

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

### MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017

---

**Tema:** “El estrés y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de seguridad privada de la ciudad de Ambato”

---

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en  
Gestión del Talento Humano

**Autora:** Psicóloga Industrial Rosa del Carmen Ortiz Martínez

**Directora:** Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.

Ambato – Ecuador

2020

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero, Manuel Roberto Soria Carrillo, Magíster* y el *Ingeniero, Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Magíster*, designados por la *Unidad Académica de Titulación*, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “*El estrés y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de seguridad privada de la ciudad de Ambato*”, elaborado y presentado por la señorita *Psicóloga Industrial, Rosa del Carmen Ortiz Martínez*, para optar por el Grado Académico de Magíster en *Gestión del Talento Humano*, una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.



*Ing. Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA.*  
Presidente y Miembro del Tribunal



*Ing. Manuel Roberto Soria Carrillo, Mg.*  
Miembro del Tribunal



*Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramirez Mg.*  
Miembro del Tribunal

## AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “El estrés y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de Seguridad Privada de la ciudad de Ambato”, le corresponde exclusivamente a: *la Psicóloga Industrial Rosa del Carmen Ortiz Martínez*, Autora bajo la Dirección de la *Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD*, Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.



-----  
*Psicóloga Industrial, Rosa del Carmen Ortiz Martínez*

*c.c.: 1804595104*

**AUTORA**



-----  
*Ingeniera, Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.*

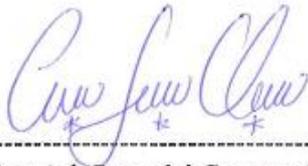
*c.c.: 1803136595*

**DIRECTORA**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.



-----  
*Psicóloga Industrial, Rosa del Carmen Ortiz Martínez*  
c.c.1804595104

## INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación.....	ii
Autoría del Informe de Investigación.....	iii
Derechos de Autor.....	iv
Índice general de contenidos.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Agradecimiento.....	ix
Dedicatoria.....	x
Resumen Ejecutivo.....	xi
Executive Summary.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	3
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO .....	3
2.1. Área de conocimiento.....	3
2.2. Líneas de investigación .....	3
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	3
3.1. Tiempo de ejecución.....	3
3.2. Financiamiento .....	3
3.3. Autor.....	3
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	4
4.1. Definición del problema de la investigación .....	4
4.2. Objetivos de la investigación.....	6
4.3. Justificación de la investigación .....	6
4.4. Marco teórico referencial.....	7
4.5. Metodología.....	25
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
6. CONCLUSIONES.....	50
7. RECOMENDACIONES .....	51
8. REFERENCIAS CITADAS .....	52
9. ANEXOS.....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población .....	27
Tabla 2. Alfa de Cronbach.....	32
Tabla 3. Estadístico general de variables.....	33
Tabla 4. Codificación de categorías en cuestionario .....	34
Tabla 5. Resumen de categorías agrupadas de Estrés .....	35
Tabla 6. Resumen de categorías agrupadas – Desempeño .....	36
Tabla 7. Resumen del procesamiento de los casos .....	38
Tabla 8. Historial de iteraciones .....	38
Tabla 9. Resumen del modelo .....	39
Tabla 10. Cuantificadores.....	40
Tabla 11. Medidas discriminantes .....	43
Tabla 12. Estrés Laboral.....	45
Tabla 13. Desempeño Laboral.....	46
Tabla 14. Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo <sup>a</sup> .....	47
Tabla 15. Variables en la ecuación.....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Variables utilizadas en el estudio y su codificación.....	30
Figura 2. Conjunto de puntos de Categoría .....	41
Figura 3. Conjuntos de objeto etiquetados por EPT .....	42
Figura 4. Medidas discriminantes.....	44
Figura 5. Función de supervivencia en la medida de covariables .....	49

## **AGRADECIMIENTO**

*Cuando tienes un modelo a seguir como mi madre es mucho más fácil ser una mujer fuerte, luchadora pero sobre todo trabajadora, a quien si no a mi madre debo agradecerle mis logros, le viviré eternamente agradecida a dios por darme a la mejor amiga en el mundo, Ma gracias por su constancia, su amor, su lucha por hacer de mi lo que soy hoy en día. Mil gracias madrecita siempre mis éxitos serán los suyos.*

*Gracias a mi Padre Hugo por siempre desear lo mejor para mi vida.*

*Gracias a mis hermanos Darwin, Víctor, Álvaro por ser únicos, locos y ocurridos, hacen mis días más felices, pero sobre todo gracias por estar a mi lado, ser su hermana simplemente es una bendición.*

## **DEDICATORIA**

*Esta meta cumplida la dedico a Dios por ser mi luz en los momentos más oscuros, por hacerme entender con cada lección de vida, que nada pasa sin un por qué, que cuando Dios te quita algo es porque tiene algo mejor para ti, que todo tiene su momento y su tiempo y sobre todo que sus planes siempre serán perfectos.*

*Gracias Dios mío por tus enseñanzas porque sin ti mi vida no tendría sentido, por eso este esfuerzo y sacrificio se lo debo a mi Dios, mi motor de vida.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017**

**TEMA:** “El estrés y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de seguridad privada de la ciudad de Ambato”.

**AUTOR:** *Psicóloga Industrial Rosa del Carmen Ortiz Martínez*

**DIRECTOR:** *Ingeniera, Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.*

**FECHA:** *15 de Octubre del 2019*

**RESUMEN EJECUTIVO**

*El estrés laboral en la actualidad es uno de los principales problemas que asechan al ámbito laboral, es por eso que las organizaciones consideran importante que los colaboradores tengan conocimiento de los síntomas y consecuencias que este provoca en cada uno tanto a nivel físico, psicológico así como en el desempeño de sus funciones en el ámbito laboral.*

*El presente proyecto de investigación está relacionado con el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de seguridad privada. Detalla cada uno de los aspectos relacionados al estrés y como este influye en el desempeño laboral, con la finalidad de ayudar a tomar medidas para prevenir o dar posibles soluciones a la problemática detectada.*

*Se emplea un enfoque cualitativo y cuantitativo, que permite confirmar mutuamente y apoyan las mismas conclusiones, se trabajó con la modalidad de investigación de campo que nos permite estudiar los hechos de forma directa, también se aplicó la investigación documental bibliográfica mediante la cual se obtuvo información de libros, revistas etc. que contribuyeron en el estudio del caso. El nivel de investigación aplicado es el descriptivo, el mismo que identifica la relación existente entre dos o más variables. Para el desarrollo de la investigación se empleó las técnicas estadísticas de análisis de correspondencias y modelo de regresión de Cox, por considerarse las más apropiadas para dar respuesta a los objetivos y las hipótesis planteadas en el trabajo. Por eso se*

*concluye que al incrementar la edad y el tiempo de servicio del colaborador, el riesgo de sufrir estrés y bajar su desempeño laboral aumenta progresivamente*

***Descriptores:*** *ESTRÉS LABORAL, ÁMBITO LABORAL, DESEMPEÑO LABORAL, GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EVALUACIÓN, PREVENCIÓN, ORGANIZACIÓN, PSICOLÓGICO, COLABORADOR, CONSECUENCIA.*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**MAESTRÍA EN GESTION DEL TALENTO HUMANO COHORTE 2017**

**TEMA:** “El estrés y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de seguridad privada de la ciudad de Ambato”.

**AUTHOR:** Psicóloga Industrial *Rosa del Carmen Ortiz Martínez*

**DIRECTED BY:** *Ingeniera Ximena Alexandra Morales Urrutia, PhD.*

**DATE:** *October 15, 2019*

**EXECUTIVE SUMMARY**

*Occupational stress is currently one of the main problems facing the workplace, which is why organizations consider it important that employees have knowledge of the symptoms and consequences that this causes at a physical, psychological level as well as in the performance of their duties in the workplace.*

*This research project is related to the stress and work performance of employees of private security companies. It details each of the aspects related to stress and how it influences work performance, in order to help take measures to prevent or give possible solutions to the problem detected.*

*A qualitative and quantitative approach was used, which allowed me to confirm each finding and support the same conclusions. I worked with the field research modality that allowed me to study the facts directly. Additionally the bibliographic documentary research was applied through which information was obtained from books, magazines etc. which contributed to the case study. The level of applied research is descriptive, which identifies the relationship between two or more variables. For the development of the research, the statistical techniques of correspondence analysis and regression model were used.*

*The Cox method was applied as it is considered the most appropriate to respond to the objectives and hypotheses raised in the work. Therefore, it is concluded that by increasing the age and service time of the employee, the risk of suffering stress and lowering their work performance increases progressively.*

**Keywords:** *WORK STRESS, WORK ENVIRONMENT, WORK PERFORMANCE, HUMAN RESOURCE MANAGEMENT, EVALUATION, PREVENTION, ORGANIZATION, PSYCHOLOGICAL, COLLABORATOR, CONSEQUENCE.*

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está estructurado según se detalla a continuación:

La primera parte se encuentra constituida por el tema del proyecto de investigación, para lo cual se planteó un problema de una forma amplia; es decir se realizó un análisis a nivel macro, meso y micro; así mismo, se delimito las líneas de investigación, en las cuales se detalla el área del conocimiento como es el área Administrativa y la línea de investigación al Desarrollo humano y social integral.

Por otro lado también de detalla la información del trabajo de titulación en el cual se determinó el tiempo de ejecución, el financiamiento y los datos de la autora del proyecto de investigación.

Se realizó la definición del problema de investigación, donde se detallan los antecedentes investigativos del tema, los mismos que se refieren a la información de investigaciones previas en relación al tema planteado, basándose en varios autores y sus estudios, además se planteó un objetivo general y tres objetivos específicos, así como la justificación de la investigación.

Dentro del Marco teórico referencial se señaló las variables y sus categorías, asimismo se estableció la población a ser estudiada, también se detalló la metodología que se utilizó, en la cual se aplicó un enfoque cualitativo y cuantitativo, también se trabajó con la modalidad de campo, ya que se estudiaron los hechos en forma directa de la realidad del personal, además se trabajó con la modalidad documental bibliográfica puesto que se investigó en libros, revistas y otras publicaciones que sirvieron como referencia para el presente trabajo de investigación.

Con respecto al nivel de investigación se realizó el nivel de tipo descriptivo porque nos permitió analizar las variables y también se realizó de tipo exploratoria, puesto que no existen estudios similares a este.

Correspondiente a los resultados de la investigación se realizó una prueba de fiabilidad al instrumento aplicado mediante el método alpha de cronbach, con el fin de validar estadísticamente cada uno de ellos, se obtuvo como resultado 0,8 de alpha de cronbach, finalmente se empleó la técnica estadística análisis de correspondencia y el modelo de regresión de Cox.

## **1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

“El estrés y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de Seguridad Privada de la ciudad de Ambato”.

## **2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO**

### **2.1. Área de conocimiento**

Administración

### **2.2. Líneas de investigación**

Desarrollo humano y social integral.

## **3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

### **3.1. Tiempo de ejecución**

Abril – Octubre 2019

### **3.2. Financiamiento**

El monto total que se requiere para la ejecución del presente proyecto es 1200 dólares americanos.

### **3.3. Autor**

**Nombre:** Rosa del Carmen Ortiz Martínez

**Grado académico:** Psicóloga Industrial

**Teléfono:** 0998009156/032820368

**Correo electrónico:** krmita\_ortiz10@hotmail.com

## **4. DESCRIPCIÓN DETALLADA**

### **4.1. Definición del problema de la investigación**

Según Espinoza, Pernas y González (2018) el estrés al ser en la actualidad uno de los problemas centrales para la sociedad, es considerado como un fenómeno multivariable que no solo es perjudicial para la salud y estabilidad emocional del colaborador, sino también afecta su productividad, la misma que se refleja en su desempeño. Por tal motivo los colaboradores están expuestos a factores de riesgos tanto físicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos presente en las actividades laborales. Dichos factores pueden conducir a un deterioro en el estado de la salud y pueden ser causantes de accidentes y enfermedades ocupacionales.

The World Health Organization (2008) mencionan que en América Latina el objetivo es analizar las diferencias culturales y conductuales, de un país a otro, para así entender con precisión el nivel de estrés laboral de los trabajadores dentro de una organización; obteniendo como resultado el desconocimiento de las causas, efectos y consecuencias del estrés laboral, así como la falta de recursos e instrumentos necesarios para su investigación.

En los países industrializados, las personas están cada vez más familiarizadas con el tema del estrés laboral y cómo manejarlo, a pesar de que el problema persiste, e incluso parece ir en aumento en la Unión Europea. Sin embargo, es común que en algunos países que aún se encuentran en desarrollo exista desconocimiento sobre este tema ya que no existe consciencia de la importancia de batallar con el estrés laboral. En América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral es reconocido como una de las principales y grandes epidemias que asecha la vida laboral moderna.

En Ecuador, varias empresas recurren a la pausa activa como medida de prevención para relajar al colaborador durante su jornada laboral, los directivos se dieron cuenta de la

importancia de implementar la pausa activa para sus colaboradores. El objetivo según especialistas, es liberarse de la presión, la principal causa del estrés.

El estudio realizado por la Revista Cubana de Medicina General Integral en Ecuador analiza al estrés desde las ciencias de la actividad física, el deporte y la recreación, se ha realizado un análisis de alternativas y tratamientos científicamente fundamentados que aportan a disminuir el estrés específicamente y mejorar la salud en general (Estrada et al. 2016).

Obando et al. (2017) Establecen un vínculo entre la capacidad física, el estrés y las molestias músculo-esqueléticas en trabajadores, mientras que Sangolqui (2012) manifiesta que la aplicación de programas de recreación dentro del trabajo por profesionales sería una medida de prevención que lastimosamente en el Ecuador no ha sido aplicado por ninguna organización, de esta forma se puede analizar qué tan beneficioso es la aplicación de un programa que contribuya en disminuir el estrés laboral.

Según Guerra, Santander y Rodríguez (2017) el estrés laboral está asociado al desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa en el trabajo, las recompensas sociales se distribuyen por medio de tres sistemas de transmisión: dinero, estima y oportunidades de carrera. Cuando existe una falta de equivalencia entre costos y beneficios o un alto control y una baja recompensa, se puede producir un estado de angustia y estrés, con propensión hacia reacciones a nivel emocional y fisiológico.

Según un estudio realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en el 2016, la provincia de Tungurahua ocupó el tercer lugar entre las provincias donde se registran más atenciones médicas sobre casos de trastornos mixtos de ansiedad y depresión derivados del estrés. El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional donde el cuerpo reacciona liberando hormonas que hacen al cerebro permanecer alerta, causando tensiones en los músculos y aumentando el pulso.

De forma particular, en la empresa de seguridad Privada Pazvisseg Cia. Ltda. Se ha identificado la disminución en el rendimiento de los trabajadores, esto puede ocasionarse

debido al estrés laboral que se presenta, lo que conlleva a un incumplimiento de funciones, bajo nivel de productividad, calidad y atención. Además, por causa del estrés laboral se presenta insatisfacción en el personal, por lo que el desempeño laboral se ve afectado causando un gran perjuicio dentro de la organización.

## **4.2. Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de seguridad privada.

### **Objetivos específicos**

- Revisar la bibliografía de las variables estrés y desempeño laboral.
- Diagnosticar las causas que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de seguridad privada.
- Identificar las estrategias que permitan prevenir el estrés laboral en las empresas de seguridad privada.

## **4.3. Justificación de la investigación**

En la actualidad el estrés laboral afecta en diferentes aspectos al personal de seguridad privada de la empresa Pazvisseg, es por esta razón que la presente investigación es de suma importancia y necesaria, puesto que permitirá conocer los niveles de estrés laboral que presenta el personal de seguridad privada.

La investigación será de mucha utilidad, debido a que contribuirá con información que servirá como referencia para tomar medidas preventivas o dar posibles soluciones a la problemática que presenta actualmente el personal en las empresas de seguridad privada.

Asimismo, el estudio estará, orientado en función de la problemática detectada, la misma que afecta principalmente al desempeño laboral de los trabajadores.

El trabajo investigativo es de interés ya que se analizarán las consecuencias que genera el estrés laboral en el campo organizacional, teniendo como finalidad disminuir la depresión, el miedo, la confusión y la dificultad en la concentración, dado que los mismos son determinantes para que los colaboradores presenten síntomas de estrés laboral. Por consiguiente, se identificarán las repercusiones en el desempeño laboral, para que las autoridades tomen decisiones adecuadas en aspectos relacionados al estrés laboral lo cual permitirá fortalecer la productividad de la empresa.

Es novedoso ya que no existen estudios previos enfocados directamente en el estrés laboral y como éste influye en el desempeño del personal de las empresas de seguridad privada. Por consiguiente, busca contribuir en la mejora de la calidad de vida del personal. Asimismo, es factible porque se cuenta con la aceptación y respaldo requerido para realizar la investigación de campo, además de contar con los recursos necesarios al alcance del investigador para el logro efectivo de la investigación. Los colaboradores serán los primeros beneficiarios puesto que el objetivo de esta investigación es brindar apoyo a los mismos para mejorar el ambiente en el que se desarrollan.

#### **4.4. Marco teórico referencial**

##### **Variable Independiente**

##### **Estrés Laboral**

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016) define el estrés laboral como la respuesta física y emocional que causa un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades de un individuo para hacer frente a estas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento, las habilidades del empleado o de un grupo no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de

una empresa. Mientras que Osorio y Niño (2017) consideran que el estrés laboral al encontrarse dentro de los factores psicosociales de riesgo, tiene una alta probabilidad de perjudicar la salud de los trabajadores y a su vez el desempeño laboral a mediano y largo plazo. Del mismo modo, García et al. (2013) ponen de manifiesto que la presencia de estrés en la persona es un desequilibrio tanto en el aspecto psicológico, físico y/o social el mismo que dificulta al individuo a establecer una adecuada conexión con sus habilidades (Pasca y Wagner, 2012).

En el mismo sentido, Ramos y Jordao (2015) consideran que el estrés laboral aparece mediante el resultado de la influencia de una serie de factores considerados como estresores o fuentes de estrés. A partir de esto, Casado, de Quevedo y Bayon (2017) concuerdan que el estrés laboral en la actualidad es percibido por lo menos de tres formas distintas. La primera se considera como la respuesta del cuerpo no específica ante una relación entre la persona y su ambiente laboral, lo cual provoca fatiga en el cuerpo y lo conduce a su mal funcionamiento. Una segunda opción o consecuencia del estrés se considera a un evento físico, social o psicológico, el mismo que produce alteraciones del estado normal del cuerpo y al que le cuesta adaptarse. Es aquí donde los autores dividen el estrés en dos categorías eustress y distress, si el estresor asociado ha sido cognitivamente evaluado como positivo será eustress, el mismo que tiene la capacidad de motivar al individuo, Por el contrario, si los estresores asociados a respuestas de estrés son evaluados de manera negativa se estaría hablando de distress, que es el estrés negativo que produce un efecto perjudicial en el bienestar del colaborador. La tercera forma que se propone es ver el estrés como un proceso de interacción mediante el cual un factor de estrés conduce a reacciones conocidas como strain. En la misma línea, según Díaz (2017) las investigaciones realizadas sobre estrés laboral lo dividen, por un lado, en un estrés negativo, perjudicial tanto para la organización como para el propio trabajador, puesto que impide el cumplimiento de objetivos, y, por otro lado, menciona un estrés positivo considerado como estimulante, el mismo que se caracteriza por dotar al trabajador de potencial para llevar a cabo la tarea con éxito. Así pues, se menciona los tres factores que intervienen en el estrés laboral los mismos que se detallan a continuación:

- Los factores personales: son aquellos que caracterizan al trabajador como son sus habilidades, aspiraciones, necesidades, valores, creencia en su propia eficacia, capacidad de controlar el medio, etc.
- Los factores laborales: son las características del trabajo encargado de disminuir los costos, y, por otro lado, pueden aumentar la autorrealización, el aprendizaje y el alcance de metas de los trabajadores.
- Las demandas laborales: aquellas características del trabajo que necesitan de esfuerzo tanto físico y/o psicológico, y que al no ser atendidas podrían acarrear desgaste de uno o de ambos tipos.

Así pues, los autores manifiestan que el estrés laboral, influye en la calidad de vida del trabajador; es decir, se relaciona con un incremento en la carga laboral, problemas para llevar la vida familiar y laboral, no obstante la inseguridad laboral también es un influyente en el trabajador Casado, de Quevedo y Bayon (2017).

Omar (2014) por su parte, menciona que el estrés se manifiesta cuando las presiones del trabajo sobrepasan la capacidad de afrontamiento del trabajador, y que sus consecuencias son tan negativas para el empleado como para la organización, pues, además de quebrantar el bienestar físico y mental, genera ausentismo, rotación laboral e intentos de renunciar al trabajo. En este sentido, Rodríguez y Perilla (2015) definen al estrés como una amenaza en el ámbito laboral, es por esta razón que se menciona que una de las profesiones en las que se puede presentar con mayor frecuencia son aquellas en las cuales se proporciona más ayuda a otra persona, como es el caso del personal de seguridad el mismo que se ha llegado a definir como uno de los empleos más arriesgados.

## **Riesgos Psicosociales**

La Organización Internacional del Trabajo (2016) definió a los factores de riesgo psicosocial, como las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización, así como las capacidades, las necesidades, la cultura del trabajador, y la experiencia tienen influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral.

En términos de Gutiérrez y Vilorio (2014) los riesgos psicosociales tienen influencia entre el trabajo, medio ambiente, y las condiciones de su organización, y, por otra parte, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo junto puede influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Para Gil (2012) el origen del problema en las situaciones de riesgo psicosocial no está en el individuo, más bien suele encontrarse en el entorno de los trabajadores que es donde se originan dichas situaciones de riesgo debido al mal manejo del, diseño del trabajo. Los riesgos psicosociales en el trabajo se originan porque se generan condiciones laborales difíciles de tolerar para los trabajadores, así pues, se puede encontrar individuos con cualidades personales superiores al resto de sus compañeros, pero no todos los seres humanos son capaces de reaccionar de la misma manera ante un problema, por lo cual, es de suma importancia analizar el entorno e intentar modificarlo para de esta manera mejorar las condiciones de trabajo y el desempeño en el puesto.

De igual forma Leyton, Valdés y Huerta (2017) que existe una relación significativa de forma positiva entre la calidad de vida y la productividad en el trabajo, así como el estrecho vínculo entre el estrés y el deterioro de la salud y cómo afecta esto provocando ausentismo laboral. Por ello es importante contar con una determinación de riesgos psicosociales los mismos que permitirán a la organización establecer de forma correcta sus procesos de gestión y estrategias requeridas para mejorar la salud y calidad de vida del recurso humano, dentro de la organización. En el mismo sentido, los factores de riesgo psicosociales son vistos como un problema principalmente porque se da poca importancia y aún más un

problema palpable es la falta de información acerca de los efectos negativos de los factores psicosociales en la salud de los trabajadores.

Por otra parte, para Gil et al. (2016) los riesgos psicosociales son circunstancias que determinan el estado de una persona en su ambiente de trabajo, estas circunstancias tienen el poder de causar daño tanto físico, como mental y social en los trabajadores. Entre los principales daños que causan, encontramos los siguientes: sobrecarga de trabajo, estrés laboral, conflictos tanto inter como intrapersonales, exceso de presión de tiempos en su trabajo, bajos niveles de compromiso con la empresa, inseguridad laboral y ambigüedad de rol., Dichos riesgos son iniciadores de problemas de salud como: alteraciones de los ritmos circadianos, accidentes de trabajo, ansiedad, depresiones, absentismo y enfermedades profesionales. El origen del riesgo psicosocial tiene como característica principal que, en una gran mayoría de casos, se encuentra en el entorno de trabajo y no en el individuo; es decir, se enfoca en las condiciones de trabajo caracterizadas por un mal diseño y organización, las cuales generan grandes dificultades para ser admitidas o toleradas por la mayoría de los empleados.

### **Prevención de Riesgos Psicosociales**

En términos de Lecca, Guevara y Boza (2013) la prevención de la salud de las personas en el trabajo debe ser una prioridad para todo tipo de organización por lo que es importante la prevención al momento de la evaluación del riesgo en los lugares de trabajo, para así obtener información relevante que ayude a identificar los diferentes niveles de los riesgos psicosociales y de esta manera la organización aplique las medidas de prevención que correspondan. Es decir, se debe realizar la evaluación del riesgo en cada uno de los puestos de trabajo o tareas operativas, la misma que se debe caracteriza por ser una actividad dinámica. De igual manera el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2010) considera dentro del grupo de los riesgos psicosociales también a la violencia laboral, el acoso sexual, el acoso moral y la inseguridad contractual, factores dañinos para la salud del colaborador.

## Salud Ocupacional

Para los autores Salazar y Pérez (2018) la salud ocupacional abarca la higiene industrial, la medicina del trabajo y la salud mental, su misión es mantener en excelente estado de salud al trabajador, la implementación de programas preventivos de salud ocupacional dentro de las empresas es imprescindible, los programas de prevención no solo están enfocados en la parte humana, moral y social, sino principalmente en la prevención y a su vez el control de accidentes y enfermedades, ya que esto beneficia a la empresa con la reducción de costos.

Una de las obligaciones por parte de la empresa para con los trabajadores, además de los aspectos de seguridad es la salud ocupacional como parte de esto es la aplicación de exámenes ocupacionales anuales, cuyo requisito debe cumplir cada empresa para no infringir la ley, otra de las obligaciones de las empresas es la de formar un comité de SSO, la empresas que tengan más de 25 trabajadores deberán implementar un médico ocupacional, y un técnico en SSO.

La salud ocupacional tiene como principio la protección de los trabajadores, pero sobre todo la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo. Álava et al. (2018) afirma:

La Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) es una multidisciplinaria en asuntos de protección, seguridad, salud y bienestar de las personas involucradas en el trabajo. Los programas de seguridad e higiene industrial buscan fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable. El SySO también incluye protección a los compañeros de trabajo, familiares, empleadores, clientes, y otros que podan ser afectados por el ambiente de trabajo (p.92).

Roque et al. (2016) manifiestan que los principales objetivos de la salud ocupacional se enfocan en prevenir las enfermedades profesionales, proteger a trabajadores de los riesgos a su salud y seguridad dentro del área de su trabajo, y por ultimo mantenerlos en un ambiente de trabajo acorde, donde se puedan adaptar a las condiciones físicas y psicológicas.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) cada año promueve a nivel nacional e internacional la aplicación del plan de acción mundial sobre la salud de los trabajadores, bajo los principios de que todos los trabajadores deben poder disfrutar de una excelente salud física y mental así como desempeñar sus funciones en condiciones de trabajo favorables; el ambiente laboral no debe deteriorar la salud ni la tranquilidad de los trabajadores, por ello los riesgos ocupacionales amerita una atención primaria.

Por su parte, Arenas y Riveros (2017) mencionan que la salud ocupacional está ligada con disciplinas que forman parte de la salud pública y de la medicina social, posee un vínculo entre la tecnología y la salud que cubren aspectos sociales, médicos, técnicos y jurídicos. La salud ocupacional es reconocida como prioridad dentro de toda organización, además de ser un derecho fundamental del trabajador, su finalidad es promover un ambiente saludable, así como fomentar normas de salud ocupacional que contribuyan en la prevención de enfermedades y riesgos en el trabajo.

Por otra parte, Barrera y Castillo (2014) manifiesta que la salud ocupacional se centra en la mejora continua, ya que engloba a la organización, así como, la política, la planificación, la evaluación y en general cada una de las actividades como; reconocer, evaluar, control y sobre todo de prevenir los riesgos que puedan ser dañinos para la seguridad y salud del trabajador.

Por otro lado, Guillen et al. (2016) ponen de manifiesto que la salud ocupacional se basa en un enfoque multidisciplinario que fomenta en los trabajadores la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales inherentes al trabajo. Además, es importante mencionar que la salud ocupacional promueve el autocuidado, no podemos dejar de lado que cada persona debe ser responsable de su cuidado y del cuidado de sus compañeros de trabajo. La persona tiene la facultad de tomar decisiones y a la vez tener control de su propia vida.

En el mismo sentido se entiende que cada persona al cuidar de sí mismo, cuida a las personas que lo rodean y más si es dentro del trabajo donde se encuentra expuesto a distintos riesgos.

En el mismo sentido, la salud ocupacional está orientada en mejorar y mantener la calidad de vida de los trabajadores; así como, trabajar en el mejoramiento de productividad y eficiencia de las empresas. Es importante tener en consideración el disminuir las cargas laborales y los factores generadores de un mal clima laboral para erradicarlos de raíz.

## **Clima Laboral**

En términos de Ramos y Tejera (2017) el clima laboral es considerado como el resultado de la influencia directa e indirecta de condiciones laborales. Por tal motivo, las características del ambiente de trabajo, han sido objeto de estudio de innumerables investigadores, los mismos que se han interesado en identificar los elementos que inciden en el clima con el fin de indagar posibles soluciones a problemas visibles. En el mismo sentido las características del clima laboral obligan a que se tome en cuenta la forma como perciben las personas y la relación a cómo se sienten en el medio en el que se desempeñan, además es importante considerar cómo se sienten en relación a la organización en donde trabajan.

De igual forma Bustamante, Avendaño y Maza (2015) en su artículo denominando Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile manifiesta el peso que mantiene el clima organizacional sobre la conducta humana y sobre las características de la organización, así como el tamaño, su estructura organizativa, la complejidad y los diferentes estilos de liderazgo, que son determinantes para medir el ambiente y clima laboral.

Zenteno y Silva (2016) mencionan que para mantener un buen clima laboral no solo es necesario poseer elevados niveles de remuneraciones, también es indispensable que esté asociado a conceptos claros de justicia, teniendo en cuenta que no existan grandes diferencias en los niveles de remuneración por jerarquía, ni en estatus. Es importante que los incentivos basados en la remuneración se asocien al trabajo tanto del equipo, así como individualmente. De igual forma Vaca, Vaca y Quintero (2015) consideran que el clima laboral está compuesto por un grupo de características las mismas que definen a una

organización de otra; estas características son relativas en el tiempo e influyen en la conducta de las personas.

Por otra parte, Borzellino, Mirabal y Barrios (2015) consideran que el comportamiento de los trabajadores en las organizaciones está definido no solo por los rasgos psicológicos, sino también por varios factores estructurales los mismos que son capaces de afectar e incidir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales por ende los factores que se manifiestan tienden a ser numerosos, a continuación se detallan nueve factores que demostrarían el clima de una organización: 1 estructura de la organización, comprendida como las reglas, procedimientos en los que se desempeñan los trabajadores, 2 responsabilidad, entendido como la toma de decisiones y compromiso para con la empresa en el cumplimiento de sus tareas, 3 recompensas, correspondiente a la retribución que reciben los trabajadores por destacarse en su trabajo, 4 desafío, los riesgos que se presentan en el cumplimiento de objetivos, 5 relaciones, entendido como la relación interpersonal entre trabajadores y superiores, 6 cooperación, sentido de colaboración y ayuda entre compañeros así como jefes y subordinados, 7 estándares, comprendido al rendimiento relacionado con las metas y objetivos, 8 conflictos, situaciones en las cuales se buscan vías de resolución y 9 identidad, considerado como aquel sentimiento de pertenencia para con la institución, en consecuencia se puede definir al clima como un proceso que se encuentra en constante cambio además de que tiene un efecto tanto positivo como negativo en el desempeño del trabajador.

## **Variable Dependiente**

### **Desempeño Laboral**

Romero, Monzan y Hernández (2014) manifiestan que el desempeño laboral se refiere al nivel de cumplimiento que alcanza el trabajador de las metas establecidas en un tiempo determinado. En el mismo sentido, Harrington (2004) considera que el desempeño laboral abarca todas aquellas actividades y tareas asignadas que ejecuta un trabajador en una determinada empresa, así mismo el desempeño evidencia el nivel de cumplimiento de tareas encomendadas por parte del trabajador. En la misma línea, Chiavenato (2004) destaca que

las personas constituyen la parte más valiosa en las empresas, por ello el bienestar y correcto desempeño del recurso humano es fundamental para el cumplimiento de objetivos.

Por otro lado, Chia y Ting (2018) en su estudio denominado *The Study of employee's job stress, happiness and job performance* manifiestan que el desempeño laboral se refiere al comportamiento de un individuo en la organización para cumplir con la expectativa, requisito o necesidades formales de rol de la organización. La realización del trabajo también se refiere al valor, calidad o cantidad del trabajo contribuido por un empleado, es decir, la productividad de un empleado. Si la productividad de los empleados es alta, significa que el rendimiento empresarial de la organización es alto.

Para Adeeko, Aboyade y Oyewole (2017) el desempeño laboral de un trabajador está determinado por muchos factores, como el trabajo, el medio ambiente, conocimientos, habilidades, capacidades de formación, experiencia, tecnología o equipo, disposición y voluntad de mejorar en el trabajo. De acuerdo a Ledesma, Crespo y Castro (2018) el desempeño laboral puede verse afectado por factores, tanto personales como administrativos, económicos y sociales. Por otra parte, Posada y Soria (2014) mencionan a las tres dimensiones del desempeño laboral las mismas que las clasifica como: (desempeño intrarrol), refiriéndose al cumplimiento de las responsabilidades del cargo y al desarrollo de procesos inherentes; (desempeño extrarrol) la realización de actividades extras que agregan valor y por último (cumplimiento de normas) o actuaciones coherentes con las normas y principios definidos por la organización. En términos de López, Camal y Galicia (2018) el desempeño laboral es una habilidad mediante la cual un trabajador alcanza las metas y obtiene los resultados que la empresa espera de él.

En este sentido, Angulo et al. (2018) manifiestan que el desempeño laboral mantiene una relación directa con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como la motivación; mientras más motivado se encuentra el trabajador mejor es el desempeño del trabajo y por ende mejora la productividad. Es importante que los trabajadores tengan claro cuáles son sus funciones o tareas específicas, así como las políticas que se deben respetar, los procedimientos que deben seguir, y los objetivos que deben

cumplir. El propósito de revisar el desempeño de los trabajadores es tomar una decisión acerca de la promoción, remoción y hasta el despido del trabajador ya que, a través de estas evaluaciones periódicas, se busca comparar el desempeño de una persona en la realización de sus tareas diarias y el estándar definido para sus labores; es decir, la evaluación del desempeño es el procedimiento mediante el cual se evalúan las capacidades del trabajador en el cargo y sus potencialidades de desarrollo en el mismo. Como se mencionó anteriormente para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es importante mantenerlos motivados siempre, y para ello se menciona algunos de los factores que influyen en el desempeño laboral; un adecuado ambiente de trabajo es una herramienta que permitirá a los trabajadores realizar sus actividades de manera cómoda y práctica; el saber reconocer el esfuerzo al realizar una actividad logrará que el trabajador se sienta valorado; el establecimiento de objetivos en un periodo de tiempo, y al cumplirlos en su totalidad el trabajador sentirá satisfacción consigo mismo; la participación consiste en la intervención de los trabajadores a la hora de identificar y solucionar problemas generando confianza y seguridad en los mismos; y por último no menos importante tenemos a la formación y el desarrollo profesional: mantener en constante formación a los trabajadores no solo resulta positivo para el trabajador sino también para la empresa ya que su desempeño mejorará.

### **Evaluación del Desempeño**

En este sentido, Chiavenato, Sacristán y Roa (2011) considera que la evaluación del desempeño es un sistema mediante el cual se aprecia el desempeño del individuo en su puesto de trabajo, así pues, es importante mencionar que toda evaluación tiene como único fin estimular o a su vez juzgar el aporte, la calidad, y sobre todo las cualidades de las personas.

Por otra parte, Morán (2016) considera que evaluar es un proceso que genera información a través de la valoración de las cualidades del profesional en formación, mediante criterios o parámetros estandarizados, y esta información se utiliza para formar juicios y tomar decisiones. Entonces las ventajas de la evaluación del desempeño son mejorar el desempeño, además ayuda a que las personas analicen y determinen quienes requieren aumentos o a su

vez disminución de sueldos, basándose en el mérito el cual se determina mediante la evaluación del desempeño.

De igual forma, la evaluación del desempeño es una valoración del desempeño de cada persona, su valoración se centra en las actividades que cumple cada colaborador, en las metas y resultados que debe alcanzar; además es un proceso que sirve para dar valor a la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización. (Chiavenato, 2011).

La evaluación del desempeño permite brindar soluciones al área de recurso humanos, ya que supervisa el horario, el cargo, el aprovechamiento del colaborador, así mismo, contribuye en mejorar el comportamiento de las personas, mediante una comunicación efectiva y una correcta organización del trabajo. Así mismo la evaluación del desempeño permite evaluar los atributos y el comportamiento de los colaboradores, mejorar el desempeño, ayuda en tomar decisiones de ascensos al personal, permite conocer si existen, necesidades de capacitación, detectar errores en el diseño de puestos y también ayuda a analizar la existencia de problemas personales que afecten al desempeño laboral del colaborador (Indacochea et al. 2018).

### **La importancia de la evaluación del desempeño en la gestión de los recursos humanos**

Por su parte, Cabrera et al. (2014) mencionan que la evaluación del desempeño laboral posee una serie de ventajas tanto para el ámbito organizacional como para los trabajadores, de manera que, una de sus principales aportaciones es el incremento del conocimiento tanto de la organización como de los trabajadores y a su vez, es imprescindible observar cómo se está realizando el trabajo, cabe mencionar que mediante la evaluación se obtiene información que ayuda a conocer el desempeño de los trabajadores, y es el punto de partida para realizar un extenso análisis al diseño y desarrollo de los procesos de selección, así como a la detección de necesidades de formación que posee cada uno en su área de trabajo. De la misma forma se considera útil realizar evaluaciones periódicas en las organizaciones las mismas que nos ayudan con el desarrollo de planes motivacionales y a su vez incentivan el

reconocimiento a los trabajadores. Por otro lado, con los resultados obtenidos en las evaluaciones los trabajadores conocerán sus puntos débiles los mismos que permitirán tener una mayor claridad sobre cómo están desempeñando sus funciones y si su aporte beneficia a la empresa.

Por otra parte, Fatima y Behr (2015) sostienen que en la actualidad las organizaciones requieren que los sistemas de evaluación del desempeño laboral, sirvan para medir la forma en que el trabajo se realiza y este sistema tiene un método de control de rendimiento de los trabajadores. Por lo tanto, la evaluación del desempeño es considerada como un instrumento de poder que busca controlar el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones.

### **Desarrollo Organizacional**

Para Pérez (2016) el objetivo del desarrollo organizacional es lograr cambios enfocados en las necesidades, exigencias o demandas de la organización así mismo se centra en el lado humano de la institución, es decir, analiza los valores, las actitudes, las relaciones y el clima organizacional, primordialmente sobre las personas por encima de los objetivos, la estructura o las técnicas que emplea la organización.

En la actualidad la gestión del desarrollo organizacional considera que el recurso humano es un factor determinante para el éxito o fracaso de la misma, ya que permite adecuar la estructura de la organización para un eficiente funcionamiento y cumplimiento de los procesos de trabajo, fortaleciendo el trabajo en equipo y el liderazgo que permita una toma de decisiones de forma rápida y oportuna ante las situaciones de conflicto que se presenten en la organización.

En el mismo sentido, Macluf, Beltrán y Chávez (2015) manifiestan que el desarrollo organizacional es un proceso de cambio que busca modificar los valores, las creencias y sobre todo las actitudes, así como la estructura de las organizaciones, centrándose en el clima

laboral, las relaciones inter e intrapersonales, por lo que es más que claro que parte del recurso humano y se direcciona hacia el cumplimiento de metas de la organización.

El desarrollo organizacional soluciona problemas como: Adaptación al cambio, el nivel de satisfacción laboral, conflictos tanto personales como grupales, y por último no menos importante la comunicación interna entre los colaboradores.

En términos de Pérez et al. (2016) el desarrollo organizacional no solo está hecho para mejorar a una organización, su principal propósito es lograr un cambio dentro del entorno organizacional, para lo cual se debe intervenir en los procesos, la planificación y al auto-análisis.

A continuación, se detalla las características del desarrollo organizacional.

- Valores Humanos
- Orientación Sistemática
- Utilización de un Agente de Cambio
- Solución de Problemas
- Aprendizaje Experiencial
- Retroalimentación
- Orientación de Contingencia
- Construcción de Equipos

Según Garbanzo (2016) el desarrollo organizacional tiene sus orígenes en las ciencias conductuales, sirve para entender, modificar y desarrollar el personal para alcanzar la efectividad. El principio del desarrollo organizacional es enlazar de forma eficiente cada una de las partes de la organización con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados.

El óptimo Desarrollo organizacional permite alcanzar la misión y visión en la empresa, se entiende que para alcanzar la misión en forma eficiente se requiere acompañar la organización de una planificación estratégica; de lo contrario, el desarrollo institucional no logra desarrollarse según lo proyectado. El desarrollo organizacional considera la

organización como un todo, no se puede realizar un cambio sin considerar cada una de sus partes, todas tienen una función estratégica dentro de la organización: para alcanzar los cambios es fundamental que el desarrollo organizacional considere distintos componentes:

**1. Visión holística de la organización:** Cada una de las partes de la organización, asume un rol que, junto a las otras partes, dan como resultado acciones globales. Cuando una de sus partes no se enlaza, la organización ve limitado su desarrollo efectivo, por ello es importante que se maneje una coordinación eficiente entre todas sus partes.

**2. Metodología sistémica:** La organización está compuesta por las personas, la estructura y los procesos cada uno actúan en forma sistémica, es decir, avanzan paso a paso, de principio a fin, es importante mencionar que cada una de estas inciden en todas sus partes, debido a la interconexión en la que actúan. El desarrollo organizacional comprende que cada una de sus partes afecta los otros componentes y se reflejan en la organización como uno solo, por eso es fundamental entender cada una de sus partes y su funcionamiento.

**3. Designación de agentes de cambio:** Dentro de cada proceso de desarrollo organizacional existen personas que actúan como agentes de cambio, su función principal es implementar los cambios necesarios para el desarrollo organizacional su principal objetivo abarca en convencer, alentar, coordinar y gestionar todos los recursos humanos y materiales para el cumplimiento del objetivo deseado.

El proceso de selección del agente de cambio es complejo, ya que el individuo debe reunir varios requisitos, así como características tanto personales como profesionales. Los agentes de cambios pueden ser internos como los directivos o coordinadores y externos como consultores o consultoras.

**4. Identificación real de los problemas:** Dentro los procesos de desarrollo organizacional no solo se consideran a los problemas, sino también se identificando las posibles soluciones. Es esencial que el equipo encargado comprenda de forma atinada, el origen y a su vez la consecuencia del problema.

**5. Aprendizaje constructivista:** El aprendizaje práctico es una de los principios claves del desarrollo organizacional. Se parte de un enfoque constructivista en el que las enseñanzas se analizan en base a su propia experiencia; es decir el desarrollo organizacional efectivo aprende de la propia experiencia.

**6. Procesos grupales:** La principal característica del desarrollo grupal es que no es un proceso individual, es un proceso colectivo; toda organización está conformada de un grupo de personas, motivo por el cual se trabaja por el bienestar de la comunidad organizacional más que en el plano individual, de este modo, se construye mayor confianza entre los integrantes y se fortalece la responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas. Todas las actividades que se realicen dentro de la organización tiene como finalidad integrar a las personas de la organización para que el trabajo sea realizado de forma colaborativa y democrática, cada una de las efectivas actividades como: análisis de nuevas prácticas, discusiones en grupo, mesas redondas, debates, conflictos intergrupales, análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de los trabajos en equipo, también procedimientos de coordinación y colaboración, tienen como propósito mejorar las relaciones tanto interpersonales como intrapersonales, así como los sistemas de comunicación, y por ultimo fomentar confianza y responsabilidad entre las personas.

**7. Retroalimentación:** En toda organización es primordial contar con espacios para la retroalimentación, el sentido del desarrollo organizacional no es desaprovechar oportunidades de retroalimentación; al contrario, el fin es que cada una de las decisiones que se tomen tengan mayor fundamento, ya que su vez son oportunidades de aprendizaje que les permite a los colaboradores realizar acciones auto correctivas pertinentes en beneficio de la organización.

**8. Flexibilidad y contingencia:** el desarrollo organizacional maneja procesos de implementación que por su naturaleza no son rígidos, se requiere de flexibilidad; es decir, es importante aceptar cambios necesarios en el momento oportuno con un enfoque abierto, es necesario contar con la capacidad de adaptación de los individuos a distintas situaciones que

surgen del mismo proceso, dentro de los ajustes es importante analizar opciones de respuesta, con la finalidad de elegir la más adecuada.

**9. Trabajo colaborativo:** El efectivo manejo del desarrollo organizacional se basa en el trabajo en equipo, donde se manifiesta la integración y cooperación, cualquier proceso organizacional que sea realizado por los integrantes de la organización en armonía de manera grupal será siempre más efectivo. Una de las estrategias que más se aplica en las organizaciones es la de implementar cambios, los mismo que tienen como propósito formar equipos de trabajo que a su vez estimulen el aprendizaje y sobre todo les permita trabajar en colaboración mutua con compromiso y responsabilidad para alcanzar su desarrollo.

Todas las organizaciones, para asegurar sostenibilidad eficiente, requieren del desarrollo organizacional, en base a los planteamientos mencionados, se evidencia que el objetivo fundamental del desarrollo organizacional es la aplicación de procedimientos basados en las ciencias del comportamiento con la finalidad de mejorar la eficacia y eficiencia de las organizaciones; es decir, el comportamiento del individuo depende de las causas y consecuencias asociadas a su comportamiento ante las demandas que le requiere la organización para implementar los cambios. Para alcanzar este objetivo, es necesario usar las competencias de los individuos para poder enfrentar los cambios del mundo globalizado y así incrementar la capacidad de adaptación hacia el medio, de manera que le permita ofrecer respuestas ágiles, seguras y pertinentes para enfrentar la compleja cadena de transformaciones y desafíos.

### **Gestión del Talento Humano**

Chiavenato (2004) considera a la gestión del talento humano como un área muy sensible en las organizaciones, ya que depende de aspectos influyentes como la cultura de cada organización, la estructura organizacional, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. En la misma línea determina como objetivos de la gestión del talento humano a las personas que constituyen el principal activo de la organización. Las

organizaciones exitosas consideran que solo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados.

La gestión del talento humano dentro de las organizaciones es considerada como la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) los mismos que son útiles para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

En este sentido, Maldonado y Canales (2014) consideran que la gestión del talento humano se podría definir como un sistema compuesto por las funciones de planeación, organización, dirección y control de las actividades necesarias para mejorar las condiciones laborales mediante las cuales el personal desarrolle su máximo potencial dentro de la organización, y logre el progreso integral a través de su trabajo y consecuentemente la productividad laboral. Por otra parte, se considera a la gestión del talento humano como un proceso de administración del personal o de un recurso productivo no generador de valor agregado para la empresa, centrado solamente en los procesos de reclutamiento, selección, contratación, manejo de la escala salarial y pago de nómina.

De igual forma, Oleas et al. (2015) mencionan que la gestión de talento humano es una área de soporte o apoyo, que contribuye en la toma de decisiones ya que obliga al estudio de las diferentes formas de administrar la organización, así como proponer y establecer estrategias de gestión humana que mejoren el desempeño de los trabajadores. La gestión del talento humano define al trabajador como la materia prima que constituye una parte fundamental de la organización. En la actualidad resulta complejo reclutar, capacitar y seleccionar el personal idóneo para formar parte del grupo de trabajo es por este motivo que las organizaciones consideran que el talento humano es el capital más importante y realizar una correcta administración del mismo, que resulta a largo plazo un beneficio en común. Por lo tanto, la administración del talento humano no es una tarea fácil, cada persona es un mundo distinto sujeto a constantes cambios y a la influencia de muchos factores entre los cuales están, la diferencia en sus aptitudes y patrones de comportamientos. Si bien es cierto que las organizaciones están conformadas de personas, el estudio de las mismas constituye un

elemento prioritario para estudiar a las organizaciones, y específicamente a la gestión del talento humano.

Rivera (2015) por su parte manifiesta que la gestión del talento humano ha tenido muchos cambios con el pasar del tiempo, se centra básicamente en apoyar el crecimiento de las capacidades y conocimientos de los trabajadores, en vez de controlar, supervisar y simplemente administrar el personal y evaluar su rendimiento el objetivo es dirigir de forma correcta el talento humano.

#### **4.5. Metodología**

Según estudios de revisión bibliográfica realizados por Gómez (2015) citado por Flick (2014) manifiestan que los enfoques cualitativo y cuantitativo sirven para obtener un conocimiento sobre el problema del estudio más amplio que el que proporciona un enfoque individual y también ayuda a validar mutuamente los hallazgos de ambos enfoques. Los resultados cualitativos y cuantitativos se confirman mutuamente y apoyan las mismas conclusiones, ambos resultados se centran en aspectos diferentes de un problema pero son complementarios entre sí y llevan a un enfoque más completo.

La presente investigación tiene un enfoque mixto porque se basa en el estudio de la realidad que abarca el problema con la intención de tener una perspectiva directa del entorno a investigarse se efectuará recolecciones y análisis de datos que servirán para examinar las variables de la investigación minuciosamente, el mismo que será útil para conocer la realidad de la empresa.

El desarrollo de la presente investigación se desarrolló mediante la investigación de campo, porque se estudiarán los hechos de forma directa de la realidad del personal de seguridad, permitiendo así que le investigador indague sobre la problemática y las condiciones reales tomando como referencia la aplicación de un instrumento específico, en este caso la encuesta para la obtención de información necesaria para la investigación.

Así mismo Paz (2014) afirma que “La Investigación de campo tiene como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas utilizadas en la investigación” (p.12).

La investigación utilizada es la modalidad documental-bibliográfica, la misma que consiste en ampliar y profundizar la información ya escrita a través de libros, revistas, periódicos y otras publicaciones que sirven como referencia para este estudio con el fin de conocer más a fondo el fenómeno analizado. Arias (2012) menciona que “la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios; es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos” (p.27).

El nivel de investigación es de tipo descriptivo, ya que, mediante el registro de la información obtenida se pudo analizar e interpretar las acciones y procesos de las dos variables, permitiendo plantear conclusiones sobre el tema estudiado, además se analizó todas las situaciones, describiendo cada procedimiento y actividades que realiza el personal de seguridad, lo que ayudó a llegar a la fuente del problema y así determinar el problema de estudio. Cabezas, Andrade y Torres (2018) afirman:

La finalidad de los estudios descriptivos es buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de las personas, grupos, poblaciones, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Se centra en describir situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones en este tipo de investigación, además busca explicar minuciosamente lo que está sucediendo en un momento dado y lo interpreta (p.68).

Así mismo, se aplicará la investigación exploratoria porque no existen estudios similares ni aportes investigativos respecto a la problemática, por lo tanto este será un aporte nuevo e

innovador ya que los hallazgos surgirán de una primera experiencia investigativa. Arias (2012) afirma que “La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos” (p.23).

Toda investigación tiene como propósito el investigar sobre todo estudiar un conjunto de individuos, objetos y números. Cabezas, Andrade y Torres (2018) manifiesta que “la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.88).

La muestra es tomada de una parte de la población y es aquella que nos permitirá conocer datos específicos. Paitán, Mejía, Ramírez y Paucar (2014) afirman que “La muestra es el subconjunto o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos del universo” (p. 246).

En la presente investigación, la población la representa el personal operativo que labora en la empresa de seguridad privada Pazvi Seguridad Pazvisseg Cia. Ltda., en virtud de que la población es pequeña, no se recurrirá a ninguna fórmula para el cálculo de la muestra, ya que el número a investigar no requiere la utilización de la misma, por ende se trabajó con el total de la población.

**Tabla 1. Población**

POBLACIÓN	
HOMBRES	40
MUJERES	0
<b>TOTAL DE POBLACIÓN</b>	<b>40</b>

**Fuente:** Elaboración propia a partir de datos obtenidos de Empresa de seguridad Pazvisseg.

La edad promedio de los encuestados fue de 20 años en adelante todos de sexo masculino, las variables que se tomaron en cuenta fueron:

- a) Estrés laboral: el estrés se define como el cambio en el estado mental o físico de una persona en respuesta a situaciones (estresores) que representan un desafío o una amenaza.
- b) Sociodemográfica: edad, género, estado civil.
- c) Laborales: antigüedad laboral.
- d) Desempeño Laboral: es el nivel de cumplimiento que alcanza el trabajador de las metas establecidas en un tiempo determinado

El instrumento utilizado para la variable del estrés laboral (variable independiente) fue el Job Stress Survey (JSS) el mismo que fue creado por Charles Spierlberguer, un instrumento que tiene por objeto medir el estrés en dos escalas, la primera es la JSS Intensidad y la JSS Frecuencia las mismas que miden a través de una lista de eventos relacionados al trabajo. Para el presente trabajo de investigación se realizó una modificación al instrumento y se utilizó una sola escala; la JSS Intensidad del estrés, esta escala consta de 30 ítems y se relaciona con eventos laborales estresantes, puesto que el objetivo de la misma es que cada colaborador señale en cada evento el grado de estrés que le genera cada una de las actividades que realiza (Santos et al. 2011). Asimismo, se realizó una adaptación el test tanto lingüística, sintáctica y culturalmente a la población estudiada.

La escala está conformada por subdivisiones del nivel del estrés en bajo, medio y alto, las sub escalas del mismo son las siguientes:

- a) Presión de Trabajo (PT)
- b) Falta de apoyo social (FAS)
- c) Factores organizacionales (FO)
- d) Falta de realización personal (RP)

Para la variable Desempeño Laboral (variable dependiente) se tomó como referencia de un estudio realizado por Canaza (2018) el mismo que se modificó acorde a las necesidades de nuestra investigación, el instrumento cuenta con 4 sub escalas:

- a) Relaciones con los demás (RD)
- b) Labor de equipo (LD)
- c) Logros Laborales (LL)
- d) Crecimiento Personal (CP)

A partir de las variables señaladas, se plantean dos hipótesis a ser comprobadas en este trabajo de investigación:

H1: El estrés influye en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de Seguridad Privada de la ciudad de Ambato”.

H2: El estrés no influye en el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de Seguridad Privada de la ciudad de Ambato”.

Se empleó las técnicas estadísticas de análisis de correspondencias y modelo de regresión de Cox, por considerarse las más apropiadas para dar respuesta a los objetivos y las hipótesis planteadas en el trabajo. Estas técnicas se utilizan porque comprenden análisis descriptivo univariante y bivariante. Se aplica un modelo de regresión logística binaria que permite analizar la influencia de distintos determinantes sobre el estrés y el desempeño laboral del personal.

### **Identificación de las variables**

La encuesta consta de 50 preguntas principales las mismas que se dividen de la siguiente manera.

- 30 preguntas corresponden a la variable estrés, las preguntas fueron mediante la escala de Likert con tres opciones de respuesta.
- 20 preguntas pertenecen a la variable desempeño laboral, cada una de las preguntas fueron medidas en una escala de likert con cuatro alternativas respectivamente, en las dos variables debe indicarse el grado de acuerdo o desacuerdo del sujeto con una serie de afirmaciones; más 6 preguntas de carácter general.

La tabla identifica cada una de ellas con su codificación y comunalidad.

**Figura 1. Variables utilizadas en el estudio y su codificación**

Grupo	Nombre de la variable	Código	Comunalidad	
Demográficos	Edad	Edad	Variable continua	
	Estudios realizados	Básica Bachillerato superior	Básica = 2 Bachillerato = 3 Superior = 4	
	Tiempo laboral	Tiempo	Variable continua	
	Cargo que desempeña	Gerencia	Administrativo Operativo Servicios varios	Gerencia = 1 Administrativo =2 Operativo =3 Servicios varios = 4
		Salario	Rango salarial	RS1 = 0-500 RS2 = 501-1000 RS3 = 1001-1500 RS4 = 1501-2000 RS5 = 2001-2500
ESTRÉS	Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo	EST1	Bajo = 1 - 3	
	Tengo que realizar trabajos en mi tiempo libre	EST2	Medio = 4 - 6	
	Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente	EST3	Alto = 7 - 10	
	Me asignan tareas nuevas muy a menudo	EST4		
	Tengo compañeros de trabajo que no cumplen con sus funciones	EST5		
	No cuento con el apoyo de mi jefe	EST6		
	Hay mal manejo de las situaciones de crisis	EST7		
	Tengo falta de reconocimiento por el buen trabajo realizado	EST8		
	Tengo que realizar tareas que no están en mi contenido de trabajo	EST9		
	La calidad de los equipos es pobre o inadecuada	EST10		
	Salario insuficiente	EST11		
	Tengo periodos de inactividad	EST12		
	Confronto dificultades con los jefes	EST13		
	Experimento actitudes negativas hacia la institución	EST14		
	El personal es insuficiente para cumplir con las tareas	EST15		
	Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizarlas con	EST16		
	Insultos personales entre colegas	EST17		
	Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones	EST18		
	Salario insuficiente	EST19		
	Compañeros poco motivados	EST20		
	Supervisión inadecuada o insuficiente	EST21		
	Ruido en el puesto de trabajo	EST22		
	Me interrumpen con frecuencia	EST23		
	Cambio frecuente de actividades aburridas a otras con mucha	EST24		
	Papeleo excesivo	EST25		
	Metas de cumplimiento excesivas	EST26		
	Insuficiente tiempo para recesos y almuerzo	EST27		
	Tengo con frecuencia que cubrir el trabajo de otro empleado	EST28		
	Compañeros de trabajo poco motivados	EST29		
	Conflictos con otros departamentos	EST30		
Aunque no se le solicite, brinda más tiempo en su trabajo	D1	Nunca = 1		
Busca mejorar su rendimiento	D2	A veces = 2		
Realiza con prontitud y esmero sus labores	D3	Casi siempr = 3		
Se siente productivo cuando realiza su trabajo	D4	Siempre = 4		
Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia	D5			
Se preocupa por lograr las metas	D6			
Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan	D7			
Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del	D8			
Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el	D9			
Efectuá sus tareas de forma oportuna	D10			
Considera que su labor es destacada en la organización	D11			
Realiza sus tareas diarias con profesionalismo	D12			
Programa y organiza sus tareas diarias	D13			
Cumple su trabajo satisfactoriamente	D14			
Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área	D15			
Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza	D16			
Cumple puntualmente con su horario de trabajo	D17			
Alcanza los objetivos y metas establecidas de su área de trabajo	D18			
Colabora, es respetuoso, cordial y actúa anticipadamente a los	D19			
Brinda el servicio que exige su puesto	D20			
DESEMPEÑO				

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de Encuestas

## 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El instrumento diseñado para recoger datos relativos a las variables planteadas para este estudio ha sido sometido a una prueba de fiabilidad. Los ítems son fiables y válidos, cuando los resultados ofrecen estabilidad, predictibilidad y exactitud.

El método más usado para validar un instrumento, es el Alpha de Cronbach, ya que es el coeficiente más ampliamente utilizado en este tipo de análisis. “El Coeficiente Alfa de Cronbach, requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja principal es que no necesita dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente” (Hernández et al. 2003).

El cálculo de este índice, se puede obtener mediante dos formas, a través de:

- La varianza de los ítems, o
- La matriz de correlación.

La fórmula utilizada es a partir de las correlaciones entre ítems, siendo el Alpha de Cronbach estandarizado, expresada en la siguiente ecuación:

$$\alpha = \frac{KP}{1 + P(K-1)}$$

- **K** es el número de ítems
- **P** es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems (se tendrán  $[K(K-1)]/2$  pares de correlaciones).

Para validar el coeficiente Alpha de Cronbach, se tiene en cuenta el valor mínimo de 0,7, cualquier dato que se obtenga por debajo de este valor, se considera como no confiable. La correlación existente entre cada pregunta del cuestionario, se evidencia en el resultado del

0,7; caso contrario se refleja una débil relación. En caso de obtener un valor negativo en el Alpha de Cronbach, será un indicador de error en el cálculo o inconsistencia en el proceso. Por tanto, de la utilización que se dé al instrumento dependerá el valor mínimo aceptable del coeficiente de fiabilidad (Molina et. al (2013).

Al interpretar el alfa global del instrumento de medida en el SPSS, se muestran los siguientes resultados:

**Tabla 2. Alfa de Cronbach**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
<b>Alfa de Cronbach</b>	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	<b>N de elementos</b>
<b>0,819</b>	0,847	<b>50</b>

Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos de Alfa de Cronbach

También se analiza la fiabilidad de cada una de las variables utilizando la misma escala de valores (Likert). La confiabilidad de las escalas y del cuestionario se determinaron mediante el alfa de Cronbach, así se observa en la tabla 3 que los coeficientes del Alfa de Cronbach obtenidos son todos satisfactorios, superiores a 0.80.

**Tabla 3. Estadístico general de variables**

<b>Estadísticas de total de elemento</b>									
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido		Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EST1	126,22	131,606	0,193	0,818	EST26	126,22	131,263	0,236	0,816
EST2	126,06	125,997	0,504	0,809	EST27	126,06	127,254	0,434	0,811
EST3	126,06	132,968	0,111	0,821	EST28	126,11	130,959	0,247	0,816
EST4	126,11	132,444	0,164	0,818	EST29	126,11	126,387	0,508	0,809
EST5	126,22	127,949	0,428	0,811	EST30	126,11	129,816	0,256	0,816
EST6	125,67	132,114	0,219	0,817	D1	124,83	134,429	0,054	0,822
EST7	126,00	131,200	0,265	0,816	D2	124,39	132,816	0,273	0,816
EST8	126,00	125,486	0,628	0,806	D3	124,33	131,771	0,391	0,814
EST9	126,11	131,302	0,204	0,818	D4	124,17	133,057	0,394	0,815
EST10	125,56	133,397	0,162	0,818	D5	125,44	134,654	0,046	0,822
EST11	125,94	133,883	0,112	0,819	D6	124,44	129,740	0,373	0,813
EST12	126,22	128,063	0,380	0,812	D7	124,17	133,057	0,394	0,815
EST13	126,11	128,902	0,300	0,815	D8	124,67	128,343	0,252	0,817
EST14	126,06	131,597	0,224	0,817	D9	124,28	132,549	0,343	0,815
EST15	126,17	127,114	0,565	0,809	D10	124,56	128,825	0,496	0,811
EST16	126,00	133,029	0,152	0,818	D11	125,22	131,949	0,129	0,821
EST17	126,39	133,044	0,164	0,818	D12	124,39	132,702	0,160	0,818
EST18	125,83	137,057	-0,090	0,825	D13	124,56	128,825	0,606	0,810
EST19	125,67	136,000	-0,026	0,823	D14	124,22	132,292	0,416	0,815
EST20	126,33	131,771	0,219	0,817	D15	125,11	136,330	-0,058	0,829
EST21	126,39	125,844	0,643	0,806	D16	124,56	130,654	0,271	0,816
EST22	126,28	136,092	-0,036	0,824	D17	124,28	134,263	0,165	0,818
EST23	126,44	131,225	0,242	0,816	D18	124,56	128,597	0,513	0,810
EST24	126,56	128,254	0,463	0,811	D19	124,50	130,314	0,331	0,814
EST25	126,50	130,314	0,388	0,813	D20	124,56	129,968	0,411	0,813

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta

Como puede apreciarse en la columna de correlaciones no existen un valor inferior a 0,5 y un alfa de Cronbach global que se ubica en promedio de 0,847, datos que evidencian que la herramienta tiene un valor alto de consistencia y está bien correlacionada.

Una vez confirmada la confiabilidad del instrumento, se procede a presentar los resultados de forma ordenada y sistematizada con el propósito de demostrar el cumplimiento de los objetivos planteados para esta investigación. En una primera parte, se identifican los factores de estrés laboral del personal encuestado, evidenciándose las causas y efectos de los problemas revelados. En una segunda parte, se detectan las causas que afectan en el desempeño laboral y se determina el impacto de estos problemas sobre la gestión del personal de la empresa. Por último, se señalan algunas estrategias a ser tenidas en cuenta por parte de la empresa para gestionar y prevenir el estrés laboral en la institución estudiada.

### **Descripción de las técnicas de análisis utilizadas**

Un primer elemento analizar es el perfil de referencia que tipifique al trabajador de seguridad privada, basado en sus rasgos psicosociales y principales obstáculos que encuentran al iniciar su actividad laboral.

Para el proceso de análisis y lectura de resultados, se genera las siguientes categorías de importancia:

**Tabla 4. Codificación de categorías en cuestionario**

<b>Escala de Likert</b>	
<b>Codificación estrés</b>	
<b>Codificación</b>	<b>Alternativa</b>
J = 1	Bajo
J = 2	Medio
J = 3	Alto
<b>Codificación desempeño</b>	
<b>Codificación</b>	<b>Alternativa</b>
J = 4	Siempre
J = 3	Casi siempre
J = 2	A veces
J = 1	Nunca

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Codificación de Escala de Likert

Además, se considera necesario agrupar cada uno de los ítems que integran el grupo de competencias, bajo el proceso estadístico que se lo denomina “categorías”. Por tanto, un promedio mayor (menor) significará una mayor (menor) percepción del obstáculo. Los obstáculos “k” son clasificados en las siguientes categorías:

**Tabla 5. Resumen de categorías agrupadas de Estrés**

Indicadores a medir	N.-	PREGUNTAS
Presión de Trabajo	2	Tengo que realizar trabajos en mi tiempo libre
	4	Me asignan tareas nuevas muy a menudo
	5	Tengo compañeros de trabajo que no cumplen con sus funciones
	9	Tengo que realizar tareas que no están en mi contenido de trabajo
	11	Cada vez me asignan más responsabilidades
	20	Compañeros poco motivados
	23	Me interrumpen con frecuencia
	24	Cambio frecuente de actividades aburridas a otras con mucha exigencia
	25	Papeleo excesivo
	27	Insuficiente tiempo para recesos y almuerzo
Falta de apoyo social	6	No cuento con el apoyo de mi jefe
	10	La calidad de los equipos es pobre o inadecuada
	17	Insultos personales entre colegas
	28	Tengo con frecuencia que cubrir el trabajo de otro empleado
	29	Compañeros de trabajo poco motivados
Factores organizacionales	1	Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo
	7	Hay mal manejo de las situaciones de crisis
	12	Tengo periodos de inactividad
	13	Confronto dificultades con los jefes
	14	Experimento actitudes negativas hacia la institución
	15	El personal es insuficiente para cumplir con las tareas
	16	Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizarlas con detenimiento
	18	Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones para establecer políticas
	21	Supervisión inadecuada o insuficiente
	22	Ruido en el puesto de trabajo
	26	Metas de cumplimiento excesivas
30	Conflictos con otros departamentos	
Falta de realización personal	3	Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente
	8	Tengo falta de reconocimiento por el buen trabajo realizado
	9	Salario insuficiente

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Categorías de Estrés

**Tabla 6. Resumen de categorías agrupadas – Desempeño**

Indicadores a medir	N.-	PREGUNTAS
Relaciones con los demás	1	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo en su trabajo
	2	Busca mejorar su rendimiento
	3	Realiza con prontitud y esmero sus labores
	4	Se siente productivo cuando realiza su trabajo
Labor de equipo	5	Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia
	6	Se preocupa por lograr las metas
	7	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan
	8	Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.
	16	Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza
Logros laborales	19	Colabora, es respetuoso, cordial y actúa anticipadamente a los requerimientos de los demás
	9	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.
	10	Efectúa sus tareas de forma oportuna
	11	Considera que su labor es destacada en la organización
	17	Cumple puntualmente con su horario de trabajo
	18	Alcanza los objetivos y metas establecidas de su área de trabajo
Crecimiento personal	20	Brinda el servicio que exige su puesto
	12	Realiza sus tareas diarias con profesionalismo
	13	Programa y organiza sus tareas diarias
	14	Cumple su trabajo satisfactoriamente
	15	Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el área

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Categorías de Desempeño Laboral

La técnica estadística aplicada en el trabajo de investigación es el análisis de correspondencias, el mismo que consiste en la reducción de dimensión y elaboración de mapas perceptuales. Los mapas perceptuales se basan en la asociación entre objetos y un conjunto de características descriptivas o atributos especificados por el investigador.

Su aplicación es muy directa y su beneficio es la capacidad para representar filas y columnas en un mismo espacio. En este sentido, la finalidad será determinar la posición de una serie de objetos según una serie de características a través de un espacio vectorial en dos, tres o más dimensiones.

En su forma básica, el análisis de correspondencias examina las relaciones entre categorías de datos nominales mediante la medida de asociación del chií-cuadrado. Este análisis realiza una reducción de la dimensión del problema en donde la proximidad, en sentido matemático, entre los individuos indicara el nivel de asociación. La prueba estadística aplicada en este estudio tiene dos objetivos básicos:

- Asociación entre categorías de columnas o filas: se usa para medir la asociación de solo una fila o columna, para ver; por ejemplo, si las modalidades de una variable pueden ser combinadas.
- Asociación entre categorías de filas y columnas: se usa para estudiar si existe relación entre categorías de las filas y columnas.

El análisis de correspondencias solo requiere que los datos representen las respuestas a una serie de preguntas y que estén organizadas en categorías. Dependiendo si existen dos o más variables el análisis será simple o múltiple, para este estudio en particular, se utiliza el múltiple. Adicionalmente, para realizar las estimaciones se utiliza el modelo de regresión de Cox, la aplicación del modelo de regresión permite determinar el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de seguridad privada.

### **Presentación de resultados**

En una primera parte, se procede a presentar los resultados obtenidos del análisis de correspondencias. A continuación, se muestra una serie de figuras y tablas que:

- Identifican la relación de dependencia entre las variables: estrés y desempeño laboral (Tabla de contingencia y tabla de bondad de ajuste)
- Una vez ratificado la bondad de ajuste de los datos al modelo, se presenta unas tablas cuyo propósito es identificar relaciones entre las categorías de las variables (Tabla de correspondencia de perfil de filas, tabla de perfil de columnas, tabla resumen de extracción de factores, tabla de inspección de los puntos de fila y columna)

- Por último, con el afán de simplificar las relaciones obtenidas, se concluye con la exposición de los respectivos gráficos de correspondencia y diagramas de dispersión de puntos en la fila y columna, así como el diagrama de dispersión bilateral.

## ANÁLISIS DE CORRESPONDENCIAS MÚLTIPLE

En la salida del análisis, se muestra en primer lugar la información clásica de número de casos tratados teniendo un total de 40 casos.

**Tabla 7. Resumen del procesamiento de los casos**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>	
Casos activos válidos	40
Casos activos con valores perdidos	0
Casos complementarios	0
Total	40
Casos utilizados en análisis	40

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Resumen del procesamiento de los casos

**Tabla 8. Historial de iteraciones**

<b>Número de iteración</b>	<b>Varianza contabilizada para</b>		
	<b>Total</b>	<b>Aumentar</b>	<b>Pérdidas</b>
70 <sup>a</sup>	4,615418	,000009	3,384582

Fuente: El proceso de iteración se ha detenido porque se ha alcanzado el valor de prueba de convergencia.

Las iteraciones de cálculo realizadas para el mejor ajuste, es 70 siendo este el total de pasos para llegar a la solución, alcanzando una convergencia total de 4.6 de varianza explicada, esto significa que a partir de este punto el incremento de la varianza explicada deja de ser significativa para seguir iterando.

**Tabla 9. Resumen del modelo**

Varianza contabilizada para				
Dimensión	Alfa de Cronbach	Total(auto valor)	Inercia	% de varianza
1	,914	4,987	,623	62,333
2	,874	4,244	,531	53,052
Total		9,231	1,154	
Media	,895 <sup>a</sup>	4,615	,577	57,693

Fuente: La media de alfa de Cronbach se basa en la media de auto valor.

En la tabla 10, se observa que hay un 91% de la variabilidad de los datos explicada por las dimensiones incluidas en este modelo. Es posible dividir la inercia total en componentes que se pueden atribuir a cada dimensión, la primera dimensión muestra un 62% ( $0,623/0,914$ ) de la inercia total, mientras que la segunda dimensión muestra un 53% ( $0,531/0,874$ ). Por lo que, las dependencias observadas en la tabla vienen adecuadamente capturadas por las 2 únicas dimensiones, siendo la primera Estrés y la segunda Desempeño laboral (escala de medición).

Así mismo, se observa que hay un 57% de la variabilidad de los datos explicada por las dimensiones incluidas en nuestro modelo, 62% explicada por la primera dimensión y 53% explicada por la segunda, dando a entender que para el modelo la primera es la más importante ya que la primera explica más inercia (existe mayor variabilidad en las respuestas de los entrevistados).

El coeficiente Alfa de Cronbach mide la fiabilidad de la escala de medida y es una media ponderada de las correlaciones entre las variables. Su valor máximo es 1, por cuanto más se aproxime el valor obtenido a 1, mayor resulta la fiabilidad de la escala. En esta oportunidad, se obtiene un valor promedio de 0,895 aproximadamente el cual puede considerarse elevado la escala de medición aplicada en la investigación.

## Cuantificaciones

Las siguientes tablas muestran las coordenadas de cada una de las categorías en ambas dimensiones (posición de las categorías en el eje X e Y). Entregándonos la información de cómo están relacionándose con cada dimensión en función de las respuestas de los encuestados: puntajes altos indican que la categoría se asocia a dicha dimensión, puesto que mientras más lejos del punto de origen 0,0 más relación tiene con una dimensión.

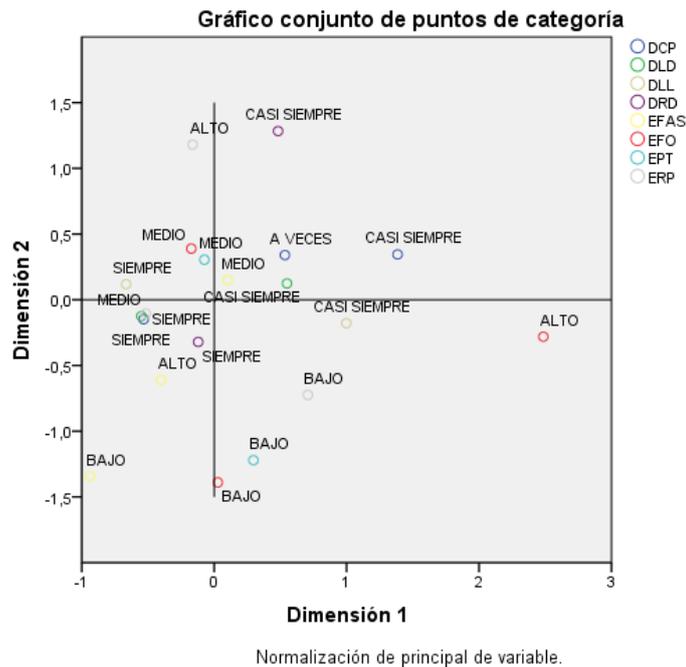
Bajo la consideración anterior esto nos lleva a concluir que en la variable “Posición (DRD) Relaciones con los demás” se observa que la categoría “Posición TIEMPO DE TRABAJO ENTRE 36 HASTA 60 MESES” tiene fuerte relación con la dimensión 2, mientras que en los otros grupos de criterios se relacionan con la dimensión 1.

**Tabla 10. Cuantificadores**

	Puntos:	Coordenadas	Coordenadas del centro de Dimensión	
			Categoría	Frecuencia
EPT	BAJO	4	,296	-1,221
	MEDIO	16	-,074	,305
EFAS	BAJO	1	-,937	-1,343
	MEDIO	17	,102	,151
	ALTO	2	-,402	-,610
EFO	BAJO	4	,028	-1,390
	MEDIO	15	-,173	,389
	ALTO	1	2,486	-,281
ERP	BAJO	7	,706	-,724
	MEDIO	8	-,516	-,105
	ALTO	5	-,162	1,181
DRD	CASI SIEMPRE	4	,483	1,284
	SIEMPRE	16	-,121	-,321
DLD	CASI SIEMPRE	10	,550	,124
	SIEMPRE	10	-,550	-,124
DLL	CASI SIEMPRE	8	,998	-,178
	SIEMPRE	12	-,665	,119
	A VECES	1	,534	,340
DCP	CASI SIEMPRE	5	1,385	,345
	SIEMPRE	14	-,533	-,147

Fuente: Normalización de principal de variable.

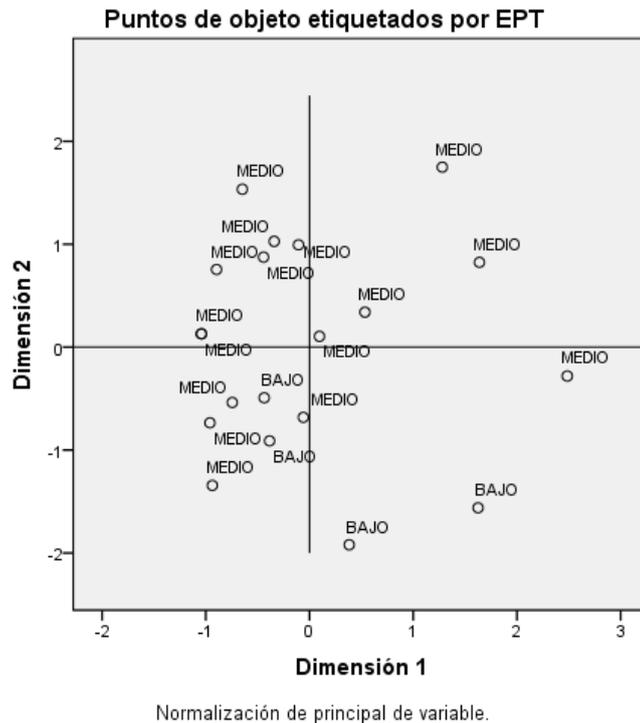
En la Tabla 11 se observa la relación entre categorial, acorde con su cercanía, es así que los empleados de tiempo de servicio de 36 hasta 60 meses, valoran alto el (ERP) Estrés-Falta de Realización Personal y el (DRD) Desempeño- Relaciones con los demás también es notorio que hay en este rango otro grupo que valora medio y bajo y se visualizan con los indicadores (ERP) Estrés- Falta de Realización Persona, (DRD) Desempeño- Relaciones con los demás, (EPT) Estrés- Presión de Trabajo. Entre los empleados cuyo tiempo de servicio es 60 meses o más, la valoración del estrés y desempeño lo catalogan de medio el desempeño y alto el estrés. Los empleados de 12 hasta 36 meses se ubican en el segundo cuadrante valorando al estrés y desempeño de medio tomando como referencia los indicadores (DCP) Desempeño- Crecimiento Personal y (EPT) Estrés Presión de Trabajo. Con la obtención de estos patrones se puede decir que la variabilidad del estrés y del desempeño depende en su mayoría de la edad del trabajador que, del tiempo de servicio, ya que al tener tiempos de servicio muy cortos, se entiende que los niveles de rotación de personal son altos.



**Figura 2.** Conjunto de puntos de Categoría

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

El diagrama conjunto de puntos de categorías da como resultado el mapa de correspondencias de las variables (figura 1). Su interpretación se basa en la búsqueda de patrones, en función de la cercanía o lejanía con el origen, analizar en qué cuadrante se encuentra cada punto. Es importante recalcar que la interpretación en torno a las dimensiones creadas depende de la capacidad explicativa (inercia es decir la varianza explicada) de cada una de las variables.



**Figura 3.** Conjuntos de objeto etiquetados por EPT

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

### Medidas de discriminación

La tabla 12 permite ver cuánto discrimina cada variable en cada dimensión; indican la importancia de cada variable para cada una de las dimensiones. Los resultados de la dimensión 1 explican principalmente la variable desempeño laboral, y la dimensión 2 representa el estrés y el indicador de desempeño laboral (DRD) Desempeño Relaciones con los Demás.

**Tabla 11. Medidas discriminantes**

	Dimensión		Media
	1		2
(EPT) Estrés- Presión de Trabajo	,022	,373	,197
(EFAS) Estrés- Falta de Apoyo Social	,069	,147	,108
(EFO) Estrés- Factores Organizacionales	,332	,504	,418
(ERP) Estrés- Falta de Realización Personal	,288	,537	,412
(DRD) Desempeño- Relaciones con los demás	,058	,412	,235
(DLD) Desempeño- Labor de Equipo	,303	,015	,159
(DLL) Desempeño- Logros Laborales	,664	,021	,342
(DCP) Desempeño- Crecimiento Personal	,692	,051	,372
<b>Total activo</b>	2,427	2,059	2,243
<b>% de varianza</b>	30,337	25,740	28,038

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de medidas discriminantes.

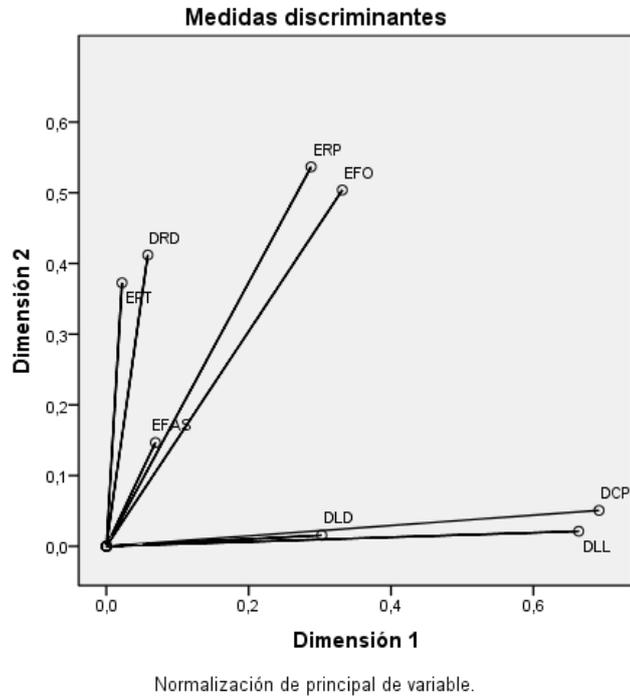
En la tabla de medidas de discriminación por variable en cada dimensión, que corresponde a las medidas de discriminación obtenidas, se observa que (EFO) Estrés- Factores Organizacionales, (ERP) Estrés- Falta de Realización Personal y (DRD) Desempeño- Relaciones con los demás, son tres variables que están mayormente relacionadas con la dimensión 2. Estas tres variables se encuentran próximas en el gráfico, lo que indica que existe algún patrón de relación entre ellas, diferenciándose en un grupo.

(EPT) Estrés- Presión de Trabajo Y (DLD) Desempeño- Labor del Equipo aparece relacionada con ambas dimensiones, y no parece compartir características con ninguna de las otras variables.

En un grupo aparte se encuentran el resto de las variables, que aparece un tanto alejada de estos grupos dando a entender que no tienen relación o no muestran un patrón.

La figura 3 presenta que mientras más lejos del origen más explicativo es la variable, y la cercanía con una u otra dimensión da cuenta de su relación con ésta. Se observa que las variables estrés y desempeño en los indicadores (ERP) Estrés- Falta de Realización Personal y (DRD) Desempeño- Relaciones con los demás y las variables (ERP) estrés- Falta de Realización Personal, (EFO) Estrés- Factores Organizacionales, con las de desempeño (DCP) Desempeño Crecimiento Personal y (DLL) Desempeño Logros Laborales, se relacionan con la dimensión 2, y así. También se obtiene los indicadores que no muestran

relación o influencia en los trabajadores es (EFAS) Estrés- Falta de Apoyo Social y (DLD) Desempeño Labor de Equipo, ya que estos están más relacionados a la dimensión 1 y están cerca del origen.



**Figura 4.** Medidas discriminantes

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

En lo referente al estrés laboral, de manera descriptiva se puede observar que los empleados de hasta 25 años de edad y con un tiempo de empleo de 12 meses, valoran al Estrés- Presión de Trabajo de manera baja al momento de determinar el estrés laboral mientras que los empleados de edades comprendidas entre mayores a 25 años hasta los 60 años tienen una valoración distinta hacia este indicador, los de menos tiempo de servicio le dan un peso de 30 % en aficción media a su trabajo mientras que los de mayor tiempo de trabajo valoran en un 5% la aficción media.

En lo referente al indicador Estrés-Falta de Apoyo Social, mantienen el patrón de las edades entre 25 hasta 40 años y tiempo de trabajo puesto que los que trabajan entre 36 y 60 meses

valoran en promedio 23% una afección media y los de mayor tiempo valoran una afección alta este patrón también mantienen los empleados de edades entre 40 y 60 años.

**Tabla 12. Estrés Laboral**

			<b>EPT</b>	<b>EFAS</b>	<b>EFO</b>		<b>ERP</b>			
			<b>Medio</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
			<b>% del N de tabla</b>							
Edad agrupado	Hasta 25	hasta 12	5,0%	5,0%			5,0%		5,0%	
	Hasta 40	hasta 12	30,0%	25,0%	5,0%	10,0%	20,0%	15,0%	15,0%	
	Tiempo de trabajo en meses	12 hasta 36	20,0%	20,0%			20,0%		10,0%	10,0%
		36 hasta 60	5,0%	5,0%			5,0%		5,0%	
		60 y mas	5,0%	5,0%			5,0%	5,0%		
	40 Hasta 60	hasta 12	15,0%	15,0%		5,0%	10,0%	10,0%		5,0%
		36 hasta 60	5,0%	5,0%			5,0%			5,0%
		60 y mas	15,0%	10,0%	5,0%	5,0%	10,0%	5,0%	5,0%	5,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos referente al estrés laboral

En cuanto al desempeño laboral, El (DRD) Desempeño- Relaciones con los demás, se tienen que en el 20% de empleados dice que este indicador afecta casi siempre en su desempeño laboral mientras que el 80%, mantiene que es siempre. Mientras que el (DLD) Desempeño- Labor de Equipo, las opciones de siempre y caso siempre están en un 50% de afección al desempeño.

**Tabla 13. Desempeño Laboral**

				DRD		DLD		DLL		DCP	
				Casi siempre	siempre	Casi siempre	siempre	Casi siempre	siempre	Casi siempre	siempre
				% del N de tabla							
Edad	hasta 25 años	tiempo de trabajo	hasta 12 meses		5,0%		5,0%		5,0%		5,0%
Edad	25 hasta 40 años	en meses	12 hasta 36 meses	5,0%	25,0%	15,0%	15,0%	15,0%	15,0%	10,0%	20,0%
			36 hasta 60 meses	5,0%	15,0%	15,0%	5,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%
			60 y más		5,0%	5,0%			5,0%		5,0%
	40 hasta 60 años		12 hasta 36 meses	5,0%	10,0%	5,0%	10,0%	10,0%	5,0%	10,0%	5,0%
			36 hasta 60 meses	5,0%			5,0%		5,0%		5,0%
			60 y más		15,0%	5,0%	10,0%		15,0%		15,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos referente al desempeño laboral

## REGRESIÓN DE COX

### Modelo de supervivencia de Cox

Para cada variable que interviene en la ecuación se indica el coeficiente, su error estándar y el  $\chi^2$  que permite calcular el nivel de probabilidad para ese coeficiente.

**Tabla 14. Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo<sup>a</sup>**

Pruebas ómnibus de coeficientes de modelo <sup>a</sup>									
Logaritmo de la verosimilitud -2	Global (puntuación)			Cambio respecto a paso anterior			Cambio respecto a bloque anterior		
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Chi-cuadrado	gl	Sig.
100,971	3,087	8	,929	2,930	8	,939	2,930	8	,939

Fuente: Número de bloque de inicio 1. Método = Entrar

Para analizar la prueba OMNIBUS, primero se observa la verosimilitud, que es la probabilidad que se obtiene de los resultados observados, producto de las estimaciones de los parámetros, pero como el valor resultante generalmente es muy pequeño (menor a 1), es necesario aplicar el logaritmo  $-2LL^1$ .

A través del Chi-cuadrado se evalúa la hipótesis nula, en donde todos los términos que corresponden al modelo (excepto la constante) deben ser cero. En este caso el Chi-cuadrado, es el resultado que se obtiene entre el valor de  $-2LL$  del modelo que tiene solo la constante y el valor  $-2LL$  del modelo actual.

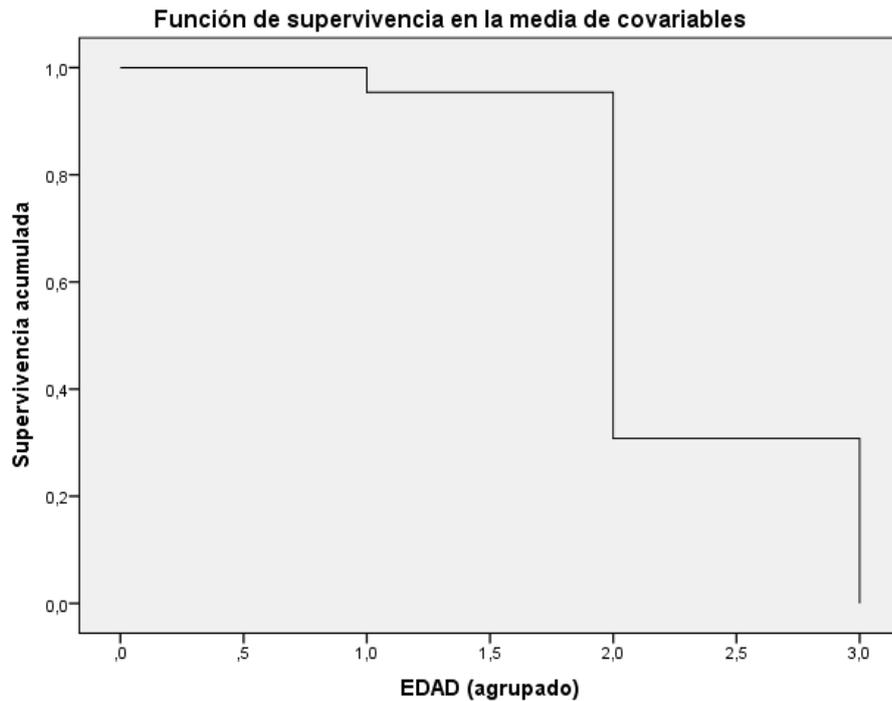
El modelo globalmente es significativo, evaluado con la prueba del logaritmo del cociente de verosimilitudes, que el Software SPSS denomina “prueba ómnibus”. El coeficiente del termino de interacción no es distinto de **0 (p=0,929)** por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula de no existencia de interacción y se elimina esa variable.

**Tabla 15. Variables en la ecuación**

<b>Variables en la ecuación</b>						
	<b>B</b>	<b>SE</b>	<b>Wald</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Exp(B)</b>
EPT	-,113	,703	,026	1	,873	,893
EFAS	,348	,748	,217	1	,641	1,416
EFO	,359	,605	,352	1	,553	1,431
ERP	,266	,382	,484	1	,487	1,305
DRD	,608	,638	,907	1	,341	1,836
DLD	-,792	,657	1,454	1	,228	,453
DLL	-,666	,765	,759	1	,384	,514
DCP	,525	,609	,742	1	,389	1,691

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de las variables en la ecuación

Finalmente se presenta el parámetro estimado (B), su error estándar (SE) y su significación estadística con la prueba de Wald<sup>2</sup>, y la estimación del (Exp (B)). Se encuentra un resultado prácticamente superponible, debido a que hay una diferencia estadísticamente significativa ( $p=0.000$ ) y el riesgo relativo promedio de es 1,032, el modelo globalmente es significativo. Para interpretar los coeficientes se realiza acorde a Exp (B) m; es decir, se considera los valores que tienen mayor probabilidad de repetición coherente al criterio del trabajador para formar la ecuación que describe el grado de afección del estrés en el desempeño laboral para formar la ecuación de supervivencia que se encuentra la siguiente figura.



**Figura 5.** Función de supervivencia en la medida de covariables

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la encuesta.

La interpretación de los coeficientes debe hacerse a través de la evaluación de la función exponencial evaluada sobre los coeficientes estimados para cada covariable y esta interpretación difiere para covariables continuas y discretas.

El exponencial de coeficiente estimado para (EPT) Estrés- Presión de Trabajo es de 0.893. Así, por cada año que aumenta la EPT por parte del trabajador, el riesgo de tener estrés por causas asociadas al empleo es de 0.893 según tiempo de trabajo y edad. Por ejemplo, si tomamos periodos de 5 años de trabajo, se obtendrá un riesgo de 5%, lo que significa que al aumentar la edad del empleado y el tiempo de servicio en cinco años, el riesgo sufrir de estrés y tener un desempeño laboral alto o bajo es en promedio un 48.7%, estos resultados varían acorde a la edad y tiempo de servicio que el empleado tenga.

## **6. CONCLUSIONES**

El estudio realizado en la Empresa de seguridad Privada Pazvisseg Cia. Ltda. ha permitido identificar aspectos importantes relacionados con el estrés y el desempeño laboral que presentan los trabajadores de dicha empresa. Es así que las pruebas estadísticas llevadas a cabo han permitido determinar que:

Existe una relación directa entre la edad, tiempo de servicio y estrés provocado, debido a que los trabajadores que presentan mayor tiempo de servicio con una edad avanzada son los más propensos a sufrir cuadros de estrés laboral.

Asimismo, otro dato a destacar es que los tiempos de servicio muy cortos provocan altas tasas de rotación del personal, hecho que afecta directamente al desempeño laboral de los colaboradores de la organización. Además, afecta a la estabilidad del trabajador por la incertidumbre generada lo cual desemboca en estrés.

## **7. RECOMENDACIONES**

Se recomienda dar a conocer a los colaboradores sobre el estrés y sus repercusiones, para de esta manera concientizar en cada uno de ellos y en sus superiores con la finalidad de fomentar una comunicación efectiva, cooperación y confianza entre compañeros, además se debe realizar pausas activas diarias dentro de la jornada de trabajo lo que ayuda a liberar tensiones acumuladas generadas por la rutina diaria.

Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de estrés laboral en los colaboradores, con el fin de medir si los niveles de estrés han disminuido, se han mantenido o se han incrementado.

Se recomienda realizar evaluaciones del desempeño anuales para de esta manera conocer los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de seguridad.

## 8. REFERENCIAS CITADAS

- Adeeko, K., Aboyade, W., & Oyewole, G. (2017). Job satisfaction and self-efficacy as determinants of job performance of library personnel in selected university libraries in South West Nigeria. *Library Philosophy and Practice*.
- Álava, K., De la Cruz Santillan, M., Zambrano, M., Alcívar, G., Miranda, S., & Canizares, R. (2018). Seguridad Laboral y Salud Ocupacional en los Hospitales del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 57-68.
- Angulo, J., Masacón, M., Díaz, P., Aristega, J., & Chávez, D. (2018). Desempeño laboral y los procesos administrativos, fuentes de desarrollo empresarial. *Pro Sciences*, 15-22.
- Arenas, A., & Riveros, C. (2017). Aspectos éticos y jurídicos de la salud ocupacional. *Persona y Bioética*, 62-77.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta.* . Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Barrera, M., & Castillo, S. (2014). Competencias laborales del trabajador social en el área de seguridad y salud en el trabajo. *Revistas Hojas y Hablas*, 158-169.
- Borzellino, V., Mirabal, A., & Barrios, R. (2015). Clima y desempeño: una explicación ante relaciones no siempre congruentes. *Revista Científica Compendium*.
- Bustamante, M., Avendaño, M., & Maza, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 432-440.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Quito: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cabrera, D., Fernaud, E., Diaz, R., Rodríguez, N., Vilela, L., & Sánchez, C. (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral. *Papeles del psicólogo*, 115-121.
- Canaza, L. (2018). Compromiso Institucional y Desempeño Laboral. *Maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad*. Universidad José Carlos Mariátegui, Tacna.
- Casado, I., de Quevedo, G., & Bayon, A. (2017). Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. *Revista Latina de Comunicación Social*, 1394-1417.

- Chia, C., & Ting, H. (2018). THE STUDY OF EMPLOYEE'S JOB STRESS, HAPPINESS AND JOB PERFORMANCE-TAIWAN CONSTRUCTION INDUSTRY COMPANY FOR EXAMPLE. *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, , 126-143.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestión del talento humano*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGrawHill.
- Chiavenato, I., Sacristán, P., & Roa, M. (2011). *Administración de recursos humanos. McGraw-Hill Interamericana*.
- Díaz, A. (2017). Repercusión del estrés percibido y del estrés laboral en los factores de riesgo cardiovascular y en la respuesta inmunitaria mediada por inmunoglobulinas en población laboral. *Tesis Doctoral*. Universidad de Sevilla, Sevilla.
- Espinoza, A., Pernas, I., & Gonzalez, R. (2018). Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés . *Humanidades Médicas*, 697-717.
- Estrada, P., Vásquez, E., Gáelas, A., Ortega, I., Serrano, I., & Acosta, J. (2016). Beneficios psicológicos de la actividad física en el trabajo de un centro educativo. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*, 203-206.
- Fatima, J., & Behr, R. (2015). Contradições na avaliação de desempenho dos servidores técnico-administrativos em educação na universidade pública. *Cadernos Ebape. Br*, 130-139.
- Flick, U. (2014). *La gestión de la calidad en la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista Educación*, 67-87.
- García, S., Mariscal, M., Gutiérrez, J., & Ritzel, D. (2013). Using Bayesian networks to analyze occupational stress caused by work demands: Preventing stress through social support. *Accident Analysis & Prevention*, 114-123.
- Gil, P. (2012). Riesgos Psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista peruana de Medicina Experimental y Salud pública*, 237-241.
- Gil, P., López, J., Llorca, J., & Sanchez, J. (2016). Prevalencia de riesgos psicosociales en personal de la administración de justicia de la Comunidad Valenciana (España). *Liberabit*, 7-19.

- Gómez, M. (2015). La dicotomía cualitativo-cuantitativo: posibilidades de integración y diseños mixtos. *Campo Abierto. Revista de Educación*, 11-30.
- Guerra, P., Santander, S., & Rodriguez, P. (2017). Satisfacción Laboral y su relación con el estrés. *CienciaAmerica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 27-33.
- Guillen, J., Miranda, M., Lirios, C., Romero, G., Vásquez, F., Crisanto, G., & Ambrosio, O. (2016). Confiabilidad y validez de un instrumento que mide percepciones de salud ocupacional en migrantes de Huehuetoca, Estado de México. *OBETS: Revista de Ciencias Sociales*, 569-581.
- Gutiérrez, A., & Vilorio, J. (2014). Riesgos psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*.
- Harrington. (2004). *Investigación Educativa*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R., & y otros. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Indacochea, B., Ganchozo, B., Indacochea, A., Rodríguez, N., & Soledispa, M. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de las Ciencias*, 362-372.
- Lecca, E., Guevara, L., & Boza, O. (2013). Riesgos psicosociales. *Industrial Data*, 70-79.
- Ledesma, C., Crespo, H., & Castro, A. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 1973-1987.
- Leyton, C., Valdés, S., & Huerta, P. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Pública*, 31-40.
- López, J., Camal, M., & Galicia, W. (2018). Evaluación Del Desempeño Laboral Y Su Incidencia en La Productividad en Las Tortillerías De La Localidad De Escárcega. *Revista Daena (International Journal of Good Conscience)*, 317-327.
- Macluf, J., Beltrán, L., & Chávez, R. (2015). El desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones. *Ciencia Administrativa*, 1-9.
- Maldonado, M., & Canales, M. (2014). Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano. *Revista Tendencias & Retos*, 27-44.
- Molina, J., Aranda, L., Flores, M., & López, E. (2013). Utilización de alfa de Cronbach para calidad la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante

en el uso de software Minitab MISP. *In 11th LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2013) "Innovation in Engineering, Technology and Education for Competitiveness and Prosperity" August , 14-16.*

- Morán , J. (2016). La evaluación del desempeño o de las competencias en la práctica clínica. 1. a Parte: principios y métodos, ventajas y desventajas. *Educacion medica*, 130-139.
- Obando, I., Calero, S., Carpio, P., & Fernandez, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminucion del estres laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 342-351.
- Oleas, M., Cujano, J., Moya, E., & Erazo, L. (2015). Gestion del talento humano orientado al alto desempeño de los servidores públicos . *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*.
- Omar, A. (2014). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y salud*, 207-217.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (28 de Abril de 2016). *Estrés en el Trabajo: un reto colectivo - ILO*. Obtenido de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Osorio, J., & Niño, L. (2017). Estres laboral: estudio de revision. *Diversitas*, 81-90.
- Paitán , H., Mejía, E., Ramírez, E., & Paucar, A. (2014). *Metodología de la invetigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogota: Ediciones de la U.
- Pasca, R., & Wagner, S. (2012). Occupational stress, mental health and satisfaction in the Canadian multicultural workplace. *Social indicators research*, 377-393.
- Paz, G. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Perez, A. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ambito académico. *Educación Médica*, 3-8.
- Pérez, A., Milian, A., Cabrera, P., & Victoria, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR*, 86-99.
- Posada , J., & Soria, M. (2014). Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. *Universitas Psychologica*.

- Ramos, V., & Jordao, F. (2015). Relación entre el conflicto de valores, el sector y el estrés laboral: un modelo descriptivo. *Psicología Iberoamericana*, 16-27.
- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Accion Psicologica*, 225-239.
- Rivera , I. (2015). Gestión del talento humano y el compromiso organizacional de los docentes de la maestría en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo, sede Huaral, 2014. *Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*, 333-356.
- Rodriguez , A., & Perilla, L. (2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estres laboral. Facultad Nacional de Salud Publica. *El escenario para la salud publica desde la ciencia*, 252-261.
- Romero, Y., Monzan, F., & Hernández , Y. (2014). Comunicación efectiva y desempeño laboral en Educación Básica. *Negotium*, 22-33.
- Roque, I., Aguirre, C., Marrero, A., Oliva, E., Lafargue, B., & Arregui, N. (2016). Razones para reorientar la salud ocupacional en la atención primaria. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 57-61.
- Salazar, A., & Perez, P. (2018). Condiciones de trabajo y salud ocupacional en trabajadores de una empresa ecuatoriana gestora de residuos . *UNIANDES EPISTEME*, 225-238.
- Sangolqui, N. (2012). Incidencia de un programa de recreación laboral en el estrés de los trabajadores de la empresa Boca Misty Flowers en el primer semestre del 2012. *Tesis*. Escuela Politécnica del Ejercito, Quito.
- Santos, M., Arias, E., Arango, M., Rodriguez, C., & Barrenechea, A. (2011). Elaboración de la versión cubana del cuestionario JSS para la evaluación del estrés psicosocial laboral. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*.
- Vaca, C., Vaca, L., & Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un analisis cuantitativo riguroso de su relacion. *AD-minister*, 5-15.
- World Health Organization. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. Organización Mundial de la Salud.

Zenteno, A., & Silva, C. (2016). Factores y prácticas de alto desempeño que influye en el clima laboral: análisis de un caso. . *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 119-136.

## 9. ANEXOS

 				
<b>MAESTRIA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> <b>ENCUESTA DE ESTRÉS LABORAL</b>				
INFORMACIÓN PERSONAL:				
Sexo: _____	Edad: _____			
Estado civil: _____	Cargo: _____			
Tiempo de trabajo: _____	Sueldo: _____			
<p><b>INSTRUCCIONES:</b> Ésta es una lista de eventos relacionados con el trabajo. Indique aproximadamente en cada evento el grado de estrés que le genera considerando la cantidad de tiempo y energía que usted necesita para enfrentarlo. El valor 2 es el promedio de grado de estrés. Compare cada evento con este valor y asigne un número del 1 al 3 para indicar, de acuerdo a su juicio, cuándo el evento es más o menos estresante en comparación con el 2.</p>				
Nº	Eventos Laborales	Nivel de estrés		
		Bajo	Medio	Alto
		1	2	3
1	Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo			
2	Tengo que realizar trabajos en mi tiempo libre			
3	Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente			
4	Me asignan tareas nuevas muy a menudo			
5	Tengo compañeros de trabajo que no cumplen con sus funciones			
6	No cuento con el apoyo de mi jefe			
7	Hay mal manejo de las situaciones de crisis			
8	Tengo falta de reconocimiento por el buen trabajo realizado			
9	Tengo que realizar tareas que no están en mi contenido de trabajo			
10	La calidad de los equipos es pobre o inadecuada			
11	Cada vez me asignan mas responsabilidades			
12	Tengo periodos de inactividad			
13	Confronto dificultades con los jefes			
14	Experimento actitudes negativas hacia la institución			
15	El personal es insuficiente para cumplir con las tareas			
16	Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizarlas con detenimiento			
17	Insultos personales entre colegas			
18	Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones para establecer políticas			
19	Salario insuficiente			
20	Compañeros poco motivados			
21	Supervisión inadecuada o insuficiente			
22	Ruido en el puesto de trabajo			
23	Me interrumpen con frecuencia			
24	Cambio frecuente de actividades aburridas a otras con mucha exigencia			
25	Papeleo excesivo			
26	Metas de cumplimiento excesivas			
27	Insuficiente tiempo para recesos y almuerzo			
28	Tengo con frecuencia que cubrir el trabajo de otro empleado			
29	Compañeros de trabajo poco motivados			
30	Conflictos con otros departamentos			

## ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL

**Instrucciones:** La presente encuesta tiene la finalidad de medir el desempeño laboral del personal de seguridad , por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación. Deberá marcar con una X la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

Nº	Eventos Laborales	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
		4	3	2	1
1	Aunque no se le solicite, brinda más tiempo en su trabajo				
2	Busca mejorar su rendimiento				
3	Realiza con prontitud y esmero sus labores				
4	Se siente productivo cuando realiza su trabajo				
5	Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia				
6	Se preocupa por lograr las metas				
7	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan				
8	Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.				
9	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.				
10	Efectua sus tareas de forma oportuna				
11	Considera que su labor es destacada en la organización				
12	Realiza sus tareas diarias con profesionalismo				
13	Programa y organiza sus tareas diarias				
14	Cumple su trabajo satisfactoriamente				
15	Alcanza todos los objetivos y metas establecidas por el area				
16	Conoce los detalles y procesos del trabajo que realiza				
17	Cumple puntualmente con su horario de trabajo				
18	Alcanza los objetivos y metas establecidas de su área de trabajo				
19	Colabora, es respetuoso, cordial y actúa anticipadamente a los requerimientos de los demas				
20	Brinda el servicio que exige su puesto				