



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyectos de
investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniero de Empresas**

**TEMA: “El estrés laboral y su relación con el desempeño
profesional de los trabajadores del sector del calzado”.**

AUTOR: Edgar Mauricio Cisneros Zambrano

TUTOR: Ing. MBA. Iván Fernando Silva Ordoñez

AMBATO – ECUADOR

Enero 2019



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. MBA. Iván Fernando Silva Ordoñez

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación **“El estrés laboral y su relación con el desempeño profesional de los trabajadores del sector del calzado”** presentado por el señor **Edgar Mauricio Cisneros Zambrano** para optar por el título de Ingeniero de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 14 de agosto del 2018

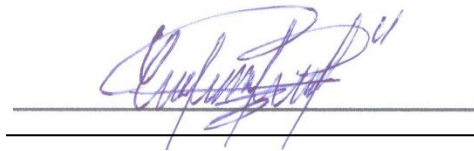


Ing. MBA. Iván Fernando Silva Ordoñez

C.C. 180249054-8

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Edgar Mauricio Cisneros Zambrano**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Ingeniero de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Edgar Mauricio Cisneros Zambrano

C.C. 180428450-1

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. Mg. Elías David Caisa Yucailla
C.C. 180308129-6



Ing. Mg. Jorge Enrique Jordán Vaca
C.C. 180307976-1

Ambato, 10 de octubre del 2018

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en líneas patrimoniales de mi proyecto, con fines de difusión pública además apruebo la reproducción de este proyecto, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Edgar Mauricio Cisneros Zambrano

C.C. 180428450-1

AGRADECIMIENTO

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

A mis padres quienes gracias a su amor, constancia y sacrificio me formaron primero como persona y luego como profesional.

A mi novia, que está en todo momento apoyándome, dándome ánimos y sobre todo que confía en mí plenamente.

A mi tutor del proyecto, a quien le debo mucho, por su enseñanza y paciencia brindada a lo largo de este tiempo de desarrollo del proyecto de graduación.

A la empresa de calzado Gamos por haberme abierto las puertas y brindado las facilidades necesarias para realizar el proyecto de investigación.

Edgar Mauricio Cisneros Zambrano

DEDICATORIA

El presente Proyecto de Investigación se lo dedico a Dios que me brindó la sabiduría para superarme en mis estudios y me guió en el transcurso de mi carrera profesional.

A mis padres por su apoyo, tiempo y sacrificio para crecer y formarme como persona y como profesional.

A mi novia, que llegó a ser un pilar y formar parte importante en mi vida, quien con su amor y su apoyo incondicional me llena de fuerzas para luchar por nuestros objetivos.

A todas las personas que de una u otra manera me apoyaron y fueron parte para hacer realidad este logro profesional.

Edgar Mauricio Cisneros Zambrano

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	IV
DERECHOS DE AUTOR	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
RESUMEN EJECUTIVO.....	XIII
ABSTRACT	XIV
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
Árbol de problemas.....	5
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1. Objetivo general.....	7
2.2. Objetivos específicos	7
3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	8
Estrés laboral.....	8
Factores psicosociales	10
Salud ocupacional	17
Cultura organizacional	18
El Eustrés	18
El Distrés.....	19
La Ansiedad	20
La Depresión.....	21
Desempeño profesional.....	22
Clima organizacional	23
Desarrollo organizacional	24

Administración	25
Motivación	27
Evaluación del desempeño.....	28
Ambiente laboral.....	30
Incentivos	30
4. METODOLOGÍA	32
4.1. Paradigma de investigación	32
4.2. Enfoque de investigación	32
4.3. Tipo de investigación.....	33
4.4. Modalidad de investigación	34
Investigación Bibliográfica.....	34
Investigación de Campo.....	34
4.5. Población y muestra	35
La Población.....	35
La Muestra	36
4.6. Recolección de información.....	37
4.7. Operacionalización de variables	39
4.8. Procesamiento de la información.....	41
5. RESULTADOS.....	42
5.1. Análisis e interpretación de resultados.....	42
5.2. Comprobación de hipótesis	59
Planteamiento de la hipótesis	59
Combinación de frecuencias	59
Selección del nivel de Significación	60
Descripción de la población	60
Especificación del Estadístico de prueba	60
Especificación de las regiones de aceptación y rechazo	61
Recolección de datos y cálculos estadísticos	61
Cálculo del Chi - Cuadrado.....	63
Campana de Gauss	63
Decisión Final	64

6. CONCLUSIONES	65
7. RECOMENDACIONES	66
8. PROPUESTA	67
8.1. Antecedentes de la propuesta.....	67
8.2. Justificación.....	67
8.3. Objetivos	68
8.4. Fundamentación	69
8.4.1. Técnica de afrontamiento del estrés laboral.....	69
Comprobación del nivel de estrés	70
8.4.2. Patrones de conducta o personalidad	72
Comprobación del patrón de personalidad.....	72
8.4.3. Aplicación de la técnica de afrontamiento	74
8.4.4. Técnicas de relajación	75
8.4.5. Técnica de relajación progresiva de Jacobson	76
8.4.6. Relajación con tensión	77
8.4.7. Ejercicios de respiración	80
REFERENCIAS	82
ANEXOS	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Causas de estrés	2
Tabla 2: Comparación Estrés y Burnout	10
Tabla 3: Factores que influyen en el desempeño	22
Tabla 4: Definiciones de Administración	26
Tabla 5: Datos del cálculo.....	36
Tabla 6: Estrés laboral.....	39
Tabla 7: Desempeño profesional.....	40
Tabla 8: Estrés laboral.....	42
Tabla 9: Ambiente de trabajo.....	44
Tabla 10: Actividades	45
Tabla 11: Relaciones laborales.....	46
Tabla 12: Tareas	47
Tabla 13: Presión laboral	48
Tabla 14: Cansancio	49
Tabla 15: Principios y valores.....	50
Tabla 16: Bienestar	51
Tabla 17: Habilidades y destrezas.....	52
Tabla 18: Compañerismo	53
Tabla 19: Buen ambiente	54
Tabla 20: Mejor desempeño.....	55
Tabla 21: Trabajo de calidad.....	56
Tabla 22: Datos de cálculo Chi cuadrado	60
Tabla 23: Frecuencias observadas.....	61
Tabla 24: Datos de cálculo FE	62
Tabla 25: Frecuencias esperadas	62
Tabla 26: Chi - Cuadrado.....	63
Tabla 27: Cuestionario de Salud General de Goldberg.....	70
Tabla 28: Cuestionario de patrón de personalidad.....	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de problemas.....	5
Gráfico 2: El proceso de Burnout.....	9
Gráfico 3: Estresantes psicosociales en el trabajo.....	11
Gráfico 4: Tipos de estrés	20
Gráfico 5: Especialidades de la Administración	25
Gráfico 6: Proceso de motivación.....	27
Gráfico 7: Proceso de evaluación del desempeño.....	29
Gráfico 8: Estrés laboral.....	43
Gráfico 9: Ambiente de trabajo.....	44
Gráfico 10: Actividades	45
Gráfico 11: Relaciones laborales	46
Gráfico 12: Tareas.....	47
Gráfico 13: Presión laboral	48
Gráfico 14: Cansancio.....	49
Gráfico 15: Principios y valores.....	50
Gráfico 16: Bienestar	51
Gráfico 17: Habilidades y destrezas.....	52
Gráfico 18: Compañerismo	53
Gráfico 19: Buen ambiente	54
Gráfico 20: Mejor desempeño.....	55
Gráfico 21: Trabajo de calidad.....	56
Gráfico 22: Campana de Gauss.....	63
Gráfico 23: Principios básicos	75

RESUMEN EJECUTIVO

El sector del calzado constituye una industria a nivel mundial que abarca una gran variedad de materiales y productos diversificados, desde los tipos generales de calzado para hombre, mujer y niños hasta productos más especializados, como botas para fines específicos y calzado de protección. Esta diversidad de productos no es sino el fiel reflejo de una gran multitud de procesos industriales, dirigidos y ejecutados por empresas y estructuras de mercado existentes.

Esta investigación tiene como objetivo principal demostrar la relación que asume el estrés laboral sobre el desempeño del trabajador, para lo cual se realizó una investigación en las empresas de calzado, mediante un análisis en base a la información recogida de fuentes bibliográficas, lo que permitió determinar la influencia del estrés laboral dentro de las organizaciones y sus posibles consecuencias.

Así mismo los resultados obtenidos mediante la investigación descriptiva, en base a una investigación de campo aplicada al personal del área de producción de las empresas productoras de calzado asociadas a CALTU, indican la generación de estrés laboral debido a varios factores que afectan a la organización, tales como la presión laboral, la inestabilidad en el trabajo, un ambiente inadecuado, entre otros, que repercuten en el desarrollo y crecimiento empresarial.

Finalmente, la necesidad de implementar una técnica de afrontamiento y control del estrés laboral permitirá contrarrestar sus efectos y reducir sus posibles consecuencias, lo que ayudará a incrementar la comunicación y participación de los trabajadores en las decisiones que se tomen en el trabajo, a mejorar las condiciones laborales y ambientales, así también a considerar la variedad y estimulación en las tareas asignadas y por ende aportará al mejoramiento continuo de la organización.

PALABRAS CLAVE: INDUSTRIA DEL CALZADO, INVESTIGACIÓN, ESTRÉS LABORAL, DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL.

ABSTRACT

The footwear sector is a worldwide industry that covers a wide variety of materials and diversified products, from general types of footwear for men, women and children to more specialized products, such as boots for specific purposes and protective footwear. This diversity of products is but the faithful reflection of a great multitude of industrial processes, directed and executed by companies and existing market structures.

The main objective of this research is to demonstrate the relationship assumed by the work stress on the worker's performance, for which a research was carried out in footwear companies, through an analysis based on the information collected from bibliographic sources, which allowed to determine the influence of work stress within organizations and its possible consequences.

Likewise, the results obtained through descriptive research, based on field research applied to the personnel of the production area of the footwear producing companies associated with CALTU, indicate the generation of work stress due to several factors that affect the organization, such as labor pressure, instability in work, an inadequate environment, among others, that have an impact on business development and growth.

Finally, the need to implement a coping and stress management technique will counteract its effects and reduce its possible consequences, which will help increase communication and participation of workers in the decisions made at work, improve labor and environmental conditions, as well as to consider the variety and stimulation in the assigned tasks and therefore it will contribute to the continuous improvement of the organization.

KEYWORDS: FOOTWEAR INDUSTRY, RESEARCH, WORK STRESS, ORGANIZATIONAL PERFORMANCE.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El estrés laboral en América Latina ha constituido una de las mayores problemáticas del mercado de trabajo del siglo XXI, lo cual afecta a miles de trabajadores, cuyos porcentajes y cifras aumentan año tras año debido a los cambios y transformaciones que la globalización económica ha impuesto, como las nuevas reglas y patrones a las empresas que permiten maximizar sus beneficios y reducir costos.

Según la OMS (2014) estima que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados son entre el 20% y el 50% los trabajadores afectados por dicha enfermedad.

El porcentaje de estrés laboral en América Latina crece año a año en la actualidad, ya que de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores admiten que sufren estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país.

Dichos porcentajes llevan a los trabajadores que son afectados por el estrés laboral a emplear acciones legales contra las empresas como consecuencia de la sobrecarga laboral o bien a raíz de los despidos que se producen como efecto de las reacciones emocionales que desencadenan en su exclusión del mercado laboral.

De acuerdo con varios investigadores de la universidad Wake Forest, que pertenecen a la facultad de medicina, indican que las condiciones de vida de las personas de América Latina, tales como las presiones y la falta de equilibrio entre las demandas familiares y laborales, son parte de un ambiente de estrés cuyas causas pueden ser identificadas como las originadas en países de bajo desarrollo.

Existen varias causas que pueden generar estrés en las personas, lo que disminuye su calidad de vida y las oportunidades de desarrollo. Algunas de estas causas se describen en la siguiente tabla.

Tabla 1: Causas de estrés

1. Desequilibrio	<ul style="list-style-type: none">• Cuando existen conflictos entre trabajo y familia por el grado de demandas y responsabilidades.
2. Desastres naturales	<ul style="list-style-type: none">• Por causa de un desastre natural se genera depresión, trastornos del sueño, cambios bruscos de ánimo y ansiedad.
3. Contaminación	<ul style="list-style-type: none">• La intoxicación que se produce al exponerse a un ambiente contaminado, genera trastornos emocionales que terminan causando estrés.
4. Ilegalidad	<ul style="list-style-type: none">• Las personas que residen en otro país, ingresadas de manera ilegal, viven con un alto grado de tensión, lo cual se considera un gran motivo de estrés.
5. Violencia	<ul style="list-style-type: none">• El incremento continuo de violencia, así como las guerrillas y el narcotráfico, genera nerviosismo, tensión y por ende un mayor grado de estrés.
6. Economía	<ul style="list-style-type: none">• La inestabilidad económica, financiera, materializada en factores como los despidos, bajos salarios, dispara cuadros de estrés.
7. Estrés laboral	<ul style="list-style-type: none">• Debido a las malas condiciones laborales como la sobrecarga de trabajo, despidos injustificados, existe estrés y depresión entre trabajadores.

Fuente: elaboración propia

Podemos añadir que la situación en América Latina es un poco más complicada que en otros continentes, sobre todo en las zonas de menos ingresos. De acuerdo con Alarcón (2013) indica: “La mayoría de países latinoamericanos dedican menos del 2% de su presupuesto total de salud a las enfermedades mentales”.

Si a esto se le suma un panorama de inestabilidad social, de inseguridad y de violencia, sea en las calles, en el hogar o en el trabajo, y el riesgo constante de enfrentarse a los desastres naturales, tenemos como resultado una población altamente estresada y por ende se vuelve vulnerable a enfermedades mentales más severas.

También se puede observar que para el tratamiento de enfermedades mentales, los recursos humanos de la región son escasos: menos de 2 psiquiatras y 3 psicólogos por cada 100 mil personas. La mayoría de estos especialistas se ubican en la zona urbana.

Las enfermedades mentales más comunes en el Ecuador son las que se derivan de las condiciones de estrés a las que están sometidas día a día las personas. Así, la depresión, la ansiedad y también los trastornos por consumo de sustancias psicoactivas son las principales enfermedades mentales que existen en el país.

“El estrés es un mecanismo que se adapta de forma natural en los seres vivos, pero si esta adaptación no es bien administrada termina en irse en contra de nosotros mismos” (Jaramillo, 2014).

El estrés puede ser físico, psicológico o químico. Cuando una persona atraviesa una crisis de esta índole, el cerebro libera una sustancia llamada cortisol, que generalmente se le conoce como adrenalina. La descarga de esta energía desata una cadena de acontecimientos cerebrales a nivel químico que produce ansiedad, depresión, y a veces una desconexión con la realidad.

El ámbito laboral es el principal causante de estrés, pero cuando la situación se torna insostenible, ya sea porque el trabajo no les gusta, por la continua generación de conflictos con el jefe o por cualquier otra circunstancia que haga que la persona deje de ir al trabajo con satisfacción, se convierte en un síntoma de alarma.

De esta manera, las enfermedades mentales afectan a todas las personas, sean hombres o mujeres, pero estas últimas son más propensas a padecer estos trastornos, ya que atraviesan por varios periodos de mucho estrés, como la adolescencia, la gestación y el parto.

A más del estrés existen otras causas que afectan el desarrollo de trastornos mentales, como los abusos en la infancia, sean físicos, psicológicos o sexuales. Esto puede generar ansiedad o depresión en la edad adulta.

Otra causa, que genera el mayor índice de estrés en el Ecuador, está relacionada con las adicciones, ya sea alcohol o cualquier otro tipo de droga, explica el doctor Luis Moya Torres, especialista en alcoholismo y drogadicción, ya que el alcohol se considera el elemento más consumido en el país, lo que llega a ser la principal causante de los trastornos mentales por las adicciones.

Al referirnos al grado de estrés existente en Tungurahua, Jara (2014) expresa lo siguiente:

Dentro de las empresas de la provincia de Tungurahua se puede notar que esta enfermedad ataca a los actores de los procesos; cabe mencionar que los señores conserjes, guardias, obreros, jefes departamentales, directores, gerentes y propietarios son víctimas de este mal. Recordemos que de manera paulatina nos encontramos dentro de una sociedad industrializada en la cual tenemos una presión muy grande para cumplir objetivos empresariales, lo cual provoca desgaste físico o mental con consecuencias gravitantes a la salud y a nuestro entorno.

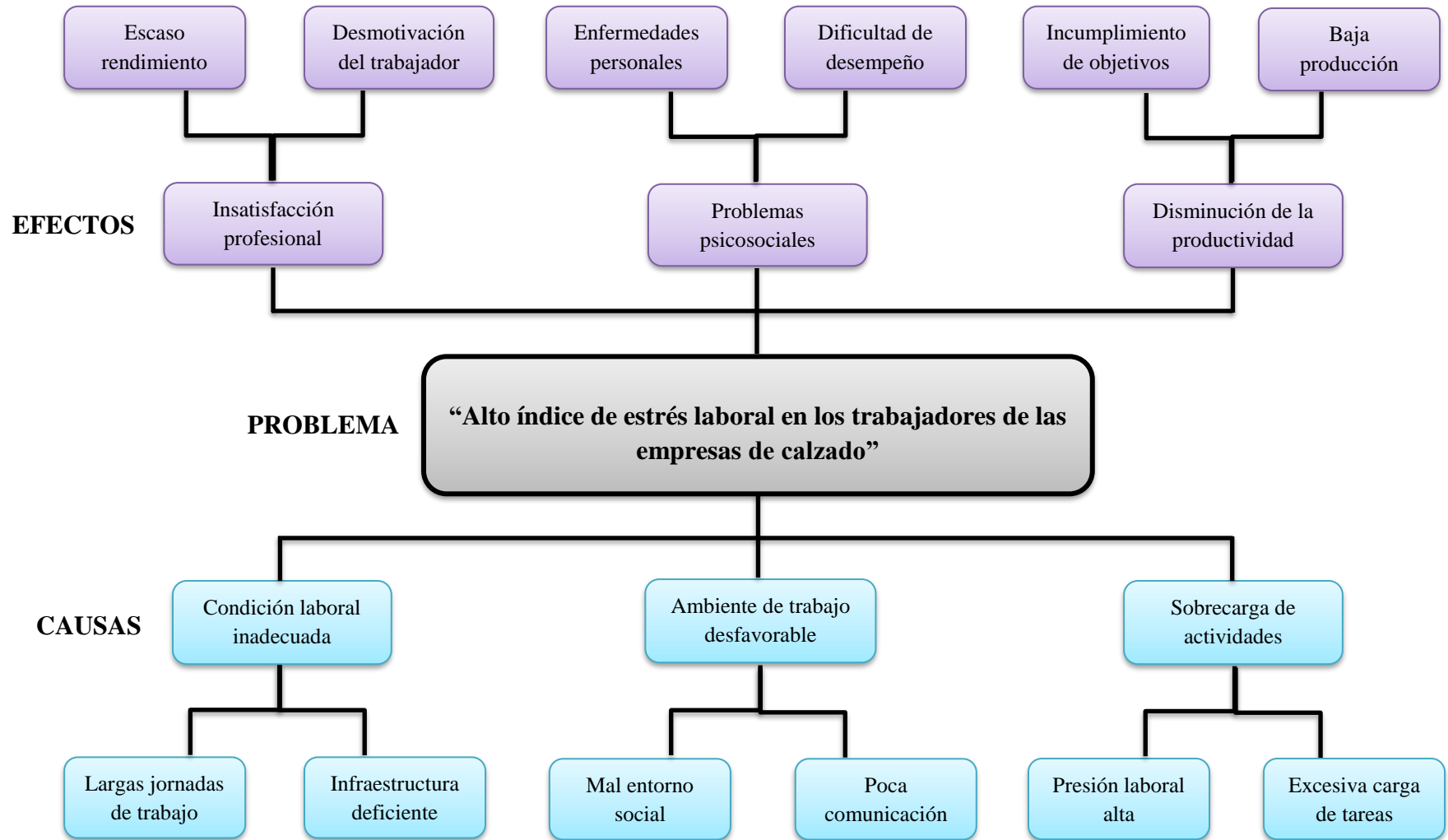
Esta problemática se presenta debido a que el exceso de trabajo que se proponen cumplir dentro de las empresas de producción como las de calzado, conduce más bien a la baja productividad y resta calidad de vida a los obreros, los cuales deben producir mayor cantidad de productos de calidad. Lo que se ve frecuentemente, es que se escucha decir a los propietarios que debemos aprovechar al máximo el mercado que se abre en nuestro país.

Es cierto que debemos mejorar la economía de las unidades de producción, pero a la vez debemos preocuparnos de nosotros como seres humanos, para ello existen técnicas eficaces al respecto que permitirán de manera significativa reducir el estrés laboral de los trabajadores de las distintas empresas de producción.

Con el propósito de conocer datos reales acerca del estrés que incide en la ciudad de Ambato, se realizó una encuesta en el año 2012 para medir dicho problema en el personal sanitario del Hospital Carlos Andrade Marín y del Hospital Regional Docente Ambato, la cual demostró que el 67 por ciento del personal tenía estrés emocional y laboral, no solo por las largas jornadas de trabajo, sino también por la estricta aplicación del código de la salud, la falta de insumos, la gran masificación en la atención, las condiciones inadecuadas de trabajo, entre otras causas precisó Guillermo Barragán, presidente del Colegio de Médicos de Pichincha.

Árbol de problemas

Gráfico 1: Árbol de problemas



Fuente: elaboración propia

Si hablamos del estrés que existe dentro de las empresas, podría decirse que la adopción de medidas preventivas tempranas reduciría considerablemente los costos económicos y sociales tanto para el trabajador como para el empleador y empresarios.

Algunas de estas medidas preventivas que deberían adoptar las empresas para contrarrestar el estrés laboral podrían ser las siguientes:

- 1- Establecer programas de capacitación para los trabajadores con el fin de conocer la enfermedad por medio de profesionales en la materia.
- 2- En una entrevista laboral, el empleador debe evaluar el perfil del trabajador acorde a la actividad o puesto laboral que debe ocupar.
- 3- Evaluación previa del talento humano con el fin de evaluar si puede desarrollar la actividad acorde a sus capacidades físicas e intelectuales.
- 4- El cambio de tarea o actividad laboral del trabajador en el caso que el empleador detecte que sufre una sobrecarga de trabajo o bien no se encuentre en condiciones emocionales para desarrollarla.

Las medidas preventivas que ayudarán a evitar el estrés laboral en el trabajador pueden ser las siguientes:

- 1- Cambiar su conducta emocional.
- 2- Organizar su tiempo laboral.
- 3- Controlar las adicciones.
- 4- Solicitar ayuda a un profesional para tratar su problema.

Otra manera de prevenir o reducir el estrés laboral es a través de diferentes técnicas que pueden dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas organizacionales no dan resultados.

La base para reducir el estrés consiste principalmente en mejorar la comunicación y la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorar las condiciones ambientales, así también considerar la variedad y estimulación en las tareas de trabajo.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Objetivo general

- Determinar el grado de influencia que asume el estrés laboral en el desempeño profesional de los trabajadores de las empresas del sector de calzado.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar los distintos factores que generan el estrés laboral y que repercute en el grado de desempeño del personal de las empresas de calzado.
- Investigar de qué manera el estrés laboral influye en el rendimiento profesional de los trabajadores del sector del calzado.
- Proponer medidas de prevención que ayuden a reducir el estrés laboral en los trabajadores de las empresas de calzado y que contribuyan al mejoramiento del desempeño profesional.

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Estrés laboral

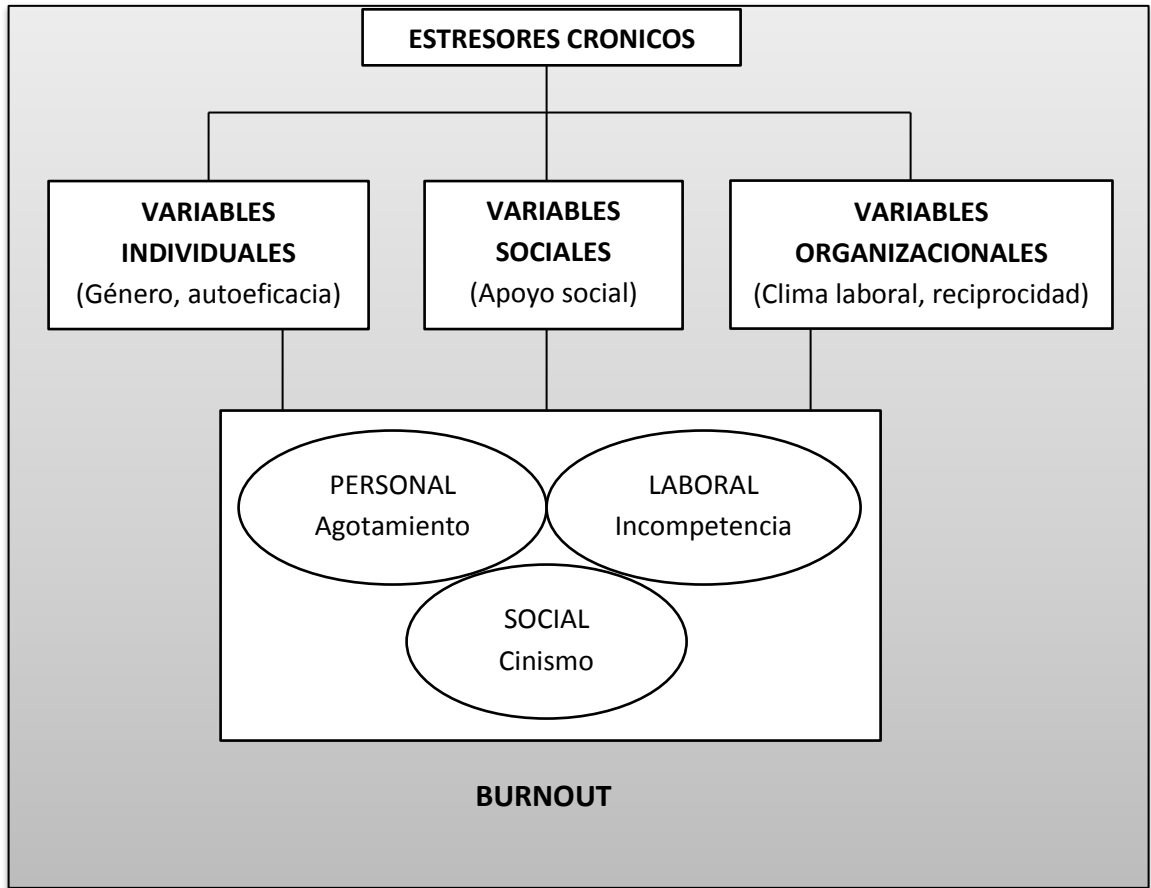
Al hablar del estrés laboral, Omar (2014) expresa lo siguiente:

La teoría sobre el estrés ha demostrado que las situaciones estresantes son el producto de dos sistemas: sujeto y medio ambiente, de manera que el proceso del estrés depende de la evaluación que hace el sujeto de la situación, en el sentido de considerarla amenazante o no. El estrés sobreviene cuando la magnitud de los estresores excede la capacidad de resistencia del sujeto, por lo cual no es el resultado de la fuente de presión en sí misma sino de la percepción de tal presión.

Existen distintas variables que influyen en el desarrollo del estrés laboral. Una de ellas son las variables individuales, las cuales diferencian las puntuaciones en el estrés laboral entre hombres y mujeres, sobre todo en las dimensiones de agotamiento e ineficacia profesional. Las mujeres conllevan un grado más alto de estas dimensiones que los hombres; en cambio, algunos estudios han manifestado la tendencia de los hombres a mostrar más actitudes negativas hacia el trabajo. Finalmente no se puede olvidar el rol que tienen las variables de personalidad dentro del desarrollo del estrés laboral. Así se ha demostrado que los sujetos que exhiben un patrón de conducta escaso, baja estabilidad emocional y manifiestan la falta de control externo son más vulnerables de sufrir estrés laboral (Madriz & Uzcategui, 2013).

Por otro lado, están las variables de carácter social la cual es manifiesta, ya que el apoyo social hace referencia a la ayuda real o percibida que el trabajador obtiene dentro de su entorno. Este apoyo social permite sentirse querido, apreciado y valorado en el puesto de trabajo así como en la organización. Además, es importante la percepción del apoyo social porque la realidad para el individuo es la realidad percibida. Dichas variables pueden generar estrés laboral. En cambio las variables organizacionales, son básicamente aquellas que vinculadas al desempeño del puesto de trabajo lo desencadenan (Madriz & Uzcategui, 2013).

Gráfico 2: El proceso de Burnout



Fuente: elaboración propia

Todas las personas pueden tender a sufrir de estrés en cualquier momento, pero una vez que este estrés empieza a acumularse, lo llevará a experimentar problemas de concentración, trastornos de la memoria, y a su vez da lugar a sufrir más estrés, lo cual se transformará en Burnout, que será algo mucho más problemático para la persona.

Por lo tanto es imprescindible tener presente que, a diferencia del Burnout que puede llegar a ser un trastorno, el estrés no lo es. Es por ello que el Burnout generará consecuencias y síntomas más graves que el estrés. Las principales características de qué es lo que experimentamos en el caso de estrés y de Burnout se presentarán a continuación.

Tabla 2: Comparación Estrés y Burnout

Estrés	Burnout
Nos implicamos demasiado	Ninguna o menos implicación
Sufrimos las emociones con más intensidad	Experimentamos una disminución de las emociones
Provoca hiperactividad	Provoca un sentimiento de abandono
Tenemos menos energía	Tenemos menos motivación y menos esperanza
Puede conducir a la ansiedad	Puede conducir a la depresión
Consecuencias físicas	Consecuencias emocionales
Mayor riesgo de muerte prematura	Mayor riesgo de pérdida de perspectivas

Fuente: elaboración propia

Así podemos decir que el estrés laboral y el Burnout son un síndrome que resulta de la interacción del trabajador con el ambiente o actividad laboral, o también del producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para quienes trabaja. Así, el desarrollo de este síndrome dependerá de estos tres tipos de variables: individuales, sociales y organizacionales.

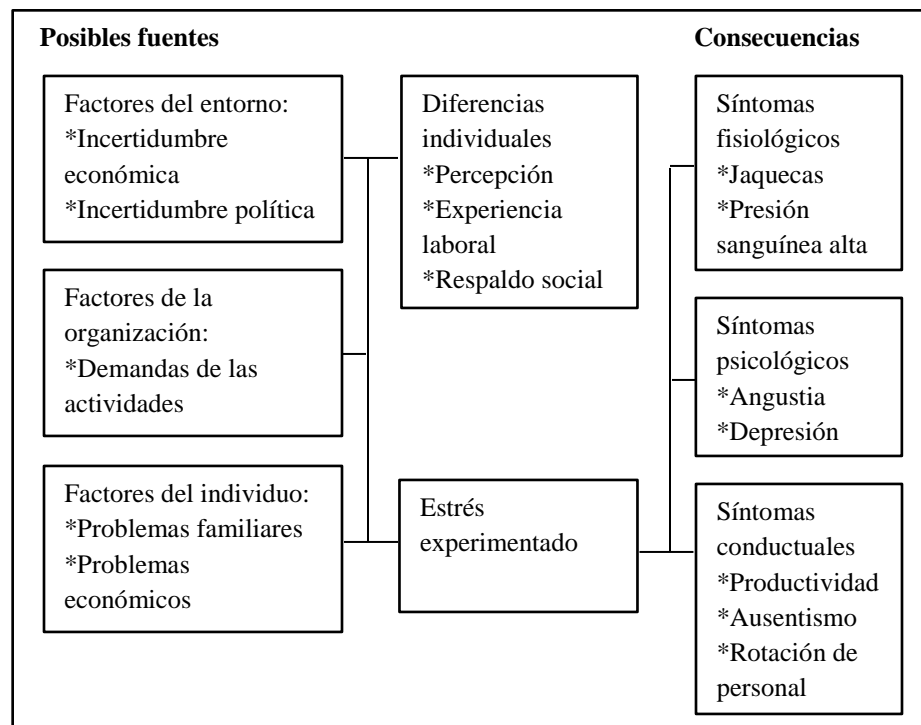
Factores psicosociales

Uribe (2015) nos indica “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”.

Asimismo se describen riesgos como sobrecarga de trabajo, falta de control, conflicto ante la autoridad, desigualdad en el salario, falta de seguridad en el trabajo, problemas en las relaciones laborales y trabajo por turnos; además de hacer énfasis en que los factores psicosociales pueden generar un impacto, sea positivo o negativo.

En cuanto a las relaciones entre los factores psicosociales, los sucesos estresantes experimentados muestran una relación significativa con el ánimo depresivo. Tal resultado se muestra totalmente consistente con diversos estudios que señalan que la acumulación de experiencias estresantes en las personas aumenta su vulnerabilidad de padecer síntomas depresivos. Puede ocurrir que el tener que enfrentar muchas situaciones difíciles sin contar con los recursos personales suficientes propicie sentimientos de fracaso, lo que afecta la percepción de autoeficacia y contribuye a generar un ánimo depresivo (Almagia, Fajardo, Muñoz, González, y Vera, 2014).

Gráfico 3: Estresantes psicosociales en el trabajo



Fuente: Jorge Barrón 2014

Aquí se muestra un modelo que identifica tres clases de factores de tipo psicosocial los cuales son el entorno, la organización y el individuo, que actúan como posibles fuentes de estrés. Una persona que padezca estrés puede contraer varios síntomas, los cuales pueden manifestarse de manera fisiológica, psicológica y conductual.

Los problemas más frecuentes de estrés radican en las relaciones entre gerentes, profesionales y administrativos en las organizaciones en referencia a los roles que desempeñan cada uno.

Por lo tanto, las fuentes potenciales de estrés se enunciarán de la siguiente manera:

- A) Relación con el Entorno Macro,
- B) Relación con la Estructura Organizacional,
- C) Relaciones Interpersonales en el trabajo, y
- D) Cuestiones Personales propias del sujeto.

A. Relación con el Entorno Macro

Puede ser definida como un conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. Es aquella que se presenta en las interacciones con los demás componentes de la organización y cuando dichos integrantes lo cuestionan a quien la posee se genera un conflicto, cuando los mensajes no son claros, existe ambigüedad, esto depende de cómo la persona afronta la situación para que exista o no experiencias subjetivas de estrés.

Robbins (2014) expresa "Así como la incertidumbre del entorno influye en el diseño de la estructura de la organización, también influye en los grados de estrés de los empleados de esa organización. Los cambios del ciclo de los negocios provocan incertidumbre económica".

Así mismo, puede generarse incertidumbre política a causa de los sistemas de gobierno, ya que al no ser tan sólidos y previsibles en los cambios, podrían haber riesgos como el quiebre de grandes empresas que dejarían a muchos desempleados.

Además, la incertidumbre tecnológica, que se enfrenta el empleado ante los avances de la computadora y la robótica, crea un clima de tensión ante la falta de dominio o de capacitación y por consiguiente el riesgo de quedar al margen del proceso de las innovaciones.

B. Relación con la Estructura Organizacional

Es el centro de las relaciones organizacionales y como consecuencia, el núcleo de la generación de un gran número de causas de estrés, como el desinterés por el trabajo que realiza, las presiones de sus superiores, el exceso de trabajo, los salarios bajos, un ambiente polucionado, una infraestructura inadecuada, entre otras.

La cultura de la organización puede ser manejada por gerentes que hacen de su liderazgo una causa para la generación de tensión y ansiedad con premisas laborales de producción en el corto plazo de difícil alcance, con controles o marcaciones indebidas, efectúan despidos con pocas razones para tales decisiones, marcan de manera permanente que son los que tienen el poder y lo demuestran de la peor manera.

C. Relaciones Interpersonales en el trabajo

Las relaciones interpersonales y grupales son necesarias en las organizaciones, sin embargo esto no garantiza que también estos lugares de relaciones se conviertan en estresores donde afrontar tal situación no es de fácil solución. Se pueden mencionar algunos presuntos indicadores de generación de estrés.

Los lugares de trabajo.

La cantidad de personas que se encuentran en los lugares de trabajo son representativos de mayor cantidad de relaciones, mayor ayuda en las tareas y esto es positivo en la medida de que exista una relación equilibrada en comparación con el espacio

organizacional, pero esto se transforma en negativo cuando la cantidad de personas sigue ingresando y como consecuencia las relaciones son mayores pero se pierde la privacidad, produciendo un deterioro de la satisfacción laboral y se pierde la retroalimentación entre los empleados y quien los dirige.

Calidad de relaciones.

La calidad de las relaciones es positivo en función de la calidad de lo que se produce o servicio que se brinda, más si se relacionan no solo dentro del lugar de trabajo sino además fuera, esto es cuando el nivel de estrés es menor, también se puede considerar los que tienen amigos dentro del trabajo pero no fuera y por último los que no tienen esas relaciones ni fuera ni dentro del lugar laboral.

Relaciones con las autoridades.

Se puede decir que al encontrarse en buenas relaciones con sus superiores, quienes aplican recompensas o castigos, significa que el empleado tendrá menores niveles de estrés, en cambio cuando existe una mala relación de por medio, significa que aumentará su nivel de estrés, de presiones y tensiones en el trabajo.

Relaciones entre compañeros

Estas relaciones no siempre son de tipo ideal o parecido, pero las rivalidades por conseguir ventajas inmediatas se encuentran a la orden del día, con relación a un mayor salario, promociones, ascensos, responsabilidades, áreas de trabajo, competencias, las cuales son causas de altos niveles de estrés.

Relaciones con sus dirigidos o subordinados

Pueden ser causas de estrés en la medida que no se tenga en claro que se desea, cual es el plan a llevar, como se implementa el programa de acción, si existe una buena comunicación, si se encuentran convencidos de lograr objetivos en conjunto, si existe respeto el uno por el otro, entre otros generadores de conflicto.

Relaciones con los usuarios o clientes

Existen estudios que demuestran que las relaciones entre profesionales de servicio cuando el usuario relata problemas de tipo familiar o personal, son personas con problemas sociales, personas marginadas, y de alguna manera no se encuentran insertas en el sistema (desocupados), son una fuente importante de estrés.

Se tiene presente como un estresor relevante el clima del equipo de trabajo. En este caso no siempre es de tipo negativo sino que permite la posibilidad de mejorar al grupo, el problema está cuando existe conflicto de por medio, este llega a ser un elemento altamente estresante; lo cual debe ser manejado por el grupo con el fin de poder neutralizar este problema y así amortiguar los efectos de este y otros estresores sobre el bienestar de todos.

D. Cuestiones Personales propias del sujeto.

Se debe considerar como parte del grupo de los estresores a las relaciones fuera de la organización, es decir, relaciones familiares, tiempo de ocio, actividades sociales y todas las actividades en las que el individuo participa activamente.

Estas relaciones llegan a ser parte del estrés laboral o como amortiguadores dentro del sistema de relaciones.

Se pueden señalar tres procesos por los cuales las experiencias y los acontecimientos externos al trabajo pueden influir sobre las experiencias de estrés laboral: los procesos relacionados con el rol, los procesos de desbordamiento de un ámbito de otro y los procesos de socialización.

Los procesos relacionados con el rol se han investigado de tres formas diferentes: el conflicto entre roles, la sobrecarga de rol y la acumulación de roles.

Los procesos de desbordamiento son cuando los sentimientos se desbordan en el ámbito familiar y alcanzan el ámbito laboral, como por ejemplo el casamiento, nacimiento de un hijo en el nivel positivo o la muerte del cónyuge, de un familiar directo como negativo.

Los procesos de socialización son cuando los valores, la cultura, el carácter obtenido en la familia se adapta o choca con los valores o la cultura de la organización, o cuando se tiene su propia cultura y desea que cada uno de sus integrantes también la defienda.

Estos procesos son bidireccionales y con ellos se puede conocer las relaciones de experiencias entre la organización y la familia y cuál es el nivel de estrés laboral.

Se debe considerar las negativas como el alcoholismo, la drogadicción, el juego, la doble vida marital; todas ellas asumen una gran cantidad de tiempo, energía y dinero que de inmediato es restado al rendimiento en la vida familiar u organizacional.

Los mencionados son estresores tanto positivos como negativos, que actúan con un alto nivel de estrés laboral, pueden ser también amortiguadores en las relaciones entre la organización, la familia y el medio donde desarrollan sus actividades sociales, dependerá de cada uno como pueda manejar estas distintas situaciones sobre la base de la carga emocional que cada una de ellas le produzca.

Es así que los factores psicosociales hacen referencia a aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionada con la organización del trabajo, con el puesto, con la realización de la tarea, e incluso con el entorno de trabajo que tiene la capacidad de afectar al desarrollo del trabajo y al mismo trabajador.

Los factores psicosociales pueden llegar a causar daños a la salud de los trabajadores, así como también pueden influir positivamente en la satisfacción y en el rendimiento.

Salud ocupacional

Para referirnos a lo que es la salud ocupacional, Salanova, Martínez, y Llorens (2014) la denotan como “Una disciplina que se ocupa de la aplicación de la psicología a la mejora de la calidad de vida laboral, y de proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores”.

La disciplina que se encarga del estudio del estrés laboral, de los riesgos psicosociales en el trabajo, y de la calidad de vida laboral es la Psicología de la Salud Ocupacional (PSO), la cual se inicia paralelamente en Estados Unidos y en Europa antes de la década de los 90. Su objetivo es que las personas puedan producir, atender a los demás, desarrollarse y ser valoradas en el ejercicio de su actividad laboral. Para ello deben tener la posibilidad de utilizar su talento, sus conocimientos, sus destrezas y habilidades, como vía para alcanzar un alto rendimiento, al tiempo que perciben alta satisfacción laboral y bienestar en el trabajo (Gil-Monte, 2013).

La Salud Ocupacional se considera una actividad multidisciplinaria, que se encamina a proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades así como accidentes y la eliminación de factores que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además procura promover el trabajo de forma segura, así como generar buenos ambientes y organizaciones de trabajo, realzar el bienestar físico mental y social de los trabajadores y respaldar el mantenimiento de su capacidad de trabajo, y a la vez busca habilitar a los trabajadores para que lleven una vida social y productiva y contribuyan de forma efectiva al desarrollo sostenible; la salud ocupacional apoya el enriquecimiento humano y profesional en el trabajo.

Cultura organizacional

Cujar, Ramos, Hernández, y López (2013) definen “La Cultura organizacional se lo conoce como el conjunto de creencias y significados en poder de una colectividad; su estudio evidenciará la forma en que trabajan las empresas sobre las conductas que sus miembros toman al enfrentarse a diferentes situaciones”.

Una definición acerca de la cultura dentro de la organización según Hamui-Sutton *et al.* (2014) indica lo siguiente:

La cultura alude a un modo de vida, una forma particular de interacción, un sistema de creencias, expectativas y valores compartidos, y se manifiesta en los fundamentos filosóficos, en los organizacionales como la misión, visión, historia, tradición de la institución desde su fundación, estilo de dirección, así como con el diseño funcional y físico de la institución. Las organizaciones pueden ser estudiadas a través de las expresiones ideológicas y simbólicas que comparten las personas que las integran.

En síntesis, la Cultura organizacional es una idea dentro de los estudios de la gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores tanto personales como culturales de una organización. Se define como una colección de normas y valores que son compartidas por varios grupos de personas en una organización y que controlan la forma en que interactúan entre sí dentro y fuera de la organización.

El Eustrés

Se lo define de la siguiente manera “El Eustrés se puede considerar como un estrés positivo que puede llegar a ser estimulador si se trabaja bajo presión, lo que puede afectar a la salud de las personas que lo padecen, al tener en cuenta las características personales de cada uno de ellos” (García, Ortega, y Montagut, 2016).

Si ellos poseen la seguridad necesaria para responder con eficacia ante un estímulo estresante, aumentarán las posibilidades de lograr sus metas, lo que influirá de forma

positiva en sus procesos cognitivos y sentimientos durante el afrontamiento al proceso estresante, esto hará que experimenten el denominado “Eustrés” o estrés positivo.

Gutiérrez (2013) indica lo siguiente:

El Eustrés es el fulcro o punto de apoyo, cuyos estresores serían las palancas, es decir, los instrumentos que el individuo puede utilizar para desplazar las resistencias que encuentra en su entorno. Se puede definir de manera genérica estos estresores como aquellas variables sean personales y/o ambientales que refuerzan el bienestar tanto psicológico como físico del sujeto y sus defensas ante las situaciones adversas.

Con esto deducimos que el Eustrés se muestra de manera positiva, es una relación con las impresiones del mundo externo y del interior que no produce un desequilibrio orgánico, lo cual es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras. El Eustrés permite experimentar el mundo como un lugar en que cada cosa es esencial.

El Distrés

El Distrés o mal estrés según Orlandini (2013) nos dice “Consiste en la ocurrencia de una situación traumática como puede ser un drama amoroso. Se lo habla también cuando se evidencia una respuesta biológica a determinados psicotraumas manifestados en el sistema nervioso, endocrino o inmunitario”.

Así mismo el Distrés se lo conoce como aquel tipo de estrés que la mayor parte de las personas que lo conllevan, lo sienten de forma negativa, los cuales presentan un mayor esfuerzo en relación a la carga que tienen (García, Ortega, & Montagut, 2016).

Gráfico 4: Tipos de estrés



Fuente: elaboración propia

A diferencia del Eustrés, el Distrés se produce cuando se percibe una mayor carga de la que se puede soportar. Esto suele ocasionar un desorden fisiológico como consecuencia de una presión psicológica y/o física. Este exceso puede ser por el trabajo, la responsabilidad y/o la presión del tiempo.

La Ansiedad

Existen algunos constructos psicológicos relacionados con la ansiedad que podrían dar una concepción más clara y concreta, tal como lo haría la definición de sensibilidad a la ansiedad.

“La sensibilidad a la ansiedad se lo define como el miedo a los síntomas de dicha ansiedad, el cual puede ocurrir por diversas causas, como la creencia de que estas sensaciones de ansiedad traigan consecuencias peligrosas o dañinas” (Molina, Sandín, & Chorot, 2014).

Según Rojas (2013) nos dice que “La ansiedad y el estrés no son patrimonio exclusivo de atareados ejecutivos, de los profesionales del volante, del trabajo en cadena, sino que en la actualidad afecta a una gran parte de la población, lo que incluye a las amas de casa, especialmente si además trabajan también fuera del hogar”.

Con esto podemos opinar que la ansiedad es una emoción de alarma, el cual todas las personas estamos propensas y que se experimenta actualmente con inquietud, desasosiego, temor indefinido, preocupación desbordante y miedo a perder el control.

La Depresión

Berenzon, Lara, Robles, y Medina (2013) describen a la depresión como un problema importante de salud pública, ya que en el mundo, representa la cuarta causa por la cual se concibe la pérdida de años de vida saludables. La depresión acarrea varios trastornos como la ansiedad, el aumento de consumo de sustancias psicoactivas, la diabetes y las enfermedades cardíacas. Pese al impacto que conlleva este trastorno, la mayoría de personas no acuden a algún tipo de tratamiento, retrasan mucho la búsqueda de ayuda, o no reciben una asistencia adecuada a tiempo.

Otra definición acerca de la depresión según Trickett (2013) expresa “El que la padece es incapaz de adaptarse a los sentimientos dolorosos, por lo que se desconecta de ellos y se queda emocionalmente muerto. Por desgracia los buenos sentimientos que compensarían su estado de ánimo también han sido desconectados, por lo que es difícil o imposible consolarle”.

En si la depresión es un trastorno del estado de ánimo, que se traduce en un estado de decaimiento psicológico y biológico de la persona afectada de manera importante y continuado, y se manifiesta a través de síntomas psíquicos como el desinterés, la tristeza, la disminución de la autoestima y los somáticos que pueden presentarse en forma de pérdida del apetito, disminución del peso corporal, alteraciones del sueño, insomnio y somnolencia.

Desempeño profesional

Al hablar de desempeño, se entiende como la acción que una persona realiza con el ánimo de obtener un resultado. Dentro de lo laboral se puede incluir ciertas conductas orientadas al cumplimiento de responsabilidades y al desarrollo de procesos inherentes a este, la realización de actividades extras que agregan valor o actuaciones coherentes con normas y principios definidos por la organización como el cumplimiento de normas dentro de la misma (Sanin & Salanova, 2014).

Pedraza, Amaya, & Conde (2013) explican lo siguiente:

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño se relaciona con aquellas acciones o comportamientos que son relevantes para cumplir los objetivos de la organización, y que pueden ser observados mediante las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que se manifiestan a través de la conducta de la persona.

Tabla 3: Factores que influyen en el desempeño

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO		
MOTIVACION	AMBIENTE	CAPACIDAD
Ambición de carrera	Equipo, materiales	Habilidades técnicas
Conflicto del empleado	Diseño del puesto	Habilidades interpersonales
Justicia, satisfacción	Condiciones económicas	Habilidades de solución de problemas
Frustración	Sindicatos	Habilidades de comunicación
Metas, expectativas	Reglas y políticas	Limitaciones físicas
	Apoyo de la administración	
	Leyes y regulaciones	

Fuente: Bohlander & Snell 2012

El desempeño profesional como se ha analizado, es el comportamiento o conducta real de los trabajadores, tanto en el orden técnico, como en las relaciones interpersonales, donde a su vez influye de una manera importante el componente medio ambiental. Existen varias condiciones laborales tanto de trabajo como personales que son determinantes en la calidad del desempeño. Además comprende tanto la pericia técnica, como la motivación del personal.

Clima organizacional

Vega, Núñez, y Huerta (2015) definen al Clima organizacional como “Las descripciones individuales del marco social del cual forma parte la persona; son percepciones compartidas de prácticas, políticas y procedimientos organizacionales, sean formales o informales”.

El instrumento utilizado para medir el clima organizacional es una adaptación de un cuestionario que mide siete dimensiones distintas. Estas dimensiones evalúan el clima organizacional de una manera adecuada.

El Clima organizacional y el ambiente son determinados por su contexto económico, social y político; a su vez, aquel, de manera invariable, influye en la productividad, la percepción y la salud de los trabajadores a pesar de los atributos personales y psicológicos de los mismos (Uribe, 2015).

En si el Clima organizacional es el ambiente donde la persona desempeña su trabajo diariamente, donde constan varios factores como el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación que existe entre el personal de la empresa y así mismo con los proveedores y clientes. Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, tanto para las personas que se encuentran dentro como también fuera de ella.

Desarrollo organizacional

Segredo, García, León, y Perdomo (2017) definen:

El Desarrollo Organizacional se origina a causa de las exigencias de un ambiente que se vuelve muy cambiante y del conocimiento generado por la evolución de las ciencias sociales. Los cambios breves dentro del entorno organizacional exigen procesos y estructuras mucho más flexibles y que brinden una mayor capacidad de respuesta que las estructuras tradicionales.

Actualmente el Desarrollo Organizacional se considera como un campo de estudio académico e interdisciplinario, como una profesión reconocida, ya que las empresas actuales emplean a profesionales de esta disciplina y varias organizaciones cuentan con divisiones de desarrollo organizacional.

El Desarrollo Organizacional busca realizar cambios dentro de la organización conforme a sus necesidades, exigencias o demandas. De esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades activas de determinados grupos para mejorar las relaciones humanas, los factores económicos y de costos, las relaciones entre grupos de miembros y el desarrollo de equipos de trabajo para una conducción exitosa (Martin, Segredo, y Perdomo, 2013).

Podemos decir que el Desarrollo Organizacional es un proceso sistemático que utiliza los principios del comportamiento para incrementar la efectividad tanto individual como de la organización. Este sistema se centra en distintas necesidades o demandas de la empresa, pone más atención en las personas que en los objetivos y estructuras de la organización.

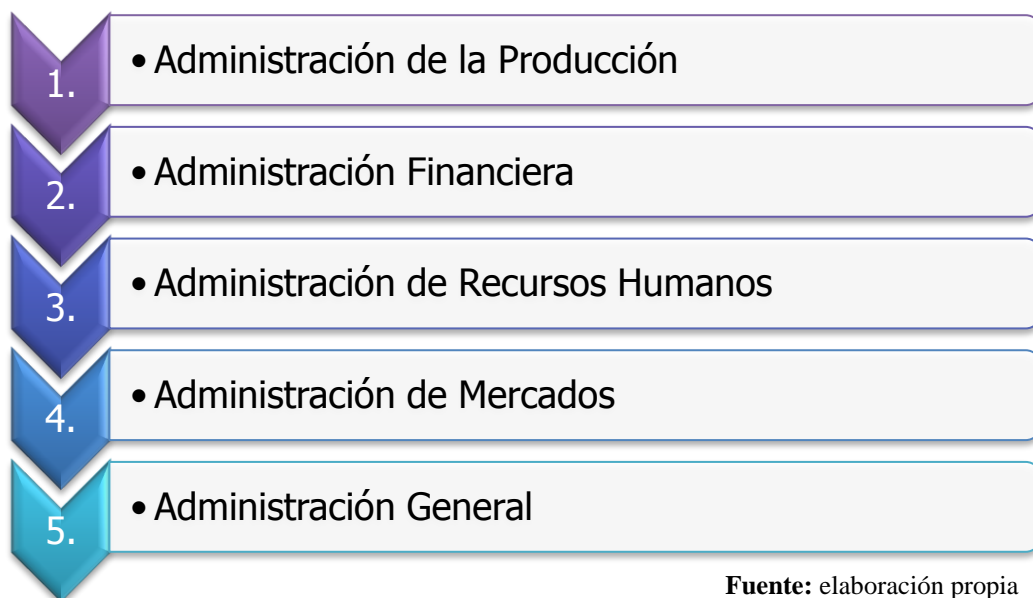
Administración

Al hablar de Administración, Chiavenato, Acosta, y Collazos (2014) nos da la siguiente definición:

En la actualidad, la Administración se presenta como un área del conocimiento humano llena de complejidades y desafíos, El profesional que utiliza la administración frecuentemente puede trabajar en los niveles más variados de una organización, desde el nivel jerárquico de la supervisión más elemental hasta la dirección general.

Puede actuar en las diversas especialidades de la Administración, como son las presentadas a continuación:

Gráfico 5: Especialidades de la Administración



Fuente: elaboración propia

En cada nivel y en cada especialidad de la Administración, las situaciones son diferentes, así mismo las organizaciones son diferentes.

No existen dos organizaciones idénticas, así como las personas, que cada una es diferente de las demás; cada una tiene sus objetivos, sus actividades, sus directivos y su

personal, sus problemas internos y externos, su mercado, su situación financiera, su tecnología, sus recursos, su ideología y su política de negocios.

Un concepto moderno acerca de la Administración según Ramírez y Ramírez (2016) expresa “La Administración es una actividad humana por medio de la cual las personas logran obtener resultados. Esa actividad humana se desarrolla al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.

Al hablar de Administración, podemos encontrar varias perspectivas por las cuales la podemos definir, como se indica en la siguiente tabla.

Tabla 4: Definiciones de Administración

Perspectiva	Definición de “Administración”
Procesos	La Administración es un proceso que incluye un conjunto de actividades y funciones orientadas al logro de un determinado nivel de eficiencia y eficacia en una organización.
Ciencia o Disciplina	La Administración es una ciencia social formada por un cuerpo de conocimiento en la forma de principios, conceptos, y teorías que pueden ser entendidas, aprendidas, y enseñadas.
Arte o Actividad Humana	La Administración es un arte o actividad humana que puede solo ser desarrollada por personas que están insertas en una organización.
Carrera	La Administración es una carrera que se adquiere a través de la experiencia en diferentes empresas y puestos de trabajo. Personas devotas a la administración progresan a través de una secuencia de trabajos, actividades, organizaciones, posiciones, y desafíos.

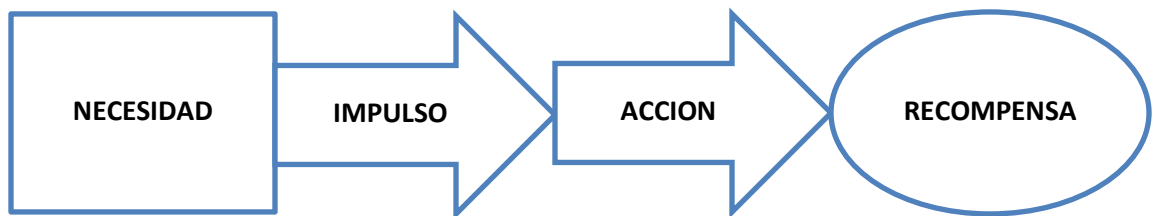
Fuente: elaboración propia

La Administración debe entenderse entonces, como el conjunto de principios que configuran una teoría o ciencia que el hombre aplica en las actividades que abarcan el proceso administrativo antes mencionado.

Motivación

La motivación dentro de la organización constituye un tipo de comportamiento con el que respondemos de manera eficaz a las demandas que nos genera el trabajo. La crisis actual ha supuesto el cambio de algunas condiciones laborales como son los horarios, retribuciones, seguridad, entre otras, que inciden en un tipo de motivación, determinada por condiciones externas al trabajador, que se conoce como una motivación débil en intensidad y poco persistente en el tiempo (Navarro, Ceja, Curioso, & Arrieta, 2014).

Gráfico 6: Proceso de motivación



Fuente: elaboración propia

Con respecto a la motivación, Olaya, Díaz, y Morales (2014) indican que puede ser vista desde tres puntos de vistas o modelos distintos: La perspectiva fisiológica, la conductual y la cognitiva.

La perspectiva fisiológica se centra en las bases biológicas de la motivación cuyo objetivo es explorar cómo los sistemas nervioso y endocrino inciden en la motivación y las emociones. Se ocupa en la manera en la que el cuerpo se prepara para la acción, al entender la conducta como una compleja interacción entre estructuras cerebrales y los sistemas nervioso y endocrino.

Desde el punto de vista conductual, la motivación extrínseca e intrínseca adquiere un papel fundamental al intentar explicar el motivo de las conductas de las personas.

La motivación extrínseca hace referencia al hecho de que las causas primordiales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona, es decir que alude a fuentes artificiales de satisfacción que fueron programadas socialmente.

Por otro lado, la motivación intrínseca es la inclinación de comprender los intereses propios y ejercitar las capacidades personales para buscar y dominar los desafíos máximos, en otras palabras esta motivación surge de las necesidades psicológicas orgánicas, de la curiosidad y la necesidad de crecer.

Por último, la teoría de la perspectiva cognitiva se centra en los procesos mentales como causas internas que llevan a la acción. Los hechos ambientales inciden en los sentidos, los cuales aportan las vivencias sensoriales que procesa el sistema nervioso central.

Evaluación del desempeño

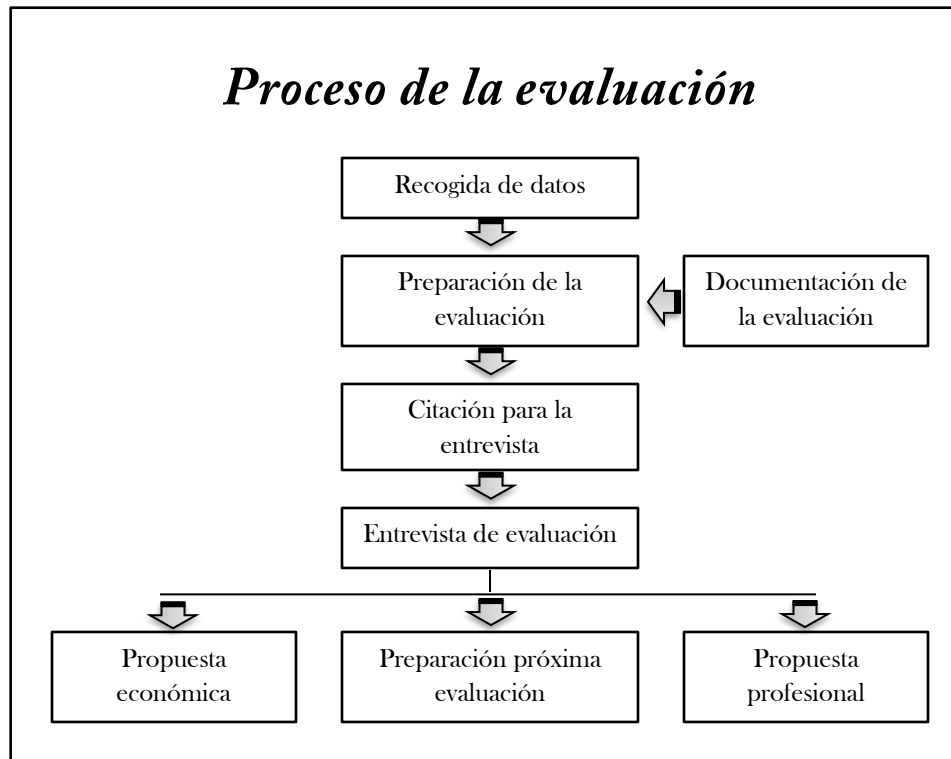
La evaluación del desempeño hoy en día ha sido objeto de gran interés como medio de investigación. Díaz *et al.* (2014) afirma “Una definición general del desempeño laboral comprende los comportamientos y resultados observables y cuantificables en que los empleados se implican o participan de ellos, lo que contribuye a la consecución de las metas organizacionales”.

En la evaluación del desempeño se considera importante incluir todas aquellas conductas que afectan de forma positiva o negativa en los resultados organizacionales, y no limitarse a las tareas asignadas al puesto y a la posición específica.

En este sentido, las organizaciones deben diseñar y aplicar herramientas de evaluación del desempeño que permitan identificar de manera eficaz las fallas y limitaciones existentes para corregirlas y garantizar el alcance de los objetivos de la institución. En este sentido, hay que considerar al respecto que uno de los principales factores dentro del rendimiento laboral es la remuneración que los trabajadores perciben a cambio de su labor, incluyendo la estabilidad laboral que ofrece la empresa. Por ello, se establece la generación de un ambiente que sea favorable para la estabilidad laboral, mediante la negociación y aprobación de contratos colectivos ajustados a las normas legales de la

empresa, que incorporen salarios que satisfagan a los trabajadores y que repercutan en su rendimiento. Por lo tanto, se hace necesario poner mayor énfasis al desempeño del personal, la estabilidad laboral que ofrece la organización y la relación entre ambas variables como parte de un proceso de evaluación y consolidación del funcionamiento de las organizaciones (Pedraza, Amaya, & Conde, 2013).

Gráfico 7: Proceso de evaluación del desempeño



Fuente: Manual de funciones recursos humanos

En sí, la evaluación del desempeño constituye una función esencial que se efectúa dentro de cualquier organización moderna. La evaluación del desempeño es un instrumento muy esencial en las empresas que lo utilizan para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos de manera individual.

Ambiente laboral

Al hablar del ambiente laboral, Pérez, Soler, y Díaz (2013) explican lo siguiente:

El ambiente laboral refleja la interacción entre las características personales y organizacionales; comprende la organización, estructura y funcionamiento, donde el individuo realiza su trabajo, la actividad donde se relaciona con el objeto de trabajo, con las personas, las cuales constituyen un sistema altamente dinámico que influye en el rendimiento de los trabajadores.

Para comprender la interacción que existe entre los elementos tanto estructurales, el funcionamiento y el ambiente laboral que existe dentro de las instituciones, es necesario tener en cuenta que se refiere al ambiente de trabajo generado y a la percepción sea directa o indirecta de los trabajadores, con repercusiones en el comportamiento laboral.

El ambiente de trabajo o también conocido como las condiciones ambientales de una organización son referentes a todos los factores ambientales que condicionan la estructura y forma de vida en un espacio definido, lo que puede ser tanto físico como biológico (Hyemin, Abundiz, Rodriguez, Serano, & Avelar, 2013).

En fin, el ambiente laboral que se genera dentro de las organizaciones es un factor muy importante que tiene gran importancia en el desempeño del trabajador, en la productividad de la empresa, y por ende depende también para el éxito de la misma.

Incentivos

Según Pinochet, Donoso, Palacios, y Barra (2014) opinan “Un sistema de incentivos es un conjunto de reglas o principios que permiten desarrollar métodos para lograr la participación de los trabajadores en la producción de bienes”.

También se lo puede definir como un algoritmo que relaciona la cantidad a pagar con el resultado de la actuación, lo que da lugar al incentivo. Según sea el algoritmo, estos sistemas pueden ser progresivos, regresivos o lineales. Los tres sistemas tienen en

común que el incentivo parte de un resultado exigible y tiene un máximo alcanzable al llegar al resultado óptimo.

Ude & Coker (2013) recomiendan que:

El incentivo debe motivar al empleado, junto con tener un diseño flexible, al buscar retroalimentación y asegurar los objetivos de desempeño esperados en la organización. También definieron los siguientes programas de incentivos: incentivo monetario, beneficios especiales, reconocimiento, oportunidades especiales, tasas de precios, comisiones, participación de beneficios y participación de ganancias.

Uno de los beneficios de implementar un sistema de incentivos en una empresa se encuentra en el aumento de la productividad, el cual, al tener dependencia de los niveles de rendimiento en entidades sin sistemas de incentivo, puede suponer un margen aproximado de un 33% de aumento salarial, así como también otros factores los cuales son la disminución de los costos directos de personal, el control de la producción y una mejora de los métodos de trabajo.

4. METODOLOGÍA

4.1. Paradigma de investigación

Para la presente investigación se utilizará el paradigma crítico - propositivo ya que éste se caracteriza no sólo por el hecho de indagar, obtener datos y comprender la realidad en la que se encuentra inmersa la investigación, sino por provocar transformaciones sociales en los contextos en los que interviene.

Al hablar de este paradigma, Aguilar (2013) expresa “El paradigma crítico por tanto, se caracteriza por ser emancipador, ya que invita al sujeto a un proceso de reflexión y análisis sobre la sociedad en la que se encuentra implicado y la posibilidad de cambios que el mismo es capaz de generar”.

Este paradigma crítico recoge como una de sus características fundamentales la intervención o el estudio de la práctica local, la cual se llevará a cabo a través de procesos de reflexión individual, que generen cambios y transformaciones de las personas que serán las protagonistas a nivel social y educativo.

Para el presente proyecto se planteará este paradigma como una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales que intervienen dentro del problema.

4.2. Enfoque de investigación

Al guardar coherencia con el paradigma crítico - propositivo para la realización de la presente investigación, se utilizará el enfoque cualitativo. “La investigación cualitativa es aquella que utiliza de forma exclusiva, información de tipo cualitativo y cuyo análisis se dirige a lograr descripciones detalladas de los fenómenos estudiados. La mayoría de estas investigaciones se centran en la utilización práctica de la investigación misma” (Cauas, 2015).

“El enfoque cualitativo se justifica en el rigor que acompaña a las metodologías cuantitativas, las cuales son basadas en la observación y obtención de datos estadísticos, que impide comprender y explicar determinadas problemáticas y situaciones que suceden en el ámbito social” (Aguilar, 2013).

Podemos decir que mediante este enfoque cualitativo que se va a utilizar, pondremos en claro las características de cómo se va a realizar la investigación, así también se analizará las cualidades de los trabajadores, el ambiente en el que se desenvuelven y el nivel de satisfacción de sus necesidades.

Además, nos permitirá analizar y estudiar el problema en el lugar de origen del mismo, a fin de establecer las causas y efectos que produce así como también proponer una solución que contribuya al cambio de actitudes y aptitudes en todos los integrantes de la organización.

Se orientará a entender de mejor manera el problema objeto de estudio ya que el investigador toma en cuenta la actualidad en la que se encuentra y todas las transformaciones que ocurran como puede ser los sociales, la competitividad de tal manera estar inmersos en la realidad.

4.3. Tipo de investigación

Según Arias (2013) indica “La investigación descriptiva alude a la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer una estructura o un comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en referencia a la profundidad de conocimientos adquiridos (p.24).

En sí, la investigación descriptiva trabaja sobre la realidad de hechos, y su característica principal es la de presentar una interpretación correcta de los datos. Su preocupación primordial radica en descubrir varias características fundamentales de conjuntos de fenómenos homogéneos, al ser que utiliza criterios sistemáticos que permitan poner de

manifiesto la estructura o comportamiento, y de esta forma poder obtener los resultados que caracterizan a la realidad estudiada.

Se aplicará este método de investigación, ya que nos ayudará a describir el problema en toda su dimensión, tiempo y espacio, lo cual parte del paradigma crítico - propositivo que se ha establecido en la presente, para lograr de esta manera describir en todo un contexto el origen del problema en estudio.

4.4. Modalidad de investigación

Investigación Bibliográfica

Al hablar de esta modalidad investigativa, Palella & Martins (2013) definen a la investigación bibliográfica o también conocida como el diseño bibliográfico de la siguiente manera:

El diseño bibliográfico se fundamenta en la revisión sistemática, de manera rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de fenómenos o la relación entre dos o más variables. Cuando se opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados concisos (p.87).

Es así que se estableció esta modalidad de investigación ya que el uso de fuentes bibliográficas es de vital importancia para el desarrollo del presente documento, lo que permitirá determinar bases de conocimiento tanto de la variable independiente la cual es el estrés laboral como de la variable dependiente que es el desempeño profesional.

Investigación de Campo

Podemos señalar que "La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos los datos sea de forma directa con los sujetos a investigarse, o en el lugar donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar alguna variable, es decir, el

investigador obtiene la información pero no altera sus condiciones existentes” (Arias, 2013).

Es decir, en una investigación de campo también se puede emplear datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora la fundamentación teórica. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo los esenciales para la búsqueda de resultados y la consecución de los objetivos planteados.

4.5. Población y muestra

La Población

Tamayo (2014) nos dice lo siguiente:

La Población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio, lo que integra un conjunto de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la Población por constituir la totalidad del fenómeno integrado a una investigación (p.180).

La Población comprende el total de individuos que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado donde se desarrollará la investigación.

Para nuestro caso, la población a estudiarse será constituida por el número de trabajadores que laboran en las diferentes empresas de calzado de la ciudad de Ambato, para ello se tomó como dato las empresas productoras de calzado asociadas a CALTU, las cuales llegan a ser unas 18 empresas, conformadas por una cifra de 2496 trabajadores que laboran actualmente.

La Muestra

Ander Egg (como se citó en Tamayo, 2014) indica “La muestra es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población universo o colectivo que parte de la observación de una fracción de la población considerada”. La muestra es un subgrupo que sale de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a dicho conjunto definido con características similares o iguales.

En este caso la muestra constara de un subgrupo definido de trabajadores que pertenecen al sector de producción de calzado de las empresas de la ciudad de Ambato.

Cálculo de la muestra

Se calculará la muestra mediante la siguiente formula.

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Dónde:

Tabla 5: Datos del cálculo

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza 0.95% = 1.96

p = Probabilidad a favor 50%

q = Probabilidad en contra 50%

N = Población

E = Margen de error estimado 5%

Fuente: elaboración propia

$$n = \frac{(2496)(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(2496 - 1)0.05^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 333$$

De esta manera vemos que de la población objetivo que es de 2496 personas, se obtiene una muestra de 333 trabajadores, a los cuales se les aplicará las respectivas encuestas, y así realizar la tabulación con los datos obtenidos.

4.6. Recolección de información

Proceso de recolección

De acuerdo al proceso de investigación, una vez obtenidos los indicadores teóricos y definido el diseño de investigación, resulta necesario definir las técnicas de recolección de información esenciales para construir los instrumentos que nos permitan obtener los datos reales.

Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso del que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Dentro de cada instrumento pueden distinguirse dos aspectos: la forma y el contenido. La forma se refiere al tipo de aproximación que establecemos con lo empírico, a las técnicas que utilizamos para esta tarea. El contenido puede quedar expresado en la especificación de los datos que necesitamos conseguir. De este modo, el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de investigación (Sabino, 2014, p. 108).

Fuentes primarias

Al hablar de recolección de datos primarios, podemos decir que son aquellos que surgen del contacto directo con la realidad empírica, por medio de técnicas que van encaminadas a recogerlos, las cuales reflejarán toda la compleja variedad de situaciones

presentes en la vida real. Dentro de estas técnicas se pueden mencionar la de la observación, la entrevista y la encuesta.

La encuesta

Para Hernández, Cantín, López, y Rodríguez (2014) las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que identifican las preguntas que se realizarán, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, las respuestas que se especificarán y determinan el método empleado para recoger la información que se obtenga.

Además la encuesta se considera una técnica de investigación que consiste en una interrogación de forma verbal o escrita que se les realiza a las personas con el fin de obtener la información necesaria para realizar una investigación.

En si la encuesta es una técnica que contiene un conjunto de procedimientos de investigación mediante los cuales se recoge y se analiza una serie de datos de una muestra, la cual es representativa de una población más amplia, del que se pretende explorar, describir, predecir y explicar una serie de características afines.

Para este caso la encuesta se ha diseñado cuidadosamente, de tal manera que el encuestado pueda emitir su opinión de una manera clara y precisa, a fin de obtener datos que puedan ser analizados de forma cualitativa y cuantitativa.

Fuentes secundarias

La recolección de datos secundarios son registros escritos que proceden también de un contacto anterior con la práctica, pero que ya han sido elegidos y procesados por otras personas. Dentro de este tipo de información se encuentran los documentos concluidos por un investigador después de haber sido originalmente primario.

4.7. Operacionalización de variables

Variable Independiente: Estrés laboral

Tabla 6: Estrés laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BASICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El Estrés laboral es un síndrome que resulta de la interacción del trabajador con el ambiente o actividad laboral, o también resulta del producto de las relaciones interpersonales entre los trabajadores y las personas para quienes trabaja. Así, el desarrollo de este síndrome dependerá de estos tres tipos de variables: individuales, sociales y organizacionales.	Síndrome	Totalmente Parcialmente No padece	¿Cree usted que actualmente padece de estrés laboral?	Técnica: Encuesta dirigida al área de producción de la empresa Instrumento: Cuestionario
	Ambiente	Agradable Poco agradable Pesado	¿El ambiente de trabajo en el que se desenvuelve actualmente es?	
	Actividad laboral	Siempre A veces Nunca	¿Las actividades que realiza en la empresa le causan estrés laboral?	
	Relaciones interpersonales	Totalmente Parcialmente No existe	¿Existe una buena relación laboral entre trabajadores y superiores?	
	Variables individuales	Rutinarias Poco cambiantes Innovadoras	¿Cómo califica las tareas que ejerce dentro de su jornada diaria?	
	Variables sociales	Alto Medio Bajo	¿Considera que dentro de la empresa existe un grado de presión laboral por cumplir las metas?	
	Variables organizacionales	Físico Mental Emocional	En su jornada de trabajo ¿qué tipo de cansancio le afecta más?	

Fuente: elaboración propia

Variable Dependiente: Desempeño profesional

Tabla 7: Desempeño profesional

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS BASICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El Desempeño profesional es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden técnico, como en las relaciones personales, donde a su vez influye de una manera importante el componente que es medio ambiental. Existen varias condiciones laborales tanto de trabajo como personales que son determinantes en la calidad del desempeño.	Comportamiento	Totalmente de acuerdo De acuerdo Desacuerdo	¿Cree que sus principios y valores son importantes para la empresa?	Técnica: Encuesta dirigida al área de producción de la empresa Instrumento: Cuestionario
	Conducta real	Siempre A veces Nunca	¿La empresa se preocupa del bienestar de sus empleados en general?	
	Orden técnico	Totalmente Parcialmente No existe	¿Considera usted que las actividades que realiza en su trabajo van acorde a sus habilidades y destrezas?	
	Relaciones personales	Siempre A veces Nunca	¿Mantiene un compañerismo con los demás trabajadores?	
	Medio ambiental	Siempre A veces Nunca	¿Se genera un buen ambiente de parte de sus compañeros de trabajo?	
	Condiciones laborales	Siempre A veces Nunca	¿La empresa le brinda lo necesario para un mejor desempeño laboral?	
	Calidad del desempeño	Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo	¿Dentro de sus labores usted cree que realiza un trabajo de calidad?	

Fuente: elaboración propia

Se puede observar en las matrices las variables a ser estudiadas para el respectivo análisis de datos como son el Estrés laboral y el Desempeño profesional, de las cuales se ha obtenido la información necesaria para la elaboración y diseño de la encuesta a aplicarse dentro de las empresas de calzado de la ciudad de Ambato.

4.8. Procesamiento de la información

Una vez recogidos los datos se los analizarán mediante varios procedimientos detallados a continuación:

- Revisión crítica de la información recogida.
- Repetición de la recolección para corregir fallas de contestación.
- Tabulación de los datos mediante métodos estadísticos.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Análisis de los resultados estadísticos de acuerdo con los objetivos.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

5. RESULTADOS

Lo que se busca con esta investigación es que tanto los trabajadores como los directivos de las empresas de calzado puedan ver la necesidad de implantar un método de control del estrés laboral en base a técnicas de manejo y superación que se relacione con el talento humano de la empresa, para que se mantenga la motivación y el autoestima alto de cada uno de los trabajadores dentro de la misma, para lograr así un mejor cumplimiento de sus funciones y promover el desarrollo tanto personal como profesional.

Los resultados obtenidos se fundamentan en el marco teórico generado en base a las diferentes investigaciones realizadas con relación al estrés laboral y el desempeño profesional, referenciadas adecuadamente, lo que nos servirá de apoyo en las respectivas interpretaciones.

5.1. Análisis e interpretación de resultados

Pregunta 1. ¿Cree usted que actualmente padece de estrés laboral?

Tabla 8: Estrés laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente	114	34,23	34,23
Parcialmente	192	57,66	91,89
No padece	27	8,11	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 8: Estrés laboral



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 34.23% de los encuestados creen que padecen totalmente de estrés laboral, mientras que el 57.66% opinan que tienen estrés laboral en forma parcial, y el 8.11% sienten no tener estrés laboral.

Así podemos ver que la mayoría de los trabajadores que laboran dentro de las empresas de calzado padecen de estrés laboral de manera parcial, debido a las diferentes situaciones que se encuentran cada día y el medio en el que se desenvuelven, lo que afecta el rendimiento en sus actividades y por ende al cumplimiento de objetivos.

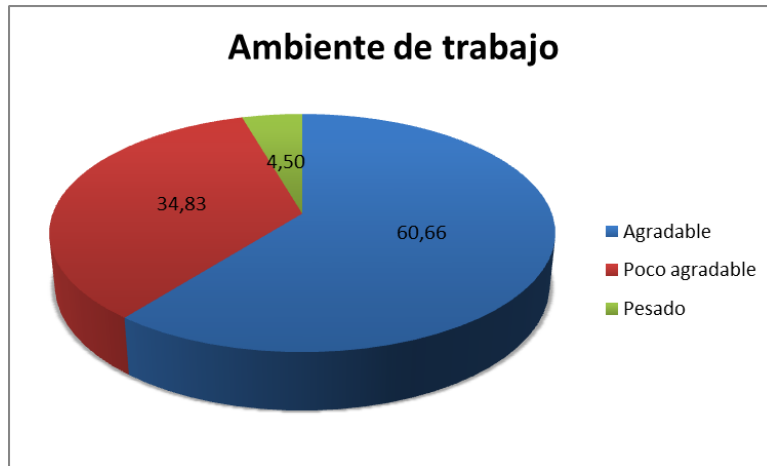
Pregunta 2. ¿El ambiente de trabajo en el que se desenvuelve en la actualidad es?

Tabla 9: Ambiente de trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Agradable	202	60,66	60,66
Poco agradable	116	34,83	95,50
Pesado	15	4,50	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 9: Ambiente de trabajo



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

De todas las personas encuestadas, el 60.66% aclaran que el ambiente de trabajo es agradable, mientras que el 34.83% opinan que el ambiente que les rodea es poco agradable, y el 4.50% sienten que es pesado el ambiente en su lugar de trabajo.

Esto nos da a entender que el ambiente existente en el cual se desenvuelven es agradable para muchos de los trabajadores, lo que genera un buen desempeño en sus actividades, aunque puede existir un bajo nivel de tensión e incomodidad para algunas personas que laboran en la empresa.

Pregunta 3. ¿Las actividades que realiza en la empresa le causan estrés laboral?

Tabla 10: Actividades

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	38	11,41	11,41
A veces	240	72,07	83,48
Nunca	55	16,52	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 10: Actividades



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos por los encuestados, el 11.41% opinan que las actividades que realizan en la empresa les causa estrés laboral, mientras que el 72.07% piensan que en ciertas ocasiones sienten estrés laboral, y el 16.52% aclaran no tener estrés laboral al ejecutar sus actividades.

Con esto vemos que los trabajadores en ocasiones han sentido estrés laboral, al llegar a depender en cierta forma del tipo de actividad que realicen y del tiempo requerido para cumplirla, lo que podría ocasionar deficiencias tanto en los procesos productivos como en los objetivos de la empresa.

Pregunta 4. ¿Existe una buena relación laboral entre trabajadores y superiores?

Tabla 11: Relaciones laborales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente	49	14,71	14,71
Parcialmente	197	59,16	73,87
No existe	87	26,13	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 11: Relaciones laborales



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

Del total de resultados, el 14.71% de los encuestados dicen tener una buena relación con sus superiores, mientras que el 59.16% opinan que la relación del trabajador con el empleador es poca, pero el 26.13% no tienen ninguna relación laboral hacia los superiores.

Esto nos indica la existencia de un grado bajo de relaciones laborales entre el trabajador y el empleador, lo que origina falencias en cuanto a la necesidad de buscar apoyo de cualquier índole y a la opinión abierta de ideas o comentarios para el mejoramiento continuo de la empresa en general.

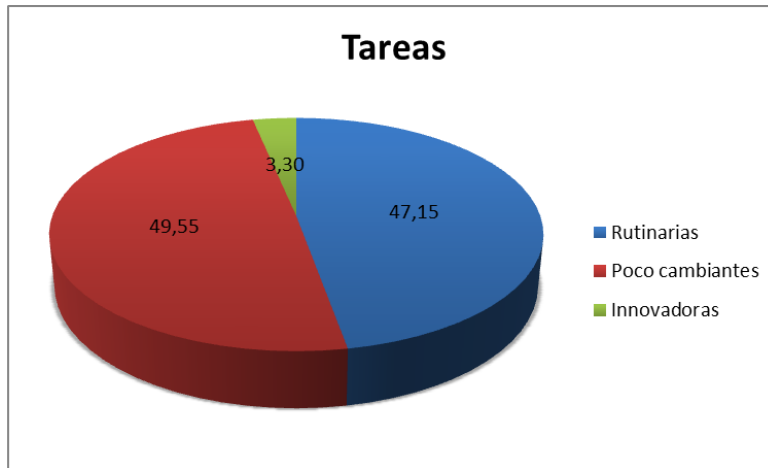
Pregunta 5. ¿Cómo califica las tareas que ejerce dentro de su jornada diaria?

Tabla 12: Tareas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Rutinarias	157	47,15	47,15
Poco cambiantes	165	49,55	96,70
Innovadoras	11	3,30	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 12: Tareas



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

De todos los encuestados, el 47.15% creen que las tareas dentro de su puesto de trabajo son rutinarias, mientras que el 49.55% dicen que cambian muy poco sus actividades, y el 3.30% opinan que las tareas que realizan se innovan siempre.

Así nos damos cuenta que las tareas asignadas a los trabajadores se vuelven una rutina o varían muy poco, lo que ocasiona agotamiento tanto físico como mental y por ende a la generación del estrés laboral.

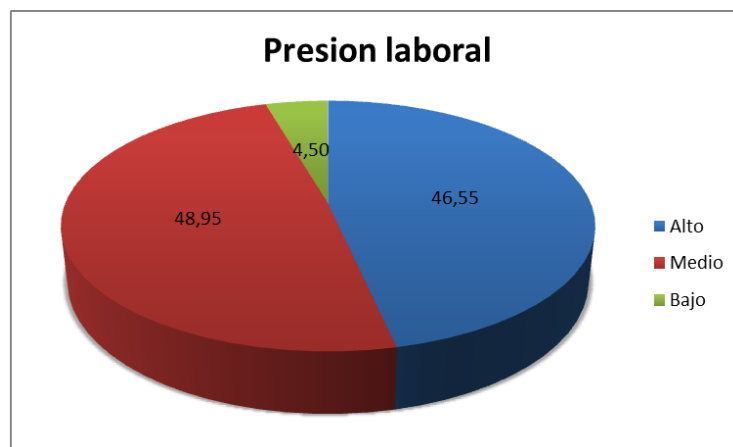
Pregunta 6. ¿Considera que dentro de la empresa existe un grado de presión laboral por cumplir las metas?

Tabla 13: Presión laboral

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Alto	155	46,55	46,55
Medio	163	48,95	95,50
Bajo	15	4,50	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 13: Presión laboral



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 46.55% de los encuestados dicen que existe un grado alto de presión laboral por parte de la empresa, el 48.95% opinan sentir un nivel medio de presión, y el 4.50% creen no sentir presión laboral dentro de su lugar de trabajo.

Con esto vemos que el grado de presión laboral que genera la empresa hacia los trabajadores es medio alto, lo que llega a ser una de las causas principales del estrés laboral existente dentro de las empresas.

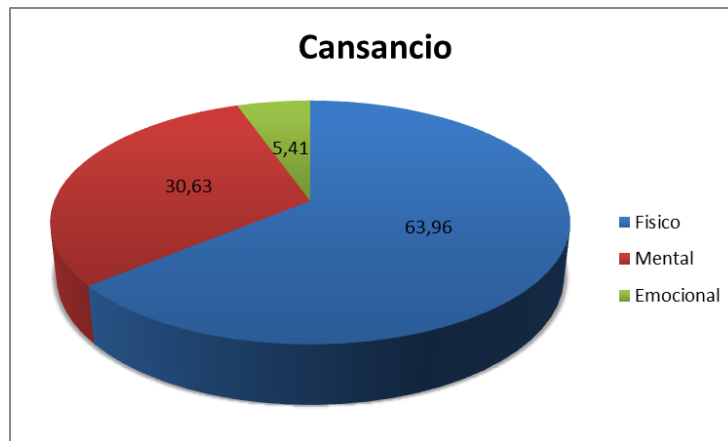
Pregunta 7. En su jornada de trabajo, ¿Qué tipo de cansancio le afecta más?

Tabla 14: Cansancio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Físico	213	63,96	63,96
Mental	102	30,63	94,59
Emocional	18	5,41	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 14: Cansancio



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

Del total de encuestados, el 63.96% mencionan que sufren de cansancio físico, mientras que el 30.63% opinan que les afecta más el cansancio mental, y el 5.41% creen que el agotamiento en cuanto a lo emocional les afecta más.

Podemos observar entonces que el agotamiento físico es lo que más afecta a los trabajadores de la empresa, a razón de que su trabajo está centrado específicamente en la producción, lo que crea una disminución de su rendimiento y decaimiento en la persona.

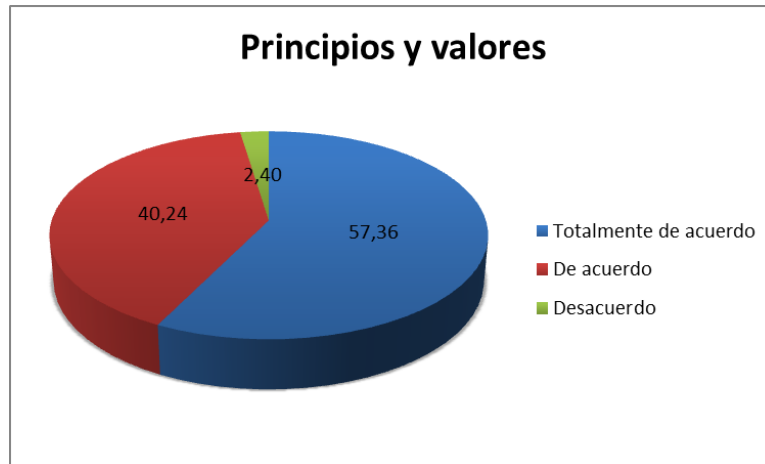
Pregunta 8. ¿Cree que sus principios y valores son importantes para la empresa?

Tabla 15: Principios y valores

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	191	57,36	57,36
De acuerdo	134	40,24	97,60
Desacuerdo	8	2,40	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 15: Principios y valores



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

De las personas encuestadas, el 57.36% están totalmente de acuerdo que sus principios y valores son importantes dentro de la empresa, el 40.24% opinan que están en acuerdo de la importancia de sus principios y valores, pero el 2.40% no sienten validez alguna hacia sus principios y valores.

Así podemos ver que los principios y valores que demuestran los trabajadores en la empresa son muy importantes, ya que aportan al desarrollo eficaz y eficiente de cada una de las actividades y procesos que realizan para un mejor cumplimiento de metas.

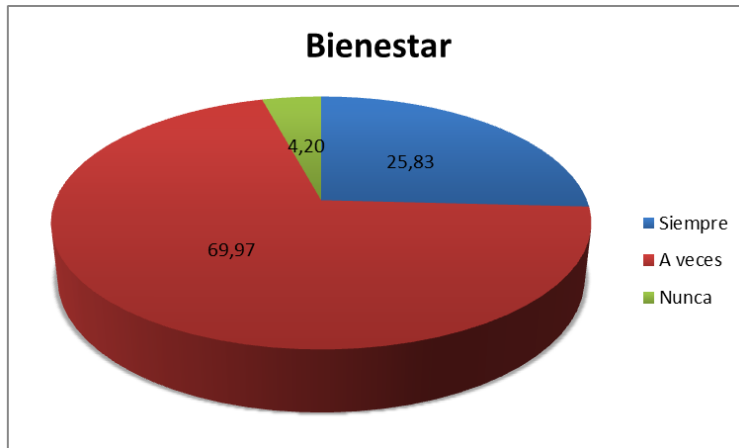
Pregunta 9. ¿La empresa se preocupa del bienestar de sus empleados en general?

Tabla 16: Bienestar

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	86	25,83	25,83
A veces	233	69,97	95,80
Nunca	14	4,20	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 16: Bienestar



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 25.83% de los encuestados piensan que la empresa se preocupa de su bienestar siempre, el 69.97% opinan que a veces la empresa vela por el bienestar de los trabajadores, y el 4.20% dicen no sentir preocupación hacia ellos por parte de los superiores.

Con esto vemos que la mayoría del personal operativo siente que la empresa busca mantener el bienestar para ellos pero no siempre, es decir que existe descuido de parte de sus superiores, lo que crea inseguridad en cuanto a las condiciones laborales de los que conforman la empresa.

Pregunta 10. ¿Considera usted que las actividades que realiza en su trabajo van acorde a sus habilidades y destrezas?

Tabla 17: Habilidades y destrezas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente	126	37,84	37,84
Parcialmente	184	55,26	93,09
No existe	23	6,91	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 17: Habilidades y destrezas



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

De las personas encuestadas, el 37.84% piensan que sus habilidades y destrezas van acorde a sus labores, mientras que el 55.26% opinan que ciertas destrezas que manejan se relacionan con sus actividades laborales, y el 6.91% creen que las tareas que realizan en su trabajo no tienen relación con sus habilidades.

Así nos damos cuenta que las habilidades y destrezas de los trabajadores van acorde a sus actividades dentro de su trabajo de manera parcial, lo que conlleva a una mayor identificación de las áreas en la que se desenvuelve mejor la persona dentro de la empresa.

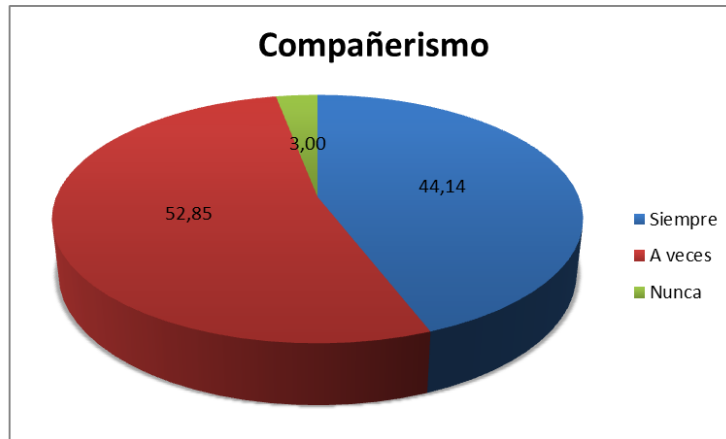
Pregunta 11. ¿Mantiene un compañerismo con los demás trabajadores?

Tabla 18: Compañerismo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	147	44,14	44,14
A veces	176	52,85	97,00
Nunca	10	3,00	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 18: Compañerismo



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de los encuestados, el 44.14% dicen mantener un buen compañerismo con los demás, mientras que el 52.85% opinan que a veces entablan relación con sus compañeros de trabajo, y el 3.00% sienten no tener relación con sus colegas.

Así podemos ver que el compañerismo entre trabajadores es muy notable, lo que ayuda a crear un buen ambiente dentro de su trabajo, aunque no siempre se da este tipo de relaciones debido a que la mayoría del tiempo se ocupa en las tareas y procesos que deben cumplir y los momentos de descanso son muy pocos.

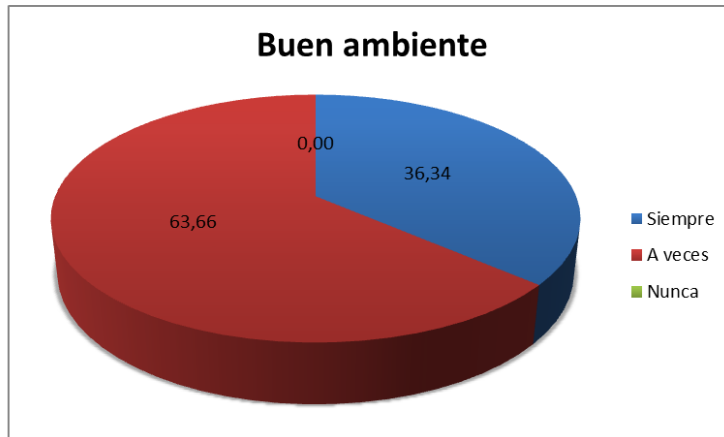
Pregunta 12. ¿Se genera un buen ambiente de parte de sus compañeros de trabajo?

Tabla 19: Buen ambiente

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	121	36,34	36,34
A veces	212	63,66	100,00
Nunca	0	0,00	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 19: Buen ambiente



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

Del total de resultados, el 36.34% de los encuestados opinan que siempre existe un buen ambiente de trabajo por parte de sus compañeros, y el 63.66% piensan que a veces se genera un ambiente laboral favorable de parte de los colaboradores.

Con esto vemos que la mayoría de trabajadores sienten que no siempre existe un buen ambiente laboral por parte de ellos mismos, lo que puede generar conflictos y posibles malas relaciones que afectarían al rendimiento óptimo en el desarrollo de sus actividades y tareas dentro del proceso productivo.

Pregunta 13. ¿La empresa le brinda lo necesario para un mejor desempeño laboral?

Tabla 20: Mejor desempeño

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	144	43,24	43,24
A veces	181	54,35	97,60
Nunca	8	2,40	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 20: Mejor desempeño



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados, el 43.24% de los encuestados creen que la empresa siempre les apoya con lo necesario para un mejor desempeño, mientras que el 54.35% opinan que a veces la empresa les ayuda con todo lo necesario para su desempeño laboral, y el 2.40% dicen no tener el apoyo por parte de la empresa.

Así nos damos cuenta que la empresa se preocupa de brindar todo lo necesario a sus trabajadores para que demuestren un mejor desempeño y cumplan a cabalidad sus actividades laborales, aunque es necesario poner más atención a las demandas que los colaboradores tienen y suplirlas de la mejor manera, para lograr así mayores resultados.

Pregunta 14. ¿Dentro de sus labores usted cree que realiza un trabajo de calidad?

Tabla 21: Trabajo de calidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	168	50,45	50,45
Muy bueno	101	30,33	80,78
Bueno	64	19,22	100,00
Regular	0	0,00	100,00
Malo	0	0,00	100,00
Total	333	100,00	

Fuente: elaboración propia

Gráfico 21: Trabajo de calidad



Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

De todos los resultados obtenidos, el 50.45% de los encuestados dicen que el trabajo que realizan en la empresa es de excelente calidad, mientras que el 30.33% opinan que efectúan un trabajo de muy buena calidad, y el 19.22% creen realizar un trabajo de buena calidad.

Podemos observar entonces que el trabajo que procuran dar los colaboradores dentro de la empresa, en su mayoría es de excelente calidad a pesar de los diferentes factores que influyen dentro de la organización y que repercuten en su desempeño laboral.

Análisis e interpretación general de resultados

Al hablar acerca del estrés laboral observamos que la mayoría de los trabajadores lo padecen de manera parcial, debido a las diferentes situaciones de cada día y el medio en el que se desenvuelven, lo que afecta al rendimiento de sus actividades laborales.

En lo referente al ambiente laboral es agradable para muchos de los que laboran en las empresas, lo que aporta al buen desempeño en sus actividades, a pesar de ello se genera, en un nivel bajo, tensión e incomodidad para algunas personas.

Al referirnos a las actividades de la empresa, existen ciertos factores que llegan a causar estrés laboral, como por ejemplo, el tipo de actividad que realicen y el tiempo que requieren para cumplirla, lo que podría crear deficiencias en los procesos productivos de la empresa.

En la pregunta sobre las relaciones laborales podemos ver que este tipo de relación entre el trabajador y el empleador es ocasional, lo que origina falencias en cuanto a la necesidad de buscar apoyo de cualquier índole y a la opinión abierta de ideas o comentarios dentro de la empresa en general.

Al mencionar las tareas diarias que se asignan al personal, estas se llevan de manera rutinaria o muy poco cambiantes, lo que ocasiona agotamiento tanto físico como mental y por ende a la generación de estrés laboral.

Por otra parte el grado de presión laboral que se genera en la empresa es medio alto, lo que se podría catalogar como una de las causas principales del estrés laboral existente y que repercute en las acciones del personal.

Se aprecia también en los trabajadores un tipo de cansancio o agotamiento físico, a razón de que su trabajo está centrado específicamente en la producción, y crea una disminución del rendimiento y genera decaimiento en la persona.

En la pregunta de los principios y valores se observa que dentro de la empresa son muy importantes, ya que aportan al desarrollo eficaz y eficiente de cada una de las actividades y procesos, y de esta manera se logran mejores resultados.

En cuanto al bienestar de los empleados en general se lo percibe en forma variante, ya que existe descuido de parte de sus superiores, lo que crea inseguridad de las condiciones laborales de los que conforman la empresa.

Al referirnos a las habilidades y destrezas de los trabajadores, éstas van acorde a sus actividades de manera parcial, lo que conlleva a una mayor identificación de las áreas en la que se desenvuelve mejor la persona dentro de la empresa.

Además se menciona que el compañerismo entre trabajadores es muy notable, lo que ayuda a crear un buen ambiente dentro de su área de trabajo, aunque existe descuido al mantener este tipo de relaciones debido a que la mayoría del tiempo se ocupa en las tareas a realizar y los momentos de descanso son muy pocos.

En lo referente al buen ambiente laboral entre compañeros de trabajo, no siempre se procura mantenerla, ya que se generan conflictos y por ende malas relaciones que afectarían al rendimiento óptimo en el desarrollo de sus actividades y tareas,

En cuanto a la opinión de los encuestados acerca de la preocupación de la empresa en brindar todo lo necesario para que cumplan a cabalidad sus actividades laborales, no se lo realiza siempre, por ello es necesario poner más atención a las demandas que los colaboradores tienen y suplirlas de la mejor manera, y lograr así mayores resultados.

Finalmente se puede apreciar que el trabajo que procuran dar los colaboradores dentro de la empresa, en su mayoría es de excelente calidad a pesar de los diferentes factores que influyen dentro de la organización y que afectan en su desempeño laboral.

5.2. Comprobación de hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis se aplicará el estadígrafo chi – cuadrado, que permitirá verificar la relación entre las variables de estudio, y así llegar a una comprobación de distribuciones enteras.

Planteamiento de la hipótesis

El estrés laboral tiene relación con el desempeño profesional de los trabajadores del sector del calzado.

H1= El estrés laboral si tiene relación con el desempeño profesional de los trabajadores del sector del calzado.

Ho= El estrés laboral no tiene relación con el desempeño profesional de los trabajadores del sector del calzado.

Combinación de frecuencias

Para la correspondencia de las variables se escogerá dos preguntas por cada una de las variables de estudio de la siguiente manera.

Estrés laboral

Pregunta 1. ¿Cree usted que actualmente padece de estrés laboral?

Pregunta 4. ¿Existe una buena relación laboral entre colaboradores y superiores?

Desempeño profesional

Pregunta 9. ¿La empresa se preocupa del bienestar de sus empleados en general?

Pregunta 13. ¿La empresa le brinda lo necesario para un mejor desempeño laboral?

Selección del nivel de Significación

Para la comprobación de la hipótesis se establecerá un nivel de confianza del 95% (0.95), por lo tanto el nivel de riesgo será del 5% (0.05).

Descripción de la población

Se tomará para la presente investigación una muestra de 333 trabajadores a partir de la población objetivo que es de 2496 personas que laboran dentro de las empresas de calzado de la ciudad de Ambato.

Especificación del Estadístico de prueba

Las preguntas escogidas para la recolección de datos constan de tres opciones de respuesta, lo que conformará un cuadro de 4 filas y 3 columnas mediante la siguiente fórmula.

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

Dónde:

Tabla 22: Datos de cálculo Chi cuadrado

x^2 = Chi o Ji cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

Fuente: elaboración propia

Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Grados de libertad

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

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

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

$$Gl = 6$$

Así podemos deducir que con 6 grados de libertad y un nivel de 0.05, tenemos en la tabla de χ^2 un valor de 12.59 para aceptar o rechazar la hipótesis nula.

Recolección de datos y cálculos estadísticos

Frecuencias observadas

Tabla 23: Frecuencias observadas

Preguntas	Totalmente	Parcialmente	No existe	Total
¿Cree usted que actualmente padece de estrés laboral?	114	192	27	333
¿Existe una buena relación laboral entre colaboradores y superiores?	49	197	87	333
Preguntas	Siempre	A veces	Nunca	Total
¿La empresa se preocupa del bienestar de sus empleados en general?	86	233	14	333
¿La empresa le brinda lo necesario para un mejor desempeño laboral?	144	181	8	333
Total	393	803	136	1332

Fuente: elaboración propia

Frecuencias esperadas

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

Dónde:

Tabla 24: Datos de cálculo FE

FE = Frecuencia esperada

Tf = Total de filas

Tc = Total de columnas

Tg = Total global

Fuente: elaboración propia

Tabla 25: Frecuencias esperadas

Preguntas	Totalmente	Parcialmente	No existe	Total
¿Cree usted que actualmente padece de estrés laboral?	98.25	200.75	34.00	333
¿Existe una buena relación laboral entre colaboradores y superiores?	98.25	200.75	34.00	333
Preguntas	Siempre	A veces	Nunca	Total
¿La empresa se preocupa del bienestar de sus empleados en general?	98.25	200.75	34.00	333
¿La empresa le brinda lo necesario para un mejor desempeño laboral?	98.25	200.75	34.00	333
Total	393	803	136	1332

Fuente: elaboración propia

Cálculo del Chi - Cuadrado

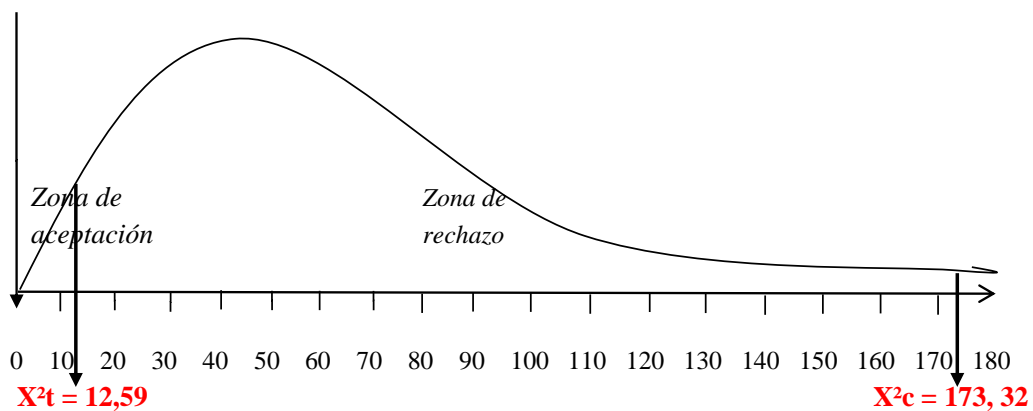
Tabla 26: Chi - Cuadrado

Preguntas	Alternativas	O	E	O - E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
1	Totalmente	114	98,25	15,75	248,06	2,52
	Parcialmente	192	200,75	-8,75	76,56	0,38
	No existe	27	34	-7	49,00	1,44
2	Totalmente	49	98,25	-49,25	2425,56	24,69
	Parcialmente	197	200,75	-3,75	14,06	0,07
	No existe	87	34	53	2809,00	82,62
3	Siempre	86	98,25	-12,25	150,06	1,53
	A veces	233	200,75	32,25	1040,06	5,18
	Nunca	14	34	-20	400,00	11,76
4	Siempre	144	98,25	45,75	2093,06	21,30
	A veces	181	200,75	-19,75	390,06	1,94
	Nunca	8	34	-26	676,00	19,88
TOTAL						173,32

Fuente: elaboración propia

Campana de Gauss

Gráfico 22: Campana de Gauss



Fuente: elaboración propia

Decisión Final

Para 6 grados de libertad a un nivel de 0.05 se obtiene en la tabla un valor de $X^2_t = 12.59$ y como el valor calculado que es $X^2_c = 173.32$ se encuentra fuera de la región de aceptación, se rechaza la hipótesis nula por lo que se acepta la hipótesis alternativa que dice “El estrés laboral si tiene relación con el desempeño profesional de los trabajadores del sector del calzado”.

6. CONCLUSIONES

Una vez analizados los resultados de la presente investigación, se determinan las siguientes conclusiones.

- Se puede observar que el estrés laboral influye de manera directa en el desempeño profesional del personal que labora en las distintas empresas de calzado, lo que llega a ser perjudicial en el desarrollo de sus actividades y desfavorece el cumplimiento de objetivos de la organización.
- Se identifica un grado alto de estrés laboral en los trabajadores a causa de varios factores detectados dentro de las empresas, como la generación de un ambiente tenso e incómodo de parte de los superiores o compañeros de trabajo, o el tipo de actividades que no van acorde a sus capacidades, lo que resulta como una amenaza para la salud y el desempeño de los colaboradores.
- El desempeño profesional se llega a ver afectado principalmente por la existencia de presión laboral que se presenta en el personal al realizar sus actividades, y que repercute en las acciones que deben cumplir; esto provoca una disminución en el compromiso por el trabajo y por ende una baja producción laboral.
- El estrés laboral es un problema que conlleva una serie de consecuencias en lo económico y social, como la baja productividad en la empresa, los accidentes producidos por los trabajadores y el escaso rendimiento en el trabajo, el cual debe ser detectado a tiempo y enfrentado por medio de una serie de medidas preventivas que ayudarán a evitar complicaciones futuras dentro de la organización.

7. RECOMENDACIONES

Después de determinar la influencia del estrés laboral en el personal de las empresas de calzado, se recomienda lo siguiente.

- Tomar muy en cuenta la relación que tiene el estrés laboral con el desempeño profesional de los trabajadores afectados, identificar sus causas y efectos, y buscar medidas que permitan contrarrestar este problema.
- Los directivos deben considerar los factores que llegan a provocar estrés laboral en los colaboradores, y así proceder a la aplicación de técnicas de relajación que permitan disminuir los niveles de estrés; de esta manera se llega a evitar problemas que puede generarse tanto en la salud del colaborador, en las relaciones interpersonales y en el desempeño de los mismos.
- Se necesitará realizar evaluaciones continuas del desempeño laboral de cada uno de los trabajadores para conocer si los factores generadores de estrés que actualmente afectan a la organización han disminuido, cuyos resultados se verán reflejados en el rendimiento de los colaboradores.
- En caso de llegar a la detección de problemas sociales y psicológicos como la ansiedad, depresión y frustración, se deberá llevar a cabo una asistencia individual por medio de grupos de ayuda social que logren una mejor estabilidad en lo personal y laboral, con una mayor satisfacción en los trabajadores.

8. PROPUESTA

Tema: Propuesta para mejorar el desempeño profesional basada en una técnica de afrontamiento y prevención del estrés laboral aplicada a los trabajadores de la empresa de calzado Gamos de la ciudad de Ambato.

8.1. Antecedentes de la propuesta

Según la información obtenida en la investigación bibliográfica de varios autores, entre los cuales se menciona a la Psi. Marcela Velasco Salmanca, con el título de documento “Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales”, también a MC Mutual con el artículo “Stop al estrés: cómo gestionar el estrés laboral”, y por último a Ana María Téllez con el documento “Técnica de respiración Jacobson para reducir el estrés en enfermeras de unidades de cuidados intensivos”, se observa la gran necesidad de aplicar una propuesta de solución al problema existente en las empresas de calzado, donde no se emplean sesiones periódicas de técnicas de relajación que permitan disminuir el estrés laboral de los trabajadores y así mejorar el desempeño laboral de los mismos.

8.2. Justificación

La aplicación de técnicas de relajación para enfrentar y controlar los niveles de estrés, responde a las continuas exigencias y necesidades actuales, que provocan la permanencia de un alto grado de estrés en las personas, los cuales deben ser atendidos al tomar en cuenta que al realizar una intervención eficaz se pretenderá disminuir esta problemática.

El área de prevención es parte importante de este proceso, ya que ayudará a evitar problemas que puedan presentarse y que más adelante, logren su desarrollo. Si no se trabaja en torno a esta problemática, se llegará a generar niveles de padecimiento

severos que incapaciten a los empleados para un buen desempeño y desarrollo de las diferentes áreas de su vida, como en lo personal, lo social y lo familiar.

La importancia de un trabajo preventivo que se enfoque al estrés de los empleados traerá grandes beneficios para la empresa, ya que si se mantiene una mejor salud mental y una calidad de vida favorable, se verá reflejado en el rendimiento del trabajador, así también en el cumplimiento efectivo de sus actividades.

Es esencial verificar que se disponga de técnicas de relajación basadas en la respiración y relajación del sujeto que sean útiles para disminuir el nivel de estrés y sus consecuencias, pero que deben ser revisadas y estudiadas más a fondo. Por ello se evaluará la aplicación de la técnica de Jacobson en los trabajadores de la empresa de calzado Gamos para conocer la veracidad y efectividad de dicha técnica y así aplicarla en otras entidades como herramienta valedera y útil para combatir el estrés laboral.

8.3. Objetivos

Objetivo general

Implementar una técnica de afrontamiento y control del estrés laboral que permita mejorar el desempeño profesional de los trabajadores de la empresa de calzado Gamos de la ciudad de Ambato y así lograr un mayor cumplimiento de objetivos.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la técnica de afrontamiento del estrés laboral.
- Identificar los aspectos causantes de estrés laboral generado en los trabajadores.
- Desarrollar la aplicación de la técnica de relajación progresiva de Jacobson.

8.4. Fundamentación

8.4.1. Técnica de afrontamiento del estrés laboral

Cada persona puede reaccionar de forma distinta ante una misma situación que puede ser causante de estrés, al llegar a depender tanto de factores individuales (personalidad), como de factores contextuales o ambientales (apoyo social).

En este sentido, podemos definir el estrés como un desequilibrio emocional que se produce entre la demanda y la respuesta del individuo, bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda traerá grandes consecuencias para dicho individuo.

Existen dos tipos de percepciones que nos hacemos ante situaciones estresantes, lo que dará como resultado un mayor o menor grado de estrés.

- **Percepción de la amenaza:** Es la valoración que hacemos ante una circunstancia, lo que nos indicará hasta qué punto nos beneficiará o nos perjudicará.
- **Percepción de los recursos:** Es cuando la persona valora los recursos que posee tanto personales y sociales, como económicos e institucionales, para hacer frente a la demanda del entorno. En función de esta valoración el sujeto considera si tiene la capacidad para hacer frente a la situación.

Así podemos ver que, la combinación de estas dos evaluaciones determina que la situación sea percibida como un reto, que se propone como un desafío que puede superar o una amenaza, en la que se siente desbordado e incapaz de enfrentarse a la situación.

Bajo este punto de vista, existe la posibilidad de controlar y gestionar el estrés, al potenciar aquellas técnicas o recursos propios que ayudarán a enfrentarnos y adaptarnos al mismo.

Comprobación del nivel de estrés

Para ello se utilizará el Cuestionario de Salud General de Goldberg (GHQ 12), el cual nos permitirá realizar una primera evaluación rápida del estado de salud con el fin de detectar trastornos psicológicos asociados a situaciones de estrés.

Este cuestionario se centra en detectar cambios en el funcionamiento normal de la persona a raíz de aspectos asociados al estrés y no en identificar rasgos permanentes de personalidad.

Por favor se pide contestar a TODAS las preguntas, marque la respuesta que mejor se aplica a usted. Recuerde que sólo debe responder en base a su situación actual, durante las dos últimas semanas.

Tabla 27: Cuestionario de Salud General de Goldberg

1. ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hacía?	
a) Mejor que lo habitual	b) Igual que lo habitual
c) Menos que lo habitual	d) Mucho menos que lo habitual
2. ¿Sus preocupaciones le han hecho perder mucho sueño?	
a) No, en absoluto	b) No más que lo habitual
c) Algo más que lo habitual	d) Mucho más que lo habitual
3. ¿Ha sentido que desempeña un papel útil en la vida?	
a) Más útil que lo habitual	b) Igual que lo habitual
c) Menos útil que lo habitual	d) Mucho menos útil que lo habitual
4. ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	
a) Más que lo habitual	b) Igual que lo habitual
c) Menos que lo habitual	d) Mucho menos que lo habitual
5. ¿Se ha notado constantemente agobiado/a y en tensión?	
a) No, en absoluto	b) No más que lo habitual
c) Algo más que lo habitual	d) Mucho más que lo habitual

6. ¿Ha tenido la sensación de que no puede superar sus dificultades?	
a) No, en absoluto	b) No más que lo habitual
c) Algo más que lo habitual	d) Mucho más que lo habitual
7. ¿Ha sido capaz de disfrutar de sus actividades normales de cada día?	
a) Más capaz que lo habitual	b) Igual que lo habitual
c) Menos capaz que lo habitual	d) Mucho menos capaz que lo habitual
8. ¿Ha sido capaz de afrontar adecuadamente sus problemas?	
a) Más que lo habitual	b) Igual que lo habitual
c) Menos que lo habitual	d) Mucho menos que lo habitual
9. ¿Se ha sentido poco feliz o deprimido/a?	
a) No, en absoluto	b) No más que lo habitual
c) Algo más que lo habitual	d) Mucho más que lo habitual
10. ¿Ha perdido confianza en usted mismo/a?	
a) No, en absoluto	b) No más que lo habitual
c) Algo más que lo habitual	d) Mucho más que lo habitual
11. ¿Ha pensado que usted es una persona que no vale para nada?	
a) No, en absoluto	b) No más que lo habitual
c) Algo más que lo habitual	d) Mucho más que lo habitual
12. ¿Se siente razonablemente feliz al considerar todas las circunstancias?	
a) Más que lo habitual	b) Igual que lo habitual
c) Menos que lo habitual	d) Mucho menos que lo habitual

Fuente: elaboración propia

Resultados

Según el método recomendado por el GHQ, hay dos puntuaciones posibles para cada pregunta (de 0 a 1). Clasificaremos un problema como ausente (0) o presente (1) según el siguiente criterio y sumaremos los puntos.

- Las opciones a) y b) se consideran como “problema ausente” y puntúan “0”.
- Las opciones c) y d) se consideran como “problema presente” y puntúan “1”.

Si al sumar las 12 preguntas ha obtenido una puntuación total de 3 o más puntos, es probable que sufra de algún trastorno psicológico asociado con situaciones de estrés, lo que significa que necesita ser tratado en ese problema.

8.4.2. Patrones de conducta o personalidad

Las personas pueden reflejar un tipo de patrón de personalidad según la exigencia que se planteen para realizar alguna actividad en su vida diaria.

El patrón de personalidad tipo A es el que más se relaciona con el estrés. Se destaca en individuos con un alto grado de impaciencia, de esfuerzo por el logro, de interés por la perfección, competitividad e implicación excesiva con el trabajo. Según varios estudios, este tipo de patrón se relaciona directamente con el padecimiento de enfermedades relacionadas al estrés, ya que son individuos con alta exigencia que fuerzan a su organismo en gran manera.

Al contrario, las personas con patrones de personalidad tipo B pueden mostrar el mismo interés por el éxito y el mismo nivel de aspiraciones y logros que los de tipo A, pero sin llegar a experimentar niveles tan altos de estrés que puedan resultar perjudiciales para el organismo.

No se trata de un rasgo estático de personalidad sino de un estilo de comportamiento ante las situaciones que se presentan.

Comprobación del patrón de personalidad

En dependencia de sus patrones de personalidad, las personas reaccionarán de manera diferente ante situaciones de estrés, al tener en cuenta que gran parte de las respuestas al estrés dependen de factores psicológicos.

A continuación se presentarán una serie de preguntas que permitirán identificar su patrón de personalidad.

Por favor conteste SÍ o NO, según su primera impresión, a las siguientes cuestiones planteadas a continuación.

Tabla 28: Cuestionario de patrón de personalidad

1. Hablo apresuradamente y acentúo explosivamente las palabras clave.	
a) Sí	b) No
2. Tiendo a pasear, moverme y comer rápidamente.	
a) Sí	b) No
3. Me impaciento e irrito permanentemente con el ritmo en el que se desarrollan la mayoría de los sucesos porque no son lo suficientemente rápidos y ligeros.	
a) Sí	b) No
4. Prefiero hacer y pensar dos o más cosas al mismo tiempo.	
a) Sí	b) No
5. Tiendo a girar las conversaciones en torno a temas y asuntos personales significativos.	
a) Sí	b) No
6. Tengo sentimientos de culpa en los periodos de descanso o tiempo libre.	
a) Sí	b) No
7. Tiendo a no percibir los nuevos detalles que aparecen en mi entorno.	
a) Sí	b) No
8. Me preocupo más por lo que vale la pena tener, que por lo que vale la pena ser.	
a) Sí	b) No
9. Tiendo a programar más y más cada vez en menos tiempo.	
a) Sí	b) No
10. Siento que compito con personas que también actúan bajo la presión del tiempo.	
a) Sí	b) No
11. Desarrollo tics nerviosos o gestos característicos como cerrar los puños o golpear una mesa mientras converso.	
a) Sí	b) No
12. Creo que el éxito se debe a hacer las cosas con mayor rapidez que los demás.	
a) Sí	b) No
13. Tiendo a percibir y a evaluar las actividades personales y las actividades de otras personas en términos numéricos.	
a) Sí	b) No

Fuente: elaboración propia

Resultados

Sume las respuestas contestadas con SÍ y compruebe su tipo de personalidad según el número obtenido.

- Puntuación superior o igual a 8: Pertenece a las personas con un patrón de personalidad tipo A.

Recuerde que este tipo de patrón corresponde a perfiles psicológicos donde predomina una respuesta excesiva. Son personas que se muestran hiperactivas, impulsivas, ambiciosas, irritables y competitivas. Podemos decir que sujetos con un patrón de personalidad tipo A, poseen mayor predisposición a padecer patologías cardiovasculares.

- Puntuación inferior o igual a 7: Pertenece a las personas con un patrón de personalidad tipo B.

Recuerde que un patrón de conducta de este tipo son en general personas tranquilas, confiadas, abiertas a las emociones, y es menos probable que tiendan a reaccionar de forma hostil o agresiva como lo son las personas con un patrón de personalidad tipo A.

8.4.3. Aplicación de la técnica de afrontamiento

Una vez comprobado el nivel de estrés y los patrones de conducta de los individuos, se podrá escoger entre una variedad de técnicas existentes que serán empleadas directamente al trabajador, con el objeto de afrontar el estrés y reducir sus posibles consecuencias.

Se puede indicar que las técnicas individuales de afrontamiento del estrés serán dirigidas a reducir los niveles de ansiedad, los pensamientos negativos y las relaciones sociales conflictivas, mediante técnicas de relajación, las cuales pueden complementarse con ejercicios de respiración para un mejor resultado.

Gráfico 23: Principios básicos

Cinco principios básicos que nos ayudarán a combatir el estrés

- No reaccionar sino actuar. Recorra a todos aquéllos que pueden tener una perspectiva que le ayude a analizar la situación e identificar las verdaderas razones de su estrés.
- Tome en sus manos el control de la situación. La clave del éxito está en hacer algo al respecto.
- Aprenda a organizar sus pensamientos y a identificar una solución o plan de acción.
- Cree los medios para combatir el aburrimiento y buscar la automotivación.
- Sea consciente de aquello que le gusta.

Fuente: elaboración propia

8.4.4. Técnicas de relajación

El objetivo de las técnicas de relajación es reducir el grado de activación física presente en el estrés. La fuente de dicha activación reside en nuestra respuesta biológica ante una situación que consideramos amenazante, así como el aumento del ritmo cardíaco, la respiración rápida, la elevación del tono muscular, al momento de enfrentarse o huir de un peligro.

El problema actual es que ante situaciones de la vida cotidiana que no requieren una huida o lucha a nivel físico (como realizar una conferencia en público) pero que nos generan estrés, nuestro cuerpo reacciona con el aumento de los niveles fisiológicos como lo anteriormente mencionado.

El peligro principal de esta activación biológica reside en que las sustancias que se segregan en la sangre son tóxicas para el organismo si no se queman con ejercicio físico en ese instante y, si esta situación se prolonga, generará serios problemas de salud.

En este sentido, las técnicas de relajación tienen como objetivo enseñar a la persona a controlar su propio nivel de activación a través de la modificación inducida de su condición fisiológica como la tensión y distensión de los músculos, y ciertas sensaciones de peso y de calor.

- Se recomienda realizar estas técnicas en posición sentada y, si resulta más fácil, tumbado. Puede aparecer sensación de adormecimiento, por ello, es recomendable aplicarlas cuando se esté descansado y con ausencia de sueño, y escoger la hora del día más adecuada para ello.

8.4.5. Técnica de relajación progresiva de Jacobson

Para el presente estudio se establecerá una de las técnicas de relajación más utilizadas actualmente para reducir la ansiedad y el estrés de los individuos. Conlleva una relación entre la tensión muscular y los estados psicológicos de nerviosismo o alta actividad mental. Mediante esta técnica se podrá reducir y desactivar el tono muscular, lo que también nos permitirá desactivar el sistema nervioso, y como resultado se generará una posterior sensación de calma y tranquilidad.

El objetivo de esta técnica es conseguir niveles de relajación muscular profundos a través de distintos ejercicios de tensión y descanso; por ello es importante prestar atención a estas sensaciones para tomar conciencia del propio cuerpo. Con el entrenamiento, la persona pondrá en práctica estas habilidades una vez haya identificado la tensión en alguna zona de su cuerpo.

○ Preparación

- Buscar un lugar tranquilo y libre de interrupciones.
- Llevar ropa cómoda que permita la movilidad.

8.4.6. Relajación con tensión

La posición inicial será sentado en una silla, lo más cómodo posible, con la espalda bien apoyada en el respaldo, la cabeza recta, sin inclinarse hacia algún lado, los pies bien apoyados en el suelo y sin cruzar las piernas, y las manos descansan sobre los muslos.

Primero se demostrará cómo se tensan y se relajan cada uno de los grupos musculares que intervienen en el proceso.

La tensión se mantendrá de 3 a 4 segundos, siempre con la máxima tensión pero sin llegar a hacerse daño. Cuando se relajan los músculos se hace de forma lenta, dejándolos lo más sueltos y flojos posibles durante un tiempo más largo (de 20 a 30 segundos).

Puede comenzar con tres respiraciones profundas. Se aconseja avanzar progresivamente en la relajación, aplicándola cada vez en distintos grupos musculares y practicado unos 15 minutos diarios.

Si aparecen calambres o molestias durante la práctica, generar menos tensión.

Tensionar voluntariamente cada grupo muscular y relajarlo después en el siguiente orden. Prestar atención a las sensaciones de tensión y relajación que se generan.

1. Relajación de cara, cuello y hombros

Frente: Arrugar, llevar las cejas hacia arriba. Sentir la tensión en la frente y en el cuero cabelludo. Para relajar, soltar despacio la frente y notar como se relaja, luego llevar las cejas hacia abajo.

Ojos: Abrir y cerrar de manera fuerte. Notar la tensión en los párpados y en el exterior de los ojos. Disminuir la tensión lentamente.

Nariz: Arrugar, ejercer tensión en el puente y los orificios. Soltar lentamente.

Boca: Sonreír ampliamente o abrir la boca lo máximo posible. Notar la tensión en los labios superior e inferior y en ambas mejillas. Después fruncir los labios y soltar.

Lengua: Presionar la lengua contra el paladar, luego dejar caer suavemente.

Mandíbula: Presionar los dientes y notar la tensión en los músculos laterales de la cara y en las sienes. Para soltar dejar la mandíbula suelta, caída y los labios ligeramente entreabiertos.

Cuello y nuca: Para tensarlo, estirar el cuello hacia delante, atrás, derecha e izquierda. Después de cada movimiento para relajarlo, volver el cuello lo más suelto y flojo posible a su posición inicial.

Hombros: Elevar los hombros e intentar tocarnos las orejas y después dejarlos caer de manera suave y lenta.

2. Relajación de brazos y manos

Brazo derecho: Extender el brazo, cerrar el puño y doblar el brazo hacia el pecho sin llegar a tocarlo y apretar fuerte el puño, el antebrazo y todo el brazo hasta el hombro. Posteriormente dejar caer el brazo sobre el muslo dejándolo lo más suelto posible, a la vez que se centra en las sensaciones de relajación.

Brazo Izquierdo: Las mismas instrucciones que para el brazo derecho. Después se realiza la técnica con los dos brazos a la vez.

3. Relajación de piernas

Pierna y pie derecho: Levantar la pierna, hundir la rodilla y colocar el pie en un ángulo de 90° con los dedos estirados y juntos. Para relajar la pierna, ésta vuelve a su posición inicial.

Pierna y pie izquierdo: Las mismas instrucciones que para la pierna y pie derecho. Seguidamente se vuelve a realizar el procedimiento con las dos piernas al mismo tiempo.

4. Relajación de tórax, abdomen y región lumbar

Espalda: Echar el cuerpo ligeramente hacia delante, doblar los codos y tirar los brazos hacia arriba y atrás (sin apretar los puños), notar la tensión en la espalda. Regresar a la posición de relajación, dejar los hombros caídos y la espalda floja.

Tórax: Inspirar e inflar el pecho, retener el aire durante unos segundos en los pulmones. Observar la tensión en el pecho. Respirar lentamente.

Estómago: Contraer el estómago hacia dentro, como si nos fueran a pegar en él, luego para relajarlo, dejar hinchado el abdomen.

5. Relajación rápida y completa

Consiste en tensar y relajar todos los músculos a la vez. Se puede hacer tumbado o de pie. Requiere una cierta experiencia, pero una vez adquirida se puede conseguir un correcto estado de relajación en tan sólo unos minutos.

- El terapeuta, quien viene a ser la persona responsable de la ejecución de la técnica, le pide al paciente que centre su atención en el grupo muscular objeto de tensión. Cuando el terapeuta lo indique, se tensa el grupo muscular manteniéndolo así hasta que se indique “relajación”. Entonces la atención del paciente se centrará en los músculos relajados.

Es importante insistir en cómo se tensan los músculos y cómo se relajan, en las sensaciones asociadas a la tensión y a la relajación y en que noten la diferencia entre estar tenso y estar relajado.

Posteriormente, se puede dar un repaso a todos los grupos musculares, mediante la misma secuencia, para asegurar una relajación profunda. Para ello se le pide al paciente que centre su atención en el grupo muscular, que intente identificar si queda algo de tensión, y se le pide que lo deje cada vez más suelto y más profundamente relajado.

Después, se les dejará a los participantes unos 2 minutos en silencio para que disfruten de la sensación de relajación completa.

Para terminar la relajación, se les pide que muevan poco a poco las manos y los brazos, luego las piernas, la cabeza, el cuello, que se muevan en la silla y por último que abran los ojos.

8.4.7. Ejercicios de respiración

Después de esto se aprenderá a llevar un control correcto de la respiración mediante ejercicios que ayudarán a hacer frente a una respuesta de estrés, ya que uno de los síntomas del estrés es la hiperventilación, lo cual conlleva una respiración rápida, acelerada y superficial que contribuye a aumentar los niveles de estrés.

Cabe decir que el ritmo de vida actual genera una respiración incompleta, sin utilizar toda la capacidad pulmonar, lo que afecta a la circulación sanguínea, así como los músculos y otros órganos del cuerpo.

Generalmente al inspirar se suele concentrar el aire en la parte superior de los pulmones, lo que resultará una respiración insuficiente y consumirá además más energía. Si se respira con el diafragma (desplazamiento del abdomen hacia fuera y hacia dentro) se dejará más espacio a la caja torácica y a los pulmones para que se expandan, con lo que se consigue una respiración más completa y pausada.

Así pues, la aplicación de dichas técnicas tendrá los siguientes propósitos:

- Enseñar a respirar correctamente en nuestra vida diaria.
- Combatir la respiración deficiente en los momentos de estrés.

○ **Actividad**

Una prueba sencilla y rápida para saber si nuestra respiración es diafragmática, consiste en ponerse de pie y colocar una mano sobre el pecho y otra sobre el estómago. Durante un minuto, respire con normalidad. Observe sus manos, ¿cuál de ellas se mueve?

- Si es la mano que está sobre el estómago, se realiza una respiración diafragmática.
- Si es la mano que está sobre el pecho, la respiración es pectoral o superficial, que es menos eficaz y no contribuye a la relajación.

Se puede realizar un sencillo ejercicio para analizar y mejorar nuestra respiración. Deberá contar durante un minuto las veces que respira (respiración completa cada vez que inspira aire y lo saca). ¿Cuántas veces ha respirado en un minuto?

Bien, a continuación pruebe a realizar lo siguiente:

- Inspire profundamente y desplace el aire hacia el abdomen hasta que esté lleno.
- Aguante el aire durante un par de segundos.
- Saque lentamente todo el aire hasta que no le quede.
- Repita el ejercicio durante un minuto.

¿Cuántas veces ha respirado en un minuto? ¿Ha sentido algún cambio?

La respiración es esencial para la vida, una respiración correcta es una técnica eficaz para afrontar el estrés. Recuerde que una respiración correcta permite reducir la ansiedad, la tensión muscular y el cansancio.

REFERENCIAS

- Aguilar, N. (2013). *El paradigma crítico y los aportes de la investigación acción participativa en la transformación de la realidad social*. Cuestiones Pedagógicas, 339-355.
- Alarcon, R. (2013). *Mental health and mental health care in Latin America*. World Psychiatry, 54-56.
- Almagia, E., Fajardo, V., Muñoz, G., Gonzalez, P., & Vera, J. (2014). *Factores psicosociales y problemas de salud reportados por adolescentes*. Psicología y Salud, 231-239.
- Arias, F. (2013). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Caracas: Episteme.
- Berenzon, S., Lara, M., Robles, R., & Medina, M. (2013). *Depresión: estado del conocimiento y la necesidad de políticas públicas y planes de acción en México*. Salud pública Méx, 74-80.
- Bohlander, G., & Snell, S. (2012). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Cauas, D. (2015). *Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación*. Bogota: Biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia.
- Chiavenato, I., Acosta, L., & Collazos, A. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cujar, A., Ramos, C., Hernandez, E., & Lopez, J. (2013). *Cultura organizacional: evolución en la medición*. Estudios gerenciales, 350-355.
- Díaz, e. a. (2014). *Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral*. Papeles del Psicólogo, 115-121.

- Fuentes, F. (2015). *La ciencia de la Administración*. Economía y Administración, 33-60.
- García, B., Ortega, M., & Montagut, L. (2016). *Estresores académicos percibidos por estudiantes pertenecientes al Grado en Enfermería de la escuela de Enfermería y Fisioterapia de la Universidad de Salamanca*. EnfermeríaCyL, 23-32.
- Gil-Monte, P. (2013). *Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral*. información psicológica, 68-83.
- Gutierrez, J. (2013). *Eustrés: un modelo de superación del estrés*. Obtenido de <http://psicopediahoy.com/eustres/>
- Hamui-Sutton, e. a. (2014). *Cultura organizacional y clima: el aprendizaje situado en las residencias médicas*. Investigación en Educación Médica, 74-84.
- Hernández, M., Cantín, S., López, N., & Rodríguez, M. (2014). *Procedimientos y técnicas de recogida de información para la investigación educativa*. Obtenido de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf
- Hyemin, J., Abundiz, S., Rodríguez, C., Serano, L., & Avelar, R. (2013). *Ambiente laboral violento y salud mental en los policías de la zona metropolitana de Guadalajara*. Revista Waxapa, 31-48.
- Jara, J. (2014). *El estrés laboral en Tungurahua*. El Heraldito.
- Jaramillo, C. (2014). *El estrés, la causa principal de los trastornos mentales en el Ecuador*. El Comercio.
- Madriz, I., & Uzcategui, J. (2013). *Síndrome de burnout en enfermeras de Centros de Diagnóstico Integral. Maracaibo*. Universidad Rafael Urdaneta.
- Martin, X., Segredo, A., & Perdomo, I. (2013). *Capital humano, gestión académica y desarrollo organizacional*. Educación Médica Superior, 288-295.

- Molina, J., Sandín, B., & Chorot, P. (2014). *Sensibilidad a la ansiedad y presión psicológica*. Cuadernos de Psicología del Deporte, 45-54.
- Navarro, J., Ceja, L., Curioso, F., & Arrieta, C. (2014). *Cómo motivar y motivarse en tiempos de crisis*. Papeles del Psicólogo, 31-39.
- Olaya, J., Diaz, M., & Morales, S. (2014). *Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá*. Revista iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología, 59-77.
- Omar, A. (2014). *Justicia organizacional, individualismo - colectivismo y estrés laboral*. Psicología y Salud, 207-217.
- OMS. (2014). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de <http://www.who.int/es/>
- Orlandini, A. (2013). *El estrés: Qué es y cómo evitarlo*. Mexico: Fondo de Cultura Económica.
- Parella, S., & Martins, F. (2013). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2013). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Revista de Ciencias Sociales, 493-505.
- Perez, L., Soler, S., & Díaz, L. (2013). *Ambiente laboral en los policlínicos universitarios*. Educación Médica Superior.
- Pinochet, P., Donoso, M., Palacios, C., & Barra, O. (2014). *Mejoramiento de la productividad en una industria maderera usando incentivo remunerativo*. Maderas. Ciencia y tecnología, 117-128.
- Ramírez, C., & Ramírez, M. D. (2016). *Fundamentos de administración*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Robbins, S. (2014). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.

- Rojas, E. (2013). *La Ansiedad*. Barcelona: Grupo Planeta Spain.
- Sabino, C. (2014). *El proceso de investigación*. Guatemala: Episteme.
- Salanova, M., Martinez, I., & Llorens, S. (2014). *Una mirada más positiva a la salud ocupacional desde la psicología organizacional positiva en tiempos de crisis*. Papeles del Psicólogo, 22-30.
- Sanin, J., & Salanova, M. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009>
- Segredo, A., García, A., León, P., & Perdomo, I. (2017). *Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional*. Revista de Información para la Dirección en Salud, 86-99.
- Tamayo, M. (2014). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa.
- Trickett, S. (2013). *Supera la ansiedad y la depresión*. Barcelona: Hispano Europea.
- Ude, U., & Coker, M. (2013). *Incentive scheme, employee motivation and productivity in organizations in Nigeria*. Journal of Business and Management, 32-39.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional*. Mexico: El Manual Moderno.
- Vega, M., Nuñez, A., & Huerta, P. (2015). *Efecto del clima organizacional en la autoeficacia de los docentes de instituciones de educación superior*. Horizontes Empresariales, 61-74.

ANEXOS

Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA

Objetivo: Recopilar información acerca del estrés laboral y el desempeño profesional de los colaboradores de las empresas del sector de calzado en el cantón Ambato.

Instructivo: Lea detenidamente las preguntas y marque con una “X” la respuesta correcta. Marque una sola respuesta.

Preguntas:

1. ¿Cree usted que actualmente padece de estrés laboral?

- Totalmente ()
Parcialmente ()
No padece ()

2. ¿El ambiente de trabajo en el que se desenvuelve en la actualidad es?

- Agradable ()
Poco agradable ()
Pesado ()

3. ¿Las actividades que realiza en la empresa le causan estrés laboral?

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

4. ¿Existe una buena relación laboral entre colaboradores y superiores?

- Totalmente ()
Parcialmente ()
No existe ()

5. ¿Cómo califica las tareas que ejerce dentro de su jornada diaria?

- Rutinarias ()
Poco cambiantes ()
Innovadoras ()

6. ¿Considera que dentro de la empresa existe un grado de presión laboral por cumplir las metas?

- Alto ()
Medio ()
Bajo ()

7. En su jornada de trabajo, ¿Qué tipo de cansancio le afecta más?

- Físico ()
Mental ()
Emocional ()

8. ¿Cree que sus principios y valores son importantes para la empresa?

- Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Desacuerdo ()

9. ¿La empresa se preocupa del bienestar de sus empleados en general?

- Siempre ()
A veces ()
Nunca ()

10. ¿Considera usted que las actividades que realiza en su trabajo van acorde a sus habilidades y destrezas?

Totalmente ()

Parcialmente ()

No existe ()

11. ¿Mantiene un compañerismo con los demás colaboradores?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

12. ¿Se genera un buen ambiente de parte de sus compañeros de trabajo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

13. ¿La empresa le brinda lo necesario para un mejor desempeño laboral?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

14. ¿Dentro de sus labores usted cree que realiza un trabajo de calidad?

Excelente ()

Muy bueno ()

Bueno ()

Regular ()

Malo ()

Gracias por su colaboración