



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

**Informe Final Del Trabajo De Graduación Previo A La Obtención Del Título De
Psicóloga Industrial**

TEMA:

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PRODUCTOS
FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

AUTORA: MAYRA LILIANA IZA IZA

TUTOR: LIC. SHORLLI SALAZAR MG.

AMBATO – ECUADOR

2016

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA

Yo, Ing. Mg. Shorlli Salazar, en calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PRODUCTOS FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.” , desarrollado por la señorita Mayra Liliana Iza Iza, egresada de la carrera de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que el informe investigativo reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión Calificadora designada por el Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Mg. Shorlli Salazar

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Mayra Liliana Iza Iza

AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que haga de este trabajo de investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación según las normas de la institución. Cedo los derechos de mi trabajo de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este trabajo dentro de las regulaciones de la universidad siempre y cuando esta reproducción no suponga ganancias económicas y se realice respetando los derechos de autor.



Mayra Liliana Iza Iza

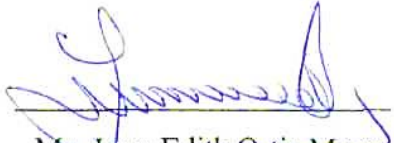
AUTOR

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La Comisión de estudio y calificación de Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PRODUCTOS FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”, presentado por la señorita Mayra Liliana Iza Iza estudiante de la carrera de Psicología Industrial, cumple con los principios básicos técnicos y científicos de la investigación emitidos por la Universidad Técnica de Ambato a través de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.

Por lo expuesto:

Se autoriza su presentación ante los organismos pertinentes.



Mg. Irma Edith Ortiz Mora

Miembro del tribunal



Mg. Maria Gabriela Romero Rodriguez

Miembro del tribunal

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a DIOS por darme la vida, a mi hermano Fernando por ser un ejemplo como persona, a mis padres por brindarme su amor y su apoyo incondicional permitiéndome crecer como persona y profesionalmente.

Liliana Iza

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por darme la sabiduría y fortaleza para seguir firme a pesar de las dificultades que se han presentado en el trayecto de la carrera.

A mis padres quienes gracias a su amor y sacrificio continué con mis estudios.

A mi hermano Fernando quien siempre estuvo a mi lado cuando más lo necesite, quien me apoyaba moral y económicamente, quien me motivaba para salir adelante sin importar los obstáculos que se presentaran a futuro y a pesar de ya no tenerlo a mi lado sé que él siempre quiso lo mejor para mí.

A mis hermanos por haberme brindado siempre su apoyo incondicional,

A mis amigas por demostrarme la amistad verdadera.

A los docentes por ser mis padres en la educación.

A la empresa Familia Sancela por haberme abierto las puertas y brindado las facilidades para realizar el proyecto de investigación.

Liliana Iza

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O.....	II
TITULACIÓN.....	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	III
DERECHOS DE AUTOR.....	IV
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV
CAPITULO I.....	15
EL PROBLEMA.....	15
1.1 Tema.....	15
1.2 Planteamiento Del Problema.....	15
1.2.1 Contextualización.....	15
Anexo N.- 1 Árbol de problemas.....	18
1.2.2 Análisis crítico.....	19
1.2.3 Prognosis.....	19
1.2.4 Formulación del problema.....	20
1.2.5 Formulación de Interrogantes.....	20
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	20
1.3 Justificación.....	21
1.4 Objetivos.....	22
1.4.1 Objetivos General.....	22
1.4.2 Objetivos Específicos.....	22
CAPITULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 Antecedentes Investigativos.....	23
2.2 Fundamentación Filosófica.....	27
2.3 Fundamentación Legal.....	27
2.4 Categorías Fundamentales.....	32
2.4.1 ESTRÉS LABORAL (Variable independiente).....	35
FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	37

ESTRÉS LABORAL	39
FASES DEL ESTRÉS	40
EFECTOS	41
CAUSAS	41
CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS	42
TIPOS DE ESTRÉS	43
2.4.2 DESEMPEÑO LABORAL (Variable dependiente)	45
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	45
CAPACITACION Y DESARROLLO	47
DESEMPEÑO LABORAL	48
FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL	49
CARACTERÍSTICAS	51
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	51
¿QUÉ SE EVALÚA?	53
FACTORES QUE GENERALMENTE SE EVALÚAN	53
BENEFICIOS	54
MÉTODOS TRADICIONALES DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	55
TIPOS DE EVALUACIÓN	57
2.5 HIPÓTESIS	59
2.5.1 H₀	59
2.5.2 H₁	59
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	60
2.6.1 Variable Independiente:	60
2.6.2 Variable Dependiente	60
CAPITULO III	61
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	61
3.1 Enfoque cualitativo – cuantitativo	61
3.1.1 Modalidad Básica De La Investigación	61
3.1.2 Investigación de campo	61
3.1.3 Investigación Bibliográfica – Documental	61
3.2 Niveles De Investigación	62
3.2.1 Exploratorio	62
3.2.2 Descriptivo	62
3.2.3 Correlacional	62
3.3 Población Y Muestra	62
3.3.1 Población	62
3.3.2 Muestra	62
3.4 Operacionalización De Las Variables	63
3.4.1 Variable Independiente: El estrés laboral	63
3.4.2 Variable Independiente: Desempeño Laboral	64

3.5 <i>Recolección De La Información</i>	65
3.6 <i>Procesamiento Y Análisis</i>	66
CAPITULO IV	67
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	67
4.1 <i>Análisis de datos</i>	67
4.2 <i>Interpretación de resultados</i>	67
4.3 <i>Verificación de hipótesis</i>	81
4.3.1 <i>Planteamiento de la hipótesis</i>	81
4.3.2 <i>Selección del nivel de Significación.</i>	81
4.3.3 <i>Descripción de la población</i>	81
4.3.4 <i>Especificación del Estadístico de prueba</i>	81
4.3.5 <i>Especificación de las regiones de aceptación y rechazo</i>	82
4.3.6 <i>Recolección de datos y cálculos estadísticos</i>	84
<i>Frecuencia Observada</i>	84
<i>Frecuencia esperada</i>	85
<i>Calculo del chi-cuadrado</i>	86
<i>Campana de Gaus</i>	87
<i>Decisión Final</i>	87
CAPÍTULO V	88
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
5.1 <i>Conclusiones</i>	88
5.2 <i>Recomendaciones</i>	89
ARTÍCULO ACADÉMICO	91
EL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS	
COLABORADORES DE LA EMPRESA GRUPO FAMILIA S.A.	91
RESUMEN EJECUTIVO	91
EL ESTRÉS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS	
COLABORADORES DE LA EMPRESA GRUPO FAMILIA S.A.	92
INTRODUCCIÓN	93
<i>Metodología</i>	94
<i>Análisis Y Discusión De Resultados</i>	96
<i>Conclusiones</i>	98
ANEXOS	103

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Categorías Fundamentals	32
Gráfico 2: Presión laboral	67
Gráfico 3: Trabajo Extra laboral	68
Gráfico 4: Sobre Carga Laboral	69
Gráfico 5: Ambiente Laboral	70

Gráfico 6: Estrés Laboral	71
Gráfico 7: Desempeño Laboral	72
Gráfico 8: Agotamiento Mental	73
Gráfico 9: Inseguridad Laboral	74
Gráfico 10: Habilidades y destrezas	75
Gráfico 11: Conocimientos Laboral	76
Gráfico 12: Apoyo Laboral	77
Gráfico 13: Condiciones Laborales	78
Gráfico 14: Recursos Laborales	79
Gráfico 15: Calidad Laboral	80
Gráfico 16: Campana de Gaus	87

Índice de Tablas

Tabla 1: operacionalización de variable, Estrés Laboral	63
Tabla 2: operacionalización de variable, Desempeño Laboral	64
Tabla 3: Recolección de información	65
Tabla 4: Presión Laboral	67
Tabla 5: Trabajo Extra Laboral	68
Tabla 6: Sobre carga Laboral	69
Tabla 7: Ambiente Laboral	70
Tabla 8: Estrés Laboral	71
Tabla 9: Desempeño Laboral	72
Tabla 10: Agotamiento Mental	73
Tabla 11: Inseguridad Laboral	74
Tabla 12: Habilidades y Destrezas	75
Tabla 13: Conocimiento Laboral	76
Tabla 14: Apoyo Laboral	77
Tabla 15: Condiciones Laborales	78
Tabla 16: Recursos Laborales	79
Tabla 17: Calidad Laboral	80
Tabla 18: Grados de Libertad	83
Tabla 19: Frecuencia Observada	84
Tabla 20: Frecuencia esperada	85
Tabla 21: chi cuadrado	86

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

AUTOR: Mayra Liliana Iza Iza

TUTOR: Lic. Shorlli Salazar Mg.

TEMA: “El Estrés Laboral Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Empresa Productos Familia Sancela Del Ecuador S.A.”

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Artículo tiene como objetivo analizar la relación existente entre las dos variables que se presentan en el tema, y dar a conocer los resultados.

El lugar donde se realizó la presente investigación fue en la empresa Grupo Familia Sancela S.A. a todo el personal del área administrativa que consta de 66 colaboradores, que está ubicada en la ciudad de Latacunga sector Lasso.

Se realizó un proceso de investigación y en base a los resultados reales obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario se comprobó la hipótesis alternativa la cual indica que el estrés laboral si influye en el desempeño de los colaboradores debido varios factores que se presenta en la organización, entre ellos se encuentran la presión laboral, la inestabilidad laboral, el ambiente inadecuado entre otros, finalmente se realiza un artículo científico mostrando la relación existente entre las variables, estrés aboral y desempeño laboral dirigida al mejoramiento continuo de la organización.

Palabras Claves: Estrés Laboral, Desempeño Laboral.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

AUTOR: Mayra Liliana Iza Iza

TUTOR: Lic. Shorlli Salazar Mg.

TEMA: “El Estrés Laboral Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Empresa Productos Familia Sancela Del Ecuador S.A.”

ABSTRACT

This article aims to analyze the relationship between the two variables that occur in the subject, and publicize the results.

The place where this research was conducted was in the company Family Group S.A. all staff in the administrative area consisting of 66 employees, which is located in the city of Latacunga Lasso sector.

a research process was performed and based on the actual results achieved by applying a questionnaire alternative hypothesis was tested which indicates that workplace stress if it influences the performance of employees because of several factors presented in the organization, among them are the work pressure, job instability, inadequate environment among others, finally a scientific paper showing the relationship between the variables, stress and job performance aborad aimed at continuous improvement of the organization is done.

Key words: Job Stress, job performance.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación de forma general demuestra un estudio que se encuentra vinculado con el estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores. Considerando que todas las empresas continuamente enfrentan cambios. Para dar a conocer el desarrollo de la investigación se ha dividido en cinco capítulos.

El capítulo primero contiene **EL PROBLEMA**. Dentro de éste se encuentran: el tema, planteamiento del problema, contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, preguntas directrices, delimitación del objetivo de investigación, justificación, objetivos, objetivos general, objetivos específicos.

El capítulo segundo contiene **EL MARCO TEÓRICO**. Se presentan; antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis, señalamiento de las variables de la hipótesis.

El capítulo tercero contiene **LA METODOLOGÍA**. En el cual se abordan; enfoque, modalidad de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, Operacionalización de variables, recolección de información, procesamiento y análisis.

El capítulo cuarto contiene **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**. Se brinda; análisis de datos, interpretación de resultados, planteamiento de la hipótesis, selección del nivel de significación, descripción de la población, especificación del modelo estadístico, datos y cálculos estadísticos.

El capítulo quinto contiene **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**.

Continuamente se adjunta los anexos relacionados a la investigación y el artículo científico (paper) realizado por la investigadora.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA PRODUCTOS FAMILIA SANCELA DEL ECUADOR S.A.”

1.2 Planteamiento Del Problema

1.2.1 Contextualización

MACRO

Según la OIT (OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO) el estrés laboral es uno de los fenómenos más significativos a nivel mundial y en diversos ámbitos de trabajo, que conlleva a desenlaces negativos como; trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales, el estrés no solamente afecta a la seguridad y salud del trabajador sino también en la productividad de las empresas, representando un vasto costo tanto en la parte humana como económica y desencadenando otros problemas de salud laboral. Se ha tomado en cuenta un desarrollo continuo para el mejoramiento de las condiciones de trabajo permitiendo disminuir los niveles de estrés que están vinculados con el trabajo y sobre las medidas prácticas para hacer frente a situaciones de trabajo estresantes.

Según el autor Paul M. Muchinsky manifiesta mediante su libro “Psicología Aplicada en el Trabajo” que se han identificado diez enfermedades y lesiones principales que son considerados como trastornos psicológicos que se dan en el lugar de trabajo en Estados Unidos, mediante la aplicación de una encuesta nacional de la Northwestern National Life Insurance Company, manifestó que casi el 46% de los empleados estadounidenses consideraban que sus trabajos eran muy estresantes, y casi el 27% demostró que sus trabajos era la fuente aislada más grande del estrés en su vida, casi el 72% de los trabajadores padecían problemas físicos y mentales frecuentes relacionados con el estrés. Ilgen (1990) declaró que: “la salud de la fuerza laboral es una de las cuestiones más significativas de nuestro tiempo” (p. 273). Las personas buscan realizar actividades o

situaciones pero algunas de ellas producen efectos indeseables como disminución en el desempeño laboral, tensiones emocionales entre otros.

Mientras más carga de trabajo exista más estrés presenta, lo mismo que no ayuda a la productividad, mediante una encuesta realizada recientemente por parte de Towers Watson con 22,347 trabajadores en 12 países, dio como resultado que los trabajadores más estresados son menos participativos, presentan absentismo en niveles más elevados y son menos productivos.

Según datos de la Asociación Americana, ocho de cada diez personas están estresadas a causa del trabajo, un 42% de personas adultas afirman que el estrés había aumentado en los últimos cinco años.

MESO

Según información del diario la hora publicado el domingo 17 de abril del 2016 determina que el estrés laboral afecta a trabajadores y empresas del Ecuador, el mismo que establece determinados problemas a nivel económico y social, deteriorando la salud del trabajador y reduciendo a la productividad de las organizaciones lo cual conlleva a ser menos competitiva. Eduardo Valverde Psicólogo Clínico explica que: “Si existe trabajadores sometidos a altos niveles de estrés el desempeño y la productividad también decae”

El estrés laboral tiene consecuencias y afectaciones graves en la salud física y emocional de las personas, porque esto influye de forma negativa en el desempeño laboral y su vínculo familiar. El especialista manifiesta que el estrés laboral es debido a la mala comunicación entre directivos y empleados: las actividades que realiza el trabajador no sabe si está bien o mal lo mismo que le genera estrés, otra de las causa es el deficiente trabajo en equipo en el cual no existe sincronización que puede ser por envidia celos entre otros, otro de los factores que se puede mencionar es la sobrecarga de trabajo, en muchos de los casos los trabajadores tienden a aceptar realizar más actividades laborales que los que están a su alcance lo que les provoca estrés, menciona también que se genera estrés cuando las políticas y normas organizacionales no están claras, el trabajador se limita a recibir órdenes sin participación alguna.

Los resultados del estrés laboral son daninas para el trabajador y para la empresa, para el trabajador se muestra afectando su nivel físico y psíquico, mostrándose en un corto, medio y largo plazo dependiendo de la magnitud del estímulo estresante o la resistencia al estrés de cada trabajador, la forma en la que se presentan los problemas físicos son; la sudoración excesiva, sensación de taquicardia, gastritis, colon irritable entre otros, a nivel motor; los tics nerviosos, tendencia hablar demasiado y problema de memoria. En la parte emocional se presenta el trastorno del sueño, mal humor, depresión soledad impotencia entre otros.

En el ámbito laboral el estrés afecta directamente al rendimiento, productividad y competitividad de la misma. Otra de las causas es la rotación del personal.

MICRO

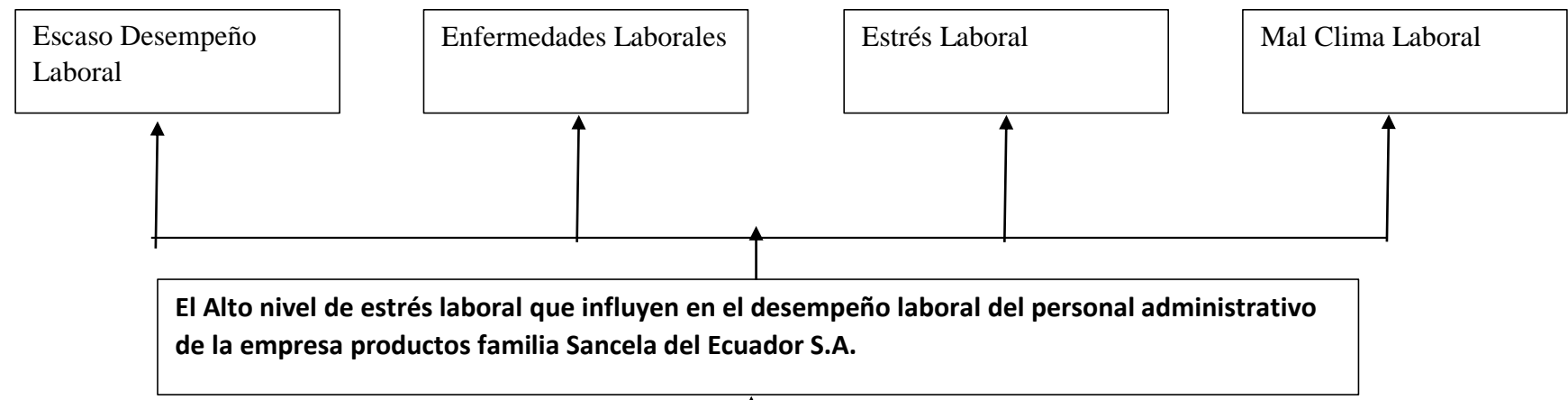
En la ciudad de Latacunga sector Lasso encontramos la Planta de la Empresa de productos Familia Sancela del Ecuador S.A en la cual se han detectado altos niveles de estrés laboral que provoca un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad del colaborador para llevarlas a cabo, esto se genera por la existencia de varios factores como; la sobrecarga laboral, ambiente de trabajo desfavorable, trabajo bajo presión entre otros, los cuales ocasionan altos niveles de estrés laboral en el personal.

Los factores que desenlazan esta situación son variables y complejas, que tienen gran incidencia en la salud de la persona, presentan diferentes características que tiene relación directa con la interacción del individuo, el medio ambiente y las condiciones de la organización.

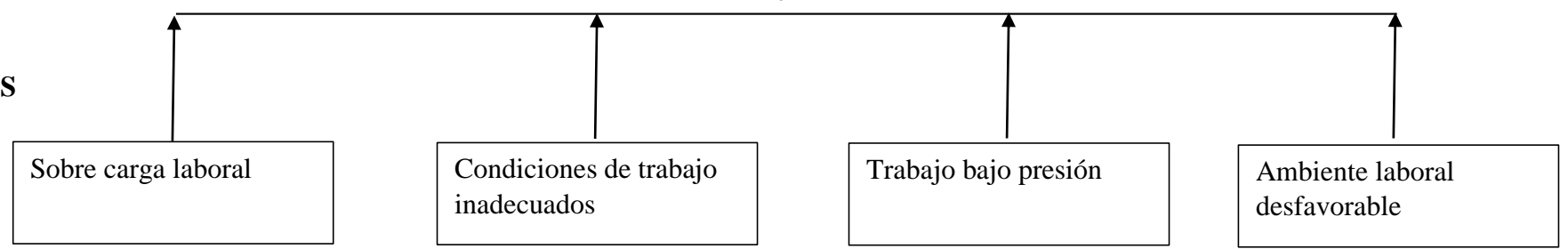
Se considera importante conocer las causas que se encuentran inmersas en este tipo de trastorno lo que les genera dificultad para tener un desenvolvimiento óptimo en su área laboral, disminuyendo el desempeño del colaborador y provocando que el trabajo se torne pesado tanto como para sí mismo como para las personas que lo rodean, los costos del estrés laboral se reflejan tanto en las personas como en las organizaciones y van más allá de ellos, hasta el nivel de la sociedad en general.

Anexo N.- 1 Árbol de problemas

EFEECTO



CAUSAS



Fuente: Colaboradores de Grupo Familia
Elaborado por: Liliana Iza

1.2.2 Análisis crítico

La presencia de altos niveles de estrés laboral es un factor negativo en la organización, esto podría afectar a la salud del trabajador en el área laboral y en otros ámbitos de la vida personal, debido a los desajustes entre necesidades, deseos o expectativas y la realidad, al desequilibrio entre contribuciones y compensaciones y a diversos factores que pueden estar inmersas en la organización, entre ellos puede ser la sobrecarga laboral, las condiciones de trabajo que posiblemente no son las óptimas y de las cuales desencadenan un escaso desempeño, enfermedades laborales entre otros.

El estrés laboral es un fenómeno que cada vez requiere más importancia porque la mayoría de las empresas padecen con la presencia de este factor, a causa de la existencia de un ambiente desfavorable y el trabajo bajo presión, las exigencias de nuestro ámbito laboral suelen sobrepasar la capacidad del trabajador; es decir, cuando se exige más de lo que el colaborador puede dar, debido a esto se empobrece el clima laboral y genera estrés en los trabajadores.

Otra de las causas puede ser; escasez de tiempo, de recursos materiales, de conocimiento y pocas posibilidades de crecimiento profesional. Cuando el personal administrativo dice padecer de estrés laboral es porque en la empresa presentan condiciones específicas que lo provocan o lo inducen. Superar las enfermedades y los efectos de estrés conlleva un coste muy elevado para todos.

1.2.3 Prognosis

De no solucionarse el problema presentado en la empresa Familia Sancela, se verá inmiscuido en serios conflictos por causa del estrés laboral y se presentara consecuencia trágicas porque esto generara gran pérdida para la organización.

El colaborador disfruta menos de su trabajo cuando este realiza sus actividades con altos niveles de estrés, esto debilita el compromiso de cumplir con dichas actividades, impide que se pueda tomar decisiones apropiadamente, pensar de forma prudente, generando estrés, un mal clima, enfermedades laborales lo que dificulta el poder relajarse y no

permite mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal, provocando al colaborador posiblemente al consumo de alcohol, tabaco y drogas.

El estrés laboral tiene diversas consecuencias que no solo perjudican al trabajador sino también a la organización, afectando en la las relaciones interpersonales, en el rendimiento, productividad y en el desempeño laboral. Otras de las consecuencias pueden ser; desmotivación, desvinculación continua, incremento de accidentes laborales etc. Lo que resulta para la empresa problemas mayores que generará enormes costes tanto económico como humano a causa del estrés laboral.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Empresa Productos Familia Sancela Del Ecuador S.A?

1.2.5 Formulación de Interrogantes.

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en cual se encuentra el personal administrativo?

¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral del personal?

¿Existe la posibilidad de realizar un ensayo científico acerca del estrés laboral que presenta en la empresa?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

Campo: Psicología Organizacional

Área: Salud Ocupacional

Aspecto: Estrés Laboral – Desempeño laboral

1.2.6.1 Delimitación espacial: en la empresa Productos Familia Sancela Del Ecuador S.A

1.2.6.2 Delimitación temporal: Abril – Septiembre 2016

1.3 Justificación

Es de vital **importancia** realizar la investigación acerca del estrés laboral porque se considera un problema actual en el ámbito organizacional, considerando que si los niveles de estrés en una persona son elevados limita su productividad y provoca deficiencia en la salud del mismo. Se cotejan relaciones y procesos invariablemente presentes en el diario vivir de hombres y mujeres, pero que afectan su bienestar y desempeño ocupacional de manera distinta.

Es de **interés** por cuanto al contar con un personal con niveles bajos de estrés laboral, mejorará el desempeño del personal y permitirá gozar de un ambiente laboral estable.

Es **novedosa** porque no se tiene registros de estudios ya realizados anteriormente en la empresa Familia Sancela acerca del estrés laboral y su influencia en el desempeño del personal administrativo, las exigencias que se presentan al trabajador por parte de la empresa provoca inestabilidad emocional, mental y física lo que conlleva a tener altos niveles de estrés laboral sin tomar en cuenta que el recurso humano es la parte fundamental en la organización.

El estrés es hoy un acompañante de la existencia humana. Una correcta utilización de sus mecanismos debería conducir a la prevención de enfermedades psicosomáticas y somatopsíquicas. La lucha contra el estrés será una de los grandes desafíos de los próximos años. Las empresas que probablemente tengan éxito serán aquellas que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y reacondicionen el lugar de trabajo para adaptarlo a las aptitudes y aspiraciones de quienes lo ocupan

La presente investigación es de **impacto** socioeconómico positivo porque si se logra disminuir los niveles de estrés laboral motiva al colaborador a ser competentes entre si, logrando mejores resultado y fomentando un buen desempeño.

Es **factible** porque se cuenta con los instrumentos necesarios para realizar su estudio e investigación, contando también con la predisposición y apoyo del personal que se encuentra inmerso en la investigación.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivos General

Investigar de qué manera influye el estrés laboral en el desempeño laboral del personal Administrativo de la Empresa Productos Familia Sancela del Ecuador S.A.

1.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los niveles de estrés laboral del personal administrativo
- ✓ Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo.
- ✓ Diseñar un artículo académico sobre la temática investigada

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Tema: Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención

Autor: Jorge Román Hernández

Año: 2003

Resumen

Una especial atención se presta en la actualidad a las manifestaciones de estrés en las profesiones de servicios públicos. Su explicación se encuentra probablemente en el auge del sector de los servicios en las economías nacionales. Son cada vez más las profesiones que se desarrollan en el contacto humano con un público que impone demandas, tareas y habilidades específicas, aunque también malestares. Tal es el caso de las que se hallan vinculadas a los servicios médicos.

En la esfera de la salud no solamente los médicos están expuestos a estrés de origen asistencial. Como evidencia el trabajo de Anderson, Cooper y Willmott,¹ otras profesiones vinculadas a la asistencia de salud también lo están. Estos autores así lo apreciaron en un estudio realizado acerca de fuentes de estrés en el que incluyeron, junto a médicos y a enfermeros, científicos, técnicos, obreros de mantenimiento y a otros trabajadores del sistema nacional de salud de Gran Bretaña.

Ciertos estudios relacionados con el estrés en los profesionales de la salud han revelado cómo sus consecuencias se revierten en un desempeño profesional inadecuado en relación con las personas que reciben sus cuidados. Richardsen y Burke² encontraron en médicos canadienses que el estrés elevado se relacionaba con menos satisfacción en la práctica médica y con actitudes negativas hacia el cuidado de la salud de los pacientes.

El estudio de las profesiones asistenciales, y de modo muy particular las profesiones de la salud, han revelado que las altas demandas del trabajo generan no solo un cuadro general de tensión emocional que tiende a generar malestar subjetivo y a expresarse en síntomas somáticos; sino un síndrome que transcurre y se instala por etapas, cuyos efectos parciales constituyen sus componentes: el síndrome de Burnout.

Desde su enunciación por Herbert Freudenberger en 1974, el síndrome de burnout ha sido un concepto ampliamente empleado en la literatura científica sobre estrés laboral. Catherine Maslach y Susana Jackson lo han descrito como un proceso que se inicia con una carga emocional y su correspondiente tensión que conduce al agotamiento del sujeto, quien comienza a exhibir conductas de distanciamiento y actitudes cínicas respecto a las personas que atiende, lo cual crea dudas con respecto a la competencia y realización profesional. Se trata de un concepto multidimensional, acompañado de síntomas físicos cuyos componentes fueron identificados por estas autoras: agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización profesional. Su modelo teórico ha conducido a la elaboración del Maslach Burnout Inventory (MBI).³

Las propias autoras del mbi en sus datos normativos obtenidos en una población norteamericana identifican a los profesionales de la salud como uno de los grupos con medias más altas en los diferentes componentes del síndrome, y de hecho constituye uno de los grupos profesionales más estudiados bajo este concepto.⁴ sus consecuencias van desde una reducción de la calidad del trabajo y conflictos laborales hasta el desarrollo de trastornos mentales, problemas psicosomáticos y aun el suicidio.

Algunos de los estudios sobre estrés y Burnout que han tenido en cuenta la condición de la profesión, la han relacionado también con el género de los profesionales y se han advertido -como ya se apreció- patrones propios de sus combinaciones; sin embargo, no se ha enfocado suficientemente el nivel de atención en que prestan sus servicios..

El objetivo de esta investigación fue determinar las diferencias en las manifestaciones de estrés laboral y Burnout condicionadas por el género, la profesión (médico y enfermero), y el nivel de atención (primario y secundario). Su hipótesis consiste en que ellas determinan diferencias entre niveles de riesgo de esos efectos negativos del trabajo profesional. Se establece también la hipótesis de que las fuentes de estrés asociadas al reconocimiento del trabajo tienen asociaciones fuertes con las manifestaciones de estrés y el burnout. Adicionalmente, se exponen de forma descriptiva las prevalencias de estrés y Burnout en los grupos estudiados y las fuentes de estrés más mencionadas. (Hernandez, 28 de febrero del 2003)

Tema: Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud

Autor: Dr. C. Ramón Syr Salas Perea

Año: 2012

Resumen

Se presentan los fundamentos y antecedentes de la evaluación de la competencia y el desempeño laboral, tanto internacionales como en Cuba, a partir del último lustro del pasado siglo. El Ministerio de Salud Pública ha constituido la comisión nacional de competencia y desempeño, con el fin de reiniciar próximamente la evaluación del desempeño profesional sobre la base de las competencias laborales en el sistema nacional de salud. La calidad de un servicio de salud, parte en primer orden del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones laborales y sociales. En los últimos años ha surgido un elemento de alta valoración en el trabajo: el conocimiento. Este ha pasado a ser la base del trabajo humano, a tal punto que la actual ha sido llamada la sociedad del conocimiento. Por ello, la calificación profesional ya no es concebida solo como la acumulación de saberes o habilidades, sino como la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones no siempre previstas, y así internacionalmente el foco de atención se ha desplazado de las calificaciones a las competencias laborales. Una práctica laboral efectiva requiere, por tanto, de un enfoque de competencia. Es una nueva visión de las relaciones entre aprendizaje y trabajo. Se establecen y contextualizan en el sistema nacional de salud cubano las bases teóricas sobre la competencia y el desempeño laboral, así como su evaluación y certificación correspondiente. El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud.³⁶

Esta concepción de la calidad del desempeño, unida e integrada a la calidad de los servicios, lleva a postular la evaluación del desempeño profesional como un proceso continuo de evaluación de la calidad de la atención en salud, que rompe los marcos puramente académicos, y la vincula con la responsabilidad institucional y el compromiso

social, como respuesta a las necesidades de la población; en un proceso activo y participativo de problematización constante, que dirige las acciones a desarrollar en los procesos permanentes de formación y superación en salud.

Para determinar la calidad del desempeño laboral, es necesario tener en cuenta las condiciones de trabajo y las personales, en las que hay que profundizar al analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar de los problemas identificados, cuáles requieren decisiones de gestión y/o capacitantes.³⁶

El SNS cubano descansa sobre la base de la integración asistencial-docente-investigativa, en cuyo contexto se define el criterio de calidad, que depende tanto del trabajo de la institución hacia sí misma, como proyectada hacia su entorno social.

Por tanto, para que exista un buen desempeño laboral es necesario en primer orden, ser competente y además tener en cuenta el estado de las condiciones personales y de trabajo existentes.

Los altos niveles de estrés provocan deficiencia en el desempeño laboral de los empleados del departamento administrativo del Gobierno Provincial de Tungurahua, razón por la cual es de gran importancia tomar control sobre este factor que no solo perjudica al desempeño sino a toda la organización.

Palabras clave: evaluación desempeño laboral, evaluación competencia y desempeño profesional, evaluación formación de recursos humanos. (Perea, Diciembre 2012)

Tema: Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral

Autor: Mamani Encalada, Antonia; Obando Zegarra, Roxana; Uribe Malca, Ana María; Vivanco Tello, Maritza.

Año: 2007

Resumen

El estrés es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no solo afecta a los trabajadores de salud, al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los

empleados de las diferentes áreas y funcionarios del gobierno. Uno de los grupos profesionales más afectados por el estrés en su trabajo diario, lo constituye el personal de enfermería por la gran responsabilidad que asume en la atención a pacientes críticos y otros. Objetivo: Describir los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia. Método: Incluyó búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, durante el período de junio a octubre de 2006. Conclusiones: Las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario afectando en el desempeño laboral y disminuyendo la calidad de los cuidados y la productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout. (AU) (Mamani Encalada, Obando Zegarra, Uribe Malca, & Vivanco Tello, 2007)

2.2 Fundamentación Filosófica

La presente investigación se basa en el paradigma crítico-propositivo; crítico porque se estudiara la variable independiente; el estrés laboral y la influencia que tiene en el desempeño del personal administrativo de la organización posibilitando entender el fenómeno de estudio, para tomar acciones correctivas que beneficie a la salud de los trabajadores y al crecimiento organizacional.

La investigación se considera propositiva porque se realizará un informe detallado de las indagaciones correspondientes al objeto de estudio con la intención de disminuir los niveles de estrés presente en los colaboradores.

2.3 Fundamentación Legal

La presente investigación se fundamentara en el Código de Trabajo con los siguientes artículos

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

2. *Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;*
3. *Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;*
4. *Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;*
8. *Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.*
10. *Respetar las asociaciones de trabajadores.*
11. *Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.*
12. *Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;*
13. *Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;*
16. *Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;*
17. *Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables. Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales*
18. *Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;*

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:

a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;

b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;

e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;

f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;

h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;

i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

- e) *Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;*
- f) *Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;*
- g) *Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;*
- i) *Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,*
- j) *Las demás establecidas en este Código.*

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) *Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;*
- b) *Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;*
- c) *Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;*
- d) *Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;*
- e) *Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;*
- f) *Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;*

Capítulo V

De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones

Parágrafo 1ro.

De las jornadas y descansos

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias.

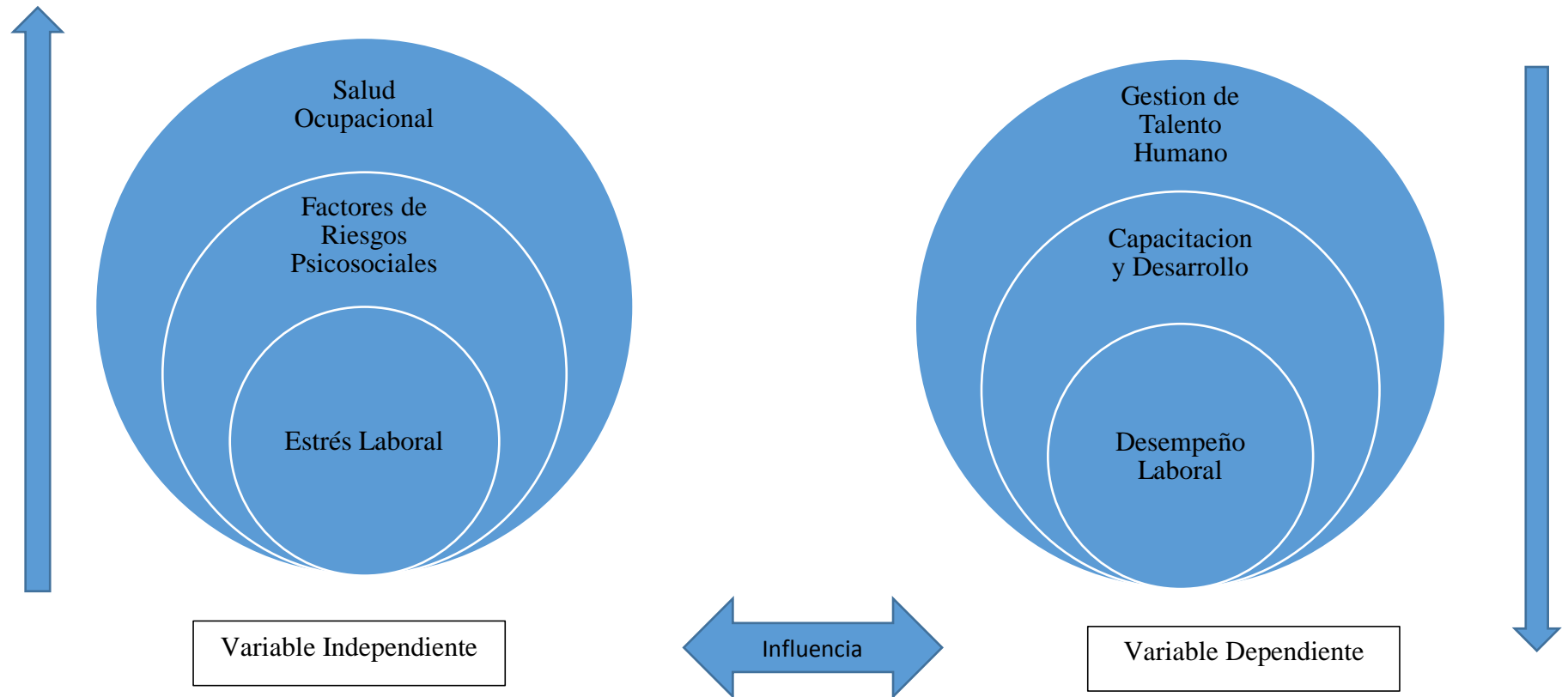
Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

Art. 65.- Días de descanso obligatorio.- Además de los sábados y domingos, son días de descanso obligatorio los siguientes: 1 de enero, viernes santo, 1 y 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre y 25 de diciembre.

Art. 69.- Vacaciones anuales.- Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

2.4 Categorías Fundamentales

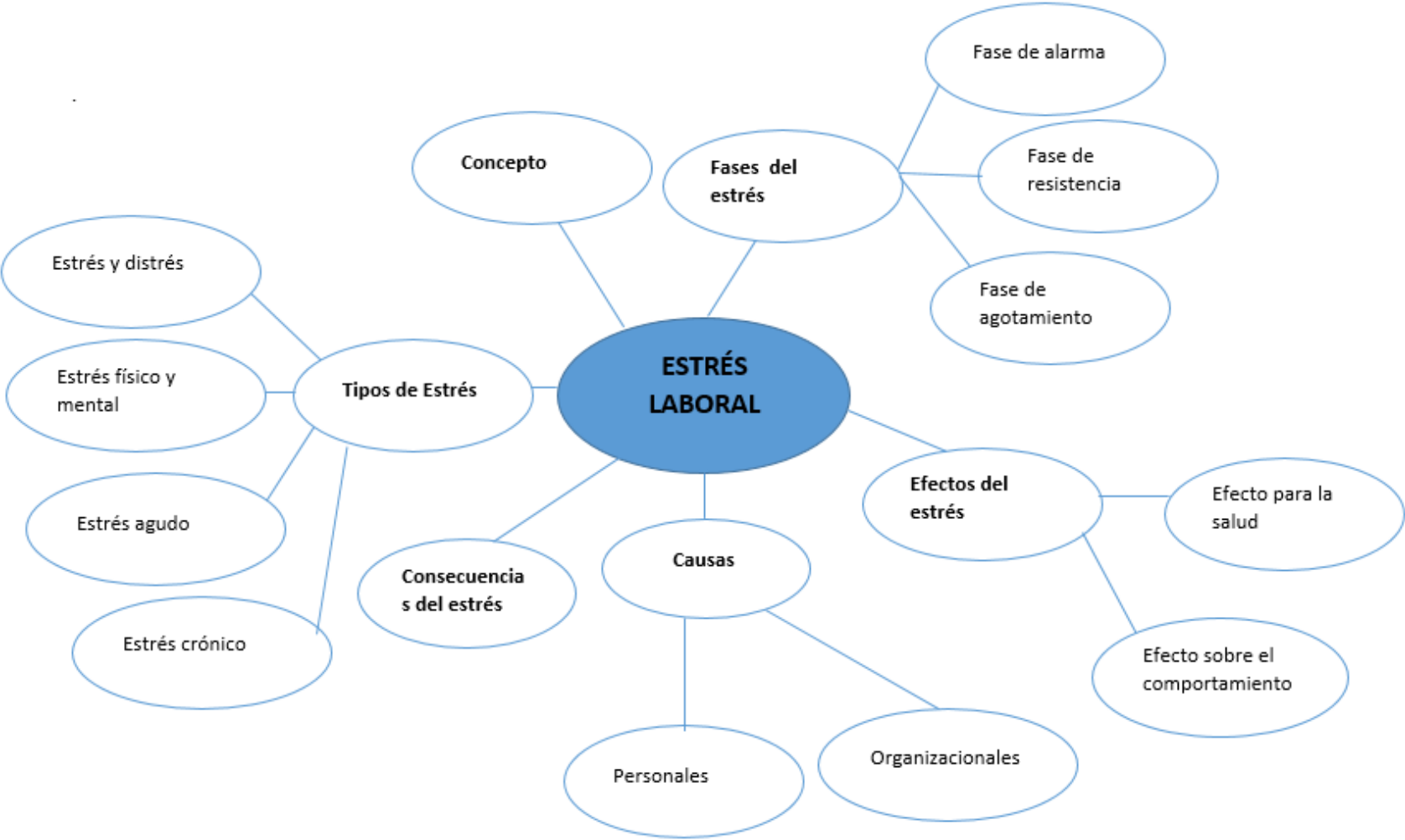
Gráfico 1: Categorías Fundamentales



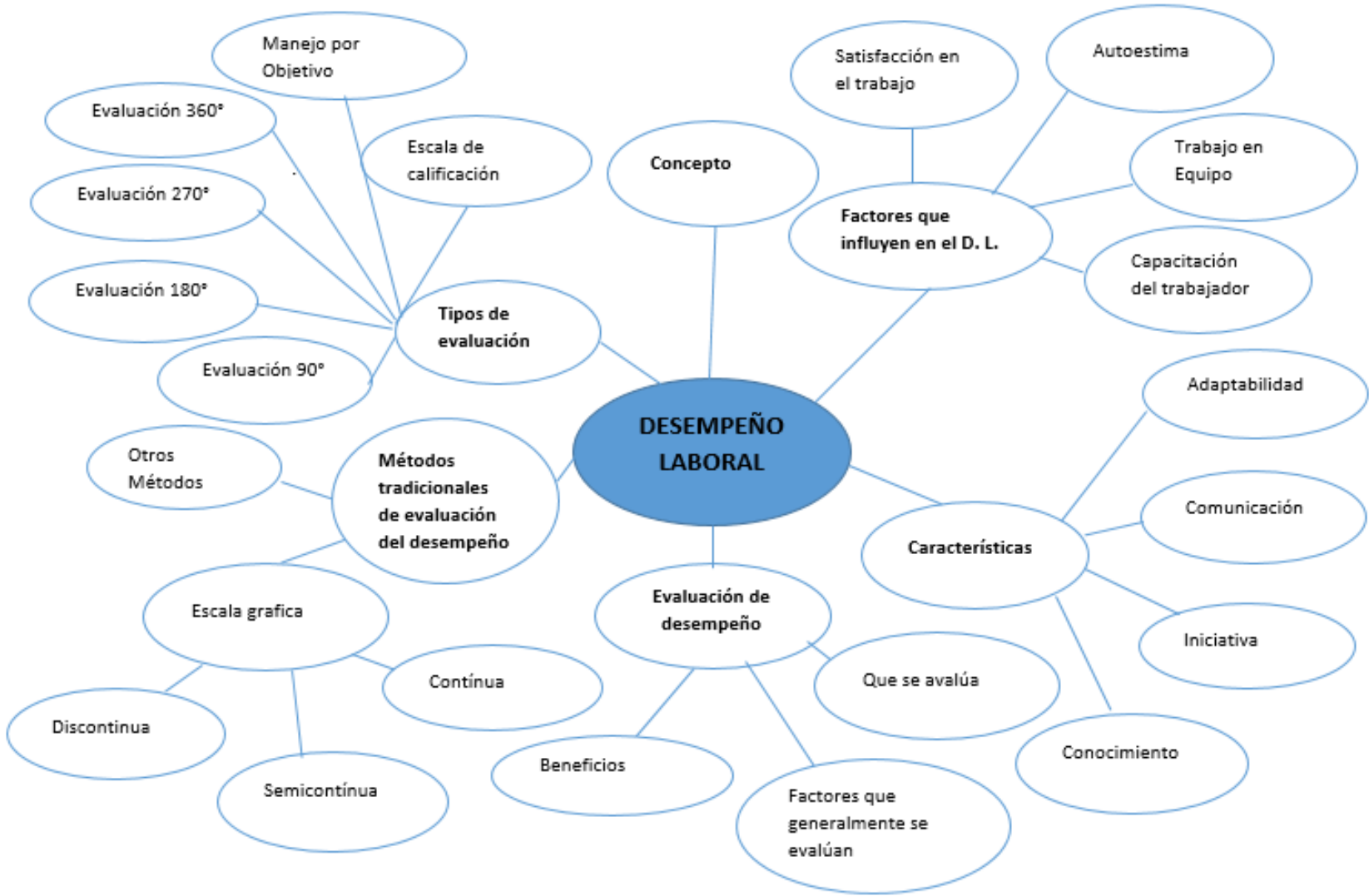
Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Constelación de Ideas: Variable Independiente



Constelación de ideas: Variable Dependiente



2.4.1 ESTRÉS LABORAL (Variable independiente)

Salud Ocupacional

“El programa de medicina ocupacional incluye exámenes médicos exigidos por ley además de ejecutar programas de protección de salud de los empleados, conferencias sobre medicina preventiva, elaboración de mapas de riesgos ambientales, informe anual y archivo de exámenes médicos con evaluación clínica y exámenes complementarios buscando la calidad de vida de los empleados y mayor productividad en las organizaciones.” (CHIAVENATO , 2002)

La Salud Ocupacional se refiere al bienestar físico, mental y social, con usencia de enfermedades en los empleados, el ambiente laboral , las condiciones estresantes pueden generar enfermedades y daños en el mismo, existe relación entre cuerpo, mente y normas sociales por tal razón los problemas presentes en estas áreas afectan directamente en la productividad, en el desempeño de los colaboradores. La salud de un empleado se puede ver mermada por el estrés, a más del colaborador, los gerente también deben responsabilizarse del estado general de la salud de los trabajadores incluido el bienestar psicológico. Un empleado excelente y competente pero deprimido y con baja autoestima puede ser tan improductivo como un empleado enfermo y hospitalizado, los principales problemas que se relacionan con la salida laboral son; el alcoholismo, el estrés de trabajo, exposición a productos químicos, hábitos alimentarios inadecuados , vida sedentaria, automedicación son factores que perjudican significativamente al trabajador, por lo cual se han realizado gran cantidad de programas de medicina ocupacional para ayudar a los colaboradores

Los hechos que ponen en riesgo la vida o la salud del hombre han existido desde siempre. En consecuencia, también desde siempre, el hombre ha tenido la necesidad de protegerse. Pero cuando estos hechos o condiciones de riesgo se circunscriben al trabajo, históricamente, el tema de la producción ha recibido mayor importancia que el de la seguridad, ya que es sólo recientemente que el hombre, como persona natural y como persona jurídica, ha tomado conciencia de la importancia que reviste la salud ocupacional y la seguridad en el trabajo.

Ello no significa que no haya habido dignos antecedentes que preludiaron y que sirvieron de base para el actual campo de la seguridad. En ese sentido, el presente trabajo, pretende

rescatar los eventos que constituyen hitos importantes para la institucionalización de la seguridad industrial como profesión y como disciplina científica dentro del marco de la historia.

Ahora bien, la salud ocupacional y la seguridad industrial conforman un binomio inseparable que garantiza la minimización de los riesgos laborales y la prevención de accidentes en el trabajo, por riesgo laboral se entiende la probabilidad de que ocurran lesiones a las personas, daños al medio ambiente o pérdidas en los procesos y equipos dentro de un contexto laboral. Los accidentes laborales, en cambio, son aquellos hechos lesivos o mortales que tienen lugar durante la jornada de trabajo y que se caracterizan por ser violentos y repentinos, pero prevenibles. Mientras que los accidentes son evitables, los riesgos están siempre presentes y a veces sólo es posible neutralizarlos o minimizarlos a través de capacitaciones y señalizaciones que cumplen una función preventiva más que anuladora. Por tanto, puede decirse que no hay puesto de trabajo que no conlleve riesgos laborales.

Por otro lado, si bien es cierto que la salud ocupacional y la seguridad industrial se encuentran inextricablemente relacionadas, no son lo mismo. Ray Asfahl expone las diferencias entre la seguridad industrial y la salud ocupacional, señalando que la primera se ocupa de los efectos agudos de los riesgos, mientras que la segunda se ocupa de los efectos crónicos. La seguridad industrial se concentra en los actos y las condiciones inseguras, mientras que la salud ocupacional se concentra en los riesgos de la salud, y como lógica consecuencia, la seguridad industrial estudia los accidentes y los riesgos laborales con un enfoque preventivo y de investigación, en tanto que la salud ocupacional estudia las enfermedades ocupacionales basándose en el diagnóstico precoz y el tratamiento pertinente. Asimismo, la salud ocupacional abarca la higiene industrial, la medicina del trabajo y la salud mental ocupacional; mientras que la seguridad industrial abarca la ergonomía y el análisis de ambiente.

Es más fácil distinguir ahora la una de la otra, ya que en el presente trabajo se tratarán ambos temas como parte de una misma reseña histórica, que de no diferenciarse claramente, podrían generar confusión en los lectores en lugar de presentar un panorama histórico claro sobre el cual la seguridad industrial y la salud ocupacional han tenido un desarrollo desigual y diacrónico. Precisamente, mientras la seguridad industrial, inicia,

valgan las redundancias, con la industrialización –aunque existan ilustres avances sobre todo en el terreno legal, más que en el técnico, que mencionaremos más adelante–, la salud ocupacional tiene desde la antigüedad un vasto camino recorrido gracias a la presencia de figuras insignes de la ciencia, la salud y la política.

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

“Las lesiones físicas que los empleados sufren en el trabajo pueden ser más fáciles de contar y cuantificar que las lesiones psicológicas. Pero la salud mental es tan importante como la salud física. Para algunos empleados, el lugar de trabajo es una fuente de tensión mental considerable. Los riesgos o factores de riesgo psicosociales se ha definido por la OIT como las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores por otro. Estas interacciones podrían influir una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus excepciones y experiencias.” (DOLAN , VALLE, JACKSON, & SCHULER, 2007)

Los factores de riesgos psicosociales se originan dentro de la organización ocasionado daños en la salud del trabajador, estos acogen las características y condiciones laborales así como también la interacción y características de la persona, la importancia de este tema ha ido teniendo cada vez más relevancia porque se presenta con mayor frecuencia en las organizaciones.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción. En este sentido parece oportuno tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que

son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras.

“Los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunos ejemplos de condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales son:

- *Cargas de trabajo excesivas;*
- *Exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto;*
- *Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo;*
- *Gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo;*
- *Comunicación ineficaz, falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros;*
- *Acoso psicológico y sexual, violencia ejercida por terceros.”* (Cox, 2016)

Al analizar las exigencias del trabajo, es importante no confundir riesgos psicosociales como una carga de trabajo excesiva con situaciones que, aunque estimulantes y a veces desafiantes, ofrecen un entorno de trabajo en el que se respalda al trabajador, que recibe la formación adecuada y está motivado para desempeñar su trabajo lo mejor posible. Un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

Los trabajadores sienten estrés cuando las exigencias de su trabajo son mayores que su capacidad para hacerles frente. Además de los problemas de salud mental, los trabajadores sometidos a periodos de estrés prolongados pueden desarrollar problemas graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares o problemas musculoesqueléticos.

Para la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, aumento del absentismo, «presentismo» (trabajadores que acuden a trabajar cuando están enfermos pero son incapaces de rendir con eficacia) y unos mayores índices de accidentes y lesiones. Las bajas tienden a ser más prolongadas que las derivadas de otras causas, y el estrés relacionado con el trabajo puede contribuir a un aumento de los

índices de jubilación anticipada. Los costes que acarrea a las empresas y a la sociedad son cuantiosos y se han estimado en miles de millones de euros a nivel nacional.

ESTRÉS LABORAL

“El estrés en el trabajo es, pues, el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, o dicho en otras palabras, es la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. Esta definición concuerda con las teorías de la motivación en el sentido de que esta no se da más que cuando el trabajador perciba en su trabajo la oportunidad de satisfacer sus necesidades.” (DOLAN , VALLE, JACKSON, & SCHULER, 2007)

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (2002, p. 7). Shirom (2003) diferencia dos tipos de estrés laboral: 1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, 2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos. En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos. En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad. Precisamente por ello ha sido considerado como “el lado oscuro del trabajo” (Holt, 1982). De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto.

El estrés es la categoría general de respuesta del organismo a las amenazas que recibe (Selye, 1956), y a las percepciones de riesgo que sufre (Mason, 1971), y que puede tener diferentes modalidades (Campbell y Singer, 1987) y no sólo una respuesta genérica a los factores que suponen una dificultad, un reto o una amenaza. La propuesta de los estudios

iniciales de Selye y de sus continuadores implica, en la última fase del estrés, un deterioro del funcionamiento normal del organismo y la aparición de trastornos generales y específicos, es decir una disfunción del organismo con repercusiones sobre la salud que puede adoptar múltiples formatos (Lovallo, 1997).

Es importante atender a las formas que pueden adoptar la respuesta de estrés pues resultan relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral. Dos son las formas principales, el estrés crónico (Lazarus y Folkman, 1986, 2000) y el estrés temporal (Holmes y Rahe, 1967). Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias en la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o las amenazas. También se ha reconocido modalidades complementarias que aluden a la intensidad de la respuesta, como es la respuesta de estrés agudo (Bryan y Harvey, 2000), debida a la intensidad del problema y al esfuerzo que debe hacer el organismo para responder a ella, y la respuesta de estrés postraumático en el que se mantiene o incluso se amplía el nivel de la respuesta en el tiempo (Friedman, Keane y Resick, 2007). Todas estas formas tienen su correspondencia en el marco laboral.

El estrés es un factor que continuamente está afectando en las organizaciones, dificultando en la salud del trabajador en la productividad y en su desempeño laboral, en la vida en general del individuo, este factor empuja a la persona hacia un estado de agotamiento del organismo lo que provoca deficientes respuestas funcionales y adaptivas del mismo. Esto se produce cuando los trabajadores encuentran demandas de trabajo que no están dentro de sus capacidades para hacerle frente, cuando el ambiente laboral no es favorable, cuando existe comunicación deficiente entre otras situaciones.

Es importante tomar en cuenta que los niveles de motivación adecuada en un trabajador ayuda que este realice sus actividades con mayor efectividad, provocando satisfacción y evitando que los niveles de estrés se acumulen.

FASES DEL ESTRÉS

Fase de alarma

“La percepción de la amenaza moviliza una serie de mecanismos neuroendocrinos que provocan la aceleración de la respiración y del latido cardíaco, aumentan la presión arterial, incrementan la tensión muscular y agudizan la vista y el oído para preparar la defensa del organismo.” (FLORÍA, MAESTRE, & RUIZ, 2011)

Fase de resistencia

Según los autores Floria, Pedro. Maestre, Diego y Ruiz, Agustín. 2011 mencionan que; la fase de resistencia es “Pasa la amenaza, el organismo se relaja y vuelve a niveles totalmente normales.” Cuando el estado de agresión se extiende las reacciones de adaptación influyen que se comience a un proceso de resistencia a dicho estado.

Fase de agotamiento

Según los autores Floria, Pedro. Maestre, Diego y Ruiz, Agustín. 2011 mencionan que; “Si la amenaza se prolonga durante mucho tiempo, comienzan las nuevas fases que pueden producir enfermedades. este deterioro puede afectar a cualquier órgano o sistema corporal.”

EFFECTOS

Para la salud

El estrés provoca varios síntomas que afecta a la vida normal, directamente a la salud del trabajador impidiendo que se logre obtener una calidad de vida. Presentan varias enfermedades entre los principales se encuentran: asma, dolores en el pecho y en la espalda, enfermedades coronarias, desvanecimiento y vértigos, disnea, dolor de cabeza y hemicráneas, diarrea, pesadillas, insomnio, etc.

Sobre el comportamiento

Los efectos más comunes que se presenta en una persona son; el Consumo de fármacos, ataques de cólera, agresión, mal humor, exceso de consumo de alcohol, comportamiento impulsivo etc.

CAUSAS

Personales: estas condiciones no se relaciona con el trabajo si no con las situaciones familiares, amistad, estudios, económicos, salud, etc. Que existan problemas o conflictos así afectado a los individuos en sus actividades diarias.

El humano está expuesto a un sin número de situaciones, que se dan dentro de un contexto personal, las cuales pueden afectar seriamente al estado de animo de la persona

obteniendo como resultado una carga de estrés afectada por eventos cotidianos. Existen diferentes estresores personales los cuales son: temor, resistencia, resentimiento.

Existen características como autoritarismo, la rigidez, la tolerancia que es parte de la personalidad, que afectarían al estado emocional de las personas siendo así uno de los detonantes de las consecuencias del estrés.

Organizacionales: están relacionadas con su desempeño en la organización ya que las organizaciones estas constituidas por grupos de personas con diferentes pensamientos e ideologías, causando conflictos dentro del área laboral y así cada individuo manifiesta factores estrés. Existen diferentes aspectos como:

- Las políticas de la empresa, como regirse a normas que no van de acorde con la organización o tener que obedecer a persona burocráticas.
- La estructura de la organización, la mala ubicación de puestos de trabajo origina conflictos ya que si existe una mala distribución los miembros de la organización no se podrán desempeñar adecuadamente.
- Las condiciones de trabajo si el ambiente laboral es deficiente el personal de la organización no se sentirá cómodo para desempeñar su trabajo como tal existirá se obtendrá una problemática de estrés.
- La sobre carga de roles cuando exigen más actividades de las que están ya designadas a los miembros de organización si ser justificados o remunerados se afectara al estado físico y emocional del empleado la sobre carga de roles puede provocar estrés.

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

“Aunque todo mundo vive con cierta cantidad del estrés, si es lo suficientemente grave y persistente durante cierto tiempo, puede ser dañino. De hecho el estrés puede ser tan destructivo para una persona como cualquier accidente, ya que ocasiona baja asistencia al trabajo, uso excesivo de alcohol u otras drogas, desempeño laboral pobre o incluso un estado de salud deficiente.” (MONDY & NOE, 2005)

Las consecuencias del estrés grave y prolongado se encuentran vinculadas con las enfermedades que podrían provocar hasta la muerte, entre ellas pueden ser las enfermedades cardiovasculares, alteración al sistema inmunológico, drogadicción, dolores de cabeza entre otros.

TIPOS DE ESTRÉS

Estrés y distrés:

“El estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos. Puede decirse que es un elemento que nos ayuda a alcanzar el éxito, es el combustible para el logro de nuestras ambiciones. Este nivel normal y deseable podría denominarse simplemente como estrés. No obstante ese nivel puede ser superado llegando a ser potencialmente perjudicial; pudiéndose diferenciar tal estado con el nombre de distrés. La diferenciación entre estrés y distrés, destaca la diferencia entre una condición necesaria y normal vs. Otra que excede estos límites.” (Hoyos, JUNIO 2010)

El estrés presente en una persona es normal o más aún se le considera positivo siempre y cuando los niveles sean los óptimos, porque este impulsa a que el individuo realice algún tipo de actividad y permite obtener lo mejor de uno mismo, en el ámbito laboral conlleva al trabajador a que su productividad aumente, superando sus límites, reaccionando positivamente frente a cualquier amenaza que se presente, ayudándonos a crecer y mejorar, mientras que si el nivel de estrés supera los límites produce un efecto contrario, se le considera como un estímulo negativo que le provoca debilidad, inseguridad, incapacidad al individuo para realizar cualquier tipo de actividad.

Estrés físico y mental:

“Algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros combinan ambas definiciones cuando hablan del estrés. Según un artículo en el Biomonitor, esta diferenciación depende del origen o causa del estrés, definiendo al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico. Puede expandirse esta definición para incluir exposición al calor o al frío, al peligro, o a sustancias irritantes. Por otro lado, el origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.” (Hoyos, JUNIO 2010)

El estrés físico se puede considerar las presiones ejercidas sobre el cuerpo por el ejercicio u otras formas de actividad física, condiciones ambientales extremas, problemas médicos, o malos hábitos de estilo de vida como el tabaquismo o la falta de sueño adecuado, estos factores de estrés físico provocan los factores de estrés mental, lo que aumenta la carga global de estrés percibido por un individuo, las demandas mentales se podría mencionar que son presiones emocionales, psicológicas que se dan en una persona y el estrés ocurre cuando estas presiones exceden la capacidad individual para hacer frente a ellas.

Estrés agudo

“El estrés agudo es el producto de una agresión intensa (aún violenta) ya sea física o emocional, limitada en el tiempo pero que supere el umbral del sujeto, da lugar a una respuesta también intensa, rápida y muchas veces violenta. Cuando el estrés agudo se presenta se llega a una respuesta en la que se pueden producir úlceras hemorrágicas de estómago como así también trastornos cardiovasculares. En personas con factores de riesgo altos, pueden tener un infarto ante situaciones de este tipo.” (Hoyos, JUNIO 2010)

El estrés agudo es habitual, todos en ciertos momentos de nuestra vida podemos padecer situaciones que nos generen este tipo de estrés, es peligroso porque este le puede hacer sentir a la persona fuera de control y no pensar muy bien las cosas de lo que debe hacer, aún si la causa es relativamente insignificante. Y puede causarle que usted esté continuamente fatigado, no se pueda concentrar o esté irritable en situaciones normalmente tranquilas, le afecta directamente a la salud, el estrés prolongado puede aumentar cualquier problema emocional que haya surgido de eventos traumáticos en su pasado, e incrementar pensamientos suicidas.

Estrés crónico

“Cuando el estrés se presenta en forma crónica, prolongado en el tiempo, continuo, no necesariamente intenso, pero exigiendo adaptación permanente, se llega a sobrepasar el umbral de resistencia del sujeto para provocar las llamadas enfermedades de adaptación. Es decir que cuando el organismo se encuentra sobreestimulado, agotando las normas fisiológicas del individuo, el estrés se convierte en distrés. El estrés crónico puede darse ya sea por una exposición prolongada y continua a factores estresantes externos (como en profesiones como periodistas, ejecutivos, pilotos o médicos) o por condiciones crónicas o prolongadas de la respuesta al estrés (como en sujetos deprimidos y en el estrés postraumático). Algunos autores catalogan como estrés agudo al que ocurre dentro de un período menor a 6 meses, y crónico, de 6 meses o más.” (Hoyos, JUNIO 2010)

Se entiende al estrés crónico como un malestar provocado por circunstancias abrumadoras en un largo período de tiempo, esto provoca alteraciones psíquicas, los cuales interrumpen el bienestar de nuestra vida cotidiana. Esta palabra es aplicable a todo tipo de situación estresante ya sea relación amorosa, laboral, familiar, los síntomas son el cansancio excesivo, los problemas digestivos, trastornos del sueño entre otros.

2.4.2 DESEMPEÑO LABORAL (Variable dependiente)

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

“La Gestión del Talento Humano se refiere a una actividad que depende menos de jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la participación activa de todos los trabajadores de la organización”. El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional. La moderna gestión del talento humano implica varias actividades, como descripción y análisis de cargos, planeación de RH, reclutamiento, selección, orientación y motivación de las personas, evaluación del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad salud y bienestar, etc.” (CHIAVENATO , 2002)

La gestión de talento humano se le considera un conjunto normas y practicas indispensable para administrar todo los aspectos que tengan relación con las personas que se encuentran inmersas en la organización, dentro de esto se encuentran los procesos que se llevan a cabo para incorporar nuevos integrantes a la fuerza laboral, el crecimiento del recurso humano pretendiendo retener y atraer al mismo, con el objetivo de resaltar a las personas que poseen un alto potencial y ayudar a desarrollarlos en su puesto de trabajo.

Los seis procesos de la Gestión del talento humano

1. “Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal: ¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa, pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos).” (CHIAVENATO , 2002)

La admisión de personas establece el primer proceso con el que se debe iniciar la gestión del talento humano dentro de una organización y esta se compone de dos fases sumamente importantes: el reclutamiento y selección de personas.

2. “Aplicación de personas, División de cargos y salarios: ¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).” (CHIAVENATO , 2002)

Es el proceso mediante el cual se puede determinar las funciones que llevara a cabo el nuevo personal vinculado en la organización así como también sus necesidades, trata de anticipar cuál es la fuerza de trabajo requerida para la realización de la actividad futura de la Empresa, procurando el buen funcionamiento, desarrollo y movilización de las personas para lograr alcanzar sus objetivos.

3. “Compensación de las personas, División de beneficios sociales: ¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar).” (CHIAVENATO , 2002)

La compensación se le considera como la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor, es el elemento que permite, a la empresa, atraer y retener los recursos humanos, ayuda que el empleado se sienta motivado y satisfaga sus necesidades primarias, tales como comer, vestirse, tener un techo bajo el cual protegerse, entre otras, son elementos muy fundamentales tanto como para el grado competitivo de la empresa, como en las relaciones de la organización con los trabajadores. La compensación es el área relacionada con la remuneración, básicamente es una relación de intercambio entre las personas y las organización.

4. “Desarrollo de personas, División de capacitación: ¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores).” (CHIAVENATO , 2002)

Según Brito Challa, (2009) especialista en relaciones humanas, considera que el desarrollo personal es "una experiencia de interacción individual y grupal, a través de la cual los sujetos que participan en ella desarrollan y optimizan habilidades y destrezas para la comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones". Lo cual impulsa que el trabajador conozca más, no sólo de sí mismo, sino también de sus compañeros de grupo con el objeto de crecer ser más humano y profesional, la idea de realizar esta actividad es lograr que la persona sea un ser más completo e íntegro. entonces el individuo podrá disfrutar de un mayor bienestar personal y laboral; podrá mejorar su

potencial, excelencia, responsabilidad, autoestima y creatividad en su ambiente de trabajo.

5. *“Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad: ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida).”* (CHIAVENATO , 2002)

El mantenimiento de personas tiene que directamente con las compensación y Planes de beneficios sociales, forman parte de un sistema de recompensas que la organización brinda a sus miembros, con el fin de mantenerlos satisfechos y motivados, e inducirlos a permanecer en la organización y sentirla suya.

6. *“Evaluación de personas, División de personal: ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales, (Auxiliares del personal, Analistas de disciplina).”* (CHIAVENATO , 2002)

La evaluación es un proceso para medir el rendimiento laboral del trabajador, para llegar a la toma de decisiones objetivas sobre los recursos humanos, como resultado, una evaluación bien manejada sirve como instrumento de supervisión y desarrollo de personal. Este se convierte en un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades del desempeño de un trabajador, es una herramienta de dirección, imprescindible en la actividad administrativa, ayuda a determinar políticas de recursos humanos adecuados a las necesidades de la organización.

CAPACITACION Y DESARROLLO

“Desarrollar personas no es solo darles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas, y se tornen más eficientes en lo que hacen, sino darles información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos que modifiquen sus hábitos y comportamientos y les permitan ser más eficaces en lo que hacen: formar es mucho más que informar, pues representa el enriquecimiento de la personalidad humana. Los procesos de desarrollo implican tres estados que se superponen: el entrenamiento, el desarrollo de personas y el desarrollo organizacional. Los estratos

menores, como entrenamiento y desarrollo de personal (E&D), estudian el aprendizaje individual y como aprenden y se desarrollan las personas. El desarrollo organizacional (DO) es el estrato más amplio y se refiere a como aprenden y se desarrollan las organizaciones a través del cambio y la innovación.” (CHIAVENATO , 2002)

En la etapa actual constantemente oímos las expresiones “el recurso más importante de una organización es el hombre” o “el hombre es el principal activo de una organización” y verdaderamente coincido con ellas ya que cada día esto en la práctica se refuerza más, ahora bien esta realidad no llegaría a ser una ventaja competitiva, en cualquier organización, si las personas no tuvieran los conocimientos técnicos y especializados necesarios, así como habilidades, valores, actitudes y experiencia, que no existiera una propiedad intelectual y una fidelidad hacia los clientes adecuadas, estos activos intangibles son de gran importancia.

Atendiendo a lo expresado la política debe estar encaminada a lograr una coherencia entre las necesidades individuales de los trabajadores y las necesidades de la organización en cuanto a la adquisición de niveles superiores de conocimiento, habilidades y experiencia, que permitan el cumplimiento de los objetivos trazados.

Verdaderamente la política de capacitación y desarrollo de los RRHH debe comenzar desde que el trabajador inicia sus labores en la organización, manteniéndose ininterrumpidamente durante su vida laboral en la entidad.

DESEMPEÑO LABORAL

”Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” Otros autores como (Milkovich y Boudrem 1994), consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.” (Chavenato 2000)

Las organizaciones confrontan permanentemente la necesidad de mejorar su desempeño laboral para fortalecer la competitividad y sostenerse en el mercado. El desempeño laboral se refiere a la fijación de metas y objetivos organizacionales que el trabajador debe cumplir, demostrando sus competencias laborales, motivaciones y valores, que ayuda a alcanzar los resultados esperados confirmando que su desempeño es óptimo.

En la sociedad actual, caracterizada por continuos cambios de paradigmas y el desarrollo acelerado de la tecnología, las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generan mecanismos de adaptación o innovación tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores.

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL

Satisfacción en el trabajo

“La satisfacción laboral es la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”. (Morillo, 2006)

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom (1991) plantean que “Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”

La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento futuro.

Autoestima

“La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.” (Drovett, 1992)

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas, sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Trabajo en equipo

“Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada ‘por los trabajadores puede mejorar si pertenece a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo.” (Drovett, 1992)

Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento de liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deba ser considerado para un trabajo efectivo.

Capacitación del trabajador

“Es un proceso de formación implementando por el área de recursos humanos con objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posibles, los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de este programa es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de los modelos. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.” (Drovett, 1992)

La capacitación no ayuda a mejorar continuamente las actividades laborales, con el objetivo de preparar, desarrollar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, desenvolverse de mejor forma en el trabajo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores.

CARACTERÍSTICAS

- **Adaptabilidad**

Se describe a la conciliación de la efectividad de su trabajo en diferentes ambientes, contextos, como también a la adaptación de diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

- **Comunicación**

Es la capacidad de expresar sus ideas de manera clara, concisa y efectiva en un grupo o de manera individual. Manifestándose como la capacidad de desarrollar técnicas de lenguaje y comunicación de acuerdo a las necesidades del receptor, enfocándose al buen manejo de la gramática, en el área organizacional y departamental respetando la estructura en comunicaciones dentro de la jerarquía institucional.

- **Iniciativa**

Esta característica se refiere a la finalidad de influir rápidamente sobre los sucesos ocurridos para lograr objetivos claros. También se refiere a la destreza de aceptar pasivamente las diferentes situaciones que se presentan diariamente; buscando el logro comprometido de objetivos y metas más allá de lo requerido en lineamientos.

- **Conocimiento**

El nivel alcanzado de conocimientos técnicos, profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo, la capacidad de mantenerse informado de nuevas tendencias y avances respectivos de su trabajo en la actualidad.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Según Chiavenato, Idalberto (2002) considera que la evaluación de Desempeño es “la evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo.”

Según Gibson (1.997) La evaluación del desempeño es un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial de desarrollo de cara al futuro.

“La práctica de la evaluación del desempeño no es nueva, los seres humanos vivimos evaluando en todo momento el desempeño de las cosas y a las personas que nos rodean. Desde la edad media se implementaban sistemas formales de evaluación, estos toma mayor auge con el surgimiento de las escuelas de la administración científica donde situaban el trabajo del hombre a la par con las maquinarias ya que el hombre era considerado como un operador de botones.” (Kast & Rosenzweig, 1985)

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

“Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño, para saber cómo marcha en el trabajo. Sin esta retroalimentación, las personas caminan a ciegas. Principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados son:

- 1. proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.*
- 2. permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.*
- 3. posibilita que los subordinados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.” (CHIAVENATO , 2002)*

Esta herramienta nos permite la detección de necesidades formativas, ya que en ella se plasman las carencias y áreas de mejora. De esta forma podremos orientar la formación del colaborador hacia aquellas áreas de conocimiento y/ o habilidades necesarias para desarrollar su potencial óptimo de desempeño.

“La evaluación de desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas; en consecuencia, se debe tener en cuenta las siguientes líneas básicas.

- 1. la evaluación debe abarcar no solo el desempeño en el cargo ocupado, sino también el alcance de metas y objetivos.*
- 2. la evaluación debe hacer énfasis en el individuo que ocupa el cargo y no en la impresión respecto de los hábitos personales observados en el trabajo. La evaluación se debe concentrar*

en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y desempeño son cosas distintas.

3. la evaluación debe ser aceptada por ambas partes: evaluador y evaluado. Ambos deben estar de acuerdo en que la evaluación debe traer algún beneficio para la organización y para el empleado.

4. La evaluación de desempeño se debe utilizar para mejorar la productividad del individuo en la organización, equipándolo mejor para producir con eficacia y eficiencia.”
(CHIAVENATO , 2002)

Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza.

Es importante resaltar que se trata de un proceso sistemático y periódico, se establece de antemano lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar y se limita a un periodo de tiempo, que normalmente es anual o semestral. Al sistematizar la evaluación se establecen unas normas estándar para todos los evaluadores de forma que disminuye el riesgo de que la evaluación esté influida por los prejuicios y las percepciones personales de éstos.

¿QUÉ SE EVALÚA?

- Las cualidades del sujeto (personalidad y comportamiento)
- Contribución del sujeto al objetivo o trabajo encomendado.
- Potencial de desarrollo.

FACTORES QUE GENERALMENTE SE EVALÚAN

- conocimiento del trabajo
- calidad del trabajo
- relaciones con las personas
- estabilidad emotiva
- capacidad de síntesis
- capacidad analítica

La Evaluación de Desempeño debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. No debe convertirse en una herramienta para calificarlo si el resultado es malo.

Es importante hacer uso de medidores, (costo, calidad y oportunidad), puesto que si no los hay no será fácil cuantificar el desempeño. Si no los tiene, tendrá entonces que corregir y no prevenir, obteniendo resultados ineficientes.

Lograr que la evaluación deje de ser un evento difícil y tedioso no es fácil, pero tampoco imposible. La clave para lograrlo es planear adecuadamente e involucrar con la información y formación adecuada a todos los participantes.

BENEFICIOS

1. “Beneficios para el jefe. El jefe tiene condiciones para: Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados con base en las variables y los factores de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad. Proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados.” (Chiavenato, 1999)

El Beneficio de la Evaluación para el jefe le permite proponer medidas y disposición para mejorar el rendimiento del personal, ayuda a comunicarse con sus subordinados para hacer que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como sistema objetivo, y mediante ese sistema la manera como está desarrollándose su desempeño.

2. “Beneficios para el subordinado. Conoce las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus funcionarios. Conoce cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.” (Chiavenato, 1999)

Sabe qué disposiciones o medida está tomando el jefe con el fin de mejorar su desempeño (programa de entrenamiento, capacitación, etc.) y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta (auto corrección, mayor esmero, mayor atención al trabajo, cursos por su propia cuenta, etc.)

Adquiere condiciones para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol.

3. **“Beneficios para la empresa.** *La empresa: Está en condiciones de evaluar su potencial humano a corto, medio y largo plazos y definir la contribución de cada empleado Puede identificar los empleados que necesitan reciclaje y/o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad y seleccionar los empleados que tienen condiciones de promoción o transferencias.*” (Chiavenato, 1999)

Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no sólo de promociones, sino principalmente de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

METODOS TRADICIONALES DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

“Método de escala gráfica o escalas de puntuación

Evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definido y graduado, es un formulario de doble entrada que contiene filas horizontales y columnas verticales, las horizontales representan los factores de evaluación de desempeño y las verticales representan los grados de variación de los factores. Los resultados expresiones numéricas mediante la aplicación de procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir las distorsiones personales introducidas por los evaluadores.” (Fremont & James, 1985)

Existen tres tipos:

“Escalas gráficas continua: *en este tipo de escala solo están definidos los extremos, la evaluación de desempeño puede estar situada en cualquier punto de la línea que los une, existe un límite mínimo y un límite máximo de variación del factor de evaluación.*

Escalas gráficas semicontinua: *es igual a la anterior lo único es que incluye puntos intermedios definidos entre los extremos (límite mínimo y límite máximo) para facilitar la evaluación.*

Escalas gráficas discontinuas: *la posición de los marcadores ya están fijadas y descritas con anterioridad, el evaluador solo debe seleccionar una de ellas para evaluar el desempeño del empleado.”* (Fremont & James, 1985)

Entre sus ventajas tenemos que es de fácil comprensión y de aplicación sencilla, los evaluadores requieren escasa capacitación y puede ser aplicado a grandes cantidades de personas. Sus desventajas son las distorsiones involuntarias, la retroalimentación se ve

menoscabada, el empleado tiene poca oportunidad de mejorar aspectos deficientes o de reforzarlos, es rutinaria y generaliza los resultados de las evaluaciones.

Otros Métodos

- **Lista de verificación:** la persona que evalúa selecciona oraciones que describe el desempeño del empleado y sus características independiente de la opinión del supervisor o gerente. El departamento de personal asigna puntuaciones a los diferentes puntos de la lista de verificación, de acuerdo con la importancia de cada uno. Tiene la ventaja de ser un sistema económico, de fácil aplicación, escasa capacitación de los evaluadores y es estandarizado. Sus desventajas son las distorsiones de interpretaciones equivocadas de algunos puntos y la asignación de valores inadecuados por parte del departamento de evaluación.
- **Método de selección forzada:** se evalúa el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de alternativas de tipos de desempeño individual, se elabora un bloque de dos, cuatro o más frases donde el evaluador está forzado a elegir solo una o dos frases, las que más se aplique al desempeño del trabajador. Entre sus ventajas tenemos que reduce las distorsiones introducida por el evaluador, es de aplicación sencilla, no requiere preparación previa del evaluador.

Como desventajas tenemos que su aplicación e implementación es muy compleja, exige una planeación muy cuidadosa y demorada es un método comparativo, discriminatorio y presenta resultados globales, no permite la retroalimentación, distingue empleados buenos, medios e insuficientes sin dar mayor información.

- **Método del registro de acontecimientos críticos:** requiere que el evaluador lleve una bitácora diaria, en este documento el evaluador consigna las acciones más destacadas que lleva a cabo el evaluado. Es útil para proporcionar retroalimentación al empleado, reduce la distorsión, depende de la precisión del registro que lleve el evaluador.
- **Escala de calificación conductual:** utiliza el sistema de comparación del desempeño del empleado con determinados parámetros conductuales específicos.

A partir de las descripciones de desempeños aceptables y desempeños inaceptables obtenidas de diseñadores de puestos se determinan parámetros objetivos que permitan medir el desempeño.

- **Método de investigación de campo:** se basa en entrevistas realizadas por un especialista en evaluación con el superior inmediato, mediante las cuales se evalúa el desempeño de los subordinados, se buscan las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, mediante el análisis de hechos y situaciones para emitir un diagnóstico del desempeño del evaluado y planear junto con el superior inmediato su desarrollo en el cargo y en la organización.

TIPOS DE EVALUACIÓN

Evaluación 90°

“Lo que nuestro responsable opina de nuestro trabajo es fundamental para el desempeño de las tareas que éste nos ha encomendado. Él es el encargado de articular los mecanismos que guiarán nuestro desarrollo profesional y, además, él es la persona que nos dará el feedback necesario para conocer nuestras fortalezas y debilidades. Su visión es importantísima.”
(Arias, 2016)

Evaluación 180°

“Muchas veces nuestro Jefe nos conoce en función de cómo nos comportamos con él o en función del resultado final de nuestro trabajo, pero en el día a día compartimos responsabilidades, opiniones, información y modos de hacer las cosas con nuestros colegas (Peer review). Ellos, que comparten tareas y objetivos similares, también pueden aportarnos opiniones de gran valor sobre aquello que hacemos muy bien y sobre aquello en que debemos poner de nuestra parte para mejorar.” (Arias, 2016)

Evaluación 270°

“Dar la opinión sobre nuestro Jefe (Upward review) es algo que, de manera informal, hacemos continuamente e incluso, compartimos con numerosos miembros de nuestra organización, ¿no es así? Pero si, mediante un mecanismo formal ofrecemos una visión constructiva y respetuosa, es algo que no sólo ayudará a nuestro Supervisor, sino que también

nos puede ayudar a mejorar nuestra relación profesional. Por supuesto, también podemos facilitar que este proceso sea anónimo, de manera que el equipo pueda expresar su valoración de forma cómoda.” (Arias, 2016)

Para la alta dirección conocer qué opinión tienen los empleados de nuestros mandos intermedios nos ayudará a potenciar aquellos estilos de liderazgo que más éxito tienen y detectar problemas sin que éstos queden estancados en el nivel de supervisión.

Evaluación de 360 grados

“Es la evaluación circular de desempeño, en la que participan todas las personas que mantienen alguna interacción con el evaluado. En la evaluación participan el jefe, los colegas y los pares, los subordinados, los clientes internos y externos, y los proveedores, en fin, todas las personas en una amplitud de 360°. La evaluación realizada de este modo es más rica porque recolecta información de varias fuentes y garantiza la adaptabilidad y el ajuste del empleado a las diversas exigencias del ambiente de trabajo y de sus compañeros.” (Arrieche, 2009)

La evaluación de 360 grados, es también conocida como evaluación integral, es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones modernas, esta pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde todos los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos, etc. Si bien en sus inicios esta herramienta sólo se aplicaba para fines de desarrollo, actualmente está utilizándose para medir el desempeño, para medir competencias, y otras aplicaciones administrativas.

Manejo por objetivos

“El manejo por objetivos (MBO, por sus siglas en inglés) es otro método moderno de evaluación del desempeño. Esta técnica fue promovida por primera vez en la década de 1950 por el teórico de manejo Peter Drucker. El MBO requiere que un supervisor y un empleado estén de acuerdo sobre los objetivos específicos y obtenibles con una fecha límite establecido. Por ejemplo, un supervisor de ventas puede requerir incrementar sus ganancias un 25% dentro de tres meses. Una vez que la meta está establecida, la responsabilidad recae sobre el supervisor de ventas para dirigirse hacia el objetivo. Con esta técnica, el éxito o la falla son fácilmente unidos.” (Henderson, 2016)

Lo ideal es que estos objetivos se establezcan por mutuo acuerdo y que sean mensurables de manera objetiva. Los empleados se encuentran en posición de estar más motivados para lograr los objetivos por haber participado en su formulación, ya que pueden medir su progreso y efectuar ajustes periódicos para asegurarse de lograrlos. A fin de poder efectuar estos ajustes, sin embargo, es necesario que el empleado reciba retroalimentación periódica.

Escala de calificación

“Un tipo alternativo de evaluación del desempeño es la escala de calificación. Esta metodología requiere que el empleado desarrolle un sistema de calificación a profundidad similar a la forma en que los estudiantes son evaluados en la escuela. Esta escala, se utiliza entonces para evaluar el éxito del empleado dentro de una variedad de áreas, tales como establecimiento de habilidades técnicas, trabajo en equipo y habilidades de comunicación. Existe regularmente una calificación mínima que puede obtener el empleado para que la evaluación del desempeño sea considerada un éxito. Aquellos que no cumplen con esa calificación son frecuentemente colocados en un plan de mejora de desempeño. Este método es visto por algunos teóricos de manejo como una forma equitativa de medir el desempeño individual.” (Henderson, 2016)

Es donde el evaluador debe conceder una evaluación subjetiva al desenvolvimiento del empleado en una escala que vaya de bajo a alto, la evaluación se basa únicamente en la opinión de la persona que confiere la evaluación. En muchos casos, varios de los aspectos a evaluar pueden resultar no directamente relevantes para el puesto, se conceden valores numéricos a cada punto, a fin de permitir la obtención de varios cómputos.

2.5 HIPÓTESIS

2.5.1 H₀

El estrés laboral no influye en el Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Empresa Productos Familia Sancela Del Ecuador S.A. Planta Lasso.

2.5.2 H₁

El estrés laboral si influye en el Desempeño Laboral Del Personal Administrativo De La Empresa Productos Familia Sancela Del Ecuador S.A. Planta Lasso.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.6.1 Variable Independiente: Estrés Laboral

2.6.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque cualitativo – cuantitativo

La presente Investigación está basada en el enfoque cualitativo – cuantitativo, cualitativa porque estudia la realidad en su contexto acerca del problema presente en la Empresa, con la intención de tener una perspectiva para establecer técnicas y estrategias que permitan cambiar la realidad en función de la hipótesis.

Cuantitativo porque su enfoque es la elección de métodos para obtener resultados objetivos en la investigación, pretende demostrar el problema a través de una medición controlada con el propósito de encontrar alternativas favorables de solución al problema.

3.1.1 Modalidad Básica De La Investigación

La indagación que se desarrollará tomando en cuenta la modalidad que englobe la investigación de campo, bibliográfica y documental, para obtener así la información requerida.

3.1.2 Investigación de campo

Es investigación de campo porque se realiza un proceso de análisis y comprensión de la realidad del problema que presenta en el lugar donde se desarrolla los hechos, permitiendo que el investigador se asegure de las condiciones reales de las que se han conseguido los datos mediante una estrategia de recolección de información necesaria para la investigación.

3.1.3 Investigación Bibliográfica – Documental

Esta investigación garantiza la calidad de los fundamentos teóricos, realizando una revisión de diferentes fuentes bibliográficas o documentales teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica.

3.2 Niveles De Investigación

3.2.1 Exploratorio

Es exploratorio porque posibilita identificar los factores que inducen al problema actual que presenta en la organización el mismo que no ha sido tratado posiblemente por desconocimiento de técnicas o actividades que disminuya los niveles de estrés laboral.

3.2.2 Descriptivo

Es descriptivo porque, para realizar la investigación se tomara en cuenta los datos y hechos que permitan el progreso de la misma, ayudando a identificar la profundidad del problema presente.

3.2.3 Correlacional

Es correlacional porque la indagación permite unir y determinar las variables tomando en cuenta que existe relación entre estas y el contexto de observación fijando así cambios o enlaces entre los factores de las variables en cuestión, es decir si existe cambios en la una variable también presentara cambios en la otra. Si las dos variables están correlacionadas tienen las bases para predecir el valor que tendrán un grupo de personas.

3.3 Población Y Muestra

3.3.1 Población

En la presente investigación se tomara encuentra a todo el personal administrativo (66 colaboradores).

POBLACIÓN	
HOMBRES	39
MUJERES	27
TOTAL	66

3.3.2 Muestra

Para la siguiente investigación se tomara en cuenta a todo el personal administrativo por ende no será necesario realizar el proceso para obtener el muestreo estadístico

3.4 Operacionalización De Las Variables

3.4.1 Variable Independiente: El estrés laboral

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
El estrés laboral es la creciente presión en el entorno de trabajo que provoca reacciones físicas y mentales generando consecuencias que afectan a la salud del trabajador y a la organización.	Presión Entorno de trabajo Salud del trabajador	Horario de trabajo prolongado Sobrecarga Laboral Ambiente Laboral Agotamiento Físico y mental Inestabilidad Laboral	-¿Realiza trabajos fuera de horarios laborales establecidos por la empresa? -¿Considera Usted que las tareas laborales son distribuidas equitativamente dentro de su equipo de trabajo? -¿Siente Ud. Que las actividades que realiza actualmente le causan presión laboral? -¿Considera que el ambiente laboral en el cual se desenvuelve es agradable y adecuado? -¿Se estresa con facilidad en su puesto de trabajo? -¿Cuándo sufre de estrés considera que su desempeño laboral disminuye? -¿considera tener agotamiento mental al realizar sus actividades laborales? - ¿Siente Ud. Temor de perder su trabajo?	Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.

Tabla 1: operacionalización de variable, Estrés Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

3.4.2 Variable Independiente: Desempeño Laboral

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
Es donde el individuo manifiesta las competencias laborales , para efectuar las funciones, que exige su cargo y contribuir a alcanzar los resultados que se esperan , en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicio en la empresa demostrando su idoneidad .	<p>competencias laborales</p> <p>resultados esperados</p> <p>.Idoneidad.</p>	<p>-Habilidades, destrezas, actitud, conocimiento y valores.</p> <p>Metas alcanzadas</p> <p>Condiciones laborales</p> <p>Capacidad y disposición</p>	<p>- ¿Las actividades que realiza en su puesto de trabajo van acorde con sus habilidades y destrezas?</p> <p>-¿Los conocimientos que Ud. posee son los requeridos para las actividades realiza diariamente?</p> <p>- ¿Considera Usted que tiene el apoyo de su líder para cumplir con los objetivos laborales establecidos por la empresa?</p> <p>- ¿La empresa le brinda las condiciones seguras para su desempeño laboral?</p> <p>- ¿La empresa le brinda el material necesario para realizar su trabajo?</p> <p>-¿Considera Usted que realiza un trabajo de calidad?</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

Tabla 2: operacionalización de variable, Desempeño Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

3.5 Recolección De La Información

Preguntas básicas	Explicación
¿Para qué?	<p>Investigar de qué manera influye el estrés laboral en el desempeño laboral del personal Administrativo de la Empresa Productos Familia Sancela del Ecuador S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar los niveles de estrés laboral del personal administrativo ✓ Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo. ✓ Diseñar un artículo académico sobre la temática investigada
¿De qué personas u objetos?	Personal administrativo de la empresa Productos Familia Sancela del Ecuador S.A. Planta Lasso
¿Sobre qué aspectos?	Estrés laboral y desempeño laboral
¿Quién? ¿Quiénes?	El presente estudio lo realizara personalmente: Mayra Liliana Iza Iza
¿A Quiénes?	A 66 trabajadores de la empresa Familia Sancela del Ecuador S.A. Planta Lasso
¿Cuándo?	En el periodo Abril – Octubre 2016
¿Donde?	En la empresa Productos Familia Sancela del Ecuador S.A. Planta Lasso.
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Como? ¿Qué técnica de recolección?	Encuestas.
¿Con que?	Cuestionarios

Tabla 3: Recolección de información

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

3.6 Procesamiento Y Análisis

En este paso se elaborara el instrumento, el cual permitirá adquirir la información necesaria para la investigación, el mismo que consiste en preguntas cerradas, las cuales constaran como opciones de respuesta tres alternativas

- Siempre
- a veces
- nunca

Las preguntas deben ser claras y precisas para obtener la información más objetiva posible.

Una vez realizada la aplicación se procederá a la revisión de la encuesta y continuamente a realizar la tabulación de la información obtenida.

Luego, se realizara el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Finalizando con las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

Concluyendo con todos los pasos se realizara un ensayo científico que aporte a la investigación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1 Análisis de datos

4.2 Interpretación de resultados

Pregunta N.- 1 ¿Considera Ud. Que las actividades que realiza actualmente le causan presión laboral?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	16	24 %
A veces	39	59 %
Nunca	11	17 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 4: Presión Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

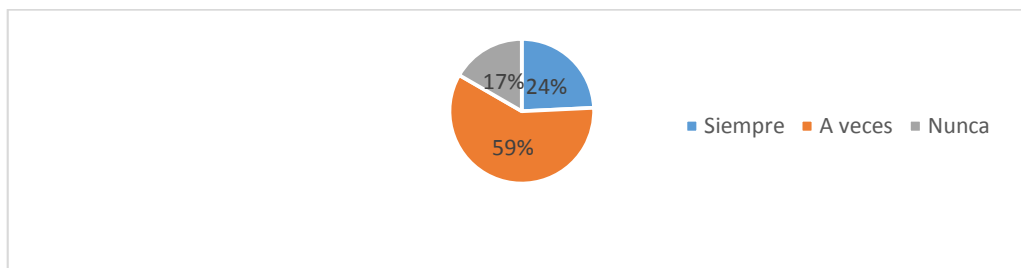


Gráfico 2: Presión laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- Los resultados obtenidos determinan que el 24% siempre sienten que las actividades que realizan actualmente le causan presión laboral, el 59% indican que a veces sienten y el 17% manifiestan que nunca han sentido presión laboral.

Interpretación.- Mediante la aplicación de la encuesta se observa que la mayor parte de los colaboradores a veces sienten presión laboral en las actividades que realizan, esto no les permite cumplir eficazmente con sus funciones, y como resultado, presenta problemas en la salud del colaborador y desde el punto de vista administrativo presenta una deficiencia en la productividad, y directamente para la organización

Pregunta N.- 2 **¿Realiza trabajos fuera de horarios laborales establecidos por la empresa?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0 %
A veces	43	65 %
Nunca	23	35 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 5: Trabajo Extra Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

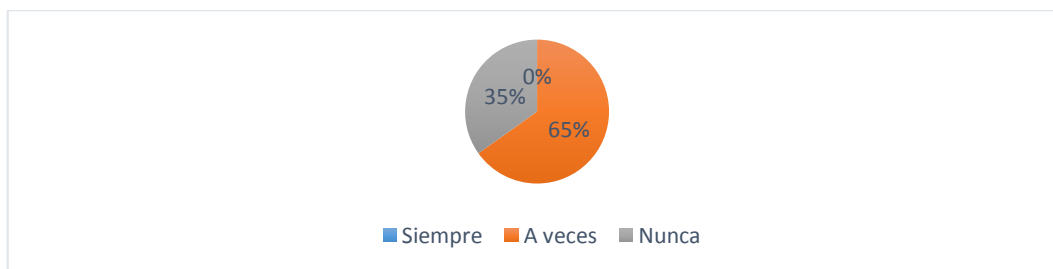


Gráfico 3: Trabajo Extra laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 65%, es decir 43 colaboradores a veces realizan trabajos fuera de horarios laborales mientras que el 35% que representa a 23 colaboradores indican que nunca han realizado trabajos en horas extra laborales.

Interpretación.- mediante la aplicación de la encuesta se observa que la mayor parte de los colaboradores a veces realizan trabajos en horas extra laborales, debido a la escasez de tiempo, lo que les provoca gran variedad de efectos nocivos para la capacidad física y mental, este hecho se encuentra asociado con el ritmo y la intensidad del colaborador y es considerado como un riesgo porque algunas personas pueden exigir mucho de su organismo y presentar dificultades de su recuperación.

Pregunta N.- 3 **¿Considera Usted que las tareas laborales son distribuidas equitativamente dentro de su equipo de trabajo?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	55 %
A veces	25	38 %
Nunca	5	8 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 6: Sobre carga Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

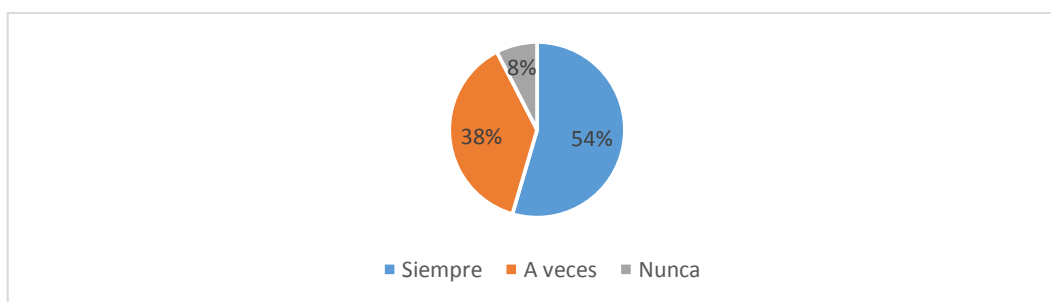


Gráfico 4: Sobre Carga Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 55%, es decir 36 colaboradores consideran que siempre son distribuidas equitativamente las tareas laborales, el 38 % que representa a 25 colaboradores indican que a veces y el 8% que son 5 colaboradores manifiestan que nunca son equitativas.

Interpretación.- La mayor parte de los colaboradores consideran que las actividades si son distribuidas equitativamente pero hay que trabajar un poco más en este punto y realizar algunos cambios para lograr mayor efectividad en la distribución de las tareas laborales y evitar la sobre carga laboral en los colaboradores.

Pregunta N.- 4 ¿Considera que el ambiente laboral en el cual se desenvuelve es agradable y adecuado?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	33 %
A veces	41	62 %
Nunca	3	5 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 7: Ambiente Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

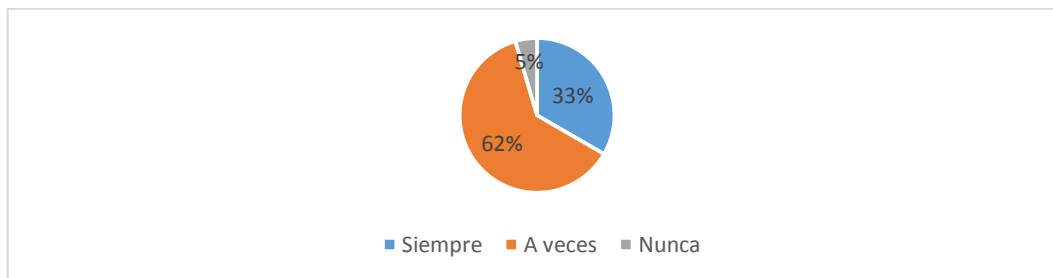


Gráfico 5: Ambiente Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 33%, es decir 22 colaboradores mencionan que siempre es agradable y adecuado el ambiente laboral en el cual se desenvuelven, el 62 % que representa a 41 colaboradores indican que a veces, mientras que el 5% que son 3 colaboradores manifiestan que nunca es agradable el ambiente laboral.

Interpretación.- La mayor parte de los colaboradores consideran que el ambiente en el cual se desenvuelven no siempre es agradable y adecuado, por esta razón se genera niveles de tensión en los colaboradores y un ambiente inapropiado para realizar sus actividades, es necesario tomar medidas correctivas para crear las mejores condiciones que mejore el ambiente y el desempeño laboral.

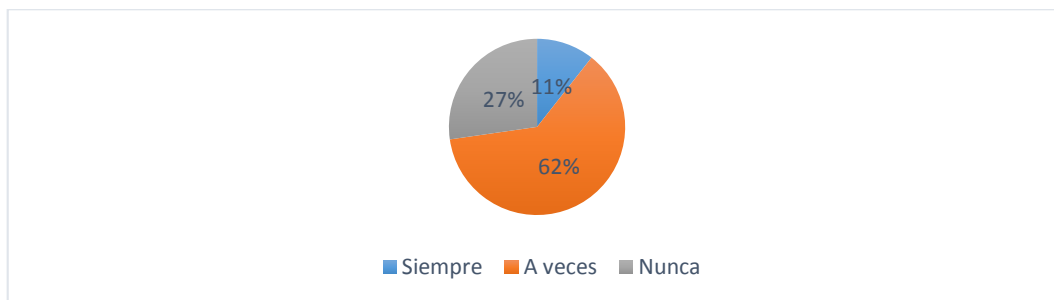
Pregunta N.- 5 ¿Se estresa con facilidad en su puesto de trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	33	50 %
A veces	24	36 %
Nunca	9	14 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 8: Estrés Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza



Gráfico

6: Estrés Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 50%, es decir 33 colaboradores mencionan que siempre se estresa con facilidad en su puesto de trabajo, el 36 % que representa a 24 colaboradores indican que a veces, mientras que el 14 % que son 9 colaboradores manifiestan que nunca se estresan.

Interpretación.- El mayor porcentaje de los colaboradores mencionan que a veces se estresan con facilidad en su puesto de trabajo debido a la presión laboral y las tareas son frecuentemente rutinarias, cuando existe un desequilibrio entre los deseos o expectativas con la realidad, en consecuencia el rendimiento del personal disminuye afectando a los resultados esperados por la empresa.

Pregunta N.- 6 ¿Cuándo sufre de estrés considera que su desempeño laboral disminuye?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	42 %
A veces	37	56 %
Nunca	1	2 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 9: Desempeño Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

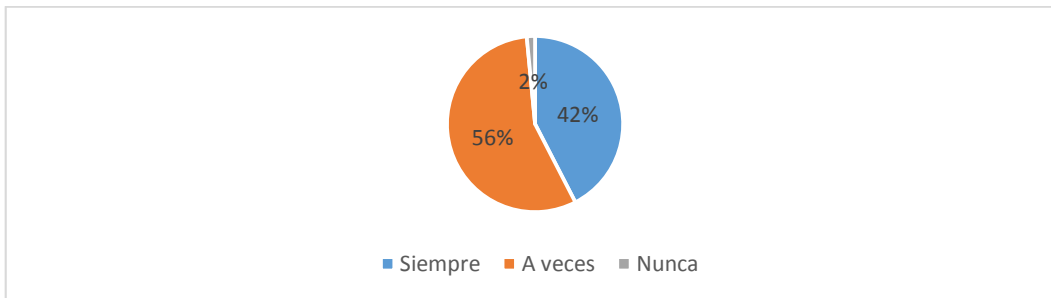


Gráfico 7: Desempeño Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 42 %, es decir 28 colaboradores mencionan que siempre que sufren de estrés disminuye su desempeño laboral, el 56 % que representa a 37 colaboradores indican que a veces, mientras que el 2 % que es 1 colaborador manifiesta que nunca disminuye su desempeño a causa del estrés.

Interpretación.- la mayor parte de los colaboradores indican que, cuando se sienten estresados su desempeño laboral disminuye, no les permite cumplir con los objetivos establecidos por la empresa, genera perdida para la misma debido a varios factores entre ellos la presión laboral, afecta directamente a la salud de los colaboradores, por esta razón es importante realizar actividades que disminuya los niveles de estrés y mejore su desempeño.

Pregunta 7.- **¿Considera tener agotamiento mental al realizar sus actividades laborales?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	45 %
A veces	36	55 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 10: Agotamiento Mental

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

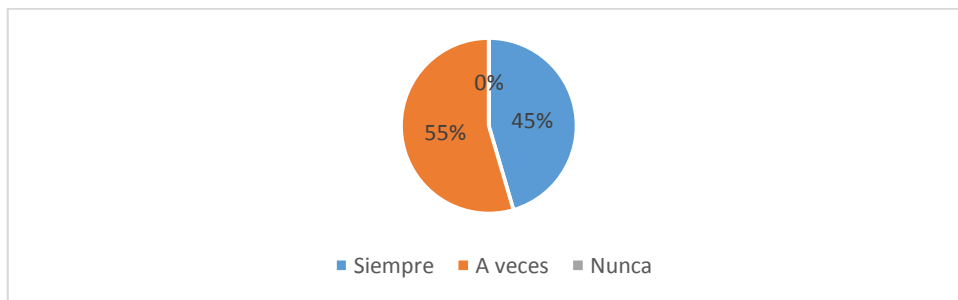


Gráfico 8: Agotamiento Mental

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 45 %, es decir 30 colaboradores mencionan que siempre sienten agotamiento mental al realizar sus actividades laborales, mientras que el 55 % que representa a 36 colaboradores indican que a veces.

Interpretación.- La mayor parte de los colaboradores manifiestan que a veces sienten agotamiento mental al realizar las actividades laborales, debido a la monotonía laboral, lo que provoca que su rendimiento disminuya y genere desánimo en los colaboradores por lo cual se debería aplicar una técnica de relajación para evitar mayor problema.

Pregunta N.- 8 ¿Siente Ud. Temor de perder su trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0 %
A veces	51	77 %
Nunca	15	23 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 11: Inseguridad Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

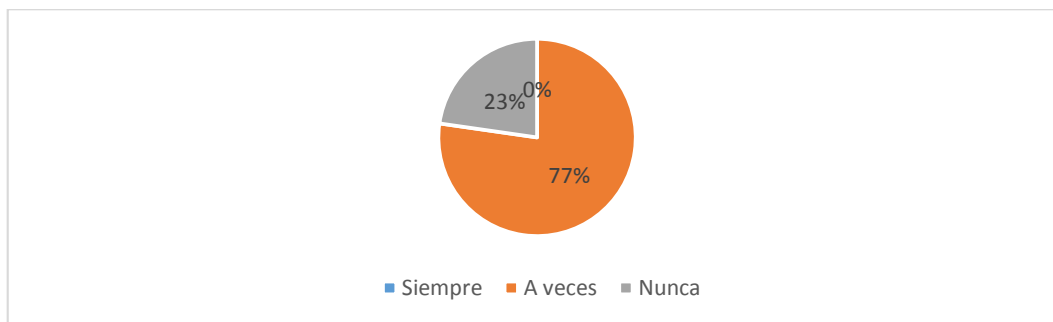


Gráfico 9: Inseguridad Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 77 %, es decir 51 colaboradores mencionan que a veces sienten temor de perder su trabajo, mientras que el 23 % que representa a 15 colaboradores indican que nunca sienten temor.

Interpretación.- La mayor parte de los colaboradores manifiestan que de vez en cuando sienten temor de perder su trabajo, debido a la situación económica que está pasando el país, esto les genera insatisfacción en la vida laboral, eleva los niveles de estrés en el colaborador y afecta al compromiso con el trabajo, se debe trabajar con capacitaciones acerca de la estabilidad laboral con intención de que el colaborador se sienta seguro y motivado en su puesto de trabajo.

Pregunta N.- 9 **¿Las actividades que realiza en su puesto de trabajo van acorde con sus habilidades y destrezas?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	65 %
A veces	21	32 %
Nunca	2	3 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 12: Habilidades y Destrezas

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

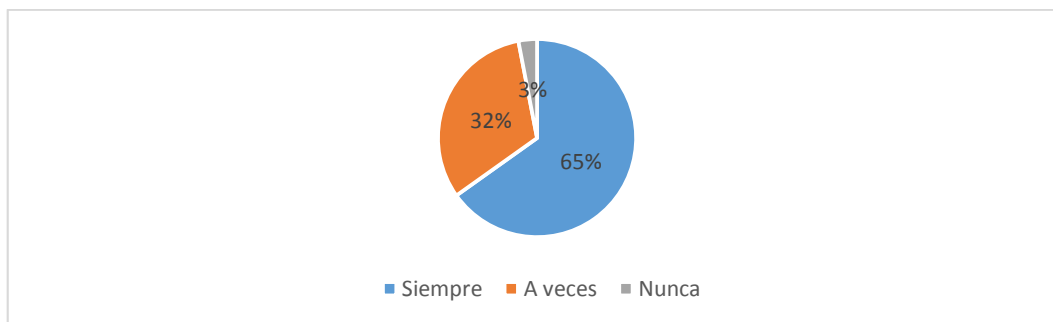


Gráfico 10: Habilidades y destrezas

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 65 %, es decir 43 colaboradores mencionan que siempre las actividades que realizan en su puesto de trabajo van acorde con sus habilidades y destrezas, el 32 % que representa a 21 colaboradores indican que a veces, mientras que el 3 % que son 2 colaboradores manifiestan que sus habilidades y destrezas nunca van acorde con su trabajo.

Interpretación.- Mediante la encuesta aplicada la mayoría de los colaboradores mencionan que sus habilidades y destrezas van acorde con las actividades que realizan en su puesto de trabajo pero si es necesario realizar pequeños cambios de reubicación identificando primero sus habilidades y destrezas para evitar que se presenten inconvenientes al momento de realizar su trabajo.

Pregunta N.- 10 ¿Los conocimientos que Ud. posee son los requeridos para las actividades realiza diariamente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	62 %
A veces	25	38 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 13: Conocimiento Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

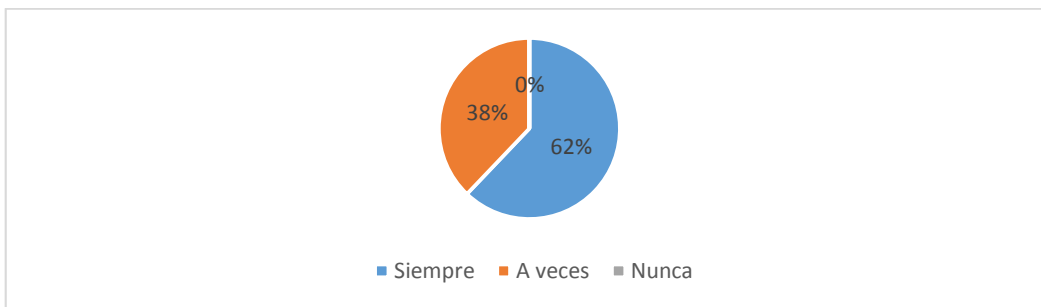


Gráfico 11: Conocimientos Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 62 %, es decir 41 colaboradores mencionan que siempre los conocimientos que el colaborador posee son los requeridos para las actividades que realizan diariamente mientras que el 38 % que representa a 25 colaboradores indican que a veces.

Interpretación.- la mayor parte considera que los conocimientos son los óptimos para las actividades que realizan pero un pequeño grupo considera que los conocimientos no son los suficientes, lo que le imposibilita a los trabajadores entregar un trabajo en su totalidad, se deberá realizar capacitaciones para el mejorar desempeño laboral.

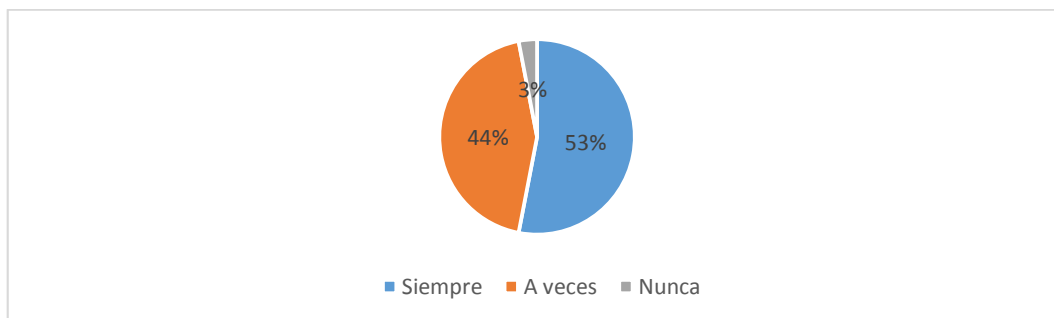
Pregunta N.- 11 ¿Considera Usted que tiene el apoyo de su líder para cumplir con los objetivos laborales establecidos por la empresa?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	53 %
A veces	29	44 %
Nunca	2	3 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 14: Apoyo Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza



Gráfico

12: Apoyo Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 53 %, es decir 35 colaboradores mencionan que siempre tienen el apoyo de su líder para cumplir con los objetivos laborales establecidos por la empresa, el 44 % que representa a 29 colaboradores indican que a veces, mientras que el 3 % que son 2 colaboradores manifiestan que nunca tienen el apoyo de su líder.

Interpretación.- Gran parte de los colaboradores manifiestan que cuentan con el apoyo de su líder para cumplir con los objetivos de la empresa, sienten el apoyo en los momentos que tengan alguna necesidad laboral y puedan tener una sensación de libertad al realizar comentarios o ideas acerca del trabajo.

Pregunta N.- 12 **¿La empresa le brinda las condiciones seguras para su desempeño laboral?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	53	80 %
A veces	10	15 %
Nunca	3	5 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 15: Condiciones Laborales

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

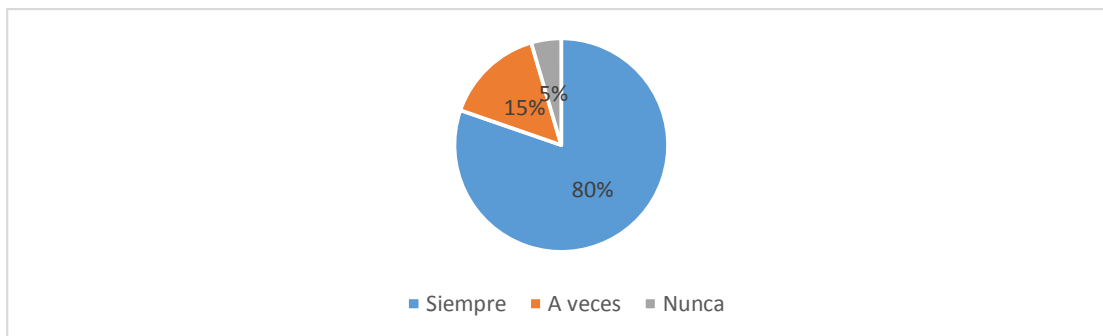


Gráfico 13: Condiciones Laborales

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 80 %, es decir 53 colaboradores mencionan que siempre la empresa les brinda las condiciones seguras para su desempeño laboral, el 15 % que representa a 10 colaboradores indican que a veces, mientras que el 5 % que son 3 colaboradores manifiestan que nunca la empresa les brinda las condiciones de seguridad.

Interpretación.- Gran parte de los colaboradores indican que la empresa si les brinda las condiciones seguras para su desempeño laboral, este factor les permite sentirse seguros al realizar las actividades laborales ayudando que su desempeño mejore a pesar de la presión que existe.

Pregunta N.- 13 **¿La empresa le brinda el material necesario para realizar su trabajo?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	62 %
A veces	25	38 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 16: Recursos Laborales

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

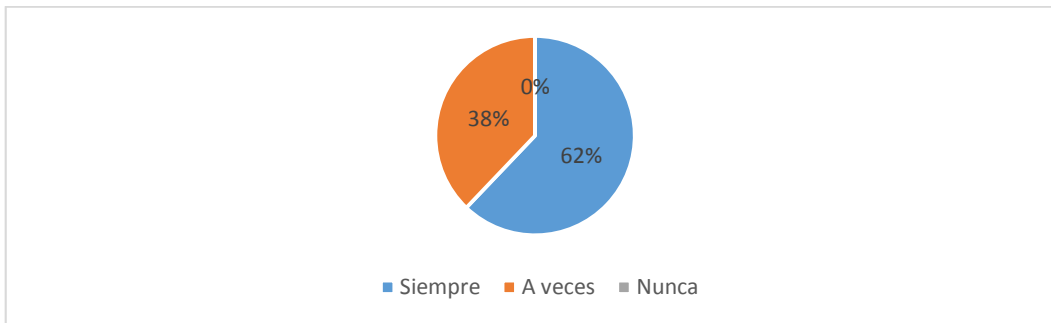


Gráfico 14: Recursos Laborales

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 62 %, es decir 41 colaboradores mencionan que siempre la empresa les brinda el material necesario para realizar su trabajo a diferencia del 38 % que representa a 25 colaboradores indican que a veces.

Interpretación.- Mediante la encuesta aplicada a los colaboradores la mayoría indica que la empresa le brinda todo el material necesario para realizar sus actividades, esto puede evitar que se presenten los errores posibles al realizar las actividades.

Pregunta N.- 14; **Considera Usted que realiza un trabajo de calidad?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	71 %
A veces	19	29 %
Nunca	0	0 %
TOTAL	66	100 %

Tabla 17: Calidad Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

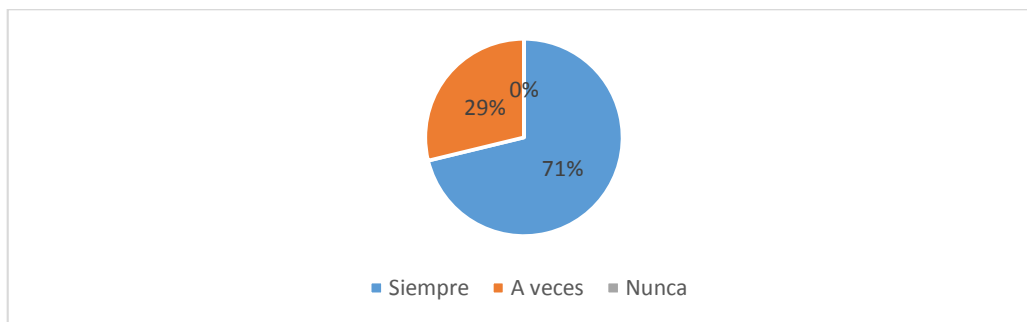


Gráfico 15: Calidad Laboral

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Análisis.- De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta determina que el 71 %, es decir 47 colaboradores consideran que realizan un trabajo de calidad, mientras que el 29 % que representa a 19 colaboradores indican que a veces.

Interpretación.- Mediante la encuesta aplicada los colaboradores mencionan que siempre procuran realizar un trabajo de calidad a pesar de los factores que se presentan en la organización pero no siempre se sienten satisfechos con ello.

4.3 Verificación de hipótesis

Comprobación de la hipótesis por prueba del chi cuadrado

4.3.1 Planteamiento de la hipótesis

H₀ El estrés laboral NO influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos Familia Sancela Del Ecuador S.A.

H₁ El estrés laboral SI influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos Familia Sancela Del Ecuador S.A.

4.3.2 Selección del nivel de Significación.

Para realizar la comprobación de la hipótesis planteada de la presente investigación, tendrá un nivel de confianza del 95% (0,95) por tanto un nivel de riesgo de 5% (0,05)

4.3.3 Descripción de la población

En la presente investigación se tomara en cuenta toda la población, conformada por 66 colaboradores, El estrés laboral influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa productos Familia Sancela Del Ecuador S.A. lugar en el cual se aplicó las encuestas.

4.3.4 Especificación del Estadístico de prueba

El siguiente proceso se llevara a cabo mediante la selección de cuatro preguntas que tienen mayor relevancia para la recolección de datos, las preguntas constan de tres alternativas de respuestas mediante el cual se consigue un cuadro que consta de 4 filas y 3 columnas con la aplicación de la siguiente formula.

$$x^2 = \Sigma \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia esperada

X² = Chi o Ji cuadrado

4.3.5 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Grados de Libertad

Grados de libertad (GL) = (fila - 1) (columna - 1)

$$Gl = (f - 1) (c - 1)$$

$$Gl = (4 - 1) (3 - 1)$$

$$Gl = (3) (2)$$

$$Gl = 6$$

Grados de libertad, <i>gl</i>	Área en la cola derecha			
	0.10	0.05	0.02	0.01
1	2.706	3.841	5.412	6.635
2	4.605	5.991	7.824	9.210
3	6.251	7.815	9.837	11.345
4	7.779	9.488	11.668	13.277
5	9.2.36	11.070	13.388	15.086
6	10.645	12.592	15.033	16.812
7	12.017	14.067	16.622	18.475
8	13.362	15.507	18.168	20.090
9	14.684	16.919	19.679	21.666
10	15.987	18.307	21.161	23.209
11	17.275	19.675	22.618	24.725
12	18.549	21.026	24.054	26.217
13	19.812	22.362	25.472	27.688
14	21.064	23.685	26.873	29.141
15	22.307	24.996	28.259	30.578
16	23.542	26.296	29.633	32.000
17	24.769	27.587	30.995	33.409
18	25.989	28.869	32.346	34.805
19	27.204	30.144	33.687	36.191
20	28.412	31.410	35.020	37.566
21	29.615	32.671	36.343	38.932
22	30.813	33.924	37.659	40.289
23	32.007	35.172	38.968	41.638
24	33.196	36.415	40.270	42.980
25	34.382	37.652	41.566	44.314
26	35.563	38.885	42.856	45.642
27	36.741	40.113	44.140	46.963
28	37.916	41.337	45.419	48.278
29	39.087	42.557	46.693	49.588
30	40.256	43.773	47.962	50.892

Tabla 18: Grados de Libertad

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

El resultado es de 6 grados de libertad, en la tabla indica; $\chi^2_t = 12,59$

4.3.6 Recolección de datos y cálculos estadísticos

Frecuencia Observada

Datos recolectados

Preguntas	Siempre	A veces	Nunca	Total
¿Considera Usted que las actividades que realiza actualmente le causan presión laboral?	16	39	11	66
¿Se estresa con facilidad en su puesto de trabajo?	33	24	9	66
¿Cuándo sufre de estrés considera que su desempeño laboral disminuye?	28	37	1	66
¿Considera tener agotamiento mental al realizar sus actividades laborales?	30	36	0	66
Total	107	136	21	264

Tabla 19: Frecuencia Observada

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Frecuencia esperada

$$FE = \frac{Tf * Tc}{Tg}$$

Donde:

FE= frecuencia esperada

Tf = Total de filas

Tc = Total de columnas

Tg = Total global

Preguntas	Siempre	A veces	Nunca	Total
¿Considera Usted que las actividades que realiza actualmente le causan presión laboral?	26,75	34	5,25	66
¿Se estresa con facilidad en su puesto de trabajo?	26,75	34	5,25	66
¿Cuándo sufre de estrés considera que su desempeño laboral disminuye?	26,75	34	5,25	66
¿Considera tener agotamiento mental al realizar sus actividades laborales?	26,75	34	5,25	66
Total	107	136	21	264

Tabla 20: Frecuencia esperada

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Calculo del chi-cuadrado

Pregunta	Alternativa de Respuesta	O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² / E
1	Siempre	16	26,75	-10,75	115,56	4,32
	A veces	39	34	5	25,00	0,74
	Nunca	11	5,25	5,75	33,06	6,30
2	Siempre	33	26,75	6,25	39,06	1,46
	A veces	24	34	-10	100,00	2,94
	Nunca	9	5,25	3,75	14,06	2,68
3	Siempre	28	26,75	1,25	1,56	0,06
	A veces	37	34	3	9,00	0,26
	Nunca	1	5,25	-4,25	18,06	3,44
4	Siempre	30	26,75	3,25	10,56	0,39
	A veces	36	34	2	4,00	0,12
	Nunca	0	5,25	-5,25	27,56	5,25
TOTAL						27,96

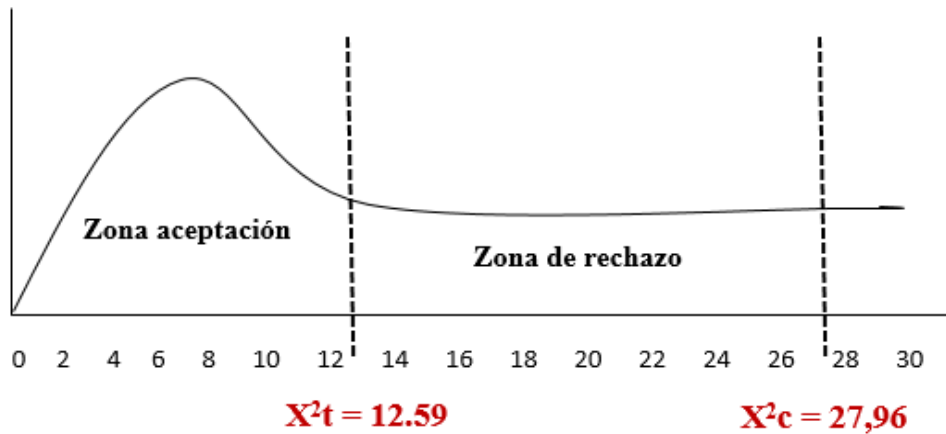
Tabla 21: chi cuadrado

Fuente: Colaboradores de Grupo Familia

Elaborado por: Liliana Iza

Campana de Gaus

Gráfico 16: Campana de Gaus



Fuente: Colaboradores de Grupo Familia
Elaborado por: Liliana Iza

Decisión Final

El valor teórico de la tabla es $X^2_t = 12,59$ menor que el valor calculado $X^2_c = 27,96$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, El estrés laboral SI influye en el desempeño laboral del personal administrativo del grupo Familia S.A.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Después de realizar y analizar los resultados de la presente investigación, se logra visualizar que el estrés tiene una influencia directa en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Grupo Familia S.A. del Ecuador, perjudicando al personal y desfavoreciendo el mejoramiento continuo de la organización.
- Se identifica un nivel alto de estrés laboral en el personal administrativo lo que resulta como una amenaza para la salud, presentan inconvenientes en el desarrollo de sus actividades y en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la empresa, esto significa pérdida y gastos para la misma. y para el desempeño laboral de los colaboradores.
- El desempeño laboral se ve afectado a causa del estrés que se genera en los colaboradores, debido a varios factores entre ellos encontramos la presión que presentan al realizar sus actividades, el ambiente no es el adecuado para desenvolverse de forma apropiada en el medio laboral, esto provoca escaso compromiso por el trabajo y baja producción laboral.
- Se realizó un artículo académico con la temática El estrés afecta en el desempeño laboral de los colaboradores Grupo Familia S.A. anticipadamente se desarrolló una investigación acerca de las variables de este ensayo, la misma que nos permitió mediante la aplicación de una encuesta recolectar información para el desarrollo.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que el departamento de Recursos Humanos tome en cuenta la influencia que se está dando a causa del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo, identificar las causas y darles solución a las mismas.
- Se recomienda, que los directivos consideren los factores que están provocando estrés en los colaboradores, aplicar técnicas de relajación que permita disminuir los niveles, es bueno darle una solución con prontitud para evitar los problemas que puede generarse tanto en la salud del colaborador, en las relaciones interpersonales y en el desempeño de los mismos, realizar capacitaciones y dinámicas que mejore el ambiente en el cual ellos se desenvuelven.
- Se recomienda realizar evaluaciones de desempeño continuas para conocer si los factores que actualmente están afectando, continúan de la misma forma en un futuro, de ser así se tomara en cuenta otro tipo de técnica para mejorar, caso contrario se verá reflejado los resultados en el desempeño laboral de los colaboradores.
- Se sugiere realizar el artículo académico con temáticas nuevas que pueda ayudar al mejoramiento continuo de la organización, mayor estabilidad y satisfacción en los trabajadores, se espera crear conciencia en el personal para superar las expectativas y prestar sus servicios con una mentalidad diferente a más aportar con nueva información recopilada a través de la presente investigación que sea de utilidad para la universidad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

MODALIDAD: PRESENCIAL

ARTÍCULO ACADÉMICO

TEMA:

**El Estrés y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores
de la Empresa Grupo Familia S.A.**

AMBATO – ECUADOR
2016

ARTÍCULO ACADÉMICO

Universidad técnica de Ambato

Facultad de ciencias humanas y de la educación

Carrera de psicología

El Estrés y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Grupo Familia S.A.

Mayra Liliana Iza Iza

Lic.: Mg. Shorli Salazar

Resumen Ejecutivo

El presente Artículo tiene como objetivo analizar la relación existente entre las dos variables que se presentan en el tema, y dar a conocer los resultados.

El lugar donde se realizó la presente investigación fue en la empresa Grupo Familia S.A. a todo el personal del área administrativa que consta de 66 colaboradores, que está ubicada en la ciudad de Latacunga sector Lasso.

Se realizó un proceso de investigación y en base a los resultados reales obtenidos mediante la aplicación de un cuestionario se comprobó la hipótesis alternativa la cual indica que el estrés laboral si influye en el desempeño de los colaboradores debido varios factores que se presenta en la organización, entre ellos se encuentran la presión laboral, la inestabilidad laboral, el ambiente inadecuado entre otros, finalmente se realiza un artículo científico mostrando la relación existente entre las variables, estrés laboral y desempeño laboral dirigida al mejoramiento continuo de la organización.

Palabras Claves: Estrés Laboral, Desempeño Laboral.

ARTÍCULO ACADÉMICO

Universidad técnica de Ambato

Facultad de ciencias humanas y de la educación

Carrera de psicología

El Estrés y su influencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Grupo Familia S.A.

Mayra Liliana Iza Iza

Lic.: Mg. Shorli Salazar

ABSTRACT

This article aims to analyze the relationship between the two variables that occur in the subject, and publicize the results.

The place where this research was conducted was in the company Family Group S.A. all staff in the administrative area consisting of 66 employees, which is located in the city of Latacunga Lasso sector.

a research process was performed and based on the actual results achieved by applying a questionnaire alternative hypothesis was tested which indicates that workplace stress if it influences the performance of employees because of several factors presented in the organization, among them are the work pressure, job instability, inadequate environment among others, finally a scientific paper showing the relationship between the variables, stress and job performance aborad aimed at continuous improvement of the organization is done.

Key words: Job Stress, job performance.

INTRODUCCIÓN

Las características de las organizaciones y del trabajo en la actualidad, han sufrido profundos cambios en las últimas décadas, por tal razón la Salud Ocupacional se interesa con mayor interés por el bienestar físico, mental y social, con usencia de enfermedades en los empleados, hoy en día se observa que el estrés laboral se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, este se encuentra relacionado directamente con el trabajo, a la actividad laboral y en parte en el ámbito personal del colaborador.

Se considera el estrés como un mecanismo que permite huir o luchar ante una amenaza, este factor está inmerso en casi la mayoría de las organizaciones siendo uno de los principales problemas que deben enfrentar, esto resulta un vasto costo para la organización tanto en los gastos económicos como en el sufrimiento humano, el estrés en el ámbito laboral puede perjudicar a cualquier ser humano independientemente del nivel, o cargo que ocupe en la organización y este se manifiesta en organizaciones de cualquier tamaño y en cualquier sector.

Según Dolan, Chiavenato y otros autores consideran que el estrés en el trabajo es, pues, “el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, o dicho en otras palabras, es la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo”. Es decir Cuando el colaborador se encuentra con altos niveles de estrés se considera que por lo general se altera el estado emocional, existe cambios de comportamiento y se ve afectado en su estado de ánimo y en el ámbito laboral disminuye los niveles de desempeño.

“El estrés por subestimación se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento, y se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente. Genera distracción, Falta de atención y aumento de los accidentes de trabajo.” (DOLAN , VALLE, JACKSON, & SCHULER, 2007)

Existe relación entre cuerpo, mente y normas sociales por tal razón los problemas presentes en estas áreas afectan directamente, a la salud y seguridad del personal, a la salud de la organización y a la economía nacional, los autores anteriormente mencionados

no indican pero es necesario tomar en cuenta que el estrés afecta también en ámbito personal.

“Aunque todo mundo vive con cierta cantidad del estrés, si es lo suficientemente grave y persistente durante cierto tiempo, puede ser dañino. De hecho el estrés puede ser tan destructivo para una persona como cualquier accidente, ya que ocasiona baja asistencia al trabajo, uso excesivo de alcohol u otras drogas, desempeño laboral pobre o incluso un estado de salud deficiente.” (MONDY & NOE, 2005)

Las condiciones estresantes pueden generar enfermedades y daños, es poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo pero también en su hogar y desencadenar otros problemas de salud., principalmente en el desempeño de los colaboradores.

A más del colaborador el gerente también debe responsabilizarse del estado general de la salud de los trabajadores incluido el bienestar psicológico.

Son numerosos los factores que provocan el estrés entre ellos tenemos la presión, la sobrecarga laboral, el ambiente inadecuado, la desvinculación continua, las tareas rutinarias, desconocimiento de las actividades que realiza entre otros, considerando los desajustes entre demandas ambientales y estrategias personales de afrontamiento o tomando en cuenta desacuerdos entre particularidades del ambiente laboral y preferencias deseos o expectativas de los individuos.

Metodología

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, cuantitativo porque se observa los resultados en base a cantidad mediante una encuesta que fue aplicada a los colaboradores de la empresa, cualitativa porque se analiza la información recolectada en dicha investigación.

El propósito del trabajo de investigación desarrollado es indagar la temática no investigada referente al problema que se presenta en la investigación, de esta forma conocer la realidad de la situación que se presenta actualmente en la organización, y sugerir opciones que ayuden a la solución de los problemas y al mejoramiento continuo de la organización, en especial en el desempeño laboral.

La investigación es considerada también descriptiva porque se tomó en cuenta la información real recopilada mediante la aplicación de encuestas a los colaboradores, lo que nos permitió conocer los factores que genera estrés laboral y a afecta al desempeño laboral.

El análisis estadístico de datos se aplica el Chi-cuadrado de Pearson, con un nivel de 0.05 significancia de y de 6 grados de libertad por medio de esto se efectúa la comprobación de la hipótesis alternativa que indica que el “Estrés laboral si influye en el desempeño laboral” y permite establecer la correlación entre las variables.

La población está comprendida de 66 colaboradores administrativos a la misma que se le aplico la encuesta estructurada que consta de preguntas acerca de las variables que se desea investigar para la recolección real de información necesaria.

Las Herramientas o instrumentos empleados; Para la recolección de datos se aplicó dos técnicas:

- Observación
- Cuestionario

Los Procedimiento y recolección de datos, el artículo se encuentra ordenado en base a una estructura de información, mediante el cual nos permite dar a conocer los resultados obtenidos.

Se inicia observando detenidamente de forma amplia los comportamientos y actitudes de cada uno de los colaboradores.

Luego se procede la aplicación de una encuesta que fue empleada en un momento determinado en la empresa Grupo Familia Sancela S.A. Esta consta de preguntas estructuradas en relación a las variables de estudio en el ámbito laboral las cuales son el estrés y el desempeño laboral.

Por medio de la observación me permitirá reforzar y confirmar la información obtenida mediante la encuesta, para conocer las causas y los factores que generan estrés en el colaborador, esto nos permitirá registrar la información recolectada, nos facilita establecer los resultados y concluir con el trabajo de investigación.

Análisis Y Discusión De Resultados

Posteriormente de aplicar la encuesta se procede a adquirir todos los datos necesarios para analizar los resultados y obtener el tema del artículo presente, partiendo desde la opinión de los colaboradores de Grupo Familia Sancela S.A. quienes gracias a su colaboración se obtuvieron lo siguiente;

Actualmente vivimos en un mundo donde las empresas se encuentran en un mercado competitivo en el cual se exigen unos a otros para satisfacer las necesidades de los consumidores, es por ello que al mismo tiempo las mismas empresas exigen un nivel de competitividad de parte de sus trabajadores, lo cual conlleva a un cansancio mental de los mismos, mediante la aplicación de la encuesta se manifestó los siguientes resultados el 24% siempre sienten que las actividades que realizan actualmente le causan presión laboral, el 59% indican que a veces sienten y el 17% manifiestan que nunca han sentido presión laboral. La mayoría de los colaboradores mencionan que las actividades que realizan actualmente le causan presión laboral, debido a que las ejecutan bajo condiciones que le producen tensión, tomando en cuenta que este factor se encuentra asociado con la parte fisiológica, psicológica y ambiental, en el ámbito laboral y personal, presenta problemas en la salud del colaborador, decae la productividad lo que se les hace muy difícil proporcionar un trabajo de calidad.

Los trabajadores se enfrentan día con día a múltiples presiones en el ámbito laboral y personal que pueden llegar a afectar el nivel de rendimiento tanto en la vida cotidiana como en el ámbito laboral lo cual afecta directamente en los objetivos de esta.

Se considera mediante la encuesta que el 50%, es decir 33 colaboradores mencionan que siempre se estresa con facilidad en su puesto de trabajo, el 36 % que representa a 24 colaboradores indican que a veces, mientras que el 14 % que son 9 colaboradores manifiestan que nunca se estresan. Gran parte de los colaboradores mencionan que se estresan con facilidad en su puesto de trabajo, debido a las exigencias laborales, cuando se encuentran sometidos a periodos de estrés prolongados conllevan a desarrollar problemas graves de salud y en su entorno más próximo, esto genera mal humor en los colaboradores y dificulta las relaciones interpersonales entre ellos por ende el ambiente

se transforma en tedioso, a raíz de todo esto se elevan los niveles de estrés en los colaboradores y se verá afectado el vínculo social del individuo

En este caso es donde los individuos se enfrentan a las diferentes situaciones que se le presentan, en la cual conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas.

En cualquier momento de la vida se generan ciertas tensiones las reacciones lógicas son eliminarlas por completo, en el cual es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva.

Otro de los factores que determinan los trabajadores es que el 42 %, es decir 28 colaboradores mencionan que siempre que sufren de estrés disminuye su desempeño laboral, el 56 % que representa a 37 colaboradores indican que a veces, mientras que el 2 % que es 1 colaborador manifiesta que nunca disminuye su desempeño a causa del estrés. Como se evidencian los resultados indicados anteriormente se demuestra que si existe estrés laboral por lo que esto influye en gran manera en el desempeño de los colaboradores, en la organización, los efectos negativos se traducen en un mal rendimiento global de la empresa, razón por la cual no les permite realizar sus actividades con total tranquilidad, sino lo contrario de forma molesta, y esto desencadena insatisfacción y escaso compromiso hacia el trabajo.

El agotamiento mental se encuentra en un 45 %, es decir 30 colaboradores mencionan que siempre sienten agotamiento mental al realizar sus actividades laborales, mientras que el 55 % que representa a 36 colaboradores indican que a veces. Según los autores Dolan, S. Valle, r. Y Jackson, S. (2007) mencionan que; “las presiones que ejercen los grupos sobre sus miembros pueden traducirse en estrés, sobre todo si se pretende que los miembros asuman valores y creencias que van en contra de sus principios. Estas presiones causan varias alteraciones psicológicas y comportamentales.”

La mayoría comenta que sienten agotamiento mental al realizar las actividades laborales lo que provoca deficientes respuestas funcionales y adaptivas en el colaborador, esto se produce debido a varios factores que se encuentran inmerso en la organización, entre ellos

se dan cuando encuentran demandas de trabajo que no están dentro de sus capacidades para hacerle frente, el ambiente laboral no es favorable, cuando existe comunicación deficiente entre otras situaciones, por esta razón se considera que se debería trabajar con todos los factores que se encuentran presentes para evitar que se presenten problemas mayores en la organización.

El 62 %, es decir 41 colaboradores consideran que el estrés laboral afecta mucho en su vida personal, mientras que el 38 % que representa a 25 colaboradores indican que poco afecta en su vida personal. La mayor parte de los autores investigados afirman que el estrés si afecta en el desempeño laboral, es necesario tomar medidas que ayuden a bajar los niveles de estrés porque a más de afectar en el ámbito laboral también afecta en la vida personal del colaborador porque desencadena una serie de síntomas como dolores de cabeza, desequilibrio emocional, mal humor, cansancio entre otros que afectan, disminuyen y contaminan la calidad de vida y el hogar.

Luego de realizar el análisis de los datos presentados anteriormente se continúa a interpretar los resultados en base a lo manifestado por los colaboradores, tomando en cuenta lo que mayormente resalta mediante la investigación

Conclusiones

- El estrés es un factor influye directamente en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Familia Sancela S.A., las consecuencias del estrés grave y prolongado se encuentran vinculadas con las enfermedades que podrían causar hasta la muerte, entre ellas pueden ser las enfermedades cardiovasculares, alteración al sistema inmunológico, drogadicción, dolores de cabeza, el cáncer, desequilibrios patológicos entre otros.
- Los altos niveles de estrés en la vida en general del individuo, empuja a la persona hacia un estado de agotamiento tanto físico como mental. y perjudica directamente al desempeño de los colaboradores porque este disminuye, generando pérdida para la organización
- El desempeño laboral se ve afectado por el estrés que se presenta en los colaboradores, lo que les dificulta cumplir con las metas y objetivos

organizacionales que el trabajador debe cumplir, el desempeño tiene relación con el comportamiento de los colaboradores, con los resultados obtenidos y la estabilidad emocional, si el trabajador se encuentra estable con bajos niveles de estrés mejorara el desempeño lo que conlleva al aumento de la productividad y satisfacción en el personal.

- Finalmente se concluye que si se implementa un método para disminuir los niveles de estrés en la organización, para mejorar la salud del colaborador y el desempeño laboral porque un entorno psicosocial favorable fomenta el buen rendimiento y el desarrollo personal, así como el bienestar mental y físico del trabajador.

Bibliografía

- Arias, H. (13 de enero de 2016). */blog/2655/1/-que-modalidad-de-evaluacion-elegir-90-180-270-o-360-grados.html*. Obtenido de HRider: <https://www.hrider.net/cms>
- ARNOLD, J., & RANDALL, R. (2012). *PSICOLOGÍA DEL TRABAJO*. MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- Arrieche, M. (2009). *EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA UNIVERSIDAD FERMÍN*. Venezuela: McGraw Hill.
- Carpio, J. (2003). *El talento humano en las organizacion*. Venezuela : orial .
- CHIAVENATO , I. (2002). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO*. BOGOTÁ: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Chiavenato, I. (1999). *Administracion de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Cox, J. H. (2016). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. *Agencia Europea Para La Salud Y Seguridad en el Trabajo*.
- DOLAN , S., VALLE, R., JACKSON, S., & SCHULER, R. (2007). *LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS*. BOGOTÁ: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.
- Drovett, G. (1992). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral*. México: Martinez Roca.
- FINCOWSKY, F. (2011). *Comportamiento organizacional enfoque para América Latina*. México: Pearson educación de México.
- FLORÍA, P., MAESTRE , D. G., & RUIZ, A. G. (2011). *MANUAL PARA EL TÉCNICO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: NIVEL BASICO*. MADRID: FUNDACIÓN CONFEMENTAL.
- Fremont, K., & James, R. (1985). *Administración en las Organizaciones, Enfoque de Sistemas y de Contingencias*. México: McGraw Hill.
- Galarza , D. A. (01 de marzo de 2016).
GALARZA%20GUAMANQUISPE%20DIEGO%20ABELARDO El estres

laboral y su influencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa carrocieras "Cepsan" en la ciudad de Ambato, Tungurahua. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20681/3/GALARZA%20GUAMAN%20QUISPE%20DIEGO%20ABELARDO.pdf>

GUIZAR, R. (2013). *Desarrollo Organizacional principios y aplicaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Henderson, K. (2016). ¿Cuáles son los diferentes tipos de evaluación del desempeño? *La voz de houston*.

Hernandez, J. R. (28 de febrero del 2003). Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención. *Mi SciELO Revista Cubana de Salud Publica* .

Kast, F., & Rosenzweig, J. (1985). *Administración en las Organizaciones, Enfoque de Sistemas y de Contingencias*. México: McGraw Hill.

KEITH, D. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México : Graw-Hill Interamericana.

Macarulla, J., & Goñi, F. (1994). *BIOQUIMICA HUMANA* . BOGOTÁ: REVERTE S.A.,.

Mamani Encalada, A., Obando Zegarra, R., Uribe Malca, A. M., & Vivanco Tello, M. (junio de 2007). *Factores que desencadenan el estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral*. Obtenido de LILACS&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=504403&indexSearch=ID:
<http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IsisScript=iah/iah.xis&src=google&base=>

MONDY, R. (2008). *Administración de recurso humanos*. México : Pearson Educación.

MONDY, W., & NOE, R. (2005). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO: PEARSON EDUCACION DE MEXICO S.A.

- Morales , D. E. (01 de Febrero de 2016). *Diana%20Elizabeth%20Morales%20Pillajo El síndrome de burnout y el desempeño laboral en los empleados del departamento administrativo del gobierno provincial de Tungurahua*. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20177/1/Diana%20Elizabeth%20Morales%20Pillajo.pdf>
- Muñoz, E. L. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología*,, 259-270.
- OIT, OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2013). *La prevención del estrés en el trabajo lista de puntos de comprobación*. Ginebra.
- Peiró, J. M. (2012). *Desencadenantes del estrés*. Madrid : Eudema.
- Perea, D. C. (Diciembre 2012). Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. *Mi SciELO*.
- Pérez Gavilanes, E. (2014). *bitstream/25000/3713/1/T-UC-0007-112.pdf “El estrés laboral como factor de riesgo psicosocial influye en el desempeño laboral de los funcionarios De La Dirección De La Administración de los Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores Comerc*. Obtenido de Repositorio Digital de la Universidad Central del Ecuador.:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3713>
- Trana, T. S. (2010). *Chronic psychosocial stress triggers cognitive*. Oxford: CRC Press.
- VALDERRAMA, J. G. (19 de Febrero de 2009). *2009/02/el-proceso-de-admision-de-personas-en.html*. Obtenido de REFLEXIONES JURÍDICAS DESDE PANAMÁ: <http://jorgonzalezv.blogspot.com/>
- Vardi, E. &. (2004). *Misbehavior in Organizations*. London : Lawrence Erlbaum.



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION
CARRERA PSICOLOGIA INDUSTRIAL



Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y señale con una X de acuerdo a su criterio la alternativa que considera sea adecuada.

1) **¿Actualmente cómo se siente en su trabajo?**

Feliz y Motivado ()

Desmotivado ()

Cansado ()

2) **¿Considera Ud. que las actividades que realiza actualmente le causan presión laboral?**

Siempre ()

a veces ()

nunca ()

3) **¿Cómo calificaría Ud. las actividades que realiza en su puesto de trabajo**

Rutinarias ()

Poco Rutinarias ()

Innovadoras ()

4) **¿Realiza trabajos fuera de horarios laborales establecidos por la empresa? En el caso de la respuesta ser positiva indique a que se debe.**

Siempre ()

a veces ()

nunca ()

5) **¿Considera Usted que las tareas laborales son distribuidas equitativamente dentro de su equipo de trabajo?**

Siempre ()

a veces ()

nunca ()

6) **¿considera que el ambiente laboral en el cual se desenvuelve es agradable y adecuado?**

Siempre ()

a veces ()

nunca ()

7) **¿Se estresa con facilidad en su puesto de trabajo? Si su respuesta es positiva indique el porqué.**

Siempre ()

a veces ()

nunca ()

8) **¿Cuándo sufre de estrés considera que su desempeño laboral disminuye?**

Siempre ()

a veces ()

nunca ()

9) **¿Siente Ud. temor de perder su trabajo?**

Siempre ()

a veces ()

nunca ()

10) ¿Las actividades que realiza en su puesto de trabajo van acorde con sus habilidades y destrezas?

Siempre () a veces () nunca ()

11) ¿Los conocimientos que Ud. posee son los requeridos para las actividades realiza diariamente?

Siempre () a veces () nunca ()

12) ¿Considera Usted que tiene el apoyo de su lider para cumplir con los objetivos laborales establecidos por la empresa?

Siempre () a veces () nunca ()

13) ¿La empresa le brinda las condiciones seguras para su desempeño laboral?

Siempre () a veces () nunca ()

14) ¿La empresa le brinda el material necesario para realizar su trabajo?

Siempre () a veces () nunca ()

15) ¿Considera que el estrés laboral afecta a su vida personal?

- Mucho ()
- Poco ()
- Nada ()

16) ¿Considera Usted que realiza un trabajo de calidad?

Siempre () a veces () nunca ()

GRACIAS POR SU COLABORACION!

fotos de la aplicación de las encuestas

