



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

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicólogo
Industrial

TEMA:

“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA”

AUTOR: PRUNA ZAPATA DIEGO ALEXANDER

TUTOR: LCDO. MG. LUIS INGA

AMBATO - ECUADOR

2016 – 2017

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo **Lcdo. Mg. Luis Hernán Inga Loja** con cedula de identidad **180242551-0**, en calidad de tutor del trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA” desarrollado por el egresado Diego Alexander Pruna Zapata, considero que el mencionado proyecto investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



Lcdo. Mg Luis Hernán Inga Loja

Tutor del proyecto de investigación

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

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



Diego Alexander Pruna Zapata

CI: 0503992901

AUTOR

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

La comisión de estudio y calificación del informe de trabajo de graduación o titulación sobre el tema: **“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA”** presentada por el Sr. Diego Alexander Pruna Zapata, estudiante de la carrera de **PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los requisitos básicos, técnicos y científicos de investigación y reglamentarios. Por tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Para constancia firman:



Lcda. Mg Paulina Nieto
MIEMBRO DEL TRIUNAL



Dra. Mg. Irma Ortiz
MIEMBRO DEL TRIUNAL

DEDICATÓRIA

Este proyecto de investigación lo dedico mis padres Edgar y Rosario Pruna Zapata, quienes me dieron la fuerza y el apoyo necesario para culminar mi carrera universitaria, por sus sacrificios, sus consejos y por todo su amor, que supieron encaminar mi espíritu hacia el éxito.

Para mis docentes y amigos que de una u otra manera han aportado de forma positiva, no solo en la presente investigación, sino también en mi vida.

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:.....	iv
DEDICATÓRIA	v
RESUMEN EJECUTIVO	xii
EXECUTIVE SUMMARY	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I.....	1
1.1. Tema de investigación.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.2.1 Contextualización del problema	1
1.2.2 Árbol de problemas.....	4
1.2.3 Análisis Crítico.....	5
1.2.4 Prognosis	5
1.2.5 Formulación del Problema	6
1.2.6 Interrogantes	6
1.2.7 Delimitación del objetivo de investigación	6
1.3. Justificación.....	7
1.4. Objetivos	8
1.4.1 General	8
1.4.2 Específicos.....	8
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO.....	9

2.1.	Antecedentes investigativos	9
2.2.	Fundamentación filosófica	11
2.3.	Fundamentación legal	11
2.4.	Fundamentación Psicológica.....	13
2.5.	Categorías fundamentales	14
2.6.	VARIABLE INDEPENDIENTE	17
2.6.1.	SEGURIDAD INDUSTRIAL.....	17
2.6.2.	SALUD OCUPACIONAL.....	18
2.6.3.	ESTRÉS LABORAL	20
2.6.4.	TEORÍAS DEL ESTRÉS.....	22
2.6.5.	ESTRESORES Y APOYOS ORGANIZACIONALES.....	23
2.6.6.	FASES DE ESTRÉS	25
2.6.7.	ETAPAS DEL ESTRÉS	26
2.7.	VARIABLE DEPENDIENTE	29
2.7.1.	DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	29
2.7.2.	CLIMA ORGANIZACIONAL	30
2.7.3.	DESEMPEÑO LABORAL	33
2.7.4.	IMPORTANCIA	35
2.7.5.	MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	36
2.7.6.	USOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	39
2.7.7.	FACTORES A EVALUAR.....	43
2.8.	Hipótesis.....	46
2.9.	Señalamiento de variables de la hipótesis.....	46
	CAPÍTULO III.....	47
	Metodología de Investigación	47
3.1.	Enfoque	47

3.2.	Modalidad básica de la investigación	47
3.2.1.	Investigación Bibliográfica o Documental	47
3.2.2.	Investigación de Campo	47
3.3.	Nivel o tipo de investigación.....	48
3.3.1.	Nivel exploratorio.....	48
3.3.2.	Nivel descriptivo.	48
3.3.3	Nivel correlacional	48
3.4.	Población y muestra	48
	Cálculo de la muestra	49
3.5.	Operacionalización de variables	50
3.6.	Recolección de información.....	52
3.7.	Procesamiento y análisis	52
	CAPÍTULO IV	53
4.1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	53
4.2.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	63
4.2.1.	PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS	63
4.3.	NIVEL DE SIGNIFICACIÓN	63
4.3.2.	DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN	63
4.3.3.	ESPECIFICACIÓN DEL ESTADÍSTICO	63
4.3.4.	FRECUENCIA OBSERVADA	64
4.3.5.	FRECUENCIA ESPERADA	65
4.3.6.	CÁLCULO DEL CHI CUADRADO.....	66
	REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CÁLCULO DE CHI CUADRAD	67
4.3.7.-	DECISIÓN.....	67
	CAPÍTULO V	68
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68

5.1. Conclusiones	68
5.2. Recomendaciones.....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ARTÍCULO CIENTÍFICO	71
BIBLIOGRAFÍA.....	85
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1: Árbol de problemas.....	4
Gráfico # 2: Categorías fundamentales.....	14
Gráfico # 3: Estrés.....	15
Gráfico # 4: Desempeño Laboral.....	16
Gráfico # 5: Siente cansancio durante su jornada labora	54
Gráfico # 6 : Cambio de carácter.....	55
Gráfico # 7: Repercusión de problemas familiares.....	56
Gráfico # 8 : Cumplimiento de funciones.....	57
Gráfico # 9 : Tiempo asignado.....	58
Gráfico # 10: Cumplimiento de metas y objetivos.....	59
Gráfico # 11 : Calidad de trabajo	60
Gráfico # 12 : Impedimento al cumplir funciones	61
Gráfico # 13: Productividad.....	62
Gráfico # 14 : Relaciones interpersonales.....	63
Gráfico # 15 : Representación gráfica Chi cuadrado.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1: Variable independiente	50
Tabla # 2: Variable dependiente	51
Tabla # 3: Procesamiento y análisis	52
Tabla # 4: Siente cansancio durante su jornada laboral	53
Elaborado por: Diego Pruna	53
Tabla # 5: cambio de carácter	54
Tabla # 6: repercusión de problemas familiares	55
Tabla # 7: cumplimiento de funciones	56
Tabla # 8 : tiempo asignado	57
Tabla # 9 : cumplimiento de metas y objetivos.....	58
Tabla # 10: calidad de trabajo	59
Tabla # 11: impedimento al cumplir funciones.....	60
Tabla # 12: productividad	61
Tabla # 13: relaciones interpersonales	62
Tabla # 14: Frecuencia Observada.....	64
Tabla # 15: Frecuencia Esperada	65
Tabla # 16: Calculo chi cuadrado.....	66

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

TEMA: “Estrés y desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga”

AUTOR: Diego Alexander Pruna Zapata

TUTOR: Lcdo. Mg. Luis Hernán Inga Loja

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación está relacionado con el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, se detalla todos los aspectos relacionados con el estrés y sus repercusiones en el desempeño laboral, con la finalidad de proponer alternativas de mejora al problema y lograr un buen ambiente laboral, por medio del mismo alcanzar la eficiencia institucional.

La presente tesis detalla objetivos y metodología sobre el estudio del estrés y las repercusiones del mismo en el entorno laboral, afectando en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

El estrés laboral es considerado la enfermedad del siglo XXI, es por eso que en la actualidad las organizaciones buscan que sus colaboradores tengan presente de sus síntomas y consecuencias para lograr minimizar sus efectos, tomando en cuenta que esto mermaría su desempeño laboral y el correcto cumplimiento de sus funciones. Para darle solución a esta problemática se propone implementar técnicas que ayuden a minimizar los efectos del estrés, y los problemas que este implica, tomando en considerando el bienestar de los colaboradores y el mejoramiento continuo de la organización.

Palabras clave:

Estrés, desempeño laboral, ambiente laboral, eficiencia institucional, objetivos, metodología, enfermedad, técnicas y bienestar

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

TEMA: “Estrés y desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga”

AUTOR: Diego Alexander Pruna Zapata

TUTOR: Lcdo. Mg. Luis Hernán Inga Loja

EXECUTIVE SUMMARY

The present research project is related to the stress and the work performance of the administrative personnel of the municipal GAD of the city of Latacunga, it details all the aspects related to the stress and its repercussions in the labour performance, with the purpose of proposing alternatives of improvement the problem and achieve a good working environment, and through the same achieve institutional efficiency.

The present thesis details objectives and methodology on the study of the stress and its repercussions in the work environment, affecting the accomplishment of goals and institutional objectives.

Workplace stress is considered to be the disease of the 21st century, which is why organizations are currently looking for their employees to be aware of their symptoms and consequences in order to minimize their effects, taking into account that this would reduce their work performance and correct accomplishment of its functions. To solve this problem, it is proposed to implement techniques that help minimize the effects of stress, and the problems that this implies, taking into consideration the well of the organization.

Keywords:

Stress, work performance, work environment, institutional efficiency, objectives, methodology, illness, techniques and well-being.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo en un contexto general, muestra un análisis correlacional entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga. El mismo que se encuentra dividido en cinco capítulos y posterior a eso se elaborara un artículo científico.

Capitulo primero contiene el **problema**. Dentro del mismo se encuentra el Tema, planteamiento del problema, contextualización desde una visión (macro, meso y micro), análisis crítico, prognosis, formulación del problema, interrogantes (sub-problemas), delimitación del objeto de investigación, justificación y objetivos, general, específicos.

El capítulo segundo contiene el **marco teórico**. Dentro de este se encuentran: antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis, señalamiento de variables.

El capítulo tercero contiene la **metodología**. En el cual se aborda lo siguiente: modalidad básica de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, plan de recolección de información, plan de procesamiento de la información.

El capítulo cuatro contiene el **análisis e interpretación de los resultados**. Dentro de este se encuentran: análisis de los resultados (encuesta, entrevista, otros), interpretación de datos, verificación de hipótesis.

Capitulo quinto **conclusiones y recomendaciones**. Conforme con el estudio estadístico de los datos de la investigación, se establece los principales fundamentos para la realización del artículo científico.

Elaboración de un **artículo científico**, en el mismo se detalla la correlación existente entre los resultados obtenidos en el proyecto de investigación y en estudios realizados a nivel de América y Europa, logrando realizar conclusiones y recomendaciones con un enfoque global de la problemática.

La investigación concluye con la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

1.1. Tema de investigación

“Estrés y desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga”

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización del problema

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

La Organización Internacional del Trabajo, quien monitorea las condiciones de los trabajadores, sus accidentes y sus enfermedades profesionales, ha expresado su preocupación por el número elevado de accidentes lo cual se representa un costo económico y social muy alto para el país. “Cada año en el mundo 270 millones de asalariados son víctimas de accidentes de trabajo, 160 millones contraen enfermedades profesionales, por año cobra aproximadamente 2 millones de vidas, parece estar aumentando debida a la rápida industrialización de los países en desarrollo.

Con frecuencia los trabajadores están expuestos a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos presente en las actividades laborales. Dichos factores pueden conducir a una ruptura de estado de salud y pueden causar accidentes, enfermedades y otras relaciones con el ambiente

laboral, "Los efectos del estrés varían según los individuos, la sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional. El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

El estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio en la Provincia de Cotopaxi, la mayoría de la personas padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés. Estos trastornos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo. Por otro lado los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente son muy notorios para los demás, sino que pueden acumularse en sus efectos hasta que llega al límite, causando graves enfermedades en la gran parte de trabajadores que padecen de este problema.

En el ambiente específico de la ciudad de Latacunga, también se observa la existencia del problema en estudio, ya que vivimos en medio de una sociedad en constante evolución, más aún al referirnos a las organizaciones, es por esta razón que dichos cambios acelerados es lo que provoca que la gente se estrese con facilidad. la manera como interpretamos y pensamos acerca de lo que ocurre afecta a nuestra perspectiva y experiencia de estrés, de manera que con frecuencia es nuestra interpretación lo que genera una reacción negativa de estrés, más que la situación a la que nos enfrentamos.

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma

no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

En personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga se puede identificar un gran porcentaje de estrés en los colaboradores de la organización, además se puede evidenciar que no hay un sistema de detección para el acoso producido en el trabajo, razón por la cual los directivos están conscientes que a los trabajadores se les debería tratar como a socios de esta organización para que se sientan más comprometidos y parte integral de la institución.

1.2.2 Árbol de problemas.

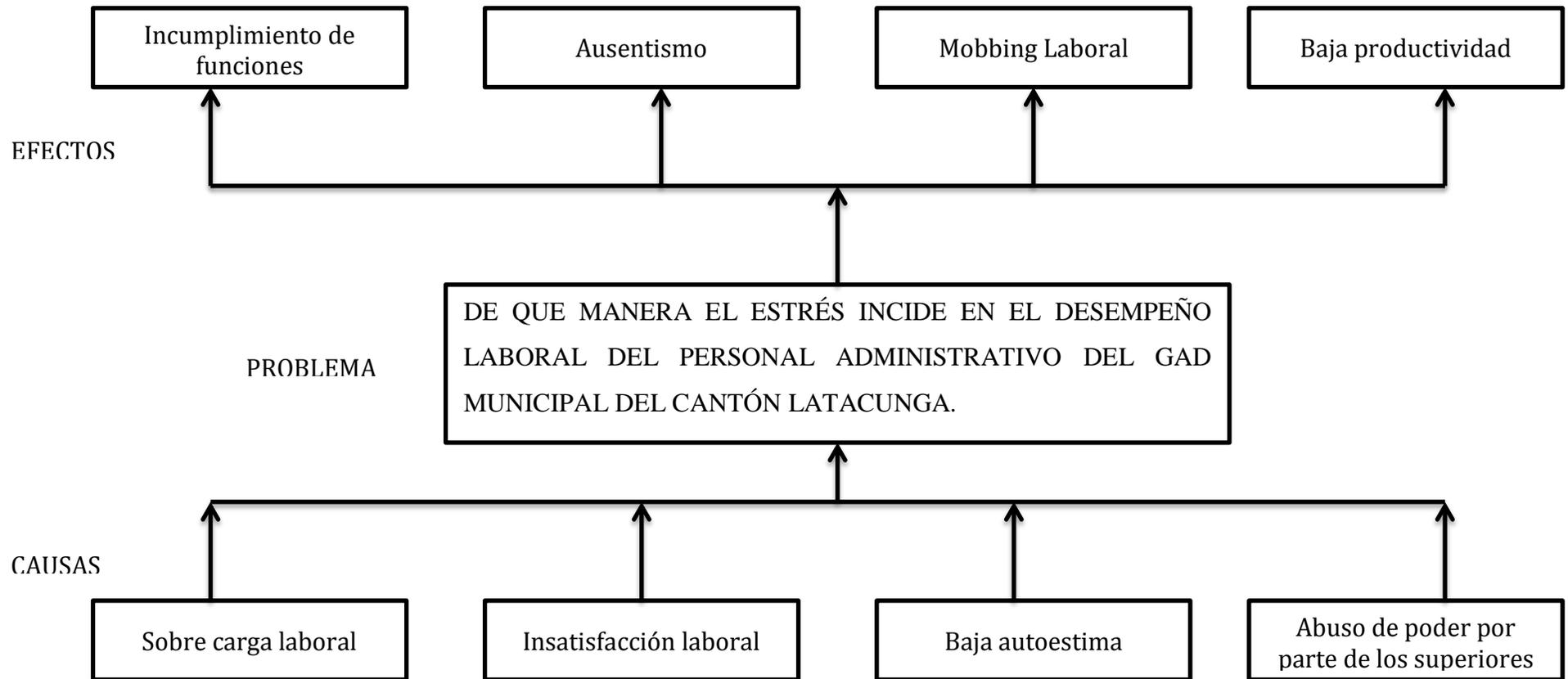


Grafico # 1: Árbol de problemas
Elaborado por: Diego Pruna

1.2.3 Análisis Crítico

La globalización es sin duda el entorno en el que las organizaciones se desenvuelven día a día, las personas son más exigentes, crece la demanda por nuevos productos o servicios, esto conlleva en las organizaciones ha sobrecargar el trabajo a sus colaboradores o incremento de funciones a los cargos, desencadenando un bajo rendimiento e incumplimiento de las funciones encomendadas a los colaboradores.

En toda organización es necesario mantener un buen ambiente laboral para que los colaboradores se encuentren cómodos y satisfechos en cuanto a su vida laboral, de no darse eso podía conllevar ausentismo o faltas injustificadas de los colaboradores minimizando los índices de efectividad del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga.

En la actualidad una organización desea lograr el propósito básico, el cual es sobrevivir, pero esto ha desencadenado varios efectos secundarios principalmente en los colaboradores de las organizaciones, se ha hecho muy frecuente el mobbing laboral lo cual no es más que un tipo de hostigamiento entre colaboradores, esto dado por la niveles muy bajos de autoestima en los trabajadores que afecta la productividad de los departamentos.

Uno de los problemas que se presentan en el personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, es la rutina laboral muy monótona y al exceso de funciones en el cargo, al abuso de poder de los supervisores todo esto conlleva un bajo desempeño laboral mermando la productividad de la organización como un todo.

1.2.4 Prognosis

Al no existir los procedimientos adecuados para el manejo correcto del estrés en el personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, se ha mermando el desempeño laboral de los mismos, ocasionando problemas con mayor

frecuencia por lo que al llegar a un agotamiento superior obtendremos trabajadores desmotivados, conformistas que no darán cumplimiento a cabalidad de todas sus funciones, si no se llegase a dar una solución a este problema, se presentaría un clima laboral inadecuado involucrando a los demás departamentos, generando un declive de productividad aun mayor al actual, de tal manera que al no solucionar este inconveniente, la organización disminuirá la calidad de servicio y tiempos de respuesta a solicitudes de los Latacungueños.

1.2.5 Formulación del Problema

¿De qué manera el estrés afecta al desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga?

1.2.6 Interrogantes

¿Cómo medir los niveles de estrés en el personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga?

¿Cuál es el nivel de desempeño del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga?

¿Cómo fundamentar la repercusión del estrés en el desempeño del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga?

1.2.7 Delimitación del objetivo de investigación

De campo: Organizacional

De área: Seguridad e higiene en el trabajo / Desempeño Laboral

Aspecto: estrés – desempeño laboral

Espacial: La presente investigación se realizó en el GAD municipal del cantón Latacunga

Temporal: La presente investigación se realizó en el periodo académico octubre 2016 – Marzo 2017

Unidades de observación: Personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga

1.3. Justificación

La investigación planteada pretende explorar las razones por las cuales el estrés en la **actualidad** posee una fuerte influencia en el desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, el **interés** de este tema está considerado desde un punto de vista social, económico, empresarial y de salud ocupacional y sus afecciones dentro de la organización.

Social debido a las relaciones interpersonales que se manejan dentro de los departamentos administrativos y se pretende mejorar el ambiente laboral para reducir las tensiones y eliminar estímulos estresantes de los colaboradores, económico en cuanto a los beneficios que recibirá la institución al mejorar la productividad minimizando el estrés de los colaboradores, empresarial por que se mejorara la administración de los recursos humanos potenciando un mejor clima organizacional y empoderando al personal y salud ocupacional lo cual pretende disminuir las enfermedades ocupacionales en los colaboradores, como el estrés que afecta a los mismos potenciando un mejor desempeño, esto se manifiesta en una escala alta, puesto que se trata del análisis del recurso más importante que tiene una organización, que es su personal que a su vez representa el capital intelectual de la misma.

Este tema de investigación es **factible** de forma administrativa gracias a la apertura por parte del Sr. Alcalde Patricio Sánchez y del director departamental de Recursos Humanos esto mediante todos los oficios y convenios entre la Universidad Técnica de Ambato y el GAD municipal del cantón Latacunga y por la necesidad de descubrir esta “molestia” que aqueja a sus colaboradores, para así mediar la conducta y aptitud en el cumplimiento de obligaciones y responsabilidades sin lastimarse ni herir susceptibilidades, de manera económica debido al bajo costo que implica esta investigación, en la presente pretendemos que contribuirá a mejorar la calidad de vida laboral y personal de los colaboradores del departamento administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga al reducir los niveles de estrés a los que se encuentran expuestos. En la presente investigación los beneficiarios de este proceso serán en primera instancia el personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, por cuanto se ofrecerá alternativas de solución para evitar que el desempeño del personal sea

deficiente. De esta manera se brindará y ofrecerá un ambiente propicio para desempeñar sus actividades laborales diarias, potenciando la confianza, mejorando la autoestima, reduciendo el mobbing y el ausentismo para mejorar la productividad de la organización.

1.4. Objetivos

1.4.1 General

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga

1.4.2 Específicos

- Diagnosticar los niveles de estrés presentes en los colaboradores del GAD municipal del cantón Latacunga.
- Analizar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores del GAD municipal del cantón Latacunga.
- Elaborar un artículo científico en base a los resultados de la investigación realizada a los colaboradores del GAD municipal del cantón Latacunga.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

TEMA: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE DEL PERSONAL DE LA EMPRESA “EDIMCA” DE LA CIUDAD DE AMBATO”

Autora: Maricela Elizabeth Toapanta Manobanda (2012)

Conclusiones

- En la empresa Edimca el tema estrés laboral se ha hecho muy conocido puesto que es el mayor riesgo que en los últimos tiempos ha venido atacando a la fuerza laboral, y por motivo todavía no se busca una solución que ayude a combatir, disminuir y ver la forma más rápida de eliminarlo, tanto es el hecho de vivirlo que no se puede medir el nivel de estrés que están siendo víctima los colaboradores de la empresa.
- El estrés laboral se ha inmiscuido en la actualidad como una de las enfermedades laborales con mayor consecuencias y es por esta razón en la empresa objeto de estudio ha venido afectando a los colaboradores provocando en ellos absentismo, bajo compromiso con el trabajo, a su vez esto les afecta en su conducta produciendo actitudes defensivas, tienen dificultad para concentrarse y en ocasiones hasta presentan agresividad llegando a un punto donde resultado de bajo desempeño laboral.
- Existen tanto factores internos como externos que contribuyen al aumento del estrés laboral, para los trabajadores esta enfermedad se va 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 una manera apropiada y pueden evitar que el estrés se apodere de ellos.

- Para controlar el desempeño se realiza mediante el empleo de un método informal, es decir la aplicación de alguna técnica especial de esta forma se ha podido conocer que los resultados están siendo afectados por el problema que están atravesando ya que el rendimiento obtenido demuestra tener falencias en su desempeño razón por la cual la productividad de la empresa se ve afectada.

TEMA: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CALZADO LIWI DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

Autor: Lenin Danilo Torres Villavicencio (2013)

Conclusiones

- El presente estudio nos ayuda detectar que en la empresa calzado LIWI sus colaboradores padecen de estrés debido a las actividades en sus jornadas diarias y a la rutina laboral las mismas, que afectan a la salud del colaborador tanto física como psicológicamente.
- En la actualidad el estrés es una enfermedad profesional que está presente en el sector empresarial a la que se está expuesto el personal y que acarrea un sin número de consecuencias en la vida profesional y personal.
- Esta enfermedad profesional desmotiva al colaborador e impide que rinda satisfactoriamente en sus actividades y por ende ocasiona un bajo rendimiento afectando el desempeño del colaborador y perjudicando la productividad de la empresa.
- Otro factor influyente es el abuso de poder por parte de los superiores hace

que los colaboradores actúen de manera huraña e inclusive dándoles un trato inadecuado, por esta razón muchos llegan a sentir acoso laboral llevándolos al ausentismo, luego de ser víctimas de los acusadores.

2.2. Fundamentación filosófica

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará el paradigma crítico propositivo, critico porque analiza, indaga, critica las causas posibles que desencadenan el estrés y sus afecciones en el desempeño laboral de los colaboradores del GAD municipal del cantón Latacunga y propositivo porque no solo se limita a analizar, sino que busca alternativas de solución en base a los resultados que se obtendrán de la presente investigación.

2.3. Fundamentación legal

CAPÍTULO IV

DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR Y DEL TRABAJADOR

Art. 42.- Obligaciones del empleador.

Son obligaciones del empleador.- Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentos, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad.

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

TÍTULO IV DE LOS RIESGOS DE TRABAJO Capítulo I

Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador

Art. 347.- riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo a las enfermedades profesionales y los accidentes.

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

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

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- AMBITO DE APLICACIÓN.- Las disposiciones del presente Reglamento se aplicaran a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo, y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Art. 2.- DEL COMITE INTERINSTITUCIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO

Existirá un comité interinstitucional de Seguridad e Higiene del trabajo que tendrá como función principal coordinar las acciones ejecutivas de todos los organismos del sector público con atribuciones en materia de prevención de riesgos del trabajo; cumplir con las atribuciones que le señalan las leyes y reglamentos; y en particular, ejecutar o vigilar el cumplimiento del presente Reglamento. Para ello, todos los Organismos antes referidos se someterán a las directrices del comité interinstitucional

Art. 5.- DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL.- E Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de riesgos del trabajo tendrá las siguientes funciones generales:

1. Ser miembro nato del comité interinstitucional.
2. Vigilar el mejoramiento del ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el comité interinstitucional.
3. Realizar estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral.
4. Promover la formación en todos niveles de personal técnico en estas materias, particularmente en el perfeccionamiento de la prevención de riesgos.
5. Informar e instruir a empresas y trabajadores sobre prevención de siniestros, riesgos de trabajo y mejoramiento del ambiente laboral.

2.4. Fundamentación Psicológica

Teoría transaccional de estrés y procesos cognitivos

El estrés representa un problema en gran medida individual, tanto en el ámbito psicológico como fisiológico, y un problema colectivo, dada la interrelación de los humanos en la sociedad. El supuesto fundamental de la teoría, es que a pesar de que las personas comparten exigencias similares, ésta se traduce como estresores para el individuo de acuerdo a su particular evolución cognitiva, mientras algunos individuos perciben algunas exigencias como amenazas, otros los perciben como oportunidades. Esta teoría transaccional tiene sus fundamentos en supuesto de la psicología cognitiva, ya que sus conceptos centrales son la evolución cognitiva y el afrontamiento. La teoría transaccional define el estrés como un proceso cognitivo conductual individual en el ambiente. Según este acercamiento, es el individuo quien evalúa si el factor estresante lo va a afectar en este caso lo toma como amenazante o si lo va a favorecer lo toma como una oportunidad, en esta teoría se combinan a su vez cuatro fundamentos psicológicos: la constitución biológica y social del individuo, los procesos perceptuales, la teoría de acción, y las intervenciones basadas de la perspectiva cognitiva individual.

2.5. Categorías fundamentales

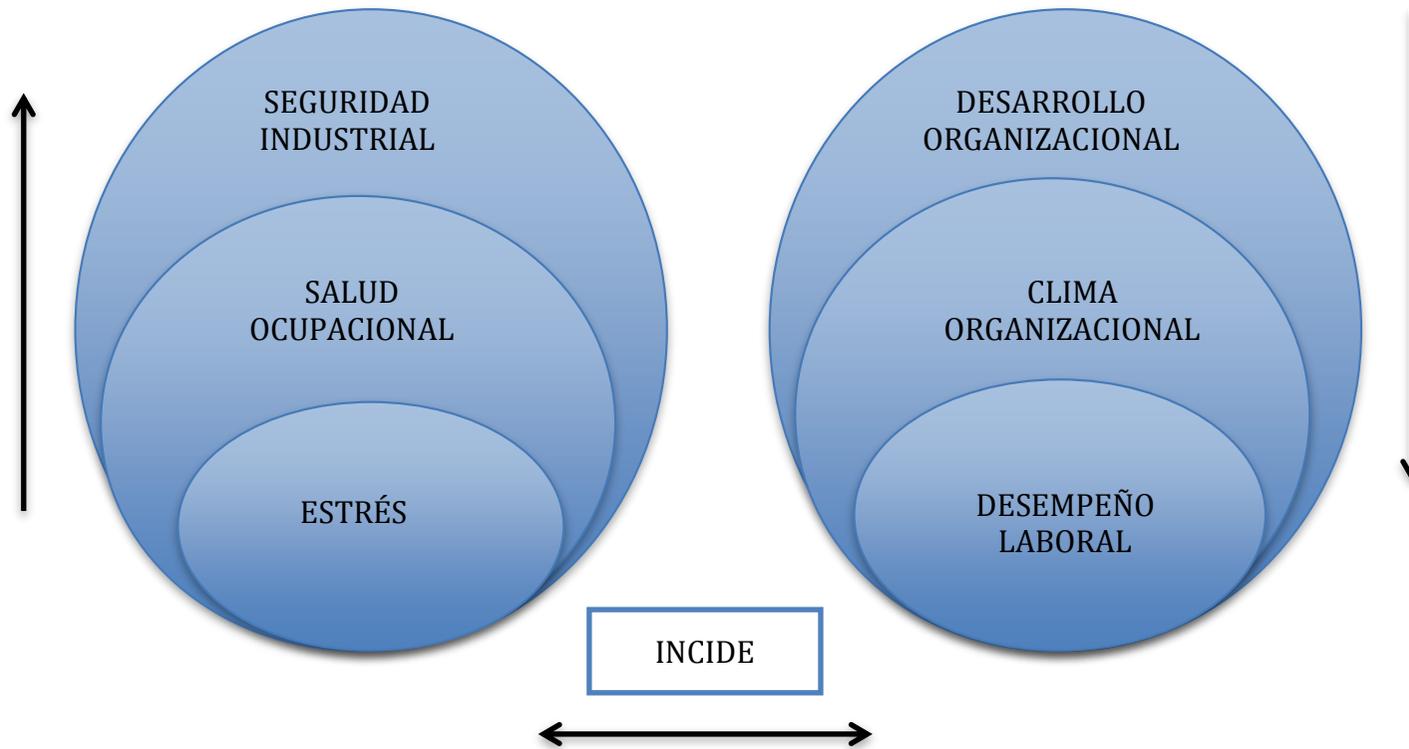


Gráfico # 2: Categorías fundamentales
Elaborado por: Diego Pruna

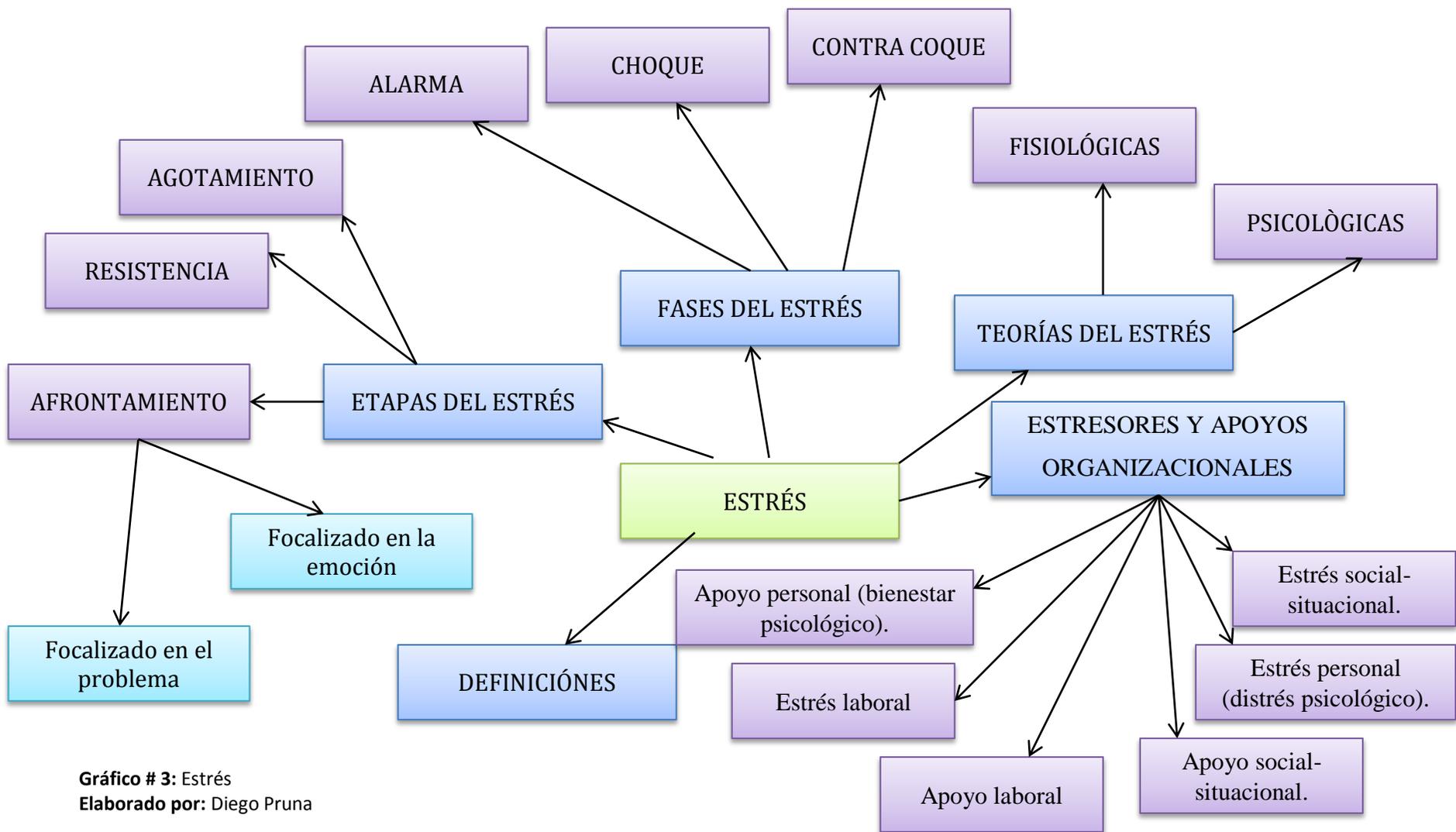


Gráfico # 3: Estrés
Elaborado por: Diego Pruna

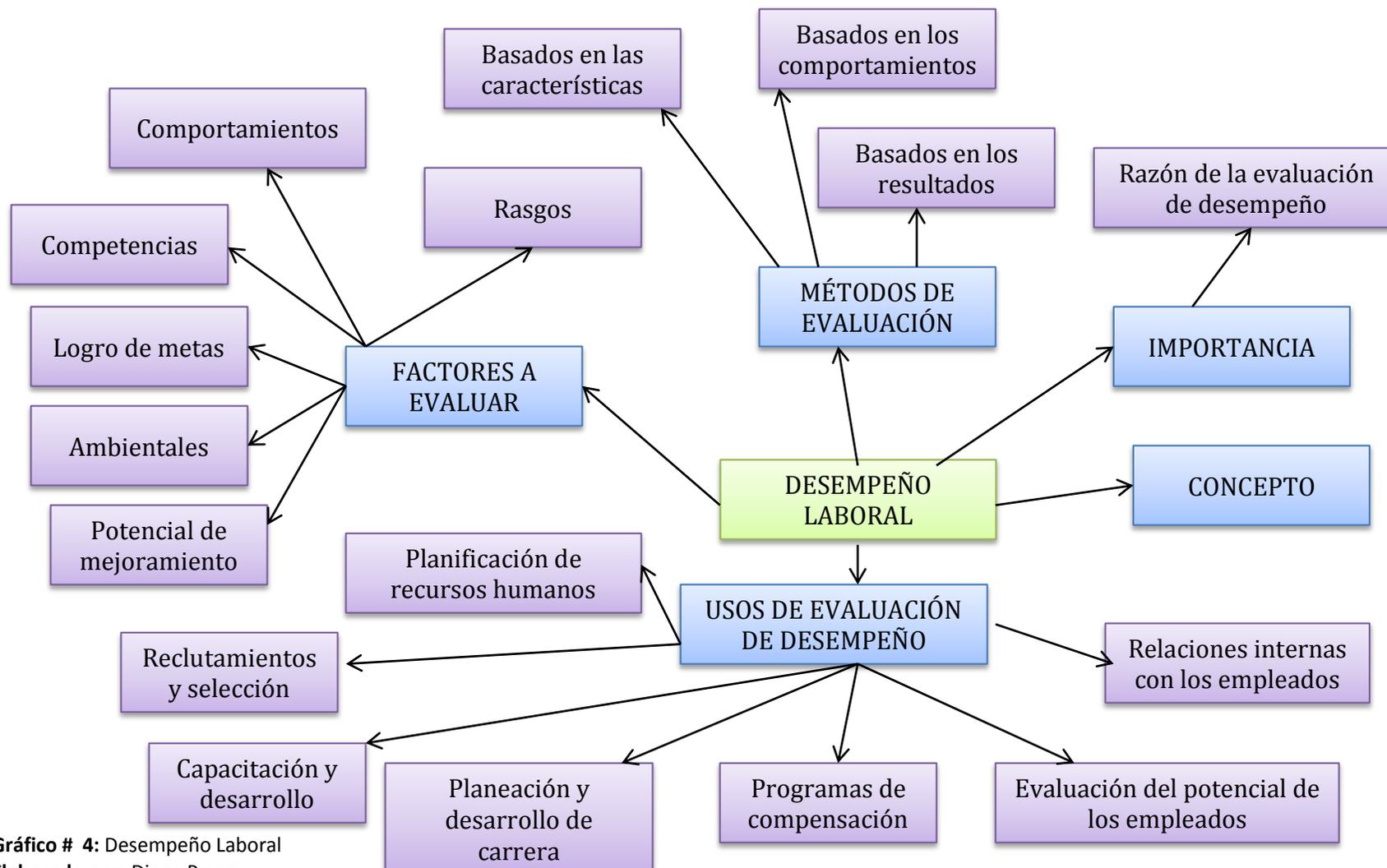


Gráfico # 4: Desempeño Laboral
Elaborado por: Diego Pruna

2.6.VARIABLE INDEPENDIENTE

2.6.1. SEGURIDAD INDUSTRIAL

El propósito de la seguridad industrial es la prevención así como la suspensión de los riesgos además del apoyo y amparo contra accidentes y siniestros capaces de causar perjuicios y destrucción a los colaboradores de la institución o al medio ambiente procedente del entorno laboral. Ramírez, C. (2005) la seguridad industrial es: “una disciplina que se ocupa de la norma de prevención. Además de controlar y minimizar los riesgos laborales dentro de la organización dando al trabajador un ambiente laboral seguro”(p . 122). Este autor manifiesta que la seguridad industrial se encarga de los conceptos relacionados a la prevención, además esta disciplina administra e examina los riesgos laborales de las instituciones, de esta manera se proporciona cada uno de los colaboradores un lugar más seguro y apto para el cumplimiento y desempeño de todas sus actividades laborales.

De acuerdo con Cortés. J. (2007) seguridad industrial “Es una técnica no médica de prevención cuya finalidad se centra en la lucha contra los accidentes de trabajo, evitando y minimizando sus consecuencias, la cual permite distinguir la seguridad de otras técnicas no medicas de prevención, como la higiene o la ergonomía”(p.84). Es más que la denominación de un método, que hace reseña al ámbito no médico, que tiene como propósito fundamental enfrentarse ante los accidentes laborales, presentados en las diferentes áreas de trabajo para que de esta manera se pueda evitar y controlar los mismos, por posibles desenlaces trágicos que pueden ocasionar perjuicios a los colaboradores.

Existen dos formas esenciales de actuar ante éstas, son la prevención, la misma que actúa sobre las causas desencadenadas de la eventualidad, y la protección, que actúa sobre los grupos de trabajo o los individuos expuestos al peligro para reducir las consecuencias del accidente.

De acuerdo con las estimaciones emitidas por Menéndez, F. Y Fernández F. (2009) manifiestan que la seguridad en el trabajo es: “La técnica de lucha contra

los accidentes de trabajo fundamentalmente actúa en los factores mecánicos agresivos del ambiente en que se desarrolla el trabajo y frente a otros factores que se presenta súbitamente” (p - 49). Las técnicas de seguridad deben ir encaminadas directamente a evitar accidentes y enfermedades ocupacionales en los colaboradores de todas las organizaciones.

2.6.2. SALUD OCUPACIONAL

La salud ocupacional y la prevención de los riesgos son considerados, a nivel mundial pilares fundamentales del desarrollo de un país, fortaleciendo a la estrategia de lucha contra las enfermedades ocupacionales que aquejan o afectan al personal en las organizaciones estas acciones están dirigidas a la promoción y protección de la salud de los trabajadores, y la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales causadas por las condiciones de trabajo y riesgos ocupacionales en las diversas actividades económicas.

La organización internacional del trabajo (2002), afirma que “Cada año en el mundo 270 millones de asalariados son víctimas de accidentes de trabajo, 160 millones contraen enfermedades profesionales, el número de accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo, porque cada año cobra más de 2 millones de vidas”(p. 17). Estas cifras van aumentando cada día debido al desinterés por parte de los directivos de las organizaciones que solo encaminan los esfuerzos hacia lo económico y no a lo humanístico, al bienestar de su fuerza laboral.

La organización internacional del trabajo y la Organización Mundial de la Salud (2002) exponen que “el riesgo de contraer una enfermedad profesional se ha convertido en un peligro más frecuente al que se enfrentan los trabajadores en sus empleos. Estas enfermedades causan anualmente unos 1.7 millones de muertes relacionadas con el trabajo y superan a los accidentes mortales en una proporción de cuatro a uno” (p. 18). Con frecuencia los trabajadores están expuestos a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales, y estos no son los únicos presentes en las actividades laborales. Estos factores pueden conducir a una quiebre del estado de salud y pueden causar accidentes, enfermedades

profesionales y otras relacionadas con el ambiente laboral. Si bien tenemos claro las consecuencias y repercusiones de todos estos factores en el personal de las organizaciones, considerando que una vez bien definidos se pueden eliminar o controlar, aún se necesita incrementar el interés y la responsabilidad social por parte de las organizaciones.

Las muertes relacionadas con el trabajo, cada año los trabajadores son víctimas de unos 268 millones de accidentes no mortales que causan ausencias de al menos tres días al trabajo y uno 160 millones de nuevos casos de enfermedades profesionales. Calcula que los accidentes y enfermedades profesionales son responsables de un alrededor de un 4% del Producto Interno Bruto mundial se pierde en concepto de pago de compensaciones de ausencias de trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 2002, p. 19)

El número de accidentes de trabajo se ha estabilizado en muchos países industrializados, pero crece en países de Asia y América Latina. En muchos países industrializados, donde el número de muertes por accidentes relacionados con el trabajo hay ido reduciendo, el número de enfermedades profesionales, sobre todo el estrés está aumentando y tiene un crecimiento progresivo.

Esta situación se complica ante la ausencia de profesionales de la salud ocupacional por el desinterés de las organizaciones hacia el bienestar de su fuerza laboral. Esta investigación va orientada a eliminar los pensamientos e ideologías caducas de los empresarios, que deben entender que sus trabajadores son el pilar fundamental para que su organización logre la eficiencia, y mediante ella la supervivencia, logrando proteger y aumentar su patrimonio.

La salud y seguridad ocupacional busca difundir un trabajo seguro y sano, así como ambientes adecuados, realizando el bienestar integral de los trabajadores contribuyendo la mejora y mantenimiento de su capacidad laboral. Procurando un equilibrio entre su vida profesional y personal.

La importancia de la salud y seguridad ocupacional reside en darle al trabajador un trato humano, en el que se procure su bienestar y satisfacción dentro de organización; en este modo, el personal incrementará su productividad, beneficiando a la empresa por lo tanto este aspecto no sólo debe ser cumplido

como un simple requisito en base a los planteamientos y requerimientos por ley, la Organización Internacional del Trabajo (2002) estima “Que los países en vías de desarrollo, el costo anual de los accidentes y enfermedades ocupacionales está entre el 2% al 11% del Producto Interno Bruto(PBI)”(p . 19). Es posible disminuir estos costos con acciones preventivas promocionales de bajo costo de inversión, la salud ocupacional debe ser atendida en función de cómo la calidad de vida del personal influye en la rentabilidad de la empresa denotando un mejor desempeño laboral de los colaboradores.

2.6.3. ESTRÉS LABORAL

El estrés es una reacción fisiológica del organismo, esta se produce por varios estímulos externos o internos de los individuos, en el entorno laboral el estrés ha ocasionado baja productividad, ausentismo, y enfermedades en el personal de las organizaciones, el estrés es un fenómeno que tiene una influencia determinante sobre los aspectos organizacionales y que no sólo es importante desde el punto de vista médico o psicológico, sino que también es importante para las ciencias de la organización, como la administración y para los gerentes y directores de empresas, instituciones y organizaciones.

Moors (1994) afirma que “el estrés esta de tal manera implicado en el funcionamiento de las organizaciones, que casi se le podría hacer equiparable a la función que tiene la energía en la física” (p. 13).

Entre las definiciones más utilizadas de estrés ocupacional se encuentran las siguientes:

- Activación mente-cuerpo, resultado de las demandas físicas y/o psicológicas asociadas con el trabajo (Quick et al., 1997).
- Demanda en el trabajo que exceden las habilidades de afrontamiento del trabajador (Rice, 1999).
- Proceso que involucra aspectos (laborables) que causan o precipitan en los individuos el pensar que no son capaces de afrontar la situación que los amenaza, experimentando con ello sentimientos de ansiedad, tensión,

frustración y enojo como consecuencia de reconocer que tal situación está afuera de su control (Firth-Cozens y Payne, 1999).

- Conjunto de reacciones físicas y emocionales nocivas que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador (Sauter et al., 1999).

En resumen, el estrés laboral es un complicado proceso que involucra aspectos que promueven en el trabajador la idea o la creencia de no estar a la altura de las circunstancias laborales cotidianas (críticas o amenazantes), por lo que se siente ansioso, temeroso, tenso, frustrado y enojado, esto ocasiona un bajo desempeño, conflictos y, en ocasiones, enfermedades y accidentes.

Algunas características que contribuyen a que los trabajadores perciban como amenazante determinada situación pueden ser el cambio organizacional, la deficiencia de la maquinaria o de las capacidades de la persona, el grado de incertidumbre, la ambigüedad, la alteración de las condiciones biológicas del organismo y el estilo de vida.

Los conceptos antes presentados implican el entendimiento de estresores, recordaremos que se presentó la definición de Selye al respecto, quien define que es un estresor es cualquier estímulo, real o imaginario, que provoca una respuesta de desbalance en el organismo. Entonces, un estresor es simplemente una condición o un estímulo (físico, psicológico, socioeconómico o ambiental, etc.) al cual el individuo está expuesto y responde de diversas maneras. Lo anterior nos permite proponer y establecer una definición operacional del estrés organizacional.

El estrés en las organizaciones implica al conjunto de respuestas del empleado frente a situaciones de trabajo que van en detrimento de su salud, en los ámbitos fisiológicos, psicológicos, emocional y conductual; pero que también conlleva consecuencias en la marcha de las organizaciones. Esto como resultado de una valoración real o imaginaria, en donde se percibe que las exigencias de la situación exceden las capacidades, habilidades, recursos y tiempo; lo que provoca una sensación de pérdida de control personal y la aparición de comportamientos disfuncionales. (Rodolfo E. Gutiérrez Martínez, 2012, p. 74)

A continuación se presentan modelos que explican el proceso de estrés laboral y que han demostrado su eficacia para explicar cómo afecta éste a los trabajadores y a las organizaciones.

2.6.4. TEORÍAS DEL ESTRÉS

Fisiológicas

Este tipo de teorías postulan que el estrés debe ser considerado como variable dependiendo donde ciertas fuerzas o tensiones vivenciales se perciben en mayor o menor grado como amenazantes a la estabilidad emocional de las personas y les provocan y desencadenan una reacción de naturaleza física, es decir, es la respuesta que presenta la persona o estímulos, situaciones, condiciones o ambientes amenazantes, fastidiosos, inoportunos o molestos que alteren la vida diaria. En otras palabras, el estrés no es en si la demanda ambiental per se, sino un grupo universal de reacciones orgánicas y procesos originarios como respuesta a tal demanda.

El fisiológico francés Claude Bernard (1813-1878) postulo que una de las principales características de los seres vivos reside en su capacidad de buscar y conservar la estabilidad de su medio interno, cualesquiera que fueren las condiciones y modificaciones que se produjeran en el medio externo. Este autor supuso que la estabilidad del medio interno es la condición indispensable para una vida libre e independiente. Así, cuando el hombre está expuesto a condiciones climáticas severas el frio o el calor, su temperatura interna busca su equilibrio y con ello permanecer estable en virtud de las reacciones necesarias para adaptarse a los cambios referidos. En caso contrario, esta facultad auto reguladora puede aferrarse y habrá un riesgo de enfermedad (neumonía o deshidratación) o incluso de muerte. Esto será indicativo de las consecuencias potenciales de una disfunción provocada por una alteración de equilibrio interno de organismo.

Psicológicas

Este enfoque enfatiza el componente relacionado con los factores cognitivos (subjetivos) que meden entre los agentes estresantes y las respuestas fisiológicas

de estrés. Hace inca pie tanto en el modo en que las personas perciben, como su manera de reaccionar ante las situaciones que le son impuestas.

Desde la perspectiva interaccional, las consecuencias del estrés no son netamente fisiológicas si no también incluyen efectos cognitivos, emocionales y conductuales (psicológicos). Tenemos que tener presente la premisa ampliamente compartida de que cualquier manifestación fisiológica tiene una respuesta psicológica y viceversa.

2.6.5. ESTRESORES Y APOYOS ORGANIZACIONALES

Estrés laboral-organizacional. Se manifiesta con ansiedad, temor e insatisfacción es el resultado del desequilibrio entre los apoyos organizacionales y las condiciones laborales (ambiente laboral); se refiere a los factores imperantes del lugar de trabajo de la ocupación y su desempeño (carga de trabajo, ambigüedad de rol, entorno insalubre, trabajo bajo presión, fechas límites, falta de material y herramientas, información insuficiente, clima laboral deteriorado, etc.).

Apoyo laboral-organizacional. Las políticas organizacionales y los elementos del entorno laboral favorecen plenamente la expresión de capacidades y habilidades de la persona productiva; comprende cultura y clima organizacional armónicos, recursos materiales e informales disponible, reconocimiento social, relaciones funcionales con grupos de trabajo, condiciones de trabajo limpias, saludables ordenadas, confortables y agradables.

Estrés personal (distrés psicológico). La consecuencia de la percepción de que los recursos personales son limitados o inadecuados para enfrentar y responder a las demandas reales o imaginarias, públicas o privadas ya que se convierten en exigencias íntimas; provocando un estado de preocupación la cual genera culpa, ansiedad, frustración, desgano, apatía, temor, incertidumbre y comportamientos socialmente inapropiados como excesiva ingestión de alimentos, tabaco y alcohol)

Apoyo personal (bienestar psicológico). Sensación autogenerada de “poder hacer” cimentada en actitudes de seguridad, control, autoestima, autoconfianza, autoeficacia, habilidad para reconocer y manejar 1 lo estresores. Satisfacción

plena de ser como se es y tener expectativas congruentes consigo mismo y con la situación de la vida.

Estrés social-situacional. La molestia, frustración, ansiedad resultante de la observación de situaciones conflictivas en la dinámica social-urbana, de pareja, familiar, amigos, vecinos y de la insuficiencia de recursos económicos. Son situaciones y circunstancias que ocurren fueran del ámbito laboral, como son las condiciones de vida confusas y peligrosas.

Apoyo social-situacional. Sensación de confort físico y bienestar emocional al apreciar que se cuenta con relaciones sociales compatibles, útiles y gratificantes, como son recibir en la medida de las necesidades, afecto, atención, respeto, tiempo, compañía y retroalimentación de otros, tanto en el hogar como en el entorno social-urbano. Se refiere al afecto por parte de la como psicológico y emocional.

Así mismo se considera como rasgos de personalidad a la salud mental, en dos vertientes:

- Buena salud mental. Es un estado de bienestar percibido y satisfacción que comprenden actitudes y comportamientos de un individuo optimista, positivo relajado, alegre ecuánime, saludable, franco y respetuoso, que ríe fácilmente, con una alta autoestima y amor a la vida, integración armónica con los demás y con su entorno.
- Salud mental deficitaria. Estos rasgos de personalidad que incluyen síntomas psicosomáticos y conductuales perturbadores, como son sensaciones y expresiones de dolencias físicas y psicológicas asociadas con inestabilidad emocional, pesimismo, envidia, mal humor, apatía, baja autoestima, disminución del tono emocional y comportamientos inapropiados.

2.6.6. FASES DE ESTRÉS

Reacción de alarma.- se forma cuando el organismo es expuesto repentinamente a diversos estímulos o situaciones percibidas como amenazantes (estresores), que provocan una rápida activación del sistema nervioso simpático e implica que el organismo movilice todos los recursos posibles para hacer frente a la amenazada (o desafío) presente. Esta etapa se divide a su vez en dos fases:

La fase de choque.- constituye la reacción inicial e inmediata ante el agente estresante. En esta fase los síntomas típicos son la taquicardia, la pérdida del tono muscular, la disminución de la temperatura y la presión sanguínea, produciéndose las reacciones fisiológicas primarias de defensa, como son la descarga de adrenalina, corticotropina y corticoides.

La fase de contra choque.- es una reacción de desenlace (protección contra el choque) y se caracteriza por la movilización de una fase defensiva, durante la cual se produce agrandamiento de la corteza suprarrenal con signos de hiperactividad involución rápida del sistema timo linfático y en general, signos opuestos a los de la fase de choque, esto es, hipertensión, hiperglucemia, diuresis, hipertermia, etcétera.

Dado que el sistema nervioso simpático se energiza, su activación prolongada puede provocar problemas en el sistema circulatorio o producir úlceras gástricas, por lo que el organismo se torna vulnerable a las enfermedades. En general, varios de los padecimientos relacionados con el estrés agudo se originan durante estas dos fases. Ahora bien, ningún ser viviente puede mantenerse todo el tiempo en un estado constante de alarma, por lo que si el agente estresor es incompatible con el estilo de vida, se pasará a otra etapa. De esta forma si el organismo resiste esta fase inicial de alarma, necesariamente será seguida por la fase de resistencia, ya que si la primera se mantiene por tiempo prolongado el organismo seguramente sucumbiría en el corto plazo.

2.6.7. ETAPAS DEL ESTRÉS

Resistencia.- Se caracteriza por un mantenimiento e incremento de la resistencia focalizada y particularizada en el agente nocivo, lo que disminuye concomitantemente la atención hacia otros estímulos. Lo anterior ocasiona una adaptación constante de dicho organismo al estresor, junto con la consecuente búsqueda de desvanecimientos de los síntomas (cambios morfológicos y bioquímicos). Durante esta etapa las personas emplean diversos medios para manejar (afrontar) el estímulo estresante y aunque en ocasiones sus acciones tengan éxito, éste será siempre a costa de cierto grado de bienestar general. Si el trabajador busca formas de mejorar su desempeño, puede pedir ayuda a sus compañeros y formar estrategias de ajuste a la situación estresante. Es indudable que esta experiencia de tirantez le seguirá ocasionando tensiones, desvelos, preocupaciones y poca actividad social.

Durante esta fase hay una disminución de la activación del sistema adrenocortical y de la actividad del sistema nervioso simpático. Pero si la reacción al estrés se prolonga por más tiempo y se rebasan sus límites (de elasticidad), el organismo alcanzara la etapa final de agotamiento.

Agotamiento.- Ésta se presenta cuando el estresor es suficientemente grave y prolongado, lo cual provoca la pérdida de la adaptación lograda en la fase anterior y reaparecen con mayor intensidad los síntomas característicos de la reacción de alarma, lo cual, dado el agotamiento total de las defensas, en casos extremos puede significar debilitamiento del organismo, enfermedades o incluso la muerte. A pesar de todo el trabajador no logra satisfacer las expectativas de su jefe, permanecerá en estado de constante presión a lo largo de toda su jornada laboral y no laboral. Es evidente que, si sus niveles de estrés persisten por tiempo indefinido, sus consecuencias repercutirán irremediabilmente en serios problemas de salud y podrían poner en peligro su integridad física y psicológica, y paralelamente provocarán potenciales y costosas disfunciones organizacionales. Y para recuperar su equilibrio y su salud física, psicológica y familiar, si no es despedido, deberá renunciar, aun a costa de sacrificar condiciones y sueldos.

Tras el periodo de agotamiento el organismo solo podrá reponer su capacidad de resistencia después de un largo periodo de descanso; pero aun entonces la capacidad de adaptación del organismo queda en un nivel inferior al inicial y no se puede hablar de una recuperación completa, pues toda actividad biológica provoca un desgaste que deja cicatrices bioquímicas imborrables que se acumulan y constituyen señales de desgaste o envejecimiento. Dado que esta fase conlleva el consumo exhaustivo de las reservas que tiene el organismo y, por tanto, un aumento de la vulnerabilidad a la enfermedad profesional, se favorecerá la aparición de procesos patológicos. Así, la acción continua de la adrenalina, mencionada en la etapa de choques, favorece la aparición de numerosos trastornos biológicos, orgánicos y funcionales, entre los cuales se encuentran los cardiovasculares, musculares, digestivos, reproductivos, sexuales, dermatológicos, etc. Mientras que la secreción prolongada de los glucocorticoides provoca un agotamiento progresivo de las glándulas suprarrenales, que favorece la aparición de diferentes trastornos metabólicos y orgánicos, como la osteoporosis, diabetes, obesidad, artritis reumatoide, vulnerabilidad a las alergias y, en general, una disminución generalizada de las defensas inmunitarias.

Afrontamiento.- Lazarus y Folkman (1984,1991) definieron “el afrontamiento con la involucración de esfuerzos cognitivos y conductuales, constantemente cambiantes se despliegan para manejar las demandas externas e internas que la persona percibe que exceden sus recursos”(p. 78). El afrontamiento involucra el dominio y control del entorno a través de evitar, tolerar y aceptar las condiciones estresantes presentes. Por lo tanto, el término debe diferenciarse de una conducta automática o pensamiento automatizado, lo que no conlleva esfuerzo alguno, también se emplea indistintamente de que los procesos sea adaptivo o no, eficaz o ineficaz, funcional o disfuncional. En otras palabras el afrontamiento debe de separarse de los resultados ya que no existen procesos universalmente “buenos” o “malos”; para ello depende de múltiples factores, como es la persona misma, el tipo específico de encuentro.

El afrontamiento empleado ante diferentes amenazas y producido por fuentes generadoras de estrés psicológico, depende del contexto y varía en función de la significación adaptiva y los requerimientos de otras amenazas.

Esto implica considerar tres puntos importantes:

- Diferencia entre las observaciones y valoraciones se relaciona con lo que la persona piensa o hace en ese momento.
- El individuo realmente piensa o hace es analizado dentro de un contexto específico ya que los pensamientos y acciones de afrontamiento se hallan dirigidos hacia condiciones particulares. Se necesita conocer aquello que el individuo afronta y mientras más exacta sea la descripción más fácil resulta asociar a un determinado pensamiento o acto generado en ese entorno.
- Una modificación o cambios de los pensamientos y actos a medida que la interacción va desarrollándose, es un proceso cambiante en la que el individuo en determinados momentos debe de contar con estrategias defensivas y en otros, con aquellas que sirvan para resolver problemas.

Focalizado en el problema

El afrontamiento al problema o afrontamiento directo implica el cambiar la relación ambiente - persona interviniendo sobre el ambiente o sobre sí mismo, es decir, se trata de manejar o alterar la fuente del estrés. Se presenta cuando se evalúan las condiciones como susceptibles de cambio, para la cual identifica dicha fuente y se desarrolla e implementa una estrategia de lucha para alterarla.

La estrategia implica analizar y definir la situación y buscar alternativas para su pronta solución; considerando los costos y beneficios. Las estrategias para cambiar el entorno modifican las presiones ambientales, mientras que la estrategia que se dirige a cambiar al individuo, incluye variación del nivel de aspiración de las personas, reducción de la participación del yo, canales de gratificación alternativos, desarrollo de nuevas conductas o de aprendizaje de nuevos procedimientos y recursos.

Focalizado en la emoción

El afrontamiento dirigido a la emoción o defensivo, radica en cambiar la manera en que se valora o interpreta lo que está ocurriendo; se trata de regular o afinar las respuestas emocionales de la persona, al presumir sus efectos negativos. Esto se presenta cuando habido un juicio evolutivo y no se puede hacer cambios en las condiciones perjudiciales, amenazantes o desafiantes del entorno. Esta situación es común en las vivencias esenciales a la dinámica social actual.

2.7.VARIABLE DEPENDIENTE

2.7.1. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Chiavenato, I. (2012) afirma “El desarrollo organizacional es un término que engloba un conjunto de acciones de cambio planeado con base en valores humanísticos y democráticos, que pretenden mejorar la eficacia del organización y el bienestar de las personas” (p. 435). El desarrollo organizacional asiste a los directivos de la empresa a elaborar estrategias que ayuden a mejorar la productividad de su fuerza laboral y de la organización como un todo para lograr la eficiencia institucional.

El movimiento del desarrollo organizacional surgió a partir de 1962 como un conjunto de ideas sobre el hombre, la organización y el ambiente, con el propósito de facilitar el crecimiento y el desarrollo de las organizaciones. Según Chiavenato, I. (2007) expone “Que el desarrollo organizacional es un desdoblamiento práctico y operacional de la teoría del comportamiento en dirección al enfoque sistémico” (P.318). No se trata de una teoría administrativa sino de un movimiento que reúne a varios autores con el propósito de aplicar las ciencias de la conducta (Principalmente la teoría del comportamiento) a la administración.

Los orígenes del desarrollo organizacional se atribuyen a varios factores, que son:

1.- la dificultad de operación avisar los conceptos de las diversas teorías administrativas, Cada una de las cuales que ser más manifiesta con un enfoque diferente.

2.- Los estudios sobre la motivación humana demostraron la necesidad de un nuevo enfoque de la administración para interpretar la nueva concepción del hombre y organización basada en la dinámica motivacional.

3.- la creación del Nacional training Laboratory de Bethel en 1947 y las primeras investigaciones de laboratorio sobre la conducta del grupo en la cual se manifiesta la creación de los T- grups.

4.- la publicación de un libro, en 1964 por un grupo de psicólogos del Nacional training Laboratory, exponiendo sus investigaciones con T- grups.

5.-la pluralidad de cambios en el mundo, que son:

A.- Transformaciones rápidas e inesperadas del ambiente organizacional.

B.- Aumento del tamaño de la complejidad de las organizaciones

C.- Diversificación y complejidad de la tecnología

D.- Cambio de la conducta administrativa.

El desarrollo organizacional se puede tomar como libre o un incesante esfuerzo de la gerencia que se vale de todos los recursos del organización con la especialidad de recursos humanos a fin de hacer creíble, sostenible y funcional la organización en el tiempo, dinamiza los procesos, crea un estilo y señala el norte a la institucionalidad, Chiavenato, I. (2012) afirma “Que el desarrollo organizacional se enfoca teóricamente a un micro análisis pues utiliza los enfoques teóricos de la ciencia del comportamiento”(p.9). El desarrollo organizacional no es nada más que un cambio planificado que debe realizarse dentro de una organización para que la misma salga a flote y pueda lograr el objetivo básico de toda organización que él cual es la supervivencia.

2.7.2. CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional contribuye el medio interno o atmósfera psicológica característica de cada organización. Chiavenato, I. (2012) afirma “El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los

colaboradores y puede ser saludable o enfermizo, puede ser caliente o frío, negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los colaboradores se sientan en la relación con organización” (p.260). La motivación individual se refleja en el clima de la organización. Las personas actuando continuamente en las diversas situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener el equilibrio emocional esto se puede definir como un estado continuo de adaptación, en el cual no se busca simplemente satisfacer las necesidades primarias, sino más bien las de orden superior. La frustración, al no satisfacer necesidades más elevadas, provoca muchos problemas de adaptación. Con la satisfacción de esas necesidades superiores generalmente depende de personas que están en puestos de autoridad, es importante que la administración comprenda la naturaleza de la adaptación y la inadaptación de las personas. La adaptación varía de una persona otra y en la misma persona de un momento a otro.

Una buena adaptación de notas salud mental. Las personas mentalmente sanas tienen las siguientes características:

- Se sienten bien consigo mismo
- se sienten bien con las demás personas
- Son capaces de enfrentar solas exigencias de la vida

El ambiente entre los miembros de la organización se llama clima organizacional y está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas. Cuando estas se encuentran muy motivadas, el clima organizacional mejora, se traducen en relaciones satisfactorias, caracterizadas por actitudes de ánimo, interés, colaboración, iniciativa, etc. Sin embargo, cuando las personas están poco motivadas, sea por frustración o por imposición de barreras para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional suele deteriorarse y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía e insatisfacción. En casos extremos pueden llegar episodios de inconformismo, agresividad y revueltas, situaciones en las cuales los miembros se enfrentan abiertamente a la organización, como ocurre con huelgas, paros y protestas similares.

Chiavenato (2012) expone “El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros del organización, e influyen poderosamente en su comportamiento.”(p,261). El

concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación del personal de las organizaciones, se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente en la organización, es decir, aquellos aspectos que provocan distintas clases de motivación en las personas. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los colaboradores y mejora su ánimo. En cambio, es desfavorable cuando produce frustración porque no satisfacer esas necesidades. El clima organizacional, la motivación de las personas se influye y se alimentan entre sí dando como consecuencia un buen desempeño de los colaboradores o un bajo desempeño de los mismos y repercutiendo en la eficiencia de la organización.

El clima organizacional es el medio ambiente humano y físico en donde se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye la satisfacción y por lo tanto en la productividad de los colaboradores está muy relacionado con el "saber hacer" del directivo, y por los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, consciente dirección con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno, es la alta dirección con su cultura y sus propios sistemas de gestión, la que proporciona o no el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas del personal y de los recursos humanos, la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento para medir el clima laboral lo normal es utilizar las escalas de evaluación.

En concordancia con Chiavenato I. (2012), Algunos aspectos que se pretenden evaluar dentro del clima organizacional son los siguientes:

Independencia: la independencia mide el grado de autonomía de las personas en ejecución de sus tareas habituales.

Condiciones físicas: las condiciones físicas contemplan las características medio ambientales en las que se desarrollaron trabajo.

Liderazgo: mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante los múltiples situaciones laborales que se presentan, y otro ofrece un trato la medida de cada colaborador,

genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permiten fomentar un mejor desempeño y éxito de sus colaboradores

Relaciones: esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones. Con los resultados obtenidos de diseño “socio grama” que reflejan: la cantidad de relaciones que se establecen; El número de amistades; quienes no se relacionan nunca aunque trabajen codo con codo; La cohesión entre los diferentes subgrupos.

Organización: hace referencia si existen métodos operativos establecidos en la organización del trabajo.

Tipos de clima laboral

Autoritario: es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización.

Consultivo: la dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero lo subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos.

Participativo: se tienen participación en grupo, existente plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones será en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos del mejoramiento de métodos de trabajo

2.7.3. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es el nivel en el cual el colaborador cumple con los requerimientos de su trabajo. Chiavenato, I. (2012) explica “Que el desempeño laboral es el nivel de eficiencia con el cual el colaborador cumple con las funciones y responsabilidades, asignadas a su cargo.” (p. 435). El desempeño laboral es determinado por una adecuada gestión del talento humano, el cual se puede incrementar puede crecer dependiendo del manejo de cada aspecto; por lo tanto, cada elemento debe ser atendido oportunamente con la finalidad de salvaguardar el bienestar del trabajador y de la empresa. Werther, W. (2008)

afirma “el desempeño laboral constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, contribución total a la organización; y en el último término justifica su permanencia en empresa”(p . 302). Un análisis adecuado de cada componente laboral contribuirá a la prevención de un sin número de problemas como: conflictos interpersonales, liderazgo inadecuado, incremento en la tasa de accidentes laborales, riesgos psicosociales, enfermedades profesionales, y disminución de la rentabilidad, Entre otros. Por lo cual, es pertinente analizar cada factor; ya que pueden ser determinantes en el éxito o fracaso del rendimiento del trabajador.

La evaluación de desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando éstos existen en una organización, el enfoque de la evaluación de desempeño en la mayoría de las empresas se centra en el desempeño individual.(Wayne M. 2005, p.252)

Sin importar el énfasis que se le dé al desempeño laboral en cada organización o como se lo enfoque, un sistema de evaluación eficaz intenta evaluar los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos para que se logre una mejor productividad. La gestión del desempeño consiste en todos los procesos organizacionales que determinan qué tan bien se desempeñan los empleados, los equipos y finalmente la organización. Cada función de recursos humanos contribuye a este desempeño. El proceso incluye la planeación de recursos humanos, el reclutamiento y la selección de personal, la planeación y el desarrollo de carrera y programas de compensación, la evaluación del desempeño es especialmente decisiva para su éxito.

Una organización debe tener algún medio para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipos de trabajo con el propósito de elaborar planes adecuados de desarrollo. Aunque la evaluación es sólo un elemento de la gestión del desempeño, es vital en tanto que refleja directamente el plan estratégico de la organización.

Como se destacó anteriormente, la competencia global afecta a casi todas las organizaciones. Para lograr la supervivencia y el éxito, es importante que estas organizaciones sigan siendo competitivas en este ambiente tan globalizado. Las

organizaciones mantienen una competencia continua sólo a través del desarrollo incesante de los recursos humanos. La evaluación del desempeño es un mecanismo potencial para este crecimiento, es necesario que los gerentes se den cuenta que la evaluación del desempeño debe ser integral y que es un proceso continuo, no simplemente un acontecimiento periódico.

2.7.4. IMPORTANCIA

El papel del capital humano se ha vuelto principal en las organizaciones, ya que es de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada trabajador aportan organización, así como el aseguramiento de logro de objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales.

Por estas razones, es necesario que cada organización cuente con sistema formal de evaluación de desempeño, para determinar el rendimiento de su personal, dónde cada superior y directivo revise el avance, logros y dificultades que cada colaborador tiene su área de trabajo. El sistema de evaluación de desempeño se inicia con un comentario por parte del empleador sobre si ha logrado alcanzar los objetivos que se le fijaron, sus comentarios generales y, en su caso, sugerencia sobre cómo mejorar la productividad y a su vez, este material debe ser revisado y autorizado por su jefe inmediato, y finalmente por el gerente de cada departamento. Dependiendo de los comentarios del superior y del gerente, el empleado obtiene una evaluación que puede ser sobresaliente, simplemente satisfactoria, o deficiente, en algunos casos.

Razón de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño es con frecuencia una actividad negativa y desagradable para el personal de las organizaciones, que desearía que se eliminara. En realidad, algunos gerentes harían justamente eso si no necesitaran proporcionar retroalimentación, motivar el mejoramiento del desempeño, tomar decisiones válidas, justificar las renunciaciones, identificar las necesidades de capacitación y desarrollo y defender las decisiones del personal. Por encima de estas consideraciones, los gerentes deben tomar en cuenta las consecuencias legales.

Las evaluaciones del desempeño ofrecen importantes beneficios, tanto legales como de otro tipo, por lo que los empleados deben negarse a suspenderlas. Linda Peterson, vicepresidenta de recursos humanos de Kettering University, con sede en Flint, Michigan, comenta, “no es perfecto, pero en realidad no lo es, Sólo porque es imperfecto, no debemos decidir que su imperfección nos obstaculice ver sus ventajas” (p.327). La evaluación del desempeño tiene muchos propósitos y obtener mejores resultados y lograr la eficiencia son cada vez más importantes en el actual mercado global tan competitivo. Por lo tanto, abandonar el único programa relacionado con el desempeño y cuyo enfoque está en los empleados parecería ser una reacción exagerada.

Desarrollar un sistema de evaluación del desempeño eficaz es una prioridad para la administración de recursos humanos. A pesar de las críticas que este proceso de administración ha recibido, las corporaciones mejor dirigidas de Estados Unidos consideran que la evaluación del desempeño es una práctica seria y debe ser realizada de una manera responsable y de forma continua. Debemos tener presente que la evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino el medio para lograr la eficiencia institucional.

2.7.5. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

De acuerdo con Wayne Mondy (2005), La evaluación de desempeño se clasifica de acuerdo con aquello que se mide:

- características.
- conductas o resultados.

Los basados en las características son los más usados, aunque no son los más objetivos. Los basados en conductas (competencias) brindan a los trabajadores un informe más orientado a la acción, por lo cual son los mejores para el desarrollo de las personas. El enfoque con base en resultados es también muy popular ya que se focaliza en las contribuciones mensurables que los empleados realizan en la organización.

-Métodos basados en las características

Este diseño está considerado para medir ciertas características que el empleado posee, como confiabilidad, creatividad, iniciativa o liderazgo, ya que se consideran importantes para el presente o futuro de la organización. Esta lista de características no tiene relación con el diseñado con la relación de puesto, el resultado está alejado de la realidad y puede dar una opinión subjetiva.

Escalas gráficas de calificación

Cada característica por evaluar se presenta mediante una escala en la que el evaluador indica el grado que posee el trabajador en esas características.

Método de escalas mixtas

En lugar de evaluar las características a escala se le da al evaluar tres descripciones específicas de cada característica: superior, promedio e inferior.

Método de distribución forzada

El método exige que el evaluador elija varias respuestas, a menudo puestas en forma de pares, que parecen favorables o desfavorables.

Método de formas narrativas

Requiere que el evaluador prepare un ensayo que describa al empleado que evalúa con la mayor precisión posible, se presenta la oportunidad para que el jefe exprese su opinión sobre un empleado.

Una forma de eliminar la subjetividad es por medio de una evaluación de desempeño por características, darles una descripción del comportamiento a lo largo de la escala en ese momento se convierte en una evaluación por comportamiento.

-Métodos basados en el comportamiento

Son métodos basados en el comportamiento permiten al evaluador identificar en qué punto se encuentra un empleado si se aleja de la escala, esto permite tomar acciones que se deberían o no exhibirse en el puesto.

Método de incidente crítico

Se relaciona con la conducta del evaluador ya que origina un éxito o un fracaso en alguna parte del trabajo, una de las ventajas de este método es que abarca todo el periodo evaluado y de este modo se puede facilitar el desarrollo y autoevaluación por parte del empleado. Si no se considera tantos aspectos favorables como desfavorables, la evaluación puede ser incorrecta.

Escala fundamentada para la medición del comportamiento

Consiste en una serie de escalas verticales, una para cada dimensión del desempeño laboral. Esta escala requiere de tiempo y esfuerzo ya que se debe de realizar una por puesto.

Escala de observaciones de comportamiento

La escala debe estar diseñada para medir la frecuencia con que se observa cada una de las conductas. De esta forma se informa inmediatamente al evaluado sobre su evaluación.

Evaluación de 90 180 270 y 360 grados

90° si a una persona solo le evaluará su superior inmediato.

180° si además le evaluarán sus colegas.

270° si además le evaluarán sus subalternos.

360° si además de todos los anteriores le evaluarán también sus clientes, internos o externos.

La evaluación de 360° es la más completa y real que podemos hacer puesto que es la que nos da una visión más amplia sobre una persona, pero como se puede intuir también es la más complicada técnicamente de realizar. Una persona evaluada por el método 360° puede requerir de al menos 8 encuestas (autoevaluación, 1 jefe, 2 compañeros, 2 subalternos, 2 clientes) si multiplicamos por el número de personas el volumen de información a gestionar puede ser considerable.

-Métodos basados en resultados

Se podría decir que estos métodos son más objetivos, que otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados. La observación de resultados, como cifras de venta o producción supone menos subjetividad por lo cual quizá esta menos

abierta al sesgo o a la opinión subjetiva, sea a favor o en contra, de los evaluadores.

Mediciones de productividad

Ejemplo: vendedores evaluados por el volumen de ventas o los trabajadores evaluados por su productividad. A los altos ejecutivos, con respecto a la rentabilidad. De este modo se alinean los empleados con los objetivos organizaciones.

Aunque existen problemas ya que los resultados se pueden contaminar por factores externos (escasez de la materia prima o recesión en el mercado) sobre esto los empleados no tienen influencia, esto puede influir a los empleados a accionar sobre el resultado a corto plazo, lo cuales no siempre coinciden con los objetivos empresariales y esto puede causar actitudes sectoriales dentro de una empresa.

Administración por objetivos

Se califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas mediante un acuerdo entre el trabajador y la empresa representada por su jefe o director de área.

Es una filosofía ejecutiva, según la cual los trabajadores fijan objetivos con sus superiores, luego se utilizan estos objetivos para la evaluación de desempeño. La administración por objetivos comienza por el establecimiento de metas y objetivos comunes de la organización y termina volviendo al mismo punto. Este sistema establece metas y objetivos para la organización, los departamentos, para los Gerente y empleados. La descripción de una meta está detallada de cómo hará el empleado para alcanzarla, luego del periodo evaluado (generalmente un año) el empleado realiza su autoevaluación y el grado de cumplimiento de metas tanto del evaluado como de la organización.

2.7.6. USOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La meta principal de un sistema de evaluación es mejorar el desempeño individual y organizacional. Sin embargo, puede haber otras metas. Un problema potencial de la evaluación de desempeño, y una causa posible de insatisfacción, es esperar

demasiado de un plan de evaluación. Un plan que es eficaz para el desarrollo de los empleados pero no puede ser el mejor para determinar los aumentos salariales. No obstante, un sistema diseñado adecuadamente puede ayudar a lograr los objetivos organizacionales y mejorar el desempeño de los trabajadores. De hecho, los datos de la evaluación de desempeño son potencialmente valiosos en casi todas las áreas funcionales de recursos humanos.

Planeación de recursos humanos

Al evaluar los recursos humanos de una empresa, debe haber información disponible que describa la posibilidad de promoción y el potencial de todos los empleados, sobre todo de los ejecutivos clave. La planeación de la sucesión es un asunto fundamental para todas las empresas. Un sistema de evaluación bien diseñado proporciona un perfil de las fortalezas y debilidades de los recursos humanos de la organización con el propósito de apoyar este esfuerzo.

Reclutamiento y selección

Las calificaciones de la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo. Se puede determinar que los gerentes exitosos de una empresa (identificados por medio de evaluaciones del desempeño) muestran ciertos comportamientos al realizar tareas claves. Entonces, estos datos pueden proporcionar puntos de referencia para evaluar las respuestas de los solicitantes que se obtienen por medio de entrevistas de comportamiento. Además, al validar las pruebas de selección, las calificaciones de los empleados se pueden usar como la variable contra la cual se comparan los puntajes de las pruebas. En este caso, la determinación de la validez de la prueba de selección dependería de la exactitud de los resultados de la evaluación.

Capacitación y desarrollo

La evaluación del desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado. Por ejemplo, si un puesto, requiere habilidad de escritura técnica y su evaluación revela una deficiencia de este aspecto, puede necesitar capacitación adicional en comunicación escrita. Si una

empresa descubre que varios supervisores de primera línea tienen dificultad para disciplinar, pueden requerir sesiones de capacitación que aborden este problema. Al identificar deficiencias que afecten de manera adversa el desempeño, recursos humanos y los gerentes de línea pueden desarrollar programas de capacitación y desarrollo que permitan a las personas desarrollar sus fortalezas y minimizar sus deficiencias. Un sistema de evaluación no garantiza empleados adecuadamente capacitados y desarrollados. No obstante, la determinación de las necesidades de capacitación y desarrollo es más precisa cuando existe información disponible sobre la evaluación. Es necesario que el personal este consciente de cualquier diferencia entre cómo nos vemos a nosotros mismos y cómo nos ven los demás, debemos mejorar la autoconciencia. Se considera que aumentar la autoconciencia es una clave para lograr el máximo desempeño y por lo tanto, una pieza fundamental para el crecimiento y el desarrollo del personal.

Planeación y desarrollo de carrera

La planeación y el desarrollo de carrera deben verse desde un punto de vista tanto individual como organizacional. En cualquier caso, los datos de la evaluación del desempeño son esenciales para evaluar las fortalezas y debilidades de un empleado y para determinar el potencial de la persona. Los gerentes pueden usar esa información para aconsejar a sus subordinados y ayudarlos a desarrollar e implementar sus planes de carrera.

Programas de compensación

Los resultados de la evaluación del desempeño proporcionan mucha información y un fundamento valioso para la toma de decisiones asertivas con respecto a los ajustes salariales. La mayoría de los gerentes creen que se debe recompensar el desempeño laboral sobresaliente de manera tangible (económicamente), con incrementos salariales. Consideran que los comportamientos que la empresa recompense serán los que ella obtendrá. Recompensar los comportamientos necesarios para lograr los objetivos organizacionales es en el corazón del plan estratégico de una empresa. Para motivar el buen desempeño, una empresa debe diseñar e implementar un sistema de evaluación del desempeño confiable y

después recompensar en la misma medida a los trabajadores y equipos más productivos.

Relaciones internas con los empleados

Los datos de la evaluación del desempeño también se usan con frecuencia para tomar decisiones en varias áreas de relaciones internas con los empleados, como la promoción, la destitución, la terminación de la relación laboral, los despidos y las transferencias. Por ejemplo, el desempeño de un empleado en un trabajo puede ser útil para determinar su habilidad para desempeñar otro trabajo en el mismo nivel, como se requiere para considerar las transferencias. Cuando el nivel de desempeño es inaceptable, la destitución o incluso la terminación de la relación laboral pueden ser adecuadas. Cuando participan empleados que trabajan bajo un contrato, la antigüedad es comúnmente la base para considerar los despidos. Sin embargo, cuando la administración tiene más flexibilidad, el historial de desempeño de un empleado es, por lo general, un criterio más relevante.

Evaluación del potencial de los empleados

Es necesario que las organizaciones determinen el potencial de los empleados evaluando su desempeño. Aunque los comportamientos pasados pueden ser los mejores indicadores de comportamientos futuros, el desempeño pasado de un empleado puede no indicar con exactitud su desempeño futuro en un nivel más alto o en un puesto diferente. El mejor vendedor de la empresa puede no contar con lo que se requiere para convertirse en un exitoso gerente de ventas de distrito, puesto en el que las tareas son diferentes. De modo similar, el mejor programador puede, si es promovido, ser un desastre como gerente de tecnología de la información. Destacar en exceso las habilidades técnicas e ignorar otras habilidades igualmente importantes, es un error común al promover empleados a trabajos gerenciales. El reconocimiento de este problema ha hecho que algunas empresas separen la evaluación del desempeño, que se centra en el comportamiento pasado, de la evaluación del potencial, que se orienta hacia el futuro.

2.7.7. FACTORES A EVALUAR

La investigación reciente requiere que aun dentro de la misma empresa los gerentes usan a menudo criterios completamente diferentes. En la práctica, los criterios de evaluación más comunes son los rasgos, los comportamientos, las competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento.

Rasgos

Ciertos rasgos de los empleados como la *actitud*, *la apariencia* y *la iniciativa* son la base de algunas evaluaciones. Sin embargo, muchas de estas cualidades usadas comúnmente son subjetivas y no se relacionan con el desempeño o son difíciles de definir. En tales casos, puede surgir evaluaciones inexactas y también crear problemas legales a la organización. Al mismo tiempo, ciertos rasgos se pueden relacionar con el desempeño y, si es establecer esta relación, será adecuado utilizarlos.

Comportamientos

Cuando el resultado laboral de un individuo es difícil de determinar, las organizaciones pueden evaluar el comportamiento o las capacidades de la persona que se relaciona con el trabajo. Por ejemplo, un comportamiento adecuado a evaluar en un gerente podría ser el estilo de liderazgo. Para las personas que trabajan en equipos, podría ser adecuado evaluar el trabajo en equipo y la cooperación o la orientación hacia el servicio al cliente. Los comportamientos deseados pueden ser apropiados como criterios de evaluación porque si se reconocen y recompensan, los empleados tienden a repetirlos. Si ciertos comportamientos producen los resultados deseados, ameritan usarse en el proceso de evaluación.

Competencias

Las competencias incluyen una amplia gama de conocimientos, habilidades, rasgos y comportamientos que pueden ser técnicos por naturaleza, se relacionan con habilidades interpersonales o se orientan hacia los negocios. Se recomienda la necesidad de incluir competencias culturales, como ética y la integridad en todos los puestos. Agrega que también has competencias que son específicas de ciertos puestos. En puestos de liderazgo, las competencias relevantes podrían incluir el

desarrollo de talento, la delegación de autoridad y las habilidades de manejo de personal. Las competencias seleccionadas con propósitos de evaluación deben ser aquellas que se relacionan estrechamente con el éxito laboral.

El éxito de recursos humanos depende de las competencias y las habilidades específicas en las cinco áreas clave:

- **Contribución estratégica:** relacionar a las empresas con sus mercados y alinear rápidamente los comportamientos de los empleados con las necesidades organizacionales.
- **Conocimiento de negocios:** saber cómo se dirigen las empresas y traducir esto en acción.
- **Credibilidad personal:** demostrar un valor mensurable; ser parte de un equipo ejecutivo.
- **Entrega de recursos humanos:** proporcionar a los clientes un servicio eficiente y eficaz en las áreas de dotación de personal, gestión del desempeño, desarrollo y evaluación.
- **Tecnología de recursos humanos:** usar la tecnología y medios basados e Internet para entregar valor a los clientes.

Logro de metas

Si las organizaciones consideran que los fines son más importantes que los medios, los resultados del logro de metas se convierten en un factor adecuado para evaluar. Las empresas siguen este enfoque cuando se utiliza un proceso orientado hacia las metas. Los resultados establecidos deben estar bajo el control de la persona o el equipo, y esos resultados deben ser los que conduzcan al éxito de la empresa. En niveles superiores, las metas se podrían relacionar con aspectos financieros, como las utilidades o el flujo de efectivo, y aspectos del mercado como la participación en el mercado o la posición en éste. En niveles organizacionales inferiores, los resultados podrían ser satisfacer las necesidades de calidad del cliente y realizar entregas de acuerdo con el programa comprometido.

Para facilitar el proceso, el gerente necesita proporcionar ejemplos específicos de cómo el empleado puede promover su desarrollo y lograr metas específicas.

Ambas partes deben llegar a un acuerdo en cuanto a las metas del empleado para el siguiente periodo de evaluación y a la ayuda y los recursos que el gerente debe proporcionar. Este aspecto de la evaluación de los empleados debe ser el elemento más positivo de todo el proceso, y ayudar al empleado a centrarse en un comportamiento que produzca resultados positivos para todos los interesados.

Potencial de mejoramiento

Cuando las organizaciones evalúan el desempeño de sus empleados, muchos de los criterios utilizados se enfocan al pasado. Desde el punto de vista de la gestión del desempeño, el problema es que no se puede cambiar el pasado. A menos que la empresa tome pasos hacia adelante, los datos de evaluación se convierten simplemente en documentos históricos. Por lo tanto, las compañías deben estar enfocadas deben destacar el futuro, incluyendo los comportamientos y los resultados necesarios para desarrollar al empleado y, en el proceso lograr las metas de la empresa. Esto implica una evaluación del potencial del empleado. Como se estableció previamente, muchas empresas usan los centros de evaluación con este propósito. En cualquier situación, incluir este factor en el proceso de evaluación ayuda a garantizar una planeación de carrera y un desarrollo más efectivo. Debemos recordar que los criterios de evaluación presentados aquí no son mutuamente excluyentes. De hecho, muchos sistemas de evaluación son una combinación de estos enfoques.

Ambientales

Muchos factores ambientales externos e internos pueden influir en el proceso de evaluación, la legislación es un factor externo que requiere que los sistemas de evaluación no sean discriminatorios, es por ello que las organizaciones deben evitar el uso de cualquier método de evaluación que produzca un impacto desproporcionalmente negativo sobre un grupo minoritario.

Según Werther W. (2008) “El sindicato es otro factor externo que podría afectar el proceso de evaluación de una empresa. Los sindicatos tradicionalmente han destacado la antigüedad como la base para las promociones y los incrementos salariales” (p.329). Es por esto que asumen el poder oponerse terminantemente al uso de un sistema de evaluación del desempeño diseñado por la administración y que se utilice para esos propósitos.

Los factores que se encuentren en el ambiente interno también pueden afectar el proceso de evaluación del desempeño. Por ejemplo, la cultura corporativa de una empresa puede apoyar u obstaculizar el proceso. Las organizaciones dinámicas de la actualidad, que cada vez con mayor frecuencia utilizaban equipos para realizar trabajos, reconocen los resultados generales de los equipos, así como las contribuciones individuales. Una cultura poco confiable, no proporciona el ambiente necesario para estimular el alto desempeño de individuos y equipos. En un ambiente de este tipo, la credibilidad de un sistema de evaluación se deteriorará a pesar de sus méritos.

2.8. Hipótesis

H0: El estrés laboral no incide en el desempeño del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga.

H1: El estrés laboral incide en el desempeño del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga.

2.9. Señalamiento de variables de la hipótesis

Variable Independiente: Estrés.

Variable Dependiente: Desempeño laboral.

CAPÍTULO III

Metodología de Investigación

3.1. Enfoque

La presente investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo, por utilizar técnicas cualitativas, teniendo en contacto directo al entorno a investigarse permitiendo conocer datos fidedignos, claros y concisos acerca del problema, reconociendo los factores inmersos dentro del campo de estudio. También utiliza la técnica cuantitativa, al realizar la recolección y el análisis de datos con la finalidad de comprobar la hipótesis establecida en base a la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud el problema investigado.

3.2. Modalidad básica de la investigación

3.2.1. Investigación Bibliográfica o Documental

La presente investigación utiliza una modalidad bibliográfica o documental porque consiste en recopilar la información escrita a través de libros, revistas, artículos científicos, entre otros, sobre el estrés laboral en el desempeño; verificando la validez y confiabilidad de los documentos. Dentro de la información pertinente visualizando el tema de investigación en base a un criterio de diversos autores otorgándole al trabajo de investigación un enfoque integral.

3.2.2. Investigación de Campo

Se realizó una investigación de campo, porque se estudiará los hechos de forma directa con la realidad del personal administrativo del GAD municipal del cantón de Latacunga, es decir se recolectara todo de fuentes primarias mediante técnicas de investigación como: la observación y la encuesta para poder conocer a fondo

sobre la realidad y la importancia de esta investigación. Dentro de un enfoque sistémico, los conceptos analizados en investigación bibliográfica, son trasladados a la operacionalización de variables y a partir de la cual mediante un cuadernillo estructurado se aplicó la técnica de encuesta

3.3. Nivel o tipo de investigación.

3.3.1. Nivel exploratorio

Se realizará la investigación exploratoria, ya que se parte de conocimientos, información de tipo general, misma que posteriormente son profundiza en su estudio orientado a analizar con mayor profundidad para mejorar la calidad de la investigación.

3.3.2. Nivel descriptivo.

La investigación descriptiva detallara las características más importantes de cómo el incremento de estrés laboral incide en el desempeño del personal administrativo del GAD municipal de la ciudad de Latacunga, en lo que respecta a su origen y desarrollo.

3.3.3 Nivel correlacional

La presente investigación alcanzará un nivel correlacional al efectuar un análisis basado en la relación existente entre las características propias del estrés laboral y como podría incidir de manera directa en el desempeño del personal administrativo del GAD municipal del cantón de Latacunga.

3.4. Población y muestra

La población o universo de estudio de este trabajo investigativo lo integra 326 personas de los departamentos administrativos del GAD municipal del cantón Latacunga, para fines de esta investigación se realizó con una muestra de 176 colaboradores.

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N \times \vartheta^2 \times Z^2}{e^2 \times (N-1) + \vartheta^2 \times Z^2}$$

$$n = \frac{326 \times 0,5^2 \times 1,96^2}{0,5^2 \times (326-1) + 0,5^2 \times 1,96^2}$$

$$n = \frac{326 \times 0,25 \times 3,8416}{(0,0025 \times 325) + 0,25 \times 3,8416}$$

$$n = \frac{313,0904}{(0,8125) + 0,9604}$$

$$n = \frac{313,0904}{1,7765}$$

$$n = 176$$

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

ϑ = desviación estándar de la población.

Z = valor obtenido mediante niveles de confianza.

e = limite aceptable de error maestral.

3.5. Operacionalización de variables

Variable independiente: Estrés

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El estrés es un conjunto de reacciones físicas y emocionales nocivas que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.</p> <p>Sauter, E.</p>	<p>Reacciones físicas</p> <p>Reacciones emocionales</p> <p>Exigencias del trabajo</p>	<p>Nivel de fatiga</p> <p>Estados de ansiedad</p> <p>Problemas familiares</p> <p>Sobrecarga laboral</p> <p>Límites de tiempo</p> <p>Nivel de cumplimientos de objetivos</p>	<p>¿Siente cansancio durante su jornada laboral?</p> <p>¿Ha sentido algún tipo de cambio en su carácter que disminuya su productividad?</p> <p>¿Considera usted que los problemas familiares tienen repercusión en su desempeño laboral?</p> <p>¿Sus obligaciones laborales y funciones las puede cumplir a cabalidad en su jornada laboral?</p> <p>¿Cree que el tiempo asignado para el cumplimiento de sus funciones es suficiente?</p> <p>¿Cree que el estrés afecta al cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la institución?</p>	<p>Técnica: Encuestas</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios</p>

Tabla # 1: Variable independiente

Elaborado por: Diego Pruna

Variable dependiente: Desempeño Laboral.

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>El desempeño laboral es el nivel de eficiencia con el cual el colaborador cumple con las funciones y responsabilidades, asignadas a su cargo.</p> <p>Chiavenato, I.</p>	<p>Nivel de eficiencia</p> <p>Funciones y responsabilidades</p>	<p>Calidad de trabajo</p> <p>Productividad</p> <p>Individuales</p> <p>Grupales</p>	<p>¿Considera que el estrés usted afecta a la calidad de trabajo?</p> <p>¿El estrés ha impedido el cumplimiento de sus labores cotidianas?</p> <p>¿Considera que el estrés afecta en su Productividad al trabajar?</p> <p>¿Considera que el estrés impide el cumplimiento de sus actividades individuales?</p> <p>¿Cree que el estrés impide trabajar en equipo?</p> <p>¿Considera que el estrés afecta a las relaciones interpersonales en su trabajo?</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuestas</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionarios</p>

Tabla # 2: Variable dependiente

Elaborado por: Diego Pruna

3.6. Recolección de información

Para la recolección de la información de este proyecto de investigación se utilizará la encuesta con su respectivo instrumento que es el cuestionario, ya que es un documento que permitirá obtener información primaria de una manera clara y precisa del problema que se está estudiando.

3.7. Procesamiento y análisis

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué personas u objetos?	Personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga
3. ¿Sobre qué aspectos?	Estrés y el desempeño Laboral
4. ¿Quién?	Pruna Zapata Diego Alexander
5. ¿A quiénes?	Personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga
6. ¿Cuándo?	Octubre 2016 – Febrero 2017
7. ¿Dónde?	GAD municipal del Cantón Latacunga
8. ¿Cuántas veces?	Dos veces
9. ¿Cómo? ¿Qué técnica de recolección?	Observación. Encuesta.
10. ¿Con qué?	Cuestionario estructurado.

Tabla # 3: Procesamiento y análisis
Elaborado por: Diego Pruna

Plan para el Procesamiento de la Información

Una vez apliquemos el instrumento de recolección de la información se procederá a la revisión de la información para detectar falencias u omisiones por parte del investigador que se presentan al momento de realizar la tabulación, para que de este modo se pueda eliminar respuestas contradictorias y organizar la información de la forma más clara posible; luego se realizara la codificación de la información.

CAPÍTULO IV

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Pregunta 1 ¿Siente cansancio durante su jornada laboral?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	92	52,27%
CASI SIEMPRE	51	28,97%
ALGUNA VEZ	21	11,94%
MUY POCAS VECES	6	3,41%
NUNCA	6	3,41%
TOTAL	176	100%

Tabla # 4: Siente cansancio durante su jornada laboral
Elaborado por: Diego Pruna

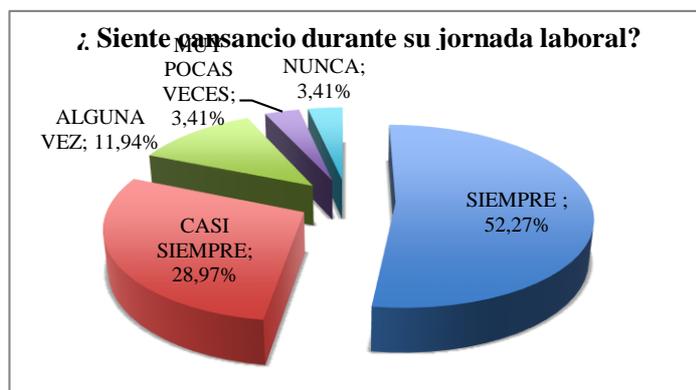


Gráfico # 5: Siente cansancio durante su jornada laboral
Elaborado por: Diego Pruna

Análisis

El 52,27 % de colaboradores mencionan que siempre sienten cansancio durante su jornada laboral, un 28,97 % manifiestan que casi siempre, un 11,94% menciona que solo algunas veces, mientras un 3,41 % expresa que muy pocas veces y tan solo un 3,41 % expresa que nunca lo siente.

Interpretación

La mayor parte del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga expresa sentir cansancio durante su jornada laboral.

Pregunta 2 ¿Ha sentido algún tipo de cambio en su carácter que disminuya su productividad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	31	17,61%
CASI SIEMPRE	79	44,89%
ALGUNA VEZ	54	30,68%
MUY POCAS VECES	10	5,68%
NUNCA	2	1,14%
TOTAL	176	100%

Tabla # 5: cambio de carácter
Elaborado por: Diego Pruna

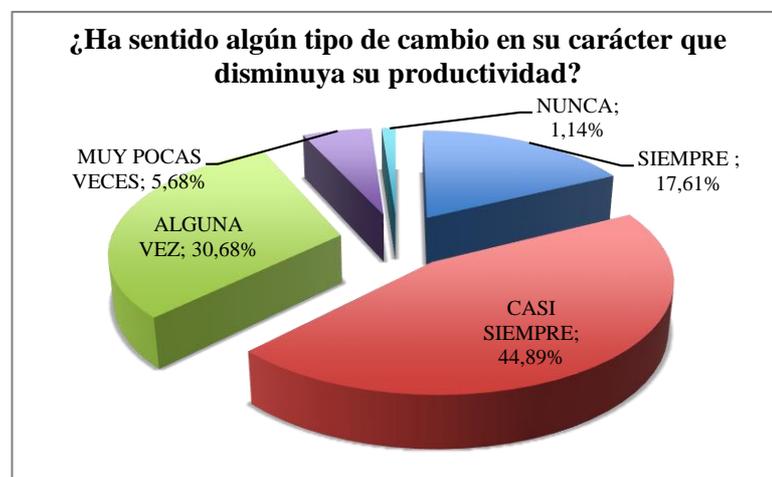


Gráfico # 6: cambio de carácter
Elaborado por: Diego Pruna

Análisis

El 17,61 % de colaboradores mencionan que siempre sienten un cambio en su carácter que disminuye su productividad, un 44,89 % manifiestan que casi siempre, un 30,68% menciona que solo algunas veces, mientras un 5,68 % expresa que muy pocas veces y tan solo un 1,14 % expresa que nunca.

Interpretación

El personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga en su gran mayoría expresa sentir cambios de carácter que disminuyen su productividad.

Pregunta 3 ¿Considera usted que los problemas familiares tienen repercusión en su desempeño laboral?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	10	5,68%
CASI SIEMPRE	98	55,68%
ALGUNA VEZ	63	35,80%
MUY POCAS VECES	3	1,70%
NUNCA	2	1,14%
TOTAL	176	100%

Tabla # 6: repercusión de problemas familiares
Elaborado por: Diego Pruna

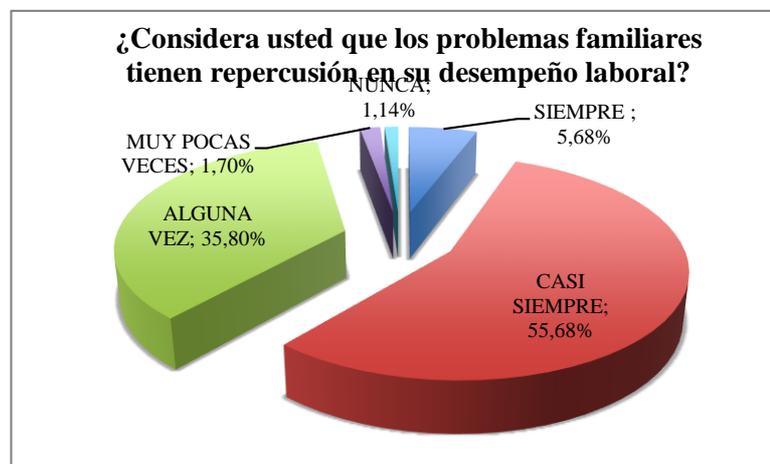


Gráfico # 7: repercusión de problemas familiares
Elaborado por: Diego Pruna

Análisis

El 5,68 % de colaboradores piensan que los problemas familiares siempre repercuten en su desempeño laboral, un 55,68 % manifiestan que casi siempre, un 35,80 % menciona que solo algunas veces, mientras un 1,70 % expresa que muy pocas veces y tan solo un 1,14 % expresa que los problemas familiares nunca repercuten.

Interpretación

Una vez aplicada las encuestas al personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, pronuncian en su mayoría que los problemas familiares si tienen repercusión en su desempeño laboral.

Pregunta 4 ¿Sus obligaciones laborales y funciones las puede cumplir a cabalidad en su jornada laboral?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	13	7,39%
CASI SIEMPRE	53	30,11%
ALGUNA VEZ	104	59,10%
MUY POCAS VECES	6	3,41%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	176	100%

Tabla # 7: cumplimiento de funciones
Elaborado por: Diego Pruna

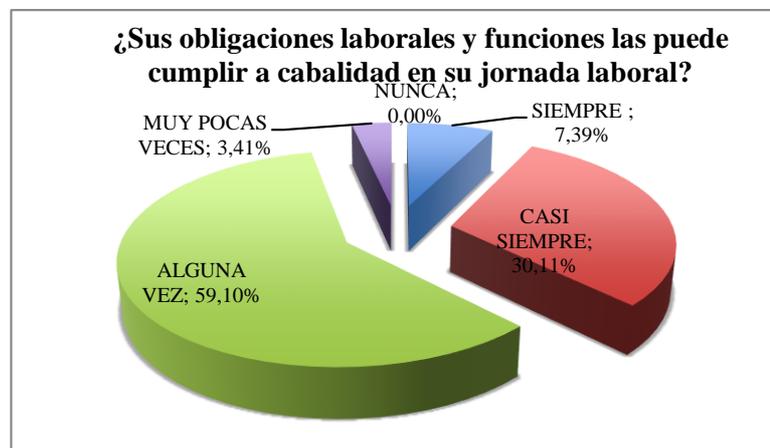


Gráfico # 8: cumplimiento de funciones
Elaborado por: Diego Pruna

Análisis

El 7,39 % del personal administrativo manifiesta poder cumplir a cabalidad con sus obligaciones durante su jornada laboral, un 30,11 % manifiestan que casi siempre, un 59,10 % menciona que solo algunas veces, mientras un 3,41 % expresa que muy pocas veces logra concluir con todas sus funciones en su jornada laboral.

Interpretación

La mayoría del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, expresa que no siempre pueden cumplir con todas sus obligaciones laborales y funciones a cabalidad, en su jornada laboral.

Pregunta 5 ¿Cree que el tiempo asignado para el cumplimiento de sus funciones es suficiente?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	8	4,55%
CASI SIEMPRE	109	61,93%
ALGUNA VEZ	52	29,55%
MUY POCAS VECES	7	3,98%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	176	100%

Tabla # 8: tiempo asignado
Elaborado por: Diego Pruna

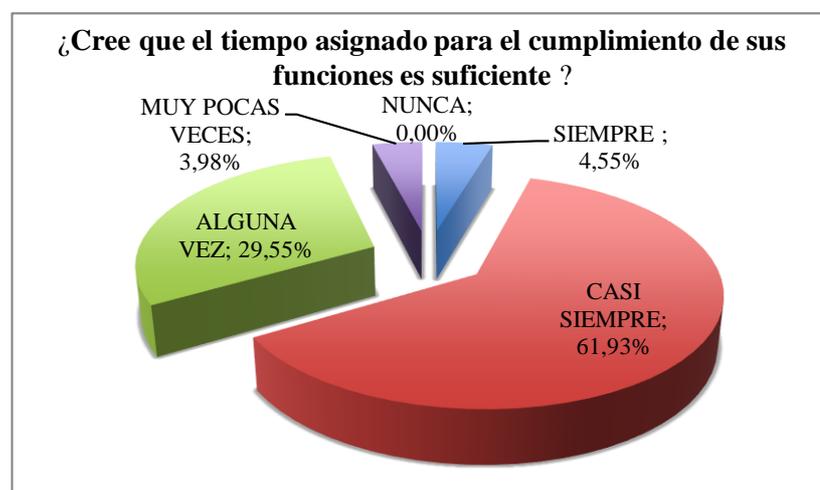


Gráfico # 9: tiempo asignado
Elaborado por: Diego Pruna

Análisis

El 4,55 % de colaboradores mencionan el tiempo asignado para sus funciones siempre es suficiente, un 61,93 % manifiestan que casi siempre, un 29,55% menciona que solo algunas, mientras un 3,98 % expresa que muy pocas veces el tiempo es suficiente para cumplir con sus funciones.

Interpretación

Una gran parte del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, manifiestan que la mayoría de veces el tiempo asignado no es el suficiente para cumplir a cabalidad con todas sus funciones asignadas en su jornada laboral.

Pregunta 6 ¿Cree que el estrés afecta al cumplimiento de las metas y objetivos planteadas por la organización?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	139	78,98%
CASI SIEMPRE	22	12,50%
ALGUNA VEZ	13	7,39%
MUY POCAS VECES	2	1,14%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	176	100%

Tabla # 9: cumplimiento de metas y objetivos
Elaborado por: Diego Pruna

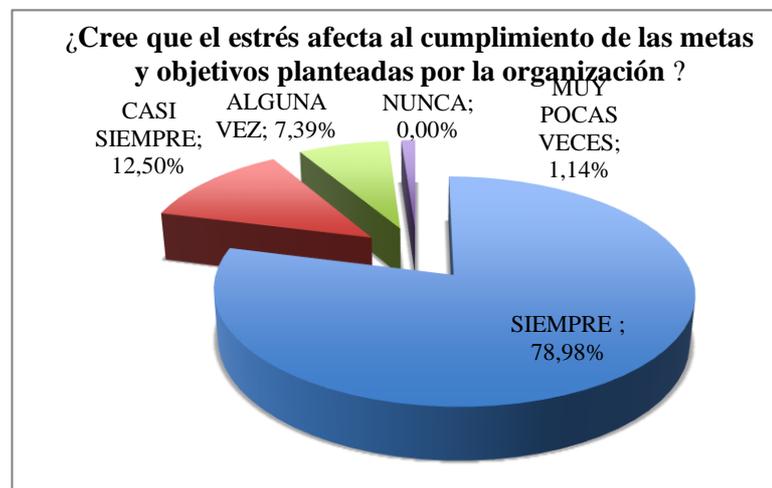


Gráfico # 10: cumplimiento de metas y objetivos
Elaborado por: Diego Pruna

Análisis

El 78,98 % del personal administrativo expone que el estrés siempre afecta al cumplimiento de las metas y objetivos de la organización, un 12,50 % manifiestan que casi siempre, un 7,39% menciona que solo algunas veces, mientras un 1,14 % expresa que muy pocas veces el estrés afecta en el logro de metas y objetivos.

Interpretación

La mayoría del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, manifiesta que el estrés afecta al cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la organización.

Pregunta 7 ¿Considera usted que el estrés afecta a la calidad de trabajo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	42	23,86%
CASI SIEMPRE	93	52,84%
ALGUNA VEZ	40	22,73%
MUY POCAS VECES	1	0,57%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	176	100%

Tabla # 10: calidad de trabajo

Elaborado por: Diego Pruna

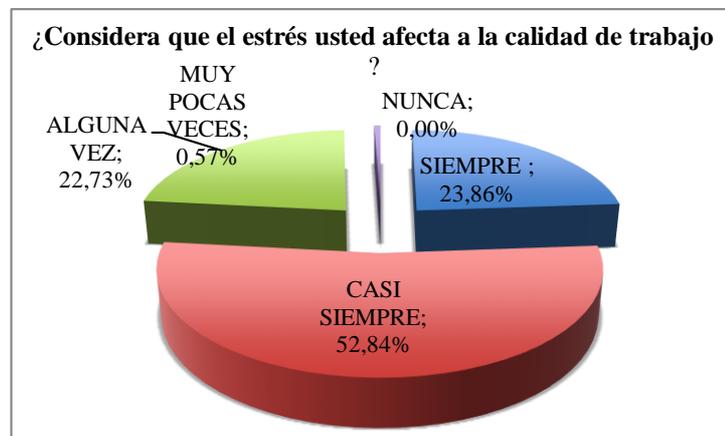


Gráfico # 11: calidad de trabajo

Elaborado por: Diego Pruna

Análisis

El 23,86 % de colaboradores expresan que el estrés siempre afecta su calidad de trabajo, un 52,84 % manifiestan que casi siempre, mientras un 22,73% menciona que solo algunas veces y tan solo un 0,57 % expresa que muy pocas veces el estrés afecta su calidad de trabajo.

Interpretación

El personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, considera en su gran mayoría que el estrés afecta directamente en la calidad de su trabajo.

Pregunta 8 ¿El estrés ha impedido el cumplimiento de sus labores cotidianas en la organización?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	127	72,16%
CASI SIEMPRE	38	21,59%
ALGUNA VEZ	5	2,84%
MUY POCAS VECES	6	3,41%
NUNCA	0	0,00%
TOTAL	176	100%

Tabla # 11: impedimento al cumplir funciones
Elaborado por: Diego Pruna

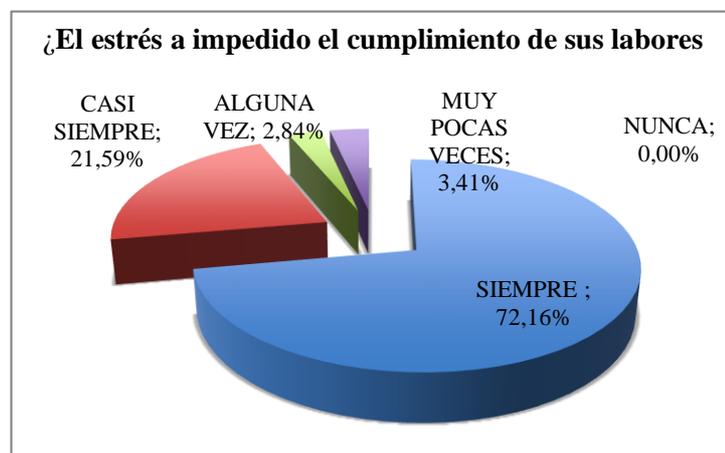


Gráfico # 12: impedimento al cumplir funciones
Elaborado por: Diego Pruna

Análisis

El 72,16 % de colaboradores mencionan que siempre el estrés impide el cumplimiento de sus labores cotidianas en la organización, un 21,59 % manifiestan que casi siempre, mientras un 2,84% menciona que solo algunas veces, y tan solo un 3,41 % expresa que muy pocas veces el estrés afecta en sus actividades diarias del trabajo.

Interpretación

Después de haber realizado las encuestas la gran mayoría del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, piensa que el estrés si ha impedido el cumplimiento de sus labores cotidianas en la organización.

Pregunta 9 ¿Considera que el estrés afecta en su Productividad al trabajar?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	111	63,07%
CASI SIEMPRE	49	27,84%
ALGUNA VEZ	9	5,11%
MUY POCAS VECES	5	2,84%
NUNCA	2	1,14%
TOTAL	176	100%

Tabla # 12: productividad
Elaborado por: Diego Pruna

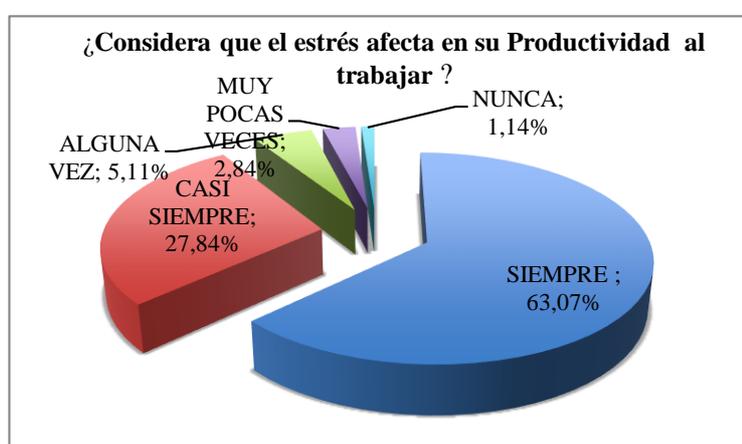


Gráfico # 13: productividad
Elaborado por: Diego Pruna

Análisis

El 63,07 % de colaboradores afirman que siempre el estrés disminuye su productividad, un 27,84 % manifiestan que casi siempre, un 5,11% expresa que solo algunas veces, mientras un 2,84 % expresa que muy pocas veces y tan solo un 1,14 % expresa que nunca el estrés ha bajado su productividad.

Interpretación

En su mayoría el personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, asumen que el estrés afecta de manera directa a su productividad al trabajar.

Pregunta 10 ¿Considera que el estrés afecta a las relaciones interpersonales en su trabajo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIEMPRE	16	9,10%
CASI SIEMPRE	84	47,73%
ALGUNA VEZ	67	38,07%
MUY POCAS VECES	6	3,41%
NUNCA	3	1,70%
TOTAL	176	100%

Tabla # 13: relaciones interpersonales
Elaborado por: Diego Pruna

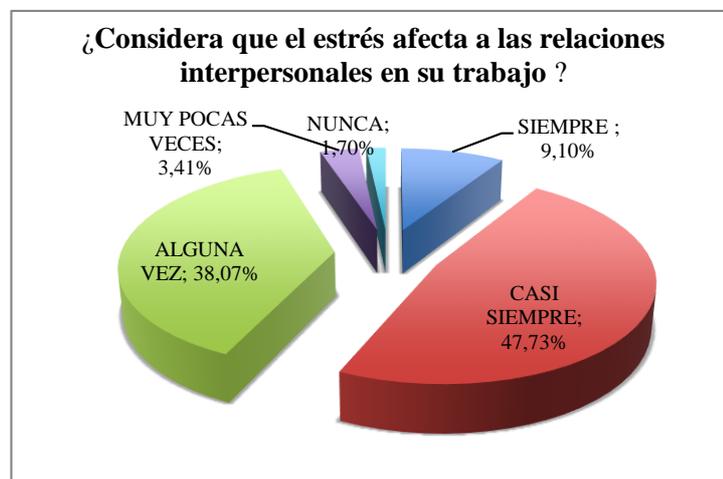


Gráfico # 14: relaciones interpersonales
Elaborado por: Diego Pruna

Análisis

El 9,10 % de colaboradores siente que siempre el estrés afecta sus relaciones interpersonales en su trabajo, un 47,73 % manifiestan que casi siempre, un 38,07% menciona que algunas veces, mientras un 3,41 % expresa que muy pocas veces y tan solo un 1,70 % expresa que nunca ha sentido que el estrés afecte en sus relaciones interpersonales.

Interpretación

La mayor parte del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, piensa que el estrés afecta de manera muy frecuente las relaciones interpersonales en su trabajo.

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

HO: El estrés no incide en el desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón de Latacunga.

H1: El estrés incide en el desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón de Latacunga.

4.3. NIVEL DE SIGNIFICACIÓN

$\alpha = 0,05$

4.3.2. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

La población o universo de estudio de este trabajo investigativo lo integra 326 personas de los departamentos administrativos del GAD municipal del cantón Latacunga, para fines de esta investigación se realizó con una muestra de 176 colaboradores.

4.3.3. ESPECIFICACIÓN DEL ESTADÍSTICO

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

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

DONDE:

X^2 = Chi o ji cuadrado

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

CRITERIO: Rechace la hipótesis nula si: $x_c^2 \geq x_t^2 = 21.02$

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

GL = (Renglon 4) (Columna 5)

GL= Grados de libertad.

GL= (4-1) (5-1)

GL = (3) (4) =12

Donde el χ^2_t es 21,02

4.3.4. FRECUENCIA OBSERVADA

PREGUNTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA	SUB TOTAL
¿Cree que el estrés afecta al cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la organización?	139	22	13	2	0	176
¿Considera que el estrés usted afecta a la calidad de trabajo?	42	93	40	1	0	176
¿Considera que el estrés afecta en su Productividad al trabajar?	111	49	9	5	2	176
¿Considera que el estrés afecta a las relaciones interpersonales en su trabajo?	16	84	67	6	3	176
TOTALES	308	248	129	14	5	704

Tabla # 14: Frecuencia Observada

Elaborado por: Diego Pruna

4.3.5. FRECUENCIA ESPERADA

¿Cree que el estrés afecta al cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la organización?	77	62	32,25	3,5	1,25	176
¿Considera que el estrés usted afecta a la calidad de trabajo?	77	62	32,25	3,5	1,25	176
¿Considera que el estrés afecta en su Productividad al trabajar?	77	62	32,25	3,5	1,25	176
¿Considera que el estrés afecta a las relaciones interpersonales en su trabajo?	77	62	32,25	3,5	1,25	176
TOTAL	308	248	129	14	5	704

Tabla # 15: Frecuencia Esperada
Elaborado por: Diego Pruna

4.3.6. CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
139	77	62	3844	49,922
22	62	-40	1600	25,806
13	32,25	-19,25	370,5625	11,490
2	3,5	-1,5	2,25	0,643
0	1,25	-1,25	1,5625	1,250
42	77	-35	1225	15,909
93	62	31	961	15,500
40	32,25	7,75	60,0625	1,862
1	3,5	-2,5	6,25	1,786
0	1,25	-1,25	1,5625	1,250
111	77	34	1156	15,013
49	62	-13	169	2,726
9	32,25	-23,25	540,5625	16,762
5	3,5	1,5	2,25	0,643
2	1,25	0,75	0,5625	0,450
16	77	-61	3721	48,325
84	62	22	484	7,806
67	32,25	34,75	1207,5625	37,444
6	3,5	2,5	6,25	1,786
3	1,25	1,75	3,0625	2,450
704	704			258,823

Tabla # 16: Cálculo chi cuadrado

Elaborado por: Diego Pruna

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL CÁLCULO DE CHI CUADRAD

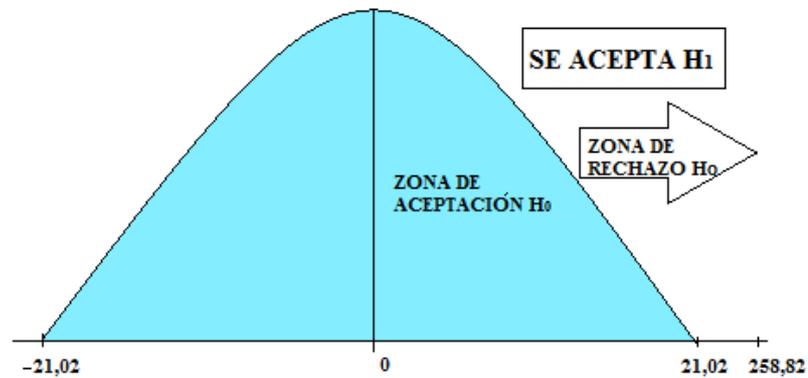


Gráfico # 15: Representación gráfica Chi cuadrado
Elaborado por: Diego Pruna

4.3.7.- DECISIÓN

Para doce grados de libertad y un nivel de 0,05 se obtiene en la tabla CHI cuadrado 21,02 y como el valor del CHI calculado es de 258,82 y se encuentra fuera de la zona de aceptación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: El estrés incide en el desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal de la cantón de Latacunga.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Después de haber aplicado la encuesta al personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, se determinó que se encuentran expuestos a niveles altos de estrés debido al exceso sus funciones y el poco tiempo para poder cumplir con cada una de ellas, el estrés es un mal que aqueja todos los días al personal, debido al número de ciudadanos y trámites que deben cumplir a diario, exponiéndolos a niveles altos de sobrecarga mental, que pueden desencadenar en afecciones físicas o psicológicas que afectarían el bienestar del personal.
- El desempeño laboral se ha visto mermado en el personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, esto perjudicó en la productividad y calidad de trabajo debido a la falta de tiempo para el cumplimiento de las funciones de los colaboradores, de todos los departamentos, ocasionando conflictos en las relaciones interpersonales entre los mismos, lo que se ve reflejado en la baja eficiencia institucional.
- Es posible en base a los resultados obtenidos en la investigación, elaborar un artículo científico de la incidencia del estrés sobre el desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, ya que es un tema de actualidad y será un aporte positivo a la academia en el área de la Psicología Industrial.

5.2. Recomendaciones

- Informar al personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, sobre el estrés y sus repercusiones, logrando así concientizar a los colaboradores y sus superiores, fomentando la cooperación y confianza, realizar dos pausas activas de 10 minutos, cada día en el horario de la media mañana y media tarde, ayudando a liberar tensiones acumuladas debido a la rutina laboral y despejar de la sobrecarga mental.
- Establecer metas y objetivos personales para cada colaborador administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, que a nivel departamental ayudara al cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, aportando a la productividad general, reestructurar los manuales de funciones para lograr equidad entre el número de funciones y el tiempo para el cumplimiento de las mismas, mejorando el empoderamiento y de esta manera llegar a la eficiencia por parte de los colaboradores.
- Capacitar al personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga, sobre técnicas de relajación anti estrés, para afrontar de mejor manera sus repercusiones, tomando en cuenta sus funciones y horarios de trabajo, también es necesario dar un seguimiento permanente para poder controlar y minimizar las consecuencias de esta afección.
- Redactar un artículo científico en base a los resultados estadísticos obtenidos en el presente proyecto investigativo, demostrando la correlación existente entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga.

BIBLIOGRAFÍA

- Cuevas Torres M, Tania García Ramos (2012), Análisis crítico de tres perspectivas psicológicas de estrés en el trabajo, editorial NB - Núcleo Básico de Revistas Científicas Argentinas, Santiago del Estero, Argentina
- C. Ramón Syr Salas Perea,(2010), Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba Escuela Nacional de Salud Pública. Calle Línea e I. Vedado. Cuba
- Francisco Álvarez Heredia, Enriqueta Faizal Gegea (2012), Salud Ocupacional, Primera edición, Editorial de la u Bogotá Colombia.
- Idalberto Chiavenato (2007), Administración de Recursos Humanos capital humano de las organizaciones, octava edición, editorial Mc GrawHill interamericana editores S.A. México.
- Idalberto Chiavenato (2009), Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones, segunda edición, editorial Mc GrawHill interamericana editores S.A. México.
- Jorge A. Hernández, Manuel Gallardo, José J. Espinoza (2011), Desarrollo Organizacional enfoque latinoamericano, Editorial Pearson, México.
- Rodolfo E. Gutiérrez Martínez, Yara Inés Ángeles Jiménez (2012), Estrés Laboral, Editorial Diseños e impresión AF S.A. México
- Wayne R. Mondy (2005), Administración de recursos humanos, novena edición, Pearson educación de México, S.A. Naucalpan de Suarez México.
- Werther William B, Keith Davis (2008), Administración de recursos humanos, sexta edición, editorial Mc GrawHill interamericana editores S.A. México.



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

TEMA:

**“ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA”**

AUTOR: PRUNA ZAPATA DIEGO ALEXANDER

TUTOR: LCDO. MG. LUIS INGA

AMBATO - ECUADOR

2016 – 2017

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

TEMA: “Estrés y desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga”

AUTOR: Diego Alexander Pruna Zapata

TUTOR: Lcdo. Mg. Luis Hernán Inga Loja

RESUMEN EJECUTIVO

El estrés en la actualidad afecta a las personas de todas las edades; en el ámbito laboral está relacionado con el nivel de presión que experimenta el empleado en el desempeño de sus actividades.

Las consecuencias que desencadena el estrés, comprometen gravemente la salud fisiológica del individuo; provocando un desequilibrio interno en el organismo, provocando diversas alteraciones fisiológicas, como el insomnio, cansancio y otros problemas de salud; en el aspecto psicológico se observan cambios repentinos de estado de ánimo, la falta de concentración y otros aspectos que inciden en el desempeño laboral. A pesar de las consecuencias que esto implica, la realidad socio económica que se vive en la actualidad, hace que tanto hombres como mujeres dupliquen sus esfuerzos, exigiéndose demasiado, para conservar su trabajo y llevar el sustento a sus hogares. Si se toma como referencia los reactivos del cuestionario aplicado en el estudio investigativo, se revela que más del 50% de encuestados, sienten cansancio durante o al concluir la jornada laboral. Un segundo análisis muestra que pocas veces el empleado puede cumplir a cabalidad con sus obligaciones laborales; esto se debe a la sobrecarga de trabajo y la presión que se ejerce a través de los diferentes sistemas de control. Los resultados, sugieren que la calidad del servicio en las institución, debe estar supervisada acorde a la salud de sus colaboradores, como una prioridad que garantiza el buen vivir.

Palabras clave: Estrés, ámbito laboral, desempeño consecuencias, obligaciones laborales.

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

TEMA: “Estrés y desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga”

AUTOR: Diego Alexander Pruna Zapata

TUTOR: Lcdo. Mg. Luis Hernán Inga Loja

EXECUTIVE SUMMARY

Stress currently affects people of all ages; in the workplace is related to the level of pressure experienced by the employee in the performance of its activities.

What triggers stress, seriously compromise the physiological health of the individual; causing an internal imbalance in the body, causing various physiological changes, such as insomnia, fatigue and other health problems; the psychological aspect there are sudden changes in mood, lack of concentration and other aspects that affect job performance. Despite the consequences that this entails, socio economic reality that exists today, means that both men as women doubled their efforts, demanding it too, to save your work and bring sustenance to their homes. If taken as reference reagents from the questionnaire applied in the research study, it is revealed that more than fifty percent of respondents, feel tiredness during or at the end of the workday. A second analysis shows that few times the employee can meet fully their laboral obligations; this is due to the overload of work and the pressure that is exerted through different control systems. The results suggest that the quality of service in the institutions, should be subject to the health of its collaborators, as a priority which ensures good live.

Keywords:

Stress, labor sphere, performance, consequences, laboral obligations.

INTRODUCCIÓN

El Estrés laboral y sus consecuencias en la salud física y mental de quien lo padece, es un tema de interés individual y colectivo, como lo menciona J. Peiró, en el artículo científico de la Investigación Administrativa. Enero – Junio 2001, N° 48, titulado: El estrés laboral una perspectiva individual y colectiva.

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado, con frecuencia, al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas. Así, por ejemplo, en una encuesta reciente patrocinada por la Comisión Europea entre casi 16,000 trabajadores de los 15 estados miembros de la Unión Europea el 42% indica que su ritmo de trabajo es demasiado alto. (Paoli, 1997). En ella se ponen también de manifiesto diversas experiencias de estrés laboral. Por otra parte, en la III Encuesta sobre Condiciones de Trabajo realizada en España (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997) se ofrecen datos en esta misma dirección sobre la población trabajadora española. Al tiempo que ha ido creciendo la importancia del estrés en esta sociedad ha ido aumentando también la investigación sobre este fenómeno planteada desde diversos ámbitos disciplinares como la biología, la psicofisiológica, la psicología y otras ciencias sociales. En el marco de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones se han desarrollado diversos modelos que han puesto de relieve diversos aspectos significativos. Entre esos modelos han cobrado cada vez más importancia los que defienden un planteamiento interaccionista y transaccional (Peiró, 1999). Ahora bien, estos planteamientos han puesto el énfasis en una conceptualización individual del estrés, que arranca de una consideración psicofisiológica y subjetiva del mismo y tomado en consideración su componente experiencial y sus consecuencias para la salud y el bienestar personal.

Consecuencias del estrés laboral.

Las consecuencias del estrés laboral, en comparación con los resultados, hacen referencia a cambios experimentados por la persona que son más estables y duraderos. Así, la vivencia de un estrés intenso y/o crónico, si no se controla, puede tener consecuencias negativas sobre la persona. Estos pueden reflejarse en problemas cardiovasculares o en patologías gastrointestinales, crisis nerviosas, etcétera con implicaciones más o menos graves sobre su salud.

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

El autor infiere que las principales consecuencias del estrés laboral en el aspecto fisiológico del individuo, tiene relación con problemas de salud que afectan principalmente al sistema digestivo y nervioso; mientras que en el ámbito psicológico, se refiere al cometimiento de errores en el desempeño laboral, debido a la falta de concentración en el trabajo; lo que en muchos casos conlleva a la pérdida del empleo. El estrés no sólo afecta a quien lo sufre, sino también a su círculo familiar y de amigos.

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe. Vol. 29, núm. 1, enero-abril, 2008, pp. 68-82.

Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional

J. Peiró & I. Rodríguez

Conceptualización del estrés laboral

Ha habido varias formas de conceptualizar el estrés laboral que han demostrado ser útiles para entender mejor un conjunto de fenómenos tan complejo. Sin embargo, todas las aproximaciones que se han formulado son parciales y han olvidado aspectos relevantes. Por tanto, para obtener una visión más comprensiva del estrés, es importante tener en cuenta varios modelos teóricos que lo aborden desde distintos ángulos.

La aproximación clásica: El estrés laboral como desajuste

Con frecuencia, el estrés laboral se ha considerado una experiencia subjetiva de una persona, producida por la percepción de que existen demandas excesivas o amenazantes difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas para ella. Estas consecuencias negativas para la persona se denominan tensión (strain), y las fuentes de las experiencias de estrés, anteriormente mencionadas, se denominan estresores. El análisis de los estresores es muy importante en el proceso de la prevención y control del estrés laboral. Son los estímulos que desencadenan las experiencias de estrés-tensión.

El modelo AMIGO: Una aproximación al estrés laboral comprensiva y contextualizada.

Recientemente se ha sugerido una aproximación contextualizada al estrés laboral para ampliar y redefinir los ámbitos y contenidos de los estresores laborales. En el nuevo ambiente cambiante en el que operan las organizaciones, y dados los tipos emergentes de trabajo, es importante prestar atención a fenómenos como: 1) las políticas y prácticas de RRHH; 2) los cambios estructurales tales como las fusiones, adquisiciones, privatizaciones, reducciones, re-localizaciones, etc.; 3) la flexibilidad de las organizaciones en sus diferentes formas (numérica, contractual, funcional, geográfica...) y la inseguridad laboral; 4) las nuevas carreras, y la dirección y perspectivas de carrera; 5) la conciliación y equilibrio entre el trabajo y otras esferas de la vida; 6) los estresores relacionados con la pérdida de estatus y las demandas sociales; y 7) los fenómenos transculturales.

Aproximaciones teóricas recientes al estrés laboral

Aunque el concepto de ajuste entre la persona y las características relevantes de su ambiente laboral es importante para comprender el estrés, no es lo suficientemente comprensivo para entender los fenómenos emergentes en el trabajo y las organizaciones. Otros temas, como las complejas dinámicas de intercambio entre las partes implicadas en la situación laboral, merecen atención. Así, es importante comprender el equilibrio en el intercambio entre los empleados y la empresa o entre los diferentes actores del ambiente laboral. Para comprender este

equilibrio, se vuelven relevantes varios mecanismos y procesos sociales, tales como la comparación social (Buunk, Zurriaga, Peiró, Nauta y Gosálvez, 2005; Carmona, Buunk, Peiró, Rodríguez y Bravo, 2006), la justicia (Martínez-Tur, Moliner y Carbonell, 2003) y la reciprocidad. Los modelos de justicia proporcionan un interesante marco teórico para abordar el estudio del estrés laboral y los resultados tanto positivos como negativos que surgen de tales experiencias (Cropanzano, Goldman, y Benson, 2005; Moliner, Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2005). De esta forma, además de tener en cuenta las demandas y capacidades, y el ajuste entre los valores y expectativas de la persona y los de la empresa, la investigación futura tendrá que analizar la compleja dinámica de intercambio entre las partes.

A este respecto, es necesario integrar la investigación sobre el poder (Peiró y Meliá, 2003) y el conflicto (Munduate, Ganaza, Peiró y Euwema, 1999) en los modelos teóricos que pretendan entender mejor el estrés laboral en las organizaciones. El poder y el conflicto son fenómenos complejos que desempeñan múltiples funciones en los sistemas sociales. No sólo se dan a nivel interpersonal, sino también a nivel social, implicando maniobras políticas. Estos procesos están extendidos a través de las organizaciones y juegan un papel significativo en los procesos sociales implicados en el estrés laboral.

Parafraseando la concepción de estrés que expresan los diferentes autores, se puede determinar su injerencia en relacionar a la demanda, las capacidades y el ajuste entre las expectativas del trabajador y de la empresa, para lo cual se debe considerar procesos sociales que permitan manejar los problemas de estrés laboral.

El liderazgo y el clima emocional y afectivo de las unidades de trabajo

Cuando los grupos comparten experiencias de estrés, es probable que sus miembros tiendan a expresar emociones similares, lo que da lugar a un clima emocional de la unidad de trabajo. Recientemente, varios autores han examinado estos fenómenos. George (1996) los ha descrito como el “tono afectivo del grupo” y De Rivera (1992) los definió como “clima emocional”. Este autor señaló que el clima emocional se concibe como un hecho objetivo, aunque socialmente

construido, y se puede considerar como un constructo subjetivo (las emociones están en las mentes de las personas) así como uno objetivo (se comparten y manifiestan como formas colectivas de conducta). González-Roma, Peiró, Subirats y Mañas (2000) proporcionaron apoyo empírico para la validez de lo que ellos han llamado “clima afectivo del equipo de trabajo”. González-Morales, Peiró, Rodríguez y Bliese (2005) encontraron evidencia empírica, en una muestra de 555 profesores de 100 escuelas, que apoyaba la existencia del burnout compartido en las escuelas. Las emociones compartidas pueden emerger debido a que los miembros de la unidad de trabajo perciben el clima de la unidad de forma similar. Cuando emerge una experiencia colectiva de estrés, puede dar lugar a procesos conductuales y emocionales que también pueden volverse colectivos. En un estudio reciente llevado a cabo con una muestra de 156 oficinas bancarias, Gamero, González-Romá y Peiró (2008) encontraron que las unidades de trabajo que experimentaban mayor conflicto de tareas, presentaban un clima afectivo más negativo, Además, esta relación estaba mediada por el conflicto de la relación.

Los casos señalados por los autores demuestran situaciones de estrés alarmantes, si se considera que el riesgo aumenta cada vez más, debido a la presión a la que se someten los trabajadores; por lo que es preciso crear una cultura preventiva y una conciencia social en el cuidado de la salud laboral, si se toma en cuenta que el estrés está provocado por la sobrecarga laboral; exigiendo al trabajador más de lo que puede rendir, ocasionándole desestabilidad en su salud física y psicológica.

La importancia de esta investigación radica en determinar y comprobar numéricamente como el estrés laboral del personal administrativo del GAD Latacunga incide directamente en el desempeño laboral ; de estos resultados se podrá tomar decisiones pertinentes que contribuyan a dar una solución al problema investigado , para así determinar mecanismos como la implementación de pausas activas orientados a disminuir los efectos negativos en los trabajadores.

El presente artículo tiene como finalidad mostrar al lector las principales consecuencias del estrés laboral, tomando en cuenta que éste es un tema de interés que debe ser analizado, con el fin de precautelar la salud física y mental de los trabajadores y mejorar su calidad de vida

METODOLOGÍA

En el presente trabajo desarrolló una investigación de tipo cuali-cuantitativa que permitió recabar información del personal que labora en el GAD Municipalidad de Latacunga en función de las variables de estudio; partiendo de un análisis del estrés como factor que incide en el desempeño laboral.

En un inicio se partió con el planteamiento del problema con la ayuda del árbol de problema que de una manera práctica nos permitió causa- efecto, identificándose mediante la técnica del árbol las causas y efectos del problema del estrés

Posterior se realizó una investigación bibliográfica que comprendió el análisis de 7 artículos científicos, 15 libros, varios documentos digitales, y otras fuentes, se tomó como base los aportes de teórico los postulados de autores sobre el estrés como Moors (1994); Firth-Cozens y Payne, 1999; como también de autores como Chiavenato, I. (2012); Wayne M. 2005 en lo referente a Desempeño laboral ; una vez identificado el modelo teórico se procedió a estructurar una matriz de operacionalización de variables en la cual se identificaron términos como estrés, fatiga, agotamiento ;calidad del trabajo, puntualidad , eficiencia .

Para el desarrollo del estudio se aplicó una investigación de campo en base a la técnica de encuesta a través del cuestionario previamente diseñado ; la investigación fue aplicada a una población muestra de 176 personas de un universo de 326 colaboradores del GAD Latacunga, se aplicó una encuesta de 10 preguntas cerrada, los datos de la investigación de campo posteriormente fueron tabulados y ordenados en matrices en las que se identificaron frecuencias y porcentajes; los valores sistematizados fueron comprobadas estadísticamente a través del método del Chi cuadrado.

La comprobación estadística se aplicó con un 95% de nivel de significancia y un 5% de margen de error del 5% , se eligió 4 preguntas esenciales relacionadas con las dos variables motivo de la investigación y cada pregunta con 5 alternativas de elección dándonos 12 grados de libertad correspondiendo a la tabla de Chi cuadrado de la tabla de 21,02, es decir si el valor de la chi cuadrado calculado era mayor a 21,02 se daba por aceptada la hipótesis alternativa.

Las preguntas claves seleccionadas fueron las siguientes: ¿Cree que el estrés afecta al cumplimiento de las metas y objetivos planteadas por la organización?, ¿Considera que el estrés usted afecta a la calidad de trabajo?, ¿Considera que el estrés afecta en su Productividad al trabajar?, ¿Considera que el estrés afecta a las relaciones interpersonales en su trabajo?, como se puede apreciar las preguntas buscan establecer una inter relación entre la variable independiente el Estrés y la variable dependiente el desempeño laboral.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Toda empresa que tenga como meta conseguir un óptimo desarrollo organizacional se debe partir por un adecuado bienestar del personal y dentro del este contempla un adecuado manejo del estrés laboral orientado a mejorar el desempeño laboral.

En la investigación realizada en el GAD municipal del cantón Latacunga, se puede determinar de manera precisa que el estrés tiene una incidencia directa en el desempeño de los trabajadores los cual podemos evidenciar en la siguiente tabla que corresponde a la frecuencia observada para el cálculo del Chi cuadrado.

PREGUNTAS	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		ALGUNAS VECES		MUY POCAS VECES		NUNCA		SUB TOTAL	
¿Cree que el estrés afecta al cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la organización?	139	78,98%	22	12,50%	13	7,39%	2	1,14%	0	0,00%	176	100%
¿Considera que el estrés usted afecta a la calidad de trabajo?	42	23,86%	93	52,84%	40	22,73%	1	0,57%	0	0,00%	176	100%
¿Considera que el estrés afecta en su Productividad al trabajar?	111	63,07%	49	27,84%	9	5,11%	5	2,84%	2	1,14%	176	100%
¿Considera que el estrés afecta a las relaciones interpersonales en su trabajo?	16	9,10%	84	47,73%	67	38,07%	6	3,41%	3	1,70%	176	100%

Fuente: Investigación directa

Elaborado por: Diego Alexander Pruna Zapata

Se puede apreciar que el estrés afecta en un porcentaje mayor al 90% en el cumplimiento de metas y objetivos de los trabajadores guardando concordancia con el artículo científico de Martha Durán, 2009, en el cual indica que los estresores sean individuales o grupales causan problemas en el desempeño de los colaboradores, es importante notar que el 0% responde que nunca lo que nos permite determinar que al 100% de los trabajadores el estrés tiene un nivel de incidencia muy negativo en el desempeño laboral.

Otro factor importante es el relacionado, a que el estrés está provocando problemas en lo referente a las relaciones interpersonales entre compañeros su evidencia que entre las alternativas de siempre, casi siempre y algunas veces llega a una 94,9%, coincidiendo con el artículo científico de Raquel Rodríguez Carvajal, Sara de Rivas Hermosilla de la Facultad de Psicología, Universidad Autónoma de Madrid. España 2011 en la que cita el modelo Transaccional de Marco Jiménez en el cual asigna consecuencias en las relaciones personales al interior de las organizaciones provocadas por Burnout y entre ellas una causa el estrés.

Una vez aplicados los procesos estadísticos en relación de con la frecuencia observada y la frecuencia esperada y esperada para doce grados de libertad y un nivel de 0,05 se obtiene en la tabla CHI cuadrado 21,02 y como el valor del CHI calculado es de 258,82 y se encuentra fuera de la zona de aceptación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice: El estrés incide en el desempeño laboral del personal administrativo del GAD municipal de la cantón de Latacunga.

Del cálculo del Chi cuadrado se puede analizar que existe una gran diferencia entre el chi cuadrado de la tabla con 12 rangos de libertad que corresponde a 21,01 y el chi cuadrado calculado que corresponde a 258,82, se establece una diferencia de 264,82 puntos lo cual es determinante en establecer que no existe espacio a duda alguna en concluir que el estrés está incidiendo en el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Latacunga.

CONCLUSIONES

- El estrés ya sea ocasionado por diversos tipos de estresores sean internos o externos siempre estarán presentes en toda organización, debido entre otros factores a la presión laboral en la cual se ve inmerso el trabajador, fruto de una política de calidad total de trabajo con cero errores lo cual se traslada a una constante presión laboral .
- Se determina que el estrés laboral está provocando Burnout en los trabajadores quienes sienten el desgaste en su accionar profesional evidenciándose en una decreciente pérdida de productividad que en muchos casos ocasiona la pérdida de los puestos de trabajo.
- La excesiva carga laboral que se les asigna a los trabajadores y sumado a ello el limitado tiempo para su cumplimiento son las principales causas, que se ven reflejado en un bajo desempeño profesional.
- Se debe tener en cuenta que el estrés siempre está presente en la organización lo ideal será que se lo tome como un estrés positivo que constituya una motivación a cumplir con las metas y que este no pase nunca a convertirse en estrés negativo.

RECOMENDACIÓN:

- El estrés debe ser afrontado en el GAD Municipal del cantón Latacunga y en todas las organizaciones como un factor motivante al trabajo, tratando entonces de establecer un programa integrado de pausas activas y ejercicios de relajación que permita mantenerlo controlado.
- Realizar campañas de concientización para dar a conocer las causas y efectos tanto físicos como psicológicos del estrés, aclarando las repercusiones que se darán en nuestro organismo, para así lograr diagnosticarlo a tiempo y darle una pronta solución.
- Será muy importante entonces que los Jefes de Talento Humano asuman este reto de generar programas integrales de pausas activas al interior de las empresas, tomando en consideración que cuando el Talento Humano se encuentra a plenitud Física y mental la productividad mejora y son agentes potenciadores de transformación organizacional.

BIBLIOGRAFÍA

- Rodolfo E. Gutiérrez Martínez, Yara Inés Ángeles Jiménez (2012), Estrés Laboral, Editorial Diseños e impresión AF S.A. México
- Francisco Álvarez Heredia, Enriqueta Faizal Gegea (2012), Salud Ocupacional, Primera edición, Editorial de la u Bogotá Colombia.
- Jorge A. Hernández, Manuel Gallardo, José J. Espinoza (2011), Desarrollo Organizacional enfoque latinoamericano, Editorial Pearson, México.
- Idalberto Chiavenato (2007), Administración de Recursos Humanos capital humano de las organizaciones, octava edición, editorial Mc GrawHill interamericana editores S.A. México.
- Idalberto Chiavenato (2009), Comportamiento Organizacional , la dinámica del éxito en las organizaciones, segunda edición, editorial Mc GrawHill interamericana editores S.A. México.
- Dr. C. Ramón Syr Salas Perea,(2010), Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba Escuela Nacional de Salud Pública. Calle Línea e I. Vedado. Cuba
- R. Wayne Mondy (2005), Administración de recursos humanos, novena edición, Pearson educación de México, S.A. Naucalpan de Suarez México.
- William B. Werther, Keith Davis (2008), Administración de recursos humanos, sexta edición, editorial Mc GrawHill interamericana editores S.A. México.
- Barling, K. Kelloway & M. Frone (Eds.) Handbook of work stress (pp. 63-87).
- Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001). The Job demands-Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512. Beverly Hills, CA: Sage.
- Day, D.V. (2001). Leadership development: A review in context.
- Buunk, B. P., Zurriaga, R., Peiró, J. M., Nauta, A., & Gosalvez, I. (2005). Social comparisons at work as related to a cooperative social climate and to individual differences in social comparison orientation. *Applied Psychology: An International Review*, 54, 61-80.

- Caballer, J. A., & Carbonell, S. (2004). Contenido y estado del contrato psicológico entre los trabajadores y sus empresas: Un estudio piloto en una muestra española. *Revista de Psicología Social Aplicada*, 14(3) 67- 107.
- Carmona, C., Buunk, B.P., Peiró J. M., Rodríguez, I., & Bravo, M. J. (2006).
- Cropanzano, R., Goldman, B., & Benson, L., III. (2005). Organizational justice. In J. Leadership Quarterly, 11(4), 581-613.
- Gamero, N., González-Romá, V., & Peiró, J.M. (2008). The influence of intra-team conflict on work teams' affective climate: A longitudinal study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 1-24.
- Gakovic, A., & Tetrick, L. E. (2003). Psychological contract breach as a source of strain for employees. *Journal of Business and Psychology*, 18, 235-246.
- Lazarus, R.S. (1993). From Psychological stress to the emotions. A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 1993, 44, 1-21.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984) *Stress, appraisal and coping*. New York. Springer-Verlag.
- Newton, T. (1995). *Managing' stress. Emotions and Power at Work*. Sage Publications. London
- Paoli, P. (1997). *Second European survey on the work environment 1995*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Loughlinstown House. Emm-Junio de 2001
- Peiró, J.M. y Salvador, A. (1993): *Control del Estrés laboral*. Madrid. Eudema.
- Peiró, J.M. (1999b): Valoración de riesgos psicosociales y estrategias de prevención: el modelo "AMIGO" como base de la metodología "Prevenlab/Psicosocial" En Peiró, J.M. y Bravo, M.J. (eds.) *Factores Psicosociales de la Prevención de Riesgos Laborales. Perspectivas Internacionales. Número Monográfico de la Revista de Psicología del trabajo y de las Organizaciones*, 15, 2. 267-314.
- Peiró, J.M. (1999a): *Desencadenantes del estrés Laboral*. Madrid. Pirámide.
- Peiró, J. M., Rodríguez, I., & Bliese, P. D. (2005). A longitudinal multilevel analysis of burnout consequences on teachers' job satisfaction from a gender perspective.

ANEXOS



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

Encuesta dirigida al personal administrativo del GAD municipal del cantón Latacunga.

INSTRUCCIONES

Lea con atención las siguientes preguntas y marque con una X de bajo de la respuesta que usted crea conveniente, le recordamos que la presente encuesta es anónima y esperamos su total sinceridad al contestarla.

1.-¿Siente cansancio durante su jornada laboral?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2.-¿Ha sentido algún tipo de cambio en su carácter que disminuya su productividad?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3.-¿Considera usted que los problemas familiares tienen repercusión en su desempeño laboral?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

4.-¿Sus obligaciones laborales y funciones las puede cumplir a cabalidad en su jornada laboral?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

5.-¿Cree que el tiempo asignado para el cumplimiento de sus funciones es suficiente?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

6.-¿Cree que el estrés afecta al cumplimiento de las metas y objetivos planteadas por la organización?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7.-¿Considera que el estrés usted afecta a la calidad de trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

8.-¿El estrés ha impedido el cumplimiento de sus labores cotidianas en la organización?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9.-¿Considera que el estrés afecta en su Productividad al trabajar?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

10.-¿Considera que el estrés afecta a las relaciones interpersonales en su trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!



