavoces de la importancia de las pausas activas y de lo divertido que puede ser, realizar estas actividades.

Otro aspecto importante de incluir a los colaboradores en la realización de herramientas de concientización es que, se busca que las personas de la compañía se vean identificadas con las imágenes, personajes, escenas y espacios, manteniendo la atención de los colaboradores. Ver imagen 3.



**Ilustración 3: Toapanta Vanessa (2015) Convocatoria a Casting**

En cuanto a prevención, se eligieron ejercicios de pausas activas relacionados con los resultados del estudio ergonómico que tienen como función prevenir y disminuir molestias que pueden convertirse en enfermedades, todo esto con el fin de realizar una coreografía donde los pasos sean los ejercicios antes mencionados. Para las escenas donde se quiere comunicar los malos hábitos, también se tomaron en cuenta los resultados del estudio

permitiendo generar conciencia de los riesgos a los que estamos expuestos. Ver video anexo 6.

## **Fase 2 – Capacitación:**

Una vez que los colaboradores hayan tenido una exposición inicial a la información en la feria, se realizarán capacitaciones de prevención, riesgos ocupacionales y pausas activas, con la intención de que los colaboradores lleguen a un nivel de conciencia más profundo, donde se elaborarán conceptos fáciles de entender, por lo que continuaremos con la metodología gestáltica donde el objetivo es que los colaboradores puedan “darse cuenta” de cuáles son las acciones que al momento afectan su salud y porque deberían dejar de hacerlas, a la vez que entiendan que los responsables de mejorar estos hábitos y cuidar la salud son ellos.

Esta metodología se complementará con el método de aprendizaje experiencial debido a que permite realizar actividades que facilitan el aprendizaje a través de vivencias, simulaciones, dinámicas y experiencias generando estímulos y percepciones.

La dinámica de estos talleres parte de generar compromiso y participación a lo largo de toda la capacitación, por lo que se escogerán grupos de hasta tres personas, se les pedirá identificarse con un nombre que caracterice al equipo y una barra, además se realizará constantemente preguntas respecto de los temas impartidos, que tendrán una valoración de 10 puntos cada una. Al final de la capacitación se realizará una actividad donde todos los grupos competirán por el título de ganador.

La finalidad de llevar a cabo el taller es brindar a los colaboradores conceptos y herramientas que les permitan identificar oportunidades de mejora y buenas prácticas que actualmente realizan en el trabajo con la finalidad de que cada uno llegue a un estado de conciencia donde entienda, perciba y accione respecto a su bienestar y salud.

**Tabla 16**

*Actividades de Taller Riesgos, Prevención y Pausas Activas*

<b>TEMAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	Se realizará una dinámica de grupos donde los participantes puedan conocer información adicional de sus compañeros, generando un ambiente cálido. Dinámica te conozco: todos los participantes se colocarán en círculo, el facilitador iniciará presentándose, diciendo su departamento, comida favorita y hobby, la persona siguiente debe repetir la información que dijo el facilitador y comentar la suya, al final la última persona en el círculo deberá nombrar los datos del resto de sus compañeros.	Responsable Recursos Humanos	Activa - Participativa
<b>FORMACIÓN DE EQUIPOS E INTEGRACION</b>	Se escogerán al azar los equipos y se les dará unos minutos para que definan un nombre y una barra del equipo. Uno por uno pasan los equipos al frente, se presentan y realizan su barra.	Responsable Recursos Humanos	Activa - Participativa
<b>CONCEPTO Y DEFINICIÓN DE SALUD Y TRABAJO</b>	Se presentarán los conceptos de salud en el trabajo.	Médico	Activa - Participativa
<b>ENFERMEDADES OCUPACIONALES</b>	Para conocer este tema, se les presentará a los participantes videos e imágenes donde se pueda observar ejemplos de enfermedades. Cada grupo debe realizar un listado de enfermedades que consideran son de tipo ocupacional, exponer su trabajo. El facilitador descartará las enfermedades que no corresponden. Esta actividad está diseñada para que los trabajadores lleguen a un entendimiento de las diferencias entre una enfermedad ocupacional y una enfermedad común.	Médico	Aprendizaje Experiencial, Comunicación a través de PNL

<b>CONDICIONES SE TRABAJO Y ERGONOMÍA</b>	<p>Para conocer respecto a este tema, se dará una introducción y con esta información se les pedirá que diseñen una escena donde se reflejen los riesgos ergonómicos y condiciones de trabajo.</p> <p>Con la finalidad de comprobar el nivel de entendimiento en el tema.</p> <p>Se escogerá a un participante y se demostrará las diferentes posturas y movimientos que generan un riesgo para la salud, así como las posiciones correctas y uso de los implementos de oficina de forma correcta</p>	Técnico de seguridad y salud	Aprendizaje experiencial, comunicación PNL, estilo kinestésico.
<b>PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA SALUD</b>	Responsabilidades del colaborador, empresa e importancia de los exámenes pre-ocupacionales, ocupacionales y post-ocupacionales.	Médico	Activa – Participativa
<b>PAUSAS ACTIVAS EN EL TRABAJO</b>	¿Qué son pausas activas? ¿Para qué sirven?, se mostrará a los participantes diferentes movimientos y pausas que pueden realizar en su puesto de trabajo y para qué sirve cada una.	Médico	Activa – Participativa
<b>COMPARACIÓN DE LA INFORMACIÓN CON LA REALIDAD</b>	Una vez que los participantes se hayan familiarizado con los conceptos básicos y tips de cómo prevenir enfermedades ocupacionales y cuidar su salud, se realizará una actividad donde cada persona debe realizar una comparación respecto a la información recibida vs la realidad, además deben anotar tres acciones de cambio que van a realizar en base a las oportunidades de mejora encontradas.	Responsable de Recursos Humanos	Gestalt – “Darse Cuenta”
<b>CIERRE DEL TALLER</b>	<p>La dinámica consiste en que se realizarán 10 preguntas respecto a los temas impartidos, todos los participantes se encontrarán detrás de una línea colocada en la sala de capacitación ubicada frente a un pizarrón donde el facilitador colocará la respuesta del equipo que llego más rápido al pizarrón. Al final se contarán los puntos reunidos durante todo el taller y los de la dinámica final; el equipo con mayor puntaje será quien ganará un día de vacación adicional.</p> <p>Esta dinámica permitirá mantener a los participantes comprometidos e interesados con el taller y las actividades que realizarán en él.</p>	Responsable de Recursos Humanos	Activa – Participativa

Elaborado por: Vanessa Toapanta

**a. Alcance:**

Los talleres serán impartidos a toda la compañía y tendrán una duración de 4 horas.

**Tabla 17**

***Grupos de Capacitación a Nivel Nacional***

<b>CIUDADES</b>	<b># DE PERSONAS</b>	<b>GRUPOS DE CAPACITACIÓN</b>
<i>Ambato + Puyo</i>	27	2
<i>Guayaquil</i>	43	3
<i>Quito</i>	220	11
<i>Ibarra + Esmeraldas</i>	19	1
<i>Cuenca</i>	18	1
<i>Machala + Loja</i>	11	1
<i>Portoviejo + Manta</i>	14	1
<i>Santo Domingo</i>	12	1
<i>Riobamba</i>	6	1
<b>TOTAL</b>	370	22

Elaborado por: Vanessa Toapanta

• **Sensibilización de Riesgos y Enfermedades:**

Esta actividad tiene como finalidad realizar un acercamiento más profundo respecto a los riesgos a los que están expuestos los colaboradores, así como un conocimiento profundo y conciencia respecto a la consecuencia de mantener malos hábitos y posturas por lo que se realizarán sesiones de sensibilización y conciencia de riesgos en el puesto de trabajo por lo que, basándonos en la terapia gestáltica y la metodología activa participativa se presentará a los colaboradores una serie de imágenes y videos que presenten situaciones y experiencias respecto a estos hábitos y la falta de cuidado de la salud, así como la importancia de planificar pausas que permitan prevenir dichas enfermedades.

El objetivo de esta actividad no es el de modificar la conducta de los colaboradores a través de refuerzos ya sean positivos o negativos, es permitir a cada uno de los individuos tener una percepción general de la situación en el puesto de trabajo e

interiorizar esta información comparándola con su realidad, permitiendo que cada uno diseñe un plan de acción en base a su percepción personal de las cosas en conjunto con el acompañamiento del médico ocupacional

**Material audiovisual:** como se mencionó anteriormente, las imágenes y videos que se presentarán en estas sesiones, serán reales y crudas, debido a que se busca presentar información que les permita visualizar las consecuencias y además les permita comparar esta información visual con las actividades que y costumbres que al momento provocan dicho dolor en ellos.

### **Fase 3 - Programa de Pausas Activas:**

El programa de pausas activas ha sido diseñado en conjunto con el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional debido a que abarca dos parámetros: la parte relacionada con la salud y un enfoque psicológico. El propósito de realizarlo de esta manera es que permite ejecutar actividades que generen impacto a nivel corporal como a nivel de conciencia, de tal forma que los colaboradores realicen estas actividades conociendo cómo y porqué de realizarlas.

El programa estará compuesto por dos tipos de pausas activas:

- a. Pausas activas en el puesto de trabajo
- b. Pausas activas grupales

### **Pausas Activas en el Puesto de Trabajo:**

Para realizar el diseño de las pausas activas que se realizarán en el puesto de trabajo es necesario que las pausas activas se complementen con el enfoque humanista gestáltico continuando con el proceso de reconocimiento y concientización para generar un cambio en los hábitos que ocasionan dolencias en personas que realizan un trabajo administrativo.

Estas pausas consisten en utilizar un periodo corto de tiempo para realizar actividades en el mismo puesto de trabajo pasando dos horas.

# Pausa Activa



**Ilustración 4:** Recuperado de Fastmed <http://fastmed.com.ve/pausa-activa/>  
**Pausas activas en el puesto de trabajo**

## **Sociabilización:**

Los responsables del departamento de Recursos Humanos y de Seguridad y Salud Ocupacional se acercarán puesto por puesto y visitarán todas las ciudades donde se encuentra QBE para realizar una demostración de las pausas que pueden realizar de acuerdo a las sintomatologías de cada persona de tal forma en que puedan conocer cuál es la forma correcta de realizarlas.

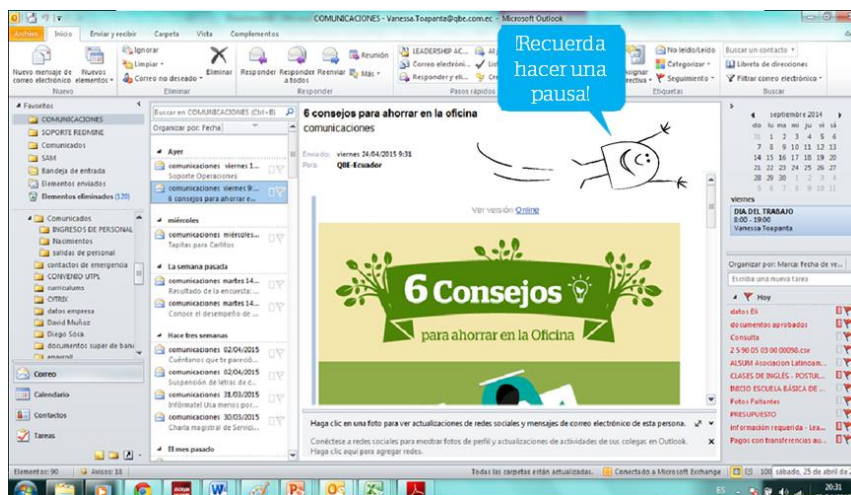
El médico de la compañía realizará una presentación del informe ergonómico detallado por áreas y ciudades, con el objetivo de informar y realizar un análisis con las personas pertenecientes a cada grupo, de modo que los colaboradores comprendan como afectan a su salud las posturas, movimientos y equipos inadecuados. Al final de la reunión se

realizará un plan de acción y se designará una persona encargada de dar seguimiento e informar los avances y la frecuencia con que sus compañeros realizan las actividades.

## Herramientas y comunicación:

Las herramientas que se utilizarán en este programa son:

**Informáticas:** se utilizarán herramientas de tipo informáticas ya que se modificará el computador de todos los colaboradores para que “Sam”, nuestra mascota corporativa aparezca periódicamente a un lado de la pantalla y recuerde realizar pausas activas, además de dar consejos respecto a la prevención de riesgos, esta herramienta fue escogida en base a la metodología de comunicación de un modelo PNL con la finalidad de ser usada como un estímulo visual.



*Ilustración 5 Toapanta Vanessa (2015) Sam y las pausas activas*

**Visual:** se realizarán videos y cortometrajes que relaten situaciones relacionadas con la prevención de riesgos de trabajo y tips para realizar pausas activas en el puesto de trabajo usando la metodología activa participativa ya que serán los colaboradores de la empresa quienes actúen en los videos.



**Ilustración 6: Toapanta Vanessa (2015) Videos de Pausas Activas**

Comunicación Interna: para comunicar respecto a la elaboración de pausas activas, así como tips para cuidar su salud se informará a los colaboradores vía correo electrónico y a través de la intranet de la compañía con la finalidad de enviar información periódica a los colaboradores para que se mantengan informados y conozcan las actividades que se realizarán en base al tema.

### **Pausas Activas Grupales:**

Las pausas activas grupales se llevaran a cabo a nivel nacional y se realizarán pasando un mes, el objetivo es realizar actividades que permitan a los colaboradores conocer nuevas alternativas para tomarse un tiempo de descanso y cuiden su salud, además de que conozcan cosas nuevas como: pintar, bailar, realizar ejercicio y aprender respecto a temas de interés.

El enfoque de este tipo de pausas es que los colaboradores puedan realizar actividades que les permitan relacionarse con sus compañeros de trabajo, así como generar impacto en los colaboradores mientras realizan actividades de interés.

**Lugar:** en Quito el lugar donde se realizarán las actividades es el comedor ya que es un lugar espacioso y es posible adecuarlo para realizar cada actividad.

En las otras ciudades se realizarán las actividades en la sala de reuniones debido a que la capacidad de las salas se adecua al número de personas que hay en cada sucursal.

## **Actividades:**

Estas actividades se realizarán pasando un mes y están enfocadas a metodología gestáltica, la activa participativa y alineada al estilo de aprendizaje kinestésico debido a que este estilo obtuvo una puntuación de 31% del total de la población y se utilizará como herramienta.

Además estas actividades se han diseñado en base a los factores que motivan a los empleados y en especial a los que están calificados como puntos de mejora.

El objetivo de realizar estas actividades es demostrar a los colaboradores que existe un sin número de posibilidades para realizar pausas activas además de que pueden continuar realizando dichas actividades con sus familiares y amigos de tal forma en que se vuelva un hábito.

Para poder participar de ellas las personas deberán inscribirse con anticipación a las actividades, una vez que se realice la comunicación. El hecho de que se inscriban no solo permite diseñar la logística en base al número de participantes sino que también permitirá generar indicadores e información respecto a preferencias que permitan conocer a los encargados que tipo de actividades resultan más atractivas para los colaboradores.

En cuanto a la inversión no representa un costo elevado debido a que las personas de la empresa serán quienes impartan las pausas, además de permitir que los colaboradores se involucren y desarrollen actividades que permitan que se desarrollen.

**Bailoterapia:** Según Carla Pinto, Médico Ocupacional de QBE esta actividad permitirá a los colaboradores relajar músculos y tendones, además de liberar tensiones.

Durante esta sesión el médico ocupacional acompañará al instructor realizando pausas para indicar como los movimientos impactan en las patologías más frecuentes.

Tiene como duración treinta minutos.

**Clases de Yoga:** al igual que la actividad anterior impactará en dolencias de tipo osteomuscular y lumbar, además ayuda a crear conciencia del cuerpo y sus dolencias,

apegado a una reflexión de cómo vivimos y actuamos permitiendo cuestionarnos respecto a la vida personal, desarrollo y relación con otros (Davila, 2014)

Tiene una duración de 30 minutos.

**Gimnasio Portátil:** esta actividad está diseñada para realizar actividades y ejercicio físico sin necesidad de utilizar los aparatos de un gimnasio, los materiales que se utilizarán serán pelotas, cuerdas, y se trabajará con el propio peso de la persona. Permite concientizar a los colaboradores debido a que experimentan cambios y estímulos corporales que les permite sentir cambios y disminución de dolencias mientras se ejercita.

Tiene una duración de treinta minutos.

**Cine Foro:** se realizará un cine foro con la finalidad de presentar a los colaboradores escenas de películas que reflejen la importancia del cuidado de la salud, bienestar, prevención de riesgos, desarrollo personal, realización, equilibrio vida personal y trabajo, manejo de tiempo, entre otros. El objetivo de esta actividad es permitir a los colaboradores tener un tiempo de descanso, entretenimiento y aprendizaje respecto a salud y bienestar. Esta actividad ha sido enfocada al “darse cuenta” y al estilo de aprendizaje visual, además de que permite a los colaboradores ser conscientes de la variedad de actividades que pueden realizar para cuidar su salud y fomentar su desarrollo y aprendizaje.

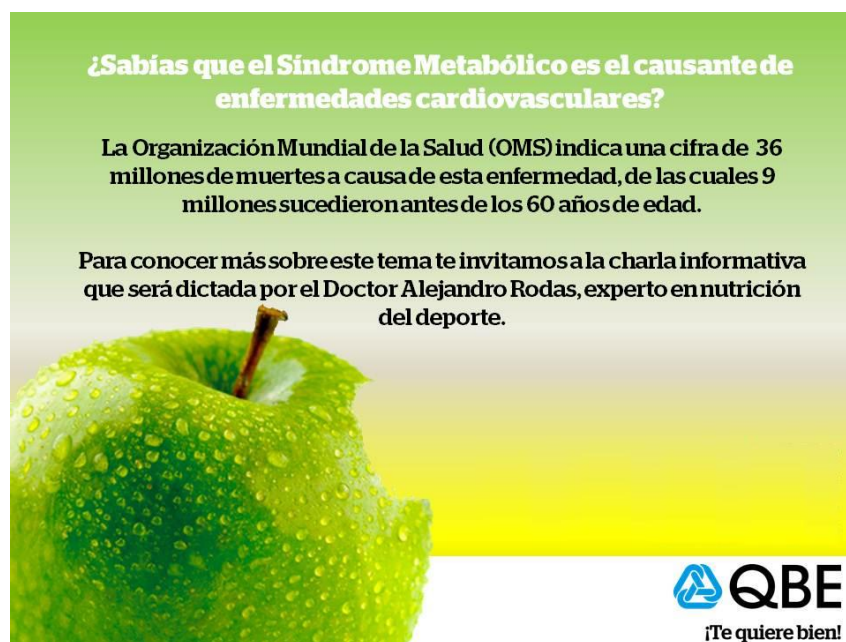
Tiene como duración una hora.

**Lunch & Learn:** esta actividad tiene como finalidad dar a conocer respecto a temas de interés como prevención de enfermedades, cuidado de la salud, nutrición, nuevas tendencias de ejercicios, bienestar, entre otros; durante la hora del almuerzo. El objetivo de esta pausa de trabajo es que no solo le permite al colaborador generar conciencia respecto a salud y bienestar sino que también permite que se desarrollen en el ámbito personal.



**Ilustración 7: Toapanta Vanessa (2015) Logos de las propuestas de pausas grupales**

**Charlas informativas:** el propósito de las charlas es complementar las demás actividades con espacios informativos que permitan a los colaboradores informarse respecto a otros parámetros de la salud que van más allá de los riesgos laborales, permitiendo involucrar a sus familiares dentro de las mismas, ampliando el programa para que los colaboradores puedan establecer actividades que vayan más allá de la organización.



**Ilustración 8: Toapanta Vanessa (2015) Charlas de prevención**

**Campañas de cuidado de la salud:** estas actividades están enfocadas al cuidado de la salud a través de campañas de vacunación que involucren a los familiares de los trabajadores, garantizando la prevención y bienestar de los colaboradores y sus familiares. Permitiendo que se involucren mayormente con estas actividades, fomentando la creación de una nueva cultura de cuidado y prevención.



***Ilustración 9: Toapanta Vanessa (2015) Campañas del cuidado de la salud***

Cada una de las actividades que se han diseñado en este proyecto se han basado en un modelo gestáltico, la finalidad de estas fases del plan de concientización es enfocarse todos los aspectos que influyen en los colaboradores, de tal forma que en conjunto formen un plan sólido, que permita conocer respecto de los riesgos y prevención, actividades que permitan disminuir y tratar enfermedades ocupacionales y conocer respecto a salud y bienestar.

#### 4.16 Cronograma de Actividades

**Tabla 18**

*Cronograma de Actividades*

ACTIVIDAD	MESES DE TRABAJO											
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
Elaboración, diseño y logística feria de la salud												
Sociabilización y producción del cortometraje de Pausas Activas												
Sociabilización del programa de concientización y feria de la salud												
Inauguración Feria de la Salud y lanzamiento del cortometraje de Pausas Activas												
Elaboración y comunicación de los talleres de Pausas activa												
Talleres de Riesgos, Prevención y Pausas Acticas												
Diseño y elaboración de material de comunicación visual												
Elaboración de materiales para la implementación de pausas activas en el puesto de trabajo												
Implementación de pausas activas en el puesto de trabajo.												
Formación de Líderes del Proyecto												
Elaboración de actividades de Pausas Activas grupales												
Implementación de pausas activas grupales												

**Elaborado por:** Vanessa Toapanta

## CAPÍTULO V

### 5 MARCO CONCLUSIVO

#### 5.1 Conclusiones

- Conocer la cultura y realidad de la empresa es fundamental para la elaboración de un programa de concientización, debido a que esto genera las pautas y lineamientos, además de brindar gran cantidad de información independientemente del tema a elaborar.
- Los estilos de aprendizaje son aspectos fundamentales a considerar, cuando estamos hablando de impacto y concientización ya que permite diseñar herramientas que estimulen los sentidos y percepciones de los colaboradores al momento de comunicar respecto de un tema que requiere generar conciencia ya que permite que los empleados experimenten sensaciones que los lleven a tomar una decisión en cuanto a modificar comportamientos y realizar cambios a nivel de conducta.
- Diseñar un proyecto basado en un enfoque psicológico permite considerar aspectos como conciencia, motivaciones y reflexiones donde el individuo es quien decide realizar o no un cambio de comportamientos, por lo que conocer estos aspectos se convierte en un factor fundamental al momento de realizar un programa de concientización proporcionando al investigador información respecto a los lineamientos y oportunidades de mejora que deben ser consideradas en el proyecto.
- El factor motivacional que presenta la puntuación más alta a nivel nacional es “Desarrollo personal”, lo que permitió desarrollar actividades donde los colaboradores puedan integrarse e involucrarse, por lo que fue posible realizar acciones que requieren compromiso de los empleados.
- Los factores considerados como oportunidades de mejora con porcentajes inferiores a 75% son: Realización, Vida personal y Satisfacción laboral, los mismos que están relacionados con la cantidad de tiempo que invierten en su trabajo y familia, además de cómo se sienten en relación a sus funciones y resultados, permitiendo al investigador realizar planes de acción respetando su círculo familiar y potenciando la autonomía en el trabajo.

- Según Cazau, en su trabajo sobre estilos de aprendizajes basados en un modelo de programación neurolingüística, menciona que en promedio existe un 40% de personas que son visuales, 30% kinestésicas y 30% auditivas, al analizar esta información con la resultante de esta investigación podemos identificar que esos porcentajes no son alejados de la realidad de la empresa, donde el 42% de la población de QBE es auditiva, 31% es kinestésico y 27% es auditiva por lo que nos permite visualizar que existe una tendencia hacia la predominancia de un estilo visual en comparación con los otros dos.
- Un programa de concientización debe considerar los aspectos afectan e influyen en los colaboradores, debido a que esta información permite diseñar planes de acción referentes a la realidad de los colaboradores y su entorno.
- Relacionar el programa de concientización con actividades lúdicas y de interés de los colaboradores amplía las posibilidades y el alcance del proyecto, debido a que pueden replicar las mismas en su círculo social, de tal forma que los colaboradores pueden reforzar dichas actividades fuera de las oficinas de la empresa.

## **5.2 Recomendaciones**

- Se recomienda elaborar un nuevo análisis de los parámetros que componen la investigación un año después de la implementación del proyecto, debido a que el índice de rotación de la compañía es de 28% anual.
- Se recomienda generar nuevos grupos de líderes del proyecto un año después de su implementación ya que esto permitirá involucrar a más colaboradores comprometidos en su elaboración y mantenimiento.
- Es recomendable realizar informes periódicos de los síntomas y dolencias de los colaboradores ya que eso permite reforzar actividades y diseñar otras nuevas que permitan disminuir el indicador.
- Se recomienda elaborar piezas gráficas y material audiovisual periódicamente que estimulen a los colaboradores, para que no sientan que la información repetitiva y desactualizada.

- Para que este proyecto sea replicado en otras organizaciones, es recomendable que realicen un levantamiento de la información de la realidad de la empresa ya que cada organización presenta una cultura y entorno diferente.
- En caso de requerir un nuevo levantamiento de información, es recomendable que la persona que levante los parámetros relacionados con conducta, conciencia y motivación sea un psicólogo, debido a que esta información es de carácter psicológico.
- Se recomienda complementar este programa con actividades y proyectos que ayuden a equilibrar la vida personal y profesional, además de que se trabaje con los líderes de la compañía para elaborar una planificación de vacaciones de sus áreas a cargo, de tal forma en que los colaboradores puedan hacer uso de este beneficio.
- Se recomienda realizar un análisis de distribución de funciones y roles de los colaboradores debido a que el factor “realización” y “satisfacción laboral” arrojaron resultados por debajo de 75%.
- Para la implementación del programa, es necesario que se cumpla con el cronograma establecido, debido a que todas las actividades se relacionan entre sí y alargar el proceso de implementación de una actividad u otra, afectaría a los resultados esperados.

## 6. BIBLIOGRAFÍA:

- Aprendizaje Experiencial*. (16 de 9 de 2013). Obtenido de Aprendizaje Experiencial:  
<http://www.aprendizajeexperiencial.com/>
- Ardila, C., & Rodríguez, R. (2012). *Riesgo ergonómico en empresas artesanales del sector de la manufactura*. Bucaramanga: s.ed.
- Davila, B. (12 de 05 de 2014). *About*. Obtenido de About.com:  
<http://elyoga.about.com/od/Tradicionfilosoficayespiritual/a/La-conciencia-en-el-yoga.htm>
- Echegoyen, J. (3 de 12 de 2012). *Torre de babel*. Obtenido de Torre de Babel:  
<http://www.e-torredebabel.com/Uned-Parla/Asignaturas/IntroduccionPsicologia/ResumenManual-Capitulo9.htm>
- Factor Feliz*. (29 de 8 de 2014). Obtenido de  
<http://www.factorfeliz.com/index.php/psicologia-hoy/19-psicoterapia-gestalt>
- Fernández, G., Contreras, R., García, L., & Villota, S. (2010). Autoconcepto físico según la actividad físico deportiva realizada y la motivación hacia ésta. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41.
- Gallego, A. (2006). *Manual para la formación en prevención de riesgos laborales*. Madrid: Lex Nova.
- Garrido, A., Ramírez, S., Viera, M., & Jiménez, F. (2013). *Fundamentos sociales del comportamiento humano*. Editorial UOC.
- Gerrig, R., & Zimbardo, P. (2003). *Psicología y Vida*. México: Pearson Educación.
- Gianluca, S. (2009). Introducción a la Terapia Gestalt y sus Aplicaciones. En S. Gianluca, *Introducción a la Terapia Gestalt y sus Aplicaciones* (pág. 19). S.e.  
<https://www.cop.es>. (17 de 09 de 2013). Obtenido de  
<https://www.cop.es/perfiles/contenido/deporte.htm>
- Juárez A., Lasso M., Lomelí L., González M., Nava M., (2006), *Psicología Texto para Bachilleres*, México, Editorial Umbral.
- López, N. S. (2013). *Scielo*. (N. S. López, Ed.) Recuperado el 9 de 10 de 2014, de Scielo: <http://www.scielo.cl>
- Marcos, P., Orquín, F., & Belando, N. M. (2014). Motivación autodeterminada en adultos mayores practicantes de ejercicio físico. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 5.
- Montero, M. (2010). Fortalecimiento de la Ciudadanía y Transformación Social: Área de Encuentro entre la Psicología Política y la Psicología Comunitaria. *Psykhe*, 51-63.
- Peláez, M., Lozada, M., & Olano, N. (2012). *Re-conocer los pasos, retos para el futuro: la investigación en psicología humanista*. Pontificia Universidad Javeriana Cali, Grupo de Investigación Desarrollo Emocional y Salud Mental. Cali: S.E.
- QBE. (13 de 09 de 2014). *QBE Seguros Colonial*. Recuperado el 03 de 08 de 2014, de QBE: [http://www.qbe.com.ec/compania\\_valores.asp](http://www.qbe.com.ec/compania_valores.asp)
- Ridao, M. (12 de 8 de 2013). *Scribd*. Obtenido de Scribd:  
<http://es.scribd.com/doc/88699020/Metodologia-Activa-Participativa#scribd>
- Rodríguez, L., Marín, C., & Moreno, S. (2007). *Humanidades - Ciencias Sociales: Investigación*. Uruguay: S.e.d.

Sáiz M, Anguera B., Civera C., De la Casa G., ...Vera J. (2009), *Historia de la Psicología*, Editorial UOC.

Sassu G., (2009), *Introducción a la Terapia Gestal y sus Aplicaciones*, S.e.

Vargas, J., & Medina, T. (2 de 5 de 2014). *La Situación Actual de la Psicología Humanista*. Obtenido de <http://www.academia.edu/>:  
[http://www.academia.edu/7387263/La\\_Situaci%C3%B3n\\_Actual\\_de\\_la\\_Psicolog%C3%ADa\\_Humanista](http://www.academia.edu/7387263/La_Situaci%C3%B3n_Actual_de_la_Psicolog%C3%ADa_Humanista)

Vazquez, A., Pérez, D., Moreno, R., Arroyo, F., & Suárez, J. (2010). Factores psicosociales motivacionales y estado de salud. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 32.