



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

**Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de
Psicóloga Industrial**

TEMA:

**“EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA
LUBRIAUTO LA FLORESTA, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE
TUNGURAHUA”**

AUTOR: Adriana Carolina Delgado Guerrero

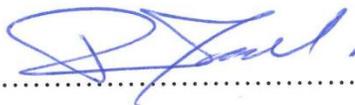
TUTOR: Ing. Ricardo Morales Fiallos Mg.

AMBATO- ECUADOR

2017

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

Yo, Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos C.C. 180231816-0 en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, sobre el tema: **“EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA LUBRIAUTO LA FLORESTA, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** desarrollado por la estudiante ADRIANA CAROLINA DELGADO GUERRERO considero que dicho Informe Investigativo reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; **AUTORIZO** la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....
TUTOR

Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

C.I. 180231816-0

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo en constancia que el presente informe es resultado de la Investigación de la autora, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en el informe, son exclusiva responsabilidad de su autora.



ADRIANA CAROLINA DELGADO GUERRERO

C.I.:180360107-7

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Adriana Carolina Delgado Guerrero, cedo los derechos de mi investigación con el tema: “EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA LUBRIAUTO LA FLORESTA, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, y autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica De Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



ADRIANA CAROLINA DELGADO GUERRERO

C.I.:180360107-7

AUTORA

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

La comisión de estudio y calificación del informe del trabajo de graduación o titulación, sobre el tema: “EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA LUBRIAUTO LA FLORESTA, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, presentado por la Srta. Adriana Carolina Delgado Guerrero estudiante de la carrera de Psicología Industrial modalidad Presencial promoción octubre 2016-marzo 2017, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



Ing. Santiago Paúl Fiallos Bucaram Mg
Miembro del Tribunal



Dra. Irma Edith Ortiz Mora Mg.
Miembro del Tribunal

DEDICATORIA

Dedico mi investigación a Dios que por su preciosa voluntad me permitió culminar con éxito, siempre a Él sea el Honor y la Gloria. A mi madre Irma Guerrero que ha sido vivo ejemplo de amor y sacrificio, mi pilar fundamental en cada momento de mi existencia que con paciencia y esmero supo sacarme adelante y alentarme en la culminación de mi carrera profesional. A mi esposo Marco Vivar por ser mi compañero de vida y mi amigo al ayudarme a no desistir en este transcurso de titulación, por ayudarme a confiar en mí y por ser mi mayor apoyo. A mi hijo Julián Vivar Delgado por ser la motivación más grande que tengo en la vida y ser ese precioso angelito del Señor en el cielo, que me acompaña todos los días.

Dedico a demás a toda mi familia y amigos que directa o indirectamente colaboraron para que esto sea posible.

Adriana Delgado Guerrero.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme vida y por formar parte de su plan perfecto. A la Universidad Técnica de Ambato, por haberme formado como una profesional integra en conocimiento e intachable socialmente. Agradezco a mi familia por ser mi empuje y motivación durante todo el transcurso de mi carrera profesional, a mi tutor Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos quien ha sabido guiarme paso a paso con mucha paciencia para culminar mi trabajo de investigación. De igual manera a la Empresa Lubriauto La Floresta, por abrir sus puertas a mi investigación y colaborar en el desarrollo de la misma.

Adriana Delgado Guerrero.

ÍNDICE

Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación certifica	ii
Autoría de la investigación	iii
Cesión de derechos de autor	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	vi
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Índice de tablas	xii
Índice de cuadros	xiii
Índice de gráficos.....	xiv
Resumen ejecutivo.....	xv
Abstract.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1.1. Tema	2
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.2.1. Contextualización	2
1.2.2. Análisis Crítico	5
1.2.3. Prognosis.....	6
1.2.4. Formulación del problema.....	6
1.2.5. Preguntas directrices	6
1.2.6. Delimitación del Problema	7
1.3. Justificación	7
1.4 Objetivos	9

1.4.1 Objetivo General.....	9
1.4.2. Objetivo Especifico	10
CAPÍTULO II	10
2. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes Investigativos.....	11
2.2. Fundamentación Filosófica	14
2.3. Fundamentación Legal.....	14
2.4. Categorías Fundamentales	17
2.4.1Constelación de ideas V.I.	18
2.4.2. Constelación de Ideas V.D	19
2.5. Marco Conceptual.....	20
2.5.1. Fundamentación Teórica Variable Independiente	20
2.5.2. Fundamentación Teórica Variable Dependiente	42
2.6. Hipótesis	54
2.7. Señalamiento de Variables.....	54
2.7.1. Variable Independiente:.....	54
2.7.2. Variable Dependiente:	54
CAPÍTULO III.....	54
3. MARCO METODOLÓGICO	54
3.1 Enfoque de la investigación	54
3.2 Modalidad de la investigación	54
3.2.1. Modalidad de Campo y Bibliográfica.....	55
3.3 Nivel o tipo de investigación	55
3.4. Población y Muestra	56

3.4.1 Población	56
3.4.2 Muestra	56
3.5. Operacionalización de Variables	57
3.5.1. Variable Independiente: Estrés	57
3.5.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral	58
3.6. Recolección de Información	59
3.6.1 Población	59
3.7. Procesamiento y análisis	60
CAPÍTULO IV	61
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	61
4.3.Verificación de la Hipótesis.....	74
4.3.2. Selección del Nivel de significación:	74
4.3.3. Descripción de la muestra:.....	74
4.3.4. Especificación del estadístico.....	74
CAPÍTULO V	79
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1. Conclusiones	79
5.2. Recomendaciones	80
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS	84
ARTÍCULO ACADÉMICO	1
Resumen Ejecutivo	1
Abstract	2
Introducción	3

Metodología	5
Resultados	7
Discusión de Resultados	10
Conclusiones	13
Bibliografía	14

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Población.....	631
Tabla 4.1 Presión de Tiempo	632
Tabla 4.2 Relación con Compañeros	63
Tabla 4.3 Periodos de Trabajo y Descanso	64
Tabla 4.4 Tareas y Funciones.....	65
Tabla 4.5 Comodidad y Seguridad en el Trabajo.....	66
Tabla 4.6 Instrumentos Necesarios	67
Tabla 4.7 Capacidades y Habilidades Necesarias	68
Tabla 4.8 Reconocimientos o Incentivos	69
Tabla 4.9 Materiales Necesarios	70
Tabla 4.10 Incentivos	731
Tabla 4.11 Reconocimiento por parte de su Jefe	732
Tabla 4.12 Estrés influye en el Desempeño Laboral.....	73
Tabla 4.13 Chi Cuadrado Teórico.....	75
Tabla 4.14 Frecuencia Observada.....	76
Tabla 4.15 Frecuencia Esperada	76
Tabla 4.16 Cálculo de Chi Cuadrado	77

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 3.2 Operacionalizacion Variable Independiente: Estrés.....	57
Cuadro 3.2 Operacionalizacion Variable Dependiente: Desempeño Laboral	58
Cuadro 3.3 Recoleccion de Informacion Población.....	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico1.1: Árbol de problemas.....	4
Grafico2.2 Constelación de Ideas. Variable Independiente	18
Grafico 4.1 Presión de Tiempo	62
Grafico 4.2 Relación con Compañeros	63
Grafico 4.3 Periodos de Trabajo y Descanso	64
Grafico 4.4 Tareas y Funciones	65
Grafico 4.5 Comodidad y Seguridad en el Trabajo.....	66
Grafico 4.6 Instrumentos Necesarios	67
Grafico 4.7 Capacidades y Habilidades Necesarias.....	68
Grafico 4.8 Reconocimientos o Incentivos	69
Grafico 4.9 Materiales Necesarios	70
Grafico 4.10 Incentivos.....	71
Grafico 4.11 Reconocimiento por parte de su Jefe	72
Grafico 4.12 Estrés influye en el Desempeño Laboral	73
Grafico 4.13 Representación Gráfica del Chi Cuadrado.....	77

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

TEMA: “EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA LUBRIAUTO LA FLORESTA, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA

AUTORA: *Adriana Carolina Delgado Guerrero*

TUTORA: *Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos*

RESUMEN EJECUTIVO

En la presente investigación se tratara con el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Lubriauto La Floresta de la ciudad de Ambato, provincia Tungurahua. Se realiza un análisis de todos los aspectos involucrados con el problema a estudiar, con la finalidad de exponer puntos importantes que se han hallado en el tema a tratar. El presente estudio investigativo detalla objetivos y metodología del estudio del estrés y los problemas que causa dentro de la empresa en el cumplimiento de responsabilidades de los trabajadores. El estrés es un problema existente actualmente en los trabajadores, consecuentemente estará presente en el clima laboral. Es indispensable que las autoridades y los trabajadores estén alerta y tengan presente que dicha situación puede perjudicar en las actividades laborales; por lo tanto sus efectos ayudaran a conocer sobre la influencia que la misma tiene en los trabajadores. Se tiene como principal finalidad ayudar a la erradicación del estrés y los inconvenientes que esto produce, teniendo como propósito la productividad y el buen desarrollo de la empresa y su talento humano.

Palabras claves: Estrés, desempeño laboral, empresa, trabajadores, mejoramiento continuo.

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

TEMA: “EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA LUBRIAUTO LA FLORESTA, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA

AUTORA: *Adriana Carolina Delgado Guerrero*

TUTORA: *Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos*

ABSTRACT

The present investigation deals with the stress and the labor performance of the workers of the Company Lubriauto La Floresta of the city of Ambato, province Tungurahua. An analysis of all the aspects involved with the problem of a study is done, with the purpose of exposing important points that have been found in the subject to be treated. The present research study details objectives and methodology of the study of stress and the problems that cause within the company in the fulfillment of the responsibilities of the workers. Stress is a problem that currently exists in workers, consequently it is present in the working environment. It is imperative that the authorities and the workers are on alert and have a situation that could harm the work activities; Therefore its effects help to know about the influence that it has on workers. Its main purpose is to help eradicate the stress and the inconvenience they produce, having as purpose the productivity and good development of the company and its human talent.

Key words: Stress, work performance, company, workers, continuous improvement.

INTRODUCCIÓN

El estrés es una reacción física en la cual se evidencian algunos mecanismos de defensa para afrontar una situación de amenaza tanto física como mental, este es un fenómeno cada vez más frecuente que aumenta y afecta el entorno donde laboran las personas, al conocer las presiones que se dan dentro del trabajo y las exigencias se hacen aún más fuertes durante los últimos tiempos la presente investigación, se enfoca en un análisis relacionado al estrés y el desempeño laboral , misma que está dividida en cinco capítulos y la creación de un documento técnico y científico que respalda y ayudara a investigaciones posteriores sobre el tema.

CAPITULO I: EL PROBLEMA, dentro del cual 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.

CAPITULO II EL MARCO TEÓRICO. Se identifica; antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis, señalamiento de las variables de la hipótesis.

CAPITULO III METODOLOGÍA se realiza; enfoque, modalidad de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, Operacionalización de variables, recolección de información, procesamiento y análisis.

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. Se manifiesta; 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.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES-ANEXOS.

Y finalmente un **ARTÍCULO ACADÉMICO** conformado por; Resumen, introducción, metodología, discusión de resultados, conclusiones y bibliografía.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA LUBRIAUTO LA FLORESTA, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA

1.2. Planteamiento del Problema

Realmente los factores estresantes en el trabajo pueden tener consecuencias significativamente peligrosas, se debe mantener el equilibrio y el control para que estas no sucedan es necesario darle la importancia debida por parte de las empresas a estos problemas y aún más a las respuestas totalmente negativas a los cuales se puedan ver involucrados los colaboradores. Por ello en el presente trabajo se investigara si el estrés influye en el desempeño laboral y como esta afecta a la empresa y al talento humano que en ella labora.

1.2.1. Contextualización

En **Ecuador** los factores más comunes del estrés laboral cabe mencionar la falta de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los colaboradores y la falta de apoyo de compañeros y superiores. El estrés es atribuible a un desajuste entre las personas y el trabajo, a las malas relaciones y a la presencia de violencia psicológica o física en el lugar de trabajo, así como a conflictos entre el papel que desempeñan los trabajadores en sus labores y fuera de ellas.

En **Tungurahua** la búsqueda de una mayor productividad, calidad y la competitividad excesiva son razones que llevan a exigir más al empleado, generándole una carga de trabajo. La situación que genera estrés en cuanto al nivel ocupacional sería básicamente la falta de definición de tareas. Muchas veces no se sabe qué hacer o qué se espera de los empleados porque la información que llega es insuficiente y genera malestar otras

veces se realizan trabajos donde no se hace uso de los conocimientos y habilidades, creando la sensación de estar desaprovechando sus capacidades.

Para los dirigentes de **Lubriauto La Floresta**, el estrés en los colaboradores es evidente por muchas razones como: el incremento de la demanda de los servicios, lo que ha llevado a que las jornadas sean más extensas y que incluso se doblen jornadas y la carga de trabajo sea excesiva, las relaciones no son buenas pues nunca ha existido capacitaciones en este tema y no tienen conocimiento en la resolución de conflictos.

Árbol de problema

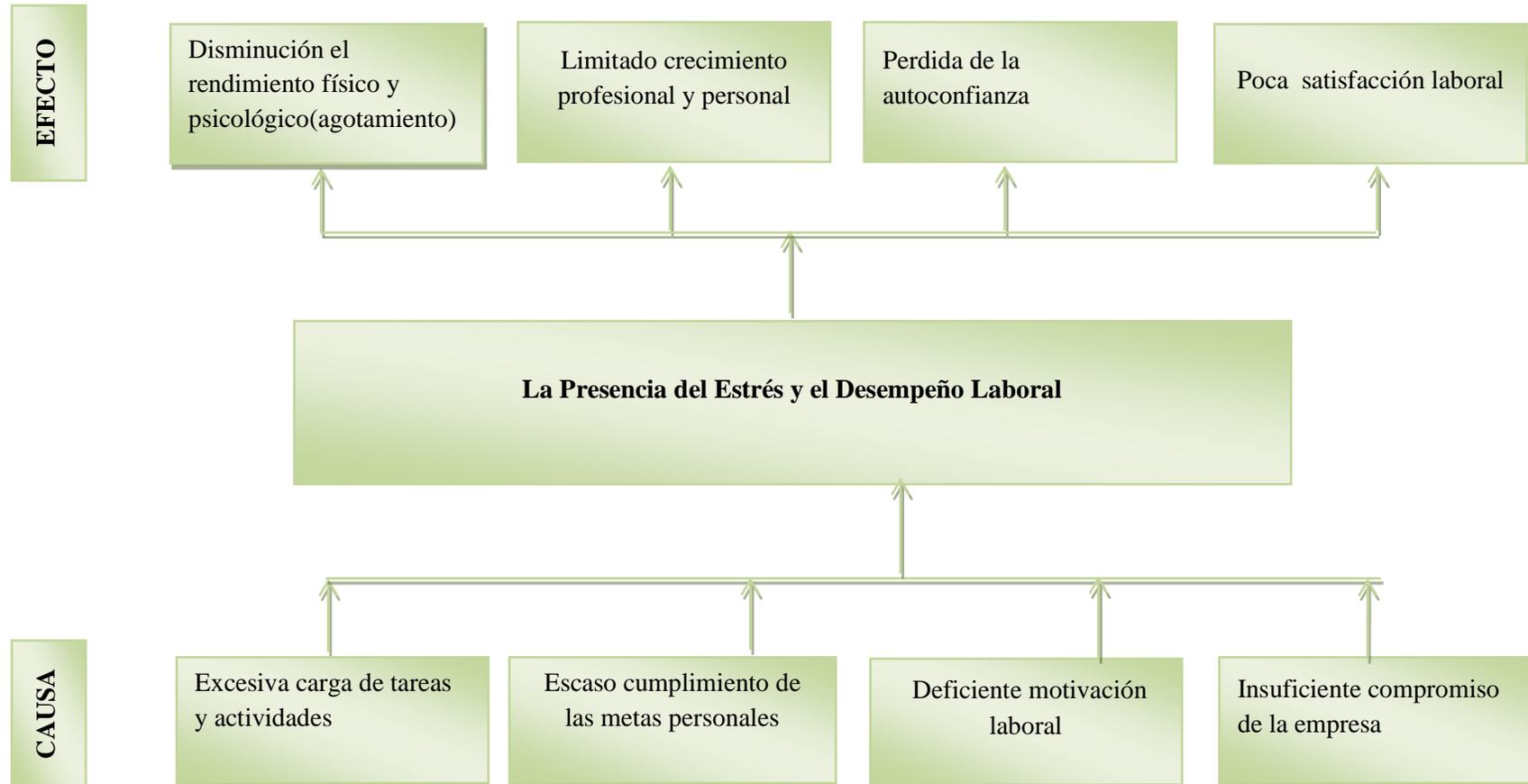


Gráfico1.1: Árbol de problemas

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Adriana Carolina Delgado Guerrero.

1.2.2. Análisis Crítico

El alto índice de estrés laboral es un fenómeno que en la actualidad ha venido afectando notablemente a los trabajadores y las entidades que los emplean, este problema ha conllevado al bajo desempeño de sus colaboradores.

La excesiva carga de tareas y actividades que se les exige a los colaboradores ha causado un agotamiento tanto físico y psicológico, reflejándose en el poco entusiasmo por la actividad que realiza, a su vez los horarios que llegan a imponer las empresas son demasiados estrictos e inflexibles provocando jornadas largas y desagradables para quienes tienen que desempeñar su trabajo, que muchas veces para los dirigentes de la empresa es de poco interés.

Otra de las causas es el escaso cumplimiento de metas personales que crea un limitado crecimiento personal y profesional incidiendo negativamente en el autodomínio y así estimulando un inadecuado desarrollo de actividades, que limita el compromiso hacia la empresa.

De igual manera una de las principales causas es la deficiente motivación laboral que genera la pérdida de la autoconfianza del empleado, provocado por el poco interés de los dirigentes de la empresa, ya que por no desperdiciar tiempo en preparar y capacitar al personal en otras áreas, el personal ha tomado su trabajo como algo rutinario y en ocasiones hasta aburrido, donde laboran con obligación más no con sentido de pertenencia hacia la empresa

Las empresas al querer ser las número uno del mercado han dejado de lado la satisfacción laboral que tiene y debe poseer todo empleado para un buen rendimiento de sus actividades y esto ha fomentado ambientes inadecuados para el cumplimiento de metas llegando a tal punto que las decisiones pueden tomarse bajo tensión, donde probablemente se perjudicarían la empresa y el colaborador.

1.2.3. Prognosis

En caso de que en la empresa no se solucione este problema, el estrés laboral habrá llegado a un punto donde los colaboradores presenten un estado de tensión excesivo, con una mezcla de cansancio físico, mental y psicológico.

Provocará en los trabajadores enfermedades crónicas que alteren su conducta. Entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de la presión en su puesto de trabajo se encontraría: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, mal humor, hipersensibilidad a las críticas, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes, consumo de fármacos, alcohol, tabaco.

Para la empresa el estrés laboral influirá negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento, productividad, se obtendrá mediocridad de productos y servicios. Surgirán enfermedades, ausentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral, generando problemas considerables de planificación, de logística y de personal.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera influye el Estrés en el Desempeño Laboral de los colaboradores que conforman LUBRIAUTO LA FLORESTA?

1.2.5. Preguntas directrices

¿Cuál es el grado de estrés que tienen los trabajadores de LUBRIAUTO LA FLORESTA?

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral que actualmente tienen los trabajadores de LUBRIAUTO LA FLORESTA?

¿Existe algún documento técnico-científico que permita integrar el estrés y el desempeño laboral de LUBRIAUTO LA FLORESTA?

1.2.6. Delimitación del Problema

1.2.6.1. Del Contenido

La investigación del problema se encuentra enmarcada en la siguiente delimitación que contiene:

Campo: Psicológico

Área: Organizacional

Aspecto: Estrés - Desempeño

1.2.6.2. Delimitación Espacial

El presente trabajo investigativo se efectuará en el La Empresa Lubriauto La Floresta del Cantón Ambato siguiente ubicación:

Cantón: Ambato

Provincia: Tungurahua

1.2.6.3. Delimitación Temporal

La investigación comprende el período, OCTUBRE 2016 - MARZO 2017 en la Empresa Lubriauto La Floresta del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

1.3. Justificación

Hoy en día, se ve que los trabajadores que más producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, esto lleva a un costo personal, social y económico notable, ya que las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar.

Los constantes cambios que se producen en el entorno y las nuevas tecnologías, provocan variación en la naturaleza del trabajo. Ello implica nuevos retos e incremento de las demandas al trabajador, todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente, se engloban en un solo término que conocemos como "estrés".

El trabajo investigativo es de **interés** al descubrir los factores que son determinantes para que los colaboradores presenten síntomas de estrés laboral así como cuáles son sus implicaciones en el desempeño laboral, permitiendo de esta manera que los dirigentes tengan una visión más clara de la problemática y se interesen en buscar posibles soluciones para la misma.

Lo **importante** de esta investigación radica en la necesidad que tiene los dirigentes de la organización de conocer los niveles de estrés y sus repercusiones en el crecimiento de la empresa, de esta manera se buscara enfrentar el problema y buscar planes de prevención de igual manera.

La investigación es **original** porque presenta un punto de vista no antes planteado en las microempresa como es estudiar el estrés laboral en forma técnica.

Es **factible** la investigación cuenta con los recursos económicos necesarios, la autorización, interés y apoyo de la Gerencia de la empresa Lubriauto La Floresta y se contará con el apoyo científico del personal académico de la Universidad Técnica de Ambato para buscar la resolución de esta problemática.

Los **beneficiarios** de este de esta investigación serán: La Sociedad en general, la Empresa Lubriauto La Floresta y sus trabajadores, ya que se generarán conocimientos aplicables que servirán para posteriores investigaciones.

Otro aspecto importante que cabe plantearse en el estudio del estrés laboral es su consideración como un proceso casi exclusivamente individual y subjetivo. El énfasis en el individuo y en su subjetividad ha llevado a estudiar el proceso de estrés laboral desde una perspectiva individual que desdeña los aspectos contextuales, y en cierta medida objetivos, de las situaciones laborales relacionadas con la experiencia de estrés que justifica la realización de esta investigación.

El estrés laboral se ve relacionado con el desempeño laboral es por ello que esta investigación quiere lograr un alto alcance en su desarrollo porque es de importancia para la sociedad, para el empleado y para la empresa que implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los trabajadores y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultado que se ven en la empresa, en su vida laboral y en su vida individual como empleado de una empresa de servicios.

Con esta investigación se pretende comprobar que los trabajadores de Lubriauto La Floresta de la ciudad de Ambato que las acciones, situaciones, algunas maneras de administrar al talento humano no son las adecuadas y otras causantes que el mismo trabajo ofrece puede ocasionar estrés laboral; el cual influye en el desempeño laboral del empleado y si este es afectado de la misma manera será perjudicada la productividad de la empresa.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Investigar la influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los colaboradores que conforman LUBRIAUTO LA FLORESTA.

1.4.2. Objetivo Especifico

- Analizar el grado de estrés que tienen los trabajadores de LUBRIAUTO LA FLORESTA.
- Identificar el nivel de desempeño laboral que actualmente tienen los trabajadores de LUBRIAUTO LA FLORESTA.
- Determinar la existencia de un documento técnico-científico que permita integrar el estrés y el desempeño laboral de LUBRIAUTO LA FLORESTA.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para la presente investigación se tomaron los siguientes trabajos investigativos.

“EL ESTRÉS LABORAL COMO SÍNTOMA DE UNA EMPRESA”

1. “En conclusión el estrés laboral es un problema frecuente y muchas veces pasado de lado en las empresas, sin embargo es necesario analizar si se trata de un síntoma de que algo anda mal en la empresa.
2. Generalmente, en las empresas bolivianas se trata a los trabajadores como objetos de explotación, y no sujetos de necesidades y deseos, esto marca una falla muy grande en cualquier organización que puede ocasionar que exista un síntoma en la empresa.
3. El tratar este problema no es fácil porque requiere un cambio de la empresa en su relación con el saber, saber acerca de sus fallas para poder admitirlas y saber qué hacer con ellas: la toma de consciencia. Puede que parezca una tarea fácil, pero no lo es, es un trabajo de análisis profundo porque implica revisar cada detalle de la cultura organizacional fondo.” (Waguan 2014, pag 105).

El estrés es provocado por factores que son resultado de un acelerado ritmo de vida en la actualidad. A cada persona le afecta de manera diferente, porque cada una de ellas tiene un patrón psicológico que la hace reaccionar de forma diferente a las demás, es decir, cada uno de nosotros somos diferentes a los demás y por lo tanto actuamos y nos manifestamos de forma diferente a los demás y por tanto actuamos y nos manifestamos de forma diferente.

Según (Casa 2013) en su tesis titulada “el Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores en el área administrativa del Municipio del cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi”, concluye lo siguiente:

1. Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en el área administrativa del Municipio de salcedo.
2. El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo participativo, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.
3. Existe equidad de género con los trabajadores del área administrativa por la falta de información.

Este trabajo investigativo detalla un análisis de todos los aspectos relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa del Municipio del Cantón Salcedo. Considerando la problemática planteada del clima desfavorable, equidad de género y el compromiso con la organización, ya que estos factores están afectando a toda la empresa por lo tanto las actividades diarias que realizan son mínimas y a su vez causa directamente un estrés laboral a todo el personal.

Según Toapanta (2013), en su investigación realizada “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa “EDIMCA” de la Ciudad de Ambato” concluye que:

1. En la empresa EDIMCA el tema estrés laboral se ha hecho muy conocido puesto que es el mayor riesgo que en los últimos tiempos ha venido atacando a la fuerza laboral, y por motivo todavía no se busca una solución que ayude a combatir, disminuir y ver la forma más apropiada de eliminarlo, tanto es el hecho de vivirlo que no se puede medir el nivel de estrés que están siendo víctima los colaboradores de la empresa.
2. El estrés laboral se ha inmiscuido en la actualidad como una de las enfermedades laborales con mayores consecuencias y es por esta razón en la empresa objeto de estudio ha venido afectando a los colaboradores provocando en ellos absentismo, bajo compromiso en su trabajo, a su vez esto les afecta en su conducta produciendo actitudes defensivas, tienen dificultad para concentrarse y en ocasiones hasta presentan agresividad llegando a un punto donde su rendimiento de cómo resultado un bajo desempeño laboral
3. Existen tanto factores internos como externos que contribuyen al aumento del estrés laboral, para los trabajadores esta enfermedad se ve afectada en mayor porcentaje por el ambiente de trabajo y los mismos compañeros, esto se debe a que el lugar donde laboran tiene un ambiente inadecuado, por otro lado los resultados que arroja la investigación realizada demuestra que el compañerismo entre ellos es bueno, pero al momento de realizar su trabajo esta relación es dañina ya que el mismo ambiente no se presta para trabajar de manera apropiada y puedan evitar que el estrés se apodere de ellos.

Se llega a la conclusión que este problema necesita de una técnica que ayude a su disminución y así evitar que la salud del personal siga afectándose, como se ve explicado el estrés puede llevar a un deterioro empresarial y al mismo tiempo personal

provocando pérdidas materiales y humanas hablando en el sentido de producción y ganancia de las empresas.

Según Cardenas (2014), expone las siguientes conclusiones:

1. Este estudio surge tomando como base la premisa de que quienes se encargan directamente de la evaluación del docente en las universidades tienen un papel clave, ya que pueden contribuir a la identificación y reorientación de los propósitos de los programas de evaluación para que efectivamente se logre el objetivo de mejorar las prácticas de enseñanza-aprendizaje (Rueda, 2008). Así se contará con datos confiables y válidos que puedan sugerir estrategias para reconocer extrínsecamente e intrínsecamente la actividad del profesor y disminuir su carga laboral para que de este modo mejore su labor frente al aula y los resultados de la evaluación de su desempeño.
2. En síntesis, la presencia de estrés y burnout es baja en la muestra, pero los datos evidencian la necesidad de trabajar en las cuestiones administrativas; ya que si bien no se encuentran presentes, el estrés y el burnout en la muestra, el hecho de percibirse con falta de realización y de reconocimiento pudiera llevar al docente a ejercer su trabajo en un menor nivel de motivación.
3. El presente estudio correlacionar tuvo como objetivos: conocer la percepción de los alumnos acerca del desempeño de sus profesores, indagar el estrés percibido y el estrés de rol en los docentes, analizar los niveles de burnout, identificar los niveles en los que se presentan las características del burnout, indagar qué aspectos de la desorganización institucional son percibidos en mayor frecuencia, saber si existen preocupaciones profesionales en los docentes, examinar si el docente se percibe a sí mismo con falta de reconocimiento profesional y determinar qué variables personales se relacionan con el nivel de estrés percibido, el burnout y el desempeño docente.

El presente documento científico será de gran aporte para la investigación ya que son varios los aspectos estresores que no solo se presentan en el ámbito laboral a nivel de empresas sino hay un gran porcentaje que se refleja en el ámbito institucional, siendo los docentes empleados de una institución también generan estrés que influye en su desempeño como empleados y con los estudiantes. De igual manera existen los mismos factores estresantes

como en cualquier trabajo y es mediante esta investigación que podremos tomar en cuenta estándares generales para evaluar las variables.

2.2. Fundamentación Filosófica

En la presente investigación se utilizara el paradigma CRÍTICO-PROPOSITIVO. Critico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidas con la lógica instrumental del poder; porqué impugna las explicaciones reducidas a causalidad lineal. Propositivo en cuanto a la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad. La investigación está comprometida con los seres humanos y su crecimiento en comunidad de manera solidaria, equitativa y por eso propicia la participación de los actores sociales en calidad de protagonistas durante todo el proceso de estudio.

2.3. Fundamentación Legal

La presente investigación se respalda en la Constitución de la República del Ecuador que expone lo siguiente:

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente. La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social

Los colaboradores que cumplen sus funciones correctamente reflejan su eficiencia y eficacia, son apoyados por los beneficios que el Estado les brinda, cuentan con cumplimiento de derechos y deberes, obteniendo el bienestar de la institución, encontrando el desarrollo personal y profesional de cada trabajador sintiéndose satisfecho en el lugar de trabajo.

Según el Código de Trabajo, Capítulo IV, de Las Obligaciones Del Empleador y Del Trabajador menciona:

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.

El Título IV

De los Riesgos del Trabajo Capítulo I

Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad. (Código de Trabajo, 2005, pag.156).

Capítulo V

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

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 (Código de Trabajo, 2005, pag.156).

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. 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.

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo

Art. 410.- Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo.

Las medidas de precaución e indemnización, sobre cualquier enfermedad adquirida en el lugar de trabajo, aporta cierto grado responsabilidad al trabajador y empleador para llevar un ambiente apto en la empresa y al mismo tiempo se pueda generar el cumplimiento de metas que conllevará la satisfacción de dirigentes y trabajadores.

2.4. Categorías Fundamentales

Red de Inclusiones Conceptuales

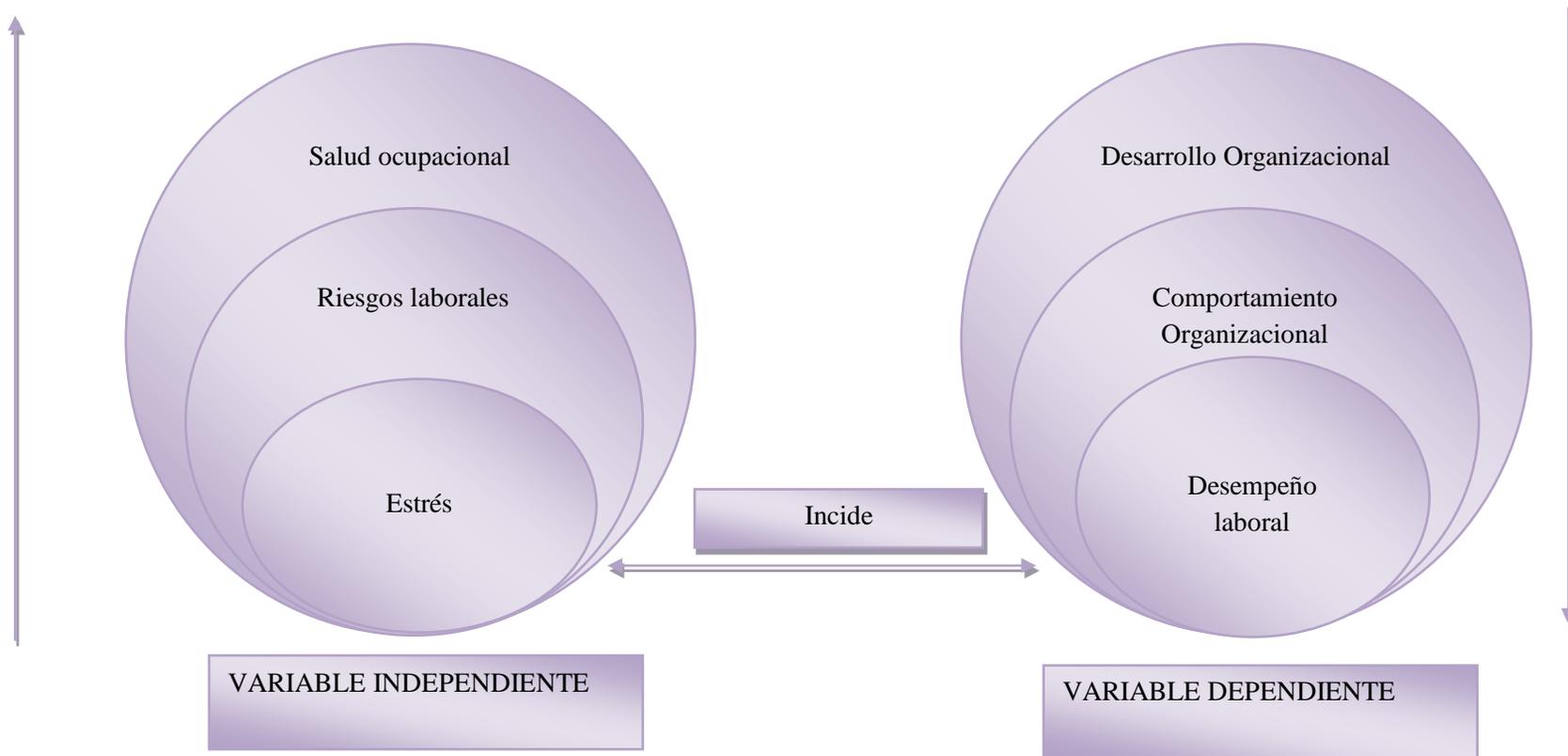


Grafico 2.1 Categorías Fundamentales

Fuente: Bibliografía

Elaborado por: Adriana Carolina Delgado Guerrero

2.4.1 Constelación de ideas V.I.

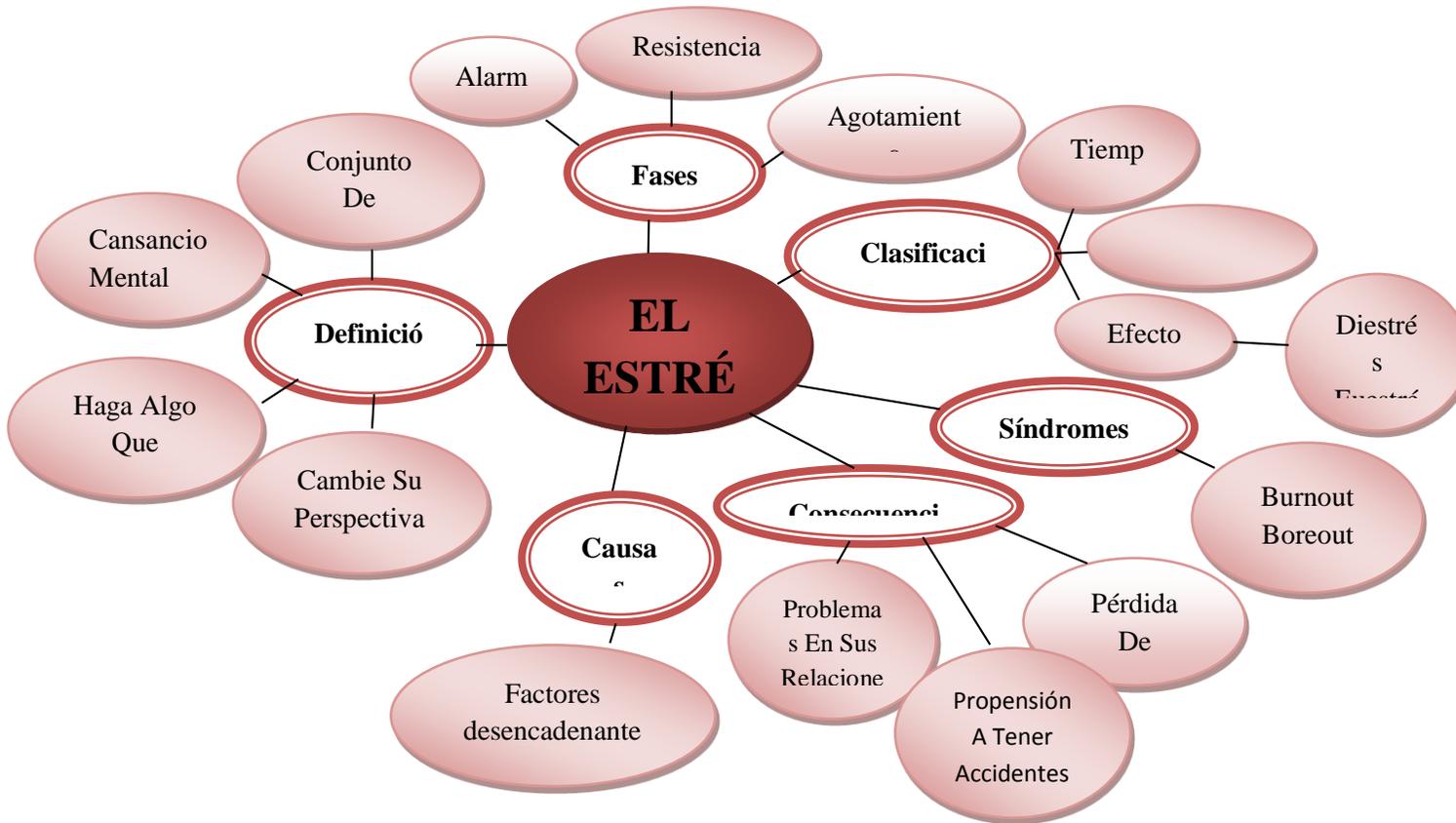


Grafico2.2 Constelación de Ideas. Variable Independiente

Fuente: Bibliografía

Elaborado por: Adriana Carolina Delgado Guerrero

2.4.2. Constelación de Ideas V.D



Grafico 2.3 Constelación de Ideas. Variable Dependiente.

Fuente: Bibliografía

Elaborado por: Adriana Carolina Delgado Guerrero

2.5. Marco Conceptual

2.5.1. Fundamentación Teórica Variable Independiente

2.5.1.1. Estrés

Definición

Según Peiro (1993), define el estrés ocupacional como las reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

Según Selye (1982), es la respuesta inespecífica del organismo ante cualquier exigencia proceso en el que el cuerpo pasa por tres etapas universales. Primero hay una “señal de alarma”, a partir de la cual el cuerpo se prepara para “la defensa o la huida”. No obstante, ningún organismo puede mantener esta condición de excitación, por ello existe la segunda etapa que permite al mismo, sobrevivir a la primera, en ésta se construye una resistencia. Finalmente, si la duración del estrés es suficientemente prolongada, el cuerpo entra a una tercera etapa que es de agotamiento; una forma de envejecimiento debida al deterioro del organismo por mantener constante el desgaste durante la resistencia

Desde el punto de vista de Cano (2013). El estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes:

Como estímulo: El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

Como reacción o respuesta: El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

Como interacción: El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

El estrés es una relación entre el sujeto y el medio ambiente que lo rodea, y que influye directamente en él, provocando una serie de sucesos propios de cada individuo, destinados a que se adapte a la nueva situación. Ahora que, el ambiente no se refiere a todo lo que rodea físicamente al sujeto, también se refiere al ambiente laboral, psicológico, familiar a los cuales está sometido el individuo.

“El concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), como un conjunto de procesos y estados fisiológicos como respuesta a una serie de distintos estímulos o estresores” (Selye, 1946).

Conjunto de alteraciones

Según Sellinberg (2015), es un conjunto de alteraciones físicas que se producen en el organismo a causa de un estresor externo

Las causas que puede originar el estrés son:

Estrés por excesiva tensión física o psíquica

Para Sellinberg (2015), Se ocasiona frecuentemente por cualquier tipo de trabajo en el cual el mismo este sujeto a una carga física o mental que el colaborador no pueda soportar.

Estrés por aumento de responsabilidad

Suele presentarse en profesionales destacados en sus labores ya que por las mismas actividades que realizan o el alto grado de responsabilidad que poseen suelen entrar en un estado de estrés, caos o blanqueamiento que no permite realizar con eficacia sus labores.

Cansancio mental

Cuando el cansancio supone un estado normal en nosotros al punto tal que llega a causar una sensación de debilidad corporal, o dificultades para concentrarnos.

Haga algo que disfrute

Es importante relacionar el estrés con las actividades cotidianas que se realiza para provocarlo, un análisis intrínseco de la persona ayuda a que las probabilidades de corrección puedan ser mayores y así influir en la desaparición o acumulación del estrés.

Cambie su perspectiva

Según (CHIAVENATO, 2014) establece: “La motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo” .esto nos indica que la perspectiva de vida que puede tener el trabajador siempre se enfocara en el aspecto auto motivacional.

Causas o Factores Desencadenantes

El estrés laboral tiene una alta probabilidad de desencadenar problemas en el ámbito de la salud mental y física de los trabajadores de una empresa, lo cual hace que las organizaciones donde trabajan tengan disminuciones económicas y de productividad, debido a que cualquier enfermedad física o psicológica del colaborador impide que éste realice efectivamente sus funciones.

Entre las causas o factores desencadenantes del estrés tenemos:

Ruido excesivo:

La presencia de ruidos molestos es un factor importante de estrés, no sólo impide al trabajador concentrarse en sus tareas, además le impide relajarse cuando quiere tomar un pequeño descanso, por lo que es un factor doblemente dañino. El estrés por ruido o estrés acústico es aquel provocado por la exposición a ruidos molestos o sonidos demasiado intensos que nos impiden dormir correctamente, relajarnos o concentrarnos, lo que puede provocar un continuo estado de ansiedad, reduciendo nuestra calidad de vida y perjudicando gravemente nuestra salud

Iluminación incorrecta:

Tanto el exceso como la falta de iluminación en el puesto de trabajo son posibles causas de estrés laboral, pudiendo provocar dolores de cabeza y vista cansada entre otros males. Siempre que sea posible, la luz natural es la mejor opción.

Espacio del puesto de trabajo inadecuado:

En ocasiones, el espacio del puesto de trabajo puede llegar a ser realmente claustrofóbico para algunas personas, debido a su pequeño tamaño, lo que puede provocar cierto nivel de estrés, especialmente para quien padezca en algún grado dicha fobia. Además, un espacio de trabajo demasiado limitado puede llegar a ser realmente frustrante, ya que dificulta enormemente la organización.

Contacto con ambientes contaminados:

Otra fuente de estrés se da cuando el trabajador se encuentra en contacto con partículas, líquidos o gases nocivos, y conoce los riesgos que ello puede implicar para su salud.

Como es natural, la percepción de dicho riesgo, despertará el mecanismo del estrés en su organismo.

Jamás se debe ocultar al trabajador la presencia de dichas sustancias, ya que además de ser una irresponsabilidad moral, podría constituir un delito. Lo que se debe hacer es informarle de los riesgos, y facilitarle la formación y las herramientas necesarias para combatirlos.

Ritmo de trabajo

En ocasiones los empleados se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo debido a una mala planificación por parte de los gestores. Los plazos ajustados y la obligación de terminar tareas contrarreloj elevan los niveles de cortisol en el trabajador (hormona causante del estrés), lo que puede aumentar su ansiedad, volviéndolo irritable y disminuyendo su capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas.

Condiciones del lugar de trabajo

Otra de las causas de estrés laboral puede ser una inadecuada gestión de los recursos básicos que el trabajador necesita para sentirse cómodo en su puesto de trabajo, como pueden ser la temperatura, la luz o en ocasiones, el silencio, que puede estar contaminado con ruidos desagradables, que impiden al empleado concentrarse adecuadamente cuando lo necesita.

Carga de trabajo inadecuada:

La excesiva carga de trabajo puede producir un importante agotamiento físico y mental del trabajador. La imposición de plazos demasiado cortos para realizar una determinada tarea o la multitarea sin descanso pueden pasar una considerable factura tanto al trabajador como a la empresa. En el lado opuesto, la falta de estímulos, o las tareas que se perciben como aburridas o monótonas, también pueden ser una fuente de estrés para el empleado.

Jornadas excesivamente largas:

La falta de descanso que provocan las jornadas demasiado largas, acaba repercutiendo negativamente en las facultades físicas y mentales del trabajador, y con ello, a las capacidades que le puede exigir el puesto. Si las circunstancias exigen prolongar la jornada más allá de lo deseable, siempre es recomendable tomar pequeños descansos (por pequeños que sean) dentro de la misma.

Imposibilidad de promocionar o ser recompensado por el trabajo bien hecho:

La falta de posibilidades de optar a un puesto mejor dentro de la empresa puede ser otra fuente de estrés en aquellos casos en que el trabajador percibe que sus capacidades le permiten aspirar a ello. Por otra parte, la ausencia de un reconocimiento (aunque sea una simple felicitación) cuando hace las cosas bien, puede provocar estrés en el empleado, ya que percibe que carece de apoyo al no valorarse su trabajo.

Falta de cooperación o apoyo por parte de iguales, subordinados o superiores:

Se ha demostrado que el apoyo social tiene un espectacular efecto amortiguador sobre el estrés y viceversa. Cuando nos sentimos apoyados por otros, nos sentimos valorados y queridos, pues sabemos que podemos contar con esas personas si necesitamos consejo o ayuda. Lamentablemente en el entorno laboral, en muchas ocasiones dista de ser así.

Fases del Estrés

Según Sellinberg (2015), habla de tres fases del síndrome general de adaptación:

Alarma: Se caracteriza por la liberación de hormonas. Se movilizan los sistemas defensivos del organismo para lograr la adaptación y afrontar la situación de estrés. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, de la actividad de Sn simpático, de la secreción de NA por la medula suprarrenal. Síndromes de cambios de lucha o huida. Y se presenta una baja resistencia a los estresantes.

Resistencia: La activación hormonal sigue siendo elevada. El organismo llega al clímax en el uso de sus reservas, al reaccionar ante una situación que lo desestabiliza. Se normalizan, la secreción de glucocorticoides, la actividad simpática y la secreción de NA. Desaparece el síndrome de lucha/huida, y hay una alta resistencia (adaptación) a los estresantes.

Agotamiento: El organismo pierde de manera progresiva su capacidad de activación. Queda inhibida la provisión de reservas, lo que trae como consecuencia enfermedades e incluso la muerte. Hay aumento de la secreción de glucocorticoides, pero finalmente hay un marcado descenso. Triada de estrés (suprarrenales hipertrofiadas, timo y ganglios linfáticos atrofiados, úlceras sangrantes de estómago y duodeno). Pérdida de la resistencia a los estresantes, puede sobrevenir la muerte.

Clasificación

Según Personal (2013), cada persona puede responder de diferente manera al estrés en base a eso podemos clasificarlos según el grado de intensidad y tiempo de efecto.

En base al tiempo

Estrés temporal: es el más común de todos los tipos de estrés tiene su fundamento se caracteriza por "pequeñas dosis" (periodos de tiempo cortos) aunque puede llegar a extenuar es resultado de factores que impresionan al ser humano de manera ocasional algunos ejemplos de ellos serían el estrés que sufren los estudiantes ante una evaluación o entrega de algún trabajo, el que sufren algunos pacientes antes de ser operados, el que experimenta los padres de familia ante el nacimiento repentino de uno de sus hijos. Se caracteriza por estados de humor cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza y sobre todo que ante la falta del estresor desaparece sin mayor consecuencia.

Estrés permanente: este tipo de estrés es aquel en el cual individuo su diario vivir se realiza bajo condiciones sumamente estresante con grandes y continuas preocupaciones este puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir originándole padecimientos médicos bastantes severos mucho se ha investigado acerca de la relación entre el cáncer y este tipo de estrés pero aun estudios claros no existen, avances científicos nos proporcionan varias hipótesis pero ese es el límite al cual ha llegado la investigación.

En base a la intensidad

Estrés ligero: Cuyos efectos no ocasionan mayores problemas a las personas tanto fisiológicas como psicológicas y del cual se puede salir de una manera más fácil. **Estrés grave:** es aquel cuyos efectos pueden llegar a ocasionarle a la persona serios desbalances fisiológicos, psicológicos y del cual no es tan fácil salir debido a la fuerza que tienen los estresores en él.

Para Personal (2013) Sin embargo, el estrés no siempre es malo, de hecho, la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión, se han establecido dos tipos o formas de estrés acuerdo al efecto que genera en la persona. Uno positivo (eustrés) y otro negativo (distrés).

Estrés Positivo o estures

Las personas con eustrés se caracterizan por ser motivadas y creativas, siendo esto lo que los mantiene viviendo y trabajando. El individuo manifiesta talentos especiales con iniciativa e imaginación en forma única resolviendo y enfrentando así sus problemas.

Según Personal (2013), representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. El individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias.

El estrés positivo es considerado como un estado importante para la salud del individuo resultando una diversidad de beneficios, como mejoramiento de niveles de conocimiento, ejecuciones o aplicaciones cognoscitivas y por ende comportamientos superiores.

Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés. Esto incluye tanto situaciones positivas (el nacimiento de un hijo, matrimonio) como negativas (pérdida del empleo, muerte de un familiar). El estrés también surge por irritaciones menores, como esperar demasiado en una cola o en tráfico. Situaciones que provocan estrés en una persona pueden ser insignificantes para otra.

Estrés Positivo o estures

Las personas con eustrés se caracterizan por ser motivadas y creativas, siendo esto lo que los mantiene viviendo y trabajando. El individuo manifiesta talentos especiales con iniciativa e imaginación en forma única resolviendo y enfrentando así sus problemas.

Según Personal (2013), representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. El individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias.

El estrés positivo es considerado como un estado importante para la salud del individuo resultando una diversidad de beneficios, como mejoramiento de niveles de conocimiento, ejecuciones o aplicaciones cognoscitivas y por ende comportamientos superiores.

Estrés Negativo o Distrés

Selye (1944), explica que “Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable”.

La vida cotidiana se encuentra repleta de los estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros, estas situaciones influyen en el estrés negativo que genera una reacción en el individuo.

Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tienen conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado.

Síndromes del estrés

Síndrome de Burnout

La definición de síndrome de *burnout* más consolidada es la de (Maslach & Jackson, 1981) quienes consideran que es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta o disminución de realización personal en el trabajo

Según Viera & Hernandez (2015) Cuando aparece una sensación de impotencia o frustración que inicialmente pueden compensarse con conductas reactivas tales como sobre exigencias, jornadas extenuantes, grandes sacrificios hasta el agotamiento final y que finalmente conducen al deterioro de la salud mental y la salida de la profesión ya sea por decisión propia del trabajador que no puede más o bajo prescripción facultativa.

Este proceso se ha descrito desde diferentes referentes teóricos. “Malestar del Trabajador”, “Burnout”, el “Síndrome de Desgaste”, el “quemado”, “emergentes de sufrimiento”, son todas denominaciones que aparecen en la literatura para identificar estas

manifestaciones de alteraciones de la salud, algunas propias de las profesiones de servicios en general.

La insatisfacción con el trabajo, disminución de la implicación personal en el mismo, el traslado del centro, abandono de la profesión o deseos expresados de hacerlo, ausentismo laboral, agotamiento, cansancio físico, ansiedad, disminución de la autoestima, sentimientos de culpa, algunos tipos de neurosis y depresión son síntomas descritos como el malestar, desde referentes pedagógicos.

Este síndrome no debe identificarse con estrés psicológico, sino que debe ser entendido como una respuesta a fuentes de estrés crónico o estresores. Es un tipo particular de mecanismo de afrontamiento y autoprotección frente al estrés laboral generado por la relación con la organización en su conjunto y con el cliente, usuario, paciente o alumno.

Se caracteriza por ser un estado de alteración emocional que afecta a trabajadores cuya profesión demanda de ellos ayuda continua a otras personas o contacto íntimo con exigencias emocionales en la relación, tales como: médicos, enfermeras, psicólogos, maestros, policías, funcionarios de prisiones, asistentes sociales, abogados, jueces; en sentido general personal de servicios humanos. Su origen es ocupacional aunque intervienen diversos factores en su desarrollo evolución por lo que aparentemente sus etiologías multifactorial. Tiene mucha relación con el estrés laboral, pues éste es un predisponente esencial del síndrome, aunque no su causa.

Existen tres componentes que definen el Síndrome. El primero de ellos es el Agotamiento Emocional el cual es descrito como una incapacidad para ser empático, para establecer contacto emocional con el otro, comunicarse afectivamente, “sentir desde la piel del otro”, de comprensión, sufre un apatía emocional pero solamente en la vida laboral.

Se produce por haber ejercido la empatía durante un tiempo y estar agotado para continuarla, al principio suele confundirse con un cansancio pero no se recupera con el descanso y se instala como un estado relativamente estable. La despersonalización constituye el otro componente del síndrome y consiste en una frialdad en el trato interpersonal, con desprecio y cinismo hacia el que recibe el servicio, se establece una relación impersonal con un distanciamiento afectivo.

La baja autoestima profesional está dada por una falta de realización en el trabajo, no está satisfecho con su imagen como profesional, se considera menos competente que el resto de los colegas y en muchas ocasiones la retroalimentación que recibe se interpreta como confirmación de esto. Son frecuentes los conflictos en el logro de los resultados y esto agudiza el sentimiento de frustración profesional.

El aislamiento profesional puede aparecer como una consecuencia. La situación se torna secreta por lo vergonzosa que resulta para confiarla a los colegas, estos son tratados como extraños que no comprenden la situación y representan una amenaza.

Se tiene conciencia de un cansancio, agotamiento, estrés y desilusión y se acompaña de una emotividad patológica donde eventos intrascendentes disparan reacciones emocionales emergentes y desproporcionadas.

Como puede apreciarse este síndrome tiene características específicas que lo distinguen de otros efectos negativos que puede tener el trabajo en el trabajador. Es conveniente precisar estas diferencias. Por ejemplo, el tedio producto de la monotonía, el aburrimiento y la falta de motivación por pérdida de expectativas personales, todos estos estados son relativamente pasajeros, pueden presentarse en situaciones concretas no mantenidas en el tiempo, en todas existe una falta de deseos de trabajar pero la empatía y la comunicación interpersonal afectiva se mantienen sin afectación, pueden establecerse sin dificultad. La solución para estos estados es buscar fuentes de motivaciones intrínsecas y nuevas expectativas de logro y autorrealización.

En relación con el estrés, éste es una condición casi indispensable para el Burnout pero no su causa, como ya hemos planteado anteriormente. Los síntomas de ansiedad y psicósomáticos que los acompañan son muy similares, aunque en forma de episodios, ante situaciones demandantes que exceden los recursos del individuo. Pero la realidad se torna más complicada, pues el estrés puede evolucionar hacia una cronicidad, si se mantienen estas condiciones, en estos casos puede aparecer un agotamiento, un cansancio por no poder soportar más los niveles de tensión molestos. Cuando este agotamiento es de índole emocional, entonces la evolución es hacia el Burnout, pero, puede mantenerse conservada la capacidad empática y la comunicación afectiva y devenir una fatiga, o un

agotamiento de tipo físico o mental solamente. Por eso, el Burnout ha sido utilizado como un concepto que operacionaliza un importante aspecto del estrés en los maestros y que son las consecuencias negativas de éste en la afectividad, los cuales se expresan en los tres componentes del síndrome: el agotamiento emocional, la despersonalización la falta de realización profesional.

La solución para estos estados es buscar fuentes de motivaciones intrínsecas y nuevas expectativas de logro y autorrealización.

Síndrome de Boreout

El síndrome del aburrido o infra exigido, fue descrito por (Rothlin & Weder, 2016), quienes sostienen que el concepto está compuesto por las dos palabras inglesas Bore aburrido y out fuera. De la combinación de ambas palabras resultaría, pues, algo parecido a un encontrarse fuera del aburrimiento. Así, el trabajador afectado de boreout sería alguien que se encuentra, en cierto modo, más allá del aburrimiento. Por descontado, eso no significa que por ello el trabajador vaya a acabar con su aburrimiento y vuelvan a aparecer en su vida el cambio y la emoción. Al contrario: en este caso el aburrimiento se hace hasta tal punto insoportable que adopta para el afectado, nuevas y mayores dimensiones.

Aunque todavía no hay suficiente documentación científica- que cada vez afecta a un mayor número de trabajadores, y que tiene como consecuencias la depresión y falta de autoestima. (Rothlin & Weder, 2016), sostienen que el Boreout consiste en tres elementos:

Aburrimiento, Desinterés e Infraexigencia, que se entrelazan sensiblemente de manera interdependiente.

1. El Aburrimiento en el Trabajo: estado de desgano, duda y desorientación, porque el trabajador “no sabe qué hacer” durante todo el día o buena parte de la jornada laboral; el aburrimiento puede ser generado por el tipo de actividades a realizar (tediosas, monótonas, sin sentido), por el contenido de las tareas, y por las acciones que acomete el trabajador durante la jornada.
2. El Desinterés en el Trabajo: Se detecta una ausencia de identificación con el trabajo; el trabajador puede representar desinterés por todo lo que representa la empresa, desinterés por el trabajo propiamente dicho, y desinterés por su propia situación dentro de la empresa (no preocupándole ni siquiera promociones o ascensos dentro de la organización).

3. La Infra exigencia en el Trabajo: Describe el sentimiento ante la capacidad de poder rendir más en el trabajo de aquello que le exige la empresa o su superior; el trabajador se puede sentir infra exigido porque sus habilidades superan las tareas que le zona signadas, o también por la cantidad de tareas que se le asigna; siendo otra situación las características de la estructura de la organización, dentro de la cual se hace difícil precisar la necesidad o pertinencia de las actividades que cumple. (Rothlin & Weder, 2016)

A estos se añaden diferentes estrategias de conducta adoptadas por el trabajador, quien las utiliza para parecer agobiado y mantener alejado el trabajo adicional. Los elementos mencionados anteriormente tienen su propio carácter y propios efectos.

La aparición del llamado “síndrome de sentirse o estar aburrido y fuera del puesto”(boreout), se configura como una situación francamente dañina y perjudicial tanto para la persona que la padece, como para la empresa, ya que en las primeras produce más estrés que el propio Burnout, frustración e incluso depresión y para la empresa una pérdida de talentos, pues se tiende a infrautilizar a los profesionales y de otro lado se configura como una pérdida de rentabilidad y en una palabra de eficacia, ya que no es capaz de utilizar al 100% sus propios activos.

Según (Rothlin & Werder, 2009), un trabajador portador de Síndrome de Boreout se podría caracterizar como un trabajador con malestar consigo mismo, al comprobar que su esfuerzo no sirve de mucho, ni a nivel económico, ni tampoco le sirve para promocionarse a nivel laboral, además que en lo personal, se siente frustrado porque tiene que repetir todos los días las mismas tareas que encuentra “sin sentido”, todo esto dibuja un trabajador aburrido, desinteresado e infraexigido, es decir, portador de Síndrome de Boreout.

Según los mismos autores, Rothlin & Weder (2016) este síndrome se produce por varios motivos:

- Cumplimiento de labores por debajo de las capacidades del empleado
- El trabajador se encuentra en un empleo que no le produce una gran motivación o tiene expectativas que difieren del puesto en que se encuentra.

- Falta de planificación o falta de especificación de las funciones del puesto de trabajo, lo que puede producir ambigüedad de rol.
- Acaparamiento de las tareas más motivadoras por parte de los superiores o de compañeros con más antigüedad, dejando al resto las más repetitivas.
- Realización de tareas monótonas todos los días y durante horas.
- La estructura organizativa o el estilo de liderazgo que impide a los trabajadores participar o desarrollar su potencial dentro de la empresa.
- Imposibilidad de ascenso o aumento del salario y falta de estimulación o reconocimiento por parte de sus superiores, por lo que no se asocia el esfuerzo en el trabajo a los resultados obtenidos. A la larga se produce indefensión aprendida.
- Sobre cualificación en conocimientos o experiencia para un puesto de trabajo, lo que puede conducir a una insatisfacción laboral.

Las buenas prácticas en la gestión de personal son importantes para el futuro desarrollo de este fenómeno entre los empleados y la misma empresa. Cuando se habla de un proceso de selección correcto, se habla de un proceso que tiene en cuenta tanto las necesidades del puesto de trabajo, las necesidades del trabajador y las necesidades de la organización. De esta manera, un proceso de selección correcto va a permitir la incorporación de un candidato adecuado y va a repercutir sobre su desempeño laboral futuro.

Una buena gestión de personas conlleva tener actualizadas las cargas de trabajo en función del tipo de tareas que se realizan y tener en cuenta la importancia del líder a la hora de minimizar el impacto del Boreout en la empresa. Es una garantía de salud en la compañía mantener al trabajador motivado y poder influir en su actividad de manera propositiva.

Consecuencias del Estrés

La investigación desarrollada durante las últimas décadas sobre el estrés laboral ha ido configurando un modelo de consecuencias que toma en consideración diversos aspectos relevantes

Cambio de Perspectiva

Relacionándonos con el estrés laboral el cambio de perspectiva no solamente debe ser del trabajador sino de la empresa. Según Comin, Fuente, & Garcia (2014), en las pequeñas empresas el trabajador tiene más autonomía, elige su ritmo de trabajo, pausas, etc.

La preocupación surge en el riesgo de perder el trabajo por venta de la empresa o absorción por otras más grandes.

Problemas En Sus Relaciones

Por otra parte, las consecuencias del estrés laboral no afectan solo a las personas que lo viven. Los efectos pueden incidir también sobre la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del ausentismo, las ineficiencias, errores, entre otros. (Peiró, 2014).

Propensión A Tener Accidentes

Según (Peiró, 2014). Las consecuencias del estrés laboral, en comparación con los resultados, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona.

Pérdida De Energía

En palabras de OIT (2014) Organización Internacional del Trabajo, el estrés laboral es una “enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”

Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, etcétera con implicaciones más o menos graves sobre su salud.

Hay muchas condiciones de trabajo que se han estudiado en relación al estrés laboral, por resultar estresantes para el trabajador. Entre ellas se puede destacar el trabajo repetitivo,

el trabajo en cadena, la vigilancia o supervisión de monitores, las horas extras involuntarias, los horarios inflexibles o la falta de habilidad para realizar el trabajo.

La preocupación por el estrés se ha transformado en algo común en la actualidad, ha crecido notablemente y ha adquirido características que lo han hecho mostrarse como un problema para la salud, especialistas en el estudio del estrés han demostrado que en el tiempo actual gran parte de la población padecen estrés, quizá como resultado de la influencia que la industrialización y la evolución laboral ha tenido sobre el medio en que se trabaja, en que se vive, se respiran, cambios ambientales y sociales, difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida. Esta investigación es enfocada al ámbito laboral en cuestión de investigación de campo ya que es un área que tiene un alto nivel de personas estresadas y así poder darles información de cómo combatirlo pudiendo lograr un mejor desempeño del personal.

Consecuencias para el trabajador

Según Sánchez (2016), la consecuencia más inmediata del estrés laboral es aquella que recae sobre el propio trabajador. El estrés puede provocar diversos trastornos de salud, incluyendo trastornos mentales y patologías de todo tipo e incluso puede llegar a inducir conductas o comportamientos nocivos. Un trabajador estresado es más propenso a sufrir:

- Trastornos del sueño (como insomnio o terrores nocturnos).
- Trastornos de ansiedad.
- Trastornos o episodios depresivos.
- Trastornos sexuales.
- Trastornos afectivos.
- Trastornos de la personalidad.
- Fobias (por ejemplo la fobia social).
- Drogodependencia.
- Esquizofrenia (cuyo riesgo puede elevarse por el punto anterior).
- Trastornos de la alimentación.
- Accidentes y conflictos de todo tipo.
- Pérdida de autoestima.
- Frustración, sensación de falta de control sobre su vida.

- Deterioro de sus capacidades cognitivas (como pérdida de memoria o mayor dificultad para aprender cosas nuevas).
- Mayor dificultad de concentración y para tomar decisiones.
- Ira o irritabilidad.
- Patologías físicas de todo tipo: cardíacas, gastrointestinales, dermatológicas, musculares, etc.

Consecuencias para la empresa:

Entre las consecuencias negativas que el estrés laboral puede provocar en la empresa, encontramos las siguientes:

- Mayor absentismo laboral (incluyendo aquel producido por baja médica).
- Mayor incidencia de accidentes laborales.
- Menor productividad del trabajador.
- Mayor tendencia a cometer errores.
- Aumento de quejas y reclamaciones por parte de los clientes.
- Mayor incidencia de conflictos entre el personal.
- Menor colaboración y apoyo entre los empleados.
- Falta de motivación, creatividad e iniciativa.

Y por todo ello: Menor competitividad de la empresa y elevados costes económicos. (Sanchez, 2016).

Consecuencias para la sociedad:

Aunque quizá no de un modo tan a priori evidente, la sociedad es la tercera perjudicada por el estrés laboral, y las consecuencias para ella pueden ser tanto o más catastróficas:

Reducción de los ingresos que obtiene el Estado por la actividad económica que generan las empresas.

- Elevados costes sanitarios, debido a la multitud de enfermedades relacionadas con el estrés y los accidentes que provoca directa o indirectamente.
- Conflictos y distanciamientos con la familia y los amigos.
- Menor seguridad en general (mayor probabilidad de accidentes, conductas violentas, etc.).
- Mayor estímulo del mercado ilegal de estupefacientes.
- Menor fiabilidad de los productos y servicios que consumimos, e incluso riesgo para la salud. (Sanchez, 2016)

2.5.1.2 Riesgos Laborales

La labor que posee la seguridad laboral y sus relaciones con accidentes y consecuencias son:

Funciones de la Seguridad Laboral

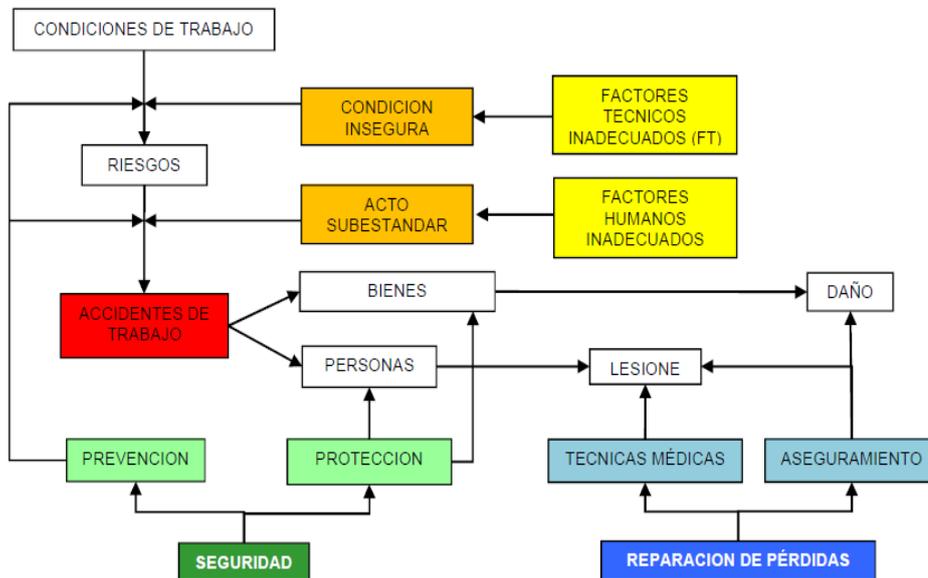


Grafico 2.4. Funciones de la Seguridad Laboral

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: (Cortez, 2002)

Se puede decir que los accidentes de trabajo ocurren por la interacción de factores técnicos y factores humanos inadecuados, mismos que se desarrollan dentro de un ambiente de trabajo con condiciones laborales que generan riesgos con probabilidad de daño a colaboradores o instalaciones.

Todo accidente es producido por una causa, dentro de la gestión técnica de riesgo se diferencian dos tipos de causas:

Básicas

- Factores humanos inadecuados: Los trabajadores no saben cómo realizarlo, no pueden o no quieren hacerlo.
- Factores técnicos inadecuados: Existen deficiencias en los diseños, construcción, mantenimiento y funcionamiento de equipos o instalaciones

Inmediatas

- Acto subestándar: Cuando el trabajador realiza una operación que rompe una
- norma de seguridad establecida
- Condición insegura: Cuando el medio ambiente de trabajo contiene algún agente o elemento que pone en peligro la integridad del colaborador).
- Entonces la deficiente gestión de riesgo en las organizaciones provoca que existan factores humanos y técnicos inadecuados lo cual provocará dichos accidentes o incidentes laborales

Condición insegura

- Cuando el medio ambiente de trabajo contiene algún agente o elemento que pone en peligro la integridad del colaborador).
- Entonces la deficiente gestión de riesgo en las organizaciones provoca que existan factores humanos y técnicos inadecuados lo cual provocará dichos accidentes o incidentes laborales.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Según EU-OSHA (2016), OHSAS 18001, es un estándar usado para certificar sistemas de SSO a nivel mundial teniendo como objetivo salvaguardar la integridad de los trabajadores mediante la observación del marco legal en material laboral vigente en un país.

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. Graves de salud física, como enfermedades cardiovasculares.

El código de trabajo (2012), nos manifiesta que los riesgos laborales también están aparados por la ley ecuatoriana y nos dice:

Título IV
De Los Riesgos Del Trabajo
Capítulo I

Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

Debe ser necesario y de sumo interés el cuidado del talento humano, las obligaciones de los empleadores, quienes responsables directos de las condiciones en que puedan estar sus empleados, al no instruir correctamente a su personal causa un desconocimiento total de los riesgos que existen en los diferentes puestos de trabajo y los métodos para prevenir al personal que se encuentra laborando en la empresa son escasos. Además de las instalaciones de trabajo que deberían ser eliminadas para evitar accidentes causantes de bajas laborales y multas por incumplimientos a lo dispuesto en la ley ecuatoriana.

Por lo mencionado anteriormente, los riesgos laborales son razones y acciones por las cuales acarreará en cadena problemas inminentes por ejemplo: bajo rendimiento de los trabajadores, pérdidas económicas, retrasos y malestares de los empleados, siendo referente principales la pérdida de la concentración del personal aumentando su estrés en niveles altos por sentirse inseguro y preocupado por su integridad lo que conllevará a un declive en su desempeño laboral ya que el empleado por sentir que peligra su vida no ejecutara de una manera óptima sus actividades. El desconocimiento o la negligencia son razones suficientes para procurar actualizar a los dirigentes de la empresa y empleados, adquirir o reforzar conocimientos mediante la metodología, técnicas de trabajo que sean aplicables y que garanticen eficiencia, eficacia, seguridad, salud en un lugar de trabajo sano, seguro y por lo tanto que ofrezca todas las garantías para desarrollar las capacidades físicas e intelectuales del talento humano que intervienen en el sector del servicio de limpieza automotriz.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y Ministerio de Relaciones Laborales (MRL), cumplen con el Mandato Constitucional de proveer ambientes de trabajos seguros y saludables, acordes al Plan Nacional del Buen Vivir; mejorando la calidad de vida mediante la generación de ambientes de trabajo seguros y prácticas saludables, previniendo y minimizando los riesgos del trabajo, incrementando niveles de producción en las empresas, garantizando ambientes de trabajo saludables y seguros. (IESS, 2014)

Con la participación de varias entidades del sector público en el tema de riesgos laborales ayuda a que a las empresas privadas tengan un poco más de control al cumplir las obligaciones legales, esto garantiza no solo el bienestar y beneficios para el empleado sino aún más para el empleador puesto que tendrá un talento humano más capaz y más apto para ejecutar sus actividades, lo que será retribuido a la empresa en un ámbito económico-social. Esta investigación presta atención a las razones que motivan a la existencia del estrés laboral y como este también puede repercutir en esos riesgos que t los accidentes para considerar medidas de seguridad en las actividades laborales que ejecutan los trabajadores para evitar riesgos que atenten al bienestar de los trabajadores.

Al conocer y darle poca o ninguna importancia a las normas de seguridad y prevención de los riesgos siempre existirán en cualquier ámbito laboral, por lo que es necesario hacer mayor énfasis en los riesgos que debe haber dentro de una empresa de servicios y cómo afrontarlos o evitarlos.

2.5.1.3 Salud Ocupacional

Definición

De acuerdo con la OMS (2013), la Salud Ocupacional es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y proteger la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y condiciones que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realizando el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.

Cabe recalcar que salud ocupacional es un tema de impacto de los gobiernos quienes deben garantizar el bienestar y confort de los trabajadores del país en el cumplimiento de las normas del ámbito laboral. Para eso es necesario realizar inspecciones constantes pretendiendo determinar condiciones desarrolladas en distintos tipos de trabajos (Basantes, 2016)

La salud ocupacional radica en que la empresa y el trabajador debe ocuparse de fracturas, cortaduras, y distenciones por accidentes dentro de su área laboral, cabe destacar que en este tema hay que tomar en cuenta la dificultad del empleo, desde ya hace algún tiempo las empresas además de solicitar un chequeo médico también debería ocuparse de promover una serie de pautas preventivas obligatorias, así evitando posibles lesiones, intoxicaciones, accidentes etc.

La salud ocupacional resguarda a colaboradores de riesgos en el clima laboral; Sin embargo, está afín con el estudio del medio ambiente y su ajuste tanto físicos como psíquicos, satisface necesidades laborales. Entre las actividades principales de la salud ocupacional está el control, prevención de accidentes y enfermedades ocasionadas como resultado de las actividades profesionales.

Si entendemos a la salud ocupacional como un proceso integral social, físico y mental que se da a lo largo de la vida del trabajador d cualquier empresa o cualquier persona que tenga una actividad económica, se asume que la forma en que se da el proceso depende en parte del empleado y el empleador y por otra de las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio laboral de existencia, que facilitan o dificultan esta condición. El resultado se traduce en bienestar psicológico o en enfermedades físicas y psicológicas que en el medio pueda encontrar o fabricar en el instante.

En el ámbito de la seguridad ocupacional según Grau, M. y Domingo, L. (2013), la consideración de que el empresario debe controlar tales condiciones para que no supongan una amenaza para la salud del trabajador y, al mismo tiempo, se alcance una calidad de trabajo. En este sentido, se trata significativamente en la generación de riesgos laborales. Referencia a las condiciones de trabajo se efectúa con la de aquellas características del trabajo que pueden influir.

Condiciones de seguridad

1. Características generales de los locales (espacios, pasillos, suelos, escaleras, entre otros.)
2. Instalaciones (eléctrica, de gases, de vapor, entre otros.)
3. Equipos de trabajo (máquinas, herramientas, aparatos a presión, de elevación, de manutención, etc.)
4. Almacenamiento y manipulación de cargas u otros objetos, de materiales y de productos.
5. Existencia o utilización de materiales o productos inflamables.
6. Existencia o utilización de productos químicos peligrosos en general. (Grau, 2013)

Condiciones ambientales

1. Exposición a agentes o riesgos físicos (Ruido, vibraciones, radiaciones ionizantes, temperatura, vídeo terminales, entre otros.)
2. Exposición a agentes o riesgos químicos (Gases, líquidos, vapores, entre otros.)
3. Exposición a agentes o riesgos biológicos (Agua, animales, materiales susceptibles a la descomposición, entre otros.)
4. Calor y Frío.
5. Climatización y ventilación general. Calidad del aire.
6. Iluminación. (Grau, 2013)

Carga de trabajo físico y mental

Organización y ordenación del trabajo (Monotonía, repetitividad, posibilidad de iniciativa, aislamiento, participación, tenacidad, descanso).

En la medida en que estas condiciones de trabajo puedan ser origen de daños para la salud, incluidas las lesiones (es decir, accidentes, patologías o enfermedades), o influyan significativamente en la magnitud de los riesgos, se las suele denominar factores de riesgo. (Grau, 2013)

Se habla de salud ocupacional como un medio para salvaguardar la integridad del trabajador de todas las formas posibles. El enfoque de la investigación es conocer qué nivel de preocupación existe por parte de los empleadores y/o dirigentes para proteger a su talento humano del estrés y al mismo tiempo si conocen que es lo que están aplicando para su inexistencia dentro de la empresa, si conocen que este estrés puede causar enfermedades en la salud de los trabajadores tanto físicas y psicológicas que a corto o largo plazo afectara al desempeño del empleado y a la productividad de la empresa.

Es importante recordar que este conjunto de técnicas y actividades ayudan a la identificación, valoración y al control de las causas de los accidentes de trabajo

La salud ocupacional procura que los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales no interfieran en el desarrollo normal de la actividad empresarial de cualquier organización, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez y permanencia en el mercado; conllevando además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social.

2.5.2. Fundamentación Teórica Variable Dependiente

2.5.2.1. Desarrollo Organizacional

El Desarrollo Organizacional enfatiza la “Organización” en todo el sentido de la palabra. Significa el desarrollo de la organización entera o de sus partes vitales desde arriba hacia abajo y a través.

El Desarrollo Organizacional verdadero está basado en teorías, enfocado hacia el trabajo en equipo y emprendido por medios de enfoques de autoayuda, que permiten una máxima confiabilidad sobre las habilidades internas y el liderazgo para actividades de desarrollo. Es conducido desde arriba, manejado para la “línea” y apoyado en el “staff”.

Las actividades de desarrollo se enfocan al sistema, a sus tradiciones, a sus precedentes y a prácticas pasadas que se han convertido en la cultura de la organización. Por lo tanto, el desarrollo debe incluir a individuos, equipos y otras unidades de la organización, más que concentrarse en un rol, excluyendo otros.

Desarrollo Organizacional es, por lo tanto, este enfoque comprensivo que integra las ciencias gerenciales, lógica de los negocios y sistemas de comportamiento de una organización en un todo orgánico interdependiente.

El desarrollo organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización.

Según Chiavenato (2013) .Los seres humanos están obligados a adaptarse continuamente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Esto puede definirse como estado de adaptación. La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro.

Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad.

El desarrollo organizacional es la cualidad o propiedad de la organización que perciben o experimentan los miembros de la empresa. Y que influye en su comportamiento. Es

favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

"En toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable..." (Pheggan, 2015).

El análisis de Pheggan muy claro dice que no solo es el desarrollo organizacional quien se encarga de los trabajadores, en si el clima y la empresa en su totalidad es el segundo hogar de los trabajadores, jefes y dueños de las empresas, el desarrollo no solo corresponde a sentirse bien por obligación por una remuneración significa sentirse bien porque el ambiente y las actividades que realiza el trabajador son buenas para él y para la empresa. Se sentirá parte importante de ella.

El desarrollo organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente. Méndez (2016), manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social.

Cuando hablamos de D.O. nos referimos a un fenómeno social, decimos "social" porque involucra a toda la organización y además es una manera de comunicarse. Este abarca múltiples variables como aspectos de seguridad, salario, comunicación y todo lo que tiene que ver con la interrelación entre cada uno de nosotros. Otras variables como trabajo en equipo y liderazgo son elementos importantes a tener en cuenta para el desarrollo organizacional.

La clave del éxito de una organización radica más en su enfoque cualitativo y cuantitativo de su desempeño como empresa, sus empleados, la calidad del servicio o producto, atención al cliente, la adaptabilidad al cambio este enfoque contribuye a que las empresas desarrollen una cultura de excelencia profesional incorporando las aspiraciones crecimiento y desarrollo de las personas quienes conforman la empresa.

Características del D.O.

Según Ospina (2015), algunas características básicas de los programas de D.O. comprenden:

Cambio. El D.O. es una estrategia planeada para generar un cambio organizacional. El esfuerzo de cambio apunta a objetivos concretos y se basa en un diagnóstico de las áreas problemáticas.

Enfoque colaborativo. El D.O. generalmente implica un enfoque colaborativo para garantizar el cambio que incluye el que los miembros de la organización afectados por el cambio, se involucren y participen decididamente.

Orientación al desempeño. Los programas de D.O. enfatizan en los mecanismos y procedimientos para mejorar y aumentar el rendimiento y la calidad.

Orientación humanística. El D.O. se basa en un conjunto de valores humanistas de las personas y las organizaciones que tiene como objetivo hacer las organizaciones más eficaces, mediante una mayor utilización del potencial humano.

Enfoque sistémico. El D.O. representa un enfoque de interrelación de las divisiones, departamentos, grupos, e individuos como subsistemas interdependientes de la organización.

Método científico. El D.O. se basa en enfoques científicos para aumentar la efectividad de la organización.

Etapas del D.O.

Anticiparse a la necesidad de cambio: Antes de implementar un programa de Cambio Organizacional, la organización debe ser consciente de la necesidad de cambio. El primer paso consiste en que el Gerente/Director reconozca que la organización necesita cambiar. Dicha necesidad de cambio puede presentarse como resultado del crecimiento o decrecimiento de la organización; o por cambios competitivos, tecnológicos, legales o sociales del entorno. Tiene que haber una necesidad sentida de cambio porque solo las necesidades sentidas convencen a los individuos de adoptar cambios. Los gerentes deben ser sensibles a los cambios "que están ocurriendo ahí fuera."

Desarrollar la relación Profesional del D.O.-Cliente:

“Después de una organización reconoce la necesidad de cambio y un profesional del D.O. entra en ella, empieza a desarrollarse una relación entre el Profesional del D.O. y el sistema organizacional “cliente”. Del buen desarrollo de esta relación depende en gran medida el éxito o fracaso de un programa de D.O. El profesional del D.O. establece

mecanismos de comunicación abierta, una relación de confianza y una atmósfera de responsabilidad compartida. Los asuntos relacionados con las responsabilidades, los estímulos y los objetivos del programa de D.O. deben ser aclarados, definidos y trabajados en esta etapa del proceso. El profesional del D.O. debe decidir cuándo intervenir la organización y cuál deberá ser su rol en el proceso. P. Ej., un profesional del D.O. puede intervenir los altos niveles directivos de la organización, sin contar con la aprobación o el apoyo de los niveles inferiores de la misma. En otro caso, un profesional del D.O. puede intervenir con el equipo de recursos humanos para iniciar un programa de mejoramiento del clima laboral.” Ospina (2015).

El Diagnóstico:

“Una vez iniciado el proceso de intervención, el profesional del D.O., con la ayuda de la organización, recolecta datos sobre la misma. Esta recolección de información es una etapa importante para una mejor comprensión de los problemas que presenta la organización: el diagnóstico. Durante el diagnóstico, la labor del profesional del D.O. debe ser la de cuestionar permanentemente la visión que la organización tiene de sí misma, pues esta puede estar sesgada. Recopilada la información, la organización y el profesional del D.O. analizan los datos conjuntamente para identificar las posibles áreas problemáticas y las posibles causas de dichos problemas. Un diagnóstico débil, impreciso, erróneo o sesgado por la organización puede traer como consecuencia la implementación de un programa de D.O. ineficaz y costoso. En esta fase se identifica el problema exacto que necesita solución, las fuerzas que lo provocan y proporciona un punto de partida para la definición de estrategias y planes de acción orientados a un cambio organizacional efectivo. Aunque las organizaciones suelen generar gran cantidad de “datos duros” u operacionales, estos datos pueden presentar una imagen incompleta del desempeño organizacional. Lo más recomendable para evitar esta posible “distorsión” al momento de recopilar la información es diseñar cuestionarios o entrevistas a profundidad como mecanismo para diseñar planes de acción más efectivos.” (Ospina 2015, pág. 136).

Estrategias, Tácticas y Planes de Acción: La etapa del diagnóstico conduce a una serie de intervenciones, actividades o programas destinados a resolver problemas y aumentar la efectividad de la organización. Para desarrollar estos programas se aplican técnicas de D.O. como las de Gestión de Calidad Total (TQM – Total Quality Management), diseño de perfiles laborales, análisis de roles, definición de metas estratégicas y desarrollo de equipos de alto desempeño, entre otras. Esta etapa es la que, en comparación con las otras cuatro, empleará la mayor cantidad de tiempo en un programa de D.O.

Autogestión del Cambio, Monitoreo y Estabilización:

“Una vez implementado un Plan de Acción, el paso final consiste en monitorear los resultados y estabilizar los cambios esperados. En esta etapa se evalúa la efectividad de las estrategias de cambio implementadas y si están contribuyendo al alcance de los objetivos establecidos. Si bien en esta etapa se habla por primera vez de monitorear el desempeño de un programa de D.O., en cada etapa se deben medir y comprobar las reacciones de la organización al proceso de cambio. Una vez que un problema es identificado y se ha corregido a través de un programa de D.O., se deben supervisar las reacciones y los comportamientos suscitados con el fin de estabilizar el cambio generado

y que éste sea asumido por la organización y sus integrantes. Si esto no se hace, la organización regresará a su estado anterior. La organización tiene que desarrollar la capacidad de mantener la innovación y el mejoramiento continuo sin apoyo externo.”(Ospina 2015, pág. 137).

Por lo visto es un elemento clave la incorporación de nuevas generaciones al mundo del trabajo. Estas piensan, sienten y exigen distinto a las demás y es lo que genera preocupación y a su vez un desafío para los empresarios por el simple hecho de manejar un lenguaje y códigos diferentes. Es por eso que los directores deberán hacer enormes esfuerzos para entenderlos y retenerlos ya que no buscan grandes cosas sino pertenecer a proyectos especiales y que los hagan sentir importantes en esos aspectos.

2.5.2.2. Comportamiento Organizacional

“El C. O es la disciplina que estudia, dentro de las estructuras formales de la empresa, las distintas conductas o comportamientos, de cada individuo, de los grupos que la integran, y de las interrelaciones que se dan entre los mismos; analizando la cultura organizacional con el fin de optimizar los resultados tanto en favor de los individuos como en favor de la organización.” (Robbins & Judge, 2015, pág. 13).

El comportamiento organizacional es la materia que busca establecer en qué forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa

El comportamiento Organizacional es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, o la genética

Según Chiavenato (2013), el comportamiento organizacional presenta las siguientes características:

- 1) El hombre es proactivo dentro o fuera de la organización. Está orientado hacia la actividad, hacia la satisfacción de sus necesidades y el logro de sus objetivos y aspiraciones empresariales.
- 2) El hombre es social. Participar en organización lo lleva a desarrollarse en compañía de otras personas o con algunos grupos, en los cuales busca mantener su identidad y su bienestar psicológicos.

3) El hombre tiene necesidades diversas. Los seres humanos se encuentran motivados por una gran variedad de necesidades.

4) El hombre percibe y evalúa. Selecciona los datos, los evalúa en función de sus propias experiencias y de acuerdo con sus propias necesidades y valores.

5) El hombre piensa y elige. Los planes de comportamiento que elige, desarrolla y ejecuta para luchar con los estímulos con los cuales se enfrenta y para alcanzar sus objetivos personales.

6) “El hombre posee capacidad limitada de respuesta. Las características personales son limitadas. La capacidad de respuesta está dada en función de las aptitudes (innatas) y del aprendizaje (adquisición). Tanto la capacidad intelectual como la física están sujetas a limitaciones.” (Chiavenato 2013, pág. 52),

El comportamiento organizacional es un estudio y una aplicación cuidadosa del conocimiento sobre la forma como la gente individuos y grupos actúa en las organizaciones.

Se esfuerza por identificar formas en que la gente actúa con mayor eficacia. El comportamiento organizacional es una disciplina científica, a cuya base de conocimientos se agrega todo el tiempo un gran número de estudios de investigación y avances conceptuales.

Es también una ciencia aplicada, en tanto la información sobre prácticas eficaces en una organización se extiende a muchas otras.

“El comportamiento organizacional aporta un conjunto útil de herramientas en muchos niveles de análisis. Por ejemplo, ayuda a los administradores a observar la conducta de los individuos dentro de una organización. También les permite entender la complejidad de las relaciones interpersonales, cuando interactúan dos personas (compañeros de trabajo, o un jefe y un subordinado.” (Newstrom, 2014, pág. 12).

En definitiva, se trata de comprender el estudio de los principales procesos humanos relacionados con el desempeño de las personas en el ámbito empresarial. Además, de cómo incide el comportamiento en la organización para obtener resultados económicos, psicológicos y sociales positivos. Por lo tanto el comportamiento humano, ayuda a comprender y explicar las conductas humanas en su interacción con la organización con la finalidad de diseñar estrategias para una armoniosa integración de las personas y su consecuente mejora en la productividad.

Dentro del comportamiento organizacional se debe establecer las competencias individuales que son muy importantes e indispensables la aplicación de ellas dentro de la

empresa por parte de dirigentes y a su vez de los mismos trabajadores, las competencias individuales: el saber evaluar, el saber hacer y el saber son parte indispensable de la formación de la empresa, cada trabajador posee ciertas habilidades y competencias que por parte de los dirigentes empresariales se debería explotar de una manera eficaz en este mundo competitivo.

Las relaciones entre los miembros de una empresa o institución pública o privada en función de metas comunes y colectivas, sus aspiraciones, propuestas, resultados, fracasos y logros son las que definen el concepto del comportamiento organizacional.

Gerentes, coordinadores, analistas, obreros y cualquier individuo que labore para la empresa es objeto de estudio para medir el comportamiento organizacional. Son sus acciones las que determinarán la cultura organizacional que no es otra que aquella que está sustentada en la identidad de la empresa, reflejada en valores, metas, principios, políticas, misión, visión, filosofía y estructura. El comportamiento organizacional es fundamental para el progreso de una empresa porque es el que permite reflejar la actitud de los trabajadores hacia los fines y propósitos mentalizados.

“A través de él se puede evaluar cuán identificado está el personal con la institución, de qué forma y para qué”. (Rivas, 2014, pág. 67)

Obtener esta información sirve de herramienta para estimular los puntos claves y generar un ambiente de trabajo con absoluta hospitalidad y satisfacción para así cumplir los objetivos eficazmente. El comportamiento organizacional está sustentado en la cultura organizacional, las acciones y caminos de su masa laboral obedecen a un conjunto de valores e intereses propios de la identidad de la empresa, y esto es la cultura. El clima es el que determina cuán conectados o no están ambos elementos para el futuro de la organización. He aquí su relación de base. Metas del Comportamiento Organizacional El profesor del Comportamiento Organizacional, conocedor de la materia, especialista en marketing, psicología y administración de empresas, Eduardo Amorós, en su bibliografía “Comportamiento Organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas”. Amorós (2014) señala que existen tres metas o funciones principales que definen esta temática:

“Describir el modo en que se conducen a las personas comprender Por qué las personas se comportan como lo hacen, predecir La conducta futura de los empleados y controlar al menos parcialmente las actividades humanas”. (Amorós 2014, pág. 54).

Se trata de metas que son diseñadas, planificadas y ejecutadas por gerentes y líderes de una organización, cuyas funciones, según Amorós (2014) son las de “planeación, organización, dirección y control”, quienes a su vez deben contar con habilidades “técnicas, humanas y conceptuales”.

2.5.2.3. Desempeño Laboral

Definición

Se define al desempeño organizacional como:

“Un conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. Se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización.” (Chiavenato, 2014, pág. 63)

Es el grado de ejecución cumplido por el colaborador en el logro de las metas dentro de la institución en un tiempo establecido ya que ostenta que el desempeño es eficacia del personal que labora, la cual es primordial para la organización, actuando el individuo con gran satisfacción laboral. El desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

Las Cualidades Personales

Con relación a las cualidades personales, los empleados demuestran importancia en la impresión que causan a los demás por su presentación personal, se imponen retos que les permite crecer profesionalmente, mantienen su imagen corporativa dentro de las instalaciones, mantienen relaciones interpersonales armónicas con sus compañeros del área donde se desenvuelven y mantienen criterios propios para realizar el trabajo

El Comportamiento de la Disciplina

En el caso de la disciplina, los empleados tienen la libertad de aplicar sus propias técnicas de trabajo, La responsabilidad que asumen los empleados en la ejecución de sus tareas está limitada por las políticas de la institución y el supervisor aprovecha al máximo las habilidades de los empleados a su cargo para el logro de los objetivos. Tal como lo refiere (Chiavenato, 2015), la define como la medida en que asume la responsabilidad de su puesto. Por tal razón, los lineamientos de los estándares deben medirse con relación a la capacidad y disponibilidad que representan al momento de evaluar el desempeño laboral

Las Aptitudes

Lo planteado por García (2014) quien afirma que, este término se refiere a la capacidad mental y psicomotriz necesaria para efectuar un trabajo o ejercer una ocupación. Está asociada a la intención del individuo en mejorar cada vez más un desempeño determinado, contribuyendo con ello, a una mejor adaptación en el trabajo u oficio.

Rendimiento Laboral

Efectivamente, García (2014) dice que el rendimiento laboral, se trata del involucramiento afectivo para lograr la misión y los objetivos de la empresa u organización. Es preciso contar con este contrato anímico, este enamoramiento con el trabajo, la ocupación y la empresa u organización, de parte de todos sus miembros. Por lo tanto, es necesario contar con este aspecto en pro de alcanzar una plena organización empresarial.

Importancia de la Evaluación de Desempeño

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. La importancia de la evaluación del desempeño laboral. Evaluar el desempeño de un trabajador es un componente fundamental para las empresas, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. El proceso abarca misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos

Tipos de evaluación del desempeño laboral

La razón por lo que las organizaciones necesitan medir el rendimiento de su personal es detectar tanto fortalezas como debilidades individuales, con el objeto de orientar sus programas de gestión humana a mejorar el desempeño, identificar talentos para proveer oportunidades de crecimiento del personal, etc.

Evaluación de Grados

Evaluación en 90 grados: la persona es evaluada por su jefe la práctica de esta evaluación es bastante singular ya que en todo instante el trabajador está siendo evaluado sin ningún tipo de instrumento técnico simplemente con una supervisión inesperada de su jefe aplica esta evaluación.

Evaluación en 180 grados: la persona es evaluada por su jefe y sus pares.

La evaluación de 180° es aquella en la cual una personas es evaluada por su jefe, sus pares y, eventualmente los clientes.

“Se diferencia de la evaluación de 360° en que no incluye el nivel de subordinados o de superiores. La evaluación de 180° puede definirse como una opción inmediata entre la evaluación de 360° y el tradicional enfoque de la evaluación de desempeño representado por la relación jefe-empleado o supervisor-supervisado. Al igual que la evaluación de 360°, este sistema requiere del compromiso de todos los integrantes de la organización, implica confianza entre sus participantes. Además, requiere de varios años de aplicación sistemática para brindar a la empresa y a sus integrantes el máximo resultado.” (Alles, 2014)

Evaluación En 270°.- Alles (2014), habla de la evaluación de 270° fue desarrollada con la intención de eliminar la subjetividad que puede producirse como resultado de una evaluación de 90 o 180, en esta evaluación le mide al trabajador su superior, existe una autoevaluación e interviene un factor más de medición que puede ser la evaluación de los subordinados si existen en su 20 cargo de trabajo subordinados, o por los pares que son sus compañeros del equipo de trabajo o quienes se encuentran en el mismo nivel de responsabilidad.

Evaluación en 360 grados: la persona es evaluada por su jefe, sus pares y sus subalternos.

Para Alles (2014), el sistema de evaluación 360°, es un software que permite al personal ser evaluado por todo su entorno laboral, ya que recopila información percibida de sus jefes, subalternos, pares y del propio evaluado y en general de cualquier persona con el que se tenga un contacto laboral. Busca obtener una abierta y propositiva retroalimentación sobre su desempeño laboral y a su vez externar su percepción sobre el de los demás, con el propósito de mejorar el desempeño personal y por tanto organizacional, traduciéndose al final en una mayor productividad.

Clasificación

“Los indicadores de la clasificación del desempeño son utilizados para monitorear el ejercicio y los factores de éxito de los procesos o actividades de una organización que alinea sus metas sobre la base de este esquema de trabajo, el cual es una herramienta de análisis que mejora los niveles de servicio y constituye un apoyo para el entendimiento a fondo de metas, operaciones y seguimiento de procesos” (CHIAVENATO, 2014, pág. 36).

Bueno

El éxito de una empresa depende mucho del desempeño y bienestar de sus trabajadores. Si los empleados están a gusto, su rendimiento será mejor, y aumentará la productividad.

Para garantizar un buen desempeño laboral es importante que los trabajadores tengan claras sus funciones, procedimientos a seguir, funciones y objetivos a cumplir. (Romero & Urdaneta, 2013, pág. 74)

Deficiente

Menciona Romero & Urdaneta (2013), que el manejo inadecuado de algunos de los procesos que se lleven a cabo dentro de las funciones que desempeñen cada uno de los trabajadores, podría afectar la buena prestación del servicio en la organización, y esto tendría un impacto en la calidad del servicio afectando la productividad de la empresa.

Activo

El estudio del comportamiento de las personas en las organizaciones ha de hacerse pensando en el entorno en el que operan y, actualmente, parece incuestionable la necesidad de pensar en conceptos activos del desempeño, para desenvolverse en este entorno que se caracteriza por un cambio continuo que se engranan con la empresa, el desempeño activo es el original, el creativo, el eficiente, cargado de calidad en ideas y sistematización en ejecutarlas. (Motowidlo, 2013)

Hoy en día, para que una organización sea eficiente en el entorno que opera, se exige una adaptación más rápida a los cambios, una menor supervisión, la utilización de tecnología, una integración vertical mayor, el trabajo en equipo y mejora de la comunicación a nivel grupal, junto con la necesidad de auto-responsabilizarse del desarrollo de habilidades, así como del desarrollo profesional.

Desarrolla

El desempeño laboral se ha desarrollado a través de los años pero es en este momento que causa importancia desbordada por la evolución empresarial que se vive y de manera valorativa el talento humano y como se desenvuelve y produce en la empresa.

Originalidad de ideas con los demás o en el trabajo

Según Ortiz (2016), son enfoques utilizados para monitorear el ejercicio y los factores de éxito de los procesos o actividades de una organización que alinea sus metas sobre la base de este esquema de trabajo con su equipo garantiza su éxito el cual es una herramienta de análisis que mejora los niveles de apoyo para el entendimiento a fondo de metas, operaciones y seguimiento de procesos.

Creatividad.

Según Krieger (2015), la creatividad se trata de un pensamiento original, una imaginación constructiva, un pensamiento divergente o pensamiento creativo, es la generación de nuevas ideas o conceptos, o de nuevas asociaciones entre ideas y conceptos conocidos, que habitualmente producen soluciones originales.

Es importante y necesario, fomentar un agradable ambiente laboral para ayudar a estimular la creatividad y libertad de los empleados, permitiendo así que sus ideas fluyan. Algunos expertos dicen que hay tres conceptos básicos que ayudan a estimular la creatividad en los empleados:

1. Constancia: ser firme con los objetivos establecidos.
2. Confianza: crear un ambiente de seguridad.
3. Entusiasmo: estimular y apoyar la generación de ideas.

Crecimiento de la empresa

“Los conceptos representan elementos de éxito que pueden ser introducidos y operados por etapas, de acuerdo con estrategias y modelos de operatividad, para medir el progreso por procesos; de esta manera se crea una base para la medición del desempeño; se incrementa la eficiencia operacional; se identifican las oportunidades de mejora de procesos y se planean las inversiones futuras en tecnología y en un posible outsourcing (externalización).” (Werther & Keith, 2014, pág. 34).

El término desempeño, se utiliza para referirnos a la capacidad y pericia con la que los individuos llevan a cabo conductas o actividades que son relevantes para la organización. Componentes del desempeño individual: pericia técnica, dedicación al

2.6. Hipótesis

El Estrés incide en El Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Lubriauto La Floresta de la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

2.7. Señalamiento de Variables

2.7.1. Variable Independiente: Estrés

2.7.2. Variable Dependiente: Desempeño Laboral.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

La investigación se enfoca en paradigma crítico propositivo; con un enfoque cuantitativo - cualitativo porque se efectuará recolecciones y análisis de datos que servirán para satisfacer inquietudes de la investigación a través de un análisis meticoloso, el mismo que será útil para conocer la realidad de la empresa.

3.2 Modalidad de la investigación

3.2.1. Modalidad de Campo y Bibliográfica

Por lo que el investigador para la obtención de información certera y confiable acudió al lugar de los hechos, en este caso a LUBRIAUTOS LA FLORESTA., de esta manera poder concluir con el presente trabajo de investigación.

El presente trabajo de investigación tendrá el propósito de conocer, recoger y asimilar diferentes enfoques conceptuales y teorías de diversos autores con información válida y confiable, adquiriéndose información de fuentes tales como libros, textos e internet, profundizando el estudio sobre el tema investigativo, posibilitando la comparación y priorización de la información para el tema de investigación.

3.3 Nivel o tipo de investigación

Exploratorio

Se utiliza la investigación exploratoria ya que se ha de investigar en fuentes bibliográficas para poder entender la realidad del problema, adicionalmente gracias a este método se puede elegir la mejor forma de recolección de datos basándonos en una encuesta y el proceso estadístico para analizar los resultados.

Descriptiva

Porqué se debe investigar algunas características básicas de la empresa para poder describir el problema de estudio.

Correlacional

Es correlacional porque se debe medir la correlación integrando las variables independiente y dependiente, las mismas que al final de la investigación se relacionaran para conseguir una solución.

3.4. Población y Muestra

3.4.1 Población

La población que utilizará en esta investigación se encuentra distribuida de la siguiente manera: administrativos y operativos de la empresa LUBRIAUTO LA FLORESTA.

Población	Frecuencia	Porcentaje
Administrativos	3	4.3%
Operativos	66	95.7%
Población Total	69	100%

Tabla 3.1. Población

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero (2017)

3.4.2 Muestra

En vista de que el universo de la investigación es pequeño se trabajará sin muestra y con la población total.

3.5. Operacionalización de Variables

3.5.1. Variable Independiente: Estrés

Conceptualización	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p>“El estrés laboral es la “presión o tensión experimentada por factores como las relaciones interpersonales que pueden afectar la productividad dentro de la organización, y generar complicaciones en la salud de los colaboradores.” (Pose 2015, pág. 8)</p>	RELACIONES INTERPERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • Actitudes agresivas • Mala comunicación • Practica de valores 	<p>¿La relación con mis compañeros es buena y me comunico fácilmente con ellos?</p> <p>¿Realiza la organización eventos o programas de integración?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
	PRODUCTIVIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo rendimiento laboral • Cumplimiento de objetivos 	<p>¿Desarrollo mi trabajo en condiciones de presión de tiempo debido a los plazos estrictos que hay que cumplir?</p> <p>¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?</p>	
	SALUD DE COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Desequilibrio físico • Desequilibrio Psicológico 	<p>¿Si labora más de cuatro horas sentado Caso contrario, ¿dispone de un apoyo vertical?</p> <p>¿Siento que tengo más tareas y funciones que el resto de mis compañeros?</p> <p>¿Mi lugar de trabajo es cómodo y me siento seguro en él?</p> <p>¿Durante las horas de trabajo no hay tiempo suficiente para mantener una pequeña charla con los compañeros?</p> <p>¿Cuento con la tecnología e instrumentos necesarios para realizar mi trabajo?</p>	

Cuadro 3.1. Operacionalización de variables V.I.

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero (2017)

3.5.2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
<p>“Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda del cumplimiento de objetivos fijados. Constituye el cumplimiento individual para lograr las metas deseadas.”</p> <p>(Robbins 2014, pág. 12)</p>	Comportamiento del trabajador	Internos	¿Considera como trabajador que posee las capacidades y habilidades necesarias para las funciones que desempeña en su puesto de trabajo?	<p>Técnica Encuesta Instrumento Cuestionario</p>
		Externos	Conoce si la empresa posee reconocimientos o incentivos en otras áreas, para mejorar el desempeño laboral?	
	Cumplimiento de objetivos	Objetivos	Tienen los recursos materiales necesarios para realizar un buen desempeño laboral?	
			Considera importante los incentivos (económicos, reconocimientos, etc.) para mejorar el desempeño laboral?	
Cumplimiento Individual	Metas	¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del líder (jefe) a su trabajo y desempeño laboral?	¿Considera que la empresa motiva al personal para tener un adecuado desempeño laboral?	

Cuadro 3.2. Operacionalización de variables V.D.

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero (2017)

3.6. Recolección de Información

3.6.1 Población

¿Para qué?	<ul style="list-style-type: none"> • Investigar la influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los colaboradores que conforman LUBRIAUTO LA FLORESTA. • Determinar el grado de estrés que tienen los trabajadores de LUBRIAUTO LA FLORESTA. • Establecer el nivel de desempeño laboral que actualmente tienen los trabajadores de LUBRIAUTO LA FLORESTA. • Discutir los resultados de la Investigación en un Paper.
¿De qué personas u objetos?	Trabajadores de la Empresa Lubriauto La Floresta
¿Sobre qué aspectos?	Estrés Desempeño Laboral
¿Quién va a recolectar?	Investigadora Adriana Carolina Delgado Guerrero
¿A quiénes?	3 Administrativos 66 Operativos
¿Cuándo?	septiembre - marzo 2017
¿Dónde?	EMPRESA LUBRIAUTO LA FLORESTA
¿Cuántas veces?	Una vez (Recolección de información)
¿Con que técnica de recolección?	Encuesta
¿Con qué instrumento?	Guía de encuesta

Cuadro 3.3. Recolección de Información Población.

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero (2017)

3.7. Procesamiento y análisis

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadro según variables, manejo de información, estudio estadístico de datos para representación de resultados.
- Representación Gráfica
- Análisis e interpretación de resultados
- Comprobación de la Hipótesis mediante el estadígrafo Chi-Cuadrado

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la presente investigación no se trabajó con muestra ya que se involucraron con 69 personas correspondientes a los empleados de la empresa “Lubriauto la Floresta” empresa dedicada a la limpieza, mantenimiento y cuidado de autos.

Se realizó la encuesta durante el presente mes, y con la información recogida, se procedió a realizar un análisis e interpretación de resultados que se desarrolla a continuación.

Procesamiento

- Revisión crítica de la información corregida; limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Estudio estadístico de datos para representación de resultados

Análisis

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.
- Comprobación de hipótesis
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

Pregunta No.1: ¿Desarrollo mi trabajo en condiciones de presión de tiempo debido a los plazos estrictos que hay que cumplir?

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	53	77%
A veces	16	23%
Nunca	00	0%
TOTAL	69	100%

Tabla 4.1: Presión de Tiempo

Fuente: Encuestas-Investigación de Campo

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Presión de Tiempo

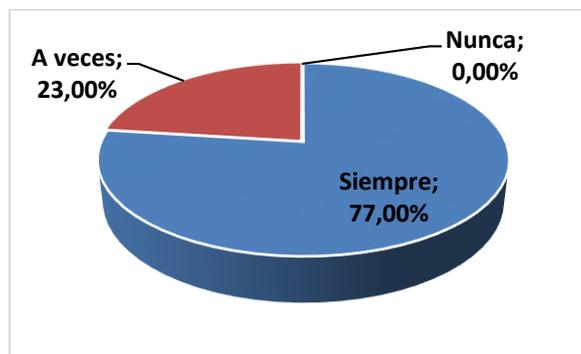


Gráfico 4.1 Presión de Tiempo

Fuente: Encuesta a Trabajadores

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

De la población un 77%, han respondido que siempre tiene presión por el tiempo, un 23% manifiesta que a veces han sentido presión por el tiempo y finalmente un 0% estipula que a veces ha sentido presión por el tiempo.

Interpretación:

Al realizar la encuesta se puede evidenciar que el personal trabaja bajo presión de tiempo, en el ámbito psicológico este es uno de los acusantes más comunes por la cual existe estrés dentro de una empresa causando tensión, malestar y complicaciones psicofisiológicas si no se ataca y soluciona el problema a tiempo.

Pregunta No.2: ¿La relación con mis compañeros es buena y me comunico fácilmente con ellos?

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	43	63%
A veces	23	33%
Nunca	3	4%
TOTAL	69	100%

Tabla 4.2 Relación con Compañeros

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Relación con Compañeros

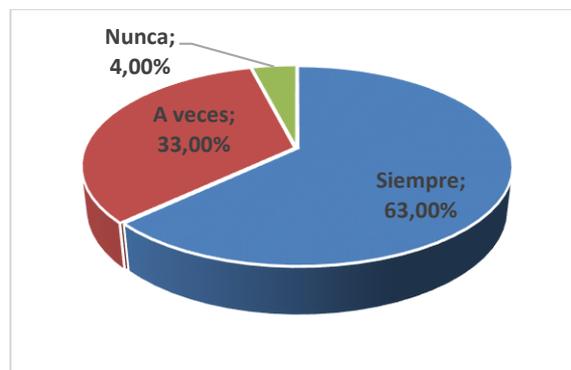


Gráfico 4.2 Relación con Compañeros

Fuente: Encuesta a Trabajadores

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

De la población un 63%, han manifestado que su relación con los compañeros es siempre buena, un 33% estipula que a veces su relación con los compañeros es buena y finalmente un 4% respondió que nunca ha tenido buena relación con sus compañeros.

Interpretación:

Con las respuestas manifestadas en la encuesta, se evidencia que la relación con los compañeros es variada, la balanza se encuentra en un va y ven, sin embargo los problemas entre compañeros suele ser eventuales por discrepancias solucionables, aun así se ha demostrado que las buenas relaciones entre personal es un espectacular efecto amortiguador sobre el estrés, esto quiere decir que las relaciones interpersonales del talento humano debe ser cordiales para que no sea causante de factores estresantes.

Pregunta No.3: ¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	18	26%
A veces	21	30%
Nunca	30	44%
TOTAL	69	100%

Tabla 4.3 Periodos de Trabajo y Descanso

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Periodos de Trabajo y Descanso

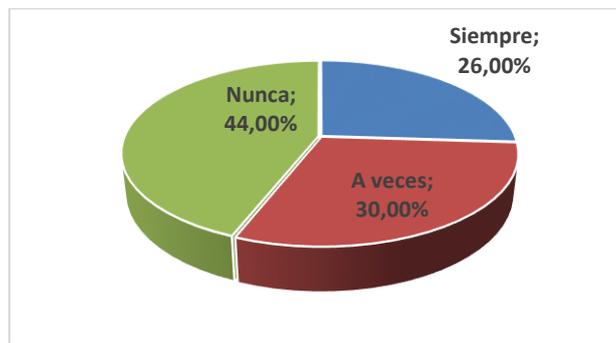


Gráfico 4.3 Periodos de Trabajo y Descanso

Fuente: Encuesta a Trabajadores

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

El análisis arroja que el 26% de los trabajadores si tienen sus periodos de trabajo y descanso bien planificados, un 30% menciona que a veces sus periodos de trabajo y descanso no se cumplen a rigor y finalmente un 44% respondió que nunca se cumplen a tiempo periodos de trabajo y descanso.

Interpretación:

Los resultados nos arrojan sobre la falta de una planificación del tiempo de trabajo y de descanso provocan las jornadas sean demasiado largas, que acaba repercutiendo negativamente en las facultades físicas y mentales del trabajador de esta manera se está dando lugar a un agotamiento severo del empleado y afectando a la calidad de atención al cliente.

Pregunta No.4: ¿Siento que tengo más tareas y funciones que el resto de mis compañeros?

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	35	51%
A veces	14	20%
Nunca	20	29%
TOTAL	69	100%

Tabla 4.4. Tareas y Funciones

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Tareas y Funciones



Gráfico 4.4. Tareas y Funciones

Fuente: Encuesta a Trabajadores

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

De un total de 69 encuestados el 51%, sienten que sus tareas y funciones son aún más que las de sus otros compañeros, del mismo modo un 20% menciona que a veces sus las tareas y funciones son más que las del resto compañeros y terminalmente un 29% contesto que nunca se tareas y funciones son más que las de compañeros de trabajo.

Interpretación:

La disposición para realizar una determinada tarea o multitarea pueden pasar una considerable factura tanto al trabajador como a la empresa lo que conlleva a al incumplimiento de las mismas aumentando el estrés de los trabajadores, bajando la calidad de sus desempeño y afectando económicamente a la empresa.

Pregunta No.5 ¿Mi lugar de trabajo es cómodo y me siento seguro en él?

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	21	30%
A veces	44	64%
Nunca	4	6%
TOTAL	69	100%

Tabla 4.5. Comodidad y Seguridad en el Trabajo
Fuente: Encuestas
Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Comodidad y Seguridad en el Trabajo

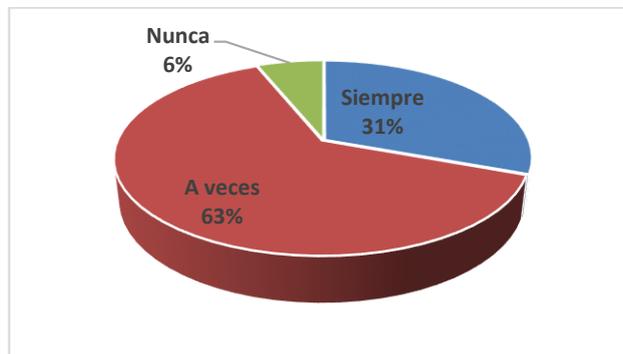


Gráfico 4.5. Comodidad y Seguridad en el Trabajo
Fuente: Encuesta a Trabajadores
Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

Existe un 30% que siempre se sienten cómodos y seguros en su trabajo, de igual manera un 64% dicen a veces sentirse cómodos y seguros en su trabajo y un 6% contestó que nunca se sienten cómodos y seguros en su trabajo.

Interpretación:

Interpretando los resultados, la incomodidad e inseguridad de la empresa no permite que el empleado se sienta óptimo para atender al cliente y no genera ganancia para la empresa puesto que su atención está desviada, por la exposición a cualquier tipo de personas sin contar con el respaldo de un guardia de seguridad.

Pregunta No.6 ¿Cuento con la tecnología e instrumentos necesarios para realizar mi trabajo?

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	31	45%
A veces	38	55%
Nunca	0	0%
TOTAL	69	100%

Tabla 4.6. Instrumentos Necesarios

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Instrumentos Necesarios

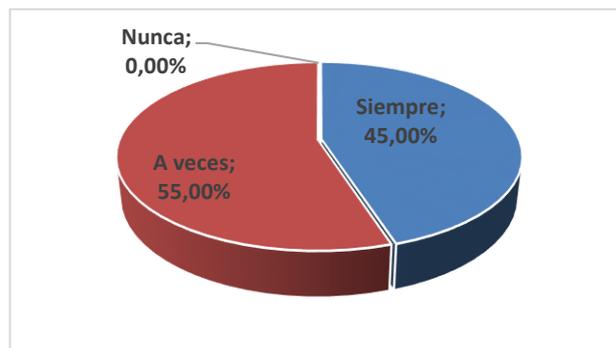


Gráfico4.6. Instrumentos Necesarios

Fuente: Encuesta a Trabajadores

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

Un índice del 45% de los trabajadores siempre tiene la tecnología y los instrumentos necesarios para laborar, el 55% menciona que a veces poseen la tecnología y los instrumentos necesarios para laborar y con un nivel 0% de los trabajadores contestó que nunca poseen la tecnología y los instrumentos necesarios para laborar.

Interpretación:

Según los resultados se analiza que los trabajadores tienen los insumos necesarios para trabajar, esto ayuda a que la manipulación del vehículo sea segura y no cause malestar al cliente.

Pregunta No.7 ¿Considera como trabajador que posee las capacidades y habilidades necesarias para las funciones que desempeña en su puesto de trabajo?

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	63	91%
A veces	6	9%
Nunca	0	0%
TOTAL	69	100%

Tabla 4.7 Capacidades Y Habilidades Necesarias

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Capacidades y Habilidades Necesarias

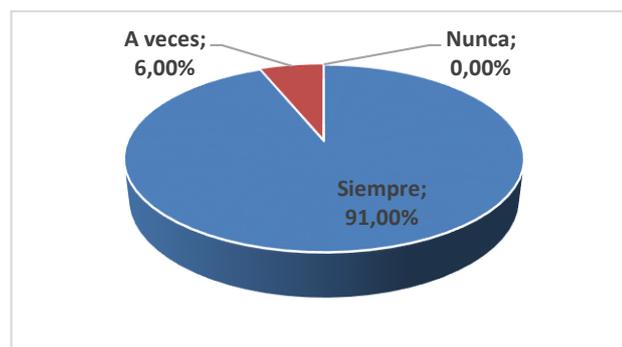


Gráfico 4.7 Capacidades Y Habilidades Necesarias

Fuente: Encuesta a Trabajadores

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

Existe un 91% que siempre cuentan con las capacidades y habilidades necesarias para el puesto, de igual manera un 6% que a veces cuentan con las capacidades y habilidades necesarias para el puesto y un 0% que nunca cuentan con las capacidades y habilidades necesarias para el puesto

Interpretación:

De acuerdo con los resultados arrojados, los trabajadores cuentan con los conocimientos y experiencia necesaria para ocupar el puesto en la empresa, el saber hacer conlleva a un alto nivel de auto confianza del trabajador, por ello el tiempo de servicio que tienen en la empresa ha ayudado que puedan sentirse cómodos en el tratamiento al auto.

Pregunta No.8 ¿Conoce si la empresa posee reconocimientos o incentivos en otras áreas, para mejorar el desempeño laboral?

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	8	12%
A veces	38	55%
Nunca	23	33%
TOTAL	69	100%

Tabla 4.8 Reconocimientos o incentivos

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Reconocimientos o Incentivos

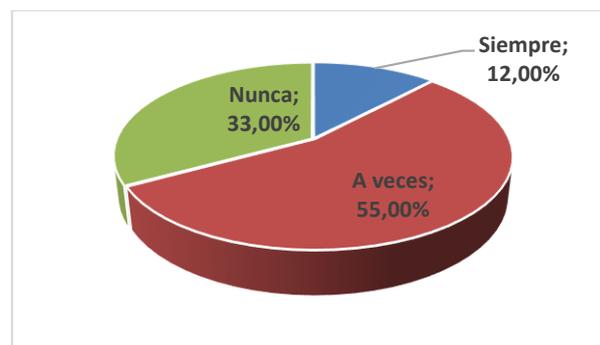


Gráfico 4.8 Reconocimientos o incentivos

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

Existe un 12% que siempre han conocido que en la empresa hay reconocimientos, de igual manera un 55% que dicen a veces hay reconocimientos en la empresa y un 33% que nunca han conocido si la empresa posee reconocimiento a los trabajadores

Interpretación:

La ausencia de un reconocimiento en diferentes ocasiones, aunque sea una simple felicitación, cuando el empleado hace las cosas bien, puede provocar estrés en el empleado, ya que percibe que carece de apoyo al no ser valorado en su trabajo. La falta de incentivo al personal sobre las posibilidades de optar a un puesto mejor dentro de la empresa puede ser otra fuente de estrés en aquellos casos en que el trabajador percibe que sus capacidades le permiten aspirar a ello y la empresa lo deja a un lado.

Pregunta No.9 ¿Tienen los recursos materiales necesarios para realizar un buen desempeño laboral?

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	34	49%
A veces	10	15%
Nunca	25	36%
TOTAL	69	100%

Tabla 4.9 Materiales necesarios

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Materiales Necesarios

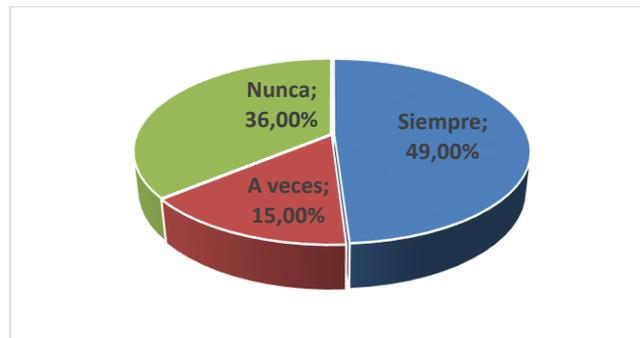


Gráfico 4.9. Materiales Necesarios

Fuente: Encuesta a Trabajadores

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

Existe un 49% de trabajadores que indica que siempre tienen los materiales para realizar un buen desempeño, un 15% que a veces tienen los materiales para realizar un buen desempeño y un 36% le parece que nunca tienen los materiales para realizar un buen desempeño.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados otra fuente de estrés se da cuando el trabajador se encuentra en contacto con partículas, líquidos o gases nocivos, y no tiene los materiales adecuados, los trabajadores tienen los materiales para trabajar pero no son los adecuados puesto y esto retarda la entrega de los vehículos a tiempo causando malestar al cliente y el buen nombre de la empresa.

Pregunta No.10 ¿Considera importante los incentivos (económicos, reconocimientos, etc.) para mejorar el desempeño laboral?

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	34	49%
A veces	10	15%
Nunca	25	36%
TOTAL	69	100%

Tabla 4.10 Incentivos

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Incentivos

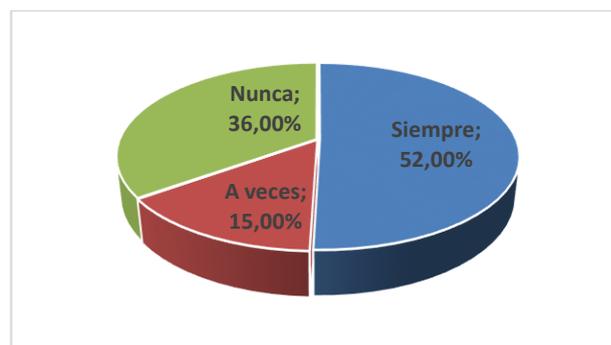


Gráfico 4.10 Incentivos

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

Existe un 49% que siempre son importantes los incentivos económicos, de igual manera un 15% que a veces son importantes los incentivos económicos y un 36% le parece que nunca son importante los incentivos económicos.

Interpretación:

Los incentivos económicos o reconocimientos son muy importantes y más aún cuando el empleado realizan bien su labor. Un personal motivado solo puede brindar calidad a la empresa y al cliente, si existe un sector del personal que no se siente así puede acarrear malestar y una mala pro-acción de sus actividades afectando el rendimiento de la empresa.

Pregunta No.11 ¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del líder (jefe) a su trabajo y desempeño laboral?

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	9	13%
A veces	40	58%
Nunca	20	29%
TOTAL	69	100%

Tabla 4.11 Reconocimientos por parte de si Jefe

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Reconocimiento por parte de su Jefe

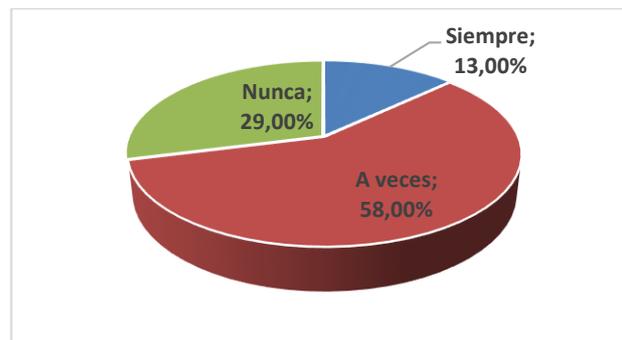


Gráfico 4.11 Reconocimientos por parte de si Jefe

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

De un total de 69 trabajadores encuestados existe un 13% dice que siempre recibe reconocimiento por parte de su Jefe, en su mayoría un 58% menciona que a veces recibe reconocimiento por parte de su Jefe y un 29% que nunca recibe reconocimiento por parte de su Jefe.

Interpretación:

Dentro del desarrollo organizacional se encuentra la satisfacción en el trabajo, en ella se habla de varios aspectos como el reconocimiento de los dirigentes de una empresa, es así que según se interpreta los resultados el reconocimiento que percibe es poco eventual causando un pensamiento de expropiación del trabajador y bajando su calidad de trabajo que influenciara en la empresa económicamente.

Pregunta No.12 ¿Considera que el estrés influye en el desempeño laboral?

Estrés influye en el Desempeño Laboral

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	52	75%
A veces	15	22%
Nunca	2	3%
TOTAL	69	100%

Tabla 4.12 Estrés influye en el Desempeño Laboral

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Estrés influye en el Desempeño Laboral

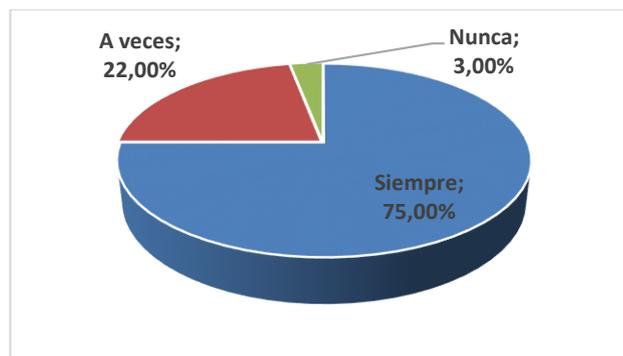


Gráfico 4.12. Incentivos

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

De un total de 69 trabajadores encuestados existe un 75% dice que siempre el estrés influye en el desempeño laboral, un 22% menciona que a veces el estrés influye en el desempeño laboral y un 3% que nunca el estrés influye en el desempeño laboral

Interpretación:

Hablando desde el ámbito psicológico el estrés es influyente en varios aspectos de la vida del trabajador con relación a los resultados, se interpreta que el estrés si influye en el desempeño de los trabajadores provocando un decaimiento de la persona por la presión, las exigencias y el escaso reconocimiento que tienen de la empresa. Los empleados manifiestan que su estrés si influye en su labor diaria por las inconformidades que poseen.

4.3. Verificación de la Hipótesis

Modelo Lógico

Hipótesis Nula

H₀: El estrés NO incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lubriauto la Floresta de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Hipótesis Alternativa

H₁: El estrés SI incide en el desempeño laboral de los de los trabajadores de la empresa Lubriauto la Floresta de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

4.3.2. Selección del Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$

Confiabilidad: 95%

4.3.3. Descripción de la muestra:

La encuesta se aplicó a los colaboradores de la empresa Lubriauto La Floresta de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

4.3.4. Especificación del estadístico.

Para comprobar si la distribución se ajusta a la curva normal o no, mediante la técnica de Chi cuadrado, aplicaremos la siguiente fórmula.

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

DONDE:

X^2 = Chi o ji cuadrado

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

CRITERIO: Rechace la hipótesis nula si: $x_c^2 \geq x_t^2 = 12.592$

Donde χ^2_c es el valor del Chi cuadrado calculado y χ^2_t es el Chi teórico de la tabla el mismo que se lo obtiene ingresando el grado de libertad y el nivel de significación (0,05)

GL = (Renglones 4) (Columnas 3)

GL= Grados de libertad.

GL= (4-1) (3-1)

GL = (3) (2) =6

Donde el χ^2_t es 12,592

Tabla de Valores de Chi Cuadrado Teórico		
Grados de Libertad (GL)	Nivel de Significación	
	0,05	0,01
1	3,841	6,635
2	5,991	9,210
3	7,815	11,345
4	9,488	13,277
5	11,070	15,086
6	12,592	16,812
7	14,067	18,475
8	15,507	20,090
9	16,919	21,666
10	18,307	23,209
11	19,675	24,725
12	21,026	26,217
13	22,362	27,688
14	23,685	29,141

Tabla 4.13. Valores Chi Cuadrado Teórico

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero.

Fuente: HERNANDEZ, Roberto, "Metodología de la Investigación", Ed. Mc Graw-Hill, México, 1991.

Frecuencia Observada

Indicadores	Siempre	A Veces	Nunca	Subtotal
3. ¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?	18	21	30	69
4. ¿Siento que tengo más tareas y funciones que el resto de mis compañeros?	35	14	20	69
10. ¿Considera importante los incentivos (económicos, reconocimientos, etc.) para mejorar el desempeño laboral?	34	10	25	69
12. ¿Considera que el estrés influye en el desempeño laboral?	52	15	2	69
TOTAL	139	60	77	276

Tabla 4.14. Frecuencia Observada

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero.

Fuente: HERNANDEZ, Roberto, "Metodología de la Investigación", Ed. Mc Graw-Hill, México, 1991.

Frecuencia Esperada

Indicadores	Siempre	A Veces	Nunca	Subtotal
3. ¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?	34,75	15,0	19,25	69
4. ¿Siento que tengo más tareas y funciones que el resto de mis compañeros?	34,75	15,0	19,25	69
10. ¿Considera importante los incentivos (económicos, reconocimientos, etc.) para mejorar el desempeño laboral?	34,75	15,0	19,25	69
12. ¿Considera que el estrés influye en el desempeño laboral?	34,75	15,0	19,25	69
TOTAL	139	60	77	276

Tabla 4.15. Frecuencia Esperada

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero.

Fuente: HERNANDEZ, Roberto, "Metodología de la Investigación", Ed. Mc Graw-Hill, México, 1991.

CALCULO DEL CHI CUADRADO

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
18	34,75	-16,75	280,5625	8,074
21	15,0	6	36	2,400
30	19,25	10,75	115,5625	6,003
35	34,75	0,25	0,0625	0,002
14	15,0	-1	1	0,067
20	19,25	0,75	0,5625	0,029
34	34,75	-0,75	0,5625	0,016
10	15,0	-5	25	1,667
25	19,25	5,75	33,0625	1,718
52	34,75	17,25	297,5625	8,563
15	15,0	0	0	0,000
2	19,25	-17,25	297,5625	15,458
276	276			43,996

Tabla 1 Cálculo de Chi Cuadrado
Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero.
Fuente: HERNANDEZ, Roberto, "Metodología de la Investigación", Ed. Mc Graw-Hill, México, 1991.

Representación gráfica del Chi Cuadrado

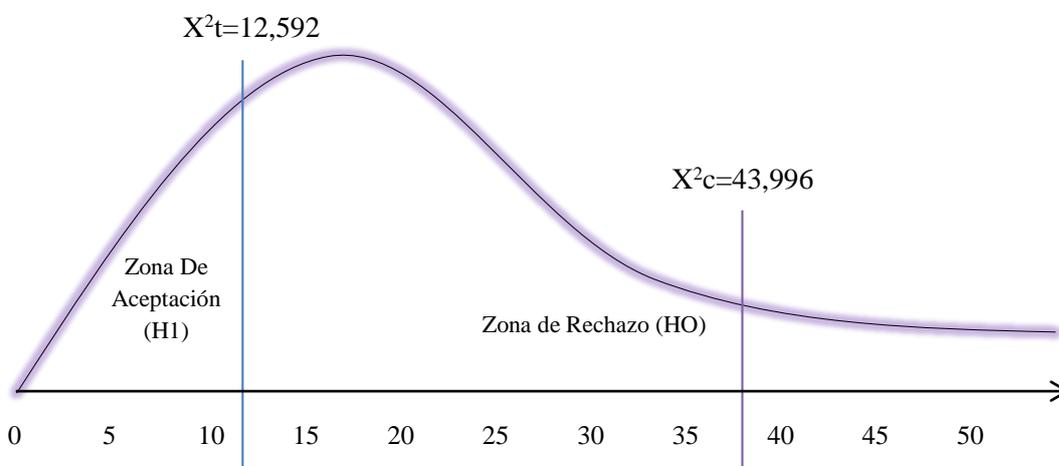


Gráfico 4.13 Representación Gráfica del Chi Cuadrado

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero.

Fuente: HERNANDEZ, Roberto, "Metodología de la Investigación", Ed. Mc Graw-Hill, México, 1991.

Decisi

Para tres grados de libertad y un nivel de 0,05 se obtiene un valor de Chi Cuadrado Teórico (χ_t^2) de 12,592 y como el valor del Chi Cuadrado Calculado (χ_c^2) es de 43,996 se encuentra fuera de la zona de aceptación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que manifiesta que: El estrés SI incide en el desempeño laboral de los de los trabajadores de la empresa Lubriauto la Floresta de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En el presente trabajo de investigación, después de analizar los resultados de la encuesta aplicada, en estudio se logra establecer posibles conclusiones y recomendaciones que se les puede tomar como alternativas para el mejoramiento dentro de la organización, estas son las siguientes:

5.1. Conclusiones

- En trabajo investigativo se ha identificado que existe influencia de estrés sobre desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lubriauto La Floresta, mediante la investigación se detecta estrés, que afecta al cumplimiento de actividades de los empleados. La empresa no se encontraba informada de esta situación con su personal, y se ha confirmado que se abrirá una puerta al cambio dentro de la empresa sobre las situaciones que afectan al talento humano.
- Mediante el trabajo investigativo se ha podido analizar un grado alto de estrés en los trabajadores de la empresa Lubriauto La Floresta lo que no permite ofrecer un servicio de calidad a toda la colectividad.
- Al analizar los factores que influyen en el desempeño laboral dentro de la empresa Lubriauto La Floresta, se identificó que los niveles de desempeño no son óptimos, por los inconvenientes que diariamente tienen dentro de la organización, presión de tiempo, falta de reconocimientos hacen que su atención se enfoque en esos temas y no en una buena atención al cliente.
- Se concluye que no existe ningún documento que abarque la problemática actual sobre la presencia de estrés y el desempeño laboral que pueda ayudar a la empresa a manejarlo desde un enfoque más técnico.

5.2. Recomendaciones

- Tener muy en cuenta que solo el bienestar del talento humano llevara al éxito a una empresa, de esta manera se debe poner mayor énfasis en el talento humano ya que es el eje primordial es decir evaluar constante mente la motivación, satisfacción del empleado y conocer que necesidades tiene e incentivar al dialogo corporativo.
- Establecer un horario de actividades que ayude a los empleados a tener una mejor organización de su tiempo, incorporar guardianía para la empresa asi los empleados se enfocaran en el buen servicio y puedan cumplir.
- Por parte de la empresa reconocer la buena labor del empleado con una felicitación o reconocimiento que le permita elevar su compromiso hacia la empresa y consigo mismo.
- Se recomienda la creación de un documento técnico-científico que sea expuesto para todo público y se pueda socializar los resultados de la investigación a su vez ayudar la empresa de una manera fácil y aplicable.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2014). *DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS*. Ediciones Granica.
- Amorós, E. (2014). *Comportamiento Organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas*.
- Basantes, A. (2016). *Estres y el Desempeño Laboral en los Docentes de la Unidad Educativa Mario Cobo Barona de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- Bernard, C. (1867). Teorias del Estres. *Ambiente de Estres*, 26.
- Bohorquez. (2013). "Como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado". En *Logros del Trabajador* (págs. 45-47). Mexico.
- Cabrera, A. (2015). *EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS MIEMBROS DEL SERVICIO DE LOS UPC ZONA SUR DE LA POLICÍA NACIONAL TUNGURAHUA*. AMBATO: UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.
- CARDENAS, M. (2014). *DESEMPEÑO, ESTRES, BURNOUT Y VARIABLES PERSONALES DE LOS DOCENTES*. AMBATO: UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.
- Casa.G. (2013). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL MUNICIPIO DEL CANTÓN SALCEDO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI*". Salcedo: Universidad Tecnica de Ambato.
- Chiavenato, I. (2014). *Administracion de Recursos Humanos*. España: Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO, I. (2014). DEFINICION. En *LA MOTIVACION PERSONAL* (págs. 85-86).
- Chiavenato, I. (2015). *Aaministracion de Recursos Humanos*. España: Submarino.
- Codigo, T. (2012). De los Riesgos del Trabajo. En *CODIGO DEL TRABAJO* (págs. 90-91).
- Comin, E., Fuente, I., & Garcia, A. (2014). *El Estres y el Riesgo para la Salud*. España: Maz Departamento de Prevencion.
- Cortez, A. (2002).
- del Hoyo, M. (2014). *RELACIONES INTERPERSONALES*. AMBATO: Universidad Tecnica de Ambato.
- Duarte, C. (2015). *El Clima Organizacional y el Desempeño laboral*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.
- EU-OSHA. (marzo de 2016). *osha.europa.eu*.
- Garcia, A. (2014). *Administracion de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. Mexico: Editorial Trillas, S.A.

- Gonzalez, M. (2014). *El Estrés y el Desempeño Laboral*. Quetzaltenango: Universidad de Quetzaltenango.
- Grau, M. &. (2013). *SEGURIDAD OCUPACIONAL*. EE.UU.
- IESS. (ENERO de 2014). *WWW.IESS.GOB.EC*.
- judge, r. &. (2015). *comportamiento organizacional*. Alemania.
- Krieger, E. (2015). *Modelo De Liderazgo*. México: DBolsillo.
- Machado, H. (2003). *Cultura organizacional y calidad de servicio en la gestión administrativa de una Universidad a Distancia*. Maracaibo: Universidad Dr. Rafael Beloso Chacin. .
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Estados Unidos de Norte America.
- Mendez. (2016). *El IMMOC un metodo de analisis para su intervencion*. Colombia: Lectores.
- Millares, F. (2014). *Estrés Laboral*. Madrid: Universidad San Pablo.
- Motowidlo, S. (2013). *Psicología Social y de las Organizaciones*. San Francisco: Industrial and Organizational Psychology.
- Newstrom, J. (2014). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Noriega, L. (2014). Síndrome de Boreout: Diseño, confiabilidad y validación preliminar de un instrumento. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 259-265.
- OIT. (Julio de 2014). *www.ilo.org*.
- OMS. (Julio de 2010). *www.who.int*.
- Ortiz, L. (2016). *LA MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL DISTRITO EDUCATIVO 18D06*. CEVALLOS,TUNGURAHUA: Universidad Tecnica de Ambato.
- Ospina, J. (2015). *Desarrollo Organizacional*. Jalisco,Mexico: UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA.
- Peiró, J. (2014). *El Estrés Laboral: una perspectiva induvidual y colectiva*. Valencia: Universidad de Valencia.
- PEIRO, M. (1993). *DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL*. VALENCIA: UNIVERSIDAD DE VALENCIA.
- Person, H. (2013). A Muncicultural Approach. *Personal Health*, 43.
- Perspectivas. (2014). El Estrés Laboral como Sintoma de una Empresa. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 55-66.

- Pheggan, B. (2015). Clima y Cultura Organizaional. En *Desarrollo de la Cultura de su Empresa* (pág. 13). Inglaterra: Panorama S.A.
- Rivas, J. (2014). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y RELACIÓN CON CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL*. Bolívar: Universidad Fermín Toro.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2013). *DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LAS UNIVERSIDADES PRIVADAS*. Venezuela: Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín.
- Rothlin, P., & Weder, P. (2016). *El Síndrome de Boreout es un nuevo síndrome laboral*. Suiza: Debolsillo.
- Rothlin, P., & Werder, P. (2009). *La Trampa del Boreout*. Suiza: Dbolsillo.
- Sanchez, m. (2016). *ESTRESPEDIA.COM*. Obtenido de <https://www.estrespedia.com/estres.html>
- Sellinberg, J. (2015). *FACTORES ESTRESORES*. INGLATERRA.
- Selye, H. (1944). Tipos de Estres. *El Estres de la Vida*, 89-95.
- SELYE, H. (1946). *SINDROME ENERAL DE ADAPTACION*. CANADA: UNIVERSIDAD CENTRAL DE CANADA.
- Selye, H. (1982). *El Estres de la Vida*. Australia: Universidad Mc Gill de Montreal.
- Stoner, A. (2013). *Administracion*. Mexico: Prentice May Hispanoamericana, S.A. .
- TOAPANTA.M. (2013). *“El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa “EDIMCA” de la Ciudad de Ambato”*. AMBATO: UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.
- Vargas, N. (2014). *“EL ESTRÉS LABORAL COMO FACTOR INFLUYENTE EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL “GRUPO SALINAS”, PARROQUIA SALINAS - CANTÓN GUARANDA”*. Ambato: univesidad tecnica de ambato.
- Viera, O., & Hernandez, A. (2015). El Estres Laboral y el Síndrome de Bornout en Docentes Venezolanos. *Salud de los Trabajadores*, 71-87.
- Werther, W., & Keith, D. (2014). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS EL CAPITAL HUMANO DE LAS EMPRESAS*. MEXICO: Mcgraw-Hill/Interamericana.

ANEXOS

Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de La Educación
Carrera de Psicología Industrial

DIRIGIDA A:

Personal de la Empresa Lubriauto La Floresta.

OBJETIVO: Determinar si el estrés influye en el desempeño de los trabajadores de LUBRIAUTO LA FLORESTA.

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una **X** la opción que usted considere adecuada.

ENCUESTA

1. ¿Desarrollo mi trabajo en condiciones de presión de tiempo debido a los plazos estrictos que hay que cumplir?
SIEMPRE () **A VECES** () **NUNCA** ()
2. ¿La relación con mis compañeros es buena y me comunico fácilmente con ellos?
SIEMPRE () **A VECES** () **NUNCA** ()
3. ¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?
SIEMPRE () **A VECES** () **NUNCA** ()
4. ¿Siento que tengo más tareas y funciones que el resto de mis compañeros?
SIEMPRE () **A VECES** () **NUNCA** ()
5. ¿Mi lugar de trabajo es cómodo y me siento seguro en él?
SIEMPRE () **A VECES** () **NUNCA** ()
6. ¿Cuento con la tecnología e instrumentos necesarios para realizar mi trabajo?
SIEMPRE () **A VECES** () **NUNCA** ()
7. Considera como trabajador que posee las capacidades y habilidades necesarias para las funciones que desempeña en su puesto de trabajo?
SIEMPRE () **A VECES** () **NUNCA** ()
8. Conoce si la empresa posee reconocimientos o incentivos en otras áreas, para mejorar el desempeño laboral?
SIEMPRE () **A VECES** () **NUNCA** ()
9. Tienen los recursos materiales necesarios para realizar un buen desempeño laboral?
SIEMPRE () **A VECES** () **NUNCA** ()
10. Considera importante los incentivos (económicos, reconocimientos, etc.) para mejorar el desempeño laboral?
SIEMPRE () **A VECES** () **NUNCA** ()
11. ¿Está satisfecho con el reconocimiento que recibe por parte del líder (jefe) a su trabajo y desempeño laboral?
SIEMPRE () **A VECES** () **NUNCA** ()
12. ¿Considera que el estrés influye en el desempeño laboral?
SIEMPRE () **A VECES** () **NUNCA** ()

¡Gracias por su Colaboración!

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA





INSTALACIONES DE LA EMPRESA

INSTALACIONES DE LA EMPRESA



Dir: Cdda. La Floresta Av. Jacome Clavijo y Acosta Solís
Telf: 098832578 - 084797110 - 2 853728
Ambato - Ecuador



Dir: Cdla. La Floresta Av. Jacome Clavijo y Acosta Solis
Telf: 098832578 - 084797110 - 2 853728
Ambato - Ecuador



Dir: Cdla. La Floresta Av. Jacome Clavijo y Acosta Solis
Telf: 098832578 - 084797110 - 2 853728
Ambato - Ecuador



ARTÍCULO ACADÉMICO

*Universidad técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial*

“EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL”

AUTOR: Adriana Carolina Delgado Guerrero

TUTOR: Ing. Mg. Ricardo Morales

adelgadog_dv@outlook.es

Octubre 2016 - marzo 2017

Resumen Ejecutivo

Actualmente siendo un mundo evolutivo y lleno de cambios el estrés afecta al desempeño laboral en la gran mayoría de profesiones, consecuentemente se han aumentado diversas publicaciones en relación con el tema empleando fundamentaciones metodológicas – científicas. Sin embargo múltiples factores relacionados con el estrés y desempeño laboral no están claros. El objetivo principal de este trabajo es investigar la incidencia del estrés en desempeño laboral desde el punto de vista profesional destacando causas y consecuencias relevantes en el estudio del tema, proponiendo diferentes alternativas de solución mediante la indagación realizada previamente. El presente estudio investigativo detalla objetivos y metodología del estudio del estrés y los problemas que causa dentro de la empresa en el cumplimiento de responsabilidades de los trabajadores. Es indispensable que las las empresas estén alerta y tengan presente que dicha situación puede perjudicar en las actividades laborales; por lo tanto sus efectos ayudaran a conocer sobre la influencia que la misma tiene en los trabajadores. Se tiene como principal finalidad ayudar a la erradicación del estrés y los inconvenientes que esto produce, teniendo como propósito la productividad y el buen desarrollo de la empresa y su talento humano.

Palabras claves: Estrés, desempeño laboral, empresa, trabajadores, mejoramiento continuo.

ARTÍCULO ACADÉMICO

Universidad técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Psicología Industrial

“EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL”

AUTOR: Adriana Carolina Delgado Guerrero

TUTOR: Ing. Mg. Ricardo Morales

adelgadog_dy@outlook.es

Octubre 2016 - marzo 2017

Abstract

Nowadays, being an evolutionary and full of changes, the stress affects the work performance in the great majority of professions, consequently several publications have been increased in relation to the subject using methodological - scientific foundations. However, multiple factors related to stress and work performances are unclear. The main objective of this work is to investigate the incidence of stress in work performance from the professional point of view highlighting relevant causes and consequences in the study of the subject, proposing different alternatives of solution through the previous investigation. The present research study details objectives and methodology of the study of stress and the problems that cause within the company in the fulfillment of the responsibilities of the workers. It is essential for companies to be alert and aware that this situation may adversely affect work activities; Therefore its effects will help to know about the influence that it has on the workers. Its main purpose is to help eradicate the stress and the inconveniences this produces, having as purpose the productivity and the good development of the company and its human talent.

Key words: Stress, work performance, company, workers, continuous improvement.

Introducción

El presente trabajo de investigación afronta la necesidad de conocer la influencia del Estrés en el Desempeño Laboral, al hablar de estrés es hablar de una condición actual y nueva, aun mucho más en el área organizacional puesto el blanco directo de afectación es el trabajador y su cumplimiento de tareas. Dentro de las organizaciones el estrés se encuentra presente debido a diferentes causas ya sea por no estar bien planificados los tiempos de trabajo o a su vez por excesiva carga de trabajo. Las empresas continúan enfrentando comunes problemas de estrés, omitiendo su atención en los efectos en los trabajadores y la empresa así se encuentran dificultades y barreras para su buen rendimiento, limitando el crecimiento organizacional, condicionando los procesos de rendimiento, repercutiendo en la calidad de vida laboral.

El trabajo investigativo es de interés al descubrir los factores que son determinantes para que los colaboradores presenten síntomas de estrés laboral así como cuáles son sus implicaciones en el desempeño laboral, permitiendo de esta manera que los dirigentes puedan tener una visión más clara de la problemática y se interesen en buscar posibles soluciones para la misma. Lo importante de esta investigación radica en la necesidad que tiene los dirigentes de la organización de conocer los niveles de estrés y sus repercusiones en el crecimiento de la empresa, de esta manera se buscara enfrentar el problema y buscar planes de prevención de igual manera. La investigación es original porque presenta un punto de vista no antes planteado en la empresa como es estudiar el estrés laboral en forma técnica. Es factible la investigación cuenta con los recursos económicos necesarios, la autorización, interés y apoyo de la Gerencia de la empresa Lubriauto La Floresta y se contará con el apoyo científico del personal académico de la Universidad Técnica de Ambato para buscar la resolución de esta problemática. Los beneficiarios de este de esta investigación serán: La Sociedad en general, la Empresa Lubriauto La Floresta y sus trabajadores, ya que se generarán conocimientos aplicables que servirán para posteriores investigaciones.

La investigación toma como referente de análisis las siguientes investigaciones: Basantes, (2016); González, (2014); Ortiz, (2016); Eu-Osha, (2016) Person, (2013); Chiavenato, (2012); Millares, (2014); Bohórquez, (2013).

Bernard (1867 p.26). “Los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones del medio externo.”

Al relacionar el medio externo con los seres vivos explica que se debe lograr una estabilidad en el individuo para no alterar el nivel físico y emocional que pueda traer consecuencias para el ambiente externo ya sean personas o la misma naturaleza.

Según Basantes, (2016), la preocupación por el estrés se ha transformado en algo común en la actualidad, ha crecido notablemente y ha adquirido características que lo han hecho mostrarse como un problema para la salud. Se interpreta que el estrés se presenta en la vida diaria, incluyendo en el trabajo y este puede ser nocivo para el desarrollo tanto físico y psicológico del trabajador, que conllevan al descuido de un buen desenvolvimiento en el entorno social, laboral y familiar. Esa experiencia desencadena toda una serie de vivencias emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y lo experiencias de estrés. En función del mayor o menor éxito de ese afrontamiento y control del estrés, se producen unos u otros resultados para la el trabajador.

González (2014) dice, el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma. Las personas con estrés causan conflictos que repercuten en la organización para solucionarlos se recurren a unas u otras estrategias de afrontamiento de este estrés en función de los conflictos previos y lo eficaces que estas estrategias pueden ser se han mostrado en soluciones aplicables al estrés vivido anteriormente.

Para la Eu-Osha, (2016), ha habido diversas formas de conceptualizar esas situaciones estresantes o esos desencadenantes del estrés. La experiencia de estrés va acompañada de vivencias y respuestas emocionales, y cada vez con más frecuencia, se ha insistido en la importancia de los aspectos emocionales del estrés y que van de la mano afectando el desempeño laboral del trabajador. El desempeño laboral es muy importante para la empresa, si un trabajador no se encuentra estresado rinde bien y es éxito para la empresa, pero para la organización si su personal se encuentra afrontando condiciones de estrés que afectaran a su desempeño laboral, es todo lo contrario, provocando un declive de la calidad de trabajo que le entrega a la organización y al cliente que repercutirá gravemente en su éxito si no se toman cartas en el asunto.

“el desempeño laboral es como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”. (Bohórquez 2014, pág. 8)

Depende de la visión de los jefes inmediatos detectar el porqué de la buena o mala conducta del empleado y en la medida de lo posible brindar apoyo correspondiente. En algunos casos, las personas no saben manejar sus emociones y se encierran en sí mismas, para obtener buena productividad en la organización se debe mejorar significativamente conjuntamente con el personal involucrado. Si se desea obtener resultados notorios se necesita un plan estratégico donde conlleve, bonificaciones, normas de tiempo, restricciones, derechos, recursos para ser otorgados al personal y ellos se sientan bien en lo que realiza así de esa manera la empresa también salga beneficiada con el desempeño de los colaboradores.

Es así que, se ha investigado la influencia del Estrés en el Desempeño Laboral, determinando el grado de estrés de los trabajadores diagnosticando así el nivel de desempeño de los mismos. Incorporando temas como las causas y efectos en los trabajadores de la empresa Lubriauto La Floresta, aspectos relevantes como periodos de trabajo, tareas y funciones, incentivos y la influencia del estrés en el desempeño de cada colaborador.

Metodología

La investigación desarrollada sobre el estrés laboral se ha ido configurando en un modelo que toma en consideración diversos aspectos relevantes. En la mayoría de países se están desarrollando y poniendo en práctica diversas estrategias y programas para combatir el estrés, sin embargo muy pocas organizaciones realizan una investigación profunda que parta de sus mismos empleados, por ende el porcentaje del estrés laboral local va en aumento.

Duarte (2015) señala que, el método es el camino o medio para llegar a un fin de modo ordenado para alcanzar un objetivo predeterminado, la forma de enfocar la investigación de forma completa, precisa y sistematizada, de manera tal que la conceptualización de método depende del marco teórico y del problema en el ámbito que se investiga.

Mediante el método investigativo se han dado mayor valor a las opiniones, criterios, oposiciones, conclusiones, discusiones, hasta llegar a recomendaciones que en muchos

de los casos han llegado a ser soluciones aplicables a una problemática. Se realizó una indagación que fue clave para establecer el tema de estudio, esta determinó la problemática que se vio reflejada en el campo de acción, el progreso de la investigación dependerá de los datos, hechos y comentarios recolectados, los mismo que servirán en el desarrollo de la misma, dando lugar al beneficio mutuo es decir para ambos protagonistas como son la empresa y los trabajadores, posteriormente se analiza la correlación de integración de variables dependiente e independiente, las mismas que al final de la investigación se relacionaran para obtener una solución siendo esta una via de solución ante la problemática presentada. En esta investigación, la metodología planteada fue a sesenta y nueve trabajadores, evaluando el estrés y el desempeño laboral mediante la aplicación de la encuesta que sustentara la existencia del estrés, donde se toma en cuenta que el estrés incide de manera negativa en el desempeño laboral. Investigación de campo donde la principal meta es constatar y trabajar con información real y específica.

El estrés es uno de los problemas que actualmente deteriora la calidad en las actividades del trabajador por consecuencia de este afectara en el ámbito laboral, es necesario que los trabajadores estén conscientes de las consecuencias que esto conlleva, pues se verán perjudicados en su desempeño laboral. Lastimosamente hoy en día existen organizaciones que solo se preocupan por su estabilidad económica, mas no de los inconvenientes que pueden enfrentar sus trabajadores, reaccionando negativamente ante las exigencias laborales poniendo en riesgo el buen desempeño del individuo. Es una gran necesidad e importancia que los trabajadores tengan conocimiento de las consecuencias de la mala práctica en sus tareas dentro de la organización, estas circunstancias podrían darse debido al poco interés de ciertas exigencias que afronta el trabajador, los diferentes problemas que se les pueden presentar en el ámbito laboral y personal.

De este modo, la experiencia de estrés de un trabajador en un contexto en el que hay un buen nivel de apoyo de los altos mandos tiene resultados menos negativos que los que produce si el apoyo de los jefes es nulo o escaso. En el caso de Lubriauto La Floresta se llevaran a cabo las investigaciones respectivas para enmarcar a la empresa como del nuevo o del antiguo milenio al preocuparse por sus trabajadores o simplemente a enfocarse a lo económico. En función del mayor o menor éxito de ese afrontamiento y control del estrés que influirá negativamente en el desempeño laboral, se producen unos u otros resultados para la empresa y el trabajador, y la mayor o menor duración de esos resultados

pueden tener efectos y consecuencias más significativas y duraderas para la organización y su personal.

Para solucionar esta problemática no se deben involucrar solamente a los trabajadores, sino también las autoridades de la organización, , el apoyo mutuo y la colaboración que debe existir para erradicar esta enfermedad de la empresa debe ser cooperativo y coordinado puesto la responsabilidad es compartida todos conforman la empresa por ende deben unirse para buscar la mejor alternativa de solución contribuyendo a la eficacia mediante estrategias que ayuden al mejoramiento de la vida laboral y salud ocupacional y mejoramiento del desempeño de los trabajadores.

Se debe estar consiente que: el estrés es el resultado del fracaso que el individuo hace en su intento de buscar un reajuste con la realidad de adaptación, teniendo máximo control de sí mismo en sus responsabilidades tanto de la vida laboral como personal. (Basantes, 2016).

Resultados

Actualmente las organizaciones están inmersas en un medio de evolución constante, entre otros factores al rápido adelanto de la tecnología, la expansión, que implica aún más competencia de mercado, y a los rápidos cambios sociales, políticos y económicos, que es necesidad primordial mantener satisfecho al talento humano para que pueda cumplir con calidad y eficiencia sus responsabilidades.

Pues bien se ha tomado en cuenta a los trabajadores de la empresa Lubriauto La Floresta, para cuestionar varios aspectos del estrés y desempeño laboral, puntos relevantes como periodos de trabajo, tareas y funciones, incentivos y la influencia del estrés en el desempeño de cada colaborador.

¿Están bien planificados los periodos de trabajo y de descanso (hora de empezar y de terminar, pausas)?

“Periodos de Trabajo y Descanso”

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	18	26%
A veces	21	30%

Nunca	30	44%
TOTAL	69	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

El análisis arroja que el 26% de los trabajadores si tienen sus periodos de trabajo y descanso bien planificados, alucen que ellos si tiene sus descansos a la hora que les corresponde que por parte de los jefes no ha existido desinterés en ese aspecto, siendo así un 30% menciona que a veces sus periodos de trabajo y descanso no se cumplen a rigor comentan que su cansancio al final de la jornada es aún mayor y finalmente un 44% respondió que nunca se cumplen a tiempo periodos de trabajo y descanso que por parte de los jefes hay un total desinterés en respetar los descansos y en su mayoría no se cumplen causando fatiga física y mental a los trabajadores. Existen trabajadores se sienten descontentos con el incumplimiento de sus horarios de trabajo y de descanso, estos no se cumplen y las tareas aumentan notablemente, una mínima satisfacción de los trabajadores por el periodo de descanso es cada vez más reducido hasta casi no tenerlo.

Pregunta No.4: ¿Siento que tengo más tareas y funciones que el resto de mis compañeros?

“Tareas y Funciones”

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	35	51%
A veces	14	20%
Nunca	20	29%
TOTAL	69	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

De un total de 69 encuestados el 51%, sienten que sus tareas y funciones son aún más que las de sus otros compañeros exponen hay una sobrecarga de tareas diarias bajando la calidad de sus labores que perjudica a la empresa., del mismo modo un 20% menciona que a veces sus las tareas y funciones son más que las del resto compañeros causando incumplimiento de las mismas aumentando el estrés y el cansancio por parte de los

trabajadores y finalmente un 29% contestó que nunca las tareas y funciones son más que las de compañeros de trabajo que realizan lo justo y necesario en sus actividades.

Pregunta No.10 ¿Considera importante los incentivos (económicos, reconocimientos, etc.) para mejorar el desempeño laboral?

“Incentivos”

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	34	49%
A veces	10	15%
Nunca	25	36%
TOTAL	69	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

Existe un 49% que siempre son importantes los incentivos económicos consideran que los incentivos económicos son muy importantes y más aún cuando realizan bien su labor, de igual manera un 15% que a veces son importantes los incentivos económicos tomando en cuenta la situación económica en la que se encuentra un dinero extra es una gran ayuda y un 36% le parece que nunca son importante los incentivos económicos sector de los trabajadores piensa que no es necesario un reconocimiento económico puesto que la mayor gratificación que tienen es un cliente feliz y fiel.

Pregunta No.12 ¿Considera que el estrés influye en el desempeño laboral?

“Estrés influye en el Desempeño Laboral”

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	52	75%
A veces	15	22%
Nunca	2	3%
TOTAL	69	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Adriana Delgado Guerrero

Análisis

De un total de 69 trabajadores encuestados existe un 75% dice que siempre el estrés influye en el desempeño laboral provocando un decaimiento de la persona por la presión, las exigencias, etc. Un 22% menciona que a veces el estrés influye en el desempeño laboral y va en descenso por las inconformidades que poseen y un 3% que nunca el estrés influye en el desempeño laboral por experiencia personal dicen no tenerlo.

Discusión de Resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos se estudió y se determinó los niveles de estrés que tiene el personal de la empresa Lubriauto La Floresta, encontrando que su talento humano es un alto nivel de estrés laboral que está influyendo en el desempeño de sus tareas y actividades diarias. Los mismos empleados comentan que los factores que se propusieron en la investigación, básicamente la encuesta, son en su mayoría los que más se vive a diario y que no han puesto quejas o recomendaciones a los jefes por miedo a represalias que ya se han dado como descuento, el aumento de más actividades y piensan que hasta un despido podría ser fatal en la situación económica que se encuentran y que con trabajadores anteriores ya ha sucedido.

En esta investigación los protagonistas son los trabajadores de la empresa y se efectuaron varias visitas para relacionarnos y crear un estado de rapport con ellos para crear información verídica y real sobre el tema del estrés y el desempeño laboral. Mediante la observación y el dialogo con los trabajadores surgieron preguntas como si desarrollan su trabajo en condiciones de presión de tiempo hablando exclusivamente de las tareas son entregadas a tiempo y como se sienten cuando hay presión de los jefes por esto, el alto nivel de presión que sienten los empleados afecta a su tranquilidad en el trabajo, puesto que sienten desde el inicio de la jornada presión por cumplir las metas.

De igual importancia para esta investigación direccionada hacia el estrés y el desempeño laboral es conocer la relación entre compañeros si es buena o mala, se indago la interacción entre ellos y de qué manera se sienten trabajando entre otras personas arrojando evidencia de que este ambiente no es del agrado de todos y de acuerdo con la encuesta realizada los trabajadores, tienen encontrones verbales con sus demás compañeros, peleas, comentarios de mal gusto e indirectas que generan un pésimo clima laboral para ellos y el resto de trabajadores, ocasionando que el ambiente de trabajo de la empresa no es el más óptimo para trabajar bajando el desempeño de cada operario y al mismo tiempo afectando a la empresa por no brindar un buen servicio al cliente . Al hablar

de trabajo es importante tomar en cuenta que tan bien están planificados los periodos de trabajo y de descanso, puesto que uno de los efectos del estrés es la fatiga física y mental producida por no tener periodos de calma o relajación y en la empresa Lubriauto La Floresta no se ejecutan; Por consiguiente existen trabajadores que en su mayoría se sienten descontentos con el incumplimiento de sus horarios de trabajo y de descanso, estos no son respetados por cumplir las tareas en mayor número, hay una mínima satisfacción de los trabajadores por el periodo de descanso es cada vez más reducido y su cansancio al final de la jornada es aún mayor. Por otro lado hablar de tareas y funciones es hablar de las responsabilidades que posee cada trabajador y si son las apropiadas para el tiempo que dispone hay una sobrecarga de tareas diarias, lo que conlleva a al incumplimiento de las mismas aumentando el estrés y el cansancio por parte de los trabajadores, bajando la calidad de servicio que perjudica a la empresa. La vida en el trabajo significa para cada colaborador incorporar la comodidad y seguridad en su entorno, la investigación arroja que en ocasiones los trabajadores no sienten comodidad ni la seguridad en su trabajo, debido a la exposición de personas mal intencionadas, desconocidas o peligrosas, pero son obligados a atenderlos por la misma razón de que es una empresa de servicios abierto a todo público lo que les genera estrés al realizar sus actividades. Les genera temor que no exista guardianía o una persona que se encargue de vigilar el medio que les rodea causándoles estrés e incomodidad al desempeñar su labores, estos factores estresantes son relevantes en el desempeño del trabajador ya que no puede trabajar bien si no se siente cómodo. Un elemento importante es si el colaborador cuenta con la tecnología e instrumentos necesarios para realizar su trabajo se refleja que en la empresa no siempre se les provee de los insumos necesarios para trabajar y es porque se prefiere utilizar directamente el esfuerzo físico de los trabajadores provocándoles agotamiento físico- mental agravando su estado de tensión. Para complementar esta investigación se necesita saber si el empleado siente que posee las capacidades y habilidades necesarias para las actividades que realiza de acuerdo con los resultados, los trabajadores tienen los conocimientos y experiencia necesaria para ocupar el puesto en la empresa, por ello el tiempo de servicio que tienen en la empresa ha ayudado que con la experiencia adquirida y el cotidiano desempeño de sus labores puedan sentirse cómodos en lo que es el tratamiento al auto, reflejando que todos los trabajadores tienen una autoconfianza en sus conocimientos prácticos y teóricos de la materia automovilística y de servicios. Varios temas son clave en este trabajo de investigación como, si el colaborador conoce si la empresa posee reconocimientos o incentivos en otras áreas, para mejorar el desempeño laboral,

claramente se nota que existe un descontento sobre los reconocimientos ya que la empresa carece de los mismos; los encuestados mencionan que es una falta de costumbre motivar al personal, y mucho menos invertir en reconocimientos o premios para ellos, el reconocimiento, es considerado como una acción que provee efectividad al esfuerzo grupal orientado a alcanzar objetivos organizacionales.

Tomando en cuenta cada una de estas relaciones ante el estrés y desempeño laboral los trabajadores mencionan que el estrés si influye en el desempeño de los trabajadores provocando un decaimiento de la personas por el alto nivel de estrés, por la presión, las exigencias y el escaso reconocimiento que tienen de la empresa. Se manifiesta que su estrés si influye en su labor diaria por las inconformidades que poseen antes mencionadas, el estado en el que se encuentran genera un bajo desempeño organizacional.

Ahora bien, constatando una investigación enfocada en los docentes de una unidad educativa realizada en la ciudad de Ambato por Basantes (2016), en su investigación concluye con la presencia de estrés en los docentes de la jornada vespertina de la Unidad Educativa Mario Cobo Barona que está afectado en su desempeño laboral, debido a múltiples factores, ya que el docente al estar estresado difícilmente puede concentrarse al momento de impartir el conocimiento a los estudiantes en clase. La investigación propuesta por Basantes (2016), determina que el estrés es un tema actual ayudando a esta investigación a confirmar que el estrés está presente en los trabajadores tanto de instituciones públicas como de las privadas y que existe desinterés o ignorancia por autoridades y jefes de como erradicar este mal que aqueja a las empresas del nuevo siglo. Cabrera, (2015), en su investigación sobre “El Estrés Laboral y El Desempeño Laboral en los miembros del servicio de los UPC zona sur de la Policía Nacional Tungurahua” concluye que el nivel de estrés predomina y se da conocer mediante el test de estrés laboral aplicado al personal operativo, lo cual sus consecuencias repercuten en su desempeño y la mayor parte de tiempo la calidad de vida durante el desempeño laboral no es la más óptima puesto que se ve afectado su bienestar físico, social y emocional según la encuesta aplicada. Su investigación confirma que el ritmo de vida que tienen las personas con alto grado de responsabilidad los llevan a un ambiente estresante, concluye que si existe la presencia del estrés y que afecta a su desempeño laboral, por cuanto ayuda a nuestra investigación ratificando que el estrés en las personas con mucha carga de trabajo son más propensas al tener estrés y más cuando no tienen periodos de descanso o calma, existen profesiones que le obligan al colaborador a estar alerta por la maquinaria que

realiza o por las actividades que le demanda y esto causa estrés por el estado alto de alerta que se debe estar ,a la vez causando un estado de agotamiento físico y mental que no permite realizar con eficiencia y eficacia su trabajo.

Vargas (2014) en su investigación sobre “El Estrés Laboral como factor influyente en el Clima Organizacional de los colaboradores del “Grupo Salinas”, Parroquia Salinas - Cantón Guaranda”

Es necesario informar a los colaboradores sobre la existencia de estrés y disminuir los niveles del mismo a través de diferentes programas que logren la interacción y mejoren la comunicación entre compañeros, además de capacitar a los colaboradores sobre la importancia de mantener un buen clima organizacional para de esta manera alcanzar el desarrollo personal e institucional. En su investigación toma en cuenta un punto de relevancia como es la relación entre los compañeros, la interacción otras personas de otro pensamiento, clase social, educación, sexo, puede causar problemas en el ambiente laboral siendo así fuente firme para el nacimiento del estrés laboral, al estar en contacto con diferentes personas es indispensable que las ideas sean para un bienestar común, en un ambiente hostil lo que predomina es el mal genio, ironías o bromas de mal gusto que sin lugar a dudas causa estrés en el trabajo y más aún si no hay trabajo en equipo no se puede tener un desempeño laboral .

Es importante finalizar esta investigación con la aplicación teórica que se utilizó, para tres grados de libertad y un nivel de 0,05 se obtiene un valor de Chi Cuadrado Teórico (χ_t^2) de 12,592 y como el valor del Chi Cuadrado Calculado (χ_c^2) es de 43,996 se encuentra fuera de la zona de aceptación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que manifiesta que: El estrés incide en el desempeño laboral de los de los trabajadores de la empresa Lubriauto la Floresta de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Conclusiones

- El tratar la problemática del estrés no es sencillo porque requiere un cambio de la empresa en su relación con el saber, saber acerca de sus fallas para poder admitirlas y saber qué hacer con ellas: la toma de consciencia. Puede que

parezca una tarea fácil, pero no lo es, es un trabajo de análisis profundo porque implica revisar cada detalle organizacional a fondo.

- Existen tanto factores internos como externos que contribuyen al aumento del estrés laboral, para los trabajadores esta enfermedad se ve afectada en mayor porcentaje por el ambiente de trabajo y los mismos compañeros, esto se debe a que el lugar donde laboran tiene un ambiente inadecuado, por otro lado los resultados que arroja la investigación realizada demuestra que el compañerismo entre ellos es bueno, pero al momento de realizar su trabajo esta relación es dañina ya que el mismo ambiente no se presta para trabajar de manera apropiada y puedan evitar que el estrés se apodere de ellos.
- El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo participativo, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.
- La preocupación por el estrés se ha transformado en algo común en la actualidad, ha crecido notablemente y ha adquirido características que lo han hecho mostrarse como un problema para la salud, especialistas en el estudio del estrés han demostrado que en nuestros tiempos gran parte de la población padecen estrés quizá como resultado de la influencia que la industrialización ha tenido sobre el medio en que se trabaja, en que se vive, cambios ambientales y sociales, difíciles de superar y acostumbrarse a esta vida. Esta investigación fue enfocada al ámbito laboral en cuestión de investigación de campo ya que es un área que tiene un alto nivel de personas estresadas y así poder darles información de cómo combatirlo pudiendo lograr un mejor desempeño.

Bibliografía

Alles, M. (2014). Desempeño Por Competencias. Ediciones Granica.

- Amorós, E. (2014). Comportamiento Organizacional, En Busca Del Desarrollo De Ventajas Competitivas.
- Basantes, A. (2016). Estres Y El Desempeño Laboral En Los Docentes De La Unidad Educativa Mario Cobo Barona De La Ciudad De Ambato. Ambato: Universidad Tecnica De Ambato.
- Bernard, C. (1867). Teorias Del Estres. Ambiente De Estres, 26.
- Bohorquez. (2013). “Como El Nivel De Ejecución Alcanzado Por El Trabajador En El Logro De Las Metas Dentro De La Organización En Un Tiempo Determinado”. En Logros Del Trabajador (Págs. 45-47). Mexico.
- Cabrera, A. (2015). El Estrés Laboral Y El Desempeño Laboral En Los Miembros Del Servicio De Los Upc Zona Sur De La Policía Nacional Tungurahua. Ambato: Universidad Tecnica De Ambato.
- CARDENAS, M. (2014). Desempeño, Estres, Burnout Y Variables Personales De Los Docentes. Ambato: Universidad Tecnica De Ambato.
- Casa.G. (2013). El Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores En El Área Administrativa Del Municipio Del Cantón Salcedo De La Provincia De Cotopaxi”. Salcedo: Universidad Tecnica De Ambato.
- Chiavenato, I. (2014). Administracion De Recursos Humanos. España: Mc Graw Hill.
- CHIAVENATO, I. (2014). Definicion. En La Motivacion Personal (Págs. 85-86).
- Chiavenato, I. (2015). Aaministracion De Recursos Humanos. España: Submarino.
- Codigo, T. (2012). De Los Riesgos Del Trabajo. En Codigo Del Trabajo (Págs. 90-91).
- Comin, E., Fuente, I., & Garcia, A. (2014). El Estres Y El Riesgo Para La Salud. España: Maz Departamento De Prevencion.
- Cortez, A. (2002).
- Del Hoyo, M. (2014). Relaciones Interpersonales. Ambato: Universidad Tecnica De Ambato.

- Duarte, C. (2015). El Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral. Ambato: Universidad Tecnica De Ambato.
- EU-OSHA. (Marzo De 2016). Osha.Europa.Eu.
- Garcia, A. (2014). Administracion De Recursos Humanos Para El Alto Desempeño. Mexico: Editorial Trillas, S.A.
- Gonzalez, M. (2014). El Estrés Y El Desempeño Laboral. Quetzaltenango: Universidad De Quetzaltenango.
- Grau, M. &. (2013). Seguridad Ocupacional. Ee.Uu.
- IESS. (ENERO De 2014). Www.Iess.Gob.Ec.
- Judge, R. &. (2015). Comportamiento Organizacional. Alemania.
- Krieger, E. (2015). Modelo De Liderazgo. México: Dbolsillo.
- Machado, H. (2003). Cultura Organizacional Y Calidad De Servicio En La Gestión Administrativa De Una Universidad A Distancia. Maracaibo: Universidad Dr. Rafael Beloso Chacin. .
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). Manual Diagnóstico Y Estadístico De Los Trastornos Mentales. Estados Unidos De Norte America.
- Mendez. (2016). El IMMOC Un Metodo De Analisis Para Su Intervencion. Colombia: Lectores.
- Millares, F. (2014). Estrés Laboral. Madrid: Universidad San Pablo.
- Motowidlo, S. (2013). Psicología Social Y De Las Organizaciones. San Francisco: Industrial And Organizational Psychology.
- Newstrom, J. (2014). Comportamiento Humano En El Trabajo. Mexico D.F.: Mcgraw-HILL/INTERAMERICANA EDITORES.
- Noriega, L. (2014). Síndrome De Boreout: Diseño, Confiabilidad Y Validación Preliminar De Un Instrumento. Revista De La Universidad Industrial De Santander, 259-265.

- OIT. (Julio De 2014). Wwww.Ilo.Org.
- OMS. (Julio De 2010). Wwww.Who.Int.
- Ortiz, L. (2016). La Motivación En El Desempeño Laboral De Los Colaboradores Del Distrito Educativo 18D06 . Cevallos,Tungurahua: Universidad Tecnica De Ambato.
- Ospina, J. (2015). Desarrollo Organizacional. Jalisco,Mexico: Universidad De Guadalajara.
- Peiró, J. (2014). El Estres Laboral: Una Perspectiva Induividual Y Colectiva. Valencia: Universidad De Valencia.
- PEIRO, M. (1993). Desencadenantes Del Estres Laboral. Valencia: Universidad De Valencia.
- Person, H. (2013). A Munticultural Approach. Personal Health, 43.
- Perspectivas. (2014). El Estres Laboral Como Sintoma De Una Empresa. Sistema De Información Científica Redalyc, 55-66.
- Pheggan, B. (2015). Clima Y Cultura Organizaional. En Desarrollo De La Cultura De Su Empresa (Pág. 13). Inglaterra: Panorama S.A.
- Rivas, J. (2014). Comportamiento Organizacional Y Relación Con Clima Y Cultura Organizacional. Bolivar: Universidad Fermín Toro.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2013). Desempeño Laboral Y Calidad De Servicio Del Personal Administrativo En Las Universidades Privadas. Venezuela: Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín.
- Rothlin, P., & Weder, P. (2016). El Síndrome De Boreout Es Un Nuevo Síndrome Laboral. Suiza: Debolsillo.
- Rothlin, P., & Werder, P. (2009). La Trampa Del Boreout. Suiza: Dbolsillo.
- Sanchez, M. (2016). ESTRESPEDIA.COM. Obtenido De [Https://Www.Estrespedia.Com/Estres.Html](https://Www.Estrespedia.Com/Estres.Html)
- Sellinberg, J. (2015). Factores Estresores. Inglaterra.

- Selye, H. (1944). Tipos De Estres. El Estres De La Vida, 89-95.
- Selye, H. (1946). Sindrome Eeneral De Adaptacion. Canada: Universidad Central De Canada.
- Selye, H. (1982). El Estres De La Vida . Australia: Universidad Mc Gill De Montreal.
- Stoner, A. (2013). Administracion. Mexico: Prentice May Hispanoamericana, S.A. .
- TOAPANTA.M. (2013). “El Estrés Laboral Y Su Incidencia En El Desempeño Del Personal De La Empresa “EDIMCA” De La Ciudad De Ambato”. Ambato: Universidad Tecnica De Ambato.
- Vargas, N. (2014). “El Estrés Laboral Como Factor Influyente En El Clima Organizacional De Los Colaboradores Del “Grupo Salinas”, Parroquia Salinas - Cantón Guaranda”. Ambato: Univesidad Tecnica De Ambato.
- Viera, O., & Hernandez, A. (2015). El Estres Laboral Y El Sindrome De Bornout En Docentes Venezolanos. Salud De Los Trabajadores, 71-87.
- Werther, W., & Keith, D. (2014). ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS EL CAPITAL HUMANO DE LAS EMPRESAS. MEXICO: Mcgraw-Hill/Interamericana.