



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención  
del Título de Psicóloga Industrial**

**TEMA:**

---

**“EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR  
OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A,  
PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.**

---

**AUTORA:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**TUTOR:** Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos.

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

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

### ***CERTIFICA:***

Yo, Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos.; CC.:050185633-0, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: **“EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**. Desarrollado por Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....  
Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos.

C.C. 050185633-0

***TUTOR***

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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

.....  
Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

CC: 1804261434

***AUTORA***

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**. Autorizo parte de la reproducción de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....  
Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

CC: 1804261434

***AUTORA***

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

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**., presentada por Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo, de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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

.....  
Lcda. Mg. Romero Rodríguez María Gabriela

**MIEMBRO**

.....  
Ing. Mg. Vega Pérez José Geovanny

**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

A mis padres Magdalena y José.

Al Doctor Julio Viteri.

Quienes con su confianza y apoyo  
supieron guiarme por eso y mucho más.

Fraternalmente:

Victoria Cepeda.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Empresa Eléctrica Ambato S.A.

Al Supervisor de Seguridad Industrial Dr. Julio Viteri.

A la Universidad Técnica de Ambato.

A Magdalena mi madre.

A mi padre José.

A mis docentes.

Eternamente agradecida por la apertura brindada, el apoyo, la confianza y los conocimientos brindados en estos cinco años de formación profesional y humana.

Victoria Cepeda.

## ÍNDICE

Portada .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvii
EXECUTIVE SUMMARY .....	xviii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1.TEMA .....	3
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1. Contextualización .....	3
1.2.2. Árbol de Problemas .....	6
1.2.3. Análisis Crítico .....	7
1.2.4. Prognosis .....	7
1.2.5. Formulación del Problema.....	8
1.2.6. Preguntas Directrices .....	8
1.2.7. Delimitación del problema.....	8
1.3.JUSTIFICACIÓN.....	9
1.4.OBJETIVOS.....	10
1.4.1. Objetivo General .....	10
1.4.2 Objetivos Específicos .....	10
CAPÍTULO II .....	12
MARCO TEÓRICO .....	12
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	12
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	17
2.2.1. Fundamentación Epistemológica .....	18

2.2.2. Fundamentación Axiológica .....	18
2.2.3. Fundamentación Ontológica .....	19
2.2.4. Fundamentación Psicológica .....	19
2.2.5. Fundamentación Sociológica .....	20
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	20
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	25
2.4.1. Variable Independiente .....	28
2.4.2 Variable Dependiente. ....	44
2.5. HIPÓTESIS .....	63
2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	64
2.6.1. Variable Independiente .....	64
2.6.2. Variable Dependiente .....	64
CAPÍTULO III .....	65
METODOLOGÍA .....	65
3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	65
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	65
3.2.1 Investigación Documental y Bibliográfica.....	66
3.2.2 Investigación de Campo .....	66
3.3 NIVEL O TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	66
3.3.1. Tipo Exploratorio .....	66
3.3.2. Tipo Descriptivo .....	66
3.3.3. Tipo Explicativo .....	67
3.4. POBLACIÓN .....	67
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	68
3.5.1. Variable Independiente .....	68
3.5.2. Variable Dependiente .....	69
3.6. Técnicas e instrumentos.....	70
3.7. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	72
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	73
3.8.1. Procesamiento.....	73
CAPÍTULO IV .....	74
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	74
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	74

4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	116
4.2.1. Descripción de la Hipótesis .....	116
4.2.2 Nivel de significación .....	116
4.2.3 Descripción de la población.....	116
4.2.4. Especificación de lo Estadístico.....	117
4.2.5. Especificaciones de las Zonas de Aceptación.....	118
4.2.6. Cálculo de lo Estadístico .....	121
4.2.7. Decisión y Aceptación de la Hipótesis.....	122
CAPÍTULO V .....	124
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	124
5.1. CONCLUSIONES.....	124
5.2. RECOMENDACIONES.....	125
CAPÍTULO VI.....	126
PROPUESTA .....	126
6.1. DATOS INFORMATIVOS.....	126
6.1.2. Ubicación .....	126
6.1.3. Equipo técnico responsable .....	127
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	127
6.3. JUSTIFICACIÓN.....	127
6.4. OBJETIVOS.....	128
6.4.1. Objetivo General .....	128
6.4.2. Objetivos Específicos .....	128
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	129
6.5.1. Factibilidad Económico-financiera.....	129
6.5.2. Factibilidad Legal.....	129
6.5.3. Factibilidad Política.....	130
6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA.....	131
6.6.1. Fundamentación Psicológica.....	146
6.6.2. Fundamentación Legal.....	146
6.7. MODELO OPERATIVO.....	148
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA .....	149
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA .....	150

PLAN DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO. ....	151
MATERIAL DE REFERENCIA.....	185
BIBLIOGRAFIA .....	185
ANEXOS.....	189
Anexo. A. Resolución de Aprobación del tema y designación de tutor. ....	189
Anexo. B. Aprobación del trabajo de investigación en la Empresa Eléctrica Ambato S.A. ....	190
Anexo C. Encuesta dirigida Al personal del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. ....	191
Anexo D. Edificio matriz de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. y Geo-referenciación .....	194
Anexo E. Organigrama Estructural de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. ....	195
Anexo F. Aplicación de la encuesta al personal del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. ....	196
Anexo G. Con los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. Agencia Catiglata.....	197

**Cuadros.**

Cuadro N. 01. Variable Independiente .....	68
Cuadro N. 02. Variable Dependiente .....	69
Cuadro N. 03: Recolección de información .....	72
Cuadro N. 04. Modelo Operativo .....	148
Cuadro N. 05. Administración de la propuesta .....	149
Cuadro N. 06. Previsión de la evaluación de la propuesta .....	150
Cuadro N. 07. Tipos de Estrés .....	166

## **Gráficos.**

Gráfico N. 01. Planteamiento del problema.....	6
Gráfico N. 02. Categorías Fundamentales .....	25
Gráfico N. 03. Red de Categorías Fundamentales .....	26
Gráfico N. 04. Red de Categorías Fundamentales .....	27
Gráfico N. 05. Agotamiento Emocional .....	74
Gráfico N. 06. Cansancio Laboral. ....	76
Gráfico N. 07. Fatiga Laboral. ....	77
Gráfico N. 08. Trato Impersonal. ....	78
Gráfico N. 09. Cansancio en el Desempeño. ....	79
Gráfico N. 10. Desgaste Laboral .....	81
Gráfico N. 11. Apatía laboral. ....	82
Gráfico N. 12. Endurecimiento emocional. ....	83
Gráfico N. 13. Frustración Laboral .....	85
Gráfico N. 14. Indiferencia .....	86
Gráfico N. 15. Extremo de los recursos .....	87
Gráfico N. 16. Empatía. ....	89
Gráfico N. 17. Manejo de conflictos interpersonales .....	90
Gráfico N. 18. Influencia Positiva. ....	91
Gráfico N. 19. Clima organizacional .....	93
Gráfico N. 20. Sobrecarga de Trabajo. ....	94
Gráfico N. 21. Pertenencia mesoorganizativamente. ....	96
Gráfico N. 22. Empowerment. ....	97
Gráfico N. 23. Sentimiento de pertenencia. ....	99
Gráfico N. 24. Energía en el Trabajo. ....	100
Gráfico N. 25. Trabajo en equipo. ....	101
Gráfico N. 26. Relaciones Interpersonales.....	103
Gráfico N. 27. Comunicación. ....	104
Gráfico N. 28. Planificación de Actividades.....	106
Gráfico N. 29. Delegación de tareas. ....	107
Gráfico N. 30. Cumplimiento de tareas. ....	109
Gráfico N. 31. Interpretación Cansancio Emocional .....	111
Gráfico N. 32. Interpretación de Despersonalización. ....	112
Gráfico N. 33. Interpretación de Realización Personal. ....	113

Gráfico N. 34. Interpretación General de los Niveles de Estrés Laboral.....	115
Gráfico N. 35. Zona de aceptación de la Hipótesis.....	123

**Tablas.**

Tabla N. 01. Población investigada .....	67
Tabla N. 02. Agotamiento Emocional .....	74
Tabla N. 03. Cansancio Laboral. ....	75
Tabla N. 04. Fatiga laboral. ....	77
Tabla N. 05. Trato Impersonal.....	78
Tabla N. 06. Cansancio en el Desempeño. ....	79
Tabla N. 07. Desgaste Laboral. ....	80
Tabla N. 08. Apatía laboral.....	82
Tabla N. 09. Endurecimiento emocional. ....	83
Tabla N. 10. Frustración Laboral .....	84
Tabla N. 11. Indiferencia. ....	86
Tabla N. 12 Extremo de los recursos.....	87
Tabla N. 13. Empatía.....	88
Tabla N. 14. Manejo de conflictos interpersonales .....	90
Tabla N. 15. Influencia Positiva. ....	91
Tabla N. 16. Clima organizacional. ....	92
Tabla N. 17. Sobrecarga de Trabajo. ....	94
Tabla N. 18. Pertenencia mesoorganizativamente. ....	95
Tabla N. 19. Empowerment.....	97
Tabla N. 20. Sentimiento de pertenencia. ....	98
Tabla N. 21. Energía en el Trabajo. ....	100
Tabla N. 22. Trabajo en equipo. ....	101
Tabla N. 23. Relaciones Interpersonales.....	102
Tabla N. 24. Comunicación. ....	104
Tabla N. 25. Planificación de Actividades.....	105
Tabla N. 26. Delegación de tareas. ....	107
Tabla N. 27. Cumplimiento de tareas. ....	108
Tabla N. 28. Interpretación Cansancio Emocional .....	110
Tabla N. 29. Interpretación de Despersonalización. ....	112
Tabla N. 30. Interpretación de Realización Personal.....	113
Tabla N. 31. Interpretación General de los Niveles de Estrés Laboral.....	115
Tabla N. 32. Descripción de la muestra. ....	117
Tabla N. 33. Zona de Aceptación. ....	118

Tabla N. 34. Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$ .....	119
Tabla N. 35. Frecuencias observadas.....	120
Tabla N. 36. Frecuencias esperadas.....	121
Tabla N. 37. Cálculo de $X^2_c$ .....	121
Tabla N. 38. Cronograma del desarrollo del Plan.....	157
Tabla N. 39. Etapas o Fases del Estrés. ....	171
Tabla N. 40. Estrés Bueno y Estrés Malo .....	172

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

**TEMA: “EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.**

**AUTORA:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**DIRECTOR:** Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos.

**RESUMEN EJECUTIVO**

La investigación aborda una problemática real y latente en las organizaciones a nivel mundial y más aún en los países en desarrollo como lo es Ecuador, el Estrés Laboral es un factor desencadenante en enfermedades y lesiones del trabajo, por lo que es de vital importancia asumir consciencia y prevención acerca de las causas que repercuten en el colaborador y del trabajo que realiza, de las consecuencias desastrosas que conlleva el estrés en el bienestar físico y psicológico de quien lo padece.

El estrés siempre ha estado presente en la vida de los individuos, desde que su nacimiento, hasta el día de su muerte, siendo las fuentes del estrés diversas, dependiendo la edad, personalidad, entorno socio-económico, esto varía, como cuando se es niño, el estresor era un examen complejo o montar bicicleta, de adolescentes, el pertenecer a un grupo, ya en el ámbito laboral los estresores son tanto personales como profesionales, mientras se va asumiendo más roles las fuentes de estrés cada vez son mayores.

La investigación tiene como objetivo estudiar, diagnosticar, analizar y proponer alternativas que reduzcan los niveles de Estrés Laboral, proporcionando soluciones prácticas y factibles que se adecuan a la realidad empresarial.

**Palabras clave:** Estrés Laboral, bienestar, enfermedades, lesiones, trabajo, fuentes de estrés, estresores, alternativas.

**TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO**  
**FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION**  
**CARRER PSICOLOGY INDUSTRIAL**

**TOPIC: “THE JOB STRESS AND THE COMPORTAMIENT IN THE  
WORK OF THE PARTNERSHIPS OF THE OPERATIVE SECTOR OF  
THE S.A. AMBATO’S ELECTRICAL COMPANY, TUNGURAHUA’S  
PROVINCE.”**

**AUTHOR:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**DIRECTOR:** Ing. Mg. María Fernanda Vargas Ramos.

**EXECUTIVE SUMMARY**

The investigation includes a real and latent problematic in the organizations a global level and more yet in the developing countries like as Ecuador, the job’s stress is a factor origin the work disses and lesion, so is very important have consciousness and prevention about the causes that affects in the collaborator and their activities, about the disastrous consequences about the stress in the physical and psychology and who is suffering it.

The stress always be present in the individual’s life, begin the birth, until the death day, having diverse origins, depending the age, personality, social-economic environment, that varies, when you are a child the stressor was a complicate quiz or try go on bike, when you are an adolescent, try to be part in a group, when you are in the work environment the stressors are personals and professionals, accord you get more responsibilities the stressor are increasing in every moment.

The investigation has objectives like as study, diagnose, analyze and provide different choices to reduce the job’s stress level, giving feasible and practical alternative adapting to the reality business.

**Descriptors:** Job’s stress, wellness, disease, lesions, work, stressors, alternative.

## INTRODUCCIÓN

El tema denominado: “EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A., PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.

El Estrés Laboral es un tema en auge por constituir uno de los problemas que aqueja a todas las organizaciones, indistintamente de la actividad económica a la que se dedican, el estudio del Estrés Laboral permite tener directrices que contribuyan a la prevención de riesgos y el desarrollo de enfermedades y lesiones producidas por el desempeño laboral; siendo responsabilidad de los empleadores el mantener una política de seguridad y salud ocupacional vigente y aplicada.

El Comportamiento Organizacional se orienta a establecer parámetros de conductas que contribuyen a mantener un lineamiento de buenas prácticas basada en valores, interviniendo con un equilibrio en la interacción social de los colaboradores, para que los roles asumibles a lo largo de su vida sean los óptimos.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo las normas y lineamientos establecidos en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

**CAPÍTULO I.** El Problema, se aborda la contextualización del problema partiendo desde una perspectiva macro, meso y micro de la investigación, el análisis crítico se desarrolla en base a estudios de las causas y consecuencias, accediendo al establecimiento de la prognosis y formulación del problema con sus respectivas incógnitas; las delimitaciones del problema en sus niveles: contenido, espacial y temporal; finalmente se finiquitará con la justificación y los objetivos de la investigación.

**CAPÍTULO II.** El Marco Teórico, se procede a la realización de un estudio detallado acerca de los antecedentes investigativos, la Fundamentación Filosófica,

Epistemológica, Axiológica, Ontológica, Psicológica, Sociológica, y Legal; comprende las categorías fundamentales con una constelación de ideas con sus respectivas variables dando como resultado la hipótesis y señalamiento de variables.

**CAPÍTULO III.** Metodología de la investigación con los enfoques: cualitativo, cuantitativo, la modalidad básica de la investigación: documental y bibliográfica, investigación de campo; sus niveles o tipos: exploratorio, descriptivo y explicativo de variables; población y muestra, planteándose las técnicas e instrumentos, la operacionalización de las variables, el plan de recolección de la información, el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**CAPÍTULO IV.** Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, cuadros, gráficos, análisis e interpretación; las interrogantes planteadas en los cuestionarios estructurados, verificación de la hipótesis; planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado, finalmente se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

**CAPÍTULO V.** Conclusiones y Recomendaciones: hace referencia a las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron luego de realizar el análisis estadístico de los datos de la investigación, estableciéndose el planteamiento y realización de la propuesta.

**CAPÍTULO VI.** Propuesta: compuesta por los datos informativos, antecedentes de la alternativa de solución, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentaciones, metodología, modelo operativo, modelo administración, finalizando con la solución a la problemática.

Posteriormente se concluye con la bibliografía, y anexos respectivos; especificando el fundamento documental a utilizarse en el desarrollo del trabajo.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. TEMA

“EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”.

#### 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### 1.2.1. Contextualización

A **nivel mundial**, la Organización Mundial de la Salud la cataloga como la nueva epidemia del siglo XXI; reconoce al estrés como un principal factor de los problemas para la salud de los trabajadores y el funcionamiento adecuado de las organizaciones a las que pertenecen, es de real importancia por lo que presentan estrategias para prevenir y gestionar el estrés. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) como: “Enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”. Demostrando el perjuicio para la salud física y mental, el bienestar de los colaboradores y la economía de las empresas vinculadas con el deterioro del clima organizacional, las relaciones interpersonales y al desempeñar diferentes roles afecta en los aspectos bio- psico-sociales.

En el **Ecuador**, (Diario El Comercio. 2014), el estrés es la causa principal de trastornos mentales, producto de las exigencias a las que una persona está sometida

cotidianamente, lo que puede conllevar a la depresión, ansiedad y a los trastornos de consumo de sustancias psicotrópicas, según el doctor Carlos Jaramillo Presidente de la Asociación Ecuatoriana de Psiquiatría; el estrés es un mecanismo natural de adaptación de los seres vivos, es un estado de alerta, que bien utilizado es beneficioso para el desempeño laboral óptimo de un trabajador, mientras que, si se mantiene en un estado continuo y permanente de alerta el cuerpo deteriora las capacidades de encontrar el equilibrio entre la acción y el reposo, ya que el cerebro libera cortisol (adrenalina) produce actividad a nivel químico, convirtiendo al organismo en una bomba de tiempo que desencadenaría, en el peor de los casos, en burnout; es decir en un desgaste total y absoluto tanto físico como psicológico.

En la **Empresa Eléctrica Ambato, S.A**, no se han presentado investigaciones relacionadas con el Estrés Laboral, pero existen evidencias acerca de los riesgos ergonómicos, según **PÉREZ, P (2013)**, en su trabajo investigativo sobre La Ergonomía y su incidencia en el desempeño laboral:

*Se pretende aumentar la efectividad y eficiencia de las actividades relacionadas al desempeño laboral, con la finalidad de reducir al máximo las posibles consecuencias económicas y humanas. Incrementar cierto valor humano deseable, que incluye la implementación de seguridad, reducción de fatiga y estrés, incremento de satisfacción por el trabajo y mejorar la calidad de vida, de igual forma se busca la implementación de alternativas en el diseño de ambientes de trabajo, que reduzcan el desgaste físico y mental del operador, estimulando un desempeño sobresaliente y produciendo el aumento de la productividad. (p. 15).*

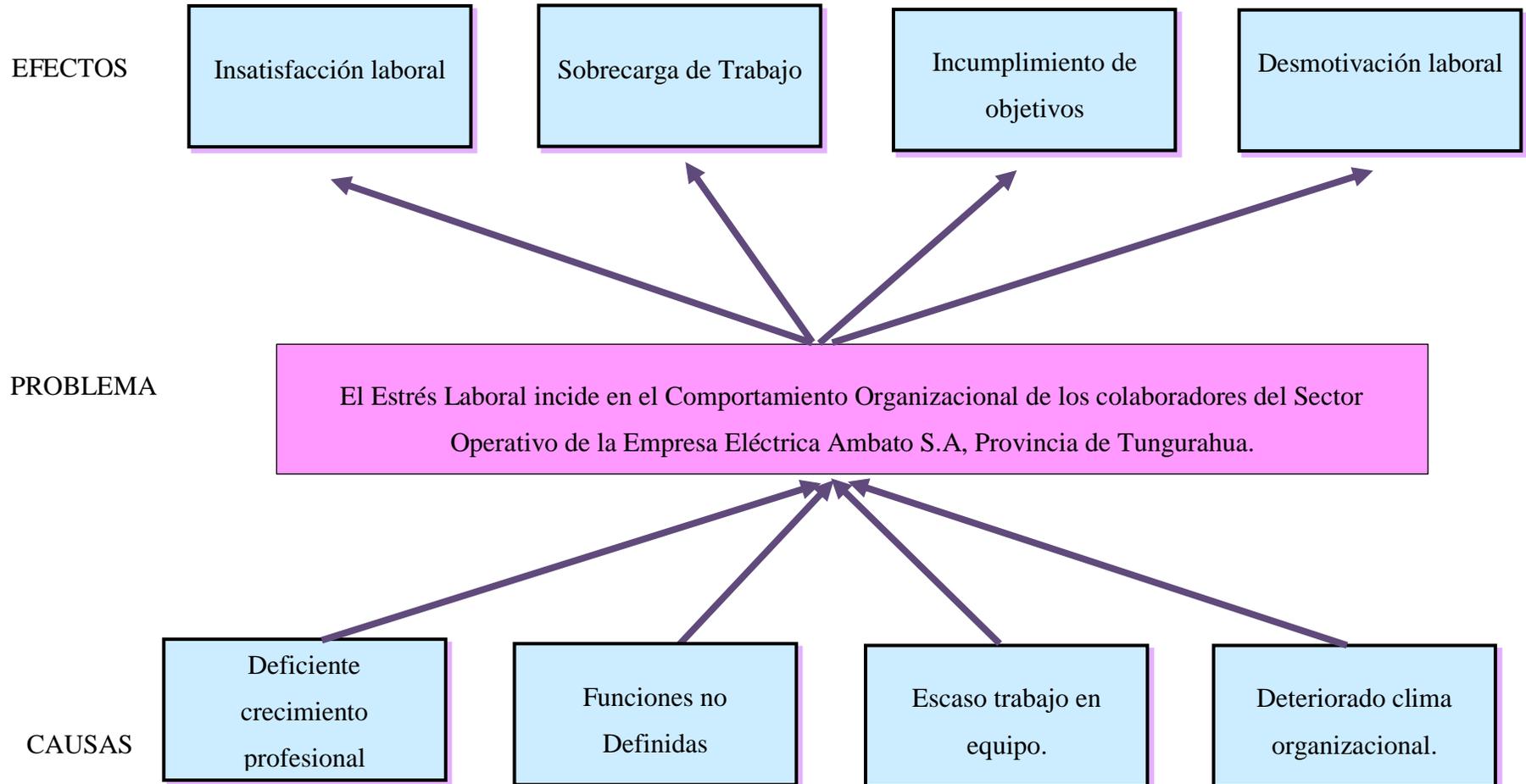
Las investigaciones tienen como objetivo la mejora de los ambientes laborales y por ende de la productividad de los colaboradores, reducir los riesgos a los que se exponen en el desempeño de las actividades es la clave para el logro de objetivos; el interés que posee la empresa por el cuidado del bienestar del talento humano y la eficacia de los procesos son la premisa para el desarrollo de las investigaciones.

Otra investigación importante, aplicada en la Empresa Eléctrica Ambato S. A., es acerca de los riesgos psicosociales, dicha investigación fue aplicada tanto al área administrativa como en el área operativa, utilizando como instrumento para obtener información ISTAS 21, en donde como conclusiones se presenta la carga mental al realizar actividades de alto riesgo. La interacción en un ambiente laboral es tensionante y desgastante para los operativos, quienes se sienten conformes con la gestión técnica para la adquisición de equipos de protección personal y herramientas para su correcto desempeño profesional.

En toda empresa es prioridad el talento humano, su salud y su bienestar, por ende, el abordar directamente a las diferentes causas como el escaso trabajo en equipo, la desmotivación laboral que pueden deteriorar este equilibrio siendo causantes de altos niveles de Estrés Laboral, que con una planificación adecuada acerca medidas preventivas de estrés y de los factores que lo provocan, mejorará el desempeño laboral de los colaboradores con las responsabilidades asignadas, así mismo, una mejora en el autoestima, en las relaciones interpersonales, Comportamiento Organizacional y la satisfacción laboral.

### 1.2.2. Árbol de Problemas

Gráfico N. 01. Planteamiento del problema



Elaborado por: Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo

### **1.2.3. Análisis Crítico**

El deficiente crecimiento profesional, puede ser causante de una insatisfacción laboral; siendo el objetivo de todos los individuos asumir roles distintos en una empresa, continuamente capacitarse e ir escalando la pirámide del profesional, llenar de logros la estantería personal y sentir éxito en las funciones que se desempeñan.

Las funciones no definidas adecuadamente puede ser un detonante para que los niveles de estrés se eleven siendo causantes de la sobrecarga de trabajo, ya que una persona está expuesta a realizar diferentes tareas nuevas o demasiadas, que debe cumplir con dichas responsabilidades como exigencia de su puesto de trabajo, sin cumplirlas las tareas se acumulan, repercutiendo en el desempeño laboral y por ende en la productividad, desequilibrando la política de calidad, la política de seguridad en los servicios prestados.

El escaso trabajo en equipo, tal vez repercute en el incumplimiento de objetivos, que ocasionan un desequilibrio entre el comportamiento que un colaborador debe mantener mientras asume el rol de ser miembro de la empresa, con en el rol familiar y con la sociedad, desencadena comportamientos que estimulan a que la línea de trabajo se obstaculice.

Un clima organizacional deteriorado puede causar desmotivación laboral, sabiendo que si no es abordado rápidamente puede ser contagiado por los compañeros de trabajo, desencadenando a la larga un factor del Estrés Laboral, provoca la ausencia del compromiso con el trabajo, siendo el comportamiento asocial la principal característica.

### **1.2.4. Prognosis**

De no darse solución al problema las principales consecuencias a un futuro serán: excesiva y constante rotación de personal, disminución del desempeño

laboral, insatisfacción del cliente interno y externo, el deterioro del ambiente organizacional perjudicando a la actividad laboral de la empresa.

Sin darle alternativas para solucionar la problemática podrían existir el aumento de los riesgos psicosociales en el personal, siendo un detonante en la exposición a accidentes laborales, un aumento en los conflictos interpersonales del talento humano, la evidente desmotivación laboral, una cultura organizacional no compartida, desencadenando en las afectaciones del bienestar física y mental de los colaboradores.

### **1.2.5. Formulación del Problema**

¿De qué manera incide el nivel de Estrés Laboral y el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A, Provincia de Tungurahua. ?

### **1.2.6. Preguntas Directrices**

- ¿Qué niveles de Estrés Laboral se evidencian en los colaboradores del Sector Operativo?
- ¿Qué factores afectan en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo?
- ¿Existen alternativas de solución al problema planteado El Estrés Laboral incide en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A, Provincia de Tungurahua.?

### **1.2.7. Delimitación del problema**

#### **1.2.7.1. Delimitación de contenido**

**Campo:** Psicología

**Área:** Organizacional

**Aspecto:** Estrés Laboral - Comportamiento Organizacional.

#### **1.2.7.2. Delimitación espacial**

La investigación se desarrollará en el Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., Provincia de Tungurahua.

#### **1.2.7.3. Delimitación temporal**

La investigación se desarrollará durante el periodo de Noviembre 2014; Agosto 2015.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Siendo el Estrés Laboral una de las causas más comunes en el ámbito empresarial del deterioro del talento humano y su desempeño laboral esperado al momento de su incorporación con la empresa, los trabajadores deben identificar cuando la tensión se eleva y perdura más de lo usual, además de la importancia de reconocer las competencias que posee cada uno para enfrentar dichas exigencias que el medio le presenta.

El Estrés Laboral es un tema **novedoso** porque actualmente es abordado en numerosas investigaciones por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y la Organización Mundial de la Salud (OMS), por el gran impacto que tiene con las empresas, brindando alternativas que permitan elevar en el nivel de la satisfacción laboral y el bienestar de los miembros del ámbito empresarial, siendo una inversión a largo plazo por los beneficios económicos pues un clima organizacional aceptable por las percepciones de los colaboradores mejorará en la productividad y el servicio al cliente interno y externo.

Dada la **importancia** que tiene el estrés como un factor que desencadena un deterioro en el comportamiento de los colaboradores, es primordial abordarlo

mediante la investigación y presentando alternativas de solución, existiendo bases para que haya una función directa para el bienestar, salud física y psicológica del talento humano. Conociendo que una constante situación de estrés afecta directamente al colaborador dificultando el equilibrio entre los roles que debe asumir como ser social y por ende es un coste a la empresa y su productividad.

Actualmente la **legislación** mantienen una continua correlación con las empresas y su talento humano velando por el bienestar y la salud de los mismos, proponiendo que se apliquen acciones que contrarresten factores que afecten la vida laboral, es decir, en el ambiente laboral, la carga mental, crecimiento profesional, autoestima, y por ende en el desempeño laboral eficiente y eficaz, siendo los beneficiarios directos los colaboradores del Sector Operativo, la empresa y la sociedad.

Es de real **importancia** y **factible** su realización por la apertura que posee la Empresa Eléctrica Ambato S.A., ya que es un tema de actualidad y de interés social, además de tener toda la información requerida y la posibilidad de desarrollarlo, posee utilidad teórica para armar las bases que con el continuo estudio del tema permitirá afrontar de manera directa y sustentable a las causas del Estrés Laboral minimizando su impacto e inclusive controlando los niveles de estrés que pueden existir en los colaboradores.

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. Objetivo General**

Investigar los factores de Estrés Laboral en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar los niveles de Estrés Laboral que se evidencian en los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.

- Analizar los factores que afectan en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.
- Proponer una alternativa de solución al problema El Estrés Laboral incide en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A, Provincia de Tungurahua.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Revisados los archivos de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato; de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, de la carrera de Psicología Industrial y de la Facultad de Ciencias Administrativas de la carrera de Administración de Empresas y de Marketing y Gestión de Negocios, se encuentran trabajos similares relacionados con la variable independiente el Estrés Laboral y la variable dependiente el Comportamiento Organizacional; mencionándose a continuación las siguientes:

Según **ARMIJOS,V (2014)**, en su trabajo de investigación titulado:

***“El Estrés Laboral y el Rendimiento R4 los trabajadores de la Empresa MEGAPROFER S.A”***

En donde los objetivos planteados son:

- ***Determinar si el Estrés Laboral afecta en el Rendimiento de los trabajadores de la empresa Megaprofer S.A.***
- ***Identificar que departamentos son los que tienen mayor nivel de estrés en la empresa Megaprofer S.A***
- ***Diagnosticar el nivel de estrés.***
- ***Diagnosticar el desempeño laboral. (p.10).***

En dicho trabajo se determinan las siguientes conclusiones:

- *Se encuentran diferencias significativas de estrés en los departamentos estudiados que tienen más estrés y poco estrés.*
- *El rendimiento laboral de los trabajadores con estrés laboral no es igual al rendimiento de los trabajadores sin estrés laboral.*
- *De forma general el personal colaborador en la empresa Megaprofer S.A, se encuentra con un bajo nivel de estrés laboral, dentro de los parámetros normales, no cumpliéndose así con la hipótesis que nos habíamos establecido. (p.50).*

El trabajo presente se ha basado en teorías tanto humanista como técnicas, que permite tener un acercamiento de dos aristas que complementan la visión global del trabajo aplicado con el rendimiento de los trabajadores y cómo se ve afectado por motivo del estrés, ya que siempre han habido personas estresadas en su trabajo por distintas razones, sean éstas personales, familiares o netamente profesionales existiendo numerosos estudios sobre el tema en el ámbito laboral; para los expertos en el tema han desarrollado obras al respecto, refiriéndose al estrés como la más grave amenaza para la salud laboral de los trabajadores en este siglo, pues constituye una peligrosa forma de degeneración física y mental, causantes de trastornos psicológicos, pudiendo así provocar secuelas graves permanentes, que afecta al ser humano en sus diferentes roles que debe asumir a lo largo de su vida, la alternativa de solución es la planificación de capacitaciones para mantener bajo el nivel de estrés de los trabajadores. Es una fuente de apoyo a mi trabajo investigativo en el hecho que establece métodos y alternativas reales y aplicables para contrarrestar la problemática.

Tomando en consideración la investigación realizada por **TOAPANTA, M (2012)**, en donde la temática es:

*“El Estrés Laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa “EDIMCA” de la Ciudad de Ambato”.*

Siendo los objetivos:

- *Identificar de qué manera el estrés laboral incide en el desempeño del personal de la empresa EDIMCA.*

- *Diagnosticar las técnicas que sirven para controlar el estrés del personal.*
- *Analizar el desempeño del personal de la empresa EDIMCA.*
- *Proponer el diseño del empowerment para eliminar el nivel de estrés de los colaboradores de la empresa EDIMCA. (p.8).*

Las conclusiones a las cuales se llegó con la investigación son las siguientes:

- *Existen tanto factores internos como externos que contribuyen al aumento del estrés laboral, para los trabajadores esta enfermedad se ve afectada en mayor porcentaje por el ambiente de trabajo y los mismos compañeros, esto se debe a que el lugar donde laboran tiene un ambiente inadecuado, por otro lado los resultados que arroja la investigación realizada demuestra que el compañerismo entre ellos es bueno, pero al momento de realizar su trabajo esta relación es dañina ya que el mismo ambiente no se presta para trabajar de manera apropiada y puedan evitar que el estrés se apodere de ellos.*
- *Según los resultados obtenidos mediante el instrumento de investigación se ha podido conocer que la empresa no utiliza ninguna técnica que ayude a que los colaboradores reduzcan el Estrés Laboral, por esta razón se llega a la conclusión que este problema necesita de una técnica que ayude a su disminución y así evitar que la salud del personal siga afectándose. Por tal motivo se puede aplicar la técnica de empowerment, la cual ayudará a mejorar el ambiente de trabajo así también el personal se sentirá motivado ya que llegara a formar parte importante de la empresa aportando con sus ideas y conocimientos de tal forma que su desempeño mejorará notablemente. (p.96).*

Dicho trabajo, es una clave de estudio e interés sobre el Estrés Laboral y sus factores que afectan en el desempeño de los trabajadores, plantea el desarrollo de la técnica *empowerment* en el cliente interno, las relaciones entre compañeros y brindar un buen clima organizacional, oportunidades de trabajo, teniendo un desempeño esperado con efectividad, en donde se aborde la motivación dirigido a todo el personal de la empresa, así mismo, la credibilidad y el aumento de compromiso y responsabilidad, una actitud positiva para con el cambio.

Según **BASSANTE,D (2014)**, por su tema abordado en su investigación:

***“La Rotación de Turnos de Trabajo y su Incidencia en el Comportamiento Organizacional de los trabajadores de la Empresa CEDAL de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi”.***

Establece los siguiente objetivos:

- ***Determinar la incidencia de la rotación de turnos de trabajo como contenido primordial hacia el comportamiento organizacional de los trabajadores de la empresa CEDAL (Corporación Ecuatoriana de Aluminio) de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi.***
- ***Elaborar capacitaciones al personal administrativo y personal operativo sobre los correctos distributivos de trabajo que se debe manejar dentro de la empresa de tal manera que mejore la estabilidad laboral y calidad de vida de los trabajadores.***
- ***Ejecutar un plan de acción sobre la estabilidad laboral en conjunto con la calidad y supervisión laboral que facilite el desarrollo de las actividades del trabajador fomentando el bienestar laboral.***
- ***Evaluar al personal operativo de la empresa sobre el correcto desarrollo de sus actividades de acuerdo a la rotación de turnos de trabajo mediante un correcto distributivo laboral dentro de la empresa CEDAL (Corporación Ecuatoriana de Aluminio) de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi. (p.12).***

Conforme al trabajo investigativo ejecutado se reconocen las correspondientes conclusiones:

- ***De acuerdo a los inadecuados turnos de trabajo que se presentan en la empresa dentro de la persona se ha detectado efectos degenerativos dentro de la persona, como es el descanso inapropiado después de una jornada de trabajo en la que se puede desarrollar la fatiga, cansancio o trastornos físicos como mentales.***
- ***Las alteraciones del comportamiento organizacional de la personal como del grupo de trabajo se deben a los inadecuados horarios rotativos que determina la empresa sin que existan las debidas normas de estabilidad laboral y buen desempeño.***
- ***Ser esclavo del trabajo o trabajar con demasiadas cargas laborales genera Estrés Laboral, como otras enfermedades, sean estas***

*gastritis, debido al incorrecto descanso que se le da al cuerpo humano. (p.76).*

La investigación brinda información en donde se enfoca en la mejora para el desempeño y en el Comportamiento de los trabajadores , beneficiando su calidad de vida tanto dentro de la empresa como en el entorno familiar y su vinculación con la sociedad, logrando la satisfacción y fomentando lazos de amistad y unidad laboral, planificando un sistema de capacitaciones acerca de las jornadas de trabajo, el espacio y el distributivo para cada trabajador con el fin de la mejora de los procedimientos aplicados, desarrollando el *empowerment*, para la existencia de estabilidad laboral y satisfacción en el desarrollo de sus actividades, es una estrategia que consta de tres fases en las cuales se encuentran directamente vinculados el personal.

De acuerdo a **BONILLA, M (2010)** en su trabajo investigativo:

*“El Comportamiento Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa OCTALVID de la ciudad de Pelileo”.*

Establece objetivos adecuados para el desarrollo de su trabajo:

- *Determinar le Comportamiento Organizacional que incide en el desempeño laboral de la empresa Octalvid de la ciudad de Pelileo.*
- *Diagnosticar el Comportamiento Organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Octalvid.*
- *Analizar los elementos del Comportamiento Organizacional que permita mejorar el Desempeño Laboral acorde con las características actuales de la empresa Octalvid.*
- *Diseñar un modelo de evaluación adecaudo a las características del Comportamiento Organizacional que permita mejorar el Desempeño Laboral de la empresa Octalvid. (p.10).*

De acuerdo a las conclusiones a la que se llega la investigación son las siguientes:

- *Al considerar al recurso humano como pilar fundamental de una organización se ha podido identificar que el comportamiento organizacional afecta directamente al desempeño laboral de sus colaboradores dentro de la organización, causando inconformidad y malestar en el clima laboral de los trabajadores.*
- *El contar con un recurso humano eficiente, depende en gran medida de las oportunidades que la empresa brinde, a través de cursos o programas de capacitación que les permita desarrollar aptitudes y habilidades para el cumplimiento de sus objetivos y, en sí, de la organización. (p.81).*

A través del trabajo investigativo, se puede orientar y entender la importancia del Comportamiento Organizacional de los trabajadores ya que abarca actitudes, conocimientos y habilidades, bien encaminadas, logran la eficiencia en el desempeño laboral del talento humano en toda empresa, manteniendo como base el trabajo en equipo, y una comunicación efectiva; dicha eficiencia se la alcanza a través del talento humano y su desempeño en las actividades encomendadas, para esto debe existir un ambiente de trabajo óptimo, dejando de lado la organización lineal, sino, una igualdad de importancia en los procesos a sus directivos como los trabajadores, bajo estos parámetros se establece como alternativa de solución la implementación de un modelo de Evaluación de desempeño por Objetivos en la empresa atacando a la problemática en el ambiente laboral.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

Según **NARANJO, G; MEDINA, A & HERRERA, L (2014)**, se desarrolla basado:

*Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidas con la lógica instrumental del poder; porque impugnan las explicaciones reducidas a causalidad lineal. Propositivo en cuanto a la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómeno, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y proactividad. (p.20)*

La presente investigación se fundamenta en el paradigma crítico-propositivo; ya que permite la investigación de la problemática real existente la cual se indagará y se presentará alternativas de solución manejadas en el contexto de

sinergia y proactividad con el propósito de mejorar el bienestar de los colaboradores del Sector Operativo, dicha investigación orienta al cambio por el constante avance en la sociedad y medio en el que nos desarrollamos, siendo la investigación un enfoque para abordar los problemas sociales mediante la interpretación, comprensión y explicación.

### **2.2.1. Fundamentación Epistemológica**

Según GUSTAVO, S(2009), determina a la Epistemología como la:

*Rama de la Filosofía que se dedica a estudiar la ciencia, la obtención y la validación de los conocimientos en las diferentes ciencias, la existencia o no de métodos apropiados para diversas ciencias, la relación entre la producción de conocimientos científicos y la aplicación de esos conocimientos, la relación entre el conocimiento producido en una determinada época y su contexto, el desarrollo histórico de la ciencia, la relación entre la verdad e historia, la posibilidad de hablar de progreso en la ciencia. (p.34)*

La Empresa Eléctrica Ambato S.A. se encuentra en una constante en los cambios que obliga a todos sus integrantes a hallarse activos y dispuestos a adaptarse a las exigencias en cuanto a la formación y capacitación continua, por parte de la competitividad del talento humano, como principal protagonista en el desarrollo y complejidad de la empresa, permitiendo un avance acorde al medio.

### **2.2.2. Fundamentación Axiológica**

De acuerdo al criterio de GUSTAVO, S(2009):

*“Término con el que se denomina la teoría de los valores”. (p.22)*

Los valores que la empresa posee, se ven vinculados con el Comportamiento Organizacional de los colaboradores, cuya, manera de influencia reafirma la investigación para la identificación de los niveles de estrés que pueden afectar en el comportamiento de los miembros de la empresa, permitiendo el mejoramiento del bienestar integral del talento humano.

### 2.2.3. Fundamentación Ontológica

Según GUSTAVO, S(2009), adecuando su criterio en la investigación:

*El estudio del ser y de sus manifestaciones. Énfasis en la trascendencia en los fundamentos últimos que se encuentran más allá de lo físico. Aquellos sistemas que se basan en la inmanencia, que consideran que el ser de los entes está en ellos mismos. (p.45).*

El ser humano es la clave esencial para el desarrollo de una empresa, por ende, la salud y bienestar psicológico y físico, cumple un papel preponderante para el cumplimiento esperado en sus roles laborales, familiares y con la sociedad, depende de la formación y capacitación que el colaborador posea para su actuación con profesionalismo, retribuyendo a la sociedad los beneficios recibidos.

### 2.2.4. Fundamentación Psicológica

A partir de la publicación de HUMANIDADES (1997), al referirse a la Psicología diciendo que:

*Es la ciencia que se ocupa de la conducta y de la mente humana en la doble perspectiva de su comportamiento objetivo y de sus estados mentales por otra, procurando al mismo tiempo explicar la génesis de estos fenómenos y formular un conjunto de leyes aplicables a ellos. (p.137).*

El ser humano es un ser bio-psico-social, por lo tanto es merecedor de la vinculación con su trabajo y las relaciones interpersonales que se desatan en la actividad laboral, el ser humano es el pilar fundamental de la complejidad empresarial, así mismo, es la clave para llevar a cabo el sin número de estrategias direccionadas al mejoramiento de productividad, del clima organizacional, etcétera. Un equilibrio entre cuerpo y mente es la base para el desarrollo adecuado del colaborador es la meta de la investigación orientada al talento humano en una empresa intentando alcanzar y abarcar de manera concreta y directa.

### 2.2.5. Fundamentación Sociológica

Basándose en **HUMANIDADES (1997)** respecto al

*Objeto de la sociología es, como el de las restantes ciencias humanas, el hombre. Sin embargo, a diferencia de otras disciplinas que lo estudian desde puntos de vista como el de su anatomía o su estructura mental, la sociología investiga la conducta y características del hombre en cuanto a ser social. El ser social por naturaleza, desde su nacimiento comienza a verse implicado en diversas relaciones con otras personas, relaciones que llegan a constituir un complicado sistema de grupos e instituciones sociales, cuyo funcionamiento se rige por un conjunto de valores aceptados y compartidos por los hombres. Es este complejo entramado social el que constituye el campo de estudio de la sociología. (p.156).*

La presente investigación se enfoca al mejoramiento de la salud mental y física de los colaboradores del sector operativo de la EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A., ya que con el bienestar en su desempeño laboral, será una contribución a la sociedad y con los diferentes roles que como ser social desempeña a lo largo de la vida, la sociedad siendo una estructura cambiante, es necesaria a constante capacitación y adaptación a dichos cambios.

### 2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación se realiza bajo los parámetros de la vigente legislación correspondiente a la Supremacía de la Constitución del capítulo primero de los principios:

**Art. 425.-** El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.

## CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2009).

### Sección Octava

#### Trabajo y Seguridad Social.

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

3. El Estado garantizará la intangibilidad de los derechos reconocidos a los trabajadores, y adoptará las medidas para su ampliación y mejoramiento.

### CAPÍTULO SEXTO

#### Derechos de Libertad.

**Art. 66.-** Se reconoce y se garantizará a las personas:

3. El derecho a la integridad personal, que incluye:

a. La integridad física, psíquica, moral y sexual.

b. Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.

5. El derecho al libre desarrollo de la personalidad, sin más limitaciones que los derechos de los demás.

## **CAPÍTULO NOVENO.**

### **Responsabilidades.**

**Art. 83.-** Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

12. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.

### **Sección Tercera**

#### **Formas de Trabajo y su retribución.**

**Art. 326.-** El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio,

## **CÓDIGO DEL TRABAJO.**

### **CAPÍTULO IV**

#### **De la obligaciones del empleador y del trabajador.**

**Art. 42.** Obligaciones del empleador.

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art.38. de este Código;

**Art. 45.** Obligaciones del trabajador.- son obligaciones del trabajador:

d) Observar buena conducta durante el trabajo

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades

## **REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO**

**Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.-** Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

## **EL REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO**

### **CAPÍTULO VIII**

#### **DE LA SALUD OCUPACIONAL**

**Art. 229.-** Del plan de salud ocupacional.- Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de conformación multidisciplinaria; este servicio estará integrado por los siguientes elementos:

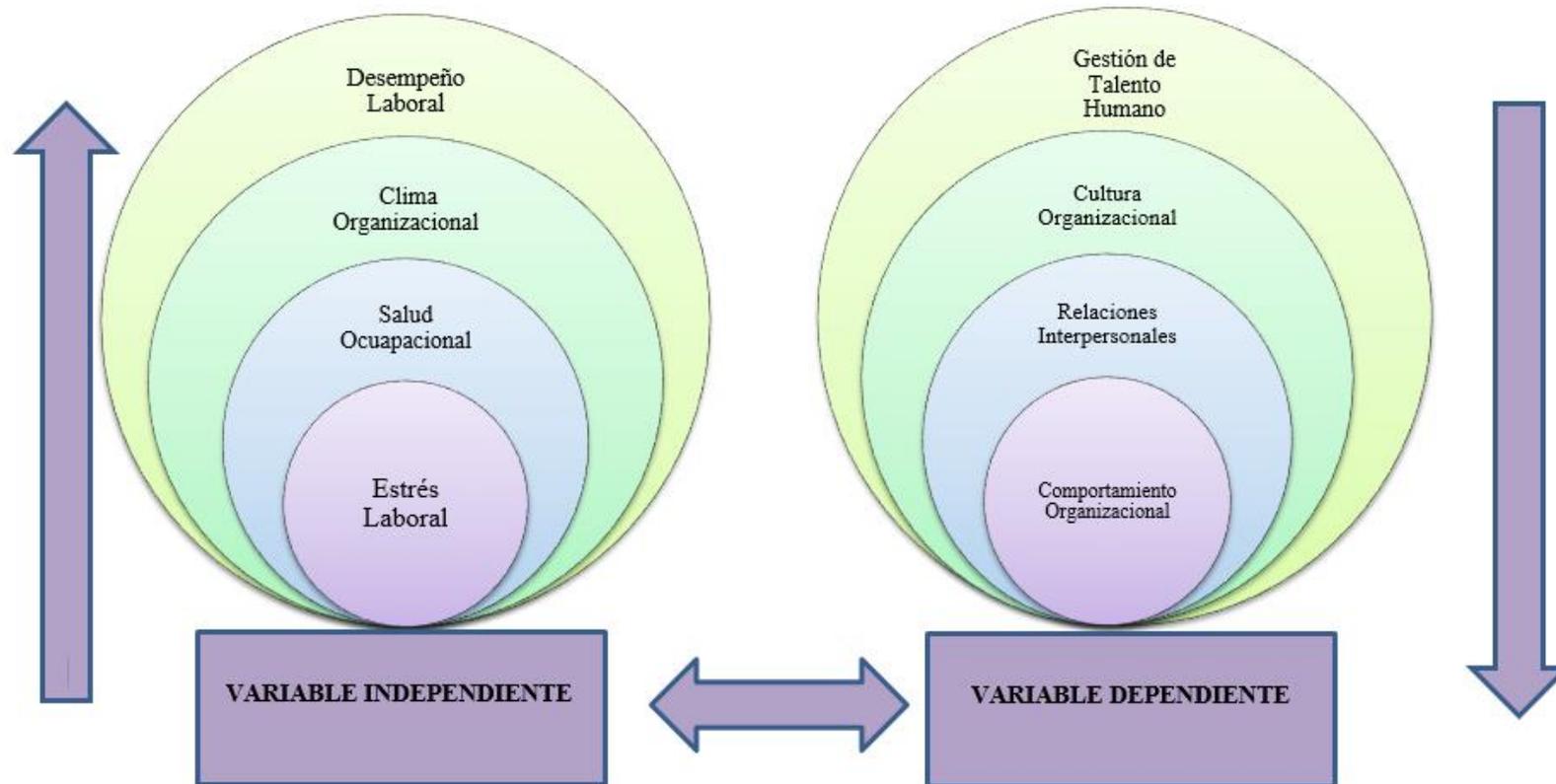
- a) Medicina preventiva y del trabajo
- b) Higiene ocupacional
- c) Seguridad ocupacional

d) Bienestar social

**Art. 236.-** Bienestar social.- A efectos del plan de salud ocupacional integral, el Estado aportará dentro del programa de bienestar social, que tiende a fomentar el desarrollo profesional y personal de las y los servidores públicos, en un clima organizacional respetuoso y humano, protegiendo su integridad física, psicológica y su entorno familiar.

## 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

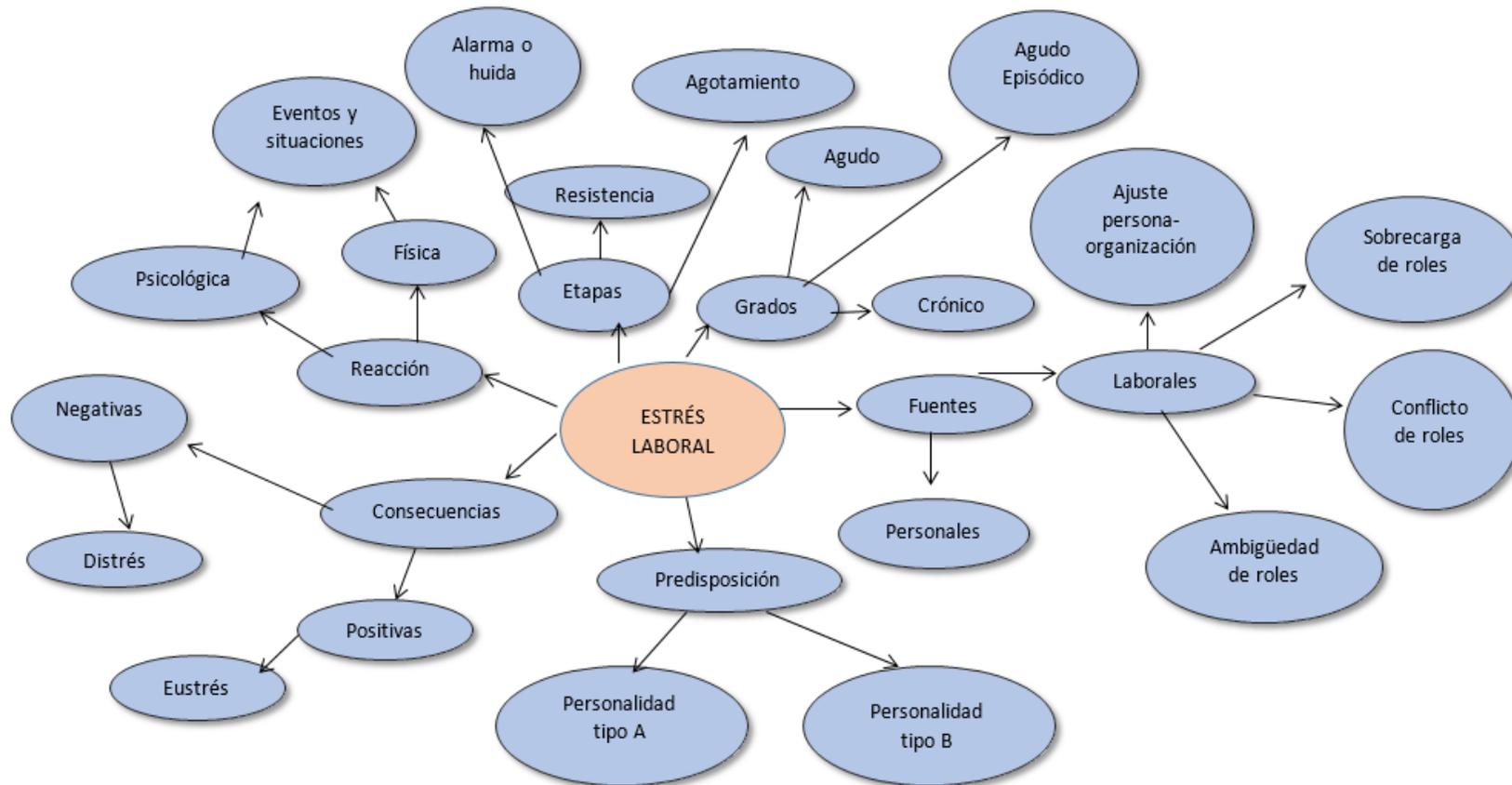
Gráfico N° 02. Categorías Fundamentales



Elaborado por: Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Constelación de ideas para profundizar el estudio de la Variable Independiente.**

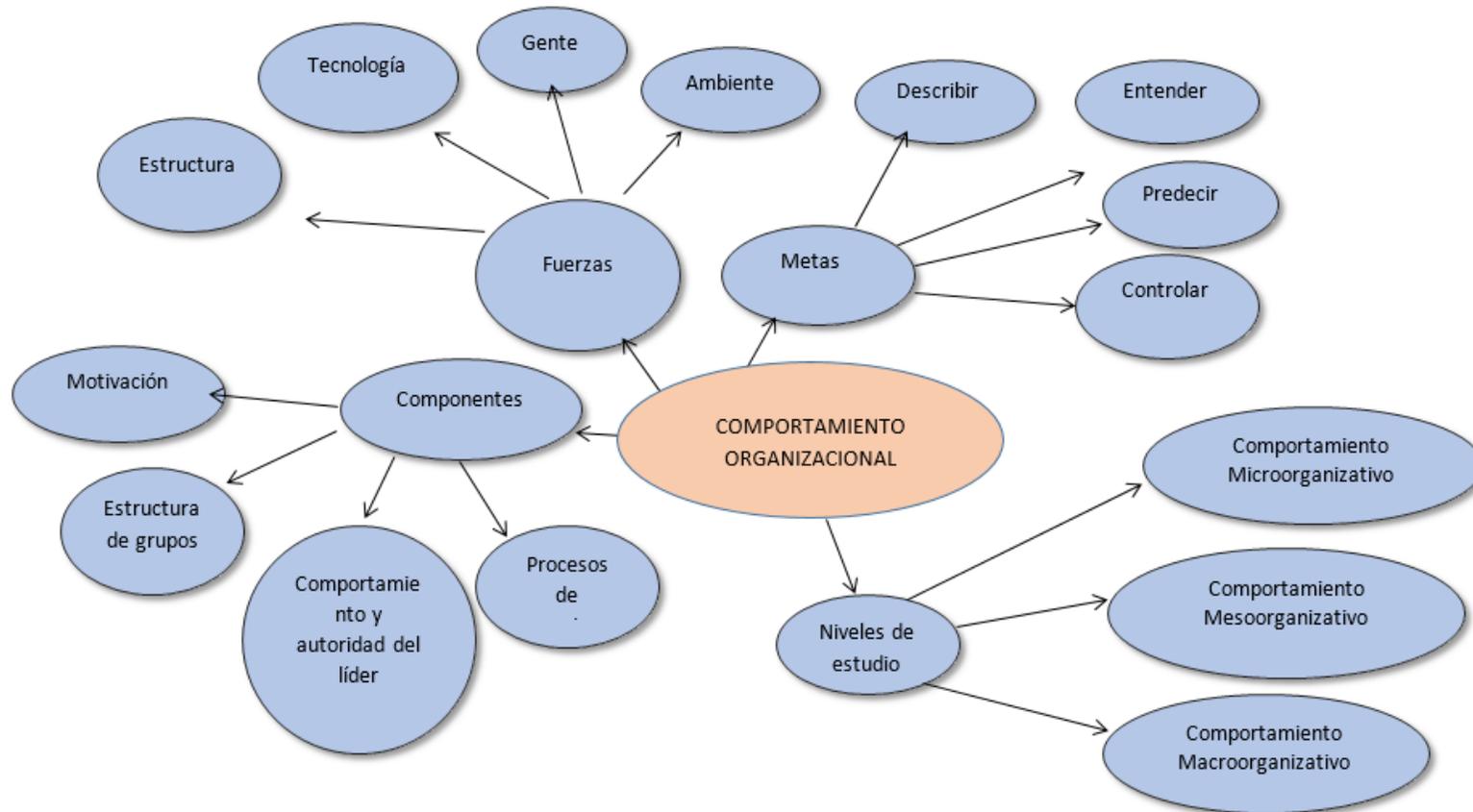
**Gráfico N° 03.** Red de Categorías Fundamentales



**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Constelación de ideas para profundizar el estudio de la Variable Dependiente.**

**Gráfico N° 04.** Red de Categorías Fundamentales



**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

### 2.4.1. Variable Independiente

#### Estrés Laboral.

Según AAMONDT, M (2010), al definir al Estrés Laboral dice que se trata de:

*“La reacción psicológica y física a ciertos eventos o situaciones de la vida.” (p.556)*

Se puede definir al estrés como la reacción psicológica y física a ciertos eventos o situaciones de la vida, en donde empieza con momentos o situaciones de la vida como estímulos (denominados también como estresores) que son las fuerzas externas que provocan efectos pasajeros o permanentes ocasionando consecuencias positivas y negativas; cuyas fuentes son las personales y laborales.

De acuerdo a CHIAVENATO, I (2002), se refiere:

*El estrés es el conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de la persona frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente. Es una situación dinámica en la que una persona enfrenta una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que se desea, el autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de las exigencias y los cobros, el cumplimiento del horario del trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas, la baja moral de los colegas y la falta de perspectiva del progreso profesional y la insatisfacción personal no solo reducen el buen humor de las personas sino que también provocan estrés en el trabajo.*

Es una condición dinámica que surge cuando un individuo confronta una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea desequilibrando al individuo entre las aspiraciones que tiene y la realidad de las condiciones de trabajo, además de diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad para realizarlas.

El Estrés Laboral es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Afecta directamente a la productividad

afectando la salud física y mental de los trabajadores. Deteriorando la calidad del servicio o productos que ofrecen, permitiendo el desarrollo de enfermedades psicológicas y físicas que en el peor de los casos finalizarán en un estado deteriorado, ni tratable como es el burnout (síndrome del quemado) por lo que es de vital importancia el conocimiento de dicha información para entender y planificar medidas de prevención, para contrarrestar e incluso para mantener estables los niveles de estrés que afecten el comportamiento de los miembros de la organización a la que pertenecen. Organización Internacional del Trabajo (OIT).

El estrés es considerado como un proceso que vincula la demanda y la personalidad o recursos del colaborador, cuando las demandas superan a los recursos el resultado será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su última *burnout* que es el agotamiento del sujeto. Aludiendo como demandas y recursos está directamente la relación de los factores psicosociales que afectan en el Estrés Laboral. Estos factores psicosociales se consideran: como riesgos, consecuencias, ambiente laboral, la demanda de tarea, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención produciendo consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.

Según ATALAYA, M (2001),

*En un mundo globalizado como el nuestro, los altos índices de desempeño; la inestabilidad económica, los problemas familiares y – por si fuera poco- los laborales, han hecho que las personas, en especial los trabajadores, sean afectados aún más por aquellos cambios, que los llevan a enfrentar situaciones constantes de tensión. (p. 25).*

Algunos factores psicosociales que provocan Estrés Laboral son: Exceso y falta de trabajo. Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio. Ausencia de una definición clara de la tarea, o de la cadena de mando. Falta de reconocimiento por un rendimiento laboral adecuado. Relaciones interpersonales deterioradas que impiden un ambiente para brindar sus quejas y sugerencias, falta de trabajo en equipo. La incertidumbre en la estabilidad laboral.

Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones. Inseguras condiciones de trabajo físico. Crecimiento profesional ausente. Posibilidad de que un pequeño error o una inatención generen consecuencias funestas.

Las personas son diferentes y por ende la susceptibilidad al estrés o predisuestas a tolerar los estresores; dependen directamente de la manera de percibir el mundo, las situaciones, exigencias, presiones, del medio. Así la personalidad tipo A, son individuos cuyo esfuerzo por cumplir metas es su principal característica, tienden a ser impacientes, en ocasiones hostiles, propensos a la ira, se definen como personas que pueden hacer varias cosas a la vez, multitarea, son competitivos, buscan el éxito profesional antes que el personal, priorizando el trabajo, pero cuando sienten presión son susceptibles a experimentar altos niveles de estrés.

La personalidad tipo B se muestran más calmados, relajados más agradables, tienen la capacidad para manejar los estresores y utilizarlos de manera positiva funcionando como un método de motivación que le mantienen alerta, dispuesto y preparado para enfrentar las situaciones de tensión.

### **Tipos de Estrés Laboral.**

La tensión producida por un “estresor” varía su intensidad y duración dependiendo del individuo y sus características personales, pues lo que a uno le estresa, a otro puede únicamente provocar una motivación generando un estado de tensión alarmante.

**ATALAYA, M (2001)** citando a Schwab y Pritchar (1950) desarrollan un tipología según la duración:

1. Agudo: son situaciones breves, no se alarga en el tiempo, se dan de forma natural y diariamente, la duración puede varían entre unos segundos y hasta horas, son influencia mínima en el individuo, este tipo de estrés es controlado y la

recuperación es con facilidad por ejemplo el congestionamiento vehicular, una llamada de atención del jefe.

2. Agudo-Episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se perdura en el tiempo, son situaciones moderadas de estrés duran entre horas e incluso algunos días que luego de enfrentarlos o resolverlos desaparecen los síntomas que lo originaron; ejemplos de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo, el exceso de trabajo y desconocimiento de las tareas.

3. Crónico: situaciones graves del estrés, es aquel que puede presentarse cuando la persona se encuentra sometida en un tiempo continuo de presión, semanas, meses, años, frecuente se presenta en situaciones como en un ambiente laboral inadecuado, Sobrecarga de trabajo, responsabilidades y decisiones realmente importantes, y mientras el individuo no afronte esa exigencia, el estrés no desaparecer conduciendo al individuo a una enfermedad fisiológica y psicológica.

Fases o etapas del estrés: orientados al aspecto psicológico, que presentan retos en las personas desequilibrando las exigencias con las capacidades para ajustarse a ellas.

Según ATALAYA, M (2001),

*En situaciones de tensión, las personas, primero sienten alarma, después resistencia y por último, cuando han consumido sus recursos, sienten agotamiento. (p. 27).*

En la primera etapa de alarma los individuos se enfrentan a un estresor que predispone al organismo a un estado de alerta (segregación de hormonas, adrenalina), en la segunda etapa, la resistencia, las personas pueden abordar dicho estresor colmándose de energía siendo más productivos y creativos en las soluciones, pero si no es tomado este camino, se llega a la tercera etapa, el agotamiento, se desencadena en enfermedades de orden físico y emocional.

Fuentes del estrés. Son factores relacionados con el trabajo alterando la homeostasis entre la vida personal y profesional:

Estresores personales: relaciones familiares, con la pareja, amistades, los hijos y sus conflictos, situaciones económicas, de salud, mudanzas, deudas, emociones como temor (desafío a nuevas experiencias), resistencia (al aceptar cambios), resentimiento (al no aceptar las modificaciones necesarias todavía no entendibles por los involucrados).

Estresores laborales: conflicto de roles, cuando la expectativa personal no coincide con el trabajo desempeñado; Ambigüedad de roles, las labores no están definidas claramente; Sobrecarga de roles, el empleado se siente no apto o sin recursos necesarios para realizar cierta actividad.

Estresores organizacionales: ajuste persona-organización, las políticas, reglamentos, cultura, valores institucionales no coinciden con la persona, una incompatibilidad de criterios; Relaciones con los demás: trabajar con compañeros o con clientes difíciles.

Estresores en el ambiente laboral físico: ruido excesivo, inadecuaciones de temperatura, iluminación, espacios físicos, seguridad y la asepsia de la organización.

Causas del Estrés Laboral.

Demandas de la tarea: son factores relacionados con el trabajo de una persona. Incluye el diseño del trabajo del individuo (autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización, etc.), condiciones de trabajo y distribución física del sitio.

Demandas de rol: se relaciona con las presiones que sufre una persona como función del rol particular que desempeña en la organización

Demandas interpersonales: presiones creadas por otros empleados. La falta de apoyo social de los colegas y ausencia del trabajo en equipo ocasionan estrés, cuya clave es el trabajo organizado para la consecución de objetivos en común.

Factores organizacionales, son las fuerzas relacionadas con la organización en sí. Dimensiones macroscópicas que funcionan como factores potenciales de estrés así: Políticas y estrategias de la organización incompatibles con el colaborador, El diseño y la estructura de la organización de manera vertical (liderazgo). Los procesos organizacionales, exceso de burocracia, Las condiciones riesgosas de trabajo.

Consecuencias del Estrés Laboral. El estrés se manifiesta de diferentes maneras.

Síntomas fisiológicos. Las demandas estresantes de trabajo generan la susceptibilidad a las enfermedades respiratorias y el mal funcionamiento del sistema inmunológico, cambios en el metabolismo, cefaleas constantes, problemas cardiovasculares, glandulares, digestivos, pérdida de cabello, hipertensión, artritis reumatoide, derrames cerebrales, sudoración, tensión muscular, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etcétera.), tartamudear, llorar en exceso, dolores de espalda, cuello, hombros, piernas e insomnio.

Síntomas psicológicos. El estrés ocasiona insatisfacción relacionada con el trabajo que desempeña, cambios en las actitudes, irritabilidad, ansiedad, aburrimiento, frustración, carencia de energía, actitud cínica, bajo rendimiento laboral, impuntualidad, quejas constantes, negatividad, menor concentración, apatía, olvido, variaciones en la productividad, absentismo y rotación de personal..

Tipos de estrés. De acuerdo con el nivel que alcance, el estrés puede ser útil o perjudicial para el desempeño laboral. Cuando no hay estrés, los retos laborales están ausentes y el desempeño tiende a ser bajo produciéndose el aburrimiento de las actividades que realiza. A medida que aumenta el estrés el desempeño es

mayor porque este ayuda a la persona a buscar recursos para satisfacer las necesidades laborales.

De acuerdo a **SCHERMETION, J; HUNT, J & OSBORN, R (2008)**, establecen que:

*El estrés no siempre es un influencia negativa sobre la vida de las personas. Tiene dos caras: una positiva y otra negativa. El estrés constructivo, o eustrés, actúa de manera positiva. Los niveles moderados de estrés se dan por el impulso de un mayor esfuerzo laboral, estimulan la creatividad y fomentan una mayor diligencia. El estrés destructivo, o angustia, es disfuncional tanto para el individuo como para la organización. Demasiado estrés puede provocar una sobrecarga y desbaratar los sistema físico y mental de una persona, errores, accidentes, insatisfacción, reducción del desempeño, comportamiento no ético e incluso enfermedades. (p.418).*

El estrés constructivo, eustrés, (estrés bueno) actúa de manera positiva. Provocando niveles moderados de estrés que provoca sentimiento de desafío que se convierten en motivadores y activadores para un buen desempeño laboral, estimulan la creatividad y fomentan una mayor diligencia, excelente para trabajar bajo presión, y abordando retos nuevos. Estrés resultante de las emociones positivas relacionadas con la empatía y las tareas a favor de la comunidad en general; no afecta de manera negativa la salud, sino que incluso la protege.

El estrés destructivo, distrés, (estrés malo) es disfuncional tanto para el individuo como para la organización. Demasiado estrés puede mantener en alerta al organismo provocando disfuncionalidad de los sistemas físico y mental de la persona. Presenta gran exigencia para la persona generando un desequilibrio entre las capacidades para asumirlo y los estresores.

#### **2.4.1.1 Factores Psicosociales.**

Según **ÁLVAREZ, J (2012)**, considera que:

*Existe la posibilidad de que influyan de manera positiva o negativamente los factores psicosociales, en la salud y bienestar del*

*individuo; es decir permitir el desarrollo de la persona, o en el peor de los casos es un riesgo para la salud y seguridad son un causante potencial de deterioro psicológico, físico o social. Actualmente la legislación de cada país interviene para evaluar y desarrollar estrategias que limiten los riesgos psicosociales. (p. 221)*

Los factores psicosociales son aspectos que pueden o no influir en el comportamiento de los trabajadores, según informes de accidentes detallan que un elevado porcentaje de las lesiones son producto por actos inseguros de los trabajadores, dicho hecho prioriza la importancia del enfoque psicológico para la adquisición de buenas actitudes hacia la seguridad y la higiene.

Los factores de riesgo psicosocial según la Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, puede definir como aspectos de la percepción de la organización y gestión del trabajo así como su contexto social y ambiental que tiene un potencial de provocar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.

Basado en la premisa de **FERNÁNDEZ, R (2010)**,

*Es cualquier factor que provoque o puede provocar un daño en la salud y el bienestar de su equilibrio físico y psicológico, por la inadecuación e inadaptación del puesto de trabajo.*

Según **DE LA SOTA, S & MARÍA, L (2003)**, concretan que:

*Los factores psicosociales les vendrán al determinar fundamentalmente por la naturaleza de la tarea o la actividad, pero además, dependerá de la personalidad de cada uno (emotivo y la sensibilidad de la persona). (p.41).*

El trabajo es la actividad social que realiza el individuo, en donde intervienen los rasgos psicológicos esencialmente la personalidad, es decir la manera propia de percibir el mundo (la valoración que hace la persona sobre dichos factores y la manera de afrontarlos), del mismo modo, las presiones que le aplica el medio en el que se desarrolla laboralmente. La organización establece normas o factores que permite la realización plena del trabajador.

A través de investigaciones realizadas por un comité en donde también tuvo la participación de OSHAS Europa, se llegó a catalogar como riesgos psicosociales al Estrés Laboral, violencia (en el lugar de trabajo y fuera de él) la fatiga, los turnos rotativos (nocturnos), hostigamiento por parte de los compañeros, a un nivel micro (individuo) dichos factores perjudican a la salud y el bienestar influyendo negativamente en las relaciones interpersonales y por ende en la vida personal del trabajador.

En cuanto **ÁLVAREZ, J (2012)**, citando a La Organización Internacional del Trabajo al decir que:

***Los factores psicosociales como la interacción entre el contenido y la organización del trabajo, la gestión y otras condiciones ambientales y de organización por un parte y las competencias y necesidades del empleado por otra. (p. 223 )***

Las presiones de la tarea, del ambiente de la organización para desarrollarla son las variaciones que percibe un individuo. Pudiendo definir claramente los factores de los riesgos psicosociales: la ausencia de respuesta a las demandas presentadas por el personal como sugerencias para el cambio, deteriorada evaluación de desempeño, sobrecarga de trabajo y deficiencia en las actividades a realizar, canales y maneras inadecuadas de comunicación, inseguridad en el lugar de trabajo, exceso de las horas de trabajo, extensión de las jornadas de trabajo, carencia de variedad en las tareas, actividades repetitivas y monótonas, ritmo de trabajo, carga de trabajo (se produce cuando las exigencias son demasiadas para satisfacerla por parte del trabajador), presión en el trabajo, a supervisión autoritaria, horarios inflexibles, carencia de autonomía en la realización de tareas, condiciones ambientales, poca participación en la toma de decisiones, deterioradas relaciones interpersonales, inexistencia de un crecimiento profesional, los salarios bajos, la ambigüedad y conflicto de roles.

Los factores laborales (organizativos) asociados a la demanda de trabajo se agrupan en temporales: jornada de trabajo, ritmo de trabajo, una constante en dichos factores puede repercutir en las alteraciones del sueño, de hábitos

alimenticios, y en el equilibrio biológico. Los factores propios del trabajo: El estilo de mando, participación y comunicación, grado de iniciativa y poder de decisión, estabilidad laboral, siendo las posibles consecuencias problemas psíquicos (apatía, irritabilidad, ansiedad, depresión), problemas generales (estrés, fatiga, insatisfacción, inadaptación al entorno laboral).

Otros factores asociados a la organización son la cultura organizacional incompatible para los trabajadores, la gestión y el estilo de mando; se incluyen también los conflictos de objetivos (recibir órdenes contradictorias) y conflictos subjetivos (requerimientos del puesto y las metas, valores, deseos individuales).

Existen investigaciones que vinculan a los factores psicosociales con los trastornos musculoesqueléticos que también se ve reflejada en el aumento de la frecuencia cardiaca, así lo menciona **WESTGAARD, R; VASSELJEN, O & HOLTE, A (2001)**

*Tareas con alta carga mental aumentan la tensión muscular no relacionada con la exigencia física del trabajo y un aumento de la actividad muscular del cuello en personas que realizaban tareas cognitivas complejas. (p.43).*

Las organizaciones que deseen abordar dichos factores deben estar seguras en cuanto a los modelos de gestión deben mantenerse en mejora continua, así también, el entrenamiento y desarrollo del talento humano, enfocándose en la salud y seguridad de los colaboradores. Evaluar e identificar los riesgos informando a sus empleados quienes aceptarían de mejor manera las medidas preventivas.

Para reducir y limitar los riesgos es de real importancia la planificación y aplicación de estrategias y políticas institucionales que permitan el desarrollo de una actitud individual de la precaución y aceptación de comportamiento seguros.

La evaluación de riesgos psicosociales va incluida en la evaluación de riesgos integral. Para su aplicación se deben reconocer los métodos adecuados

(observación y entrevista) que van abordando ítems previamente establecidos para un resultado objetivo y comprobable, para la aplicación del instrumento (cuestionario o de escalas) de antemano debe llevarse a cabo la observación rigurosa del puesto de trabajo.

#### **2.4.1.2 Salud Ocupacional**

Citado por **OLIVARES, S (2009)** La Organización Mundial de la Salud en su declaración de principios, define a la Salud como un completo estado de bienestar en aspectos físicos, mentales y sociales, aclarando que la salud no solamente es ausencia de enfermedades, citado el

*Código Internacional de ética para las profesiones de la Salud Ocupacional” (2002), “Salud Ocupacional debe enfocarse a la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones, la prevención de daños a la salud causados por sus condiciones de trabajo; la ubicación y mantenimiento de trabajadores en un ambiente laboral adaptado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas que abran los siguientes objetivos: (p.148).*

1. El mejoramiento y promoción de la salud de los trabajadores y su capacidad de desempeño laboral.
2. El mejoramiento del ambiente laboral que fomente la seguridad industrial.
3. El desarrollo de organización de culturas de trabajo en una dirección que soporte la salud y seguridad y, al hacerlo, también promueva un ambiente social positivo y una operación que permita apoyar a la productividad de los procesos.

La salud de los trabajadores en el desempeño laboral es la misión de toda organización, adoptando estrategias que contrarresten los peligros a los que estén expuestos mientras realizan la actividad laboral por la cual fueron contratados, la meta de toda organización es la productividad eficaz, para conseguirla, es de menester importancia mantener el bienestar del talento humano, vincular a la planificación estrategias que reduzcan los las condiciones riesgosas tanto físicas

como lesiones, caídas, golpes exposiciones a ruidos y químicos, etc. Así mismo las psicológicas la carga mental, la concentración excesiva para realizar cierta tarea, la presión, sobrecarga de trabajo, conflicto de roles a los que se exponen el trabajador.

Factores de riesgo o estresantes que pueden alterar la salud mental del trabajador.

Las condiciones generales y protección climática: constituye la infraestructura de la organización a la cual pertenecen; las condiciones de seguridad: que influyen en los accidentes, seguridad general de la empresa, las fuentes de peligro y riesgos; Introducción de nueva tecnología en las organizaciones: el resultante es la ausencia de capacitaciones para la manipulación exitosa de dicha tecnología.

Riesgos del ambiente físico y accidentes al trabajador: las condiciones físicas que pueden ocasionar enfermedades ocupacionales (ruido, vibraciones, temperatura, contaminantes, químicos, radiaciones); Diseño de puestos: cuando no van acorde a las habilidades del trabajador con las responsabilidades establecidas en el puesto; Carga de trabajo: las tareas a realizar combinan el esfuerzo físico, posturas ergonómicas, concentración mental, manipulación de carga, etc. Organización del trabajo: es la manera en que la distribución de las tareas, su repartición y carga laboral para cumplirlas.

La salud ocupacional es un tema de importancia para los países y sus gobiernos, quienes basados en la constitución deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de la reglamentación en el área del trabajo. Para esto las organizaciones se sujetan a inspecciones periódicas que procuran determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos.

Para prevenir y convertir los lugares de trabajo en sitios seguros para el desempeño laboral, se planifican estrategias cuyo principal objetivo es la salud de los empleados, dichas estrategias van acorde a las necesidades identificadas,

pueden ser de higiene y seguridad en el trabajo, medicina preventiva, manteniendo en constante actualización al talento humano vinculado directamente.

Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos los casos; pero también disminuyen la activación fisiológica mejorando la sintomatología de dichas enfermedades, en la reducción de la presión arterial, disminución de taquicardia en las arritmias, disminución del dolor de cabeza, entre otros.

#### **2.4.1.3 Medicina del Trabajo.**

Según **GONZÁLEZ, R (2003)**, define a:

*La medicina del trabajo es una ciencia integrada dentro de la prevención que tiene como objeto la promoción de la salud, la prevención de la pérdida de la salud, el tratamiento de enfermedades y rehabilitación. La medicina del trabajo lleva a cabo las actividades de prevención mediante reconocimientos médicos preventivos, selección de personal y educación sanitaria.*

La medicina del trabajo establece el reconocimiento y la importancia de los factores de riesgo a los que el individuo se encuentra expuesto al realizar las actividades laborales, mediante la prevención de enfermedades, lesiones y accidentes y el tratamiento para combatirlos acertadamente, el análisis de los factores, la valoración y correcciones para que la exposición a las actividades sean mortales. Y **GONZÁLES, R (2003)**, citando a la Organización Mundial de la Salud como:

**Especialidad médica que, actuando aisladamente o comunitariamente; estudia los medios preventivos para conseguir el más alto grado de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores en relación con las capacidades de éstos, con las características y riesgos de su trabajo, el ambiente laboral y la influencia de éste en su entorno, así como promueve los medios para el diagnóstico, tratamiento, adaptación, rehabilitación y clasificación de la patología o condicionada por el trabajo.**

Analiza los tratamientos de prevención para mantener la salud y bienestar íntegro (mental, físico, social) del personal que labora en la organización, las capacidades del individuo deben adecuarse a los riesgos a los que se encuentra expuesto al desempeñarse laboralmente.

Además según **MARÍN, M & PICO, M (2004)**, definen como:

*Un campo específico de la salud ocupacional, que se encarga de la evaluación, promoción, mantenimiento y mejoramiento de la Salud del trabajador, mediante la aplicación de los principios de la medicina preventiva, asistencia médica de urgencia, rehabilitación y salud ambiental. La medicina del trabajo se propone dar una dimensión más humana y social, consagrando la supremacía del hombre, preservando el capital salud único bien del trabajador, que da la capacidad de producir riqueza del carácter social. ( p.17)*

La medicina del trabajo se ocupa de la evaluación, promoción, mantenimiento y mejoramiento de la salud del talento humano utiliza la prevención a las enfermedades, infecciones, lesiones que pueden sufrir los trabajadores, una asistencia médica continua; la rehabilitación y salud ambiental. Predispone al ser humano como el pilar fundamental de las organizaciones e donde su salud y bienestar s el medio para satisfacer sus necesidades. Las condiciones ambientales es otro de los factores que con la seguridad e higiene asegura un control de daños o patologías procurando el equilibrio de la salud física y psicológica del trabajador.

**CORTÉS, J (2007)** Establece tres líneas fundamentales en la medicina del trabajo: la Medicina Preventiva Laboral: procura la ausencia de las patologías; Medicina Curativa Laboral: diagnóstico y tratamiento de las patologías laborales; Medicina Reparadora Laboral: reducir al máximo las secuelas de las patologías adquiridas al desempeñarse laboralmente.

Las técnicas preventivas son utilizadas para conocer la frecuencia de los problemas de salud de los trabajadores de cada sector, departamento de la organización, factores que lo producen así poder controlarlos, prevenirlos y eliminarlos. Vigilancia de la Salud son los controles médicos periódicos que

permiten tener un conocimiento del estado de salud de un grupo de los trabajadores expuestos a similares condiciones de trabajo (riesgos laborales) son revisiones médicas con el fin de tener una evaluación del estado de salud de cada individuo; así mismo determinar el estado de salud del grupo al que pertenece. La Identificación previa de las Alteraciones es el control y verificación si las acciones preventivas funcionan de la manera esperada es un *feedback* que permite el mejoramiento continuo de las estrategias preventivas. Otra técnica preventiva es la Educación Sanitaria es una manera de cambiar en el Comportamiento Organizacional que benefician a la salud individual y colectiva, complementándola con hábitos positivos en la participación continua de los planes sanitarios.

Así también lo comparte **DÍAZ, P (2003)**

*Si bien históricamente la salud fue monopolio de la medicina y su nacimiento tiene lugar precisamente cuando se ha percibido la salud con la aplicación de la asistencia y la curación, al incorporar la prevención, como nueva técnica de protección de la salud que puede ser abordada desde distintas áreas de actuación, la salud ha dejado de ser monopolio de la medicina para pasar a ser competencia de diferentes disciplinas o técnicas dependiendo de los riesgos que traten de prevenir. (pp.18-19).*

Los tratamientos médicos preventivos potencializarán la salud de los trabajadores, evitan la aparición de enfermedades y son aplicadas a grupos en donde los riesgos son un factor común propone técnicas médicas de prevención que son Objetivos de la medicina del trabajo: Reconocimiento médico preventivo, es decir chequeos habituales aplicados para controlar, detectar previamente las alteraciones en la salud de los trabajadores.

Los Tratamientos Médicos Preventivos son técnicas que potencializan la salud de un grupo de trabajadores expuestos a los mismo riesgos o factores de riesgos. La Selección Profesional es un método para adaptar las características personales y profesionales a los requerimientos del puesto de trabajo, es la orientación de acuerdo a las limitaciones físicas o mentales. Entre las técnicas no médicas de

prevención se encuentran la Seguridad del Trabajo es la prevención de accidentes laborales y se las realiza mediante el análisis y control de riesgos (físicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, químicos). La Higiene del Trabajo es la presencia del enfoque profesional a través de la identificación, cuantificación, valoración y corrección de los factores, es la adaptación del ambiente al trabajador y el desarrollo del diseño adecuado del ambiente (instalaciones, medidas de seguridad), organización del trabajo, el agotamiento físico, Estrés Laboral, insatisfacción. La formación es la técnica general para prevenir los riesgos creando hábitos para que la conducta laboral sea un arma de corrección y prevención de accidentes y de enfermedades.

**DE LA SOTA, S & MARÍA, L (2003)** Propone como objetivos de la medicina del trabajo: la adaptación de nuevos trabajadores en donde se estudian y se establecen las condiciones de un trabajo para un desempeño laboral adecuado, determinar las características del puesto de trabajo; y las características del potencial trabajador, dichas exigencias deben estar acordes con las capacidades y características del candidato con los detalles del cargo, de lo contrario la exposición a ellos se establecerá una situación de riesgo.

La vigilancia de la salud, es la planificación, acción de medidas que controlan y valoran la salud de los empleado, la exposición a ciertos factores de riesgos; estos servicios de vigilancia, control y valoración deben ser ejecutados por personas especialistas en el tema. Quienes se asaran en los siguientes parámetros: una evaluación inicial cuando es incorporado a la organización por primera vez; al salir y retorno de las vacaciones, después de la asignación de tareas específicas, la evaluación del estado de salud de los trabajadores luego de su ausencia por enfermedades profesionales y no profesionales, cuya finalidad es reconocer la génesis de dicho problema de salud, y así con fundamentos dar una prevención a los demás trabajadores expuestos a las mismas condiciones.

## **2.4.2 Variable Dependiente.**

### **2.4.2.1 Gestión de Talento Humano.**

Según **CHIAVENATO, I (2006)** de fine a la gestión del talento humano como:

*El conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño. (p.128).*

Es un rol de la administración que permite la vinculación, entrenamiento, evaluación y recompensa de los empleados; el personal que tiene bajo su responsabilidad el reclutamiento, entrevista selección y capacitación o entrenamiento son Gestores de Talento Humano; en sí; son las decisiones integradas orientadas a la mejora de la efectividad de los empleados y por ende de las organizaciones.

De acuerdo a **HITT, M (2006)**, define a la gestión del talento humano en las organizaciones como

*La función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recurso humano o cualquier otra denominación utilizada) para alcanzar objetivos organizacionales e individuales. (p.117).*

Intentar formar el vínculo de pertenencia, de compromiso que permite lograr objetivos y el crecimiento de la empresa, por la fuerza laborar que debe encontrarse correctamente motivada; el éxito organizacional depende del éxito personal de los miembros de la empresa, así mismo se reflejan en el clima y cultura organizacional. Siendo la base fundamental de la Gestión de Talento Humano el entender que las personas son el elemento clave de la transformación deseada, anhelada y planificada. Poseen fortalezas y debilidades que son reflejadas en la organización en su complejidad o decadencia.

Los objetivos de la Gestión de Talento Humano:

1. “Ayudar a la organización a alcanzar a sus objetivos y realizar su misión”: anteriormente los miembros de las empresas se centraban en cumplir con sus tareas de una manera correcta y con la metodología ya establecida (automatización), con la llegada de la innovación y una mejora continua, se busca el cumplimiento de las metas, objetivos y resultados; es decir, vinculando a todos los participantes en las negociaciones, tratados, adhesiones, etcétera. y por ende en las recompensas.

2. “Proporcionar competitividad a la organización”: reconocer, usar y potencializar las habilidades y la capacidad del Talento Humano, logrando la productividad para gracia de todos los beneficiarios directos e indirectos de acuerdo a las exigencias de la globalización del mercado.

3. “Suministrar a la organización empelados bien entrenados y motivados”: brindar a los empleados remuneraciones no solo monetarias, sino, motivar de manera intrínseca, a quienes se han desempeñado bien, y no castigar sino, reconocer dichas motivaciones a quienes no se han desempeñado adecuadamente, haciéndoles sentir en un ambiente de justicia por la crítica de dicho desempeño.

4. “Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo”: antes se priorizaban las necesidades de las organizaciones, actualmente se busca la productividad a través de la satisfacción en el trabajo, para esto, el puesto y tareas de asignadas deber estar acorde a las capacidades e identificarse con el mismo, adaptándose la empresa al empleado, así estará satisfecho con el trabajo que realiza, no siempre el empleado satisfecho es el más productivo, pero si se ha comprobado que un empelado insatisfecho puede limitar el éxito organizacional.

5. “Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo”: la premisa se orienta al estilo de liderazgo, la autonomía para realizar las tareas, libertad en la toma de decisiones, el clima laboral, seguridad y salud ocupacional, jornadas de trabajo, tareas asignadas, al asumir dichas necesidades se convierte la

organización en un lugar apacible y dinámico para laborar, lleno de confianza para equivocarse, para sugerir cambios y propuestas innovadoras.

6. “Administrar el cambio”: identificar, planear y desarrollar programas y estrategias flexibles y ágiles para dar alternativas de solución a la problemática que se presenta por las transformaciones o cambios sociales, económicos, tecnológicos, políticos y culturales del medio.

7. “Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables”: toda actividad debe realizarse respetando y guiados en el código de ética respetando los derechos de los empleados, siendo la responsabilidad social la retribución con la sociedad.

**CHIAVENATO, I (2006)**, establece ciertas actividades que en la gestión de talento humano se desarrolla:

**La moderna gestión de talento humano implica varias actividades, como descripción y análisis de cargos, planeación de recursos humanos, reclutamiento, selección, orientación y motivación de las personas, evaluaciones del desempeño, remuneraciones, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar, etc.**

La Gestión de Talento Humano implica varias actividades como, descripción y análisis de cargos, diseño de cargos, reclutamiento y selección de personal, contratación de candidatos, orientación e integración (inducción) de nuevos funcionarios, administración de cargos y salarios, incentivos salariales y beneficios sociales, evaluación del desempeño de los empleados, comunicación con los empleados, capacitación y desarrollo de personal, desarrollo organizacional, higiene, seguridad y calidad de vida en el trabajo, relaciones con empleados y relaciones sindicales.

Basados en seis procesos de la Gestión de Talento Humano: La Admisión de personas, aplicación de personas, compensación de personas, desarrollo de personas, mantenimiento de personas y evaluación de personas.

#### 2.4.2.2. Administración de la Diversidad.

Según **ROBBINS, S (2005)**, al determinar la importancia de la diversidad en las organizaciones:

*Otro tema que enfrentan los gerentes en el siglo XXI es cómo coordinar los esfuerzos de un personal heterogéneo para alcanzar los retos de la organización. Las organizaciones actuales se caracterizan por una diversidad de la fuerza laboral, una fuerza laboral más plural en términos de sexo, raza, grupo étnico, edad y otras características que manifiestan diferencias (...) en un informe sobre el trabajo y los trabajadores del siglo XXI, llamado workforce2020, se indica que la fuerza de trabajo en Estados Unidos continuará con su diversificación étnica (...) durante los primeros años del siglo XXI, las minorías étnicas constituirían más de la mitad de los nuevos ingresos del mercado del trabajo. El sector de crecimiento más acelerado será el de trabajadores asiáticos y latinoamericanos. (p.39).*

Las organizaciones actualmente se han caracterizado por la diversidad de la fuerza laboral, es más plural respecto al género, raza, grupo étnico, edad, orientación sexual, elementos que caracterizan a los trabajadores del siglo veintiuno, *workforce2020*, a través de investigaciones se conoce de las variaciones que se presentan a los largo del tiempo que crece aceleradamente producto de la migración de personas, especialmente trabajadores de Asia y Latinoamérica, la inclusión de la mujer en el espacio laboral se ha incrementado, abandonado la gerencia la mentalidad de la unificación, plantea la aceptación de los nuevos valores culturales, en el estilo de vida personal la combinación de los roles personales y laborales, en donde la ventaja de la diversidad son las diferentes opiniones e ideas para la resolución de conflictos para abordar los cambios sociales, presiones y demandas del medio.

**CERTO, S (2001)**, define claramente a la diversidad y su importancia en las organizaciones:

*“La diversidad es el grado de las diferencias humanas básicas entre una población dada”. (p.530).*

Las características personales establecen una identidad propia de acuerdo a las experiencias que le brinda la sociedad, así están inmersos en la diversidad, el género, raza, edad (jóvenes y adultos mayores), status social, religión, habilidad física, orientación sexual,; debido a la migración y al éxodo desde los países tercermundistas a las potencias mundiales existe la diversidad de la fuerza del trabajo que con la adaptación se la toma como beneficio para las organizaciones al utilizar dichas diferencias y vincularlas en una condición de igualdad.

De acuerdo a **SNELL, B (2009)**

*La diversidad es un componente clave para el éxito (...) es uno de los retos más grandes (...) involucra el reclutamiento, la capacitación, el monitoreo y el máximo aprovechamiento de las diferentes capacidades, culturas, antecedentes, creencias, que sean tratadas con equidad y alentarlas al éxito, también entender profundamente el valor que tienen las diferencias de los empleados para construir una organización más eficiente y más rentable. (p.396).*

La diversidad es un cambio constante al que hay que adaptarse, desde aquí se visualiza la importancia de la administración de la diversidad, los negocios se globalizan por lo tanto las empresas deben ser incitadas a responder a dichas necesidades, a clientes diferentes con el personal que se vincule, se identifique con el cliente y satisfaga sus requerimientos, la administración de la diversidad no se limita a la contratación de mujeres, personas de color, de distinta cultura y religión, sino, a mantenerlas e incluirlas en situaciones similares de equidad, justicia y oportunidades de crecimiento profesional y personal, además el aprovechar las diferencias respondiendo a las demandas.

Así también lo defiende **KREITNER, R & KINICKI, A (1996)**, al decir:

*Un grupo de dimensiones primarias y secundarias de la misma con el fin de ayudar a distinguir los modos fundamentales en que se diferencian las personas. Todas junta, las dimensiones primarias y secundarias de la diversidad constituyen la identidad personal de cada uno de nosotros. Las dimensiones primarias de la diversidad son aquellas diferencias humanas innatas y / o ejercen una influencia importante en nuestras primeras relaciones sociales y una influencia continua a lo largo de nuestras vidas, representan lo esencial que somos. Las dimensiones*

*secundarias de la diversidad son características personales que pueden alterarse, que adquirimos, rechazamos y / o modificamos a lo largo de nuestras vidas.(p.p.518-519)*

La diversidad posee dos dimensiones; las dimensiones primarias son aquellas diferencias humanas que ejercen influencia en las relaciones sociales, éstas son la edad, raza, etnia, genero, aptitudes, capacidades físicas e intelectuales, orientación sexual, dichas características son percibidas por las demás personas quienes crean prejuicios. Las dimensiones secundarias de la diversidad son características personales cambiantes, que pueden ser modificadas según se adquiere experiencia y de acuerdo al desenvolvimiento de los roles sociales, son la formación laboral, estatus económico, estado civil, creencia religiosas, ubicación geográfica, instrucción académica.

El fin de la administración de la diversidad es capacitar a las personas así desarrollar sus cualidades y características individuales a su más óptima expresión cambiando la cultura y logre la organización la productividad deseada. Ann Morrison citada por **KREITNER, R & KINICKI, A (1996)** manifiesta tres estrategias claves para el éxito: educación, observación y relación.

*El componente educacional de la estrategia apunta a dos objetivos: uno preparar a los directivos no tradicionales para puestos de creciente responsabilidad; otro, ayudar a los directivos tradicionales a vencer sus prejuicios a la hora de opinar sobre, e interactuar con, personas de diferentes sexos o etnias. El segundo componente es la estratégica; observancia conmina a respetar los fines de la diversidad y alienta el cambio de conducta. El tercer componente, la relación con gente de diferentes orígenes y característica, añade un factor más personal a la diversidad al ayudar a los directivos a conocer y respetar a aquellos que son distintos. (p.520).*

La administración de la diversidad permite el crecimiento profesional y personal al aceptar las diferencias de las personas con quienes se labora, permite un cambio en la conducta promoviendo el establecimiento de una cultura de respeto y aceptación; se lucha contra los prejuicios que las personas poseen, la convivencia equilibrada manteniendo buenas relaciones interpersonales con la personas que difieran de creencias, orígenes; educando a todo el talento humano

que compone una organización que la heterogeneidad permite enriquecer la cultura organizacional respondiendo a las presiones del medio social, por lo tanto incrementar la productividad.

**WONDY, R; ROBERT, M (2005)** Complementando la investigación establece que:

***La diversidad tiene como objetivo crear una fuerza laboral que refleje a las poblaciones y clientes que son atendidos por la organización. (p.49).***

El objetivo es la existencia de una semejanza de las demandas con los recursos que la empresa posee, es decir, que para cada cliente haya personal que cause aceptación y confianza para la adecuada interacción social; Se aprecia la adaptación de mujeres, hispanos, asiáticos, personas con capacidades especiales, fuerza laboral joven, aunque también los trabajadores de mayor edad permanecen en las empresas disminuyendo las oportunidades laborales a las nuevas generaciones. La estrategia para los gerentes es la paciencia y aceptación para la productividad en base al aprovechamiento de las diferencias pues mientras más sea ésta, mejor será el desarrollo organizacional, la creación de una cultura de apoyo es una estrategia para asumir la administración de la diversidad (cualquier diferencia percibida); Asegurar que existan factores que motiven el desarrollo continuo del talento humano diverso.

En un sistema social de una organización está conformada por grupos mayoritarios y grupos minoritarios, siendo los grupos mayoritarios, el grupo de personas que ocupan una cantidad amplia de los puestos de trabajo, sobre ellos se centra la atención y la toma de decisiones, la información y manejo de recursos, así también la accesibilidad para las recompensas y las oportunidades de crecimiento profesional.

Los grupos minoritarios son en contrario, un grupo de personas quienes ocupan un menor número de puestos de trabajo, quienes son limitadas a las oportunidades de recompensa y de crecimiento profesional, por ejemplo en una organización en

donde el grupo mayoritario son las mujeres, y los hombres tienen una posición minoritaria, as mismo puede variar en el grupo étnico o la religión.

Entre las ventajas de la administración de la diversidad se nombran las siguientes: La forma de mantener y penetrar a nuevos mercados, la identificación del personal con el medio social y cultural en el que se desarrolle la organización, un equilibrio con la jerarquía y la diversidad es una estrategia que permite a la organización ganar credibilidad y aceptación por parte de sus clientes y de los miembros que forman parte de la organización; Ahorro de costos al reducir gastos en el reclutamiento, selección, capacitación y rotación de personal, se reducen pérdidas por mantener al personal vinculado a la organización, la gerencia al desarrollar una visión más allá de los incentivos tradicionales permite el incremento del *empowerment* en cada empleado quienes se comprometen y se identifican con la actividad que realizan dentro de la organización.

Aumento de la productividad y de la innovación, el ambiente en donde el personal se sienta valorado, competente y en calma es un espacio adecuado para que las sugerencias, ideas fluyan proporcionando nuevas aristas para afrontar las exigencias y demandas del medio social.

#### **2.4.2.3. Desarrollo Organizacional.**

A partir de la concepción de **ACHILLES, (2004)**, mantiene sobre:

*El Desarrollo Organizacionales un proceso de cambios planeados en sistemas socio-técnicos abiertos, tendientes a aumentar la eficacia y salud de la organización para asegurar el crecimiento mutuo de la empresa y sus empleados. (p.102).*

Es un cambio que posee una secuencia organizada de pasos cuyo fin es el mejoramiento y complejidad de la organización en donde todos van a ser los beneficiarios derivados de dichos cambios (empresa y el talento humano). El mismo autor cita a **BECKHARD (1969)** el Desarrollo Organizacionales es un esfuerzo planeado que vincula a toda la organización a toda la pirámide

jerárquica en donde el fin que se busca alcanzar es la eficiencia, bienestar y mejoramiento de los procesos organizacionales para la realización de este cambio es necesario una previa planificación, basándose en un proceso que será complementado por el uso de técnicas y de información que enriquezca al comportamiento propio de una organización.

Así también lo afirma BENNIS (1969) Es una respuesta al cambio, una secuencia planificada cuyo fin es la modificación de creencias, actitudes, valores de una organización de manera que beneficien y se adapten a las demandas y presiones que el medio social ejerce sobre la empresa; FRIEDLANDER y BROWN (1974) Facilita y agiliza cambios en el talento humano de una organización sus comportamientos (valores, creencias, actitudes) y en la tecnología (adecuarse a la nueva tecnología reduciendo y mejorando la realización de tareas) procedimiento. El Desarrollo Organizacional forma parte esencial de la psicología organizacional.

Así lo denomina MUCHINSKY, (2004):

*Es un esfuerzo planificado que afecta a toda la organización desde la cumbre para incrementar la eficacia y la salud de la organización, a través de una intervención planificada sobre la organización, utilizando los conocimientos de las ciencias de la conducta.(p.134)*

Dado el diagnóstico del conflicto o detección del cambio la organización realiza el esfuerzo de salir de la zona de confort y aplica lo necesario para que se acreciente la eficiencia y por ende la salud de la organización en donde interviene el talento humano, con él el clima y la cultura organizacional, los comportamientos que es independiente de cada organización aquí radica la importancia del Desarrollo Organizacional, se dicta el éxito o el fracaso organizacional ya que, la esencia de toda organización son las personas; El talento humano es quien mueve y da vida a todas las organización (sin personas no hay organización), si existe conflictos, inadecuación, insatisfacción, deteriorado trabajo en equipo, inadaptación al lugar de trabajo va a reflejarse en la calidad del

servicio o en la calidad de su desempeño laboral; El prevenir y resolver dicha problemática es un acercamiento al cambio que el entorno por la diversidad exige.

Según **CHIAVENATO, I (2011)** asocia al desarrollo organizacional y el cambio como una palanca al decir que:

*El desarrollo organizacional toma la organización como un todo para que el cambio sea efectivo. En la sociedad moderna, el cambio es tan grande que la organización necesita que todas sus partes trabajen en conjunto para resolver sus problemas que surjan y aprovechen las oportunidades que se presenten. El D. O es un programa amplio que busca que todas sus partes integrantes de la organización estén bien coordinadas. (p.594)*

Se basa en la investigación de las situación presente. Es la recolección de datos puede ser por secciones, departamentos, grupos de trabajo, esta información es analizada para obtener como producto hipótesis del ideal de aquella sección, departamento o grupo de trabajo, lo siguiente es preparar sugerencias, ideas, opiniones (realizables) formular el cambio, y posteriormente implementarlo, mantenerlo estable para que forme parte de la organización y su comportamiento y la cultura compartida.

**CHIAVENATO, I (2002)** Establece objetivos que presenta el Desarrollo Organizacional Dependiendo de cada situación se pueden presentar en las organizaciones son: crear un clima de aceptación que permita diagnosticar y brindar soluciones reales a problemas reales, en dicho clima no debe existir la manipulación de jefes, colegas, subordinados con sus intereses personales, es decir, se debe establecer un clima abierto, de confianza y veracidad de información tanto al recibirla como brindarla.

El Desarrollo Organizacional permite el progreso de las potencialidades del personal consiente el crecimiento personal y profesional del talento humano; Desarrollo de competencias esenciales como la comunicación interpersonal adecuada, el óptimo trabajo en equipo, el sentirse parte de la empresa (*empowerment*). Accede a la resolución de conflictos a través de técnicas como el

Entrenamiento de la sensibilidad que consiste en el trabajo con grupos de entrenamiento (grupos E) guiados por una persona especializada, de preferencia una tercera persona (fuera de la empresa) quien aborda fricciones o conflictos que existan y los trabaja de manera objetiva, racional y constructiva. La técnica: Análisis Transaccional (A.T) es le autodiagnóstico de las relaciones interpersonales también es guiado por una persona capacitada en el tema quien tata y busca la mejora de la comunicación en este caso la comunicación debe ser clara, ágil con respuestas adecuadas por parte de los receptores. La reunión de la confrontación, permite el confortamiento objetivo de grupos antagónicos reduciendo y e, en el mejor de los casos, eliminando las barreras intergrupales, esto permitirá una actitud positiva y abierta a los cambios provenientes desde el individuo a su entorno.

Otro de los objetivos del Desarrollo Organizacional es estimular la creación e identificación de objetivos y metas, para su realización se puede recurrir a la técnica: Consultoría de Procesos en donde cada equipo de trabajo establece metas realizables, así promoviendo el sentimiento de pertenencia con la organización, además de la participación en la planificación de actividades cuantificables en el desempeño laboral del personal.

De acuerdo a **GARZÓN, (2005)**, definiendo a:

*El Desarrollo Organizacional busca la participación del individuo con el resto de personas miembros de la organización, permite el cambio en los comportamientos organizacionales, claro respetando la diversidad de la fuerza laboral, serán mejorados los valores institucionales, procedimientos, actitudes positivas que serán practicados inicialmente desde la alta gerencia, que establecerán de mejor manera pues es con el ejemplo la manera exacta de aplicarlo y mantener los cambios. (p.30).*

**CHIAVENATO, I (2002)** Establece un proceso de tres fases del Desarrollo Organizacional: el Diagnostico, es la investigación de la situación, recolección de datos de información acerca del cambio que se debe realizar; La intervención: es la acción para realizar la modificación previamente diagnosticada, es el procedimiento de planificar y evaluar estrategias adecuadas para la realización del

cambio, finalmente el Refuerzo: mantener la nueva situación del cambio, estabilizar ante los posibles agentes negativos que quieren retomar el pasado.

**CHIAVENTANO, I (2006)**, determina que:

*El cambio es el resultado de la competencia entre las fuerzas impulsadoras y las fuerzas restrictivas. Cuando el cambio se introduce, existen fuerzas que la impulsan, mientras otras fuerzas llevan a la resistencia. Para implementar el cambio se hace necesario analizar ambas fuerza que actúan en el cambio con la finalidad de removerse o neutralizar las fuerzas restrictivas que la impiden e incentivan a las fuerzas impulsadoras.*

El cambio es la respuesta la competencia en el medio que presionan sobre las organizaciones que comienzan con el análisis de las fuerzas exógenas (innovaciones tecnológicas, las necesidades del mercado globalizado) y las fuerzas endógenas (las armas con las que cuenta la organización para responder a las fuerzas exógenas) entre ambas se inicia el requerimiento de un cambio, desde aquí empieza el proceso de cambio detectando la necesidad del cambio, planificarlo, aplicarlo y posteriormente mantenerlo y reforzarlo.

A partir de **KREITNER, R & KINICKI, A (1996)**, define a los cambios:

**Se trata de una tipología genérica por referirse a todo tipo de cambio incluidos los administrativos y tecnológicos. El cambio adaptativo es de menor complejidad, coste e incertidumbre. Implica una nueva ejecución de un cambio en una fecha posterior en la misma unidad organizativa o una imitación de un cambio similar por parte de otra unidad diferente. Los cambios innovadores se sitúan en la mitad del camino en el continuo de complejidad, coste e incertidumbre. Los cambios radicalmente innovadores se encuentran en el extremo del continuo de complejidad, coste e incertidumbre. Los cambios de este tipo son los más difíciles de llevar a la práctica y suelen ser las que más amenazas implican para la confianza de los directivos y para la seguridad en el trabajo del personal. (p. 567).**

Generaliza a los cambios tanto administrativos como tecnológicos, propone tres tipos de cambios: el cambio adaptativo, es menos resistente por parte de los involucrados, es de menor coste y de menor complejidad, usualmente es la

introducción de un procedimiento anterior, o la imitación de un cambio ya aplicado en otros departamentos o sección. El cambio innovador posee un grado medio de complejidad en su realización, coste, incertidumbre y resistencia al cambio. El cambio radicalmente innovador, se encuentra con un alto grado de complejidad, coste, incertidumbre y resistencia, son más complicados y difíciles para llevarlos a cabo, son amenazantes para la cultura organizacional, la clave para su aplicación es la confianza de los directivos.

Lewin elaboró un modelo de cambio planificado en tres etapas; como se inicia, se dirige y se estabiliza el proceso, dichas etapas son el Descongelamiento, cambio y recongelamiento. El proceso de cambio conlleva a la educación de algo nuevo; dejar de lado el *status quo* o estancamiento, ningún cambio se suscita si no existe la motivación adecuada.

El talento humano es la clave para poner en marcha el cambio, en ellos existen las fuerzas impulsadoras (positivas) y las fuerzas restrictivas (negativas) para la realización del cambio es necesario que las fuerzas impulsadoras sean más, ya que el estimular a los involucrados desde ellos mismos con una motivación intrínseca permite que desarrollen *empowerment* para entender los beneficios de los cambios.

El descongelamiento es la motivación que se requiere para realizar el cambio, estimula a los miembros de la empresa a que la salida de la zona de confort es conveniente, brindar buenas razones reales y factibles. El cambio es la etapa de aprendizaje, es dotar de toda la información verídica de manera que sea entendida aceptada, la percepción de la información que se brinda en esta etapa marcará el éxito o el fracaso del movimiento planificado para desplazarse de un nivel a un nivel superior lo que engloba a cambios en los valores, hábitos, conductas y actitudes en donde el objetivo es mejorar a la cultura organizacional. Recongelamiento, ya aplicado el cambio planificado es de suma importancia su estabilidad, es decir la sostenibilidad, integrar adecuadamente al personal involucrado a las modificaciones reforzándolas positivamente para que se adapten al cambio, que el movimiento sea permanente que se incorpore al

Comportamiento Organizacional, el cambio para la persona se transforme en una nueva manera de conocer y realizar sus actividades laborales.

#### **2.4.2.4 Comportamiento Organizacional.**

De acuerdo a **WAGNER, & HOLLENBECH, (2004)**, definiendo a:

*El comportamiento organizativo es un campo de estudio que busca comprender, explicar, predecir y cambiar el comportamiento humano dentro del contexto de las compañías. (p.5).*

El comportamiento organizativo se orienta netamente a comportamientos observables, visibles; que se presentan en la comunicación, en las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, y las intenciones (emociones, pensamientos y percepciones) de realizar dicho acto. El comportamiento organizativo conlleva a la interpretación de la manera de conducirse de los sujetos, como seres que interactúan en la organización un grupo, y de manera individual. El Comportamiento Organizacional realiza un esfuerzo por identificar las formas en las que actúa eficazmente, para comprender lo que sucede en el lugar de trabajo, es requirente la definición clara de metas del Comportamiento Organizacional.

Según **IVANCEVICH, & DONNELLY, (1997)**. Estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional, implica basarse en teorías, métodos y principios extraídos de disciplinas como la psicología, sociología, ciencias política y antropología cultural para aprender sobre las percepciones, valores, capacidades de aprendizaje y acciones individuales mientras se trabaja en grupos dentro de la organización en su conjunto, así como analizar el efecto del ambiente externo en la organización en sus recursos humanos, misiones, objetivos y estrategias.

En primer lugar el Comportamiento Organizacional es una forma de pensar, considerando que éste contribuya un conjunto útil de herramientas en distintos niveles de análisis, ya que ayuda a los administradores a observar la conducta de los colaboradores dentro de la empresa, entendiendo la complejidad de las

relaciones interpersonales, al momento de interactuar con un compañero, subordinado o jefe inmediato.

Otro nivel del Comportamiento Organizacional permite examinar la dinámica de las relaciones dentro de pequeños grupos, tanto en equipos formales, no formales, es sumamente importante, ya que, usualmente se requiere coordinar esfuerzos para cumplir con los objetivos establecidos y compartidos por toda la organización, siendo ellas las que se visualizan como sistemas integrales con las relaciones interorganizacionales, en la ejecución de fusiones y alianzas estratégicas.

Partiendo de la concepción de **ROBBINS, S (2003)**, establece:

*Las metas del CO son explicar, predecir e influir en el comportamiento los gerentes necesitan tener la capacidad de explicar por qué los empleados caen en algunos comportamientos y no en otros, predecir cómo responderán los empleados a diversas acciones y decisiones e influir la forma de conducirse de los empleados.*

Se presentan tres metas del Comportamiento Organizacional, el primer objetivo es describir, sistemáticamente, la manera en que las personas se conducen a diversas situaciones, logrado esta meta permite comunicar aspectos de la conducta humana en el trabajo con un lenguaje que manejen todos los miembros de la organización.

La segunda meta es entender, las razones de la conducta de las personas, es decir el porqué de cierto comportamiento, explicando acciones, se sondea una estrategia subyacente. Predecir la conducta de los colaboradores, desde una arista ideal, la cúpula obtendría la capacidad de anticiparse al rendimiento de los empleados, de manera en que puedan planificar acciones para prevenirlos y reforzarlos adecuadamente.

La meta última del Comportamiento Organizacional es controlar, en una parte desarrollando la actividad humana, el desempeño laboral, ya que la meta de los empresarios es la rentabilidad, siendo el talento humano quien dispone de las

habilidades y cuyo esfuerzo sean los correspondientes para obtener resultados deseados.

Además las cuatro fuerzas que afectan a las organizaciones son: la gente, estructura, tecnología y ambiente. La gente es el sistema interno de la organización, existe variedad ya que son individuos y cada individuo es un universo propio, son seres que viven, piensa, sienten poseen necesidades y requiere satisfacerlas alcanzando objetivos, conforman grupos grandes y pequeños, formales e informales, oficiales y extraoficiales. La dinámica de los grupos es formarse, cambiar y dispersarse, es importante recordar que las organizaciones existen para servir a las personas y no a la inversa. La diversidad que posee el talento humano enriquece a toda organización, pues las habilidades, conocimientos, experiencia, antecedentes educativos, talentos y la percepción sobre el trabajo y su ambiente laboral, aunque también dicha diversidad establece retos para la organización por la falta de compromiso, y el reto; es la sincronización de cada persona con la organización.

La estructura es la relación y a utilidad formal de las personas en las organizaciones, siendo de vital importancia la existencia de diversos puestos y jerarquías para realizar todas las actividades con eficiencia. Las personas deben estar coordinadas y organizadas, de manera en que trabajando juntos cumplan con los objetivos planificados.

La tecnología proporciona los recursos con lo que la gente trabaja y afecta a las tareas establecidas para cierto puesto de trabajo, la tecnología desde un punto de vista es ventaja para las organizaciones, que permite a los colaboradores hacer más en menos tiempo y con la mitad del esfuerzo físico, pero también existe la desventaja, por la creciente demanda de instrumentos tecnológicos deja de lado la necesidad del talento humano en una empresa siendo requerida solamente una para el manejo de dicha maquinaria, dicha persona deberá ser capacitada y entrenada en su uso y mantenimiento.

El ambiente, pueden definirse en ambiente interno o externo, todas las organizaciones se manejan en el ambiente interno (clima y cultura organizacional), los diferentes cambios que sufre el ambiente crean demandas en las organizaciones esencialmente la globalización, influye en el sistema complejo que crea un contexto dinámico para el grupo de personas que dependiendo de su manera única de percibir el mundo rechaza o acepta el cambio; el ambiente externo influye en las actitudes y condiciones del trabajo de los colaboradores y corresponde a la competencia por los recursos y el poder.

Entre las características positivas del campo del Comportamiento Organizacional su naturaleza interdisciplinarias, es decir, integra las ciencias de la conducta, cuerpo sistemático de conocimiento que se refiere a por qué y cómo las personas se conducen como lo hacen, y con otras ciencias sociales que contribuyen a esta materia.

El comportamiento tiene niveles de análisis iniciamos por el Comportamiento Microorganizativo: se inicia desde el estudio del comportamiento individual de los miembros de la organización como un ser único cuyas percepciones son diferentes del resto, analiza las actitudes, diferentes habilidades en la productividad y la estrategia propias para la motivación y la manera de enfrentar conflictos en el medio en el que se desenvuelve.

El comportamiento Mesoorganizativo: es el medio del comportamiento organizativo, entre el comportamiento individual y la organización, orientado al trabajo en grupos, trabajo en equipo; la socialización específicamente, la dinámica de participación activa, el involucrase en la toma de decisiones, sentirse parte de un grupo y de la empresa a la que pertenece, entender las razones que impulsan a un individuo a colaborar.

El Comportamiento Macroorganizativo: esencialmente basado en el comportamiento de la organización como un todo, refiriéndose a la autoridad, a la jerarquía, posición social, coordinación de actividades el control de las situación

de conflicto, *empowerment*, relaciones internas y externas, relaciones institucionales, la influencia cultural en la que se desarrolla la empresa.

El comportamiento organizacional es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización misma.

Según **ROBBINS, S (2006)**, citando a la teoría de campo de Lewin en el Comportamiento Humano, depende de dos factores:

*El primero El Comportamiento Humano se deriva de la totalidad de los eventos coexistentes en determinada situación de las personas se comportan frente a una situación total (Gestalt) involucrando hechos y eventos que conforman su ambiente. Segundo: los hechos coexistentes tienen el carácter de un campo dinámico de fuerzas donde cada hecho o evento se interrelaciona de modo dinámico con los demás para influir o dejarse influir por ellos. Este campo dinámico produce el denominado campo psicológico de cada persona: patrón organizado de las percepciones de un individuo, que adopta a su manera de ver y percibir las cosas al ambiente que lo rodea.*

Siendo la ecuación:  $C = f(P, M)$

En donde en comportamiento ( C ) es el resultado o función (f) de la interacción entre la persona ( P ) y su ambiente ( M ).

La teoría de campo permite entender las razones por las cuales cada persona interpreta el mundo a su manera, diferente de los demás.

**CHIAVENATO, I (2011)** citando a Festinger y la teoría de la disonancia cognitiva:

*El individuo es esfuerzo por establecer un estado de consonancia o coherencia con el mismo(...)las personas no toleran la incoherencia y cuando ella ocurre se halla motivado para reducir el conflicto. (p.64)*

El individuo tiene como fin último de su vida conseguir la felicidad y por ende el mantener un equilibrio en los diferentes roles que asumen constantemente; así se motiva para recalibrar el conflicto o también llamado disonancia; que se

presenta cuando los conocimientos de una persona que tiene de sí misma y del ambiente no son coherentes entre sí, es decir se contraponen, siendo el elemento cognitivo una creencia, conocimiento u opinión.

**CHIAVENATO, I (2011)**, menciona que los elementos pueden relacionarse de tres maneras:

Relación disonante: Sus conocimientos no se acoplan al medio en el que se desarrolla.

Relación consonante: La persona mantiene firmemente sus conocimientos e intenta cambiar el medio.

Relación irrelevante: si no cambia sus conocimientos y tampoco el medio ingresa a un relevante conflicto de la relación disonante o incoherente.

Las teorías mencionadas se concluyen con la definición de **CHIAVENATO, I (2011)**:

*El comportamiento de las personas se basa más en sus percepciones personales y subjetiva que en los hechos objetivos y concretos de la realidad. (p.66)*

Dando a entender que la prioridad no es la realidad, sino, la subjetividad al interpretarla de acuerdo a los conocimientos personales y la experiencia adquirida. Por lo tanto las empresas se basan en la estrategia de motivar a sus empleados para que cumplan con determinados comportamientos

*La motivación establece una meta determinada, cuya consecución representa un gasto de energía para el ser humano. (p.67)*

Dichos motivadores pueden presentarse por el medio (externos) e internos (procesos mentales), la cuestión es que cada individuo es diferente y por ende las necesidades y las maneras de motivación van a variar, así crean patrones de comportamiento que con el paso del tiempo también van adaptándose al medio,

así manifestamos que el comportamiento es causado, el comportamiento es motivado y que el comportamiento está orientado a los objetivos (necesidad o impulso o deseo), personales que deben encajar a los objetivos de la empresa a la que pertenecen, en el mejor de los casos.

**CHIAVENATO, I (2011).** Las teorías de motivación según Maslow. Establece un pirámide también llamada la jerarquía de necesidades: en las necesidades primarias (base de la pirámide) Necesidades Fisiológicas, estas son innatas como alimentación, sueño y reposo, abrigo, deseo sexual., las cuales reafirman la supervivencia del hombre.

Necesidades De Seguridad: guían a la persona a que cuide de sí mismo ante cualquier tipo de peligro (real, imaginario, físico, abstracto, etc.) se asocian con la organización para el desarrollo del *empowerment*, por ende el depender de un trabajo para satisfacer el resto de las necesidades.

Necesidades Sociales: orientado a la vida del ser humano en sociedad, a convivir y se parte de un grupo social. Permite a la empresa a la administración participativa.

Necesidades De Autoestima: la manera como un individuo se evalúa a sí mismo y tiene una imagen de él a raíz de la confianza y las necesidades anteriores relativamente satisfechas.

## **2.5. HIPÓTESIS**

El Estrés Laboral incide en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., Provincia de Tungurahua.

## **2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Estrés Laboral

### **2.6.2. Variable Dependiente**

Comportamiento Organizacional

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación posee un enfoque Cualitativo y Cuantitativo. Ambas formando base la investigación científica en donde su principal objetivo es resolver conflictos, a través del establecimiento de soluciones o alternativas de cambio.

##### **3.1.1. Enfoque cualitativo**

La investigación cualitativa, se orienta a las ciencias humanas, valiéndose de la realidad única e irreplicable, trata de la exploración y la comprensión de los fenómenos sociales describiendo la realidad experimentada por los propios actores de la problemática, asumiendo una realidad dinámica trata de explicar el por qué y el cómo.

##### **3.1.2. Enfoque cuantitativo**

La investigación cuantitativa, se emplea cálculos matemáticos, recolección de información que puede ser medida la realidad es repetible y comprobables y busca responder preguntas cuál, cuándo y dónde.

#### **3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

Para desarrollar, sustentar y profundizar el presente estudio de investigación se acudió a las siguientes fuentes de información:

### **3.2.1 Investigación Documental y Bibliográfica**

La presente investigación tiene el propósito de ampliar, determinar y ahondar en los diversos enfoques, teorías, conceptos y criterios de autores acerca de una problemática, guiándose en libros, revistas, periódicos, su aplicación está dirigida a estudios de aspecto social; siendo un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección y clasificación de información.

### **3.2.2 Investigación de Campo**

Es la investigación cuyo estudio es sistemático de los hechos en el lugar mismo en el que se desarrollan, tomando un contacto directo con la fuente de información real de acuerdo con los objetivos previamente establecidos en el proyecto, para comprender y resolver alguna situación problemática, se obtendrán datos relevantes a través de la observación o la encuesta.

## **3.3 NIVEL O TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.3.1. Tipo Exploratorio**

Está diseñada para obtener un análisis preliminar de la situación, se caracteriza por la flexibilidad para descubrir distintas aristas no identificadas previamente, poco estudiadas o no abordadas anteriormente, permite la familiarización con los fenómenos relativamente desconocidos.

### **3.3.2. Tipo Descriptivo**

Se utiliza la investigación para describir situaciones y eventos, especificar la manera relación de las variables estudiándolas independientemente señalando sus características y propiedades, además permite un pronóstico no comprobado de solución ante cierta problemática.

### 3.3.3. Tipo Explicativo

Mediante esta investigación se trata de responder y dar los motivos del objeto establecido para la investigación, vinculando a los métodos analíticos y sintéticos, busca el por qué de los hechos, relacionándolos con la causa y efecto. Orientado a la comprobación de la hipótesis.

### 3.4. POBLACIÓN

Para la investigación se tomará en cuenta a los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., que está conformada por:

**Tabla N. 01.** Población investigada

<b>Personal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Colaboradores del Sector Operativo	96	100%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1. Variable Independiente

Cuadro N. 01. Variable Independiente

Contextualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
Al Estrés Laboral se lo define como reacciones psicológicas y físicas que como ocasiona consecuencias positivas y negativas que afectan en las relaciones personales, profesionales, laborales. <b>AAMONDT, M (2010)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional</li> </ul>	La experiencia correspondiente a sentirse debilitado emocionalmente producto del trabajo que realiza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?</li> <li>• ¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado?</li> <li>• ¿Cuándo me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo me siento fatigado?</li> <li>• ¿Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales?</li> <li>• ¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa?</li> <li>• ¿Siento que mi trabajo me está desgastando?</li> <li>• ¿Me siento frustrado en mi trabajo?</li> <li>• ¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo?</li> <li>• ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?</li> </ul>	La encuesta dirigida a los colaboradores.  Cuestionario estructurado. MIB Inventario Burnout de Maslach, Síndrome del quemado por Estrés Laboral asistencial
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despersonalización</li> </ul>	La respuesta impersonal y fría hacia los demás.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de realización personal</li> </ul>	Sentimientos de competencia y éxito en el trabajo grupal		

Elaborado por: Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

### 3.5.2. Variable Dependiente

Cuadro N. 02. Variable Dependiente

Contextualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p>El Comportamiento Organizacional en un campo de estudio que busca comprender, explicar, predecir y cambiar el comportamiento humano, abordando los niveles: individual, grupo y organización, en donde los componentes del comportamiento son la base para el cambio esperado en las fuerzas integradoras.</p> <p><b>WAGNER, J &amp; HOLLENBECK, J (2004).</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comportamiento microorganizativo.</li> <li>Comportamiento Mesoorganizativo.</li> <li>Comportamiento Macroorganizativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Siento que mis opiniones, ideas y cambios sugeridos son tomados en cuenta por parte de mi jefe inmediato?</li> <li>Siento que las actividades son planificadas adecuadamente?</li> <li>Las tareas son delegadas de acuerdo a las capacitaciones recibidas?</li> <li>Siento que existen buenas relaciones interpersonales que permiten el cumplimiento exitoso de las tareas?</li> </ul>	<p>La encuesta dirigida a los colaboradores.</p> <p>Cuestionario estructurado.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Componentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Motivación</li> <li>Estructura de grupos</li> <li>Procesos de cambio.</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fuerzas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiente.</li> <li>Gente.</li> <li>Estructura.</li> </ul>		

Elaborado por: Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

### 3.6. Técnicas e instrumentos

Se empleará la técnica de la encuesta, mediante la aplicación del instrumento: cuestionarios obteniendo así la información del Estrés Laboral y el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato, S.A.

Además se aplicará el instrumento: MIB Inventario Burnout de Maslach, Síndrome del quemado por Estrés Laboral asistencial. Según **TEA Ediciones (1997)**, dicho instrumento a través de los enunciados permite tener la apreciación y percepción del colaborador respecto a los sentimientos y actitudes con su trabajo en donde la función es medir el desgaste humano profesional.

Desarrollado por la psicóloga estadounidense Christina Maslach y Susan Jackson, dio a conocer este término para el año de 1977 en una convención de la Asociación Americana de Psicólogos (APA). En 1981 el manual es introducido para su aplicación; siendo la finalidad del inventario, la evaluación de tres variables del síndrome del Estrés Laboral asistencial: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, la aplicación puede ser individual como colectiva hacia los adultos y el tiempo varía entre 10 a 15 minutos. Compuesto de 22 ítems propuestos en forma de afirmación.

La versión adaptada de la original para España se la establece en 1986. La validez de este test, se basa en tres parámetros, la primera, son evaluaciones de comportamiento aplicadas a personas que conocen al sujeto en estudio, el segundo parámetro son enunciados que se refieran a situaciones laborales que provoquen Estrés Laboral y el tercer parámetro son las medidas en otras variables que, por hipótesis, están relacionadas con el estrés.

Se mide según los rangos siguientes:

0 = Nunca.

4 = Una vez a la semana

1 = Pocas veces al año o menos.

5 = Pocas veces a la semana

2 = Una vez al mes o menos

6 = Todos los días

3 = Unas pocas veces al mes o  
menos

La sub escala de Cansancio Emocional (C.E). Constituida de nueve ítems que valora la experiencia correspondiente a sentirse debilitado emocionalmente producto del trabajo que realiza. La puntuación máxima es 54. Los ítems incluidos en esta sub escala son los siguientes: 01, 02, 03, 06, 08, 13, 14, 16 y 20; si la sumatoria de las respuestas se encuentra por debajo de 18 puntos corresponde a un nivel bajo; entre 19 y 36 puntos concierne a un nivel medio y entre 37 y 54 puntos se especifica un nivel alto.

La sub escala de Despersonalización (D). Compuesta de cinco ítems 05, 10, 11, 15 y 22, que describen la respuesta impersonal y fría hacia los demás. Puntuación máxima 30, si la sumatoria de las respuestas se encuentra debajo de 10 puntos corresponde a un nivel bajo; entre 11 y 20 puntos concierne a un nivel medio y entre 21 y 30 puntos se especifica un nivel alto

La sub escala de falta de realización personal (RP). Esta escala conformada de ocho elementos, 04, 07, 09, 12, 17, 18, 19 y 21, que describen sentimientos de competencia y éxito en el trabajo grupal. Puntuación máxima 48; si la sumatoria de las respuestas se encuentra debajo de 16 puntos corresponde a un nivel bajo; entre 17 y 32 puntos concierne a un nivel medio y entre 33 y 48 puntos se considera un nivel alto.

Si en las dos primeras sub escalas tiene puntajes altos y en la tercera sub escala es bajo, se establece un nivel de Estrés Laboral alto, que mediante otra aplicación se definirá el síndrome de burnout, es decir el estado extremo del Estrés Laboral.

### 3.7. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de información requerida; el punto de partida son las variables establecidas, desarrollando estrategias de metodología que solicita el planteamiento de objetivos, para su posterior análisis del árbol de problemas, de una orientación a futuro, si no, se soluciona la problemática, la búsqueda y recolección de información que sustente la investigación, la categorización de las variables para una idea más amplia del tema y el abordarlo claramente, la operacionalización de las variables, permite una conceptualización concreta, definiendo los ítems para la complementación del instrumento de aplicación.

**Cuadro N. 03:** Recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Investigar los factores de Estrés Laboral en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores el Sector Operativo. Diagnosticar los niveles de Estrés Laboral; Analizar los factores que afectan en el Comportamiento Organizacional; Proponer un alternativa de solución al Problema.
2. ¿De qué personas u objetos?	Colaboradores del Sector Operativo
3. ¿Sobre qué aspectos?	La experiencia correspondiente a sentirse debilitado emocionalmente producto del trabajo que realiza; La respuesta impersonal y fría hacia los demás; Sentimientos de competencia y éxito en el trabajo grupal; Comportamiento Microorganizativo; Comportamiento Mesoorganizativo; Comportamiento Macroorganizativo.
4. ¿Quién?	Victoria Cepeda
5. ¿A quiénes?	96 Colaboradores del Sector Operativo
6. ¿Cuándo?	Periodo Noviembre 2014- Agosto 2015
7. ¿Dónde?	Empresa Eléctrica Ambato, S.A.
8. ¿Cuántas veces?	Una
9. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
10. ¿Con qué?	Cuestionario

Elaborado por: Vitoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

## **3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

### **3.8.1. Procesamiento**

A partir de la información recolectada se obtuvieron las preguntas del cuestionario que será el instrumento de la técnica la encuesta, que será validado por los docentes de la Universidad Técnica de Ambato, y esencialmente por la Tutora del proyecto, la aplicación será dirigida a los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., de los datos logrados el paso siguiente es la tabulación de éstos, para su fácil análisis e interpretación de resultados, para tener un sustento de las conclusiones establecidas, y de las recomendaciones sugeridas, para presentar la propuesta que será la alternativa de solución para la problemática investigada, la cual debe estar acorde a la realidad económica y social de la empresa.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada a 96 colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.

#### MIB Inventario Burnout de Maslach.

**Pregunta N.01:** ¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?

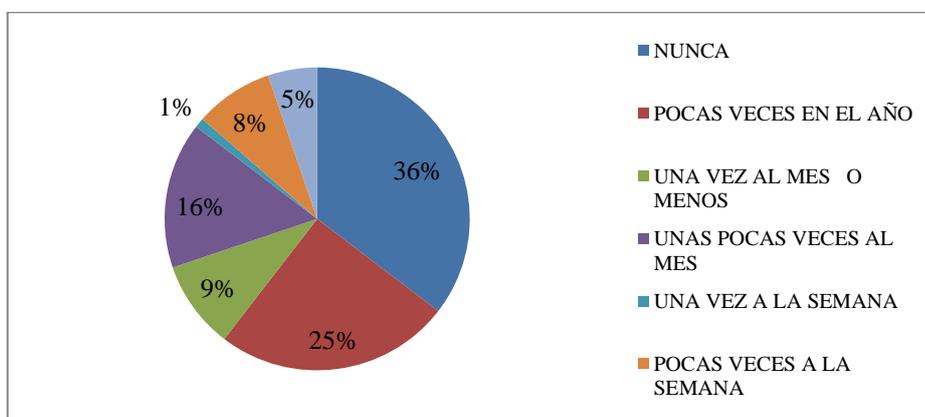
Tabla N. 02. Agotamiento Emocional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	34	36%
POCAS VECES EN EL AÑO	24	25%
UNA VEZ AL MES O MENOS	9	9%
UNAS POCAS VECES AL MES	15	16%
UNA VEZ A LA SEMANA	1	1%
POCAS VECES A LA SEMANA	8	8%
TODOS LOS DIAS	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

Gráfico N.05. Agotamiento Emocional



## Análisis

Del 100% de colaboradores encuestados, tomando en cuenta las valoraciones consideradas positivas, es decir: nunca, pocas veces en el año, una vez al mes o menos, corresponde a una ponderación de más del 50% en donde los colaboradores no se sienten agotados emocionalmente por su trabajo; mientras que el 5% se sienten emocionalmente agotados por el trabajo todos los días, y el 8% de los colaboradores se sienten emocionalmente agotados pocas veces a la semana; correspondiendo a un total de las ponderaciones consideradas en esta interrogante como negativas menos del 10%.

## Interpretación

La Empresa Eléctrica a través de la política de calidad asegura que los servicios sean de calidad y calidez, mediante la motivación emocional que se genera en los colaboradores permitiendo un estado anímico favorable para realizar sus labores e intervenir adecuadamente en el clima organizacional, esto representa el compromiso de los colaboradores con la Institución y viceversa que se demuestra en el desempeño laboral esperado y en los valores corporativos.

**Pregunta N. 2:** ¿Cuándo termino mi jornada de trabajo me siento cansado?

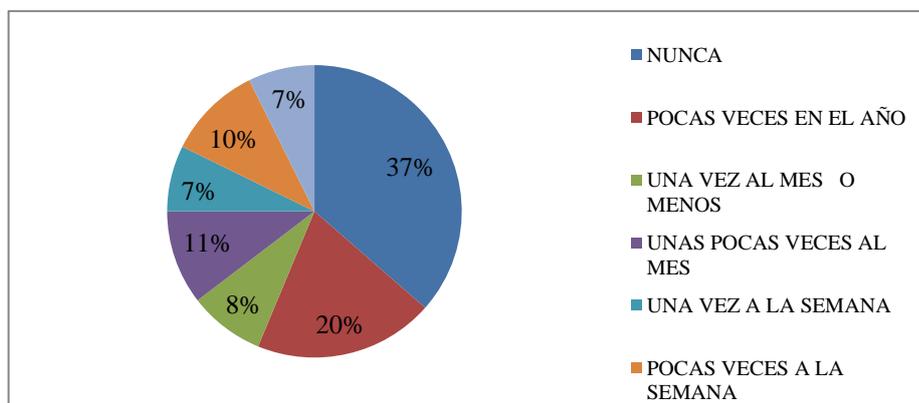
**Tabla N. 03.** Cansancio Laboral.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	35	37%
POCAS VECES EN EL AÑO	19	20%
UNA VEZ AL MES O MENOS	8	8%
UNAS POCAS VECES AL MES	10	11%
UNA VEZ A LA SEMANA	7	7%
POCAS VECES A LA SEMANA	10	10%
TODOS LOS DIAS	7	7%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 06.** Cansancio Laboral.



### **Análisis**

Del total de colaboradores encuestados, alrededor del 65% respondió que en intervalos realmente cortos de tiempo de acuerdo a nunca 37%, pocas veces en el año 20%, una vez al mes o menos 8%, se sienten cansados luego de una jornada de trabajo, en donde las causas para dicho cansancio son principalmente la labor física exigente y de una concentración rigurosa; mientras que, alrededor del 25% aseveró que entre unas pocas veces a la semana del 10% se siente cansado, el 7% considera que se siente casado todos los días luego de terminar una jornada de trabajo y el 7% una vez a la semana se siente cansado al finalizar una jornada de labores.

### **Interpretación**

Pese a ser un trabajo requirente de esfuerzo físico y de la necesidad de una concentración implacable, los colaboradores en la mayoría del tiempo en el año no terminan cansados al terminar la jornada diaria, por lo que mantienen la iniciativa, concentración y están reanimados para realizar su trabajo siguiente día, al pertenecer al sector operativo, tienden a la aplicación de una actividad diferente todos los días, les brinda nuevas oportunidades de desempeñar acorde a sus capacidades y teniendo una práctica responsable en sus actividades.

**Pregunta N. 3:** ¿Cuándo me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo me siento fatigado?

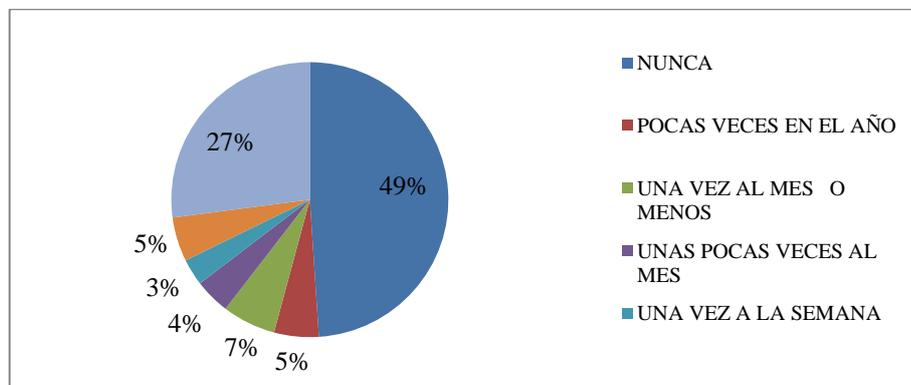
**Tabla N. 04.** Fatiga laboral.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	47	49%
POCAS VECES EN EL AÑO	5	5%
UNA VEZ AL MES O MENOS	6	7%
UNAS POCAS VECES AL MES	4	4%
UNA VEZ A LA SEMANA	3	3%
POCAS VECES A LA SEMANA	5	5%
TODOS LOS DIAS	26	27%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N.07.** Fatiga Laboral.



### Análisis

De acuerdo a las ponderaciones juntas de nunca y pocas veces en el año, más del 50% mantiene una estimulación positiva relativa a su trabajo y de las expectativas que sostiene; sin embargo el 27% del total de los colaboradores todos los días se siente fatigado cuando debe levantarse e ir a un nuevo día de trabajo, lo que permite establecer una pauta para desarrollar acciones correctivas para reducir dicho porcentaje.

### Interpretación

Del total de colaboradores encuestados, la mayor parte de ellos no se sienten fatigados laboralmente y mantienen una actitud positiva al asistir a trabajar cada día, ya que a través del *empowerment* lo manejan como un nuevo reto personal y

para la consecución de objetivos es clave el trabajo en equipo, para dar lo mejor de sí mismo en las tareas asignadas.

**Pregunta N. 4:** ¿Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales?

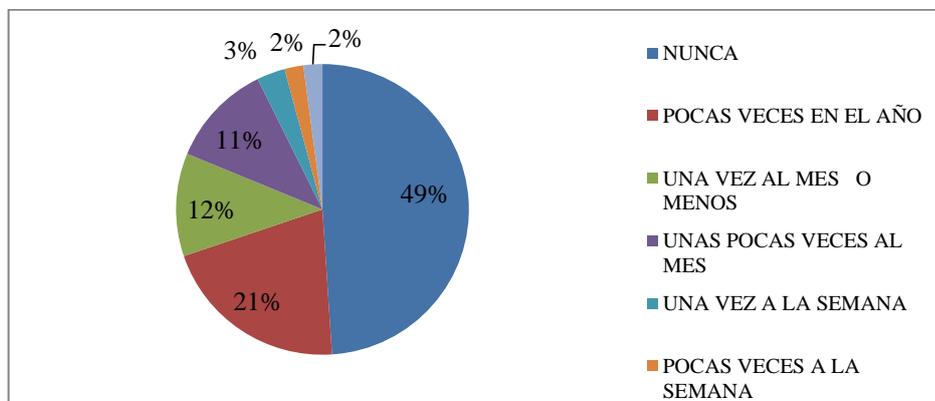
**Tabla N. 05.** Trato Impersonal.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	47	49%
POCAS VECES EN EL AÑO	20	21%
UNA VEZ AL MES O MENOS	11	12%
UNAS POCAS VECES AL MES	11	11%
UNA VEZ A LA SEMANA	3	3%
POCAS VECES A LA SEMANA	2	2%
TODOS LOS DIAS	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 08.** Trato Impersonal.



## Análisis

De un total de 96 colaboradores encuestados, más del 70% respondió de manera negativa a esta interrogante, lo que demuestra que, las relaciones interpersonales son el pilar fundamental para el desarrollo de sus actividades diarias; siendo tan solo el 3% de los colaboradores que una vez a la semana trata a las personas como si fueran objetos impersonales y el 2% de la población valorada son quienes actúan de manera impersonal con sus compañeros y/o clientes.

## Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos, se demuestra que los colaboradores poseen un alto grado de empatía y se identifican con sus compañeros que promueven buenas relaciones interpersonales, desarrollando un alto nivel de compromiso con el equipo al que pertenecen lo que beneficia para la realización de sus actividades siendo cada una de ellas de alto peligro.

### Pregunta N. 5: ¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa?

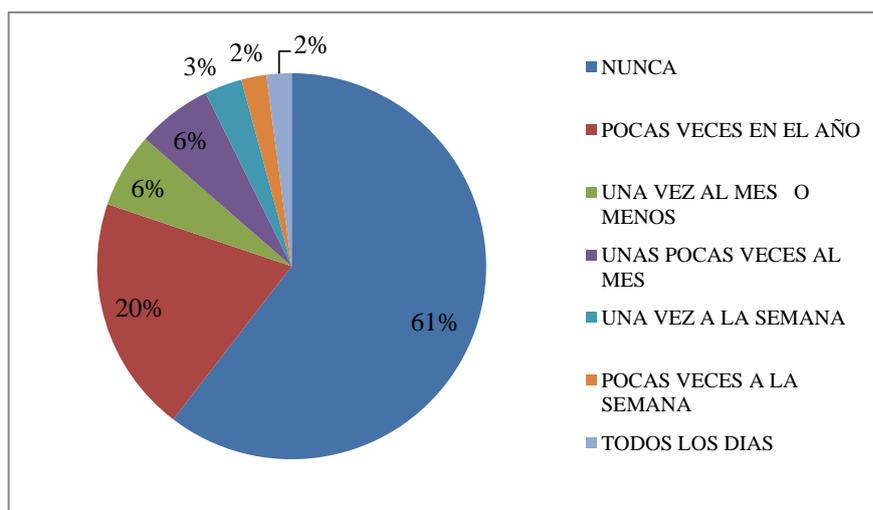
Tabla N. 06. Cansancio en el Desempeño.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	58	61%
POCAS VECES EN EL AÑO	19	20%
UNA VEZ AL MES O MENOS	6	6%
UNAS POCAS VECES AL MES	6	6%
UNA VEZ A LA SEMANA	3	3%
POCAS VECES A LA SEMANA	2	2%
TODOS LOS DIAS	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores

Elaborado por: Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

Gráfico N. 09. Cansancio en el Desempeño.



## Análisis

Del 100% de colaboradores encuestados, se determina que más del 80% de los colaboradores nunca, pocas veces en el año, una vez en el mes o menos se sienten cansados de trabajar con las personas; llegando a ser individuos altamente sociales que han desarrollado la capacidad de interrelacionarse adecuadamente; alrededor del 10% de las personas encuestadas se sienten entre una semana y todos los días cansados de trabajar con la gente.

## Interpretación

Las personas quienes se vinculan con sus compañeros de trabajo desarrollan habilidades sociales que permite un mejor desempeño laboral y desarrollo personal, es decir, el establecimiento de un clima organizacional permisivo fortalece la interacción social de los colaboradores que se ve reflejado en todos los aspectos de su vida. La Empresa Eléctrica intenta cubrir todos los aspectos que equilibran la vida de un ser humano por lo que es de esencial cubrir con una política, objetivos y lineamientos para establecer una cultura basada en el aspecto humano.

### Pregunta N. 6: ¿Siento que mi trabajo me está desgastando?

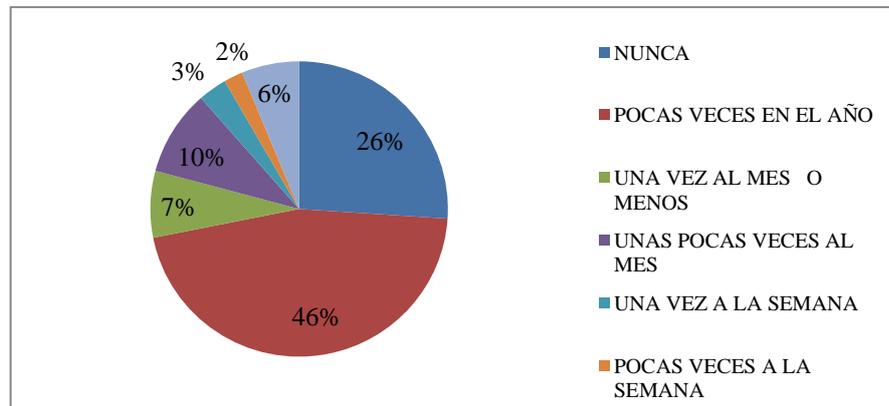
Tabla N. 07. Desgaste Laboral.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	25	26%
POCAS VECES EN EL AÑO	44	46%
UNA VEZ AL MES O MENOS	7	7%
UNAS POCAS VECES AL MES	9	10%
UNA VEZ A LA SEMANA	3	3%
POCAS VECES A LA SEMANA	2	2%
TODOS LOS DIAS	6	6%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 10.** Desgaste Laboral



### **Análisis**

Del 100% de colaboradores encuestados, el 75% respondió negando que siente el desgaste laboral, corresponde al 26% nunca, el 46% pocas veces en el año y 7% una vez al mes o menos sienten que el trabajo lo está desgastando; mientras que el 6% todos los días siente que el trabajo le está desgastando y el 2% pocas veces a la semana siente que el trabajo es desgastador.

### **Interpretación**

Los colaboradores que sienten que la labor que realizan los están desgastando es un mínimo, esta pregunta se orienta al indicador del cansancio emocional, por lo que, es una pauta para notar que existe efectividad para entender y el desarrollo de empatía durante la jornada de trabajo, resultado de ello son las buenas relaciones interpersonales ya sea con sus compañeros de trabajo, con su familia y en el rol con la sociedad.

**Pregunta N. 7:** ¿Siento que me he hecho más duro con la gente desde que ejerzo esta profesión?

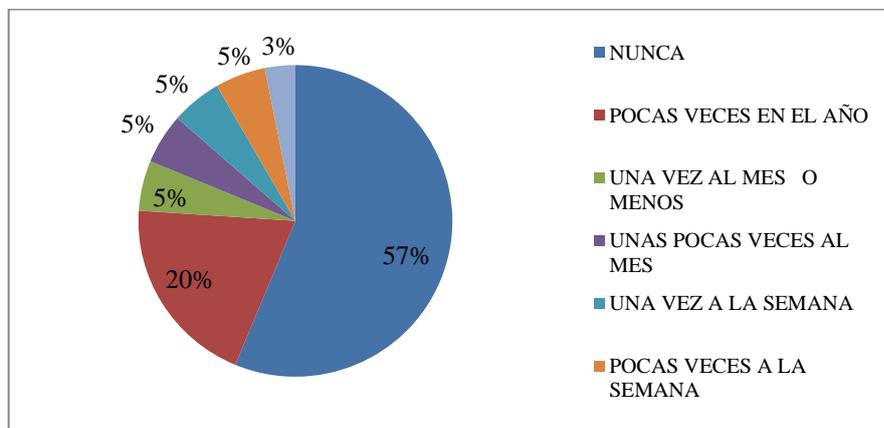
**Tabla N. 08.** Apatía laboral.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	54	57%
POCAS VECES EN EL AÑO	19	20%
UNA VEZ AL MES O MENOS	5	5%
UNAS POCAS VECES AL MES	5	5%
UNA VEZ A LA SEMANA	5	5%
POCAS VECES A LA SEMANA	5	5%
TODOS LOS DIAS	3	3%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 11.** Apatía laboral.



### Análisis

De acuerdo a los resultados, alrededor del 80% de colaboradores investigados respondieron en de manera negativa, que corresponde al 57% nunca, el 20% pocas veces en el año y 5% una vez al mes o menos sienten que se han convertido más duro con la gente desde que ejercen la profesión; mientras que el cerca del 15% de los colaboradores encuestados respondieron afirmativamente, el 3% todos los días y el 5% pocas veces a la semana sienten que se ha hecho más duro desde que ejerce esta profesión.

## Interpretación

El personal perteneciente al Sector Operativo negó que se ha convertido más duro con la gente desde que se está desarrollando laboralmente en la Empresa Eléctrica, lo que corresponde a que los colaboradores han mantenido en equilibrio los diversos roles que asume como ser bio-psico-social, es decir, el comportamiento que asume dentro del grupo familiar, las responsabilidades en el ámbito profesional no se han visto afectadas, ni mucho menos en el aspecto social referente a ser miembro de un grupo afina sus intereses personales.

**Pregunta N. 8:** ¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?

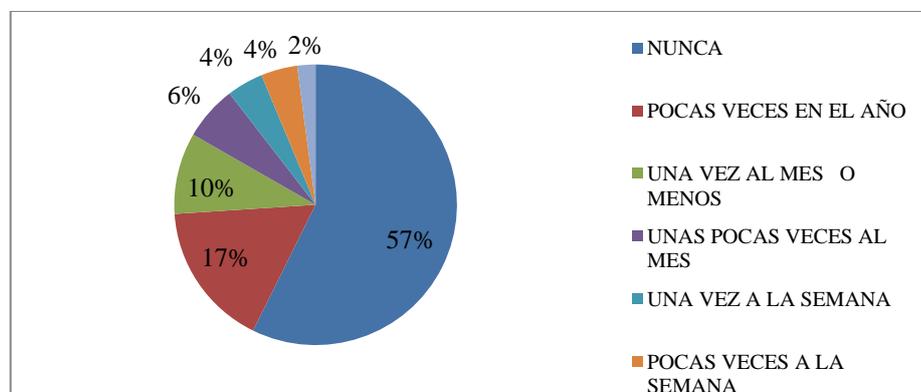
**Tabla N. 09.** Endurecimiento emocional.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	55	57%
POCAS VECES EN EL AÑO	16	17%
UNA VEZ AL MES O MENOS	9	10%
UNAS POCAS VECES AL MES	6	6%
UNA VEZ A LA SEMANA	4	4%
POCAS VECES A LA SEMANA	4	4%
TODOS LOS DIAS	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 12.** Endurecimiento emocional.



## Análisis

Siendo 96 el total de colaboradores encuestados, corresponde a una respuesta negada aproximadamente del 80%, así lo demuestran las contestaciones, el 57% nunca se ha preocupado que el trabajo pueda estar endureciéndole emocionalmente, el 17% respondió que pocas veces en el año y el 10% reconoció que una vez al mes o menos se siente preocupado porque sus labores endurezca en el área emocional; mientras que el 2% todos los días se preocupa que el trabajo le endurezca emocionalmente, así mismo el 4% pocas veces a la semana tiene la preocupación por el endurecimiento emocional.

## Interpretación

La preocupación por el endurecimiento emocional corresponde a uno de los indicadores para determinar el cansancio emocional de las personas, en este caso, los colaboradores del Sector Operativo laboran constantemente en grupo, en donde las relaciones interpersonales son la clave para el cumplimiento adecuado de las funciones, con un endurecimiento emocional limitaría el sentimiento de pertenencia a un nivel mesoorganizativo, deteriorando el clima organizacional, resultado de esto ocasionaría el incumplimiento de la política de calidad.

### Pregunta N. 9: ¿Me siento frustrado en mi trabajo?

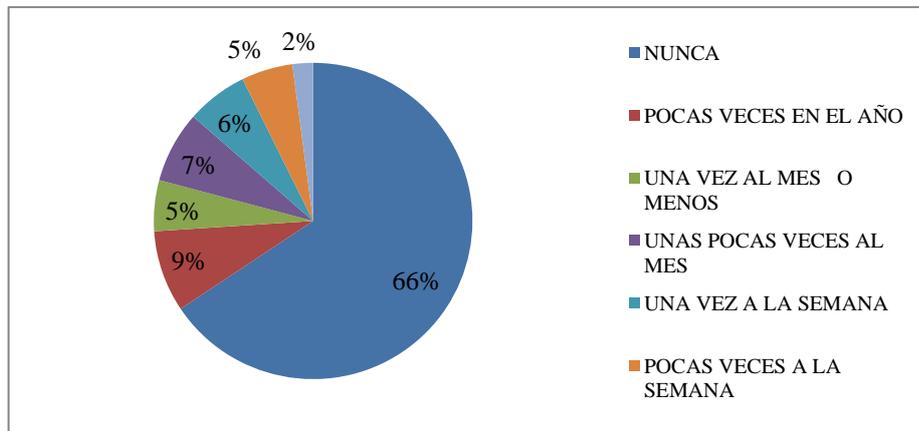
**Tabla N. 10.** Frustración Laboral

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	63	66%
POCAS VECES EN EL AÑO	8	9%
UNA VEZ AL MES O MENOS	5	5%
UNAS POCAS VECES AL MES	7	7%
UNA VEZ A LA SEMANA	6	6%
POCAS VECES A LA SEMANA	5	5%
TODOS LOS DIAS	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 13.** Frustración Laboral



### **Análisis**

Argumentaron oponerse a las afirmaciones de respuesta cerca del 70% a sentirse frustrados en el trabajo, siendo así las contestaciones el 66% del total de los colaboradores encuestados nunca se ha sentido frustración en el trabajo, el 9% pocas veces en el año se ha sentido frustrado; mientras que el 2% se siente frustrado en el trabajado todos los días; el 7% del total investigado siente unas pocas veces a la semana frustración en su trabajo.

### **Interpretación**

La frustración laboral es un indicio de una alteración de la organización con la percepción del individuo, tal parece que el compromiso que los colaboradores poseen con la EEA.S.A, es alto producto de los beneficios que le ofrecen y de los protocolos de seguridad que se tiene establecido para desarrollar sus actividades, teniendo un crecimiento profesional de acuerdo a las tareas que va a realizar.

**Pregunta N. 10:** ¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo?

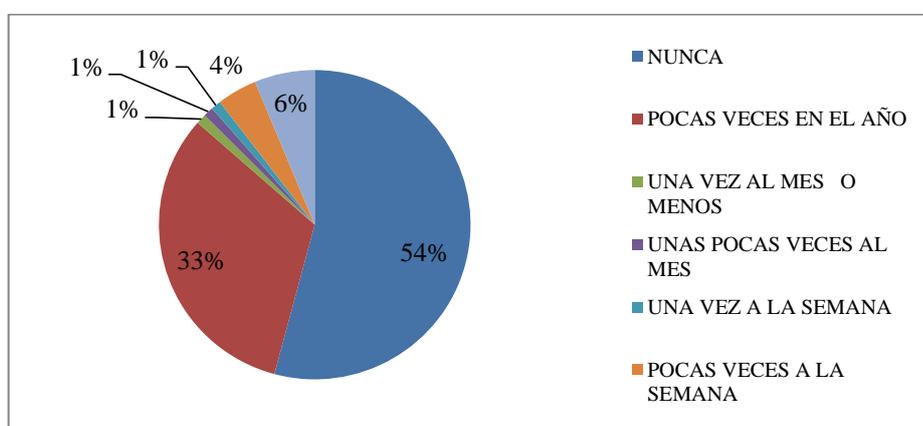
**Tabla N. 11.** Indiferencia.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	52	54%
POCAS VECES EN EL AÑO	31	33%
UNA VEZ AL MES O MENOS	1	1%
UNAS POCAS VECES AL MES	1	1%
UNA VEZ A LA SEMANA	1	1%
POCAS VECES A LA SEMANA	4	4%
TODOS LOS DIAS	6	6%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 14.** Indiferencia



### Análisis

El 54% del total de los colaboradores encuestados, nunca se ha sentido desinteresado por lo que a sus compañeros de trabajo les ocurra; el 33% pocas veces en el año realmente no les importa lo que les ocurra a sus compañeros de trabajo; mientras que el 6% respondió que no les importa lo que les suceda a sus compañeros todos los días y el 4% contestó que pocas veces a la semana no les importa lo que les ocurre a sus compañeros.

### Interpretación

En un equipo de trabajo se trata como familia, desarrollan el sentimiento de pertenencia mesoorganizativamente, lo que les equivale a comprender los

conflictos, tanto personales como profesionales, que si bien es cierto, no en todos los casos son solucionados, pero son tomados con respeto, tolerancia y comprensión de sus situaciones conflictivas, en cuanto al desempeño laboral les es de suma importancia ya que un descuido aunque sea mínimo causaría un accidente laboral, lo que produciría alteraciones en el equilibrio psicológico de los miembros del equipo de trabajo que son todos los pertenecientes al Sector Operativo.

**Pregunta N. 11:** ¿ Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?

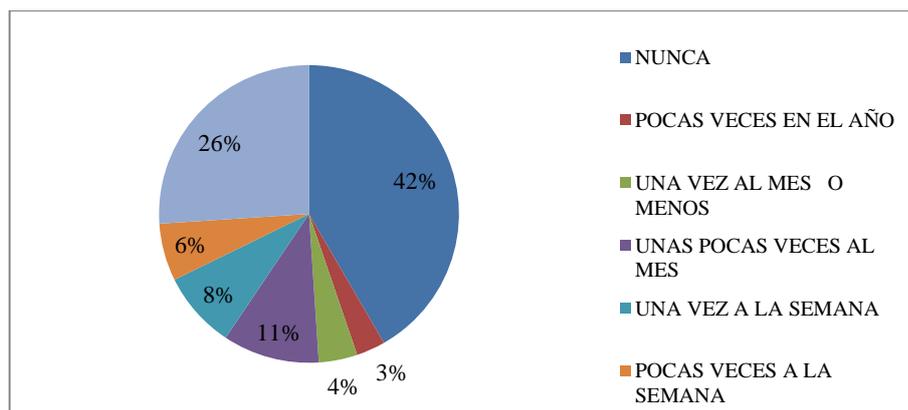
**Tabla N. 12** Extremo de los recursos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	40	42%
POCAS VECES EN EL AÑO	3	3%
UNA VEZ AL MES O MENOS	4	4%
UNAS POCAS VECES AL MES	10	11%
UNA VEZ A LA SEMANA	8	8%
POCAS VECES A LA SEMANA	6	6%
TODOS LOS DIAS	25	26%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 15.** Extremo de los recursos



## Análisis

De acuerdo a las respuestas obtenidas, aproximadamente el 50% de respuestas descartaron el deterioro en las capacidades para afrontar las situaciones cotidianas; fueron las respectivas contestaciones: el 42% del total de los colaboradores encuestados, nunca se ha sentido al límite de sus posibilidades, el 11% unas pocas veces al mes se han sentido al límite de sus posibilidades, el 8% una vez a la semana siente que están al límite de sus posibilidades; mientras que el 26% se sienten al límite de sus posibilidades todos los días.

## Interpretación

El sentirse al límite de sus posibilidades, es relativo a llegar al extremo de los recursos necesarios para afrontar la problemática cotidiana, es resultante de la exposición prolongada a la tensión, lo que origina un desbalance significativo en el desenvolvimiento de la persona en el grupo en donde la clave para detener el desarrollo de este sentimiento es el manejo adecuado de la tensión a través de una práctica saludable de esparcimiento, lo que les brindará una visión nueva en cada día de trabajo, reduciendo el grado de tensión.

### Pregunta N. 12: ¿Puedo comprender cómo se sienten las personas?

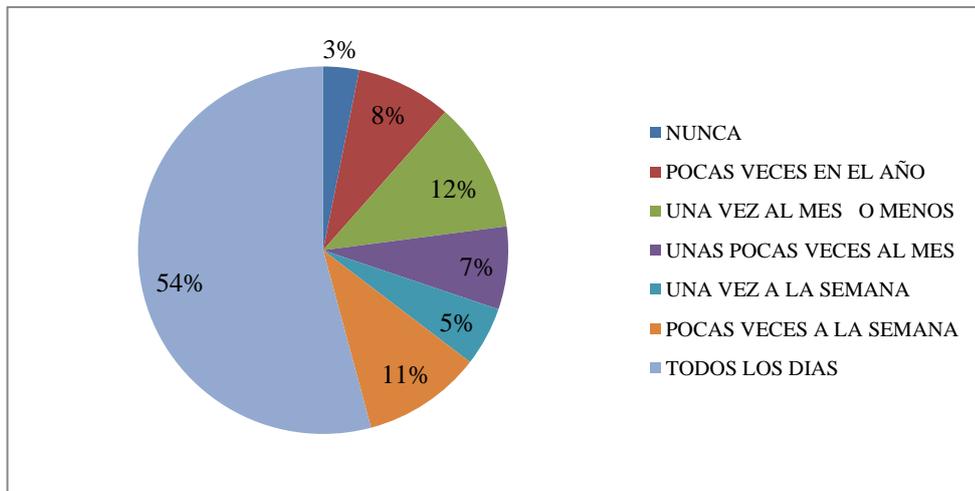
Tabla N. 13. Empatía.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	3%
POCAS VECES EN EL AÑO	8	8%
UNA VEZ AL MES O MENOS	11	12%
UNAS POCAS VECES AL MES	7	7%
UNA VEZ A LA SEMANA	5	5%
POCAS VECES A LA SEMANA	10	11%
TODOS LOS DIAS	52	54%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 16.** Empatía.



### **Análisis**

De acuerdo a los resultados conseguidos, alrededor de 60% de los colaboradores respondieron aseverando que existe una comprensión del sentir de sus compañero de trabajo, de los cuales el 54% del total de los colaboradores encuestados todos los días comprenden como se sienten las personas, el 11% pocas veces a la semana comprenden como se sienten las personas; mientras que el 8% pocas veces en el año comprenden como se sienten las personas y 3% nunca comprenden como se sienten las personas.

### **Interpretación**

Comprender a las personas equivale a tener empatía lo que conlleva a un clima organizacional adecuado, permite que los colaboradores tengan una realización personal orientada a primero entender a las personas con quienes día a día interactúa y luego dejarse entender, resultante de esto es la vinculación satisfactoria para el éxito en las actividades a cumplir.

**Pregunta N. 13:** ¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas?

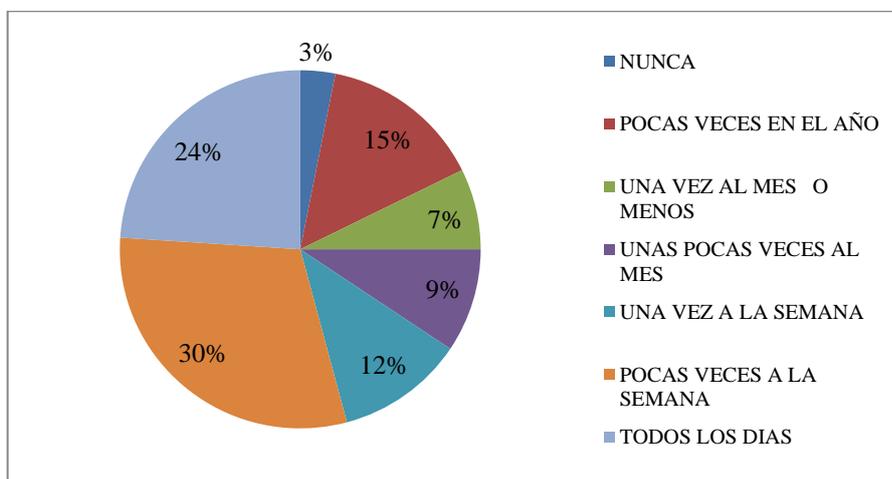
**Tabla N. 14.** Manejo de conflictos interpersonales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	3%
POCAS VECES EN EL AÑO	14	15%
UNA VEZ AL MES O MENOS	7	7%
UNAS POCAS VECES AL MES	9	9%
UNA VEZ A LA SEMANA	11	12%
POCAS VECES A LA SEMANA	29	30%
TODOS LOS DIAS	23	24%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 17.** Manejo de conflictos interpersonales



### Análisis

Del total de los colaboradores encuestados, respondieron confirmando que el 50% abordan con eficacia la problemática que las personas pueden llegar a tener, siendo así las respuestas: el 24% asegura que todos los días tratan con eficacia los problemas de las demás personas, el 30% pocas veces a la semana tratan con mucha eficacia los problemas de las personas; mientras que el 3% nunca siente que trata con eficacia los problemas de las personas y el 15% de los encuestados sienten que pocas veces en el año tratan con eficacia los problemas de las personas, lo que representa que menos del 20% de la población investigada respondió negando la interrogante establecida.

## Interpretación

Las personas se encuentran en un constante cambio lo que les provoca tensión y conflictos internos que se ven evocados en las relaciones interpersonales, ya que las personas se sienten realmente ofuscadas con las propias situaciones conflictivas, por lo que es realmente dificultoso el intentar atender y dar una perspectiva de solución a sus compañeros que probablemente no tengan una visión compatible, sin embargo la tolerancia, la importancia y el respeto que se brinde entre compañeros fortalece los lazos entablados mejorando la cultura y clima organizacional.

**Pregunta N. 14:** ¿Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás?

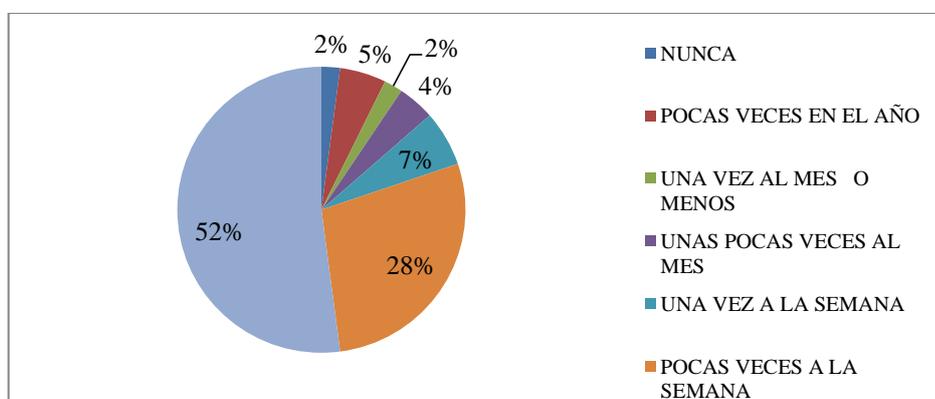
**Tabla N. 15.** Influencia Positiva.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	2	2%
POCAS VECES EN EL AÑO	5	5%
UNA VEZ AL MES O MENOS	2	2%
UNAS POCAS VECES AL MES	4	4%
UNA VEZ A LA SEMANA	6	7%
POCAS VECES A LA SEMANA	27	28%
TODOS LOS DIAS	50	52%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 18.** Influencia Positiva.



## Análisis

Cerca del 70% de los colaboradores investigados respondieron de manera que se mantuvieron en el rango positivo al considerar que influyen positivamente con su trabajo en la vida de los demás; del total de los colaboradores encuestados, el 52% siente que todos los días influyen positivamente en la vida de los demás; el 28% pocas veces a la semana sienten que influyen positivamente en la vida de los demás; mientras que, el 2% de los colaboradores encuestados sienten que influyen positivamente en la vida de los demás una vez al mes o menos, así mismo el 2% siente que nunca influye positivamente con su trabajo en la vida de los demás; lo que corresponde a que menos del 10% de los colaboradores siente que no influyen positivamente con su trabajo en la vida de quienes le rodean.

## Interpretación

Los miembros del Sector Operativo, sostiene un grado realmente elevado de *empowerment*, el sentir que su trabajo es importante y tiene un gran significado para los clientes y para la Empresa, es enriquecedor para su auto valoración y para sentirse identificado con la actividad económica que realiza la Institución, lo que genera un factor necesario para el mejoramiento continuo en el ambiente laboral y el cumplimiento de la planificación.

**Pregunta N. 15:** ¿Siento que puedo crear con facilidad una atmósfera agradable con mis compañeros de trabajo?

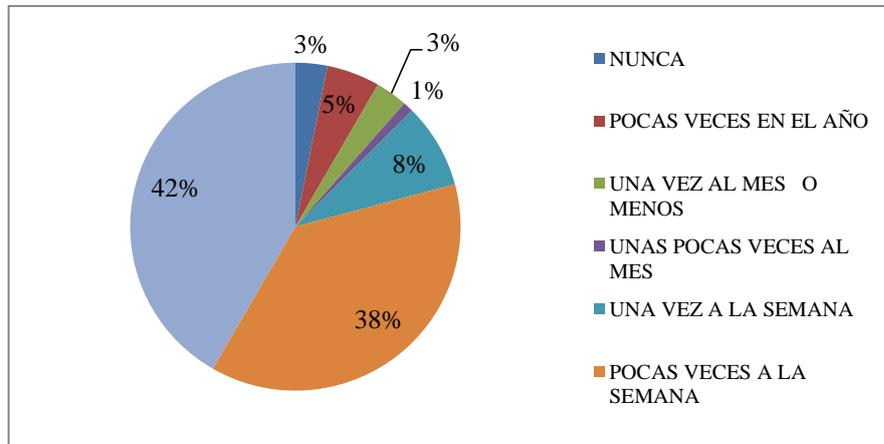
**Tabla N. 16.** Clima organizacional.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	3	3%
POCAS VECES EN EL AÑO	5	5%
UNA VEZ AL MES O MENOS	3	3%
UNAS POCAS VECES AL MES	1	1%
UNA VEZ A LA SEMANA	8	8%
POCAS VECES A LA SEMANA	36	38%
TODOS LOS DIAS	40	42%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 19.** Clima organizacional



### **Análisis**

Determinando como positivo las tres escalas últimas de evaluación, corresponde a que el cerca del 90% de la población investigada siente que crea fácilmente una atmósfera agradable con sus compañeros de funciones. En donde cada subtotal representa al 42% siente que todos los días puede crear con facilidad una atmósfera agradable con los compañeros de trabajo; el 38% pocas veces a la semana, el 8% una vez a la semana sienten que pueden crear fácilmente una atmósfera agradable con los compañeros de trabajo; mientras que el 3% de los colaboradores encuestados sienten que pueden crear con facilidad una atmósfera agradable con los compañeros de trabajo una vez al mes o menos y el 5% siente que pocas veces en el año logran crear la atmósfera propicia en el trabajo; esto representa que cerca del 12% de los colaboradores siente que es limitante en la participación de una atmósfera agradable en el lugar de trabajo.

### **Interpretación**

Entendiéndose por atmósfera al clima organizacional de cierto lugar de trabajo, es esencial la participación activa de los colaboradores para sentirse parte del equipo de trabajo, el ambiente laboral es una clave para la motivación y con ella un mejoramiento en el Comportamiento Organizacional, lo que representa para la

Empresa la mejora continua logrando con los objetivos organizacionales, cumpliendo con los estándares de calidad referente al aspecto humano.

**Pregunta N. 16:** ¿Siento que estoy trabajando demasiado?

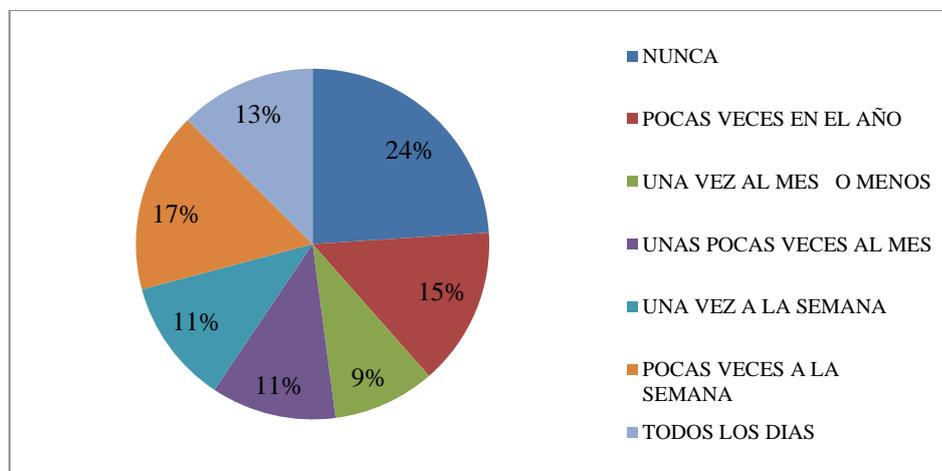
**Tabla N. 17.** Sobrecarga de Trabajo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	23	24%
POCAS VECES EN EL AÑO	14	15%
UNA VEZ AL MES O MENOS	9	9%
UNAS POCAS VECES AL MES	11	11%
UNA VEZ A LA SEMANA	11	11%
POCAS VECES A LA SEMANA	16	17%
TODOS LOS DIAS	12	13%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 20.** Sobrecarga de Trabajo.



**Análisis**

Obtenidas las respuestas referentes a la percepción de trabajar demasiado se han establecido tres rangos que conforman una afirmación en donde cerca del 40% de los colaboradores aseveraron que sienten trabajar demasiado, así los subtotales se presentan que el 13% siente que todos los días trabaja demasiado, el 17% pocas veces a la semana siente que trabaja demasiado, el 11% una vez a la

semana siente que trabaja demasiado; mientras que en el rango de negación se encuentran la ponderación de nunca que respondieron el 24% de los colaboradores, así mismo el 15% pocas veces en el año tienen esta sensación de trabajar demasiado; lo que equivale que la rededor del 50% sienten que el trabajo que realizan es el adecuado.

### Interpretación

La percepción de cada individuo es diferente y varía de acuerdo a las responsabilidades que mantiene dentro del equipo de trabajo, sin embargo, el que, la mitad de la población encuestada mantenga el sentimiento de trabajar demasiado corresponde a que están dispuestos a dar más de lo que pide la Institución, notándose así el sentimiento de pertenencia y el de vincularse con la misión y visión de la Empresa.

**Pregunta N. 17:** ¿Me siento estimado después de haber trabajado con mis compañeros de trabajo?

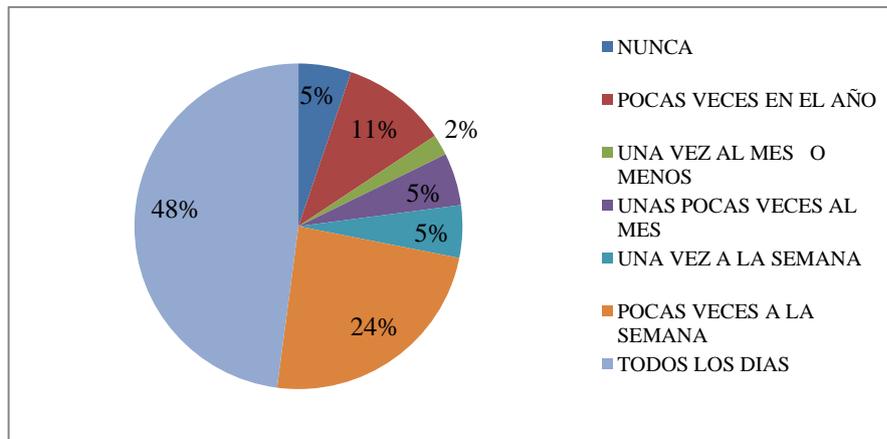
**Tabla N. 18.** Pertenencia mesoorganizativamente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	5	5%
POCAS VECES EN EL AÑO	10	11%
UNA VEZ AL MES O MENOS	2	2%
UNAS POCAS VECES AL MES	5	5%
UNA VEZ A LA SEMANA	5	5%
POCAS VECES A LA SEMANA	23	24%
TODOS LOS DIAS	46	48%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 21.** Pertenencia mesoorganizativamente.



### **Análisis**

Cerca del 75% del total de los colaboradores respondió de acuerdo a la ponderación que se considera afirmativa, que están vinculadas a que todos los días el 48% siente estimación luego de trabajar con sus compañeros, el 24% de los colaboradores pocas veces a la semana se sienten estimados luego de una jornada de trabajo en equipo, y una vez a la semana el 5% de los colaboradores se sienten estimados luego de trabajar con sus compañeros; mientras que relativo a las respuestas que niegan la pregunta está considerado el 17%, contando que el 5% de los colaboradores nunca se sienten estimados luego de una jornada de labores, 11% sienten que pocas veces en el año son estimados y el 2% una vez al mes o menos se sienten estimados por sus compañeros luego de un día de trabajo.

### **Interpretación**

La estima es un eslabón más que forma de la cadena del trabajo en equipo, mediante la cual se entrelazan las personas con la organización, estableciéndose un compromiso evidenciado en el desempeño cotidiano de las tareas, y de las relaciones interpersonales que se manejan en un nivel macroorganizativo, el sentimiento de estima que la mayor parte de los colaboradores posee es sumamente alentador para mantener y mejorar los procedimientos internos de la

Institución, y para entender que, a más de ser compañeros en el trabajo son amigos.

**Pregunta N. 18:** ¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?

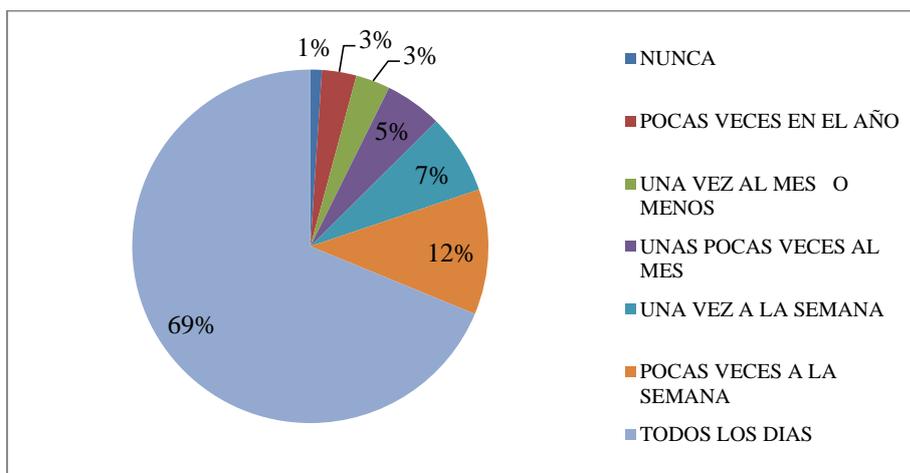
**Tabla N. 19.** Empowerment.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	1	1%
POCAS VECES EN EL AÑO	3	3%
UNA VEZ AL MES O MENOS	3	3%
UNAS POCAS VECES AL MES	5	5%
UNA VEZ A LA SEMANA	7	7%
POCAS VECES A LA SEMANA	11	12%
TODOS LOS DIAS	66	69%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 22.** Empowerment.



## Análisis

De acuerdo a la escala afirmativa alrededor del 90% de la población investigada considera que consigue muchas cosas valiosas en el trabajo que desempeñan; dichas afirmaciones son: el 69% siente que todos los días consigue cosas valiosas en el trabajo, el 12% siente que pocas veces a la semana obtiene cosas valiosas al desempeñarse laboralmente en la Institución; así mismo en la

escala de negación se encuentra que menos del 10% de los colaboradores, ya que, el 3% siente que pocas veces en el año consigue muchas cosas valiosas en el trabajo y el 1% siente que nunca consigue cosas valiosas en el trabajo.

### Interpretación

La vinculación que el personal posee con la Institución ha permitido desarrollar además de las buenas practicas humanas, un sentimiento de ser parte fundamental en el desarrollo complejo al tener presente que cada día es una nueva oportunidad para crecer tanto personal como profesionalmente, el compromiso es evidente con la empresa, por la fuerza para desempeñarse laboralmente, su comportamiento es el deseado al tener una actitud positiva al presentarse a trabajar.

**Pregunta N. 19:** ¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?

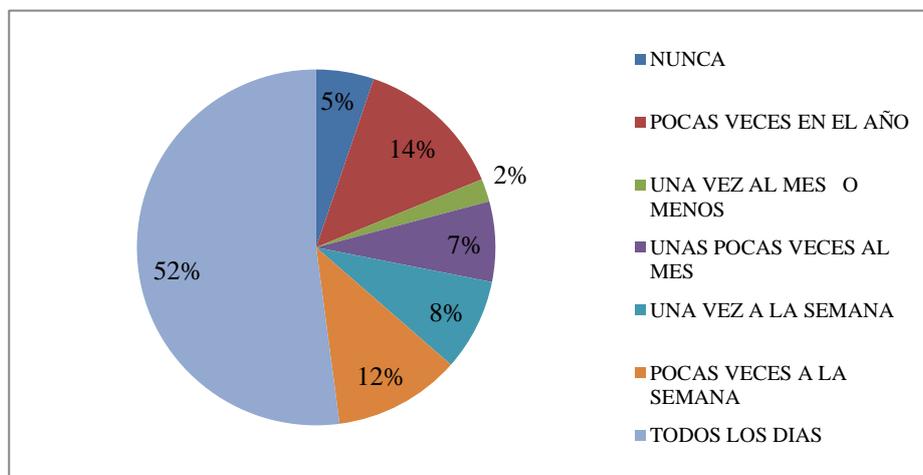
**Tabla N. 20.** Sentimiento de pertenencia.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	5	5%
POCAS VECES EN EL AÑO	13	14%
UNA VEZ AL MES O MENOS	2	2%
UNAS POCAS VECES AL MES	7	7%
UNA VEZ A LA SEMANA	8	8%
POCAS VECES A LA SEMANA	11	12%
TODOS LOS DIAS	50	52%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 23.** Sentimiento de pertenencia.



### **Análisis**

Incluidos en la ponderación afirmativa cerca del 75% de colaboradores sienten que los problemas emocionales son tratados de manera adecuada; incluidos en esta afirmación las categorías de: 52% de los colaboradores sienten que todos los días los conflictos emocionales son abordados apropiadamente, el 12% de la población total siente que pocas veces a la semana los problemas emocionales son abordados de forma adecuada; mientras que el 5% nunca siente que los problemas emocionales son abordados de manera conveniente, el 14% asevera que pocas veces en el año los conflictos emocionales son tomados debidamente; lo que representa que aproximadamente el 20% de los colaboradores sienten que se debe tomar medidas respecto al manejo de conflictos emocionales y el tratamiento que se les ofrece.

### **Interpretación**

Al tratarse de seres humanos poseen mayor susceptibilidad por los conflictos son emocionales en donde la esencia es que los colaboradores se sienten que son tratados como una familia en su equipo de trabajo, ya que sus conflictos emocionales son abordados de una manera respetuosa, tolerante y discreta son

una manera de acercamiento y desarrollo para la pertenencia al grupo y con él a la EEA.S.A.

**Pregunta N. 20:** ¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?

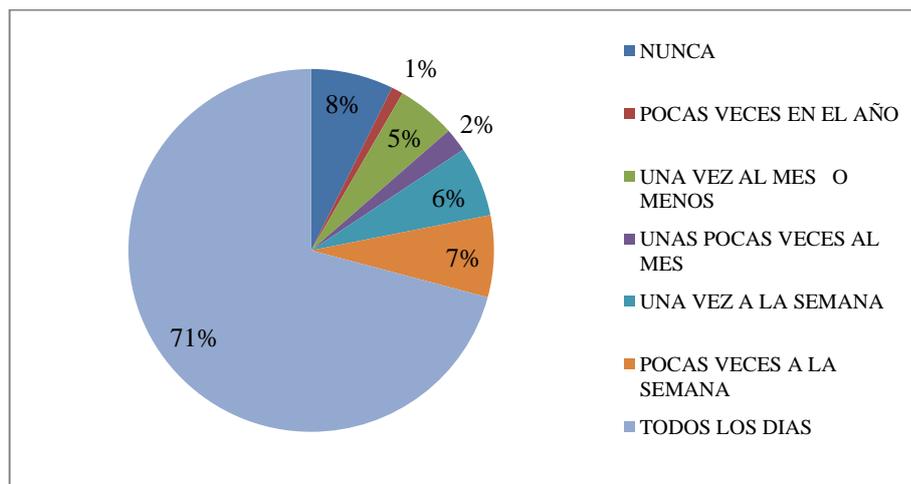
**Tabla N. 21.** Energía en el Trabajo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	7	8%
POCAS VECES EN EL AÑO	1	1%
UNA VEZ AL MES O MENOS	5	5%
UNAS POCAS VECES AL MES	2	2%
UNA VEZ A LA SEMANA	6	6%
POCAS VECES A LA SEMANA	7	7%
TODOS LOS DIAS	68	71%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 24.** Energía en el Trabajo.



**Análisis**

Establecido el rango de respuestas afirmativas que corresponde a las tres últimas opciones de respuesta se aprecia que más del 80% de colaboradores se sienten con mucha energía en el trabajo; así lo representan las respuestas: el 71% se siente con energía todos los días, el 7% de los colaboradores se sienten con energía pocas veces a la semana; sin embargo el 8% nunca se siente con energía en el trabajo; el 1% pocas veces en el año se siente con energía en el trabajo; esto

representa que cerca del 10% de la población se siente con energía en cortos intervalos de tiempo.

### Interpretación

El personal posee una actitud positiva, que reflejan en las actividades a realizar, la manera de comportarse es llena de compañerismo, llena de alegría, poseen un trato ameno en todos los grupos de trabajo, aunque esto varía de la situación personal de cada colaborador, de los conflictos personales y profesionales que puede estar enfrentándose, así mismo, depende de la percepción propia que posea del clima y de la cultura organizacional si existiera la identificación con la Institución o difiera de ella.

**Pregunta N. 21:** ¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?

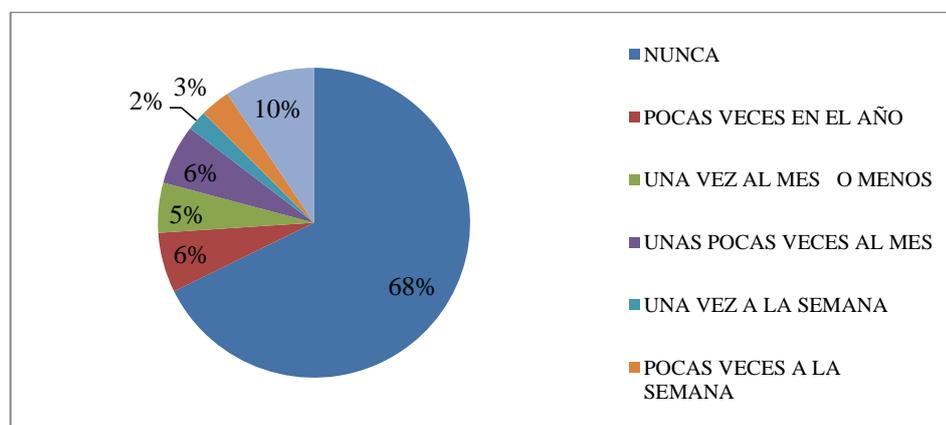
**Tabla N. 22.** Trabajo en equipo.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	65	68%
POCAS VECES EN EL AÑO	6	6%
UNA VEZ AL MES O MENOS	5	5%
UNAS POCAS VECES AL MES	6	6%
UNA VEZ A LA SEMANA	2	2%
POCAS VECES A LA SEMANA	3	3%
TODOS LOS DIAS	9	10%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 25.** Trabajo en equipo.



## Análisis

La ponderación afirmativa que corresponde a las tres últimas opciones de contestación se determina que cerca del 15% de los colaboradores sienten que trabajar directamente en contacto con las personas le cansa; detallándose las respuestas: el 10% de los colaboradores sienten que trabajo en contacto directo con la gente les cansa, el 3% siente que pocas veces a la semana trabajar directamente con las personas se cansa del contacto; mientras que las respuestas aproximadamente al 80% niegan que se cansan de trabajar directamente con la gente; siendo las correspondientes respuestas las siguientes: el 68% nunca y el 6% pocas veces en el año le cansa el trabajar en contacto directo con las personas.

## Interpretación

El mantener relaciones interpersonales agradables se convierte en la meta máxima de las empresas, ya que, en un ambiente propicio se genera las buenas ideas y por ende un desempeño laboral apropiado, es un camino mediante el cual se detienen los accidentes de trabajo y necesario para conseguir los resultados planificados, para que exista la afinidad que permita cumplir con las tareas que dentro del grupo se designan.

**Pregunta N. 22:** ¿Me parece que las personas me culpan de algunos de sus problemas?

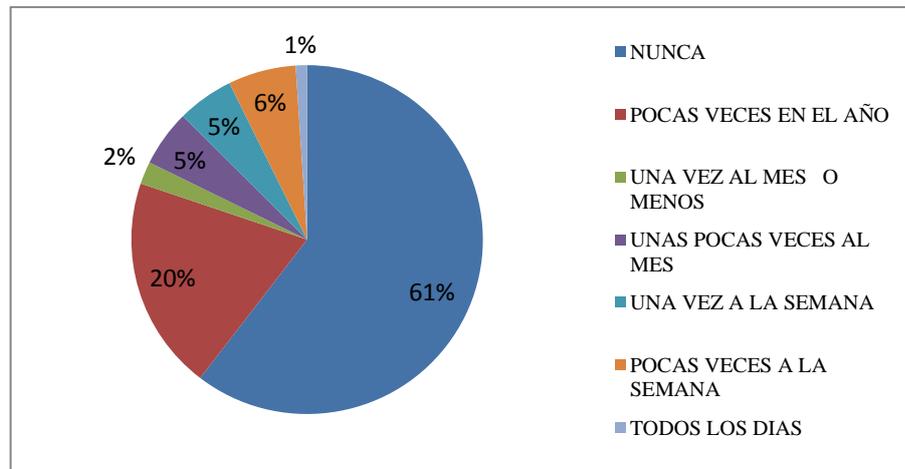
**Tabla N. 23.** Relaciones Interpersonales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	58	60%
POCAS VECES EN EL AÑO	19	20%
UNA VEZ AL MES O MENOS	2	2%
UNAS POCAS VECES AL MES	5	5%
UNA VEZ A LA SEMANA	5	5%
POCAS VECES A LA SEMANA	6	6%
TODOS LOS DIAS	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 26.** Relaciones Interpersonales



### **Análisis**

Establecido la ponderación afirmativa que considera las tres primeras opciones de respuesta se determina que alrededor del 80% de los colaboradores investigados aseveran que sus compañeros de trabajo asumen de manera individual sus responsabilidades evitando culpar a los demás de los problemas resultantes, así se fundamenta en las contestaciones alcanzadas: el 60% del personal operativo siente que nunca le culpa de sus problemas, el 20% pocas veces en el año siente que le culpa de alguno de sus problemas; mientras que, referente a las respuestas afirmando la pregunta es aproximadamente el 12% quienes sienten que las personas les culpan de algunos de sus problemas, así lo representan las respuestas: el 1% considera que las personas le culpan de sus conflictos, el 6% siente que pocas veces a la semana las personas le culpan de los problemas y el 5% una vez a la semana siente que les culpa de algunos de sus problemas.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos demuestran que las personas poseen un manejo personal excelente lo que les permite ser percibidos por sus compañeros de trabajo como unas personas responsables de sus actos y por lo tanto también de las

consecuencias de las decisiones tomadas, en donde la mayor parte de los colaboradores no se sienten culpados de los conflictos subyacentes.

**Pregunta N. 23:** ¿Siento que mis opiniones, ideas y cambios son tomados en cuenta por parte de mi jefe inmediato?

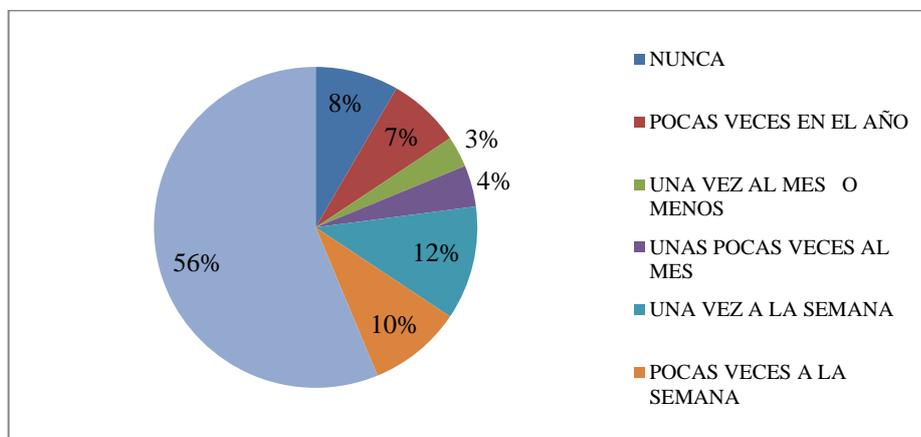
**Tabla N. 24.** Comunicación.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	8	8%
POCAS VECES EN EL AÑO	7	7%
UNA VEZ AL MES O MENOS	3	3%
UNAS POCAS VECES AL MES	4	4%
UNA VEZ A LA SEMANA	11	11%
POCAS VECES A LA SEMANA	9	10%
TODOS LOS DIAS	54	56%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 27.** Comunicación.



### Análisis

Acuerdo a la ponderación correspondiente a las tres últimas opciones de respuesta que afirma a la interrogante establecida el alrededor del 75% de la población considera que sus opiniones, ideas y cambios son tomados en cuenta por parte de su jefe inmediato superior, siendo las variaciones de respuesta las siguientes: el 56% siente que todos los días sus opiniones, ideas y cambios

sugeridos son tomados en cuenta por el jefe inmediato, el 10% siente que pocas veces a la semana sus opiniones son tomadas en cuenta; así mismo al negar la interrogante en un total de menos del 15% del total de colaboradores sienten que sus opiniones, ideas y cambios son descartadas por su jefe inmediato; las correspondientes respuestas son que el 8% nunca han sentido que sus opiniones, ideas y cambios propuestos sean válidas por su jefe, el 7% asevera que pocas veces en el año sus opiniones son tomadas en cuenta por su jefe.

### Interpretación

La mayoría del personal que labora en la Empresa Eléctrica, ha desarrollado un sentimiento de pertenencia a nivel mesoorganizativo, lo que les permite un clima organizacional abierto en el cual existe la permisividad de la expresión de opiniones, la participación con nuevas ideas para mejorar el desempeño para cada actividad a realizar y cambios sugeridos que fortalecen el trabajo en equipo.

**Pregunta N. 24:** ¿Siento que las actividades son planificadas adecuadamente?

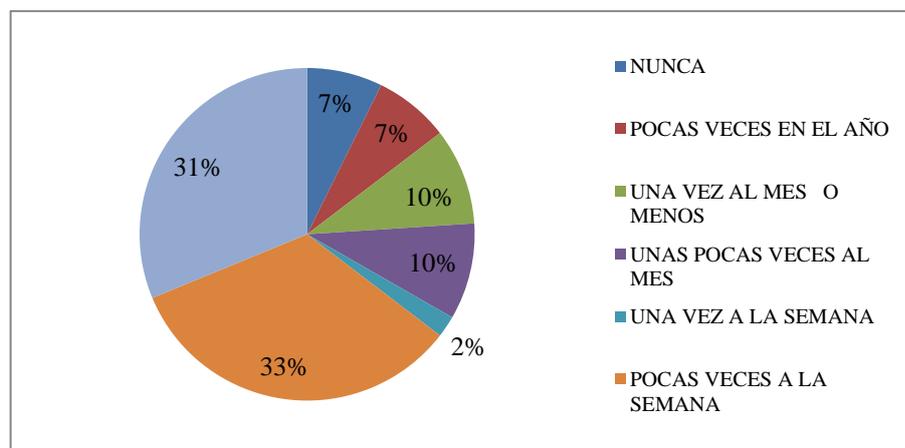
**Tabla N. 25.** Planificación de Actividades.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	7	7%
POCAS VECES EN EL AÑO	7	7%
UNA VEZ AL MES O MENOS	9	10%
UNAS POCAS VECES AL MES	9	10%
UNA VEZ A LA SEMANA	2	2%
POCAS VECES A LA SEMANA	32	33%
TODOS LOS DIAS	30	31%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 28.** Planificación de Actividades.



### **Análisis**

Considerando como afirmativas las tres últimas opciones de respuesta se ha obtenido que cerca del 65% de los colaboradores investigados sienten que las actividades son debidamente planificadas; siendo las respuestas afirmativas correspondientes el 31% siente que todos los días las actividades se planifican adecuadamente, el 33% de los colaboradores siente que pocas veces a la semana se planifican adecuadamente las actividades, el 2% siente que una vez a la semana las actividades son planificadas apropiadamente; mientras que, en el rango de negación se encuentra aproximadamente el 24%, cuyas declaraciones son las siguientes: el 7% de la población siente que pocas veces a la semana se planifican las actividades adecuadamente; el 7% siente que una vez al año se planifican adecuadamente las actividades y el 10% de los colaboradores siente que una vez al mes o menos las actividades tienen una planificación adecuada.

### **Interpretación**

El sentimiento de pertenencia en un nivel macroorganizativo permite que los colaboradores se sientan parte de la empresa, que comprendan que forman parte importante y que son la base de toda actividad, producto de la planificación de actividades acertada se delimita funciones, responsabilidades y recursos

cubriendo la aparición del conflicto de roles, estableciendo así la jerarquía protocolaria para el desempeño laboral exitoso y seguro para el talento humano.

**Pregunta N. 25:** ¿Las tareas son delegadas de acuerdo a las capacitaciones recibidas?

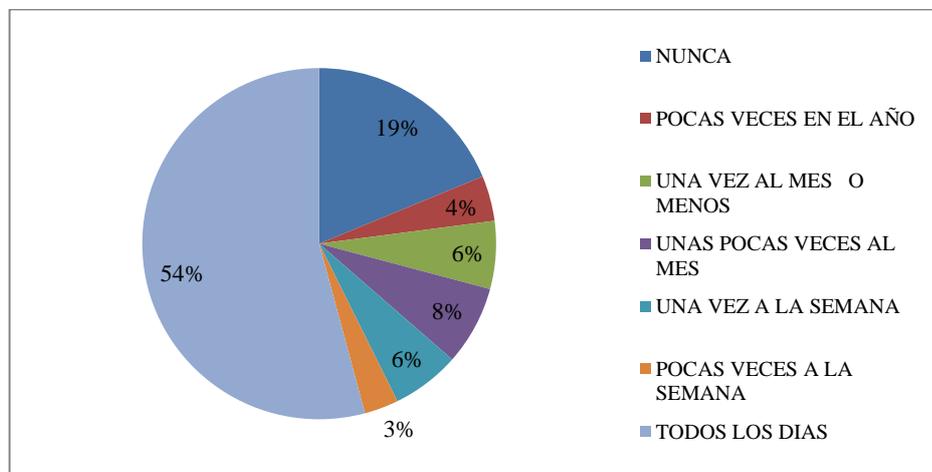
**Tabla N. 26.** Delegación de tareas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	18	19%
POCAS VECES EN EL AÑO	4	4%
UNA VEZ AL MES O MENOS	6	6%
UNAS POCAS VECES AL MES	7	8%
UNA VEZ A LA SEMANA	6	6%
POCAS VECES A LA SEMANA	3	3%
TODOS LOS DIAS	52	54%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 29.** Delegación de tareas.



## Análisis

De acuerdo a las aseveraciones afirmativas el aproximadamente el 65% del total de la población investigada considera que las tareas son delegadas de acorde a las capacitaciones recibidas; en donde del total de los colaboradores encuestados, el 54% siente que todos los días las tareas son delegadas de acuerdo a las capacitaciones recibidas; el 3% considera que pocas veces a la semana las

tareas están delegadas paralelo a las capacitaciones, el 6% siente que una vez a la semana las tareas son delegadas de acuerdo a las capacitaciones recibidas; mientras que en las contestaciones negadas cerca del 30% de los colaboradores sienten que las capacitaciones difieren de las tareas a realizar; entendiéndose por tal total que: el 19% siente que nunca las tareas son delegadas de acuerdo a las capacitaciones recibidas, el 4% siente que pocas veces en el año las tareas van acorde a las capacitaciones recibidas y el 6% de los colaboradores siente que una vez a la semana las tareas son establecidas de acuerdo a las capacitaciones recibidas.

### Interpretación

Se refiere a el sentimiento de pertenencia a un nivel mesoorganizativo, ya que dentro del grupo se delegan tareas en donde la responsabilidad asignada es altamente compleja por tratarse de una actividad económica riesgosa, así cada colaborador brinda su mejor predisposición a la hora de desarrollar la actividad encomendada, según los niveles de capacitaciones recibidas, las tareas son de mayor o moderado riesgo.

**Pregunta N. 26:** ¿Siento que existen buenas relaciones interpersonales que permiten el cumplimiento exitoso de las tareas?

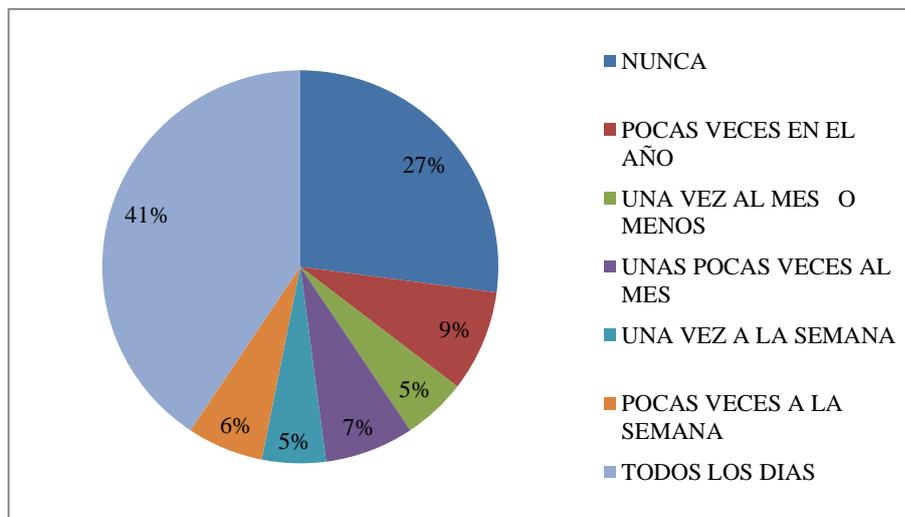
**Tabla N. 27.** Cumplimiento de tareas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
NUNCA	26	27%
POCAS VECES EN EL AÑO	8	8%
UNA VEZ AL MES O MENOS	5	5%
UNAS POCAS VECES AL MES	7	7%
UNA VEZ A LA SEMANA	5	5%
POCAS VECES A LA SEMANA	6	6%
TODOS LOS DIAS	39	41%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 30.** Cumplimiento de tareas.



### **Análisis**

En marcadas las opciones de respuestas afirmativas con un total de aproximadamente 50% de los colaboradores sienten que existen buenas relaciones interpersonales que permiten el cumplimiento exitoso de las tareas; cuyos consecuentes resultados son que: del total de los colaboradores encuestados, el 41% siente que todos los días existen buenas relaciones interpersonales que permiten el cumplimiento exitoso de las tareas, el 6% siente que pocas veces a la semana se entabla una buena interacción que lleva a cumplir con las tareas, el 5% siente que una vez a la semana las relaciones interpersonales son las adecuadas para el desarrollo esperado de las actividades; mientras que, de acuerdo a las respuestas que se contraponen tienen un total de 40%, así el 27% del total de la población siente que nunca se establecen buenas relaciones interpersonales para el cumplimiento exitoso de las tareas, el 8% pocas veces en el año siente que existe buena interacción la cual permite el alcance de los objetivos planificados, el 5% de los colaboradores siente que una vez al mes o menos existen buenas relaciones interpersonales que permiten el cumplimiento exitoso de las tareas.

## Interpretación

En un equipo la clave del éxito son las buenas relaciones interpersonales, ya que, las actitudes que presenta un individuo ante la interacción social permite la aceptación al grupo, en este caso con su equipo de trabajo, esta es la base en la cual desarrolla la adquisición de metas en equipo y además de un ambiente laboral equilibrado entre la tolerancia, el respeto y la confianza.

### Interpretación de las dimensiones del Test de MASLACH:

Para la identificación de las dimensiones es crucial entender las puntuaciones máximas de cada sub escala establecidas por su creadora Christina Maslach, las puntuaciones máximas correspondientes a la sub escala de Cansancio Emocional que es de 54 puntos, de la sumatoria total de las respuestas marcadas en el rango establecido; en la sub escala de Despersonalización corresponde a una sumatoria máxima de 30 puntos y de la sub escala de Realización Personal su puntaje máximo es de 48 puntos.

**Primera Dimensión:** Cansancio Emocional, los ítems a tomar en cuenta son los siguientes: 01, 02, 03, 06, 08 ,13 ,14 ,16 y 20, en donde, la ponderación máxima es de 54, si la sumatoria de las respuestas se encuentra debajo de 18 puntos corresponde a un nivel bajo; entre 19 y 36 puntos concierne a un nivel medio y entre 37 y 54 puntos se especifica un nivel alto

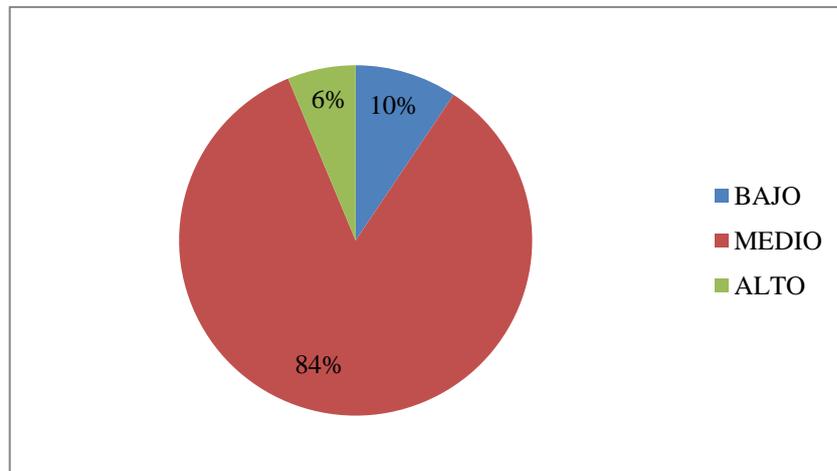
**Tabla N. 28.** Interpretación Cansancio Emocional

BAJO	9	10%
MEDIO	81	84%
ALTO	6	6%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 31.** Interpretación Cansancio Emocional



### **Análisis**

Del 100% de los colaboradores encuestados, se obtuvieron las siguientes ponderaciones: el 84% de la población investigada posee un nivel Moderado de Cansancio Emocional; el 6% posee un nivel alto de cansancio emocional y el 10% de los colaboradores involucrados evidencia un nivel bajo de Cansancio Emocional.

### **Interpretación**

La dimensión del Cansancio Emocional es evidente cuando la fuerza emocional se consume, quien lo padece lo nota por el deterioro de su capacidad de atención focalizada en la realización de cualquier actividad, en el sentirse incapaz de cumplir adecuadamente las tareas, se presentan cambios de conducta lo que deteriora la relación de entrega a los demás compañeros de trabajo o familia, trayendo consecuencias en las diversas relaciones personales y con ello en el la interacción social y el ejercicio profesional, además de los problemas psicosomáticos consecuentes como insomnio, cefaleas, dolores musculares de cuello y espalda, ya que, se mantiene en mente el sentimiento de haberse desgastado o debilitado emocionalmente resultante de la actividad que ejerce, siendo el clima laboral la principal causa, las exigencias físicas y la concentración excesiva al desarrollar las actividades establecidas,

**Segunda Dimensión:** Despersonalización; los ítems a tomar en cuenta son los siguientes: 05, 10, 11, 15 y 22, en donde, la ponderación máxima es de 30, si la sumatoria de las respuestas se encuentra debajo de 10 puntos corresponde a un nivel bajo; entre 11 y 20 puntos concierne a un nivel medio y entre 21 y 30 puntos se especifica un nivel alto

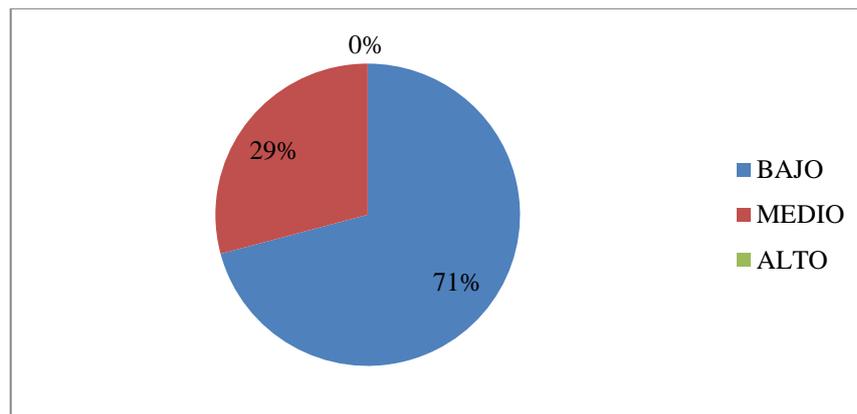
**Tabla N. 29.** Interpretación de Despersonalización.

BAJO	68	71%
MEDIO	28	29%
ALTO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 32.** Interpretación de Despersonalización.



## Análisis

Del total de los colaboradores investigados, se determina que el 71% posee un nivel Bajo de Despersonalización; mientras que se evidencia una ponderación nula del nivel alto de Despersonalización y el 29% de los 96 colaboradores encuestados manifiesta un nivel medio de Despersonalización.

## Interpretación

La dimensión de la Despersonalización, es la alteración percibida en la empatía en la presencia de sentimientos y actitudes negativas, cuando las respuestas son

cínicas al interactuar con los compañeros de trabajo, ya que, hay indicios de la pérdida de interés por la interacción social, con en su vida personal, incluidos familiares, amigos e hijos, y emocional con la pareja, es un proceso de endurecimiento personal e incluso conlleva a la deshumanización, está relacionado directamente con el cansancio emocional y la actitud apática, existe la presencia del mal humor y las habilidades de manejo personal, mediante la investigación se reveló que el nivel en dicha sub escala es baja por lo que existe un alto grado de sentimiento de pertenencia en todos los niveles tanto microorganizativo, mesoorganizativo y macroorganizativo, que se manifiesta en las buenas relaciones interpersonales que también son aplicadas en los distintos roles sociales que asumen.

**Tercera Dimensión:** Realización Personal. Los ítems a tomar en cuenta son los siguientes ítems: 04, 07, 09, 12, 17, 18, 19 y 20 en donde, la ponderación máxima es de 48, si la sumatoria de las respuestas se encuentra debajo de 16 puntos corresponde a un nivel bajo; entre 17 y 32 puntos concierne a un nivel medio y entre 33 y 48 puntos se considera un nivel alto.

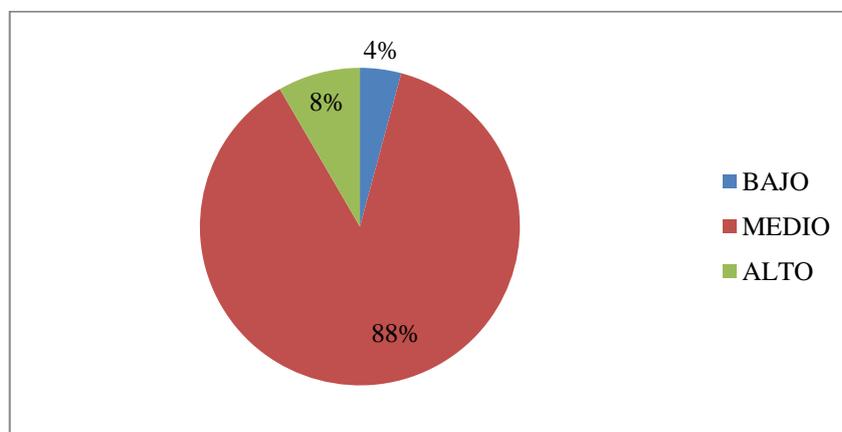
**Tabla N. 30.** Interpretación de Realización Personal.

BAJO	4	4%
MEDIO	84	88%
ALTO	8	8%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 33.** Interpretación de Realización Personal.



## **Análisis**

Del 100% de los colaboradores encuestados, el 88% posee un nivel Medio de Realización Personal; mientras que el 4% posee un nivel Bajo en la dimensión de Realización Personal y el 8% de los colaboradores encuestados manifiesta un nivel Alto en la Realización Personal.

## **Interpretación**

La dimensión de la Realización Personal, es la tendencia al crecimiento y la evaluación positiva de las actividades y actitudes que presenta a lo largo de su jornada laboral, se trata de la percepción positiva que mantienen los colaboradores respecto al trabajo que desarrollan, así mismo, de los beneficios de desarrollo personal y profesional que obtienen al realizar bien sus labores y en la participación en la toma de decisiones, sentimiento de reconocimiento por las actividades que van paralelas a la instrucción y capacitaciones recibidas, mediante los resultados observados existe un nivel medio en la sub escala de Realización Personal, que se ve evidenciado en el escaso absentismo laboral y rotación de personal, ya que, existen colaboradores que llevan prestando sus servicios por más de 30 años.

### **Interpretación General del Test de MASLACH.**

A través del establecimiento de rangos Bajo, Medio y Alto, se consideraron que, del resultado de las sub escalas (Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal) permiten formular una base para el calificativo por cada encuesta aplicada con la siguiente directriz: si en las dos primeras sub escalas la ponderación es alta y en la tercera sub escala es baja, se considera un nivel de Estrés Laboral próximo al burnout.

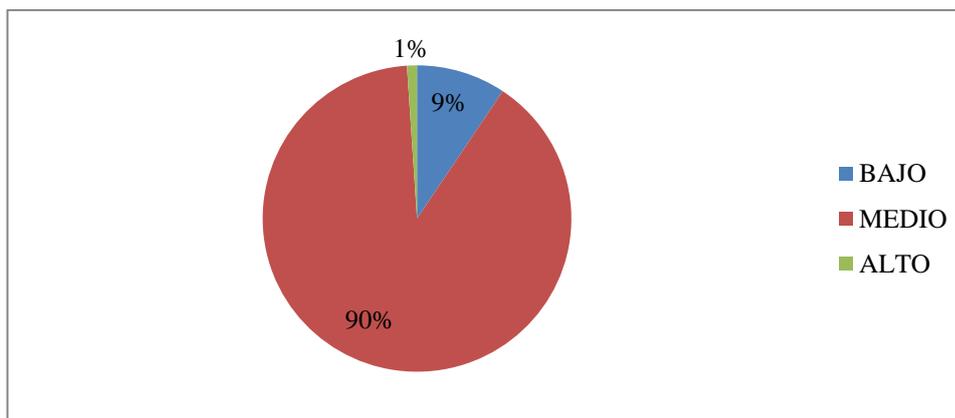
**Tabla N. 31.** Interpretación General de los Niveles de Estrés Laboral.

BAJO	9	9%
MEDIO	86	90%
ALTO	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

**Gráfico N. 34.** Interpretación General de los Niveles de Estrés Laboral.



### **Análisis**

De una población de 96 colaboradores investigados miembros del Sector Operativo, el 90% manifiesta un nivel Moderado de Estrés Laboral; mientras que el 1% posee un nivel Alto de Estrés Laboral y el 9% del total evidencia un nivel Bajo de Estrés Laboral.

### **Interpretación**

Los resultados obtenidos demuestran que predomina un nivel Moderado de Estrés Laboral, que se presenta en a la mayoría de los colaboradores del Sector Operativo, que puede ser ocasionado por un clima organizacional deficiente, por el deterioro de las relaciones interpersonales, por la sobrecarga laboral, por las exigencias físicas y psicológicas por tratarse de un trabajo riesgoso, pese a poseer parámetros de excelencia en cuanto a la seguridad industrial.

## **4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

El cálculo del Chi Cuadrado es una medida divergente que permite comprobar sus datos, de acuerdo a una hipótesis nula o hipótesis alternativa.

H<sub>1</sub>: “El Estrés Laboral SÍ incide en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., provincia de Tungurahua”

### **Hipótesis nula:**

H<sub>0</sub>: “El Estrés Laboral NO incide en el Comportamiento de los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., provincia de Tungurahua”

### **4.2.1. Descripción de la Hipótesis**

#### **Hipótesis alternativa:**

H<sub>1</sub>: “El Estrés Laboral SÍ incide en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., provincia de Tungurahua”

### **4.2.2 Nivel de significación**

En la investigación desarrollada para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de significación (probabilidad) de 5% lo cual expresa que en el valor de tabla de Chi cuadrado esto se corresponderá a la columna de  $P=0.05$ .

### **4.2.3 Descripción de la población**

Para la investigación de campo se ha tomado en cuenta a todos los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., provincia de Tungurahua

**Tabla N. 32.** Descripción de la muestra.

Población	Porcentaje
96	100%

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

#### 4.2.4. Especificación de lo Estadístico

Para la verificación de la hipótesis hay que mencionar que se establece un cuadro de contingencia de cinco filas por dos columnas mediante el cual se determinarán las frecuencias esperadas.

Para el cálculo del Chi Cuadrado se han tomado a las siguientes preguntas correspondientes a la variable independiente, Estrés Laboral, 3 y 10; y de acuerdo a la variable dependiente, Comportamiento Organizacional, las preguntas 25 y 26, las cuales enuncian:

Pregunta número tres. ¿Cuándo me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo me siento fatigado?

Pregunta número diez. ¿Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?

Pregunta número veinte y cinco. ¿Las tareas son delegadas de acuerdo a las capacitaciones recibidas?

Pregunta número veinte y seis. ¿Siento que existen buenas relaciones interpersonales que permiten el cumplimiento exitoso de las tareas?

El estadístico de prueba Chi Cuadrado para una muestra se calcula en base a la siguiente fórmula encontrada en **Tejada (2008)**:

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} \quad (\text{Fórmula 01: Chi Cuadrado})$$

**Donde:**

$X^2$  = Chi cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria.

O = Frecuencia observada.

E = Frecuencia esperada.

#### 4.2.5. Especificaciones de las Zonas de Aceptación

Para la identificación de los grados de libertad para el cálculo del Chi Cuadrado, se consideran cuatro filas que equivalen a las preguntas y siete columnas correspondientes a las opciones de respuesta que tienen dichas interrogantes en función de lo expuesto, los grados de libertad tendrían la siguiente fórmula:

$$GL = (F - 1) (C - 1). \quad (\text{Fórmula 02: Grados de Libertad})$$

En donde:

**F** = Número de preguntas tomadas en cuenta para realizar el cálculo del Chi Cuadrado. Cuatro preguntas. (Filas)

**C** = Número de opciones de respuesta pertenecientes a estas preguntas. Cuatro opciones de respuesta. (Columnas)

**Tabla N. 33.** Zona de Aceptación.

	<b>FILA</b>	<b>COLUMNA</b>
GL=	(#F-1)	(#C-1)
GL=	(f-1)	(c-1)
GL=	(4-1)	(7-1)
GL=	(3)	(6)
GL=	<b>18 grados de libertad</b>	

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$  y 18 grados de libertad, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  si el valor de  $\chi^2$  es  $\leq$  menor o igual al valor de  $\chi^2$  tabular caso contrario (28,8693), se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna  $H_1$ .

**Tabla N. 34.** Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2_c$

Grados de Libertad	ÁREAS DE EXTREMOS SUPERIOR ( $\alpha$ )				
	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	7.779	9.488	11.143	13.277	14.860
5	9.236	11.071	12.833	15.086	16.750
6	10.645	12.592	14.449	16.812	18.548
7	12.017	14.067	16.013	18.475	20.278
8	13.362	15.507	17.535	20.090	21.955
9	14.684	16.919	19.023	21.666	23.589
10	15.987	18.307	20.483	23.209	25.188
11	17.275	19.675	21.920	24.725	26.756
12	18.549	21.026	23.336	26.217	28.299
13	19.811	22.362	24.735	27.688	29.819
14	21.064	23.684	26.118	29.141	31.319
15	22.307	24.995	27.488	30.578	32.909
16	23.541	26.296	28.845	31.999	34.455
17	24.769	27.587	30.191	33.408	35.989
18	25.989	28.869	31.526	34.805	37.566

Fuente: TEJADA, H (2008).

Elaborado por: Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

## Frecuencias Observadas

Tabla N. 35. Frecuencias observadas

ÍTEMS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS	SUB TOTAL
03	47	5	6	4	3	5	26	96
10	40	3	4	10	8	6	25	96
25	18	4	6	7	6	3	52	96
26	26	8	5	7	5	6	39	96
	<b>131</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>142</b>	<b>384</b>

Elaborador por: Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

## Frecuencias Esperadas

La Frecuencia Esperada de cada celda, se calcula con la siguiente fórmula aplicada a la tabla de Frecuencias Observadas.

$$F_e = \frac{(\text{Total o marginal del renglón}) (\text{Total o marginal de la columna})}{N}$$

Para el cálculo de la frecuencia esperada se procede a desarrollar la siguiente función:

Se toma en cuenta la sumatoria de cada fila multiplicado por la sumatoria de cada columna, para dividir el resultado con la suma total de los renglones (filas).

Ejemplo:

$$FE = (96 * 131)/384$$

$$FE = 32.75$$

**Tabla N. 36.** Frecuencias esperadas

ÍTEMS	NUNCA	POCAS VECES AL AÑO O MENOS	UNA VEZ AL MES O MENOS	UNAS POCAS VECES AL MES	UNA VEZ A LA SEMANA	POCAS VECES A LA SEMANA	TODOS LOS DIAS	SUB TOTAL
03	32,75	5	5,25	1,5	5,5	5	35,5	90,5
10	32,75	5	5,25	5,5	5,5	5	35,5	94,5
25	32,75	5	5,25	1,5	5,5	5	35,5	90,5
26	32,75	5	5,25	1,5	5,5	5	35,5	90,5
	131	20	21	10	22	20	142	366

**Elaborador por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

#### 4.2.6. Cálculo de lo Estadístico

**Tabla N. 37.** Cálculo de  $X^2_c$

ÍTEMS	O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O-E) <sup>2</sup> /E
3	47	32,75	14,25	203,0625	6,200
3	5	5	0	0	0,000
3	6	5,25	0,75	0,5625	0,107
3	4	1,5	2,5	6,25	4,167
3	3	5,5	-2,5	6,25	1,136
3	5	5	0	0	0,000
3	26	35,5	-9,5	90,25	2,542
10	40	32,75	7,25	52,5625	1,605
10	3	5	-2	4	0,800
10	4	5,25	-1,25	1,5625	0,298
10	10	5,5	4,5	20,25	3,682
10	8	5,5	2,5	6,25	1,136
10	6	5	1	1	0,200
10	25	35,5	-10,5	110,25	3,106
25	18	32,75	-14,75	217,5625	6,643
25	4	5	-1	1	0,200
25	6	5,25	0,75	0,5625	0,107
25	7	1,5	5,5	30,25	20,167
25	6	5,5	0,5	0,25	0,045
25	3	5	-2	4	0,800
25	52	35,5	16,5	272,25	7,669
26	26	32,75	-6,75	45,5625	1,391
26	8	5	3	9	1,800
26	5	5,25	-0,25	0,0625	0,012

**Continuación de la Tabla N. 37**

26	7	1,5	5,5	30,25	20,167
26	5	5,5	-0,5	0,25	0,045
26	6	5	1	1	0,200
26	39	35,5	3,5	12,25	0,345
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>366</b>			<b>84,571</b>

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

Después de substituir las variables para el cálculo, se debe restar la frecuencia observada menos la frecuencia esperada, en cada celda, para luego elevar el resultado obtenido al cuadrado, para continuar a, dividir el resultante final para la frecuencia esperada. Aplicar una suma total de los resultados finales, en donde se obtiene un total de 84,571 que es el Chi – Cuadrado.

#### **4.2.7. Decisión y Aceptación de la Hipótesis.**

Con el valor tabulado de  $X^2$  con 18 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 28,8693 (valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución  $X^2$ )

#### **Comparar los valores**

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 84,571

Valor de la tabla: 28,869

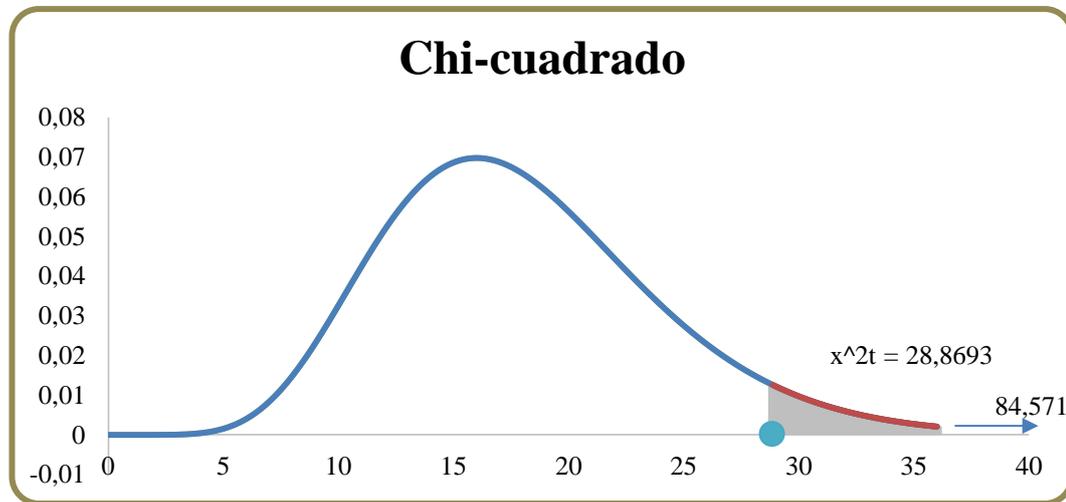
**Es decir:**

Chi cuadrado real 84,571

Chi-cuadrado teórico 28,869

## Zona de rechazo de la hipótesis nula

Gráfico N. 35. Zona de aceptación de la Hipótesis



Elaborado por: Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

## Decisión Estadística

Con 18 grados de libertad y 95% de confiabilidad la  $X^2_c$  es de 84,571 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) por ser superior a  $X^2_t$  que es de 28,869; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

Es decir, que:

El Estrés Laboral SÍ incide en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., provincia de Tungurahua

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

1. Se evidencia un nivel moderado de Estrés Laboral; que consta de un nivel moderado de la dimensión de Cansancio Emocional, un nivel bajo en la subescala de Despersonalización y un nivel medio en la dimensión de Realización Personal en los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., que se refleja en el deterioro de las relaciones interpersonales, en cuanto a encontrarse medianamente exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo.
2. Los factores que afectan en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. son las tensas relaciones interpersonales, producto de los conflictos personales que todos los seres humanos estamos continuamente proclives a tener ya sea con la familia, los compañeros de trabajo o la sociedad.
3. Con un resultado Moderado del nivel de Estrés Laboral que manifiestan los colaboradores del Sector Operativo, se determina que los conflictos personales son el desencadenante principal para la influencia en el Comportamiento Organizacional.
4. Se evidencia la necesidad de aplicar un plan para prevenir el Estrés Laboral que mejore las relaciones interpersonales para los colaboradores del Sector Operativo, para controlar y reducir el nivel de estrés que se evidencia.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

1. Reducir el nivel de Estrés Laboral que se manifiesta en los colaboradores, mediante la realización de actividades que aborden necesariamente los conflictos interpersonales y la problemática personal, contribuyendo al desarrollo de personalidad y mejora de la autoestima de cada individuo.
2. Mejorar la planificación para el abordamiento de los conflictos personales y dar un seguimiento de su desarrollo y posterior solución, mejorando la actitud con la que se presenta a desempeñarse laboralmente lo que a su vez también influirá en el Comportamiento Organizacional de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.
3. Fortalecer al talento humano a través de estrategias teórico-prácticas acerca de las causas, consecuencias y soluciones sobre el Estrés Laboral que interfiere en el Comportamiento Organizacional.
4. Proponer y aplicar un Plan de Prevención del Estrés Laboral como alternativa de solución a la problemática existente.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **Plan de Prevención del Estrés Laboral para los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.**

##### **6.1. DATOS INFORMATIVOS**

**Institución Ejecutora:** Empresa Eléctrica Ambato S.A.

##### **Beneficiarios**

Los beneficiarios directos son los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.

Beneficiarios indirectos es la comunidad en la que se desarrolla las actividades y la familia de cada uno de los miembros del Sector Operativo.

##### **6.1.2. Ubicación**

**País:** Ecuador.

**Región:** Sierra.

**Provincia:** Tungurahua.

**Cantón:** Ambato.

**Parroquia:** Matriz.

**Actividad empresarial:** Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A. está dedicada al suministro y comercialización de energía eléctrica en la Región Centro Norte del Ecuador.

### **6.1.3. Equipo técnico responsable**

**Representante Legal:** Ing. Jaime Astudillo Ramírez (Presidente Ejecutivo)

**Responsable de Seguridad:** Dr. Msc. Julio Viteri Ojeda (Supervisor de S.I.)

**Investigadora:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

Actualmente, las demandas que el medio social aplica sobre todas las personas sobrepasa los recursos físicos y esencialmente psicológicos para afrontarlos de manera equilibrada, de acuerdo de la investigación realizada en la Empresa Eléctrica Ambato S.A, se pudo evidenciar el requerimiento de establecer un Plan de Prevención del Estrés Laboral para los Colaboradores del Sector Operativo, ya que siempre ha estado presente la importancia del tema sobre todos miembros de la empresa, no existe la evidencia de una técnica formal que reduzca los niveles de Estrés Laboral que manifiesta el personal, y con ello la planificación y seguimiento sobre las soluciones de conflictos personales que afectan al Comportamiento Organizacional del personal mencionado; Por lo que es pertinente el abordar de forma inmediata la problemática.

## **6.3. JUSTIFICACIÓN**

La propuesta es **novedosa** ya que contiene lineamientos que se adecuan a la realidad del entorno social, debido a su inexistencia es una clave vital para para

que la EEASA se convierta en una de las pioneras en tomar riendas sobre el asesino silencioso que es el Estrés Laboral.

El Plan de Prevención del Estrés Laboral para los Colaboradores del Sector Operativo es de **utilidad** porque forma parte de la base sustentable la cual es la mejora continua y así gestionar el manejo y control de los factores que influyen al Estrés Laboral.

La propuesta es de **impacto** ya que aborda una problemática evidente en todas las organizaciones y la EEASA no es la excepción, impacta en el Ambiente Organizacional por la modificación de comportamientos de cada colaborador mejorando así su participación en la comunicación efectiva desde un nivel microorganizativo (individual), lo que conlleva a engrandecer el compromiso con el grupo (mesoorganizativo) y rendir el doble en sus actividades (macroorganizativo).

Posee **factibilidad** ya que la EEASA tiene claro la importancia del recurso humano para desarrollar su actividad económica eficientemente, por lo tanto existe la disponibilidad de tiempo y de información correspondiente para el complemento de la investigación y del presente Plan de Prevención del Estrés Laboral.

## **6.4. OBJETIVOS**

### **6.4.1. Objetivo General**

Elaborar un Plan de Prevención del Estrés Laboral del Estrés Laboral para los colaboradores del Sector Operativo de Empresa Eléctrica Ambato S.A.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

1. Exponer los resultados de la investigación realizada a la Presidencia Ejecutiva y a las instancias pertinentes.

2. Proyectar el Plan de Prevención del Estrés Laboral del Estrés Laboral para los colaboradores del Sector Operativo de Empresa Eléctrica Ambato S.A.
3. Ejecutar el Plan de Prevención del Estrés Laboral del Estrés Laboral para los colaboradores del Sector Operativo de Empresa Eléctrica Ambato S.A.
4. Evaluar el Plan de Prevención del Estrés Laboral del Estrés Laboral para los colaboradores del Sector Operativo de Empresa Eléctrica Ambato S.A.

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.**

### **6.5.1. Factibilidad Económico-financiera.**

Debido a tratarse de un tema que permitirá el mejoramiento del bienestar físico y psicológico del talento humano, existe una apertura por parte de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. en cuanto a brindar los recursos requeridos para el desarrollo del Plan de Prevención del Estrés Laboral para los colaboradores del Sector Operativo.

### **6.5.2. Factibilidad Legal.**

Basándose el Plan de Prevención del Estrés Laboral para los colaboradores del Sector Operativo, en los artículos de la Constitución de la República del Ecuador, en donde se reconoce el derecho al trabajo, y la integridad personal que incluye a la integridad física, sexual y psíquica, además que todas las personas tienen el derecho a desarrollar sus actividades en un ambiente adecuado garantizando su salud, integridad, higiene, seguridad y bienestar.

Código de Trabajo que establecen una mejora continua para el bienestar de los trabajadores; en donde los empleados deben sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas impuestas por las autoridades.

### **6.5.3. Factibilidad Política.**

Tomando en cuenta la Política de Seguridad que anuncia y mantiene en función la **EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A. (2015)**:

*Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., entidad pública que tiene como finalidad la distribución y comercialización de la energía eléctrica en la zona de su concesión, constituida por las provincias de Tungurahua y Pastaza en su totalidad; los cantones de Palora, Huamboya y Pablo Sexto de la Provincia de Morona Santiago y en la parte sur de la Provincia del Napo, que incluye su capital Tena, manifiesta su total compromiso con la Seguridad y Salud Ocupacional de todos sus colaboradores mediante la implementación de acciones coordinadas para: dotación de ambientes de trabajo seguros y saludables, asignación de recursos económicos, técnicos y materiales necesarios, cumplimiento de la normativa legal aplicable, y , mejoramiento continuo de los procesos para la prevención de riesgos laborales.*

*La EEASA a través de los medios comunicacionales disponibles, se asegura que la política de Seguridad y Salud Ocupacional sea difundida,, actualizada, integrada e implantada en todos los niveles de la organización y que se encuentre disponible para las partes interesadas con la actividad de la empresa.*

Con la política de seguridad que promulga la EEASA, es una base para el desarrollo del Plan de Prevención del Estrés Laboral para los colaboradores del Sector Operativo, que formará parte del mejoramiento continuo que sería aplicable a todo el personal (administrativo y técnico).

### **6.5.4. Factibilidad Organizacional.**

El Plan de Prevención del Estrés Laboral para los Colaboradores del Sector Operativo, contribuye al mejoramiento continuo que establece la EEASA en su Política de Seguridad, formando parte importante del avance en la prevención de riesgos laborales a los cuales el talento humano se encuentra expuesto al desarrollar sus actividades laborales.

## 6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO-TÉCNICA.

### Plan

Partiendo de la arista que propone **GONZÁLES, R (2003)**,

*Un Plan de Prevención de Riesgos Laborales se define como el conjunto de actividades preventivas en todos y cada uno de los niveles jerárquicos de la organización.(p. 56).*

Las actividades están orientadas a asumir medidas que controlen y disminuyan las situaciones de riesgo a las que se exponen los colaboradores; Se integran a la planificación a toda la empresa, independientemente de las labores que realiza el personal, ya que en todas las instancias se exponen al estrés. La planificación debe ser concreta y directa que aborde la problemática optimizando recursos. Cumpliendo de esta manera con la legislación a la que se encuentra sujeta la EEASA.

Todo plan debe contar con objetivos claros, procedimientos descritos, la metodología a utilizar, los respectivos responsables de su aplicación, la planificación del cronograma y recursos a utilizar, todo esto documentando para que exista el seguimiento y control correspondiente.

Toda información obtenida y los resultados serán difundidos a todos los miembros de la empresa, generando el *empowerment* y una mejor vinculación con respecto a la prevención y las medidas a tomar para beneficiar su bienestar psicológico y físico.

### ¿Qué es el estrés?

Todos los seres humanos desde que nacen se enfrentan a un cambio constante que se desarrolla rápidamente, producto de la globalización, los cambios provocan estrés en el individuo, por las exigencias de adaptarse en la sociedad, con el paso

del tiempo los estresores se multiplican y forman fuentes de tensión que a través de la personalidad del individuo.

De acuerdo a **BOHLANDER, G; SNELL, S & SHERMAN, A (2003)**,

*Los cambios acaecidos en el trabajo, fundamentalmente a la tecnología hacen que los requisitos físicos de los trabajadores sean cada vez menores; por el contrario, las demandas mentales en el desarrollo de la tarea, el ritmo de trabajo, la competitividad, etc., son la causa principal de la aparición del estrés. (p.460).*

Las personas cuyo trabajo requiere una constante concentración y una presión mental para evitar errores que probablemente desencadenen consecuencias realmente funestas en su desempeño laboral son susceptibles a estresarse; el estrés es producto de los cambios del medio que afectan al individuo por la ausencia o el desgaste de recursos para poder enfrentarlos o asumirlos adecuadamente.

Se destaca el beneficio de cierto grado de estrés que permite un desenvolvimiento oportuno y un accionar a prisa y conveniente ante las exigencias del medio laboral, sin esta presión el trabajo sería monótono, aburrido y sin ánimo realizar las actividades encomendadas.

### **Tipos de estrés.**

Tomando como referencia a **BOHLANDER, G; SNELL, S & SHERMAN, A (2003)**,

*Eustress: es el estrés positivo. Mediante este estrés las personas progresan; es necesario en la vida cotidiana y en la vida laboral.*

*Distress: es el estrés negativo. Se debe fundamentalmente a que se produce más energía de la que se consume; puede tener consecuencias físicas y psíquicas. (p.189).*

Usualmente este tipo de estrés depende directamente de la personalidad del individuo, la edad, experiencia, salud, intereses hacia el futuro, y de sus recursos para asumir dichas presiones, para la adaptación pertinente a los cambios que

suelen producirse en la el ámbito profesional, el entorno familiar y con el medio social en el que se desenvuelve.

### **El agotamiento:**

Compartiendo la acepción de **WAYNE, M; NOE, R & PREMEAURY, S (1997)**

*El agotamiento es un estado de fatiga o frustración (...) es la percepción de que un individuo está dando más de lo que está recibiendo. (p.86).*

Usualmente las personas tienen a sentir que su trabajo, formas de vida y relaciones no manifiestan la gratificación esperada, esta sensación se presenta cuando llegan a suscitarse eventos de carácter altamente emocionales (cumpleaños, accidentes, muertes, nacimientos, cambios de época); las personas cuando están agotadas, pierden su rumbo, dudan de las decisiones (carrera, trabajo, relación sentimental), se desmotivan y se ve obstruido el buen rendimiento laboral, y también en el desarrollo de las actividades sociales, familiares y personales.

En ocasiones dicha problemática se refleja en cambios de comportamientos asociados a la insatisfacción que empieza con la impuntualidad, apatía, con conductas asociales y cínicas e inclusive tomar responsabilidades que se conviertan en demasiadas para responderlas correctamente haciendo que haya una interferencia con las relaciones sociales, sabiendo que la predisposición a estas conductas dependerá directamente de la personalidad del individuo (experiencia, educación, ambiente, perspectiva por el futuro).

Así lo establece **WAYNE, M; NOE, R &PREMEAURY, S (1997)**

*El agotamiento se asocia a menudo con personas cuyos puestos exigen que trabajen de cerca con otras en condiciones de mucha tensión. (p.91).*

Esta condición encaja en el desarrollo de las actividades de la EEASA, esencialmente en el Sector Operativo quienes deben trabajar en equipo para el cumplimiento de tareas y juntos alcanzar metas, además que su desempeño debe realizarse respetando los protocolos de seguridad en donde un descuido desencadene una consecuencia mortal afectando a la empresa y esencialmente al talento humano.

De acuerdo a **WAYNE, M; NOE, R &PREMEAURY, S (1997)**

*Las señales de alerta del agotamiento son: irritabilidad, olvido, frustración, fatiga, retraso, tensión o aumento en el consumo de alcohol o de drogas (...) problemas frecuentes de salud, tales como úlceras, dolor de espalda o frecuentes dolores de cabeza. La víctima de agotamiento, frecuentemente, es incapaz de mantener equilibrio en sus emociones, puede presentar una hostilidad fuera de lugar en situaciones completamente inapropiadas. (p.76)*

Los síntomas para entender que una persona está decayendo en el agotamiento son: irritabilidad, deteriorado manejo de la ira; olvido que se frecuente reduciendo la calidad de cumplimiento de objetivos; la frustración que es desilusionarse por las expectativas de metas y funciones por cumplir; la fatiga, un cansancio constante y que se mantiene por largos lapsos de tiempo; los retrasos, la impuntualidad que afecta al comportamiento que toda la empresa comparte, desarrollando el clima organizacional y de desarrollo de las actividades; la tensión, mantener al organismo en un prolongado tiempo de alerta que repercute en la homeostasis física y mental; el abuso de sustancias (alcohol, tabaco); el deterioro de la salud presentándose afectaciones físicas constantes y el manejo de emociones se dificulta por la inestabilidad mental producto de la problemática en la que se halle el individuo.

### **La tensión.**

Así la definen **WAYNE, M; NOE, R & PREMEAURY, S (1997)**

***“La tensión es la reacción no específica del cuerpo a cualquier demanda que se le hace”.( p.79).***

La tensión afecta a las personas de distintas maneras, es un suceso netamente subjetivo, es decir lo que a uno le tensiona a otro no; la tensión no es negativa, sino que, brinda aquella satisfacción de haber logrado una meta más, contribuye a la creatividad, aunque se convierte en un peligro cuando la exposición a dicha tensión es por un tiempo prolongado.

Los individuos de personalidad A tienden a percibir el estrés como un arranque de energía permitiendo que se desenvuelva de mejor manera, más rápida con mayor fluidez y multitarea; lo que es contrario para los individuos de personalidad B quienes tienden a sentir exceso de presión y sobrecarga de trabajo, incitándoles a la depresión y la insatisfacción de las tareas que realiza, además de una pauta para el desarrollo de ansiedad al sentir que no posee los recursos tiempo, información, instrucción, conocimiento) para cumplir con las responsabilidades asignadas en dichas situaciones, lo importante es detectar cuando la medida de estrés es la asumible para que el cuerpo la sobrelleve.

### **Las fuentes de tensión:**

En relación a las fuentes de tensión **WAYNE, M; NOE, R &PREMEAURY, S (1997)**, manifiestan que:

***Las fuentes de tensión son: la familia, los problemas financieros, las condiciones de vida, cultura corporativa, ambigüedad de función, sobrecarga de trabajo, condiciones de trabajo.( p.80).***

La familia se convierte en una fuente de tensión por tratarse del pilar fundamental es el inicio de un sistema o sociedad que requiere atención y más aún si posee responsabilidades, los hijos, en donde la “carrera dual”, (ambos padres trabajan), tiene efectos colaterales con la estabilidad y unión familiar en un vaivén de sentimientos de pertenencia emocional.

Los problemas financieros provocan tensión a los individuo y más aún si la retribución monetaria no compensa las deudas por pagar. Las condiciones de vida; la tensión, se eleva para las personas que viven en lugares con alta densidad poblacional teniendo a soportar el tráfico, contaminantes ambientales (ruido, dióxido de carbono, visual), y peligros sociales (delincuencia, drogadicción, narcotráfico, trata de valvas, prostitución), en la zona urbana tienen mayor acceso a caer víctimas de dichos problemas sociales.

Cultura corporativa: en donde el tipo de mando marca la diferencia si se desarrolla un liderazgo participativo, permitiendo las sugerencias de los colaboradores sin embargo puede dejar de lado el Comportamiento Organizacional asumiéndolo en un liderazgo autocrático probablemente cree un clima organizacional hostil que degenere las relaciones interpersonales, generando conflictos internos dejando de lado la personalidad y los objetivos personales, valores, creencias, que poseen. Otra problemática asociada es el sueldo y el status que posee jerárquicamente.

Ambigüedad de funciones, principalmente se observa cuando se inicia en un nuevo trabajo, en donde las tareas no están definidas, descuidando el objetivo del cargo por el cual fue contratado. Sobrecarga de trabajo, se presenta cuando las tareas son demasiadas para la persona, sobrepasa los recursos para llevarlos a cabo, quienes se desempeñan mejor y son multitareas tienden a recargarse de trabajo que termina en el punto extremo que el individuo no puede manejarlo.

Condiciones de trabajo: es un factor estrechamente ligado a la práctica laboral y la interacción de los colaboradores, ya que si existe la dotación de equipos de protección personal y herramientas adecuadas la tensión de trabajar con un elemento no visible pero peligroso se equilibra con el riesgo que demanda el desempeñarse en la empresa.

## **Manejo de la tensión.**

En cuanto a **WAYNE, M; NOE, R &PREMEAURY, S (1997)**, refiriéndose a las maneras de llevar la tensión su punto de vista es:

*Se crea una cultura corporativa que mantiene la ansiedad y la tensión en un nivel aceptable. Se define el papel de cada persona, a los individuos se les proporciona la capacitación y desarrollo que necesitan para desempeñar con éxito su puesto actual y los futuros, se ayuda a los empleados a la planeación de su carrera, los empleados participan en las decisiones que les afectan, las necesidades de empleado participativas, financiera si no financieras se satisfacen por medio de un sistema justo de compensación. (p.83).*

A través de la cultura corporativa se intenta vincular al colaborador con las decisiones de la empresa, desarrollando el *empowerment*, se les brinda mayor autonomía respecto al proceso de las tareas que realizan, se interesa por conocer opiniones, sugerencias e ideas de cambio para que el desempeño laboral sea el esperado y que sea mejorado continuamente, teniendo en cuenta brindar la seguridad y autonomía sobre el control de trabajo conjuntamente con la planeación de su crecimiento profesional, dotándoles de responsabilidades mayores, a través de la capacitación y el adiestramiento se desarrolla los conocimientos.

## **Los estresores:**

En relación de la definición de **BOHLANDER, G; SNELL, S & SHERMAN, A (2003)**, al expresar que:

*Los estresores de las condiciones de trabajo están el ruido, la temperatura, contaminantes en el medio ambiente; los estresores del contenido de trabajo puede ser la monotonía de la tarea, inexperiencia, la carga mental, ritmo de trabajo, la ausencia de formación; estresores organizacionales, la jornada de trabajo, plan de carreras, la comunicación, el estilo de mando, la participación y el clima local. (p.461).*

Los estresores son las situaciones, factores, ambientes o entornos bajo los cuales los individuos se desenvuelven cotidianamente, sea en el trabajo, la familia o personalmente, el enfoque determinante para el plan de prevención es el Estrés Laboral, en el trabajo donde las múltiples realidades desarrollan niveles de estrés, que a la larga propagaran un deterioro en el bienestar físico y mental de los colaboradores.

Los factores que en este caso se denominan estresores, es la naturaleza de la tarea a realizar, sea esta excesiva para el trabajador, puede estar no acorde a las competencias que posea el puesto y conlleve al colaborador a un nivel de tensión elevado. La motivación que cada colaborador posee es crucial para combatir y reducir los niveles de Estrés Laboral, dicha motivación depende de la personalidad del individuo y de las percepciones que tenga del medio.

Las percepciones basadas en el clima laboral que en la empresa se maneje, la participación activa que se les brinde tomando en cuenta sus opiniones, sugerencias e ideas para un cambio, el plan de carrera que la empresa proporcione permitiendo el crecimiento profesional de cada empleado, interviene también el estilo de mando que establezca una brecha entre la autonomía y el seguir protocolos de acción.

Pueden en ocasiones presentarse que las tareas deban ser realizadas de manera monótona y rápida, que perturba la estabilidad emocional al sentirse como una maquinaria más que cumple la tarea establecida en un tiempo definido, limitando la toma de decisiones.

Las condiciones del medio en donde la temperatura juega un papel realmente importante en cuanto que por las bajas temperaturas se desencadenan enfermedades a las articulaciones y huesos, al igual que el desempeño de trabajo en temperaturas elevadas los trabajadores presentan molestias y dificultad para que sus funciones mentales realicen su actividad.

## **Las consecuencias:**

Las consecuencias del Estrés Laboral se pueden presentar tanto física como psicológica en el trabajador quien está sometido bajo la tensión, que es un desencadenante para el deterioro del equilibrio del ser humano, que engloba a la salud y su participación en los roles sociales que debe asumir cotidianamente.

Ahora bien, en cuanto a las situaciones físicas resultantes del estrés, **BOHLANDER, G; SNELL, S & SHERMAN, A (2003)**, pueden concluir que:

*Las consecuencias físicas, los trastornos respiratorios, hiperventilación, o la sensación de presión en el pecho, los trastornos dermatológicos, la alopecia (caída de cabello), sudoración excesiva. Trastornos gastrointestinales, aerofagia (molestias estomacales), intestino irritable. Trastornos cardiovasculares, hipertensión arterial, angina de pecho. Trastornos sexuales, impotencia, eyaculación precoz. Trastornos endocrinos, hipoglucemia.( p.77).*

Las consecuencias físicas, son deterioros de la salud, que se presentan luego de la exposición prolongada a dichos estresores, lo que limita la acción efectiva de la prevención por la presentación de molestias tardíamente, en donde las acciones que las contrarresten demoran en dar su efecto esperado, e inclusive no dan resultado.

Resalta oportuno mencionar a **BOHLANDER, G; SNELL, S & SHERMAN, A (2003)**, al referirse a los resultados psicológicos que conlleva la exposición prolongada:

*Las consecuencias psicológicas: Alteraciones conductuales: frecuentes olvidos, mal humor, falta de concentración, falta de atención, susceptibilidad, falta de control, bloqueos mentales; Trastornos psicológicos: Ansiedad, depresión, fobias, inapetencia, insomnio; Manifestaciones externas: Aerofobia, actuaciones impulsivas, temblores, imprecisión al hablar, explosiones emocionales. (p.78).*

Las consecuencias psicológicas que las personas quienes están sometidas bajo niveles altos de estrés tienden a desconfigurar el patrón de los comportamientos establecidos encaminados a la mejora continua de la empresa y del medio al que

pertenece el individuo como ser social; además de los desequilibrios de la mente con respecto a la ansiedad, los temores irracionales a situaciones u objetos sin naturaleza de daño, de los ataques de histrionismo, la depresión por no resolver adecuadamente los conflictos o por la existencia de apatía ante los roles sociales.

Las manifestaciones emocionales inadecuadas de acuerdo al medio social en el que se desarrollan, permiten la identificación de un deterioro en la percepción, actuación y comunicación de los individuos que están siendo sometidos a estresores que forman parte cotidiana de sus rutinas.

Según se cita a **BOHLANDER, G; SNELL, S & SHERMAN, A (2003)**, en cuanto a la organización:

*Las consecuencias empresariales: descenso en el rendimiento del trabajo; afectaciones en las relaciones interpersonales; absentismo laboral. Los indicios de existencia de estrés: incidentes, accidentes, averías, errores, visitas al servicio médico, quejas de los clientes, discusiones entre los compañeros, petición de cambio de puesto, dudas en las decisiones/actuaciones. (p.78).*

El comportamiento de un trabajador quien se encuentra bajo niveles de estrés que se produce por estresores, sean estos, familiares, personales o laborales, es modificado en el desempeño de sus actividades de una manera negativa, ya que se deteriora la calidad y el cumplimiento de metas, que repercute en la carencia de fijación de nuevos objetivos, en donde se incrementan las fallas humanas, la interacción entre compañeros de trabajo, clientes externos, superiores y subordinados hay un desgaste en la comunicación de sentimientos, emociones y la resolución de conflictos.

Todo esto se vincula con el deterioro del ambiente laboral, por lo que los colaboradores llegaran a sentir hostilidad y tensión en el clima laboral, desarrollando insatisfacción y por ende un rechazo al trabajo que realiza, existiendo el absentismo laboral, para saber la existencia de estrés hay indicios como los incidentes laborales, accidentes de trabajo por la falla humana y por ende más visitas al servicio médico de la empresa, averías en la maquinaria o

herramientas de trabajo, constantes quejas por parte del cliente externo, las pésimas relaciones interpersonales que desencadenan en constantes discusiones que terminan con el pedido de cambio de lugar y equipo de labores, las dudas sobre las decisiones acerca de su trabajo y de su vida familiar y personal.

### **Alternativas para reducir el estrés.**

Como en toda actividad de cambio y mejora para el bienestar físico y psicológico es necesaria la participación del individuo desde un punto personal, ya que si uno cambia su alrededor también lo hace, mediante un trabajo subjetivo, se logra adaptar al individuo al grupo social, en un comportamiento mesoorganizativo para finalizar con un comportamiento macroorganizativo compartiendo y vinculando integralmente al individuo y sus objetivos, valores y conductas con los que la EEASA promulga.

A través del **BUEN VIVIR (2015)** que el Estado ecuatoriano introduce paulatinamente pero con paso firme se ha establecido parámetros para el mejoramiento en calidad de vida.

***Tener un pasatiempo es clave para reducir el estrés. Enfocar tu cerebro y cuerpo a otras actividades te permite cambiar tu estado de ánimo y olvidar por un momento las tareas que tenemos que realizar. Centrar tu mente en algo que te agrada ayuda a que tu estado de ánimo mejore y también te ayuda a liberar energía contenida.***

Las válvulas de escape son otra denominación que se les da a los pasatiempos que las personas deben realizar usualmente, que involucra gustos, y el ánimo para probar nuevas aventuras y distintas actividades, sean éstas de manera solitaria o en la familia o con amigos, compartir con nuevas personas que tengan similitud de pensamientos, formar parte de un nuevo grupo social (jardinería, deportes, cocina, lectura).

Las actividades son numerosas, de acuerdo a las preferencias de cada individuo, así se menciona correr, siendo una actividad que genera endorfinas, el bailar, reír, tener contacto con la naturaleza alejado del ruido del tráfico y de la

contaminación ambiental de la ciudad, abrazar un árbol recordando momentos de felicidad.

La esencia de la vida es ser felices pese a problemas, situaciones de tensión, o acontecimientos vitales negativos es tarea de cada uno ser el ente modificador de aquellos pensamientos perjudiciales y convertirlos en motivación para que el siguiente paso sea el mejor en la vida.

El planificar y cumplir metas es un indicador que la vida tiene sentido y que las actividades que se realizan día a día llevan a la persona a la realización personal, sentirse útiles y encaminados en la vida, mejora la autoestima de cada uno y la motivación para vivir un nuevo día.

Usando la frase “eres lo que comes” se parte de la detección de la necesidad de establecer un patrón de alimentos que consumiéndolos brindan apoyo para disminuir y en el mejor de los casos eliminar el estrés negativo, numerosos alimentos que provoquen la hormona de la felicidad, (endorfina), el placer y la motivación (dopamina), para el estado de ánimo (serotonina). Una manera eficaz y pronta que permite la producción de las hormonas es a través de la actividad sexual, estimulando la visión con imágenes agradables y la estimulación de todos los sentidos, auditivo, tacto, gusto y olfato.

De acuerdo a este precepto la República del Ecuador mantiene vigente el **PROGRAMA ECUADOR SALUDABLE (2015)**, al referirse a:

*Las endorfinas promueven la calma; crean un estado de bienestar; mejoran el humor; reducen el dolor; retrasan el proceso de envejecimiento: potencian las funciones del sistema inmunitario; reducen la presión sanguínea; contrarrestan los niveles elevados de adrenalina asociados a la ansiedad; ayudan a reducir los síntomas, ya que la mente del Cuerpo nota que la persona está haciendo caso a la necesidad de más (no menos) satisfacción emocional; Demuestran a la Mente que la reducción de los síntomas es posible- y la recuperación también.*

Esto conlleva al consumo de alimentos que permitan la producción de estas hormonas en el organismo, como el consumo de beta-carotenos que fortalecen el sistema inmunológico, predominando la vitamina A, la zanahorias, verduras, frutas de color amarillo y naranja complementar el consumo con la vitamina C promueve la producción de adrenalina los alimentos como los pimientos, naranja, kiwi, frutas del bosque, patatas plátano y brócoli (contribuye a la memoria).

Las frutas y verduras son los alimentos esenciales para contribuir al desempeño, felicidad y creatividad, las nueces permiten el mejor desarrollo de las habilidades cognitivas y a la memoria. Para que haya la correcta actividad del sistema inmunitario es necesario el consumo de ácido fólico y zinc que están presentes en las espinacas, carne roja y del cangrejo, ostras, trigo, hígado.

En lo posible suprimir la ingesta de productos químicos, sabores artificiales, de grasas trans, y el exceso de sal, azúcar, condimentos y picantes.

Hay que notar que según **KREITNER, R & KINICKI, A (1996)**, manifiesta algunas soluciones aplicables:

***Existe una gama de alternativas para la reducción de estrés; Los cuatro enfoques que con mayor frecuencia se utilizan son la relajación muscular, la meditación y la reestructuración cognitiva. (p.176).***

La diversidad de técnicas para la reducción del estrés, permite adaptar un tratamiento a cada persona de forma individual, por lo que la técnica será diferente, y su accionar de igual manera, dependerá de la personalidad, y del nivel de estrés que el colaborador posea, el ambiente laboral, la predisposición para realizar la técnica y apertura actitudinalmente.

La relajación muscular, forma parte de las técnicas más usuales en cuanto a tratamiento de estrés, únicamente con la respiración profunda y lenta que alivia la tensión muscular y la alteración de la conciencia, consiste en tensar y relajas cada músculo iniciando con los pies, y finalizando en la cara, puede hacerla sentado en una silla, sillón, o inclusive acostado, respirar profundamente de manera paulatina

ir contrayendo y relajando los músculos por diez segundos, empezando por los dedos de los pies, controlando la respiración, así continuar por las pantorrillas, las piernas, avanzando hasta la cara, hasta sentirse totalmente relajado.

La meditación: Herbert Benson citado por **ORTUBEY, A (2015)** diseñó la respuesta de relajación en cuatro pasos:

- 1.- Estar en un ambiente de quietud, reposo, tranquilo.
- 2.- Utilizar un mantra (una palabra que brinde paz o una imagen armoniosa) para que la mente se aleje del medio externo.
- 3.- Evitar pensamientos negativos, asumiendo una actitud pasiva.
- 4.- Mantenerse cómodamente ya sea de pie o acostado.

Para que tenga resultados es recomendable realizar un par de veces por día, preferiblemente en las mañanas.

Para desarrollar el sentimiento de pertenencia entre los colaboradores, se recomienda la aplicación de talleres compuestas de actividades en donde la clave sea el manejo personal, asumiendo los conflictos que pueden existir entre compañeros de trabajo.

Las 3R: Trabajar en la asertividad y empatía en el grupo laboral delimitando áreas para el control de emociones como la ira, agresividad, celos, tristeza permitiendo comunicar efectivamente los sentimientos de pertenencia al grupo. En las hojas escribir resentimientos, requerimientos y reconocimientos hacia las personas con quienes usualmente comparte, ya sea en el área laboral o con la familia.

Aceptando nuestras debilidades: Aceptar las debilidades individuales para modificarlas positivamente mejorando su autoestima permitiendo un crecimiento profesional y personal.

El naufrago: Analizar, escuchar y abrir un espacio de debate, interviniendo la toma de decisiones de cada participante para impulsar el respeto de opiniones ajenas y de la misma manera motivar a las personas que usualmente guardan silencio a socializar sus ideas.

El ovillo: Manejar el ámbito emocional personal ante situaciones que se presentan a diario como críticas y halagos para lograr la habilidad de discernir tomando lo bueno y aprendiendo de las debilidades.

Mejorar con música clásica el ambiente laboral estimulando la concentración, la tranquilidad, las relaciones interpersonales, desarrollar la creatividad y el manejo de estrés a través de la excitación del sentido del oído y el área sensitiva del sujeto para el bienestar físico y psicológico del talento humano.

Vale la pena mencionar a **ORTUBEY, A (2015)**, con respecto a que:

***Estimula la concentración, reduce la tensión psicofísica y la ansiedad, relaja y promueve la tranquilidad, estimula la concentración y la energía para laborar, Fractal de Kitaro, Clásica Barroca, David Garret, Luigi Boccherini, novena Sinfonía de Beethoven, Cusco Band, Johann Sebastian Bach.***

La estimulación del área sensitiva del individuo permite una asociación de sus recuerdos con la música, desarrollando dicha actividad se puede modificar comportamientos negativos en la EEASA, resolviendo conflictos, y tensiones, molestias físicas y un grado de concentración relativamente más alto, permite que el personal sea más analítico, reducir las conductas violentas que deterioran el ambiente laboral, incita a la felicidad y reducción de la tristeza.

### **6.6.1. Fundamentación Psicológica.**

El manual de prevención del Estrés Laboral se orienta a la reducción de pérdidas en el recurso humano, en donde las actividades a desarrollar son de carácter preventivo a lesiones, muertes, enfermedades, accidentes e incidentes de trabajo, en disminuir las inasistencias al laborar, con ello mejorar la inversión de la empresa por las condiciones de trabajo, el bienestar de la salud física y esencialmente de la salud mental de los colaboradores.

El trabajo de prevención es una de las mejores inversiones ya que a la larga los resultados de haber controlado los factores que afectan el Comportamiento Organizacional y el bienestar mental de los colaboradores darán como resultado clientes internos y externos satisfechos con el servicio prestado, las relaciones interpersonales mejoran tanto en el ámbito personal, familiar y laboral.

### **6.6.2. Fundamentación Legal**

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador.

#### **Sección Tercera**

#### **Formas de Trabajo y su retribución.**

**Art. 326.-** El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

## **CÓDIGO DEL TRABAJO.**

### **CAPÍTULO IV**

**Art. 45.** Obligaciones del trabajador.- son obligaciones del trabajador:

d) Observar buena conducta durante el trabajo

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades

## **REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO**

**Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.-** Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

## 6.7. MODELO OPERATIVO

**Cuadro N. 04.** Modelo Operativo

<b>FASE O ETAPA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>
<b>¿CÓMO?</b>	<b>¿PARA QUÉ?</b>	<b>¿QUÉ?</b>	<b>¿CUÁNTO?</b>	<b>¿QUIÉN?</b>	<b>¿CUÁNDO?</b>
Primera fase: Planificación del Plan de Prevención del Estrés Laboral	Planificar el Plan de Prevención del Estrés Laboral para los Colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.	Analizar la factibilidad de ejecución respecto a la realidad de la EEASA.	<u>Recursos humanos:</u> investigadora <u>Recursos materiales:</u> impresiones. <u>Recursos tecnológicos:</u> computadora	Investigadora: Victoria Cepeda.	Noviembre 2015.
Segunda fase: Socialización de resultados	Socializar los resultados de la investigación realizada a los colaboradores pertenecientes al Sector Operativo para el conocimiento de las instancias correspondientes.	Análisis de los resultados del Test aplicado. Presentación de la propuesta de solución a la problemática existente.	<u>Recursos humanos:</u> investigadora, Presidencia Ejecutiva y Departamento de Relaciones Industriales. <u>Recursos materiales:</u> impresiones. <u>Recursos tecnológicos:</u> computadora, sala de audiovisuales.	Investigadora: Victoria Cepeda.	Diciembre 2015.
Tercera fase: Ejecución del Plan	Ejecutar el diseño del Plan de Prevención del Estrés Laboral para los Colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.	Arrancar con la elaboración de la alternativa de solución acorde a las fases planificadas.	<u>Recursos humanos:</u> investigadora <u>Recursos materiales:</u> impresiones. <u>Recursos tecnológicos:</u> Computadora	Investigadora: Victoria Cepeda.	Febrero 2016.
Cuarta Fase: Evaluación del Plan	Evaluar la elaboración del Plan de Prevención del Estrés Laboral para los Colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.	Analizar con los expertos (UTA y EEASA) si el Plan de Prevención del Estrés laboral es factible y se adapta a la realidad y necesidades de la Empresa.	<u>Recursos humanos:</u> investigadora <u>Recursos materiales:</u> impresiones. <u>Recursos tecnológicos:</u> Computadora	Investigadora: Victoria Cepeda.	Febrero 2016.

**Elaborado por:** Victoria de Pilar Cepeda Cahuatijo.

## 6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Cuadro N. 05. Administración de la propuesta

INSTITUCIÓN	RESPONSABLES	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO	FINANCIAMIENTO
<p>Empresa Eléctrica Ambato S.A., Provincia de Tungurahua.</p>	<p>Supervisor de Seguridad Industrial. Investigadora Personal del Sector Operativo.</p>	<p>Dialogar con las instancias correspondientes para la aprobación de la propuesta. Coordinar el tiempo para socializar con el personal operativo. Difundir los resultados de la investigación realizada. Socializar la propuesta Conferir copias de la propuesta Elaborar cronogramas y responsables. Organizar y detallar actividades. Desarrollar las actividades en forma coordinada. Dialogar con los colaboradores sobre el Plan de Prevención del Estrés Laboral.</p>	<p>\$120,00</p>	<p>Investigadora: Victoria de Pilar Cepeda Cahuatijo.</p>

**Elaborado por:** Victoria de Pilar Cepeda Cahuatijo.

## 6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

**Cuadro N. 06.** Previsión de la evaluación de la propuesta

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Quiénes solicitan evaluar?	Departamento de Relaciones Industriales, Seguridad Industrial.
¿Por qué evaluar?	Detectar falencias posibles y contrarrestar para su eficiencia.
¿Para qué evaluar?	Para verificar la adquisición de conocimientos
¿Qué evaluar?	Las estrategias para prevenir, controlar y reducir el Estrés Laboral.
¿Con qué criterios?	Eficiencia.
¿Quién evalúa?	Investigadora y Jefe de Seguridad Industrial
¿Cuándo evaluar?	Al finalizar la Socialización
¿Cómo evaluar?	En forma grupal
Fuentes de información	Colaboradores del Sector Operativo.
¿Con qué evaluar?	Cuestionario estructurado

**Elaborado por:** Victoria de Pilar Cepeda Cahuatijo.



EMPRESA  
ELÉCTRICA  
AMBATO  
S.A.

PLAN DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS  
LABORAL PARA LOS COLABORADORES  
DEL SECTOR OPERATIVO.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 2015.

| Victoria Cepeda.

## PLAN DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO

---

### *Introducción*

El presente Plan de Prevención del Estrés Laboral establece directrices para la reducción, control y eliminación de los niveles de estrés que posea el individuo; permitirá tener una visión que se adecuará según su realidad, posibilidades de tiempo y preferencias personales.

La reducción del estrés será de inmediato, de acuerdo a la predisposición que como seres de cambio mantengan con respecto a las alternativas presentadas; definiendo personalmente, al estrés como una respuesta del organismo física y psicológica con respecto a los cambios y alteraciones que el medio presume.

A manera que se trabaje con cada persona involucrada en el grupo mejorarán la interacción social, a través de las directrices presentadas se logrará un mejoramiento en los diferentes roles que el medio social le obliga a asumir a lo largo de su vida.

*“Si no te gusta algo, cámbialo; si no lo puedes cambiar, cambia la forma en que piensas sobre ello.” Mary Engelbreit.*

## ***Presentación.***

---

El Plan de prevención del Estrés Laboral, tiene como meta final el controlar, reducir y en el mejor de los casos eliminar los niveles de estrés negativo que interfieran en la equilibrada funcionalidad del individuo de una manera social, personal, familiar y laboral.

Al asumir diferentes roles cotidianamente representa que si un comportamiento inadecuado degenera la funcionalidad de los otros roles es como si fuera un trípode en donde la vida personal, laboral y familiar representa cada parte, si una se desconfigura afecta a la integridad general.

Las afecciones psicológicas son las más peligrosas al no presentar consecuencias visibles en cortos lapsos de tiempo, sino que, aparecen cuando todo está perdido; he ahí la clave del éxito de la prevención, el tomar medidas que reduzcan las enfermedades o lesiones causadas por la exposición prolongada a estresores.

Recordar que lo más valioso que posee una empresa es el Talento humano y que sin este recurso ninguna empresa existiría, todo está en la mente como la salud y la enfermedad, es la base de un cambio las actitudes y percepciones que se tiene sobre el mundo.

***“Las personas cambian cuando se dan cuenta del potencial que tienen para cambiar las cosas.” Paulo Coelho.***

## *Política de Seguridad*

---

Empresa Eléctrica Ambato Regional Centro Norte S.A., entidad pública que tiene como finalidad la distribución y comercialización de la energía eléctrica en la zona de su concesión, constituida por las provincias de Tungurahua y Pastaza en su totalidad; los cantones de Palora, Huamboya y Pablo Sexto de la Provincia de Morona Santiago y en la parte sur de la Provincia del Napo, que incluye su capital Tena, manifiesta su total compromiso con la Seguridad y Salud Ocupacional de todos sus colaboradores mediante la implementación de acciones coordinadas para: dotación de ambientes de trabajo seguros y saludables, asignación de recursos económicos, técnicos y materiales necesarios, cumplimiento de la normativa legal aplicable, y , mejoramiento continuo de los procesos para la prevención de riesgos laborales.

La EEASA a través de los medios comunicacionales disponibles, se asegura que la política de Seguridad y Salud Ocupacional sea difundida,, actualizada, integrada e implantada en todos los niveles de la organización y que se encuentre disponible para las partes interesadas con la actividad de la empresa. (Empresa Eléctrica Ambato SA, 2015).

### *Objetivos:*

---

Aplicar un Plan de Prevención del Estrés Laboral del Estrés Laboral para los colaboradores del Sector Operativo de Empresa Eléctrica Ambato S.A.

#### Objetivos Específicos:

Exponer en teoría para la adquisición y actualización de información sobre el Estrés Laboral para los colaboradores del Sector Operativo, a través de una presentación teórica general interactiva.

Desarrollar actividades prácticas con la participación de los colaboradores, para guiar y demostrar las alternativas para reducir el nivel de Estrés Laboral.

Motivar y desarrollar en sentimiento de pertenencia al equipo de trabajo, a la organización y consigo mismo, a través de la participación activa de la Empresa con sus Colaboradores para el bienestar físico y psicológico.

***DESARROLLO DEL PLAN DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS  
LABORAL PARA LOS COLABORADORES DEL SECTOR  
OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO, S.A.***

---

La socialización del Plan de Prevención del Estrés Laboral para los colaboradores del Sector Operativo, se desarrollará de manera que no interfieran en el desempeño de sus actividades laborales, por lo que ha planificado la aplicación de un taller un día sábado a partir de las 8:30 hasta las 16:30 que consta de tres fases, en donde se evaluará la información adquirida luego de las fases teóricas, a través de la aplicación de un cuestionario estructurado, cuya aprobación será con una calificación de 3 o superior, valiendo cada pregunta sobre 1 punto y en el trabajo práctico se retroalimentará con preguntas en un cuestionario estructurado, que no tendrá calificación, acerca de la percepción que posea cada participante.

Las fases están divididas de la siguiente manera:

**FASE I:** Definiendo el estrés, tipos de Estrés Laboral, etapas o fases del estrés.

**FASE II:** Estrés bueno y estrés malo, alimentos para disminuir el estrés,

**FASE III:** Trabajo práctico, alternativas para combatir el estrés, relajación muscular, la meditación, las 3R, aceptando nuestras debilidades, el náfrago, el ovillo, musicoterapia, pensamiento positivo.

## Cronograma:

**Tabla N. 38.** Cronograma del desarrollo del Plan

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>HORA</b>	<b>FECHA:</b>
<b>FASE I</b>	8:30 - 10:30	Será establecida a convenir de la Empresa Eléctrica.
BRAKE	10:30 - 11:00	
<b>FASE II</b>	11:00 - 12:30	
ALMUERZO	12:30 - 13:30	
<b>FASE III</b>	13:30 – 16:30	

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo

***Material de apoyo para el guía o expositor del  
Plan de Prevención del Estrés Laboral.***

---

**Establecimiento de parámetros:**

A través de la introducción del Plan de Prevención del Estrés Laboral, se creará un ambiente de confianza y participación fluida, a través de la presentación de cada uno de los colaboradores participantes (nombre, apellido, edad, tiempo que lleva trabajando en la Empresa).

Además se entablarán los correspondientes parámetros para desarrollar las actividades:

1. Derecho a opinar libremente, la asistencia puntual luego de cada descanso.
2. La participación obligatoria a cada actividad propuesta.
3. El respeto a cada opinión compartida, creencia, cultura y género.
4. Establecer un compromiso de confidencialidad, sin importar lo que suceda dentro de los parámetros ya establecidos, no afectarán en la jerarquía organizacional.

**Conceptos básicos:**

- Definiendo el Estrés.
- El Estrés es...
- Tipos de Estrés.
- Fuentes del Estrés

- Consecuencias del Estrés: física y psicológica
- Etapas o fases del Estrés
- Estrés bueno y Estrés malo
- Alimentos para disminuir el Estrés.

Luego de la presentación teórica general, aplicar la evaluación #02, en donde la calificación total es sobre 4 puntos y la calificación aceptable será superior a 3 puntos.

**Tipo de intervención:**

Se realizará de una manera abierta a la participación de los colaboradores y el expositor, con preguntas frecuentes por parte del auditorio, manteniendo los límites correspondientes para continuar dentro de la temática propuesta.

**Trabajo práctico:**

Desarrollo de las actividades planificadas y retroalimentar al finalizar cada actividad con las interrogantes establecidas #03., cuyas respuestas no tendrán ninguna calificación.

**1.- De los siguientes enunciados seleccione UNA respuesta:**

	El estrés es una enfermedad del siglo XXI
	El estrés es el conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales frente a estímulos estresores del ambiente
	El estrés es el conjunto de enfermedades musculares y nerviosas que ocasionan desequilibrios.

**2.- Relacione (con la línea) la columna A con la columna B.**

Columna A

Estrés Agudo
Estrés Agudo-Episódico
Estrés Crónico

Columna B

Situaciones graves, prolongado tiempo
Es natural situación breve y de corta duración
Situaciones que perduran horas o días

**3.- Cuales son las fases o etapas del estrés? (seleccione una respuesta)**

- a. Resistencia, agotamiento, agudo.
- b. Resistencia, agotamiento, decaimiento.
- c. Alarma, resistencia, agotamiento.

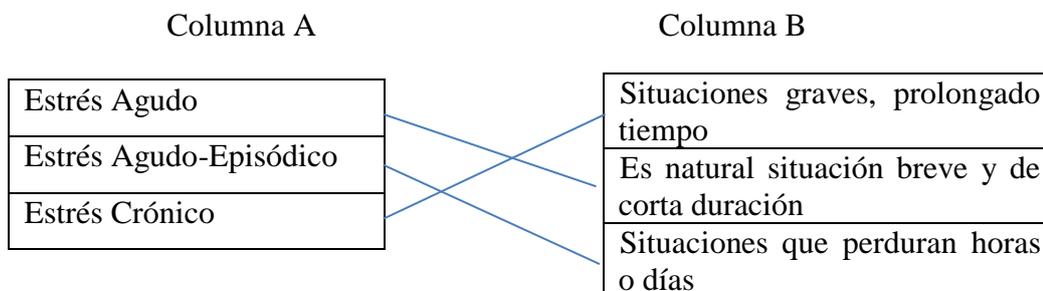
**4.- De los siguientes alimentos que se recomienda el consumo para reducir el estrés cuales son correctos.**

<b>Alimentos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Zanahorias, verduras, frutas de color amarillo		
Sabores artificiales, colorantes, condimentos		
Pimientos, frutos del bosque, plátano, brócoli		

**1.- De los siguientes enunciados seleccione UNA respuesta:**

	El estrés es una enfermedad del siglo XXI
X	El estrés es el conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales frente a estímulos estresores del ambiente
	El estrés es el conjunto de enfermedades musculares y nerviosas que ocasionan desequilibrios.

**2.- Relacione (con la línea) la columna A con la columna B.**



**3.- Cuales son las fases o etapas del estrés? (seleccione una respuesta)**

- a. Resistencia, agotamiento, agudo.
- b. Resistencia, agotamiento, decaimiento.
- c. Alarma, resistencia, agotamiento.

**4.- De los siguientes alimentos que se recomienda el consumo para reducir el estrés cuales son correctos.**

Alimentos	Si	No
Zanahorias, verduras, frutas de color amarillo	X	
Sabores artificiales, colorantes, condimentos		X
Pimientos, frutos del bosque, plátano, brócoli	X	

Posterior a cada actividad práctica se realizarán las siguientes interrogantes, de manera aleatoria, con el fin de entender las reacciones de los participantes.

**Actividad #01:** Relajación muscular.

- Como se sintió realizando la actividad?
- Físicamente le ayudó a relajarse?
- En una escala del 1 (más bajo) y 5 (más alto) qué tan relajado se siente ahora?

**Actividad #02:** La meditación

- Como se sintieron realizando la actividad?
- Les ayudo a reducir la tensión física y psicológica?
- Podrían realizarla en su casa?

**Actividad #03:** Las 3R

- Emocionalmente siente mejoría?
- Qué comportamientos y actitudes va a mejorar?

**Actividad #04:** Aceptando nuestras debilidades.

- Siente que el identificar sus debilidades le permitirá crecer personalmente?
- Ha mejorado su autoestima?
- Considera que el trabajar con esas debilidades permitirá un mejor desempeño laboral?

**Actividad #05:** El naufrago.

- Siente que sus opiniones fueron tomadas en cuenta?
- Cómo se sintió en el grupo de trabajo?

**Actividad #06:** El ovillo.

- Se siente parte del grupo de trabajo?

- Se siente estimado por sus compañeros?

**Actividad #07:** Musicoterapia.

- Como se siente?
- Le gustaría escucharla todos los días?

**Actividad #08:** Pensamiento positivo.

- Que frases le ayudaría en las situaciones de decaimiento, tristeza y desmotivación?
- Compartiría esta ayuda con sus seres queridos?

## *Definiendo el estrés.*

---

*El estrés es el conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de la persona frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente. Es una situación dinámica en la que una persona enfrenta una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que se desea, el autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de las exigencias y los cobros, el cumplimiento del horario del trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas, la baja moral de los colegas y la falta de perspectiva del progreso profesional y la insatisfacción personal no solo reducen el buen humor de las personas sino que también provocan estrés en el trabajo. (Chiavenato, 2002).*

El estrés hace que el organismo se altere promoviendo la producción de adrenalina para que el individuo se mantenga en alerta para responder a los estímulos externos, es una respuesta innata, propia de los seres vivos, pero el problema empieza cuando ese estado de alerta se mantiene y se prolonga por lapsos continuos de tiempo.

Se deteriora el sistema inmunitario de la persona, limitando la actividad de respuesta, produciéndose los olvidos constantes, el mal humor, los accidentes frecuentes en el trabajo, se deteriora el desempeño laboral, las enfermedades aumentan, dolores repentinos y constantes de espalda, jaquecas, dolencias estomacales entre otros.

***“El cambio empieza por mí, continúa a mis compañeros y asciende a mi empresa”.***



*El Estrés es .....*

---

***“La reacción psicológica y física a ciertos eventos o situaciones de la vida.”. Aamondt, (2010)***

Se puede definir al estrés como la reacción psicológica y física a ciertos eventos o situaciones de la vida, en donde empieza con momentos o situaciones de la vida como estímulos (denominados también como estresores) que son las fuerzas externas que provocan efectos pasajeros o permanentes ocasionando consecuencias positivas y negativas; cuyas fuentes son las personales y laborales.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT). El estrés es considerado como un proceso que vincula la demanda y la personalidad o recursos del colaborador, cuando las demandas superan a los recursos el resultado será a producir una situación de estrés en la que, para cubrir las demandas, el sujeto intentará producir más recursos llegando el estrés en ocasiones hasta su última *burnout* que es el agotamiento del sujeto. Aludiendo como demandas y recursos está directamente la relación de los factores psicosociales que afectan en el Estrés Laboral. Estos factores psicosociales se consideran: como riesgos, consecuencias, ambiente laboral, la demanda de tarea, fuentes de vulnerabilidad, recursos y estrategias o barreras para la prevención produciendo consecuencias psicosociales que afectan directamente al individuo.

Según ATALAYA, M (2001),

***En un mundo globalizado como el nuestro, los altos índices de desempeño; la inestabilidad económica, los problemas familiares y – por si fuera poco- los laborales, han hecho que las personas, en especial los trabajadores, sean afectados aún más por aquellos cambios, que los llevan a enfrentar situaciones constantes de tensión.***

## *Tipos de Estrés:*

---

**Cuadro N. 07.** Tipos de Estrés



### **AGUDO:**

- Situaciones breves, de corta duracion.
- Se da de forma natural y diaria.
- Es controlado y su recuperacion es pronta
- Trafico, LLamada de atencion del jefe.



### **AGUDO-EPISÓDICO:**

- Situaciones que perduran horas e incluso dias.
- Luego de enfretar las situaciones desaparecen.
- Despidos, cambios de mando.



### **CRÓNICO:**

- Situaciones graves de estres.
- Prolongado tiempo sometido bajo presion.
- Sobrecarga de trabajo, roles no definidos.

**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

## Tipos de Estrés.

---



ATALAYA, M (2001) citando a Schwab y Pritchard (1950) tipología por duración:

1. Agudo: son situaciones breves, no se alarga en el tiempo, se dan de forma natural y diariamente, la duración puede variar entre unos segundos y hasta horas, son influencia mínima en el individuo, este tipo de estrés es controlado y la recuperación es con facilidad por ejemplo el congestionamiento vehicular, una llamada de atención del jefe.

2. Agudo-Episódico: Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se perdura

en el tiempo, son situaciones moderadas de estrés duran entre horas e incluso algunos días que luego de enfrentarlos o resolverlos desaparecen los síntomas que lo originaron; ejemplos de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo, el exceso de trabajo y desconocimiento de las tareas.

3. Crónico: situaciones graves del estrés, es aquel que puede presentarse cuando la persona se encuentra sometida en un tiempo continuo de presión, semanas, meses, años, frecuente se presenta en situaciones como en un ambiente laboral inadecuado, Sobrecarga de trabajo, responsabilidades y decisiones realmente importantes, y mientras el individuo no afronte esa exigencia, el estrés no desaparecer conduciendo al individuo a una enfermedad fisiológica y psicológica.

### *Fuentes del estrés.*

---

Son factores relacionados con el trabajo alterando la homeostasis entre la vida personal y profesional:

Estresores personales: relaciones familiares, con la pareja, amistades, los hijos y sus conflictos, situaciones económicas, de salud, mudanzas, deudas, emociones como temor (desafío a nuevas experiencias), resistencia (al aceptar cambios), resentimiento (al no aceptar las modificaciones necesarias todavía no entendibles por los involucrados).

Estresores laborales: conflicto de roles, cuando la expectativa personal no coincide con el trabajo desempeñado; Ambigüedad de roles, las labores no están definidas claramente; Sobrecarga de roles, el empleado se siente no apto o sin recursos necesarios para realizar cierta actividad.

Estresores organizacionales: ajuste persona-organización, las políticas, reglamentos, cultura, valores institucionales no coinciden con la persona, una incompatibilidad de criterios; Relaciones con los demás: trabajar con compañeros o con clientes difíciles.

Estresores en el ambiente laboral físico: ruido excesivo, inadecuaciones de temperatura, iluminación, espacios físicos, seguridad y la asepsia de la organización.



## *Causas del Estrés Laboral.*

---



**Demandas de la tarea:** son factores relacionados con el trabajo de una persona. Incluye el diseño del trabajo del individuo (autonomía, variedad de la tarea, grado de automatización, etc.), condiciones de trabajo y distribución física del sitio.

**Demandas de rol:** se relaciona con las presiones que sufre una persona como función del rol particular que desempeña en la organización

**Demandas interpersonales:** presiones creadas por otros empleados. La falta de apoyo social de los colegas y ausencia del trabajo en equipo ocasionan estrés, cuya clave es el trabajo organizado para la consecución de objetivos en común.

**Factores organizacionales,** son las fuerzas relacionadas con la organización en sí. Dimensiones macroscópicas que funcionan como factores potenciales de estrés así: Políticas y estrategias de la organización incompatibles con el colaborador, El diseño y la estructura de la organización de manera vertical (liderazgo). Los procesos organizacionales, exceso de burocracia, Las condiciones riesgosas de trabajo.

## *Consecuencias del Estrés Laboral.*

---

El estrés se manifiesta de diferentes maneras.

**Síntomas fisiológicos.** Las demandas estresantes de trabajo generan la susceptibilidad a las enfermedades respiratorias y el mal funcionamiento del sistema inmunológico, cambios en el metabolismo, cefaleas constantes, problemas cardiovasculares, glandulares, digestivos, pérdida de cabello, hipertensión, artritis reumatoide, derrames cerebrales, sudoración, tensión muscular, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etcétera.), tartamudear, llorar en exceso, dolores de espalda, cuello, hombros, piernas e insomnio.

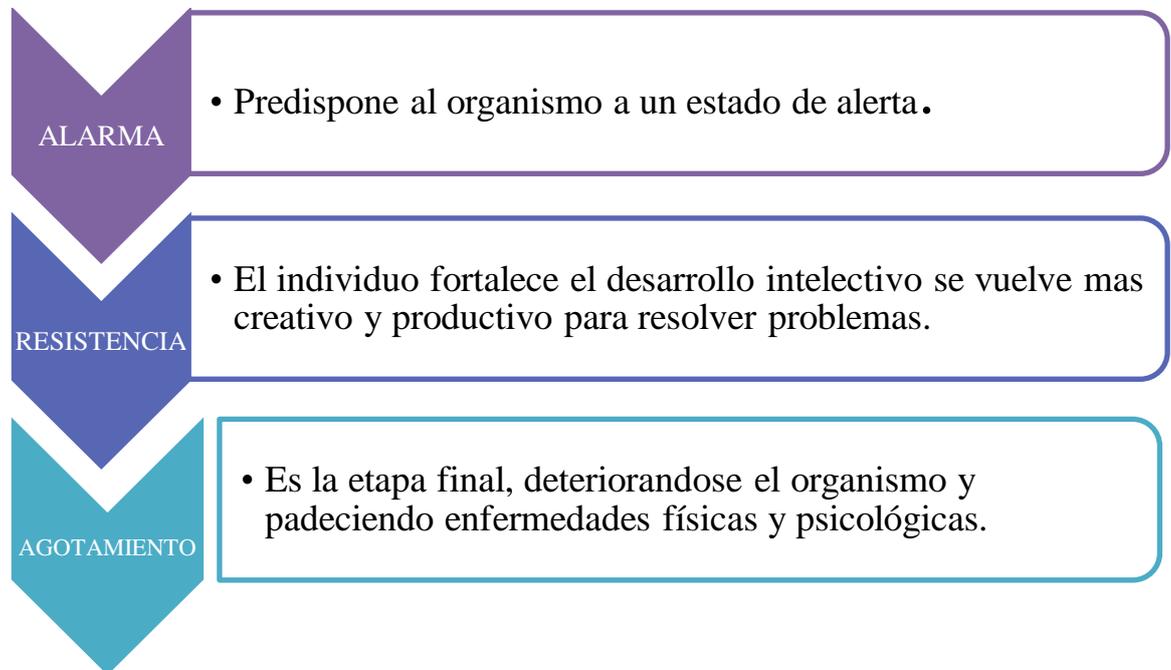


**Síntomas psicológicos.** El estrés ocasiona insatisfacción relacionada con el trabajo que desempeña, cambios en las actitudes, irritabilidad, ansiedad, aburrimiento, frustración, carencia de energía, actitud cínica, bajo rendimiento laboral, impuntualidad, quejas constantes, negatividad, menor concentración, apatía, olvido, variaciones en la productividad, absentismo y rotación de personal..

## *Etapas o fases del Estrés.*

---

**Tabla N. 39.** Etapas o Fases del Estrés.



**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

Fases o etapas del estrés: orientados al aspecto psicológico, que presentan retos en las personas desequilibrando las exigencias con las capacidades para ajustarse a ellas.

Según ATALAYA, M (2001),

*En situaciones de tensión, las personas, primero sienten alarma, después resistencia y por último, cuando han consumido sus recursos, sienten agotamiento.*

En la primera etapa de alarma los individuos se enfrentan a un estresor que predispone al organismo a un estado de alerta (segregación de hormonas, adrenalina), en la segunda etapa, la resistencia, las personas pueden abordar dicho estresor colmándose de energía siendo más productivos y creativos en las soluciones, pero si no es tomado este camino, se llega a la tercera etapa, el agotamiento, se desencadena en enfermedades de orden físico y emocional.

*Estrés bueno y estrés malo.*

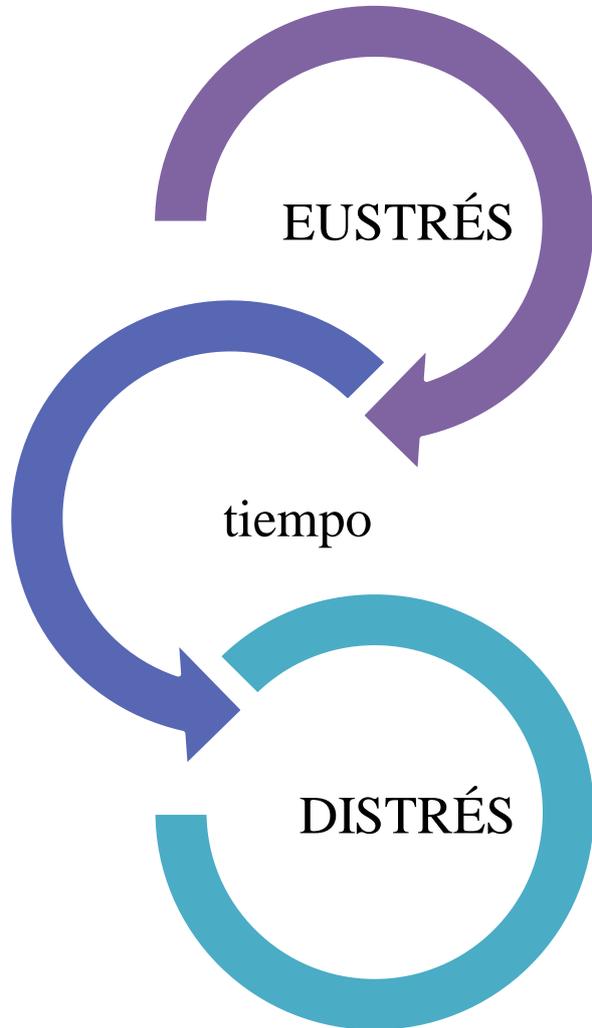
---

**Tabla N. 40.** Estrés Bueno y Estrés Malo

El grado justo de presión para ser creativo, sentir desafío en las tareas a desarrollar, motivador para asumir nuevas responsabilidades.

La prolongación de presión en el organismo desarrolla el estrés destructivo.

Produce disfuncionalidad en el cuerpo humano tanto físico como mental, reduciendo la capacidad de respuesta.



**Elaborado por:** Victoria del Pilar Cepeda Cahuatijo.

Tipos de estrés. De acuerdo con el nivel que alcance, el estrés puede ser útil o perjudicial para el desempeño laboral. Cuando no hay estrés, los retos laborales están ausentes y el desempeño tiende a ser bajo produciéndose el aburrimiento de las actividades que realiza. A medida que aumenta el estrés el desempeño es mayor porque este ayuda a la persona a buscar recursos para satisfacer las necesidades laborales.

***Que las dolencias no se vuelvan crónicas para asumirlas como un peligro para la salud.***

## *Alimentos para disminuir el estrés.*

---

El estrés siempre ha estado con nosotros pero podemos utilizarlo a nuestro favor. Según **Ecuador Saludable**, voy por ti, Iniciativa del Ministerio de Salud Pública, se establece alimentos que permitan combatir el estrés, mejorando la calidad de vida y el bienestar físico y psicológico de las personas.



### PARA FORTALECER EL SISTEMA INMUNOLOGICO

#### BETA-CAROTENOS

- Zanahorias
- Verduras
- Frutas de color amarillo y naranja.ti



### VITAMINA C

- Pimientos
- Kiwi
- Frutos del bosque
- Patatas
- Plátano
- Brocoli



### DESEMPEÑO MENTAL, FELICIDAD Y CREATIVIDAD

- Frutas
- Verduras



## DESARROLLO DE ACTIVIDADES COGNITIVAS

- Nueces.



## ÁCIDO FÓLICO Y ZINC

- Espinacas
- Carne roja
- Carne de cangrejo
- Ostras
- Trigo
- Hígado



## SUPRIMIR

- Sabores artificiales
- Picantes
- Condimentos
- Reducir el consumo de Sal y Azúcar.
- Grasas Trans.

Eres lo que comes, y tu cuerpo es lo único que realmente te pertenece, cuidarlo es el acto de agradecimiento que se realiza en silencio.

Los alimentos presentados son una directriz que proporcionan parámetros que serán tomados de manera personalizada ya que, si se quiere se mentaliza, se construye, se ejecuta llegando a las metas propuestas.

El ingerir los alimentos desarrollan un bienestar físico, que conlleva a la estabilidad psicológica, controlando, reduciendo y eliminando el estrés.

*Alternativa para combatir el estrés. (finalizada a cada actividad retroalimentar con las interrogantes establecidas anteriormente)*

---

## **LA RELAJACIÓN MUSCULAR**

Recursos necesarios: espacio amplio, sillas para cada participante.

Tiempo de aplicación: 35 minutos

Procedimiento:

Esta técnica permite la relajación y asumir conciencia del manejo corporal.

Respirar profunda y lentamente alivia la tensión muscular y la alteración emocional que se puede presentar.

Ubicar cómodamente a todos los participantes, ya sea en un sillón, una silla, la cama y solicitar con voz afable que cada uno tensione y relaje cada 10 segundos cada musculo y parte del cuerpo empezando por los pies, dedos de los pies, canillas, muslos, espalda, hombros, manos y terminar con los músculos de la cara.

Se recomienda realizarla una vez a la semana y en cada situación de tensión extrema que se suscite en su día a día.



**LA MEDITACIÓN:** (Herbert Benson).

Para el desarrollo de esta actividad es necesaria el uso de ropa cómoda,

- 1.- Estar en un ambiente de quietud, reposo, tranquilidad.
- 2.- Utilizar un mantra (una palabra que brinde paz o una imagen armoniosa) para que la mente se aleje del medio externo.
- 3.- Evitar pensamientos negativos, asumiendo una actitud pasiva.
- 4.- Mantenerse cómodamente ya sea de pie o acostado.

Recomendar realizar un par de veces por día, preferiblemente en las mañanas.



*Alternativa para combatir el estrés. (finalizada a cada actividad retroalimentar con las interrogantes establecidas anteriormente)*

---

### **LAS 3R.**

Recursos necesarios: hojas individuales para cada participante, esferográficos, espacio con sillas y mesas.

Tiempo de aplicación: aproximadamente 40 minutos.

Se trata de una terapia de grupo, en donde se busca trabajar en la asertividad y empatía en el grupo laboral, delimitando áreas para el control de emociones como

la ira, agresividad, celos, tristeza permitiendo comunicar efectivamente los sentimientos de pertenencia al grupo.

En las hojas escribir resentimientos, requerimientos y reconocimientos hacia las personas con quienes usualmente comparte, ya sea en el área laboral o con la familia. Luego de tener lo requerido, leer en voz alta a todos los participantes, y el grupo escuchara con respeto y tolerancia.



### **ACEPTANDO NUESTRAS DEBILIDADES.**

---

Recursos necesarios: hojas individuales para cada participante, esferográficos, espacio con sillas.

Tiempo de aplicación: aproximadamente 45 minutos.

Aceptar las debilidades individuales para modificarlas positivamente mejorando su autoestima permitiendo un crecimiento profesional y personal.

En dichas hojas escribir las debilidades, defectos o falencias que cada uno ha detectado, del mismo modo expresar lo escrito delante de todo el grupo, quienes

escuchan con atención y brindarán un chasquido de dedos luego de cada participación demostrando su aceptación.



## EL NÁUFRAGO

---

Recursos necesarios: hojas individuales para cada participante, esferográficos, espacio con sillas y mesas. 10 pliegos de papel periódico, 40 marcadores de distinto color (rojo, verde, azul, negro) y 10 hojas impresas con la lista de elementos a escoger.

Tiempo de aplicación: aproximadamente 60 minutos.

Analizar, escuchar y abrir un espacio de debate, interviniendo la toma de decisiones de cada participante para impulsar el respeto de opiniones ajenas y de la misma manera motivar a las personas que usualmente guardan silencio a socializar sus ideas. Existirá de seguro la imposición de ideas así que hay que tomar en cuenta y guiar a los grupos para que sean ellos los participantes en la socialización.

Dividir a los 96 participantes de manera aleatoria en 9 grupos de 10 personas, (y seis tendrán 11 miembros), en voz alta se leerá la siguiente leyenda:

Imagínense que se encuentran en un naufragio. A duras penas han conseguido llegar a una isla donde tienen que pasar tres años de su vida, sin salir de allí.

Viven de acuerdo a estas condiciones:

Ocuparán un espacio físico cuadrado, absolutamente idéntico a la realidad terrestre. Este espacio mide veinte kilómetros cuadrados y está repartido de la siguiente manera:

$\frac{1}{4}$  es un lago con peces;

$\frac{1}{4}$  es una tierra de cultivo;

$\frac{1}{4}$  es un bosque salvaje;

$\frac{1}{4}$  es un terreno sin cultivar.

El clima del lugar es caluroso, con una temperatura constante de 30° durante el día y 20° durante la noche. Sólo llueve 30 días al año.

Las únicas personas con las que se relacionarán durante su estancia en la isla serán los propios miembros del grupo.

Entre todas las personas del grupo pueden rescatar 3 objetos de los 36 que hay en el barco. Deben ponerse de acuerdo entre todo el grupo para decidir qué tres objetos de la lista deciden llevar y escribirlo en el pliego del papel periódico.

Lista de objetos que pueden elegir:

1. Un equipo completo de pesca.
2. Dos palas y dos picos de jardinería.
3. Tres raquetas de tenis y veinte pelotas.
4. Dos guitarras.

5. Veinte pastillas de jabón.
6. El cuadro de la Gioconda.
7. Diez películas y un proyector de pilas.
8. Una mochila para cada persona del grupo.
9. Cien rollos de papel higiénico.
10. Una vaca y un toro.
11. Cien cajas de conservas surtidas.
12. Cien libros de literatura clásica.
13. Cien botellas de bebidas alcohólicas.
14. Un Jeep nuevo.
15. Una barca de remos.
16. Diez barras metálicas.
17. Cien cajas de cerillas.
18. Un caballo de seis años.
19. Una buena cantidad de penicilina.
20. Cien paquetes de tabaco.
21. Tres barajas de cartas.

22. Un gato siamés.
23. Artículos de tocador y de belleza.
24. Semillas de diversas clases.
25. Una máquina de escribir.
26. Cinco armarios llenos de ropa.
27. Veinticinco fotografías de personas queridas.
28. Cinco mil hojas de papel para escribir.
29. Un fusil y cien balas.
30. Un equipo de pinturas al óleo y treinta tubos de recambio
31. Cien discos y un tocadiscos de pilas.
32. Un Cadillac y cuatro mil litros de gasolina.
33. Material para hacer un reportaje fotográfico.
34. Dos tiendas de campaña de tres plazas cada una.
35. Tres camas muy grandes.
36. Una batería de cocina.



## EL OVILLO

---

Recursos necesarios: 1 madeja de lana preferiblemente color rojo, espacio amplio.

Tiempo de aplicación: aproximadamente 45 minutos.

Cada participante tomara la madeja de lana y la pasará a un compañero al azar, sosteniendo una parte, luego de decir un defecto y dos cualidades.

Manejar el ámbito emociona personal ante situaciones que se presentan a diario como críticas y halagos para lograr la habilidad de discernir tomando lo bueno y aprendiendo de las debilidades.



## MUSICOTERAPIA.

---

Recursos a utilizar: CD de los intérpretes: Fractal de Kitaro, Clásica Barroca, David Garret, Luigi Boccherini, Novena Sinfonía de Beethoven, Cusco Band, Johann Sebastian Bach, equipode reproducción de música, espacio amplio y silencioso.

Ubicarlos de manera cómoda, solicitar que cierren los ojos y mantengan total silencio, reproducir al primer interprete, mientras dice palabras alentadoras tales como: soy la mejor persona, los errores son experiencia para continuar con mis decisiones, me gusta mi trabajo.

El objetivo es mejorar con música clásica el ambiente laboral estimulando la concentración, la tranquilidad, las relaciones interpersonales, desarrollar la creatividad y el manejo de estrés a través de la excitación del sentido del oído y el área sensitiva del sujeto para el bienestar físico y psicológico del talento humano.

**Estimula la concentración, reduce la tensión psicofísica y la ansiedad, relaja y promueve la tranquilidad, estimula la concentración y la energía para laborar (Ortubey, 2015).**

La estimulación del área sensitiva del individuo permite una asociación de sus recuerdos con la música, desarrollando dicha actividad se puede modificar comportamientos negativos en la EEASA, resolviendo conflictos, y tensiones, molestias físicas y un grado de concentración relativamente más alto, permite que el personal sea más analítico, reducir las conductas violentas que deterioran el ambiente laboral, incita a la felicidad y reducción de la tristeza.



### ***Pensamiento positivo.***

---

Mantener siempre un pensamiento positivo, repetirlo y personalizarlo, ya que todo está en la mente y la atracción mental va más allá de las posibilidades físicas.

Trabajar y vivir el ahora, lo pasado se quedó ya que no tiene nada nuevo que ofrecer, debe preocuparse y centrarse en uno mismo, dejar de ser la víctima y convertirse en guerrero y luchador, mantener una imagen de sí mismo triunfador y victorioso ante las adversidades y humilde ante los logros.

Recomendar que cada mañana haya la repetición de frases como:

“Hoy es el mejor día de mi vida”. Alberto Astudillo.

“A partir de hoy las cosas cambiarán” Vera Peiffer.

“Toda obra comienza por una idea” Vera Peiffer.

“El cambio está en mí”.

“La calidad de mis pensamientos determina mi calidad de vida” Vera Peiffer.

“Soy lo que pienso”.

## MATERIAL DE REFERENCIA

## BIBLIOGRAFIA

Aamondt, M. (2010). *Psicología Industrial / Organizacional: Un Enfoque Aplicado* (Sexta ed.). México D.F, México: CENGAGE learning.

Achilles, F. (2004). *Desarrollo Organizacional: enfoque integral* (Primera ed.). México D.F, México: Limusa editoriales.

Álvarez, J. (2012). *Manual de Ergonomía y Psicología* (Primera ed.). Madrid, España: Fundación MAPFRE.

Armijos, V. (2012). *El Estrés Laboral y el Rendimiento R4 en los trabajadores de la Empresa MEGAPROFER S.A* (Original ed.). Ambato, Ecuador: UTA.

Atalaya, M. (2001). *El Estrés Laboral y su influencia en el Trabajo* (Primera ed.). Lima, Perú: Industria Data.

Bassante, D. (2014). *La Rotación de turnos de trabajo y su incidencia en el Comportamiento Organizacional de los trabajadores de la Empresa CEDAL de la ciudad Latacunga, Provincia de Cotopaxi* (Original ed.). Ambato, Ecuador: UTA.

Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2003). *Managing Human Resources* (Doce ed.). Madrid, España: Thomsom.

Bonilla, M. (2011). *El Comportamiento Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de la Empresa OCTALVID de la ciudad de Pelileo* (Original ed.). Ambato, Ecuador: UTA.

Certo, S. (2001). *Administración Moderna* (Octava ed.). Bogotá, Colombia: Person Educación.

- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano* (Tercera ed.). México D.F, México: Person Educación.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración* (Séptima ed.). México D.F, México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). México D.F, México: Mc Graw Hill.
- Cortés, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales* (Novena ed.). Madrid, España: Editorial Tebar.
- De la Sota, S., & María, L. (2003). *Prevención de Riesgos Laborales* (Primera ed.). Madrid, España: Thomson Paraninfo.
- Díaz, P. (2009). *Prevención de Riesgos Laborales: seguridad y salud laboral* (Primera ed.). Madrid, España: Editorial Paraninfo.
- Ecuador. (2015). *Buen Vivir*.
- Empresa Eléctrica Ambato SA. (2015). *Política de Seguridad y Salud Ocupacional*. Ambato, Ecuador: EEASA.
- González, R. (2003). *Manual básico de prevención de Riesgos Laborales* (Primera ed.). Madrid, España: Thomson editores.
- González, M. (Abril de 2003). Programa de Prevención de Riesgos Laborales. *RRHH MAGAZINE*.
- Grazón, M. (2005). *El Desarrollo Organizaconal y el Cambio Planeado* (Segunda ed.). Bogotá, Colombia: Thomson.
- Gustavo, S. (2009). *Diccionario de Filosofía* (Primera ed.). La Plata, Argentina: Educación Valletta.
- Hitt, M. (2006). *Administración* (Novena ed.). México D.F, México: Person Educación.

- Humanidades. (1997). *Humanidades* (Primera ed.). Madrid, España: Cultural S.A.
- Ivancevich, J., & Donnelly, J. (1997). *Organizaciones, comportamiento, estructura, procesos*. Mc Graw Hill.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (1996). *Organizational Behavior* (Tercera ed.). Madrid, España: Irwin.
- Mangosio, J. (2008). *Higiene y Seguridad en el Trabajo* (Primera ed.). México D.F, México: Mangosio Jorge.
- Marín, M., & Pico, M. (2004). *Fundamentos de la Salud Ocupacional* (Primera ed.). Manizales, Colombia: Universidad de Caldas.
- Mondy, R., & Robert, M. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (Segunda ed.). México D.F, México: Person Educación.
- Muchinsky, P. (2004). *Psicología Aplicada al Trabajo* (Cuarta ed.). Madrid, España: Praninfo.
- Naranjo, G., Medina, A., & Herrera, L. (2014). *Tutoría de la Investigación Científica* (Quinta ed.). Ambato, Ecuador: UTA.
- Olivares, S., & Gonzáles, M. (2014). *Psicología del trabajo* (Primera ed.). Tlhuaca, México: Grupo editorial Patria.
- Ortubey, A. (2015). Manejo del stress laboral-cómo lograr mejorar el nivel de tensión psicofísica. *Manejo de Niveles de stress en el trabajo*. Ambato: CONSUL.
- Pérez, P. (2013). *La ergonomía y su incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores del departamento de Talento Humano de la Empresa Eléctrica Ambato S.A de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua*. Ambato. (Original ed.). Ambato, Ecuador: UTA.
- Robbins, S. (2005). *Administración* (Segunda ed.). México, México: Prentice Hall.

- Robbins, S., & Mary, C. (2010). *Administración* (Décima ed.). México D.F, México: Prentice Hall.
- Robbison, S. (2004). *Organizational behavior* (Décima ed.). México D.F, México: Person Education.
- Saludable, I. (2015). *Hormonas de la felicidad*.
- Schermermerton, J., Hunt, J., & Osborn, R. (2008). *Organizational Behavior* (Primera ed.). México D.F, México: Editorial Limusa.
- Snell, B. (2009). *Administración, liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (Octava ed.). México D.F, México: Mc Graw Hill.
- Tejada, H., & Pérez, E. (2008). *Estadística para las ciencias sociales, del comportamiento y de la salud*. México D.F, México: Cengage Learning.
- Toapanta, M. (2012). *El Estrés Laboral y su incidencia en el Desempeño del personal de la Empresa "EDIMCA" de la ciudad de Ambato* (Original ed.). Ambato, Ecuador: UTA.
- Wagner, J., & Hollenbeck, J. (2004). *Comportamiento Organizativo: consiguiendo la ventaja competitiva* (Cuarta ed.). Madrid, España: Thomson editores.
- Wayne, M., Noe, R., & Premeauy, S. (1997). *Human Resurse Management* (Sexta ed.). México D.F, México: PRENTICE HALL.
- Westgaard, R., Vasseljen, O., & Holte, A. (2001). *Trapezius muscle activity as a risk indicator for shoulder*. (Primera ed.). Chicago, EEUU: Human Kinetics.

## ANEXOS

### Anexo. A. Resolución de Aprobación del tema y designación de tutor.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**SECRETARÍA DE FACULTAD**  
Av. Los Chasquis y Río Guayllabamba (Campus Huachi) / Teléfono (03) 2 410-021 / Casilla 101  
Ambato-Ecuador

Ambato julio 27, 2015  
Res. N° FCHE-CD-3465-2015

Señorita  
CEPEDA CAHUATIJO VICTORIA DEL PILAR  
Estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, Modalidad presencial  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
Presente

De mi consideración:

Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en sesión ordinaria realizada el 27 de julio del 2015, en consideración al informe presentado por la Mg. María Fernanda Vargas Docente de la Facultad, respecto al Proyecto de investigación de Licenciatura, sobre el tema: **"EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A. PROVINCIA DE TUNGURAHUA"** por usted propuesto resuelve:

APROBAR EL INFORME Y EL PROYECTO DE TESIS DE LICENCIATURA CON EL TEMA: **"EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A. PROVINCIA DE TUNGURAHUA"**, PROPUESTO POR EL ESTUDIANTE EN MENCIÓN, AUTORIZÁNDOLE EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO DE REGIMEN ACADEMICO SU DISPOSICION GENERAL TERCERA QUE DICE: AQUELLOS ESTUDIANTES QUE NO HAYAN CULMINADO Y APROBADO EL TRABAJO DE TITULACION EN EL TIEMPO ORDINARIO DE DURACIÓN DE LA CARRERA O PROGRAMA, LO PODRÁN DESARROLLAR EN UN PLAZO ADICIONAL QUE NO EXCEDERÁ AL EQUIVALENTE A DOS PERIODOS ACADEMICOS ORDINARIOS, PARA LO CUAL DEBERÁN SOLICITAR A LA AUTORIDAD ACADEMICA PERTINENTE LA CORRESPONDIENTE PRORROGA, LA MISMA NO REQUERIDA DEL PAGO DE NUEVA MATRICULA, ARANCEL, TASA, NI VALOR SIMILAR. EN ESTE CASO, LA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEBERA GARANTIZAR EL DERECHO DE TITULACION EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN ESTE REGLAMENTO Y DE ACUERDO A LOS REQUISITOS ESTANDARIZADOS, CONFORME A LOS DETERMINADOS EL ART.5 LITERAL A DE LA LOES. EN EL CASO EN EL QUE EL ESTUDIANTE NO TERMINA EL TRABAJO DE TITULACION DENTRO DEL TIEMPO DE PORROGA DETERMINADO EN EL INCISO ANTERIOR, ESTE TENDRÁ POR UNICA VEZ, UN PLAZO ADICIONAL DE UN EL PERIODO ACADEMICO ORDINARIO, EN EL CUAL DEBERÁ MATRICULARSE EN LA RESPECTIVA CARRERA O PROGRAMA EN EL ÚLTIMO PERIODO ACADEMICO O ORDINARIO O EXTRAORDINARIO SEGÚN CORRESPONDA. EN ESTE CASO, DEBERA REALIZAR UN PAGO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO DE ARANCELES PARA LA IEES PARTICULARES Y LA NORMATIVA PARA EL PAGO DE COLEGIATURA TASA Y ARANCELES EN CASO DE PERDIDA DE GRATUIDAD DE LAS IEES PUBLICAS.

SE RECOMIENDA QUE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO SE TOME EN CUENTA LA REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA Y EL NOMBRE CORRECTO DE LA CARRERA.

DESIGNAR COMO TUTOR DE TESIS A LA MG. FERNANDA VARGAS

Atentamente,

Dr. Mg. Víctor Hernández Del Salto  
PRESIDENTE



CC. DIRECTOR DE TESIS Añr Proyecto  
SECRETARIA DE CARRERA - CARPETA ESTUDIANTIL  
ARCHIVO NUMERICO CONSEJO DIRECTIVO  
CARPETA: GRADOS POR TESIS

**Anexo. B. Aprobación del trabajo de investigación en la Empresa Eléctrica Ambato S.A.**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN  
CARRERA PSICOLOGÍA INDUSTRIAL  
Av. Chasquis y Río Guayllabamba (Campus Huachi) teléfono (03) 2410021  
AMBATO - ECUADOR

Ambato, 2 de diciembre del 2014

Ing. Jaime Astudillo  
PRESIDENTE EJECUTIVO  
EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A

Presente.

De mi consideración:



Con un respetuoso saludo me dirijo a usted para solicitarle se le permita realizar la aplicación del Proyecto de Tesis en su distinguida Institución al señorita: VICTORIA DEL PILAR CEPEDA CAHUATIJO, con C.I. 1804261434, estudiante de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Psicología Industrial Noveno Semestre Paralelo "A", modalidad Presencial, con el Tema de Tesis: "EL ESTRÉS LABORAL Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL SECTOR OPERATIVO DE LA EMPRESA ELÉCTRICA AMBATO S.A. , PROVINCIA DE TUNGURAHUA.", cabe indicar que me encuentro como Tutora del Diseño de Proyectos de Investigación en el presente semestre, de la señorita antes mencionada. Por su favorable atención a la presente, reitero mi sentimiento especial de consideración y estima.

Atentamente,

Lic. Mg. Xiména Miranda

C.I. 1802288900

Docente FCHE-UTA



RECIBIDO  
JEFE R.H.  
04/12/2014  
[Signature]

**Anexo C. Encuesta dirigida Al personal del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.**



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



Nombre y Apellido:.....

Edad:.....

Cargo:.....

**INSTRUCCIONES:** Por favor lea detenidamente cada pregunta y señale la respuesta que crea oportuna sobre la frecuencia con la que siente los siguientes enunciados.

**OBJETIVO:** Establecer la incidencia del Estrés Laboral en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.

0	NUNCA
1	POCAS VECES AL AÑO O MENOS.
2	UNA VEZ AL MES O MENOS
3	UNAS POCAS VECES AL MES
4	UNA VEZ A LA SEMANA
5	POCAS VECES A LA SEMANA
6	TODOS LOS DÍAS.

		0	1	2	3	4	5	6
1	¿Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo?							
2	¿Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado?							
3	¿Cuándo me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo me siento fatigado?							
4	¿Siento que estoy tratando a algunas personas como si fueran objetos impersonales?							
5	¿Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa?							
6	¿Siento que mi trabajo me está desgastando?							
7	¿Siento que me he hecho más duro con la gente desde que ejerzo esta profesión?							
8	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?							
9	¿Me siento frustrado en mi trabajo?							
10	¿Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo?							
11	¿ Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades?							
12	¿Puedo comprender cómo se sienten las personas?							
13	¿Siento que trato con mucha eficacia los problemas de las personas?							
14	¿Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en la vida de los demás?							
15	¿Siento que puedo crear con facilidad una atmósfera agradable con mis compañeros de trabajo?							
16	¿Siento que estoy trabajando demasiado?							
17	¿Me siento estimado después de haber trabajado con mis compañeros de trabajo?							

18	¿Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo?							
19	¿Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada?							
20	¿Me siento con mucha energía en mi trabajo?							
21	¿Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa?							
22	¿Me parece que las personas me culpan de algunos de sus problemas?							
23	¿Siento que mis opiniones, ideas y cambios son tomados en cuenta por parte de mi jefe inmediato?							
24	¿Siento que las actividades son planificadas adecuadamente?							
25	¿Las tareas son delegadas de acuerdo a las capacitaciones recibidas?							
26	¿Siento que existen buenas relaciones interpersonales que permiten el cumplimiento exitoso de las tareas?							

Gracias por su colaboración.

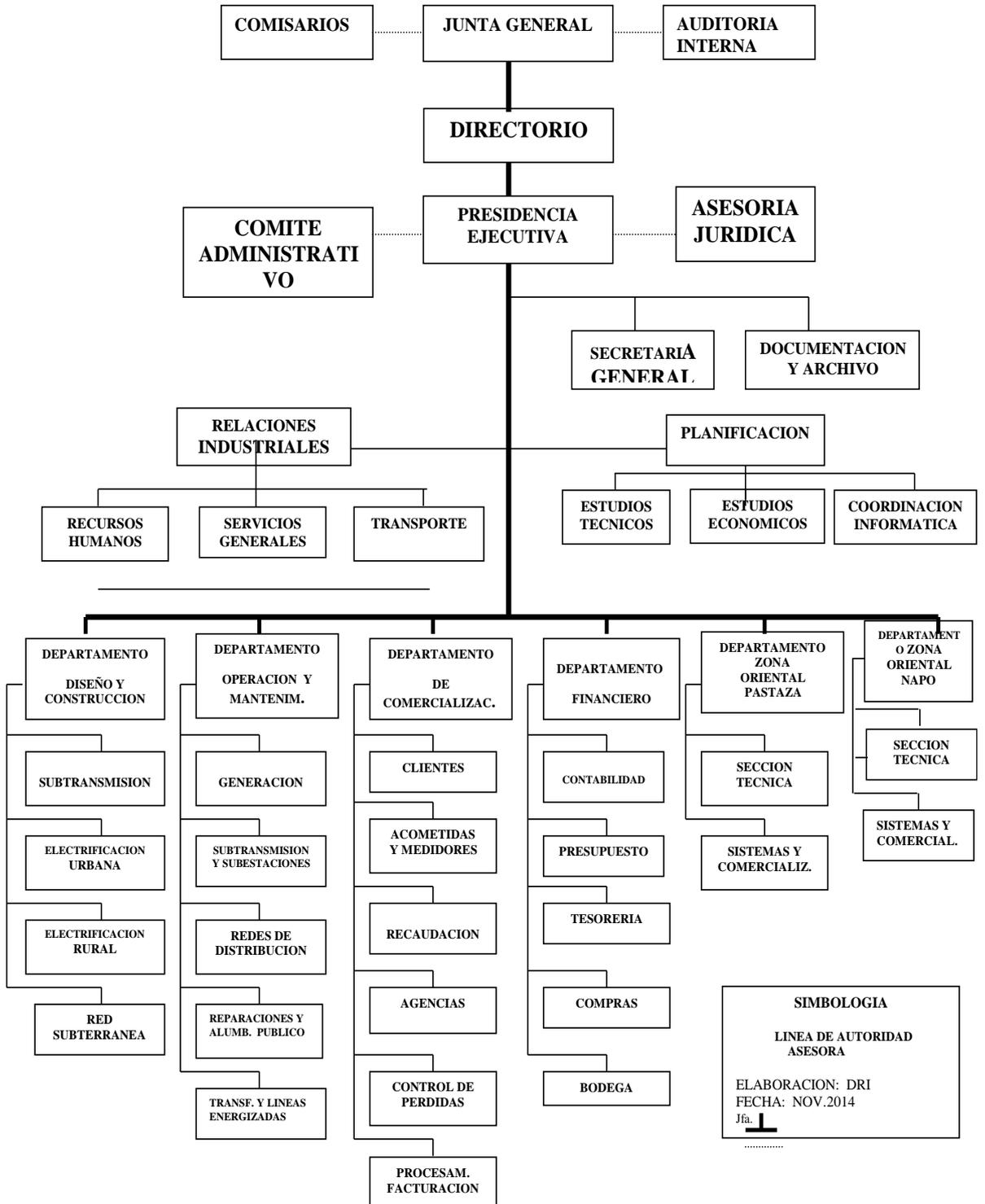
**Anexo D. Edificio matriz de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. y Georeferenciación**



UTM <b>S</b> Hemis. 17 M 764345 x-ea. 9862578 y-no. <input type="button" value="ok"/>		dd.ddddd° Latitude: -1.24222 °N Longitude: -78.62453 °E <input type="button" value="ok"/>		dd° mm.mmm' 1 ° 14.533 ' S 78 ° 37.472 ' W <input type="button" value="ok"/>		dd° mm' ss.s" 1 ° 14' 32.0 " S 78 ° 37' 28.3 " W <input type="button" value="ok"/>	
postal address or point of interest (poi) → EEASA EMPRESA ELECTRICA AMBATO <input type="button" value="ok"/>				elev. in m 2582.5		WP46 <input type="button" value="edit"/> 46 <input type="button" value="edit"/>	

Anexo E. Organigrama Estructural de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL**



**Anexo F. Aplicación de la encuesta al personal del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A.**



**Anexo G. Con los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. Agencia Catiglata.**

