INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO REY DAVID

TESINA
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TÉCNICO SUPERIOR EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

TEMA:

"Implementación de un Programa de Capacitación en Ergonomía y Psicología para Mejorar el Bienestar Físico y Emocional de los empleados de la Empresa DHL Express."

AUTOR:

MIGUEL ANGEL RIVADENEIRA SANTANDER

TUTOR:

ING. JUSSEN PAÚL FACUY DELGADO, MSC.

DAULE – ECUADOR

2024

Índice General

DEDICATORIA 4
CERTIFICADO DEL TUTOR 5
CERTIFICACIÓN DE REVISORES 6
RESUMEN 7
ABSTRACT 8
CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN 9
1.1. Planteamiento del Problema 9
1.2. Objetivos 10
1.2.1. Objetivo General 10
1.2.2. Objetivos Específicos 11
CAPÍTULO II: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN 12
2.1. Análisis de las Alternativas posibles 12
2.1.1. Capacitación continua en ergonomía 12
2.1.2. Asesoría psicológica y talleres de manejo del estrés 13
2.1.3. Mejora de las condiciones ergonómicas del entorno laboral 13
2.1.4. Programa integral de bienestar físico y emocional 13
2.2. Justificación de la Alternativa principal 14
2.2.1. Impacto en la salud física: la importancia de la ergonomía 14
2.2.2. Salud emocional: la relevancia de la psicología laboral 15
2.2.3. Mejora en el clima laboral y productividad 15
2.2.4. Viabilidad y sostenibilidad de la alternativa 16
2.3. Presupuesto de la ejecución 16
2.3.1. Capacitación en ergonomía y psicología 17
2.3.2. Materiales y recursos para la capacitación 17
2.4. Cronograma de ejecución 17
Detalle de las Actividades 18
CAPÍTULO III: CONCLUSIONES 20
3.1. Conclusiones 20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 22
ANEXOS 23

DEDICATORIA

Agradezco profundamente al Instituto “TEGNOLOGICO REY DAVID” por haberme brindado un espacio de formación y crecimiento durante este periodo académico. A cada uno de los docentes y al personal administrativo, les extiendo mi gratitud por su compromiso y apoyo constante. Sus enseñanzas y dedicación no solo me han transmitido conocimientos, sino también valores que llevaré conmigo a lo largo de mi vida profesional y personal.

A mi familia, quienes han sido mi pilar fundamental en este camino, les debo un agradecimiento muy especial. Su amor, comprensión y sacrificio han sido muy importantes para alcanzar este logro obtenido. Gracias por brindarme el ánimo y el apoyo necesario en cada paso de este proceso, confiando en mis capacidades y motivándome a dar siempre lo mejor de mí.

A todos, quiero darles mi más sincero agradecimiento por ser parte de este viaje académico que hoy culmina en la presente tesina.

CERTIFICADO DEL TUTOR

El suscrito certifica que la Tesina realizada como requisito previo a la obtención del título de Técnico Superior en Planificación y Gestión del Tránsito y cuyo tema es: **"Implementación de un Programa de Capacitación en Ergonomía y Psicología para Mejorar el Bienestar Físico y Emocional de los empleados de la Empresa DHL Express."**, de autoría del estudiante **RIVADENEIRA SANTANDER MIGUEL ANGEL**, ha sido revisado en todos sus componentes.

Daule, …….. de noviembre del 2024

……..

Tutor Académico

CERTIFICACIÓN DE REVISORES

Los suscritos certificamos que la Tesina realizada como requisito previo a la obtención del título de Técnico Superior en Planificación y Gestión del Tránsito y cuyo tema es: **"Implementación de un Programa de Capacitación en Ergonomía y Psicología para Mejorar el Bienestar Físico y Emocional de los empleados de la Empresa DHL Express."**, de autoría del estudiante **RIVADENEIRA SANTANDER MIGUEL ANGE,** ha sido revisado en todos sus componentes, bajos los parámetros establecidos por los formatos del **INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR REY DAVID**, cuya calificación es la siguiente:

Daule, …… de noviembre del 2024.

Calificación de docente corrector 1: 5/6 (cinco sobre seis puntos)

Calificación de docente corrector 2: 4,4 /6 (cuatro coma cuatro sobre seis puntos)

…….

Docente Corrector 1

…….

Docente Corrector 2

RESUMEN

La presente tesina aborda la problemática del bienestar físico y emocional de los empleados de DHL Express, afectado por la falta de capacitación en el ámbito de la ergonomía y la psicología. Los empleados sufren fatiga, estrés y lesiones musculo esqueléticas por las malas prácticas en las condiciones ergonómicas en sus puestos laborales, así como la falta de gestión del estrés, lo que ciertamente afecta su rendimiento y calidad de vida.

La tesina tiene como objetivo principal la implementación de un programa de capacitación en la ergonomía y psicología en aras de la mejora de la salud física y emocional de los empleados. Se trata de la creación de un lugar de trabajo más saludable, la reducción de las tasas de enfermedades ocupacionales y la promoción de estabilidad emocional.

Las principales alternativas evaluadas incluyen la mejora de las condiciones ergonómicas en el lugar de trabajo, la implementación de talleres de bienestar emocional y la asesoría personal en materia ergonómica. La forma más efectiva es la implementación de un programa multifacético que ofrezca apoyo técnico y psicológico.

Palabras claves: ergonomía, bienestar, psicología, DHL Express, capacitación, salud ocupacional.

ABSTRACT

This thesis addresses the problem of physical and emotional well-being of DHL Express employees, affected by the lack of training in ergonomics and psychology. Employees face fatigue, stress and musculoskeletal injuries due to poor ergonomic practices and inadequate management of work stress, which impacts their performance and quality of life.

The main objective of the thesis is to implement a training program in ergonomics and psychology, in order to improve the physical and emotional health of employees. The aim is to promote a healthier work environment, reducing the incidence of occupational diseases and promoting emotional stability.

Among the main alternatives evaluated are the improvement of ergonomic conditions in the workplace, the implementation of emotional well-being workshops, and personalized ergonomics advice. The most viable option is the implementation of a comprehensive training program, which not only provides technical knowledge on ergonomics, but also includes psychological support modules for stress management and improving the work environment.

Keywords: ergonomics, occupational wellbeing, psychology, DHL Express, training, occupational health.

CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

Actualmente, las empresas se encuentran frente a la dificultad de mantener un equilibrio entre la productividad y el bienestar de los empleados debido a factores como lo son el sector en el que se desempeñan. En el caso de la logística, las operaciones diarias requieren un gran esfuerzo que pone en riesgo la salud física y mental de las personas. DHL Express es una empresa líder en el mundo en el transporte de mercancías que se enfrenta a esta situación. Sus empleados en el campo de la operación y administración se exponen a situaciones nocivas para su salud general que pueden desencadenar su decreciente rendimiento.

Desde la perspectiva de la ergonomía, los empleados de DHL enfrentan a posturas inadecuadas, movimientos repetitivos y el manejo regular de cargas pesadas, lo que conduce a un alto riesgo de trastornos musculoesqueléticos. Problemas como dolor de espalda, lesiones en las extremidades superiores y fatiga general son comunes en la industria de la logística y pueden resultar en enfermedades prolongadas y mermas en el rendimiento laboral. Según los informes publicados por la OIT, las lesiones ergonómicas constituyen una de las razones más comunes de discapacidad en todo el mundo, lo que las convierte en un problema tanto para los empleados individuales como para los empleadores.

Al mismo tiempo, el entorno laboral en DHL Express también se asocia con altas demandas psicológicas. La necesidad de realizar constrictos plazos de entrega, la carga cognitiva de la multitarea, y la necesidad de realizar el trabajo en condiciones estresantes constante todas pueden afectar la salud mental de los empleados. Como resultado, estos puede causar trastornos como el síndrome de agotamiento laboral, la ansiedad, o el estrés crónico. No solo estos problemas deterioran el bienestar emocional de los trabajadores, sino que también influencian negativamente en su eficiencia y seguridad laboral.

La investigación de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo encontró que el estrés laboral es una de las principales razones detrás del ausentismo y la disminución en la producción, lo que subraya la necesidad de intervenir en esta área.

Aunque se ha observado que DHL Express opera de acuerdo con las leyes locales e internacionales en cuanto a salud y seguridad laboral, los esfuerzos actuales para disminuir los riesgos de ergonomía y psicología en la empresa no han sido efectivos en reducir significativamente la incidencia de estos problemas. La falta de un programa de entrenamiento adecuado que cubra tanto los riesgos físicos como los mentales ha creado áreas que necesitan ser dirigidas para mejorar la condición laboral de los empleados.

Por lo tanto, es esencial desarrollar e implementar un programa de capacitación en ergonomía y psicología que se centre en la prevención de problemas físicos y mentales debido a condiciones laborales inseguras en DHL Express. En primer lugar, dicho programa involucraría la formación de los empleados en tareas de ajustes ambientales que les permitan mejorar su bienestar físico y, en segundo lugar, incluiría el desarrollo de capacidades de manejo de estrés y desafíos emocionales. Al disminuir el riesgo de lesiones ergonómicas y abordar temas de salud mental entre sus empleados, DHL Express reduciría el ausentismo y los costos de salud ocupacional y, al mismo tiempo, incrementaría la productividad y la satisfacción laboral.

La cuestión a abordar en esta investigación es la siguiente: ¿Cómo mejorar el bienestar físico y emocional de los empleados de DHL Express mediante un programa de capacitación en ergonomía y psicología y cómo repercutía en la productividad y la reducción de riesgos ocupacionales?

Este planteamiento busca responder a la necesidad urgente de implementar medidas que prevengan los riesgos laborales y promuevan un entorno de trabajo más saludable, asegurando que DHL Express siga siendo competitiva a nivel global a través del cuidado integral de su fuerza laboral.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Implementar un programa de capacitación en ergonomía y psicología mediante prácticas ergonómicas y técnicas psicológicas para el mejoramiento del bienestar físico y emocional de los empleados en la empresa DHL Express.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Identificar las áreas específicas de ergonomía y psicología que requieren atención en el bienestar físico y emocional de los empleados de DHL Express.
2. Potenciar el bienestar físico y emocional de los empleados de DHL Express, mediante la implementación de un programa de capacitación que incluya prácticas ergonómicas adecuadas y técnicas psicológicas para la gestión del estrés.
3. Evaluar a los empleados de DHL Express **con respecto a la capacitación** recibida y su percepción sobre el impacto en su bienestar a través de encuestas.
4. Elaborar una propuesta basado en los resultados obtenidos que contemple la retroalimentación de los empleados y sugiera estrategias para la sostenibilidad y mejora continua del bienestar físico y emocional de los empleados de DHL Express

CAPÍTULO II: ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

2.1. Análisis de las Alternativas posibles

La cuestión del bienestar físico y emocional de los empleados de DHL Express causada por las deficiencias en ergonomía y la atención psicológica deficiente de varios tipos debe ser inmediatamente resuelta con la ayuda de una solución integral. Varios tipos de alternativas utilizando estrategias de formación y ajustes en las condiciones laborales juntos pueden mejorarse y aplicarse para resolver el problema. A continuación, se presentan las opciones recomendadas.

2.1.1. Capacitación continua en ergonomía

La primera alternativa consiste en la implementación de un programa de capacitación continua en ergonomía, dirigido a todos los empleados de DHL Express, con énfasis en aquellos que realizan tareas que implican movimientos repetitivos o manejo de cargas. La capacitación se centraría en enseñar posturas correctas, técnicas adecuadas de levantamiento de peso, ajuste de mobiliario y equipos de trabajo, y la importancia de realizar pausas activas. Según estudios, la capacitación ergonómica reduce significativamente la incidencia de trastornos musculoesqueléticos en el lugar de trabajo (Villalba, 2019). Este enfoque mejoraría el bienestar físico de los trabajadores y contribuiría a la prevención de lesiones, pero no aborda de manera directa el componente emocional del problema.

2.1.2. Asesoría psicológica y talleres de manejo del estrés

Otra alternativa es la implementación de un programa de asesoría psicológica, junto con talleres continuos sobre el manejo de estrés y asesoramiento de emociones de vida. Focaliza en asesorar a los trabajadores sobre cómo sobrellevar la presión que conlleva la ejecución de trabajos lucrativos y los problemas familiares o de salud que puedan impactarles. De acuerdo a estudios pasados, la psicología y el enfoque en la gestión de estrés dentro de las empresas son la prueba de triunfo para mejorar la atmósfera laboral y reducir la puntualidad en los trabajos. Un tema de los talleres puede ser la inteligencia emocional y la capacidad de recuperación humana, las cuales sostienen la gestión del tiempo. Aunque el programa impacta la emoción, el resultado podría ser mínimo al no cubrir las otras áreas ergonómicas.

2.1.3. Mejora de las condiciones ergonómicas del entorno laboral

El tercero implica introducir mejoras físicas y estructurales en el entorno de puestos de trabajo para que cumplan con los principios de la ergonomía. En este caso, esto puede significar la sustitución de sillas regulables, escritorios suficientemente altos y estaciones de trabajo ergonómicas diseñadas a las características de cada colaborador. Además, podrían ser adicionales herramientas como un reposapiés, un soporte de pantalla o accesorios que fueran diseñados para adoptar una postura correcta. Según González et al., “la ergonomía del entorno laboral puede reducir significativamente la fatiga y mejorar la productividad”. Aunque es un método costoso ya que requiere grandes inversiones, no aborda de frente con el problema de la dimensión psicológica.

2.1.4. Programa integral de bienestar físico y emocional

La alternativa más completa y factible es la implementación de un **programa integral de bienestar físico y emocional**, que combine tanto la capacitación en ergonomía como el apoyo psicológico. Este programa incluiría talleres periódicos de ergonomía y pausas activas, junto con la mejora de los equipos y mobiliario ergonómico. Simultáneamente, se ofrecerían sesiones de apoyo psicológico, talleres de manejo del estrés, y seguimiento individual para empleados que lo requieran. Según Hernández y Rodríguez (2022), un enfoque integral que abarque tanto la ergonomía como la psicología

genera mejoras significativas en la calidad de vida laboral y en la productividad de las empresas.

En resumen, el programa integral es una solución sostenible a largo plazo. No solo combate la problemática de una forma integral, sino que ayuda a los empleados a desarrollar habilidades físicas y emocionales para lidiar con el trabajo estresante y exigente. A pesar de la inversión adicional, esta opción tiene beneficios objetivos y mensurables y devuelve la inversión a la empresa en forma de menos lesiones, un clima laboral favorable y una mayor productividad.

2.2. Justificación de la Alternativa principal

La implementación de un programa integral de capacitación en ergonomía y psicología en DHL Express es la alternativa más factible y efectiva para abordar la problemática del bienestar físico y emocional de sus empleados. Esta opción se justifica no solo por la creciente evidencia científica que respalda la importancia de una intervención integral en el entorno laboral, sino también por los beneficios tangibles que ofrece tanto a nivel individual como organizacional.

2.2.1. Impacto en la salud física: la importancia de la ergonomía

La falta de capacitación en ergonomía y las condiciones inapropiadas en el lugar de trabajo también constituyen otro de los principales desafíos que enfrentan los empleados de DHL Express, lo que resulta en la adquisición de trastornos musculoesqueléticos. Las malas posturas, los movimientos repetitivos y la manipulación de cargas pesadas sin las técnicas adecuadas son algunas de las causas comunes de las lesiones laborales. La OMS afirma que los TME representan entre el 50% y el 60% de todas las enfermedades laborales entre los trabajadores de logística y transporte.

La capacitación continua en ergonomía ofrece una solución efectiva para prevenir estos problemas. Diversos estudios han demostrado que las intervenciones ergonómicas, como las capacitaciones sobre posturas correctas y la adecuación de los espacios de trabajo, pueden reducir hasta en un 40% las lesiones relacionadas con el trabajo (Gómez y Rodríguez, 2019). Un programa bien estructurado permitirá que los empleados adquieran los conocimientos y habilidades necesarios para aplicar técnicas ergonómicas

que mejoren su bienestar físico. Además, la reducción en el número de lesiones laborales tiene un impacto directo en la disminución del ausentismo y los costos asociados a la atención médica y las indemnizaciones.

2.2.2. Salud emocional: la relevancia de la psicología laboral

El estrés laboral y la falta de recursos para gestionar las demandas emocionales del trabajo son otros factores que afectan el bienestar de los empleados de DHL Express. El ambiente de trabajo puede ser altamente demandante, con plazos ajustados, presión por el desempeño y la necesidad de cumplir con altas expectativas. Esto, sin una adecuada gestión emocional, puede derivar en problemas de salud mental como la ansiedad, la depresión y el agotamiento (burnout).

La implementación de módulos de apoyo psicológico y talleres de manejo del estrés en el programa de capacitación es crucial. En relación con el rol de la psicología en las organizaciones, estudios como el de Rodríguez y Martínez indican que el manejo adecuado del estrés y la provisión de capacitación y apoyo psicológico a través de seminarios y programas pueden incrementar la satisfacción laboral y la disminución en el agotamiento. También se ha demostrado que los programas de bienestar emocional, que incluyen capacitación como la inteligencia emocional, la resiliencia y las habilidades de afrontamiento, pueden mejorar la salud mental y la capacidad de los empleados de hacer. Una contribución exitosa al alivio en el programa requiere una combinación de todos los elementos mencionados.

2.2.3. Mejora en el clima laboral y productividad

El bienestar físico y emocional de los empleados está directamente relacionado con la productividad y el clima organizacional. Un programa de capacitación que aborde tanto la ergonomía como la psicología no solo mejora la salud de los trabajadores, sino que también contribuye a un ambiente de trabajo más positivo y eficiente. Según estudios recientes, las empresas que invierten en programas de bienestar integral experimentan una mejora en la productividad de hasta el 25% y una reducción en el absentismo del 30% (Hernández y López, 2022).

La implementación de este programa en DHL Express, además, también puede conducir a la creación de una cultura organizacional más sólida en la que los empleados se sientan valorados y reforzados. Esto ayuda no solo a mejorar el rendimiento individual, sino también a fortalecer las relaciones entre los miembros del equipo y, en consecuencia, disminuir el número y la frecuencia de los conflictos laborales. De hecho, se puede esperar un aumento en la motivación y la productividad.

2.2.4. Viabilidad y sostenibilidad de la alternativa

A nivel de viabilidad, la implementación de un programa de capacitación en ergonomía y psicología es una opción altamente factible. Aunque requiere una inversión inicial en la capacitación de los empleados y la mejora de las condiciones ergonómicas, los beneficios a largo plazo en términos de salud, productividad y reducción de costos asociados a las bajas laborales hacen que esta alternativa sea sostenible. Además, el programa puede ser ajustado y escalado según las necesidades específicas de los diferentes departamentos de DHL Express, permitiendo una implementación gradual que minimice los costos iniciales.

La sostenibilidad del programa está respaldada por el hecho de que este puede integrarse en las políticas de responsabilidad social corporativa de la empresa, lo que beneficiará a su imagen externa, pero también a la retención del talento y a la atracción de nuevos profesionales. Según Pérez : “Algunas de las empresas líderes en el sector logístico que han adoptado programas similares reportan una disminución del 20 al 30% de la rotación de empleados y un aumento significativo de la marca como empleadores en el mercado laboral”.

2.3. Presupuesto de la ejecución

La implementación del programa de capacitación en ergonomía y psicología para mejorar el bienestar físico y emocional de los empleados de DHL Express tiene como objetivo capacitar al personal, este presupuesto se enfoca principalmente en los materiales necesarios para las capacitaciones, los recursos didácticos, el uso de equipos audiovisuales, y el seguimiento y evaluación del impacto.

2.3.1. Capacitación en ergonomía y psicología

- **Materiales didácticos**: Se entregarán guías digitales sobre ergonomía y manejo del estrés a los empleados, que incluirán contenido práctico y teórico.
- **Recursos audiovisuales**: Los talleres utilizarán equipos audiovisuales como proyectores y pantallas para apoyar las presentaciones y facilitar el aprendizaje.

2.3.2. Materiales y recursos para la capacitación

- **Folletos y guías impresas**: Se proporcionarán a los empleados guías con consejos ergonómicos y técnicas de manejo del estrés, para que puedan consultarlas durante y después de la capacitación.

Tabla1.

Presupuesto para la investigación

Concepto	Descripción	Costo unitario	Cantidad	Costo total
Capacitación en ergonomía y psicología				
Materiales didácticos (impresos y digitales)	Folletos y guías para 25 empleados	0,03 $	25	0,75 $
Recursos audiovisuales	Alquiler proyector, pantalla, equipo de sonido	10 $	1	10 $
Evaluación del programa				
Encuestas	Herramienta de encuestas y análisis de datos	0 $	25	0 $
Total estimado				10,75 $

2.4. Cronograma de ejecución

El cronograma de este proyecto se ha diseñado en fases que abarcan la planificación, la ejecución de la capacitación y evaluación. Este diagrama de Gantt

describe los hitos clave del proyecto, con una duración aproximada de 2 meses. El siguiente cronograma no contiene fechas exactas, sino tentativas que muestran el tiempo estimado para completar cada actividad.

Detalle de las Actividades

- **Fase 1: Planificación del proyecto**

Definir los objetivos del programa, los recursos necesarios y el equipo responsable.

Establecer el cronograma general y coordinar con las partes involucradas.

- **Fase 2: Diseño del contenido de capacitación**

Desarrollo de los módulos de capacitación en ergonomía y psicología.

Preparación de los temas específicos y las actividades prácticas a ser incluidas.

- **Fase 3: Preparación de materiales didácticos**

Creación de encuestas, guías y recursos digitales que se utilizarán durante la capacitación.

- **Fase 4: Implementación de la capacitación en ergonomía y psicología**

Capacitación en sesiones presenciales sobre posturas correctas y técnicas de trabajo seguras.

Ejercicios prácticos y herramientas para mejorar la salud mental de los empleados.

- **Fase 5: Evaluación del programa**

Realización de encuestas de satisfacción y monitoreo del bienestar físico y emocional de los empleados.

Evaluación de la efectividad del programa y ajuste de medidas en caso necesario.

Tabla 2.

Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	SEP 01	SEP 26	OCT 10	OCT 28	OCT 31	OCT
Planificación del proyecto	X					
Diseño del contenido de capacitación		X				
Preparación de materiales didácticos			X			
Implementación de la capacitación en ergonomía y psicología				X		
Evaluación del programa						X

CAPÍTULO III: CONCLUSIONES

3.1. Conclusiones

El desarrollo e implementación de un programa de capacitación en ergonomía y psicología ha demostrado ser una estrategia eficaz para mejorar el bienestar físico y emocional de los empleados en DHL Express. El programa, al estar diseñado específicamente para abordar problemas relacionados con la postura en el trabajo y el manejo del estrés, ha permitido a los empleados adquirir conocimientos y herramientas prácticas para mejorar su calidad de vida laboral. Este enfoque integral ha promovido tanto la prevención de lesiones físicas como la mejora del bienestar emocional.

El diagnóstico inicial fue fundamental para identificar las áreas críticas en cuanto a ergonomía y bienestar psicológico. A través de encuestas y observaciones, se pudieron detectar problemas recurrentes en la postura de los empleados, así como altos niveles de estrés en determinadas áreas de trabajo. Estos hallazgos permitieron desarrollar un programa de capacitación enfocado en las necesidades específicas de los empleados, lo que resultó en un programa más ajustado a la realidad organizacional.

El programa de capacitación diseñado cumplió con el objetivo de proporcionar a los empleados prácticas ergonómicas adecuadas y técnicas psicológicas para el manejo del estrés. Las sesiones formativas cubrieron tanto aspectos teóricos como prácticos, asegurando que los empleados pudieran implementar las técnicas en su rutina diaria de trabajo. Se introdujeron temas clave como posturas correctas en el lugar de trabajo, ejercicios para prevenir lesiones, y métodos para la gestión del estrés, lo que resultó en una mejora perceptible del bienestar general.

Las encuestas aplicadas a los empleados tras la capacitación revelaron que la mayoría de los participantes percibió mejoras significativas en su bienestar físico y emocional. Los empleados destacaron la utilidad de las prácticas ergonómicas aprendidas, y muchos reportaron haber experimentado una reducción en el malestar físico asociado a su trabajo. En el ámbito psicológico, los empleados manifestaron que las técnicas de manejo del estrés les ayudaron a lidiar de manera más efectiva con las presiones laborales, lo que mejoró su bienestar emocional.

Con base en la retroalimentación de los empleados y los resultados obtenidos, se ha elaborado una propuesta para la sostenibilidad y mejora continua del programa. Esta propuesta incluye la realización de capacitaciones periódicas para reforzar los conocimientos adquiridos y la creación de una plataforma de retroalimentación continua que permita ajustar las capacitaciones según las necesidades cambiantes de los empleados. Además, se sugieren estrategias para integrar el bienestar en la cultura organizacional de DHL Express, como promover pausas activas y campañas internas de concienciación sobre la importancia del bienestar físico y emocional.

El programa de capacitación en ergonomía y psicología ha demostrado ser una herramienta efectiva para mejorar el bienestar físico y emocional de los empleados de DHL Express. El diagnóstico preciso, el diseño de capacitaciones ajustadas a las necesidades detectadas, y la evaluación constante del impacto permiten asegurar la efectividad del programa. La sostenibilidad del bienestar de los empleados dependerá de la continuidad del programa y de la implementación de estrategias de mejora basadas en la retroalimentación constante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Gómez, J., & Rodríguez, M. (2019). Ergonomía aplicada a entornos laborales: efectos sobre la salud ocupacional. Salud Laboral, 13(2), 45-60.
- Hernández, L., & López, R. (2022). Estrategias integrales de bienestar en el trabajo: Impacto en la productividad empresarial. Gestión y Salud Ocupacional, 18(3), 90-105.
- OMS. (2021). Informe sobre trastornos musculoesqueléticos y su impacto en la salud laboral. Organización Mundial de la Salud.
- Pérez, A. (2021). La psicología laboral como herramienta para mejorar el bienestar organizacional. Psicología y Empresa, 15(4), 78-89.
- Rodríguez, P., & Martínez, J. (2020). El estrés laboral y su manejo: una revisión de intervenciones en empresas. Psicología Aplicada, 19(1), 34-47.
- Villalba, R. (2019). Impacto de la capacitación en ergonomía en la prevención de lesiones laborales. Revista de Salud Ocupacional, 12(3), 45-56.
- Martínez, J., Pérez, M., & Ruiz, A. (2020). El estrés laboral y su influencia en la productividad. Psicología y Empresa, 18(2), 78-89.
- González, L., & López, M. (2021). Mejoras ergonómicas en el entorno laboral: un enfoque práctico. Ergonomía Aplicada, 14(4), 90-105.
- Hernández, P., & Rodríguez, A. (2022). Salud integral en el trabajo: Una propuesta para empresas del siglo XXI. Gestión y Bienestar, 25(1), 34-48.
- Marras, W. S., & Karwowski, W. (2006). Ergonomics and the human body: Applications and cases.
- Bridger, R. S. (2018). Introduction to Ergonomics (4th ed.).
- Leka, S., & Jain, A. (2016). Psychosocial risks, work organization, and stress: Implications for ergonomics. Occupational Medicine, 66(6), 422–429.
- Hedge, A., & Duvall, K. (2021). The role of ergonomics in psychological well-being in workplaces. Journal of Applied Ergonomics, 92, 103318.

ANEXOS

Formato de la Encuesta

Información General

- **¿Cuál es tu edad?**

-Menos de 25 años
-25 a 34 años
-35 a 44 años
-45 a 54 años
-55 años o más

- **¿Cuál es tu género?**

-Masculino
-Femenino
-Prefiero no decir

- **¿Has recibido alguna formación en ergonomía y psicología laboral dentro de tu empresa en el último año?**

-Si
-No

Evaluación De Conocimientos

- **¿El estrés laboral es considerado uno de los principales factores de riesgo psicosocial en el entorno de trabajo?**

-Si
-No

- **¿El diseño de estaciones de trabajo ergonómicas ayuda a prevenir lesiones musculoesqueléticas?**

-Si
-No

- **¿La ergonomía solo es aplicable a trabajos de oficina y no a entornos industriales o de manufactura?**

-Si

-No

- **¿La psicología laboral solo se centra en el bienestar mental de los empleados, sin abordar aspectos como la productividad?**

-Si

-No

- **¿La psicología laboral se limita solo a la evaluación física de los trabajadores sin considerar factores emocionales o mentales?**

-Si

-No

- **¿La evaluación de riesgos ergonómicos en el puesto de trabajo incluye el análisis de posturas, movimientos repetitivos y levantamiento de cargas?**

-Si

-No

- **¿Uno de los objetivos de la psicología laboral es mejorar la satisfacción y motivación de los empleados?**

-Si

-No

- **¿La evaluación ergonómica no considera el uso de herramientas ni la postura en el trabajo?**

-Si

-No

- **¿El análisis ergonómico incluye la evaluación del entorno físico, como temperatura y nivel de ruido en el trabajo?**

-Si

-No

- **¿Las pausas activas son recomendadas para reducir la fatiga física y mental durante la jornada laboral?**

-Si

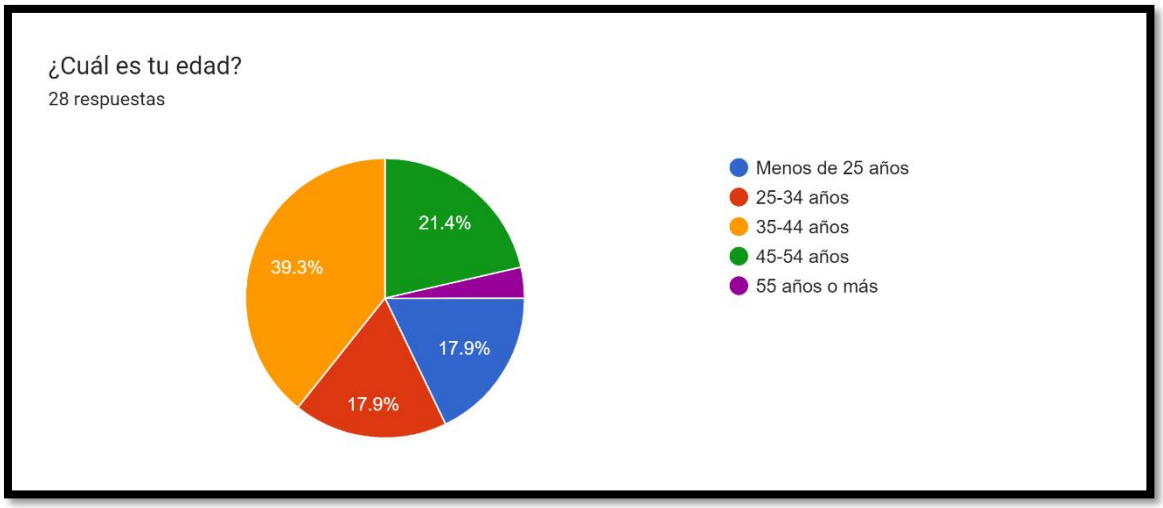
-No

Análisis de resultados

El tamaño de la muestra fue de 28 personas encuestadas que asistieron a la capacitación.

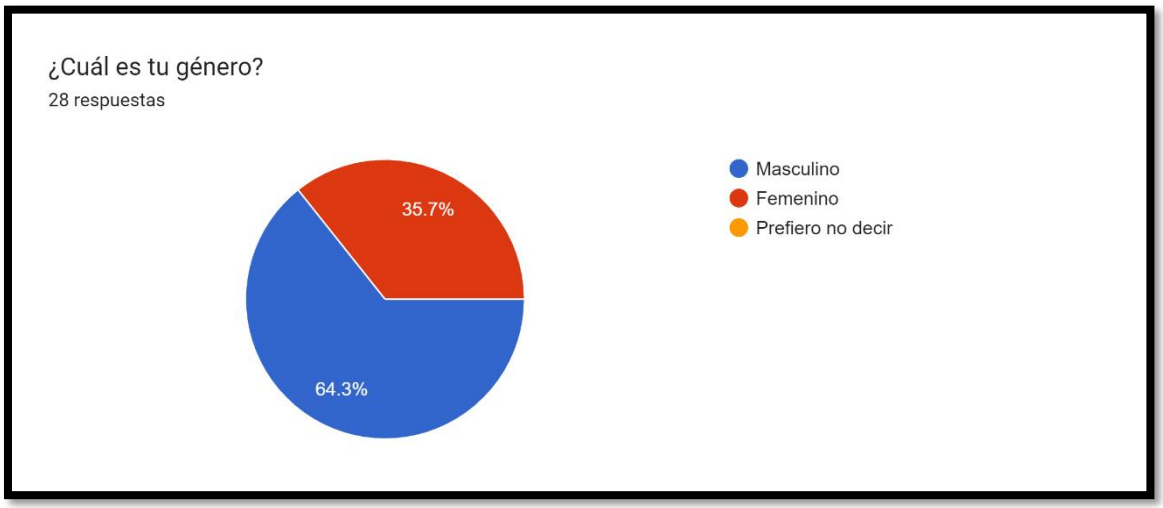
Información General

Figura 1. Pregunta 1: ¿Cuál es tu edad?



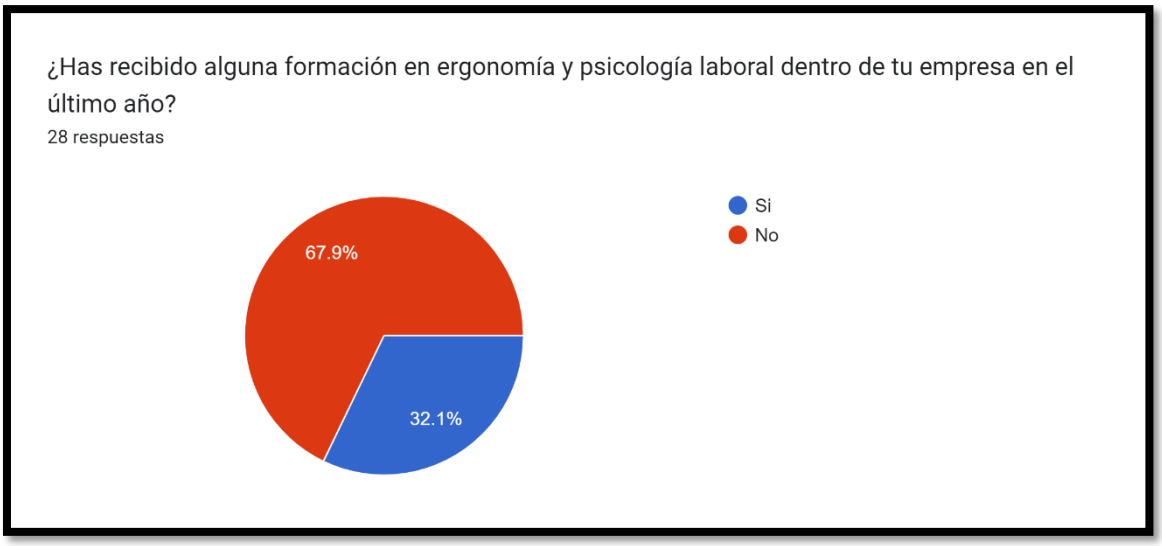
Interpretación: Entre la población encuestada se encontró que el 17.9% es menor de 25 años, el 17,9% tiene entre 25 a 34 años, el 39.3% tiene entre 35 a 44 años, el 21.4% tiene entre 45 a 54 años y el 3.5% tiene más de 55 años. Eso quiere decir que la mayor parte de los encuestados tienen la edad entre 35 a 44 años.

Figura 2. Pregunta 2: ¿Cuál es tu género?



Interpretación: Entre la población encuestada se encontró que el 64.3% son del género masculino y que el 35.7% son del género femenino. Eso quiere decir que la mayor parte de los encuestados son del género masculino.

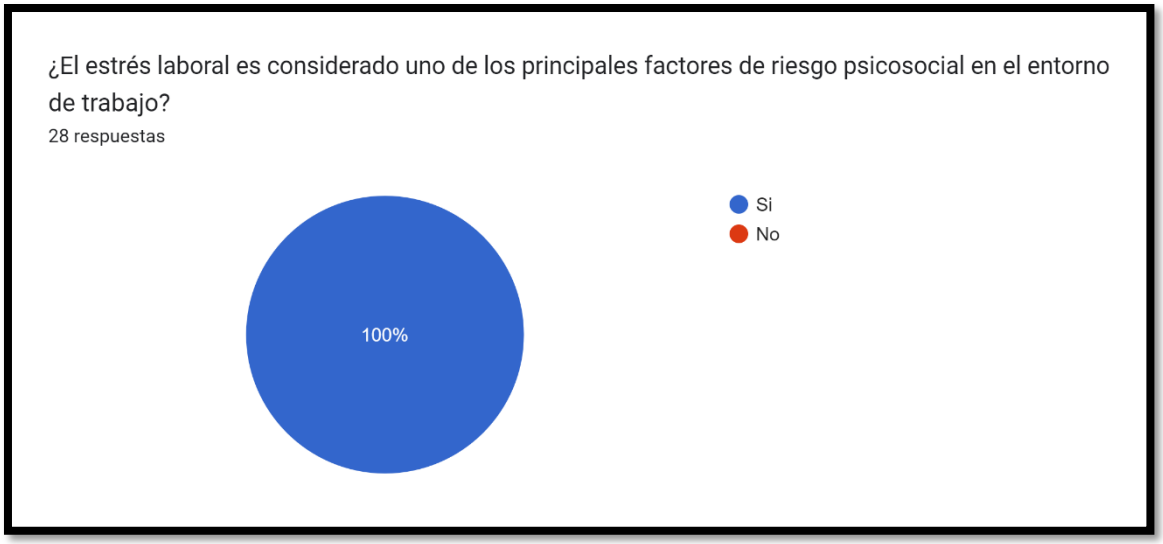
Figura 3. Pregunta 3: ¿Has recibido alguna formación en ergonomía y psicología laboral dentro de tu empresa en el último año?



Interpretación: Entre la población encuestada se encontró que el 67.9% respondió que NO ha recibido alguna formación en ergonomía y psicología laboral dentro de su empresa en el último año mientras que el 32.1% respondió que SI. Esto quiere decir que la mayoría de la población no ha recibido formación en tema de ergonomía y psicología laboral dentro de su empresa en el último año.

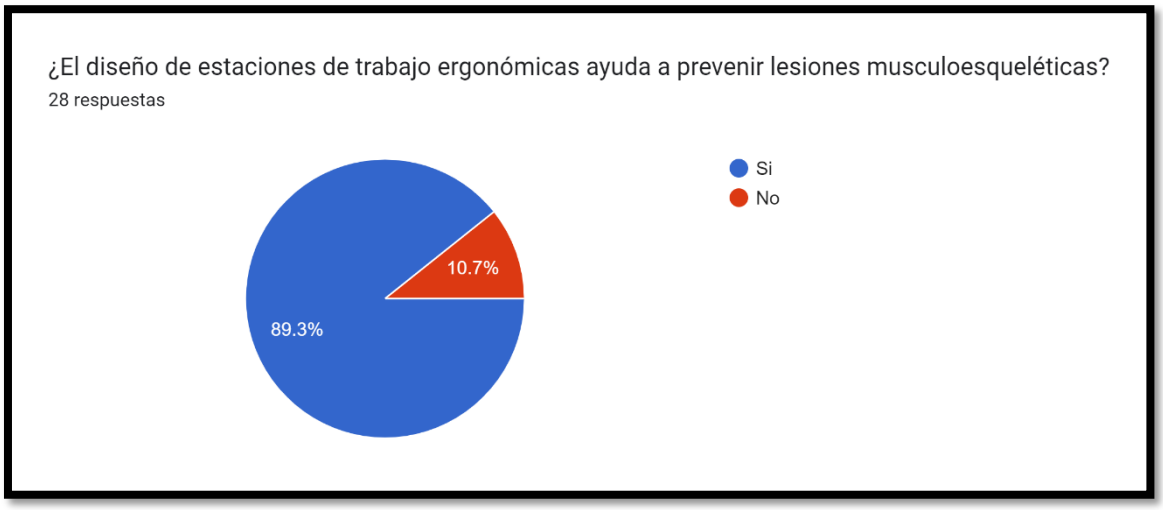
Evaluación De Conocimiento

Figura 4. Pregunta 4: ¿El estrés laboral es considerado uno de los principales factores de riesgo psicosocial en el entorno de trabajo?



Interpretación: El 100% de la población encuestada respondió que SI a la pregunta "El estrés laboral es considerado uno de los principales factores de riesgo psicosocial en el entorno de trabajo". Esto quiere decir que toda la población está de acuerdo en que el estrés laboral es considerado uno de los principales factores de riesgo psicosocial en el entorno de trabajo.

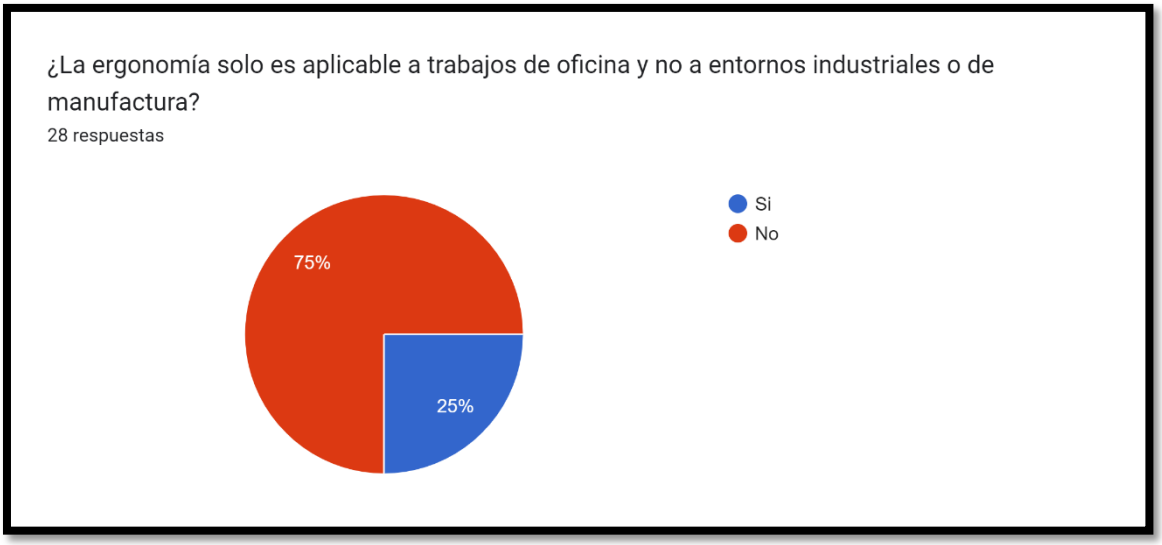
Figura 5. Pregunta 5: ¿El diseño de estaciones de trabajo ergonómicas ayuda a prevenir lesiones musculoesqueléticas?



Interpretación: El 89.3% de la población encuestada respondió que SI a la pregunta "El diseño de estaciones de trabajo ergonómicas ayuda a prevenir lesiones musculoesqueléticas" mientras que el 10.7% de la población respondió que No. Esto

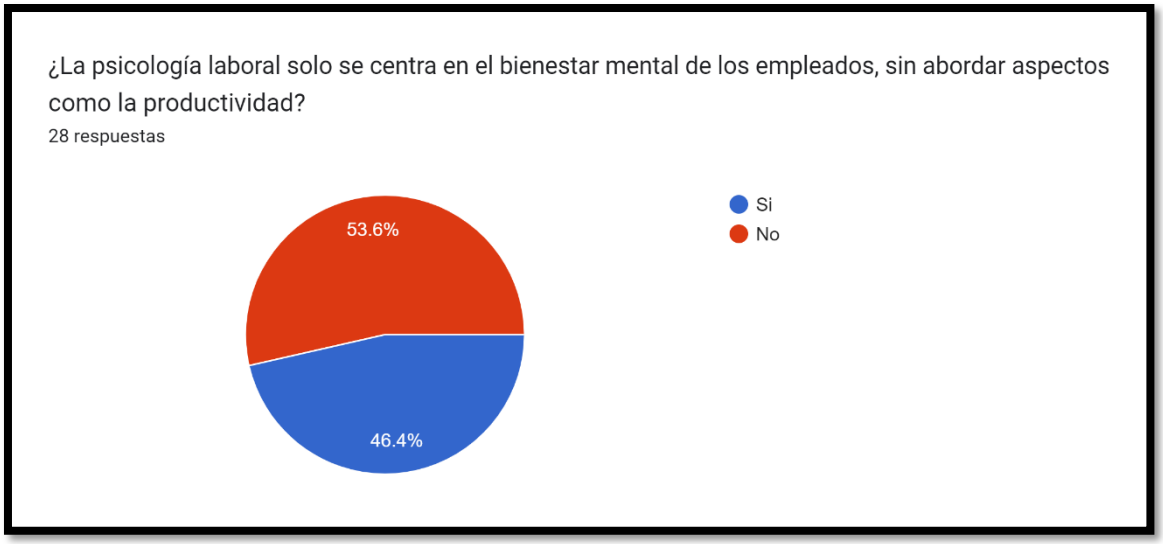
quiere decir que la mayoría de la población está de acuerdo en que el diseño de estaciones de trabajo ergonómicas ayuda a prevenir lesiones musculoesqueléticas.

Figura 6. Pregunta 6: ¿La ergonomía solo es aplicable a trabajos de oficina y no a entornos industriales o de manufactura?



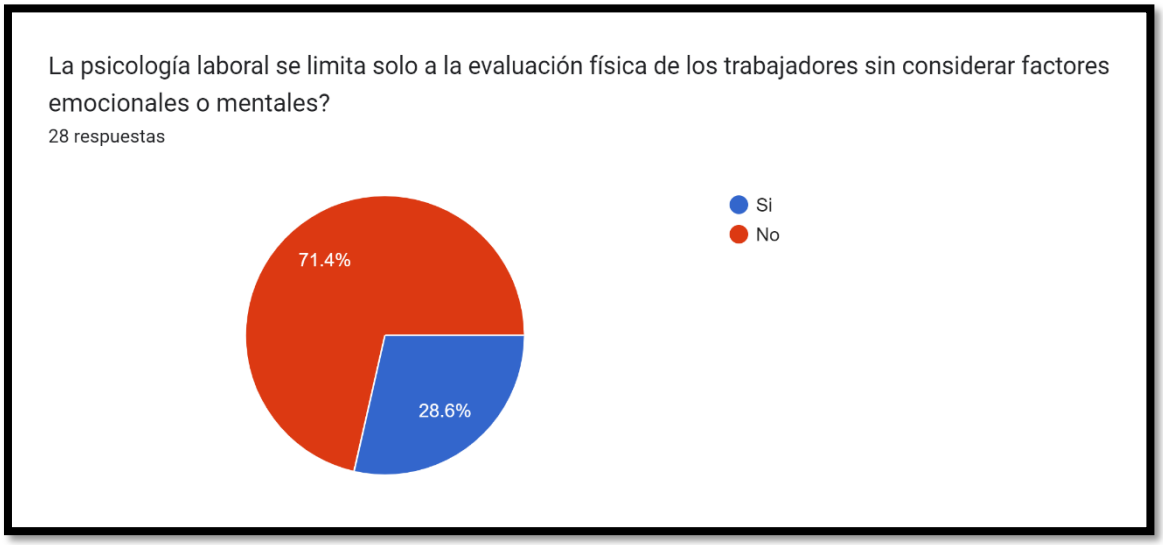
Interpretación: El 75% de la población encuestada respondió que NO a la pregunta "La ergonomía solo es aplicable a trabajos de oficina y no a entornos industriales o de manufactura" mientras que el 25% de la población respondió que SI. Esto quiere decir que la mayoría de la población no está de acuerdo en que la ergonomía solo es aplicable a trabajos de oficina y no a entornos industriales o de manufactura.

Figura 7. Pregunta 7: ¿La psicología laboral solo se centra en el bienestar mental de los empleados, sin abordar aspectos como la productividad?



Interpretación: El 53.6% de la población encuestada respondió que NO a la pregunta "La psicología laboral solo se centra en el bienestar mental de los empleados, sin abordar aspectos como la productividad" mientras que el 46.4% de la población respondió que SI. Esto quiere decir que la mayoría de la población no está de acuerdo en que la psicología laboral solo se centra en el bienestar mental de los empleados, sin abordar aspectos como la productividad.

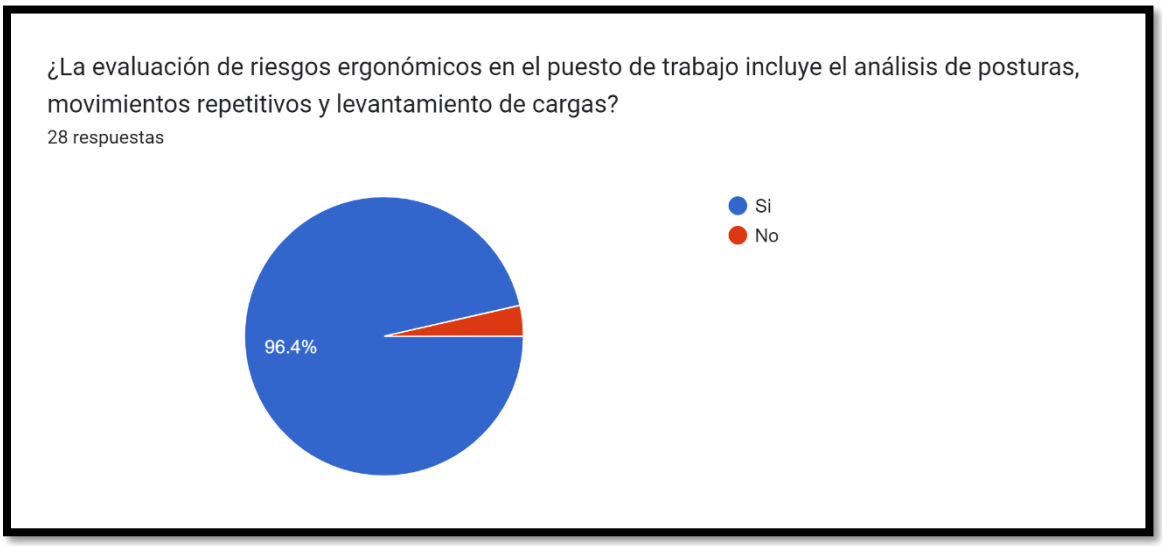
Figura 8. Pregunta 8: La psicología laboral se limita solo a la evaluación física de los trabajadores sin considerar factores emocionales o mentales?



Interpretación: El 71.4% de la población encuestada respondió que NO a la pregunta "La psicología laboral se limita solo a la evaluación física de los trabajadores

sin considerar factores emocionales o mentales" mientras que el 28.6% de la población respondió que SI. Esto quiere decir que la mayoría de la población no está de acuerdo en que la psicología laboral se limita solo a la evaluación física de los trabajadores sin considerar factores emocionales o mentales

Figura 9. Pregunta 9: ¿La evaluación de riesgos ergonómicos en el puesto de trabajo incluye el análisis de posturas, movimientos repetitivos y levantamiento de cargas?



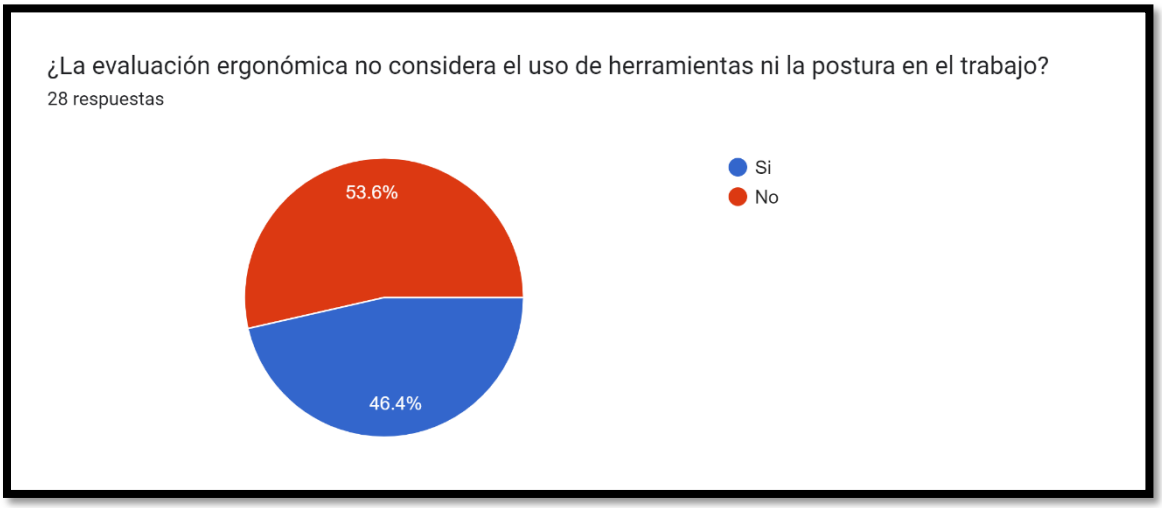
Interpretación: El 96.4% de la población encuestada respondió que SI a la pregunta "La evaluación de riesgos ergonómicos en el puesto de trabajo incluye el análisis de posturas, movimientos repetitivos y levantamiento de cargas" mientras que el 3.6% de la población respondió que NO. Esto quiere decir que la mayoría de la población está de acuerdo en que la evaluación de riesgos ergonómicos en el puesto de trabajo incluye el análisis de posturas, movimientos repetitivos y levantamiento de cargas.

Figura 10. Pregunta 10: ¿Uno de los objetivos de la psicología laboral es mejorar la satisfacción y motivación de los empleados?



Interpretación: El 96.4% de la población encuestada respondió que SI a la pregunta "Uno de los objetivos de la psicología laboral es mejorar la satisfacción y motivación de los empleados" mientras que el 3.6% de la población respondió que NO. Esto quiere decir que la mayoría de la población está de acuerdo en que uno de los objetivos de la psicología laboral es mejorar la satisfacción y motivación de los empleados.

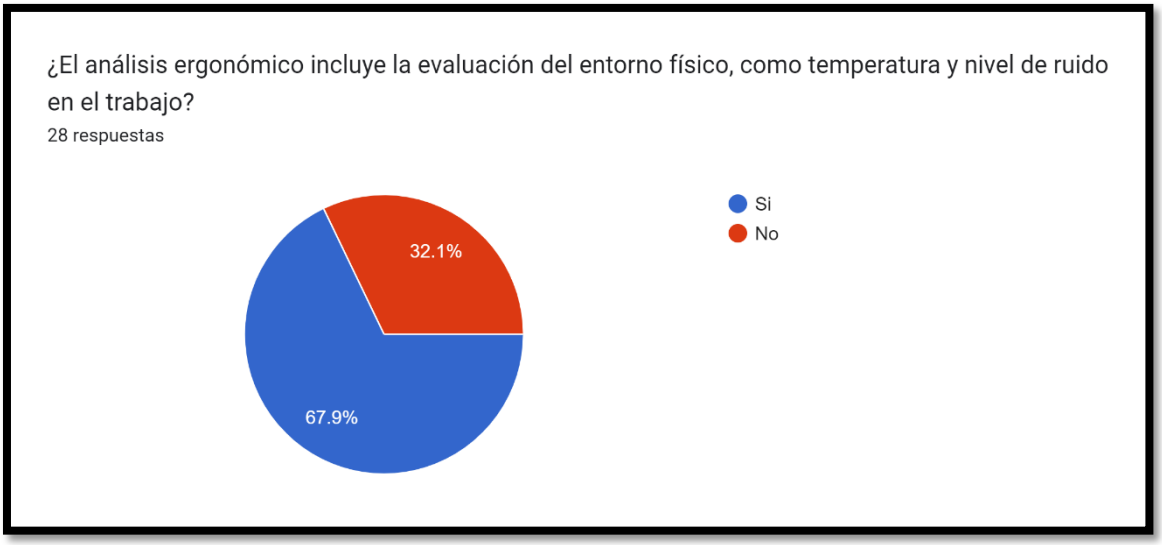
Figura 11. Pregunta 11: ¿La evaluación ergonómica no considera el uso de herramientas ni la postura en el trabajo?



Interpretación: El 53.6% de la población encuestada respondió que NO a la pregunta "La evaluación ergonómica no considera el uso de herramientas ni la postura en el trabajo" mientras que el 46.4% de la población respondió que SI. Esto quiere

decir que la mayoría de la población no está de acuerdo en que la evaluación ergonómica no considera el uso de herramientas ni la postura en el trabajo.

Figura 12. Pregunta 12: ¿El análisis ergonómico incluye la evaluación del entorno físico, como temperatura y nivel de ruido en el trabajo?



Interpretación: El 67.9% de la población encuestada respondió que, SI a la pregunta "El análisis ergonómico incluye la evaluación del entorno físico, como temperatura y nivel de ruido en el trabajo" mientras que el 32.1% de la población respondió que NO. Esto quiere decir que la mayoría de la población está de acuerdo en que el análisis ergonómico incluye la evaluación del entorno físico, como temperatura y nivel de ruido en el trabajo.

Figura 13. Pregunta 13: ¿Las pausas activas son recomendadas para reducir la fatiga física y mental durante la jornada laboral?



Interpretación: El 96.4% de la población encuestada respondió que SI a la pregunta "Las pausas activas son recomendadas para reducir la fatiga física y mental durante la jornada laboral" mientras que el 3.6% de la población respondió que NO. Esto quiere decir que la mayoría de la población está de acuerdo en que las pausas activas son recomendables para reducir la fatiga física y mental durante la jornada laboral.

Evidencia fotográfica

Imagen 1.

Capacitación en Ergonomía y Piscología para mejoras en bienestar físico.



Imagen 2.

Demostración didáctica de los conocimientos expuestos.

