



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

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL

TEMA:

“EL ESTRÉS EN LA DESERCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA EMPRESA MILMARCAS EN LA CIUDAD DE QUITO”

AUTOR: Ana Guadalupe Hidalgo

TUTOR: Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

AMBATO – ECUADOR

2016

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

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez; CC.: 0502622806, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: **“EL ESTRÉS EN LA DESERCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MILMARCAS EN LA CIUDAD DE QUITO”** desarrollado por la estudiante: Ana Guadalupe Hidalgo, alumna de la carrera de **PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**, de la facultad de **CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN** considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; por lo cual autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



Ing. Mg. Geovanny Vega

CC: 0502622806

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Yo, **Hidalgo Ana Guadalupe** con **CI. 172605442-0**, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación sobre el tema: **“EL ESTRÉS EN LA DESERCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MILMARCAS EN LA CIUDAD DE QUITO”** tales como: contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.



Ana Guadalupe Hidalgo

C.C: 172605442-0

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“EL ESTRÉS EN LA DESERCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MILMARCAS EN LA CIUDAD DE QUITO”**. Autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Ana Guadalupe Hidalgo

C.C: 172605442-0

AUTORA

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

La comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL ESTRÉS EN LA DESERCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MILMARCAS EN LA CIUDAD DE QUITO”**, presentada por la Srta. Ana Guadalupe Hidalgo, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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

LA COMISIÓN



Ing. Mg. María Fernanda Vargas

MIEMBRO



Lic. Mg. María Gabriela Romero

MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme toda la fortaleza y sabiduría al culminar una etapa más en mi vida, por sus bendiciones y su infinito amor, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio; a cada uno de los que son parte de mi familia a mi madre Betty porque gracias a su apoyo incondicional durante toda mi vida estudiantil he llegado a cumplir mi objetivo.

A mis hermanos Sofía, Andrea, Cesar y Santiago por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora, a mi novio Jonathan, por ser mi apoyo, para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba y a mis profesores quienes con su confianza y apoyo supieron guiarme.

Ana Guadalupe Hidalgo

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos están dirigidos hacia a mi tutor de tesis quién me ayudo en todo momento, Ing. Geovanny Vega.

Un extensivo agradecimiento además a todos quienes son parte de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación en especial a mis grandes amigos y profesores quienes en las aulas me enseñaron el valor del esfuerzo y la responsabilidad.

Agradezco también a todas las personas que siempre estuvieron presentes en mi vida universitaria y por último a la empresa MILMARCAS por permitirme desarrollar el presente trabajo sin ningún inconveniente.

Ana Guadalupe Hidalgo

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	IV
AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
CAPÍTULO I	15
EL PROBLEMA	15
1.1 Tema.....	15
1.2 Planteamiento del Problema.....	15
1.2.1 Contextualización.....	15
1.2.2 Análisis crítico.....	18
1.2.3 Prognosis.....	19
1.2.4 Formulación del problema.....	20
1.2.5 Interrogantes.....	20
1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación.....	20
1.3 Justificación.....	21
1.4 Objetivos.....	22
1.4.1 General.....	22
1.4.2 Específicos.....	22
CAPÍTULO II	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes investigativos.....	23
2.2 Fundamentación filosófica.....	25
2.3 Fundamentación legal.....	26
2.4 Categorías fundamentales.....	28
2.4.3 Marco teórico de la variable independiente.....	28

2.4.3.1 Estrés	28
2.4.3.2 Enfermedad Ocupacional	37
2.4.3.3 Salud Ocupacional	39
2.4.4 Marco Teórico de la Variable Dependiente	42
2.4.4.1 Deserción Laboral	42
2.4.4.2 Insatisfacción Laboral	50
2.4.4.3 Clima y Cultura Organizacional.....	52
2.5 Hipótesis.....	54
2.6 Señalamiento de variables.....	55
CAPÍTULO III.....	56
METODOLOGÍA	56
3.1 Enfoque investigativo.....	56
3.1.1 Enfoque cualitativo	56
3.1.2 Enfoque Cuantitativo	56
3.2 Modalidad básica de la investigación	56
3.2.1 Bibliográfica – Documental	57
3.2.2 De campo	57
3.2.3 Correlacional.....	57
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	57
3.3.1 Exploratoria.....	57
3.3.2 Descriptiva	58
3.4 Población y muestra	58
3.5 Operacionalización de variables	59
3.5.1 Operacionalización de la variable independiente.....	59
3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente.....	60
3.6 Plan de recolección de información	61
3.7 Plan de procesamiento de la información	62
CAPÍTULO IV	63
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	63
4.1 Análisis e interpretación de los resultados	64
4.3 Verificación de hipótesis.....	80
4.3.1. Planteamiento de la Hipótesis	80
4.3.2. Selección del nivel de Significación	80
4.3.3 Descripción de la Población.....	80
4.3.4 Especificación del Estadístico de Prueba.....	80
4.3.5. Especificación de las Regiones de Aceptación y Rechazo	81
4.3.6. Recolección de Datos y Cálculo de los Estadísticos.....	82

CAPÍTULO V	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
5.1 Conclusiones	85
5.2 Recomendaciones.....	86
BIBLIOGRAFÍA	87
RESUMEN.....	90
ABSTRACT	90
INTRODUCCIÓN	91
METODOLOGIA	95
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	97
CONCLUSIONES	101
REFERENCIAS	102
ANEXOS	103
Anexo N° 1: Árbol de problemas.....	104
Anexo N° 2: Red conceptual.....	105
Anexo N° 3: Constelación de ideas – Variable Independiente	106
Anexo N° 4: Constelación de ideas – Variable Dependiente.....	107
Anexo N° 5: Resolución del tema propuesto	108
Anexo N° 6: Autorización de la empresa MILMARCAS.	109
Anexo N° 7: Cuestionario	110
Anexo N° 8: Fotografías	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.01: Población y muestra	58
Tabla N° 3.02: Variable independiente.....	59
Tabla N° 3.03: Variable dependiente.....	60
Tabla N° 3.04: Plan de recolección de información	61
Tabla N° 4.01: Tabulación pregunta 01	64
Tabla N° 4.02: Tabulación pregunta 02.....	65
Tabla N° 4.03: Tabulación pregunta 03	66
Tabla N° 4.04: Tabulación pregunta 04.....	67
Tabla N° 4.05: Tabulación pregunta 05.....	68
Tabla N° 4.06: Tabulación pregunta 06.....	69
Tabla N° 4.07: Tabulación pregunta 07.....	70
Tabla N° 4.08: Tabulación pregunta 08.....	71
Tabla N° 4.09: Tabulación pregunta 09.....	72
Tabla N° 4.10: Tabulación pregunta 10.....	73
Tabla N° 4.11: Tabulación pregunta 11.....	74
Tabla N° 4.12: Tabulación pregunta 12.....	75
Tabla N° 4.13: Tabulación pregunta 13.....	76
Tabla N° 4.14: Tabulación pregunta 14.....	77
Tabla N° 4.15: Tabulación pregunta 15.....	78
Tabla N° 4.16: Tabulación pregunta 16.....	79
Tabla N° 4.17: Frecuencias observadas	82
Tabla N° 4.18: Frecuencias esperadas	82
Tabla N° 4.19: Cálculo chi-cuadrado.....	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 4.01: Tabulación pregunta 01	64
Gráfico N° 4.02: Tabulación pregunta 02	65
Gráfico N° 4.03: Tabulación pregunta 03	66
Gráfico N° 4.04: Tabulación pregunta 04	67
Gráfico N° 4.05: Tabulación pregunta 05	68
Gráfico N° 4.06: Tabulación pregunta 06	69
Gráfico N° 4.07: Tabulación pregunta 07	70
Gráfico N° 4.08: Tabulación pregunta 08	71
Gráfico N° 4.09: Tabulación pregunta 09	72
Gráfico N° 4.10: Tabulación pregunta 10	73
Gráfico N° 4.11: Tabulación pregunta 11	74
Gráfico N° 4.12: Tabulación pregunta 12	75
Gráfico N° 4.13: Tabulación pregunta 13	76
Gráfico N° 4.14: Tabulación pregunta 14	77
Gráfico N° 4.15: Tabulación pregunta 15	78
Gráfico N° 4.16: Tabulación pregunta 16	79
Gráfico N° 4.17: Distribución teórica de Chi cuadrado.....	81
Gráfico N° 4.18: Campana de Gauss	83

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

TEMA: “EL ESTRÉS EN LA DESERCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MILMARCAS EN LA CIUDAD DE QUITO”

Autor: Ana Guadalupe Hidalgo

Director: Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

Fecha: 16 de Marzo del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo principal entender la relación existente entre el Estrés en la Deserción Laboral. El estudio se llevó a cabo en la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito en el periodo Octubre 2015 – Febrero 2016, para ello se contó con la participación y apoyo de todos los trabajadores.

La investigación a través de datos estadísticos obtenidos con la aplicación de la encuesta, ayudo con la comprobación que el Estrés si influye en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa estudiada, concluyendo con que los altos niveles de estrés que presentan los trabajadores, serían la causa de que estos decidan dejar la empresa. Con la realización del artículo científico se recomendó utilizar técnicas de afrontamiento de Estrés, de esta manera se lograra reducir la Deserción Laboral.

Palabras clave: Estrés, Deserción Laboral, Técnicas de afrontamiento de estrés.

TECHNICAL UNIVERSITY AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
CAREER: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY

**TOPIC: “STRESS IN THE WORKPLACE DROPOUT COMPANY
WORKERS MILMARCAS IN THE CITY OF QUITO”**

Author: Ana Guadalupe Hidalgo

Tutor: Ing. Mg. José Geovanny Vega Pérez

Date: March 16nd, 2016

Executive summary

The present research has as main objective, understand the relationship that exist between stress in labor desertion. The study was perform in the company MILMARCAS in the city of Quito in the period: October 2015 - February 2016, for this reason counted with the participation and support of all workers.

The research through statistical data obtained with the implementation of the test, It helps with the ascertainment that stress whether affects in the labor desertion of company workers studied, concluding that the high stress levels that present the workers would be the reason because they decide to leave the company. With the performing of the scientific paper, was recommended to use stress coping techniques, in this way it will achieve to reduce labor desertion.

Keywords: Stress, labor desertion and stress coping techniques.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

El Estrés en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS en la ciudad de Quito.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

El Estrés Laboral se origina por la presencia de presión en el entorno de trabajo, esto puede provocar saturación física o mental del trabajador lo cual afecta a la salud, por ende existe la Deserción Laboral de los colaboradores, lo cual significa que los empleados abandonan su lugar de trabajo por renuncia voluntaria con esto la empresa alcanza un alto grado de rotación de personal para reemplazar a los trabajadores, por tal motivo se experimenta una disminución en el cumplimiento de los objetivos de la empresa por cuanto la productividad baja.

En el mundo, en el presente año el Estrés ha influenciado considerablemente para que en las organizaciones exista Deserción Laboral, según resultados mundiales México tiene una mediana de 8.9% de Deserción Laboral voluntaria lo que significa que cerca de 10 millones 800 mil personas decidieron dejar sus empleos, para América Latina existe un 3,4% y en Europa el 4,6% aproximadamente.

Las elevadas tasas de Deserción Laboral harán que las empresas se hagan menos atractivas para sus clientes y futuros trabajadores, es importante mantener una imagen adecuada hacia los clientes y empleados si no es así la imagen de la empresa se ira deteriorando ante las personas que deseen trabajar, pensaran que en dicha organización existen varios problemas lo cual le hace menos atractiva a la empresa tanto para los clientes como para los trabajadores quienes se desilusionarán ante esto.

Según **La Organización Mundial de la Salud (OMS)** define: *“El Estrés laboral como una epidemia mundial a la luz de los datos estadísticos, que desvelan que éste particular tipo de estrés está llamado a convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI”* (<http://www.estreslaboral.info/>; recuperado 04/12/15; 15:30)

Hablar de epidemia mundial se refiere a que el Estrés está llegando a ser un problema grave en los trabajadores de cualquier organización, ante esto se deben tomar algunas alternativas de solución para ir mejorando la calidad de vida del empleado y así mantenerlos con un rendimiento óptimo evitando la Deserción Laboral.

En el Ecuador el Estrés en el trabajo es muy frecuente ya que en algunas organizaciones existe presión laboral lo que hace que los empleados abandonen su trabajo, esto ocasiona un impacto financiero en la empresa ya que el hecho de volver a reclutar y seleccionar personal ocasiona un gasto amplio de dinero, hasta realizar un nuevo contrato las tareas de la persona que dejo su trabajo no estarán siendo realizadas lo que ocasiona más perdida para las empresas del Ecuador.

El Estrés es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores en diferentes ámbitos laborales un estudio realizado en la Provincia de Imbabura señala que el 60% de trabajadores sufren de estrés, siendo causado por cansancio en el lugar de trabajo, agotamiento emocional, falta de comprensión.

Cuando se produce carga laboral existe una considerable disminución de calidez y calidad de atención al cliente. Actualmente, existen múltiples investigaciones que abordan la presencia de Estrés laboral en profesionales; todas ellas concluyen que el motivo es el resultado de una acumulación de factores estresantes asociados al desempeño de la profesión y que sobrepasan con el esfuerzo de los empleados.

En la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito existe una continua Deserción Laboral y esto ha ocasionado algunas pérdidas económicas y bajas ventas de los productos, en la presente investigación se determinará los niveles de Estrés que existe en la empresa.

El Estrés laboral impide el desarrollo de las actividades disminuyendo así la calidad en la atención, haciendo que los objetivos y misión establecidos no se lleguen a cumplir a causa de la Deserción Laboral.

El problema planteado es acerca de las deficientes medidas de prevención del estrés en la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito.

Observando e investigando se puede detectar que en los trabajadores de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito existe una carencia de formación académica, la mayoría de los empleados tienen estudios hasta el bachillerato por desconocer información acerca de esta enfermedad que es estrés laboral.

La disminución de rendimiento es otra causa que se presenta en la empresa debido al Estrés que padecen algunos de los empleados esto da como resultado una baja productividad pues los trabajadores no rinden de una manera óptima al momento de desempeñar su trabajo.

La carencia de gestión en la salud ocupacional se refiere al desinterés por parte de la empresa hacia sus colaboradores lo cual provoca la aparición de

enfermedades profesionales como en este caso el Estrés y como consecuencia a esto existe la Deserción Laboral.

Es importante que el empleado no se encuentre presionado y mucho menos con sobre carga de trabajo que es otra causa que padece la empresa para que los trabajadores se mantengan estresados y con esto como consecuencia existirá una baja calidad de servicio al cliente, presentando los colaboradores síntomas de cansancio o agotamiento por lo que los clientes no serán bien atendidos

1.2.2 Análisis crítico

En la empresa MILMARCAS que se encuentra ubicada en la ciudad de Quito existen deficientes medidas de prevención del estrés en los colaboradores, desarrollando enfermedades ocupacionales que impiden el logro de objetivos individuales y organizacionales.

La carente formación académica del personal causa que los empleados mantengan desconocimiento acerca del estrés laboral, es por esto que desconocen las desventajas que tienen al presentar esta enfermedad ocupacional y no saben cómo se debe reaccionar ante este problema.

El estrés desarrolla disminución en el rendimiento de los trabajadores ocasionando una limitada productividad en la empresa lo que quiere decir que la entidad está pasando por momentos de inestabilidad económica.

Existe carente gestión de salud ocupacional ocasionando que se desarrollen enfermedades ocupacionales en los trabajadores de la empresa, como consecuencia a esto se origina el estrés creando dolores musculares, cansancio, angustia y por último la deserción laboral haciendo que la empresa pierda capital humano y económico.

La sobre carga de trabajo es un inconveniente que se presenta en la empresa, el trabajador se siente presionado al tener que realizar demasiado trabajo presentando síntomas de agotamiento, ansiedad, depresión, produciendo baja calidad de servicio al cliente.

1.2.3 Prognosis

Los altos índices de Estrés ocasionan Deserción Laboral en la organización si no se toman medidas de precaución para posibles soluciones ante esto el personal y la empresa podrían sufrir algunos conflictos de salud y en la economía.

Si esta realidad continúa sin proponer ningún estudio y alternativas soluciones para mejorar, existirán problemas a corto plazo como es la resistencia de los trabajadores, empezará a existir ausentismo laboral, el clima laboral se encontrara afectado ya que en el peor de los casos los colaboradores abandonaran su lugar de trabajo.

En la empresa seguirá existiendo carente formación académica del personal lo que causa que los empleados se mantengan desinformados acerca del estrés laboral, una alternativa de solución será que se organicen capacitaciones para mantener informados a los trabajadores.

La disminución de rendimiento es otra causa que si no se toma en cuenta el Estrés que se está desarrollando en los trabajadores ocasionara una baja productividad en la empresa lo que quiere decir que existirá una economía inestable.

Si existe desinterés acerca de la salud ocupacional de los trabajadores por parte de mandos altos las enfermedades ocupacionales aparecerán en la mayoría de los trabajadores de la empresa y no solo existirá el estrés sino que aparecerán más enfermedades profesionales, lo que hará que la empresa pierda capital humano y económico.

La sobre carga de trabajo es un inconveniente para la realización adecuada de las funciones que existen en la empresa, el empleado se sentirá presionado al tener que realizar demasiado trabajo y al mismo tiempo se presentara decaído y agotado lo que producirá una baja calidad de servicio al cliente.

Se debe realizar el estudio adecuado para disminuir el índice de Estrés que existe en la empresa proponiendo alternativas soluciones para combatir con la Deserción Laboral que concurre en la organización.

1.2.4 Formulación del problema

¿De qué manera incide el Estrés en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito?

1.2.5 Interrogantes

¿Cómo afecta el Estrés en los trabajadores de la empresa?

¿Cuáles son las causas de la Deserción Laboral en la empresa?

¿Cómo el Estrés influye en la Deserción Laboral de los trabajadores?

¿Se puede determinar los resultados de la investigación a través de un artículo académico?

1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación

Campo: Psicología Organizacional

Área: Recursos Humanos

Aspectos: El Estrés – Deserción Laboral

Delimitación Espacial: La presente investigación se realizara en la empresa “MILMARCAS” en la ciudad de Quito

Delimitación Temporal: Periodo Octubre 2015- Febrero 2016

Unidad De Observación: Todo el personal, todos los departamentos son quienes colaboraran para el desarrollo de la presente investigación.

1.3 Justificación

El presente trabajo de investigación **es factible** ya que trata del Estrés en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS en la ciudad de Quito. Este es un problema que ocasiona que los trabajadores abandonen su lugar de trabajo por causa del Estrés. Observando como la empresa se encarga de promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, evitando en todo sentido el desmejoramiento de la salud causado por el estrés, esta investigación **es real** ya que se recolectara información en base a una encuesta dirigida a los colaboradores de la institución.

Todas las personas están acostumbradas a planear sus metas y objetivos los cuales quieren alcanzarlos llegando al éxito en la vida pero muchas veces no tomamos en cuenta que existen problemas que nos afectan así como el agotamiento, la presión, la falta de apetito, las preocupaciones etc., se debe tener en cuenta que esto ocasiona estrés en las personas el punto es no dejarse vencer ante estos factores, es una problemática **de impacto** porque permitirá obtener la información que determinará cuáles son las causas que dan origen a que los trabajadores puedan contraer enfermedades ocupacionales en la organización, proponiendo posibles soluciones para disminuir es estrés.

Es importante tener en cuenta que los empleados necesitan ser tratados de la mejor manera y no deben ser presionados ya que sin ellos no existe la producción en la empresa, se analizara las causas del Estrés de los trabajadores para poder disminuir la Deserción Laboral.

Es útil ya que ayuda a identificar las causas y consecuencias tanto del estrés como de la Deserción Laboral que existe en la empresa, conociendo los niveles de estrés que se presentan en los trabajadores, la institución deberá tomar diferentes

medidas de precaución para cuidar a sus trabajadores, logrando que se sientan con confianza para poder desarrollar su trabajo.

Es actual porque la presente investigación tiene como propósito identificar los niveles de estrés como consecuencia desarrollando la Deserción, permitiéndonos de esta manera realizar las acciones correctivas pertinentes, para que los altos directivos puedan tener una idea de la realidad laboral de la empresa, logrando obtener un mejor desempeño del recurso humano.

1.4 Objetivos

1.4.1 General

Investigar los niveles de Estrés en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS en la ciudad de Quito.

1.4.2 Específicos

- Establecer los niveles de Estrés que presentan los trabajadores de la empresa MILMARCAS.
- Analizar las causas de la Deserción Laboral dentro de la empresa MILMARCAS.
- Determinar la relación entre el Estrés Laboral y la continua Deserción Laboral dentro de la empresa MILMARCAS.
- Presentar los resultados de la investigación a través de un artículo académico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

En las investigaciones realizadas sobre el Estrés en la Deserción Laboral existieron diferentes resultados como los siguientes:

Tema: “El Estrés como factor determinante de la continua Deserción Laboral de los obreros de la planta de producción en ecuatoriana de Artefactos S.A Ecasa”

Autor: María Morayma Urbano Vergara

Año: 2014

Conclusiones:

- *Al parecer los altos niveles de estrés que presentan los trabajadores, serían causa de que estos decidan dejar la empresa.*
- *Los trabajadores que tomaron la decisión de separarse de su puesto de trabajo no salen de una manera adecuada, dentro de ellos hay remordimiento e impotencia por los factores que influyeron en su decisión*
- *A través de la aplicación del test para medir el nivel de estrés laboral se puede identificar que de manera general dentro de la planta de producción de la empresa ECASA S.A, el nivel de estrés es alto.*

De acuerdo con su investigación sus principales conclusiones dan a entender que los altos niveles de Estrés de los trabajadores es la causa principal para que decidan dejar la empresa, también los colaboradores que deciden dejar la empresa

no salen de una manera adecuada ya que existe remordimiento e impotencia por los factores que les hicieron tomar esa decisión, además basándose en los resultados de la aplicación de test se identificó que en los trabajadores existe un nivel alto de Estrés.

Tema: “La Deserción Laboral y su influencia en la imagen de la empresa Carrocerías Picoso S.A en el periodo febrero mayo 2009”

Autor: Diana Elizabeth Ortega Simabaña

Año: 2009

Conclusiones:

- *Se concluye que los trabajadores se sienten mayormente motivados cuando reciben estímulos de tipo económicos, permitiendo satisfacer sus necesidades y las de sus familiares.*
- *Para la sociedad la empresa es vista como una organización de calidad gracias a los años de tradición.*
- *Los colaboradores esperan encontrar mejores oportunidades de empleo, por lo que están dispuestos a abandonar la organización.*

Según las conclusiones dan a entender los siguientes aspectos en que la motivación de los trabajadores se encuentra en los incentivos que se les brinda permitiendo satisfacer sus necesidades y de su familia, dejando atrás la Deserción Laboral. Los colaboradores están dispuestos a abandonar el lugar de trabajo ya que buscan mejores oportunidades de empleo, además los trabajadores se sienten presionados y no identificados con la empresa.

Tema: “Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria”

Autor: Arlene Oramas Viera

Año: 2013

Conclusiones:

- *Los principales estresores laborales identificados son el volumen de trabajo en acción conjunta con las demandas derivadas de las características de los estudiantes, los cambios del sistema de enseñanza y las presiones de los superiores, en condiciones de salario inadecuado e insuficientes recursos para el trabajo.*
- *El grupo de docentes estudiado presenta una alta frecuencia de estrés laboral, 88.2%, fundamentada en síntomas de estrés y una vivencia de estar estresados en su trabajo.*
- *El síndrome de burnout está presente en una frecuencia elevada, 67.5%, predominando docentes con valores no deseables de agotamiento emocional, y relativamente deseables de despersonalización y realización personal.*

Sus principales conclusiones dan a entender que la principal razón que exista Estrés es la cantidad de trabajo que tienen que desempeñar estos colaboradores, la presión de los superiores, salario inadecuado e insuficientes recursos para realizar el trabajo. Los docentes investigados presentan un alto índice de Estrés laboral por diferentes factores es por esto que el síndrome de burnout es la principal razón del estrés de los trabajadores creando agotamiento emocional. Es importante tratar acerca del Estrés laboral ya que así nos damos cuenta que el trabajador se encuentra agotado y con deseos de renunciar a su puesto de trabajo, mostrando bajo rendimiento laboral.

2.2 Fundamentación filosófica

La investigación está fundamentada en el paradigma critico- propositivo ya que se tratara acerca de una realidad existente, este paradigma surge como una alternativa de superación a la visión tradicionalista en base a la dinámica del cambio social, tiene como finalidad transformar las situaciones partiendo de la comprensión, conocimiento y compromiso entre los sujetos involucrados

siguiendo un proceso metodológico y sistemático, proponiendo estrategias con un enfoque investigativo donde las personas que participan de la investigación compartan conocimientos enfocados a su realidad social. Se crearan nuevas estrategias para ir mejorando a la organización aportando con ideas innovadoras y competitivas.

2.3 Fundamentación legal

El presente proyecto se encuentra fundamentado de acuerdo al orden jerárquico de aplicación legal establecido en la Constitución de la República de Ecuador (2008) en el art. 425.

La Constitución de la República del Ecuador es el fundamento y fuente de la autoridad, es el texto principal dentro de la política ecuatoriana y está por encima de cualquier norma jurídica, se basa en la protección del trabajador en el ámbito de los derechos económicos, sociales y culturales, con relación al código de trabajo, por tal motivo:

Según la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)**:

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

La **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2008)**, en el Capítulo el derecho al trabajo manifiesta que: *“Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar”.* (Art. 326, Num. 5)

De acuerdo a la **ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2010)**:

Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS, define entorno de trabajo saludable como:

Un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo en base a los siguientes indicadores:

- *La salud y la seguridad concernientes al ambiente físico de trabajo.*
- *La salud, la seguridad y el bienestar concernientes al medio psicosocial del trabajo incluyendo la organización del mismo y la cultura del espacio de trabajo.*
- *Los recursos de salud personales en el ambiente de trabajo, y Las formas en que la comunidad busca mejorar la salud de los trabajadores, sus familias y de otros miembros de la comunidad”. (Capítulo 3- p11.)*

Según el **REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO (2014)**, Título I Disposiciones Generales en el ámbito de aplicación: *“Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo” (Art. 1)*

Según el **CÓDIGO DE TRABAJO (2015)** en distintos numerales, las obligaciones del empleador son: *“Tratar a los trabajadores con la debida consideración, y no inferirles maltratos de palabra o de obra; Mantener una adecuada política de seguridad e higiene.” (Art. 42)*

El **CÓDIGO DE TRABAJO (2015)** además manifiesta que son obligaciones del trabajador:

- *Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;*
- *Observar buena conducta durante el trabajo;*

- *Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;*
- *Dar aviso oportuno al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;*
- *Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses del empleador, de los demás trabajadores, o de terceros;*
- *Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades y el empleador. (Art. 45)*

De acuerdo con el **CÓDIGO DE TRABAJO (2015)** la indemnización por abandono del trabajo:

El trabajador vinculado por un contrato por tiempo indeterminado, que sin causa justificada y sin dejar reemplazo aceptado por el empleador, abandonare intempestivamente el trabajo, es decir sin previo aviso, pagará al empleador una suma equivalente a quince días de salario, misma que se deducirá de su rol de pago. (Art. 135)

Es de gran importancia tomar en cuenta las normas establecidas para lograr cumplir con los acuerdos de trabajo tanto de parte del empleador como del trabajador, consiguiendo un ambiente laboral adecuado, siempre respetando la seguridad de todos los miembros de una organización.

2.4 Categorías fundamentales

2.4.3 Marco teórico de la variable independiente

2.4.3.1 Estrés

❖ Definición

Según Mcgrath, L, (1970), p. 10 manifiesta que: *“El Estrés psicosocial es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de*

respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes circunstancias (percibidas)”

También se define como tensión emocional, el estrés es la presión que ejerce sobre las personas tanto el medio ambiente como el social que los rodea. Es la capacidad en la que el individuo responde ante alguna demanda sin importar las consecuencias como por ejemplo llegar al fracaso, enfrentando diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral.

Según la **Health and Safety Commission (Hsc) Británica, (1999), p. 102** *“El Estrés es la reacción de las personas a presiones excesivas u otro tipo de exigencias con las que se enfrentan”*

El Estrés es una enfermedad que se presenta en el transcurso del tiempo ya que es la acumulación de conflictos interpersonales e intrapersonales. Es importante hablar sobre este tema porque es una enfermedad que tienen todas las personas frente a las exigencias que se presentan.

Para el **National Institute of Occupational Safety and Health de Eeuu (Niosh), (1999), p. 102** El Estrés en el trabajo puede definirse como: *“las respuestas nocivas físicas y emocionales que se producen cuando las exigencias del trabajo no corresponden a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. El estrés en el trabajo puede conducir a una mala salud o a una lesión”*

De esta definición se concluye que incluso unos altos niveles de exigencia en el trabajo, dentro de límites razonables, no necesariamente tienen que ser nocivos si se permite al trabajador influir en la manera de hacer frente a tal exigencia. El Estrés en el trabajo es cuando existe constante presión en el entorno laboral y este puede provocar la saturación física o mental del colaborador de la empresa, generando consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno.

Cuando existen exigencias en el entorno que superan la capacidad de la persona aparece el Estrés y puede manifestarse de diversas formas. Los síntomas más frecuentes que se presentan son la irritabilidad, la depresión y estos la mayoría de veces se presentan con agotamiento físico y/o mental.

❖ **Características**

El Estrés hace que exista reducción de la productividad de las empresas y una caída de la calidad de vida de los trabajadores, pudiendo ser motivo de baja laboral en los casos más graves, por lo que es beneficioso aprender cómo combatirlo, y conocer técnicas eficaces para su prevención.

Se manifiesta por medio de reacciones de ansiedad y depresión, sentimientos de desesperanza y de desamparo.

La ansiedad relacionada con el trabajo representa que existen situaciones, tareas y demandas profesionales o estresores que se relacionan asociándose a la creación de la ansiedad o de la manera de manifestarse. Se puede decir que los factores son los siguientes:

- Alta carga de actividades
- Alto ritmo de trabajo
- Los plazos de realización de tareas

Cuando se ven presentados factores de estrés relacionados con el trabajo, muchos de los colaboradores reaccionan, en mayor o menor intensidad, de esta manera: si es intensa la manifestación a un estresor, se repetirá con frecuencia o será gran duración y si el empleado es vulnerable a tal problema, sus reacciones emocionales se verán afectadas. La ansiedad o depresión temporal se hace más duradera y puede convertirse en una enfermedad ocupacional.

En una situación de estrés laboral, a muchos trabajadores les resulta complejo concentrarse, aprender, ser creativos, amables o tomar decisiones. La manifestación a estresores, realizados o no con el trabajo, puede terminar en comportamientos perjudiciales para la salud, como recurrir a refugiarse en las drogas, alcohol etc. Otra forma de reacción puede ser la conducta agresiva, violenta u otros tipos de conducta antisocial. Muchas de estas consecuencias pueden llevar a desarrollar enfermedades y en los peores casos a la muerte.

Se puede poner un ejemplo de un trabajador que considera haber sido injustamente criticado por su jefe, sus reacciones propias pueden ser el aumento de la tensión arterial a una disminución del tiempo de coagulación sanguínea, un problema cardíaco que puede crecer y aumento de la tensión muscular. Todos los órganos y sistemas del cuerpo humano consiguen verse afectados. Si estas manifestaciones se repiten diariamente, es probable que la salud vaya deteriorándose.

Según **Azcuénaga, L, (2011), p. 106-107** revisando el Manual Práctico para la Prevención de Riesgos Emergentes se encuentra que existen algunas consecuencias negativas que ocasionan estrés en el ámbito laboral y son las siguientes:

- Se desarrolla como trastorno psicológico agudo
- Origina un aumento de accidentes profesionales
- Desarrolla niveles altos de absentismo laboral y bajo rendimiento en los colaboradores
- Puede existir incapacidad laboral por alteraciones psicológicas
- Puede desarrollar un ambiente inadecuado en el trabajo.

❖ **Fases de estrés**

Todas las personas poseemos Estrés, el problema existe cuando la tensión causada en el organismo ante un estímulo es negativa y conserva angustiadas a las personas por lo tanto todos adquirimos un nivel de ansiedad que mejora el

rendimiento y si existe un extremo a ese nivel puede originarse consecuencias dañinas.

- **Fase de alarma**

Es una etapa de incertidumbre y confusión, la persona empieza a sentir Estrés para poder afrontar la situación debe mantener energía positiva.

- **Fase de resistencia**

Surge cuando el organismo de la persona no tiene tiempo de recuperarse pero continúa reaccionando para enfrentar la situación.

- **Fase de agotamiento**

Es cuando el organismo ya no logra obtener respuestas adaptativas si continua el estrés no se podrá superar la fase de resistencia entonces entra en la fase de agotamiento alterando la salud del individuo.

Con las fases de Estrés nombradas las personas pueden resolver favorablemente este problema, impidiendo que llegue a su última fase que es de agotamiento, pero si pasara lo contrario el individuo ira reduciendo su capacidad de respuesta por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que aparecerán si no se llegan a cumplir todas las fases mencionadas.

- ❖ **Tipos de estrés**

Según **Azcuénaga, L, (2011), p. 103** basándose en el Manual Práctico para la Prevención de Riesgos Emergentes, detallo lo siguiente:

- **Estrés agudo.-** Se dice agudo cuando es producido por una situación temporal, física o emocional, vivida por la persona, que rebasa el límite y

que da lugar a una respuesta intensa y a veces violenta por ejemplo despidos, sanciones, etc.

- **Estrés crónico.-** Cuando se produce a lo largo del tiempo de forma recurrente, no necesariamente intensa pero que exige al individuo el tener que adaptarse permanentemente, por ejemplo sobrecarga de trabajo, monotonía, etc.

❖ Causas

Es importante tomar en cuenta el Estrés laboral y mencionar sus causas para poder mantener precaución ante posibles situaciones.

- **Monotonía.-** Es la rutina que se mantiene en el trabajo es un factor de Estrés importante ya que por esto los empleados deciden abandonar su puesto porque se sienten aburridos y sin funciones que cumplir.
- **Ritmo elevado.-** Determinar un tiempo fijo para realizar un trabajo es otro factor que causa Estrés ya que los trabajadores se sienten presionados, se podría decir que existe un liderazgo coercitivo que mantiene controlados a sus trabajadores con malos tratos exigiendo más de lo que se debe.
- **Sobrecarga de trabajo.-** Es cuando a un trabajador se le acumula el trabajo que debe realizar alterando la energía y la capacidad mental que tiene el individuo.
- **Exigencias y conflictos.-** Todos los trabajadores deben tener claro los objetivos de la empresa para que no exista confusión entre lo que espera el colaborador y la realidad que exige la organización sin crear conflictos.
- **Inseguridad ligada al trabajo realizado.-** El empleado debe saber las funciones que va a desempeñar en el cargo que sea contratado para que no

exista inseguridad al realizarlo de lo contrario el trabajador se mantendrá estresado por tal motivo.

- **Salario insuficiente y demora en los pagos.-** Es cuando el trabajador cree que ha dejado todo por la empresa y al momento de retribuir su esfuerzo lo hagan con algún pago insuficiente al de su trabajo.
- **Relaciones con el entorno profesional (hostilidad).-** Existen personas desequilibradas emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés y cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.
- **Motivación deficiente.-** Existe falta de satisfacción en las necesidades elementales y necesidades sociales.

❖ **Consecuencias**

Cuando el estrés persiste en el tiempo, produce diferentes síntomas que en ocasiones pueden provocar enfermedades físicas y psicológicas. Al mismo tiempo es capaz de afectar la conducta de los individuos en relación con su trabajo.

Estos síntomas demuestran los intentos realizados por los individuos para adaptarse a los requerimientos del medio externo y conservar cierto grado de equilibrio. Si el nivel de estrés es alto y se mantiene a largo plazo puede desarrollar problemas más graves, afectando de manera directa la salud física y mental del colaborador ante la dificultad de ajustarse a las necesidades laborales.

- **Conflicto en la empresa y en el entorno social.-** Existirán conflictos en la empresa y entorno social ya que la persona estará cansada física y

emocionalmente y esto hará que no cumpla con las tareas que debe realizar.

- **Disminución de la cantidad y calidad de trabajo.-** Si el trabajador sufre de estrés la actividad que realice dentro de la empresa no será la misma que antes primero empezara a realizar menos su trabajo y segundo no lo hará con la efectividad que se necesita.
- **Aumento del absentismo presencial.-** Es cuando el empleado asiste a trabajar pero dedica su tiempo a realizar actividades que no son de importancia para la empresa.
- **Dificultad para la toma de decisiones.-** El trabajador sentirá ansiedad al momento de tomar decisiones ya que creerá que decidirá mal, no se siente seguro de sí mismo.
- **Trabajador que se resiste a cambios.-** El estrés lo hace sentir deprimido y cansado, lo cual hará que el trabajador se quede en su zona de confort.

❖ **Prevención y tratamiento**

El primer paso por parte de la organización consiste en ofrecer un espacio óptimo de trabajo al colaborador, garantizando seguridad, respeto y salarios justos por su trabajo, generando un ambiente adecuado para laborar. Se debe iniciar técnicas específicas para evitar las amplias jornadas laborales. En un caso extremo y de ser necesario, es pertinente crear espacios de relajación como es la creación de zonas verdes, aplicando pausas activas durante la jornada.

Por otro lado, el empleador debe comprometerse consigo mismo y con la empresa. Mantener las cosas con calma, realizar actividades de relajación. Además se toma en cuenta que los colaboradores deben someterse a chequeos médicos para prevenir cualquier problema en el tiempo debido.

Según **FRANKLIN, B; KRIEGER, M, (2011), p. 493** manifiestan que: *“El Estrés constituye una de las dificultades más serias y frecuentes que sufren los empleados en las organizaciones, y lo peor es que suele aceptársele como parte irremediable de toda situación laboral”*.

La mayoría de las teorías acerca del estrés consideran la manera de aumentar la capacidad de las personas para enfrentar y manejar este problema que se presenta día a día, pero no de resolverlo, aunque se lo distingue como algo innato que tiene el trabajo y el desempeño de las tareas que este implica.

No obstante, existen medidas de prevención que la organización debe tomar en cuenta y aplicar diferentes técnicas para reducir el nivel de estrés de los trabajadores, entre ellas se puede decir lo siguiente:

- Brindar una comunicación abierta, que permita el intercambio de información, de sentimientos y de la forma de encarar la actividad.
- La organización debe controlar que el empleado cumpla con los objetivos establecidos, pero sin interponerse demasiado en la forma en que lo haga.
- Generar un clima laboral agradable, donde el empleado se sienta cómodo y tranquilo.
- Ejercer liderazgos democráticos que permitan la participación y el disenso, logrando los objetivos planteados.
- Otorgar pausas activas durante la jornada laboral, a parte de la hora de almuerzo.

También el empleado puede desarrollar algunas técnicas para controlar el nivel de estrés que tolera, como pueden ser las siguientes:

- Tratar de no trabajar hora extra y mantener un horario adecuado para el resto de las actividades que debe realizar.

- Evitar la socialización con personas del equipo de trabajo que sean agresivas, intolerantes o que intenten generar situaciones estresantes.
- Realizar actividades físicas, junto a una dieta ordenada.
- No permitir que las tareas o actividades que debe realizar se acumulen de un día para otro.
- Los objetivos personales deben ser alcanzables.
- Mantenerse organizado para poder desarrollar tareas durante el día.
- Si siente síntomas de cansancio es necesario descansar unos minutos antes de continuar con la tarea.

Es importante recalcar que el estrés laboral es un principio de angustia para los colaboradores, es por eso que existe la necesidad de evitar que suja en los individuos disminuyendo sus efectos. La organización debe tomar conciencia y adoptar las medidas para reducir el estrés.

Según **PÉREZ, J, (2011), p. 494** manifiesta que:

El problema merece un tratamiento más integral ya que no se trata solo de mitigar el sufrimiento laboral, sino que las organizaciones laborales y las personas que las integran puedan llegar a considerar y privilegiar el que el trabajo sea significado como fuente de realización y desarrollo personal y social, y no un enemigo de la salud tanto de las personas como de las empresas.

2.4.3.2 Enfermedad Ocupacional

Según **HENAO, F, (2014), p. 29-30** revisando el libro Seguridad y salud en el trabajo, Conceptos Básicos se encuentra lo siguiente:

Para que empiece a aparecer las enfermedades ocupacionales se necesita de la interacción de los siguientes factores como son: un agente, el huésped y el ambiente.

- Agente.- tiene la posibilidad de producir enfermedades en el huésped.
- Huésped.- es el trabajador.
- Ambiente.- es el lugar donde se encuentra el trabajador y los agentes de riesgo.

Dependiendo del funcionamiento biológico de la persona, con relación al agente y al medio que lo rodea, según eso existirá salud o enfermedad y el nivel de salud, asumirá variaciones en un estado óptimo hasta la enfermedad grave y la muerte. Se debe considerar a la salud y a la enfermedad como una escala regulada, ya que no son situaciones estáticas, pues están en una constante transformación, la lucha del ser humano es conservar un equilibrio entre los impulsos biológicos, físicos, mentales y sociales, que tienden a trastornar la salud.

Es por esto que, el desarrollo de la enfermedad en el individuo, depende de las características de los agentes de la enfermedad ya mencionados y de la manera en la que responde a los estímulos que producen la enfermedad, los cuales surgen del mismo ser humano o quizá del ambiente que lo rodea. Una enfermedad laboral es cuando se origina de la manifestación a sustancias o situaciones inherentes a diferentes procesos y actividades que se realizan al momento de desempeñar un cargo dentro de una organización.

Los motivos más frecuentes de las consultas médicas relacionadas con problemas de salud ocasionados en el trabajo son el dolor de espalda, el dolor de cuello, dolor en miembro superior, estrés, cefalea, alteraciones de la visión.

Los síntomas más importantes de este tipo de enfermedades son:

- Dolor en músculos y articulaciones.
- Impresión de hormigueo en brazos y manos.
- Pérdida de sensibilidad.

Principalmente la manera preventiva para evitar las enfermedades ocupacionales se puntualiza a la higiene industrial.

La higiene industrial es una técnica preventiva no médica que se encarga de las enfermedades profesionales, cuyo objeto es reducir en lo posible los riesgos relacionados con la exposición a agentes físicos, químicos y biológicos, es decir a los diferentes contaminantes ambientales, que se presentan en el medio de trabajo causando dichas enfermedades.

Para lograr reducir estos riesgos la higiene industrial se basa en el reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales de trabajo. Para la lucha contra las enfermedades profesionales existen otras técnicas que pueden prevenir aportando varias ideas, como por ejemplo se puede tratar el caso de la ergonomía, puede hacer grandes aportaciones en la prevención ya que se encarga del diseño en la estructura de la organización, herramientas de trabajo y actividades dentro de la empresa, desarrollando un ambiente de confianza en los colaboradores.

Se puede mencionar también a la medicina del trabajo, es una técnica preventiva médica que como objetivos desarrolla la prevención de los estudios derivados del trabajo creando soluciones sanitarias, también se encarga de la mejora y la rehabilitación de los empleados afectados. Se puede concluir que todas las técnicas preventivas están involucradas en la lucha contra las enfermedades profesionales, especialmente si partimos de una concepción amplia de las mismas.

2.4.3.3 Salud Ocupacional

Según **Henaó, F, (2014), p. 25** revisando el libro Seguridad e Higiene en el trabajo, Un Enfoque Integral se encontró lo siguiente:

Durante toda la existencia del ser humano, una de las preocupaciones principales ha sido la salud, es importante tomar en cuenta no solo el aspecto

físico, sino también el psicológico del individuo, es decir tomándolo como ser integral, sin crear ideas negativas hacia el mismo.

Según la evolución del hombre, se ha ido desarrollando la conceptualización del trabajo. En épocas primitivas, el hombre se debía encargar de trabajar para ganar un sustento y lograr sobrevivir. Mientras transcurrió el tiempo el trabajo se transformó en actividades de esclavos.

Con la aparición de la revolución industrial, las cosas cambiaron y el hombre empezó a vender su fuerza productiva, sin importar su salud, directamente con las luchas conjuntas de la clase trabajadora, todo comenzó transformarse tanto la concepción del trabajo como de la prevención y a pesar de que exista grandes evoluciones, hasta el presente existe muchas cosas que se deben ordenar.

Hoy en día, se plantea que el trabajo es solo humano, pues es el único ser de la creación que se puede valer por sí mismo. Se considera los lugares de trabajo como un espacio adecuado para intervenir positivamente con el fin de perfeccionar la salud de la humanidad. El punto importante es el desarrollo de actividades saludables sobre la base de la organización. La participación de las empresas tiene carácter voluntario, pudiendo acogerse a todas o solo a algunas de las actividades. Se trata de acciones complementarias a las relativas a la prevención de riesgos laborales que obligatoriamente deben realizar las empresas.

La idea acerca de salud en el trabajo es unir los esfuerzos de cada uno de los empresarios, empleados y la sociedad para mejorar la salud y el bienestar de las personas en el lugar de trabajo. Esto se puede conseguir preparando actividades dirigidas a mejorar la organización y las condiciones de trabajo, promover la participación activa y fomentar el desarrollo individual.

Según **Taylor. G, Easter. K y Hegney. R, (2006), p. 5** manifiestan que: ***“La salud ocupacional es un grado de bienestar psicológico, fisiológico y social del individuo”***

Cualquier modificación implantada en un sistema de trabajo, originara un desequilibrio en varios aspectos, ocasionando una nueva situación en la que los aspectos físicos, mental y social de la salud lleguen a otro estado de equilibrio. En general, se puede preocupar que existan riesgos profesionales en todas las situaciones que no se ha estimado al ser humano.

El trabajo siempre produce transformaciones en el medio ambiente. Estas pueden ser, físicas, químicas, biológicas, psíquicas, sociales y morales, es natural pensar que estos cambios perturbaran la salud de la persona que trabaja, cambiando su equilibrio físico, mental y social.

La prevención no es más que una manera de estudiar y valorar, mediante un conjunto de técnicas, determinando en qué grado se encuentran, si es positivo o es negativo, afectan a la salud del trabajador para minimizar los efectos negativos y favorecer los positivos, se debe crear métodos de trabajo que sean rentables económicamente, logrando condiciones de trabajo cercanos a ese estado ideal a que todos los colaboradores de una organización tienen derecho.

Todo ser humano debe ser tomado en forma integral tomando en cuenta el estado físico, mental y social, con la importante tarea de saber que cada persona logre sobrevivir, vivir y llegar a ser lo que desea en la vida.

Al momento de hablar de la salud laboral, quiere decir el estado de bienestar físico, mental y social del trabajador, que puede llegar a ser afectado por diferentes motivos o factores de riesgo que existen en el ambiente laboral, bien sea de tipo orgánico, psíquico o social. Los objetivos de la salud laboral son la prevención del accidente de trabajo, de la enfermedad profesional, incomodidad del trabajador y de la promoción de la salud.

Según **Taylor. G, Easter. K y Hegney. R, (2006), p. 330-333** revisando el libro Mejora de la salud y seguridad en el trabajo, se encuentra lo siguiente:

Al transcurrir el tiempo se han ido originando diversas tendencias en el desarrollo de la salud del trabajador:

- Una dosis aceptable de una sustancia de cierta toxicidad puede ser diferente de la dosis de otra sustancia con otro nivel de toxicidad.
- Una afirmación de la relación entre el tipo de trabajo y el estado de salud o puede ser el tipo de enfermedad.
- Un vínculo entre ciertos agentes en el lugar de trabajo con sus efectos sobre la salud.
- El desarrollo gradual de la mediación del gobierno en el lugar de trabajo para preservar la salud de los empleados.
- Es establecimiento de una base de datos de registros de nacimientos, matrimonios y muertes.
- Saber el inicio de la epidemia y el estudio estadístico de los vínculos entre la enfermedad y sus posibles causas.
- Informes de enfermedades y lesiones ocupacionales emitidas para las autoridades.
- Compensación por algunos problemas de salud desarrollados como consecuencia de trabajo.

2.4.4 Marco Teórico de la Variable Dependiente

2.4.4.1 Deserción Laboral

❖ Definición

Según EGAS, D, (2009), p. 23 nos dice que:

La Deserción Laboral se refiere a que los empleados abandonan voluntariamente la organización en la cual laboran. Esta Deserción provoca que una empresa experimente una disminución de su fuerza laboral y por ende, que el logro de sus objetivos organizacionales pueda verse afectado.

Tratar acerca de la Deserción Laboral en una empresa es importante para poder solucionar los problemas que existen como por ejemplo la rotación de personal, si algún miembro abandona el trabajo, lo que se debe hacer es reemplazar el puesto con alguien más, realizar un estudio acerca del estrés en la Deserción Laboral mejorara la productividad de la empresa y la salud de los trabajadores. La Deserción Laboral es un grave problema que en la actualidad enfrentan las empresas ya que no solo pierden personal sino que a partir de esto la economía de la empresa decae.

El problema de la Deserción Laboral en las empresas es abandonar el lugar de trabajo ya sea por cualquier problema como el estrés, carencia de motivación, rotación de personal etc. Se deben tomar diferentes medidas de precaución ante este problema tomando en cuenta tanto el desarrollo de la empresa como el de los trabajadores.

❖ **Características**

El liderazgo que se desarrolle en una organización intervendrá en todos los integrantes de la misma, en establecer y cumplir los objetivos; implementar estrategias y toma de decisiones acertadas. En el caso que no exista un liderazgo positivo del jefe hacia el trabajador ante esto existirá la Deserción Laboral.

La presencia de un líder en una empresa le afirma a esta que habrá una persona que trabajará cada día para cumplir sus objetivos sin afectar a los demás miembros de la organización, por el contrario involucrará a cada miembro y lo hará participe de los logros o fracasos de la empresa.

Todas las personas quieren progresar, mejorar, crecer. Sin embargo, lo que alienta a cada individuo a alcanzar una meta superior es algo personal y muchas veces permanece indescifrable para el resto.

Para lograr este crecimiento es importante que los empleados sientan la presencia de un líder en quien puede confiar y quien sea un ejemplo a seguir. Cuando esto falle, los empleados no se sentirán conformes y bajaran su nivel de desempeño hasta causar problemas, entre empleados o conflictos personales. Esto quiere decir que el empleado empezara a sentir estrés ante diferentes conflictos lo cual hará que la Deserción Laboral aparezca en la empresa.

Es importante que en la organización exista un jefe con un liderazgo positivo que sepa influir, guiar a sus trabajadores y enseñar con el ejemplo. Sobre todo creando un ambiente de confianza en el lugar de trabajo.

Un buen liderazgo llevará a la empresa a cumplir con sus objetivos y a tener empleados satisfechos con su participación dentro de la organización. Mientras se logra cumplir con los objetivos de la empresa los empleado se sentirán satisfechos ya que uno de sus objetivos personales debe ser realizar bien su trabajo y al cumplir con esto los trabajadores están empoderados con los objetivos de la organización así no se sentirán frustrados como para tomar decisiones de abandonar su lugar de trabajo.

La influencia negativa que puede crear un jefe en sus empleados comienza por causar insatisfacción, malos entendidos y carencia de compromiso del trabajador, no sólo hacia su líder sino hacia la empresa en general. Al pasar del tiempo y existir un gran deterioro en dicha relación, el empleado termina por desertar de la organización.

Las principales responsabilidades de un jefe se desarrollan en cinco direcciones y le exigen que desempeñe de manera efectiva su trabajo con los siguientes pasos:

- Guía e instructor de sus empleados.
- Es quien ejecuta las ideas ya sean propias y opina acerca de las ideas de los demás.

- Miembro del grupo de trabajo de los superiores de su propio nivel.
- Subordinado de su propio jefe y de otros de jerarquías superiores.
- Debe tomar en cuenta cuales son las necesidades de sus empleados para lograr con los objetivos planteados.

La influencia que existe en las organizaciones pueden llevar a que los empleados lleguen a desertar del trabajo, para los colaboradores es importante que el jefe considere a sus empleados como parte de la empresa, como personas productivas con necesidades. La influencia no es personal como se había planteado es más bien por el desempeño de sus actividades como jefe y ausencia de liderazgo en ellas al momento de trabajar con un equipo de trabajo y dividir las tareas que les correspondan a cada uno. Es así que en la organización existen conflictos y de ahí se genera el estrés el cual hace que los empleados se sientan agotados y no rindan de la mejor manera hasta que optan por abandonar voluntariamente su empleo.

❖ **Su relación con el ausentismo**

Según **Chiavenato, I, (2009), p. 124** manifiesta que:

Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización. Faltas o ausencias de los empleados al trabajo.

El ausentismo es la suma del tiempo en que los trabajadores de la empresa están ausentes del trabajo, ya sea por falta o por retraso, debido a la intervención de cualquier motivo, es decir es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un Determinado centro de trabajo, justificadas o no.

Existen algunas causas del ausentismo ya que no siempre ocurre por el empleado, también pueden originarse por parte de la organización, la ineficiente supervisión, la carencia de motivación y estímulo, las desagradables

condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado en la empresa y el impacto psicológico de una dirección deficiente.

Causas del ausentismo:

- Enfermedad comprobada.
- Enfermedad no comprobada.
- Diversas razones de carácter familiar.
- Tardanzas involuntarias por motivos de fuerza mayor.
- Faltas voluntarias por motivos personales.
- Dificultades y problemas financieros.
- Problemas de transporte.
- Baja motivación para trabajar.
- Clima organizacional insostenible.
- Falta de adaptación del trabajador a su puesto de trabajo.
- Políticas inadecuadas de la empresa.
- Accidentes de trabajo.
- Retardos involuntarios por fuerza mayor.

Sin embargo, se debe analizar cualquier toma de decisión respecto a la mensualidad pues debe estar basada en dos factores primordiales de comprobación: si el aumento de salarios provoca inseguridad y optan por el ausentismo; y si la nómina de los empleados con diferentes salarios causa diferencias en los altos índices de ausentismo dentro de una organización

El ausentismo y la Deserción van de la mano ya que para que exista Deserción Laboral primero debe existir el ausentismo, mientras el empleado va desmotivándose, siente rutina, cree que no se siente bien en ese puesto de trabajo ira desanimándose y existirán días que falte al trabajo poniendo cualquier excusa hasta que se rinde y opta por desertar de la empresa.

❖ **Importancia del estudio de la Deserción**

Una alta tasa de Deserción daña la reputación de la empresa y esto hace que baje la moral del personal existente.

Si los empleados se van por razones no económicas, es decir, el negocio está bien desde un punto de vista, esta situación podría invitar a la investigación del problema, logrando que los inversionistas hagan una pausa para tomar conciencia antes de invertir dinero en las actividades empresariales.

El estudio sobre la Deserción es de gran importancia ya que se puede analizar y determinar las causas por las que existe, se puede decir que el Estrés es el factor principal de la existencia de la Deserción porque los trabajadores tendrán diferentes síntomas lo cuales no le dejaran desempeñar de una manera adecuada su cargo.

Es importante en recursos humanos saber retener el capital humano estratégico de la organización como una vía para influir positivamente sobre la capacidad de innovación de la organización, contribuyendo, de este modo, a la mejora de sus resultados organizativos y de su competitividad.

Con la información acerca de la satisfacción laboral se intenta obtener por parte de los empleados, una apreciación basada en tres aspectos relacionados con el compromiso del trabajador hacia la empresa, la motivación y la situación del entorno donde desarrollan su trabajo y la formación que le aporta la empresa a los trabajadores.

Mientras la competencia crece localmente y a nivel mundial, deben crearse organizaciones más adaptables, ágiles que sean enfocadas hacia el cliente para lograr el éxito que se desea alcanzar. El área de recursos humanos de la compañía debe enfocarse en desarrollar y retener el talento de los empleados con el fin de motivar a los mismos y crear lealtad empresarial.

Esto se puede lograr a través del uso de asesores, mentores quienes ayudaran a que el empleado se sienta en confianza con el trabajo y la empresa para quien está trabajando.

❖ Causas

Para lograr reducir el índice de Deserción Laboral es importante conocer las principales causas, la Deserción Laboral se refiere a cuando los empleados abandonan voluntariamente su lugar de trabajo lo que origina conflictos al poder alcanzar los objetivos empresariales planteados.

Al realizar la investigación pertinente acerca de la Deserción Laboral he tomado algunos aspectos principales acerca del tema y son:

- **Calidad del entorno laboral.-** La Deserción Laboral la gran mayoría de las veces es producida cuando no hay un buen ambiente laboral en las organizaciones. Esto se debe a que un ambiente laboral inadecuado puede generar, insatisfacción y Estrés, lo que conlleva a la Deserción Laboral del empleado.
- **Mala relación entre el empleado y el jefe directo.-** Los trabajadores toman la decisión de desertar de un trabajo debido a que no eran tratados con respecto o porque sus jefes demostraban poco interés en sus empleados, para que funcione una organización se debe tomar en cuenta al tipo de liderazgo que existe ya que esto influye hacia los demás.
- **Injusticia en la retribución salarial.-** Este es un problema que lamentablemente es común en muchas organizaciones. La injusticia en la retribución laboral se da cuando el sistema de pago vigente en las organizaciones no corresponde con el esfuerzo realizado por los empleados. El establecimiento de los procedimientos salariales o la forma en la que son distribuidos pueden estar al origen de ese tipo de injusticia. Esto existe cuando no se toma en cuenta los méritos y esfuerzo que tiene el empleado al realizar su trabajo.

- **Cuestiones de salud.-** Varias investigaciones indican que cuando el trabajo está afectando peligrosamente la salud de los empleados o generando niveles de Estrés que se vuelven insostenibles para los empleados, éstos prefieren abandonar su trabajo antes que seguir deteriorando su salud.
- **Desajuste entre los valores organizacionales y los valores del empleado.-** Los empleados renuncian cuando existe una mínima afinidad con los valores de la organización. En efecto, en muchas ocasiones los empleados renuncian a una organización ya sea porque no están de acuerdo con los valores que se comparten en la empresa como por ejemplo cuando existe individualismo, comunicación inadecuada, hostilidad, entre otras o porque en ella se realizan prácticas sin ética o ilegales.

La Deserción Laboral puede crear una economía inestable para la empresa ya que la producción bajara y además de todos los costos existirá una pérdida de imagen de la empresa. Un claro entendimiento de las razones por las cuales las personas dejan sus empleos puede ayudar a las organizaciones a desarrollar estrategias más adecuadas para evitar la Deserción del talento humano.

❖ **Consecuencias**

A partir de la Deserción Laboral se crearan consecuencias las cuales afectaran a la empresa y a los trabajadores. Y las consecuencias que he planteado son las siguientes:

- **Rotación de personal.-** Consiste en el momento de un individuo de un departamento a otro para ampliar la experiencia laboral e identificar los puntos débiles o fuertes, se considera que es un problema para la organización y el ambiente.

- **Baja productividad.-** Es la carencia de interés por parte del trabajador a realizar su tarea lo que produce baja productividad en la organización. Es la carencia de empowerment en la organización.
- **Ausentismo laboral.-** Es la falta o inasistencia de los empleados al trabajo ya sea por diferentes motivos como pueden ser enfermedad, calamidad domestica etc.
- **Desvinculación del trabajo.-** La desvinculación laboral es el proceso mediante el cual se procede a despedir o finalizar un contrato, ya sea de una o más personas que cumplen alguna labor dentro de una organización.

2.4.4.2 Insatisfacción Laboral

El estudio de la insatisfacción laboral resulta ser negativo sobre algunos aspectos del comportamiento laboral como puede ser la salud de los trabajadores provocando desmotivación, actitud negativa hacia el trabajo, ansiedad, Estrés. Son pocas empresas que le dan importancia a la satisfacción laboral porque creen que el sueldo puede reemplazar la insatisfacción laboral pero se encuentran equivocados.

Factores de la insatisfacción laboral

Entre los principales factores de insatisfacción laboral se encuentran los siguientes:

- Insatisfacción con el puesto de trabajo
- Insatisfacción con la empresa
- Insatisfacción con el salario
- Insatisfacción con la política de ascensos
- Insatisfacción con el jefe o supervisor

Al respecto, la mejor manera de prevenir la insatisfacción laboral es:

- Realizando estudios en el personal de la empresa, orientados a ubicar y cuantificar los factores de insatisfacción laboral que dificulten el efectivo desempeño laboral.
- Obteniendo cambios que afecten a los canales de comunicación, promoción y formulación de los trabajadores.
- Los estudios sobre comportamiento organizacional se han enfocado en tres actitudes que es el trabajo, insatisfacción laboral y compromiso organizacional.
- La satisfacción laboral puede ser creada como una actitud general de una persona hacia su trabajo. La insatisfacción produce baja eficiencia organizacional, además a través de las conductas de expresión, lealtad, agresión.

Características de la insatisfacción laboral

La insatisfacción laboral puede definirse como un nivel de molestia que experimenta el colaborador con motivo de su trabajo. Generalmente, son algunos factores que ocasionan insatisfacción laboral dentro del trabajo como son salarios, falta de responsabilidades, malas relaciones, rutina, presión de tiempo, ausencia de participación, inestabilidad de empleo existente en la organización. Aunque se debe tomar en cuenta que no todas las personas reaccionan de la misma manera ante la misma situación.

Existen diferentes aproximaciones teóricas sobre la satisfacción laboral y los aspectos que la conforman:

- Del trabajo en sí mismo, considera que los aspectos esenciales para la satisfacción son la autonomía, creatividad, responsabilidad y variedad de tarea.

- De las relaciones humanas, destaca el argumento de la interacción y las relaciones interpersonales existentes entre compañeros y entre autoridades, como punto clave en la satisfacción laboral.
- Aproximación físico-económica o estructuralista, señala los factores más importantes los que se refieren a las políticas de la organización sobre salarios, prestaciones y ascensos.
- El desempeño tiene relación con la insatisfacción laboral siempre que exista no existan ganas de trabajar.

En diversas investigaciones se han encontrado puntos de acuerdo entre los siguientes factores:

- Existencia de una relación negativa entre la satisfacción laboral y las probabilidades de abandono del empleo.
- Existencia de una relación negativa, aunque menos firme, entre la satisfacción laboral y el ausentismo.
- Correlación significativa, aunque algo inestable, entre la satisfacción laboral y el desempeño del trabajador.

2.4.4.3 Clima y Cultura Organizacional

Según **Franklin, E; Krieger, M, (2011), p. 363** hablando en términos generales:

El clima y cultura organizacional están compuestos por las interpretaciones que un grupo o comunidad hacen del mundo que lo rodea, y por las actividades y artefactos que las reflejan. Estas interpretaciones se comparten de manera colectiva como resultado de un proceso social.

Las personas disponen de un programa mental estable en el tiempo, que conduce a adoptar similares comportamientos ante situaciones. Esto puede

definirse como estado de adaptación. La adaptación varía de una persona a otra y en el mismo individuo, de un momento a otro.

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

El clima organizacional es la cualidad o pertenencia del ambiente organizacional que distinguen o experimentan los miembros de una organización y que interviene en su conducta. Es favorable cuando la satisfacción soluciona diferentes necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer dichas necesidades.

Cada organización tiene su cultura organizacional o cultura corporativa. Para lograr adaptarse a una organización, lo primero que se debe hacer es conocer la cultura. Para formar parte de una organización se debe asimilar la cultura, vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella es participar íntimamente en su cultura organizacional.

El modo en el que las personas interactúan en la organización, aspiraciones y los asuntos relevantes en la interacción entre los miembros forman parte de la cultura de la organización. Es por eso que para adaptarse a una cultura se debe vivir dentro de ella y respetar sus costumbres.

Cada persona que integra una organización lo hace llevando a cuentas sus experiencias laborales previas y su cultural fruto de su proceso de socialización. La cultura organizacional se construirá sobre la base de las relaciones particulares que se establezcan entre ella y la estructura de la organización, así como entre todos los miembros de la misma, pues son necesariamente ellos quienes constituyen vínculos cara a cara, como delegados de enfrentar las tareas que se deben realizar día a día.

Según la investigación encontrada la cultura organizacional tiene los siguientes aspectos:

- **Regulación en los comportamientos observados.-** Las interacciones entre los participantes se caracterizan por un lenguaje común, por terminologías propias y rituales relacionados con conductas y diferencias.
- **Normas.-** Son patrones de comportamiento que comprenden guías sobre la manera de hacer las cosas.
- **Valores predominantes.-** Son los valores que principalmente defienden la organización y que espera que los participantes compartan, como calidad del producto, bajo ausentismo, alta eficiencia.
- **Filosofía.-** Son política que refuerzan las creencias sobre cómo tratar a empleado y clientes.
- **Reglas.-** Son lineamientos establecidos y relacionados con el comportamiento dentro de la organización los nuevos miembros deben aprender esas reglas para poder sr aceptados en el grupo.
- **Clima organizacional.-** Es el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los participantes, como se tratan las personas unas a otras, como se atienden a los clientes, como es la relación con los proveedores, etc.

2.5 Hipótesis

El Estrés influye en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS en la ciudad de Quito.

2.6 Señalamiento de variables

- **Variable Independiente**

El Estrés

- **Variable Dependiente**

La Deserción Laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque investigativo

La presente investigación se basó en un enfoque crítico-propositivo, es decir que está dirigido a conseguir información de una fuente real, realizando un análisis estadístico, para determinar las causas-efectos del problema planteado.

3.1.1 Enfoque cualitativo

Se refiere a enfoque cualitativo porque la recolección de datos se realizara por medio de la observación y de la investigación recabando información que sirve de apoyo para la creación del marco teórico.

3.1.2 Enfoque Cuantitativo

Los datos obtenidos en la presente investigación a través de la encuesta serán sometidos al análisis estadístico, desarrollando información eficiente para la obtención de los datos que se requieren acerca del problema sobre el estrés que influye en la deserción laboral.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Nos respaldará de las siguientes modalidades de investigación, que serán las más óptimas para la realización del proyecto.

3.2.1 Bibliográfica – Documental

Se requerirá de investigación en diferentes fuentes de información que se ayude a conocer más sobre el tema como por ejemplo en libros, revistas, artículos científicos los cuales reforzaran el conocimiento adquirido.

3.2.2 De campo

Se realizará el proyecto en una empresa real en la cual se debe acudir a investigar acerca de la información que se desea obtener, teniendo contacto con la realidad del problema dentro de la organización. Esta modalidad enseña cómo funciona la empresa en la vida diaria.

3.2.3 Correlacional

Es una investigación correlacional porque busca medir el nivel de relación entre las dos variables propuestas que son el estrés y la deserción laboral.

3.3 Nivel o tipo de investigación

En el presente proyecto se tomará en cuenta dos tipos de investigación como son la exploratoria y descriptiva, cada una tiene su nivel de importancia para poder realizar la investigación adecuada.

3.3.1 Exploratoria

Nos ayudará a obtener una idea clara de la realidad ya que nos permitirá conocer el problema planteado e investigar más a fondo sobre las causas del Estrés que dan como resultado la Deserción Laboral.

3.3.2 Descriptiva

Con este tipo de investigación llegamos a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. El objetivo principal es saber por qué y para qué se está realizando.

3.4 Población y muestra

La población con quien se trabajara es con todos los empleados de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito.

Tabla N° 3.01: Población y muestra

POBLACION	CANTIDAD	PORCENTAJE
Gerencia	4	8%
Administrativos	12	24%
Operativos	15	30%
Ventas	19	38%
Total	50	100%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Fuente: Empresa MILMARCAS

3.5 Operacionalización de variables

3.5.1 Operacionalización de la variable independiente

Tabla N° 3.02: Variable independiente

Variable Independiente	Conceptualización	Indicadores	Dimensiones	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
Estrés	El estrés es un período de cansancio mental que es provocado a una persona por la exigencia acerca de su rendimiento que supere a su capacidad normal, esto suele provocar saturación física y mental. Originando altos niveles de Estrés en los colaboradores. (Franklin, B; Krieger, M, 2011)	Cansancio mental Exigencia en el rendimiento Niveles de Estrés	Siempre A veces Nunca Si No Alto Medio Bajo	¿Con que frecuencia siente cansancio mental en el trabajo? ¿Cree que existe presión laboral en la empresa? ¿En qué nivel afecta el Estrés en los trabajadores de la empresa?	Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente

Tabla N° 3.03: Variable dependiente

Variable Dependiente	Conceptualización	Indicadores	Dimensiones	Ítems Básicos	Técnicas	Instrumentos
Deserción Laboral	Se refiere a que los empleados abandonan su lugar de trabajo voluntariamente ya que no se sienten a gusto en la empresa dejando de cumplir con sus tareas ocasionando pérdidas económicas. (Egas, D, 2009)	Abandono del lugar de trabajo Dejan de cumplir sus tareas Perdidas económicas	Siempre A veces Nunca Si No Si No	¿Con que frecuencia existe el abandono del lugar de trabajo en la empresa? ¿Ha observado que dejan de cumplir las obligaciones? ¿Existen pérdidas económicas en la empresa por ausentismo laboral?	Encuestas	Cuestionario

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

3.6 Plan de recolección de información

Tabla N° 3.04: Plan de recolección de información

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para Qué?	<p>Para alcanzar los objetivos de la investigación</p> <p>Objetivo General</p> <p>-Investigar los niveles de Estrés en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS en la ciudad de Quito.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>-Establecer los niveles de Estrés que presentan los trabajadores de la empresa MILMARCAS.</p> <p>-Analizar las causas de la Deserción Laboral dentro de la empresa MILMARCAS.</p> <p>-Determinar la relación entre el Estrés Laboral y la continua Deserción Laboral dentro de la empresa MILMARCAS.</p> <p>-Desarrollar un artículo científico relacionado al tema de investigación.</p>
2. ¿A qué personas?	Trabajadores de la empresa MILMARCAS en la ciudad de Quito.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Se trata acerca del cansancio mental, exigencias en el rendimiento y los niveles de estrés que se presentan en los trabajadores de la empresa MILMARCAS. Por otro lado es importante referirse a las consecuencias que origina el estrés como es el abandono del lugar de trabajo, dejar de cumplir con las tareas y pérdidas económicas dentro de la empresa.
4. ¿A quiénes?	A 50 trabajadores de la empresa MILMARCAS
5. ¿Quién?	Investigadora Ana Hidalgo
6. ¿Cuándo?	Ciclo académico 2015-2016
7. ¿Lugar de recolección de información?	Empresa MILMARCAS en la ciudad de Quito.
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con qué?	Cuestionario para colaboradores.

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

3.7 Plan de procesamiento de la información

Se utilizarán técnicas eficaces de recolección de datos acerca de la población y grupos de trabajo donde se realizara dicha técnica, analizando e interpretando de la mejor manera la información.

Se usara una técnica donde se manipula los datos obtenidos. Se investiga con profundidad a través de la encuesta y test acerca del problema a tratar y con esto se codifica la información necesaria. Se tabula, analiza e interpreta datos estadísticos para la presentación de resultados.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultados de la encuesta, aplicada a cincuenta trabajadores de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito acerca de la problemática del Estrés en la Deserción Laboral.

Este capítulo consta del análisis e interpretación de resultados, verificación de la Hipótesis, mecanismos importantes para el procesamiento de datos ya tabulados, a través de la encuesta aplicada a trabajadores de un supermercado quienes han permitido recolectar información sobre la situación de la empresa. En primera instancia se realizó la tabulación de los datos, obteniendo los porcentajes de cada pregunta posteriormente se realiza el análisis e interpretación según los resultados. Gracias a esta información es posible aplicar el procedimiento estadístico para la comprobación de hipótesis, mediante la prueba del Chi – cuadrado, aplicando su metodología para verificar la Hipótesis.

A continuación se muestran los resultados obtenidos en cada pregunta de la encuesta, teniendo esta un total de 16 preguntas estructuradas, las que recolectan información real relacionada con el Estrés y su influencia en la Deserción Laboral.

4.1 Análisis e interpretación de los resultados

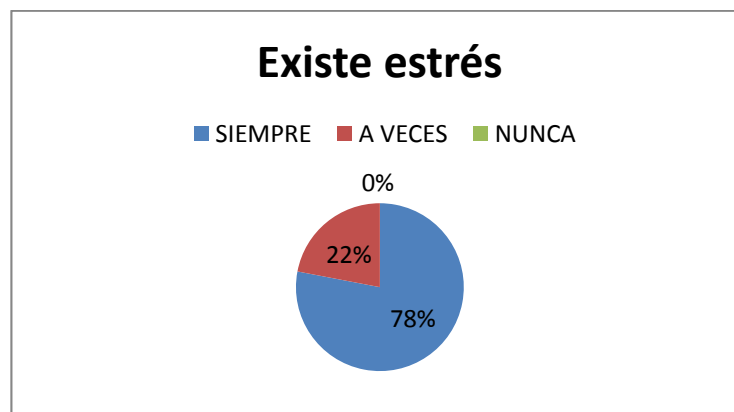
Pregunta N° 1: ¿Considera que existe Estrés en la empresa?

Tabla N° 4.01: Tabulación pregunta 01

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	39	78%
A VECES	11	22%
NUNCA	0	0%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.01: Tabulación pregunta 01



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

El 78% de los trabajadores que representa a 39 personas respondió que siempre existe Estrés en la empresa mientras que 11 personas que es el 22% contestó que a veces existe Estrés en la organización por lo que ningún empleado respondió que nunca.

Interpretación de datos:

La mayoría de trabajadores considera que existe Estrés en la organización, el estrés siempre estará presente ya que forma parte del diario vivir hay que aprender a manejarlo porque a partir de esto puede provocar enfermedades mucho más graves en las personas lo que puede traer consecuencias graves tanto en la vida personal como profesional.

Pregunta N° 2: ¿Se ha realizado un estudio al interior de la empresa relacionado con el Estrés laboral en los colaboradores?

Tabla N° 4.02: Tabulación pregunta 02

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	50	100%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.02: Tabulación pregunta 02



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

El 100% de los trabajadores considera que por parte de la empresa no se ha realizado un estudio con respecto al Estrés laboral, esto representa que 50 personas nos dicen que la empresa no se preocupa acerca del problema que se presenta día a día.

Interpretación de datos:

Todos los trabajadores creen que es pertinente realizar un estudio acerca del Estrés laboral logrando plantear las causas y consecuencias que viene trayendo esta enfermedad ocupacional. La empresa debe sentirse obligada a conocer cuál es el nivel de Estrés que afecta a sus empleados, sus condiciones de trabajo, solucionando inmediatamente los problemas que se presentan ya que si el trabajador está bien la empresa funcionara de una mejor manera.

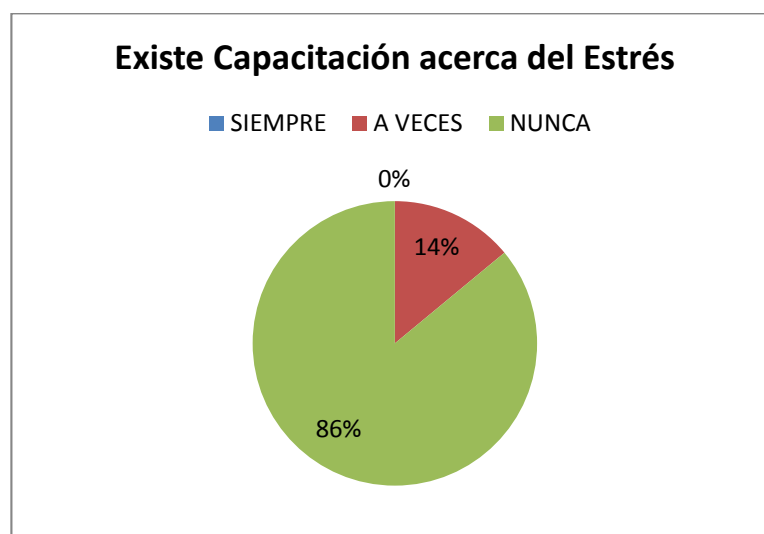
Pregunta N° 3: ¿Les han brindado capacitación acerca del Estrés?

Tabla N° 4.03: Tabulación pregunta 03

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
A VECES	7	14%
NUNCA	43	86%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.03: Tabulación pregunta 03



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

El 83% de los trabajadores que representa a 43 personas respondieron que nunca se ha brindado capacitaciones acerca del Estrés mientras que el 14% que representa a 7 personas contestó que rara vez existió alguna capacitación acerca del Estrés y ninguna persona que equivale al 0% contestó que es con frecuencia.

Interpretación de datos:

Dentro de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito la mayoría de los trabajadores nos dan a conocer que no han recibido capacitaciones acerca del Estrés en conclusión no existe un plan de capacitación que ayude a los empleados a actualizar sus conocimientos para que puedan estar alerta a cualquier problema que se presente en la organización.

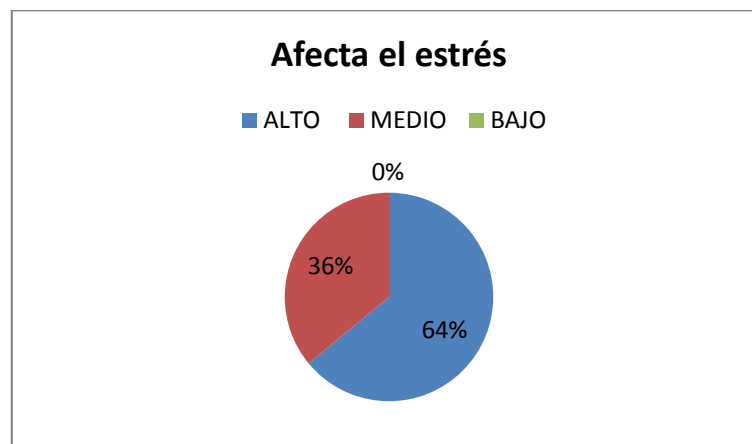
Pregunta N° 4: ¿En qué nivel afecta el Estrés en los trabajadores de la empresa?

Tabla N° 4.04: Tabulación pregunta 04

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
ALTO	32	64%
MEDIO	18	36%
BAJO	0	0%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.04: Tabulación pregunta 04



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

De acuerdo a la información obtenida 32 de los colaboradores respondieron que el nivel de Estrés es alto y esto equivale al 64% de los empleados por lo tanto el 36% contestó que existe un nivel medio mientras que ninguna optó por el nivel bajo lo que significa que lleva el 0%.

Interpretación de datos:

Con los resultados obtenidos se evidencia que la mayoría de los trabajadores nos dice que el Estrés afecta en un nivel alto es decir los empleados se sienten estresados la mayor parte del tiempo en la empresa. Si los trabajadores se sienten estresados también son más vulnerables a las enfermedades, pueden estar desanimados y producir menos, sin lograr éxito en un mercado competitivo.

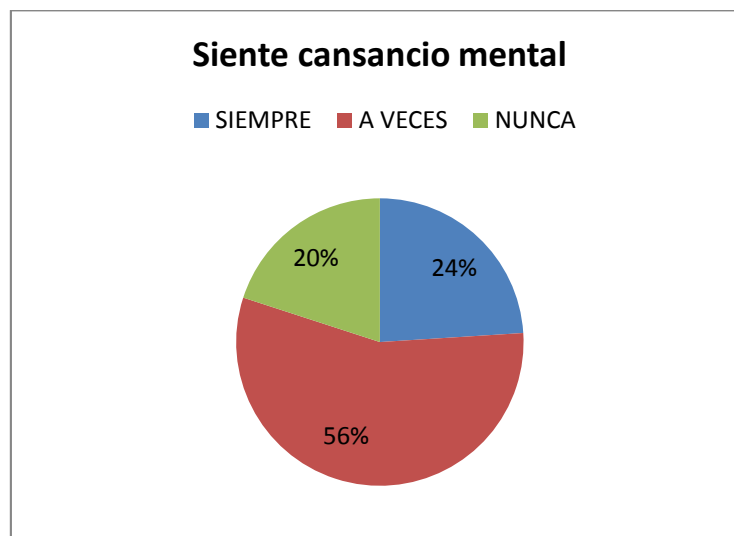
Pregunta N° 5: ¿Con que frecuencia siente cansancio mental en el trabajo?

Tabla N° 4.05: Tabulación pregunta 05

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	12	24%
A VECES	28	56%
NUNCA	10	20%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.05: Tabulación pregunta 05



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

El 56% que representa a 28 trabajadores respondió que el cansancio mental en el trabajo lo sienten a veces mientras que el 24% que equivale a 12 personas nos dio a conocer que siempre sienten ese cansancio por lo que 10 personas que es el 20% optó por la opción de nunca.

Interpretación de datos:

El cansancio mental se refiere a la pérdida de concentración en los trabajadores lo que produce un aumento de errores al momento de desempeñar su cargo. La mayoría de empleados nos dice, que siempre siente cansancio mental al realizar sus actividades es porque sienten que se les exige demasiado para cumplir alguna actividad y con esto supera la capacidad de trabajo que tienen los colaboradores.

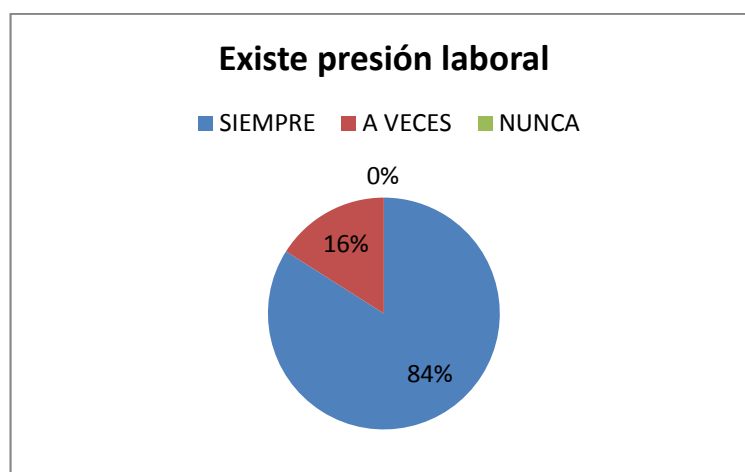
Pregunta N° 6: ¿Cree que existe presión laboral en el cumplimiento de metas de la empresa?

Tabla N° 4.06: Tabulación pregunta 06

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	42	84%
A VECES	8	16%
NUNCA	0	0%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.06: Tabulación pregunta 06



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

El 84% de los trabajadores que representa a 42 personas respondió que siempre existe presión laboral para el cumplimiento de metas por lo que el 16% contestó que a veces existe presión laboral lo que equivale a 8 personas y el ninguna persona respondió que nunca esto es el 0% .

Interpretación de datos:

La mayoría de empleados de la empresa MILMARCAS de la ciudad de quito nos dan a conocer que siempre existe presión laboral y esta es una de las causas de la Deserción en el trabajo, los trabajadores realizan horas extras voluntariamente por el aumento de sueldo pero al momento que la empresa no cumple con el pago que los trabajadores esperan ellos como medida de compensación se toman días libres y en caso extremo abandonan definitivamente su labor.

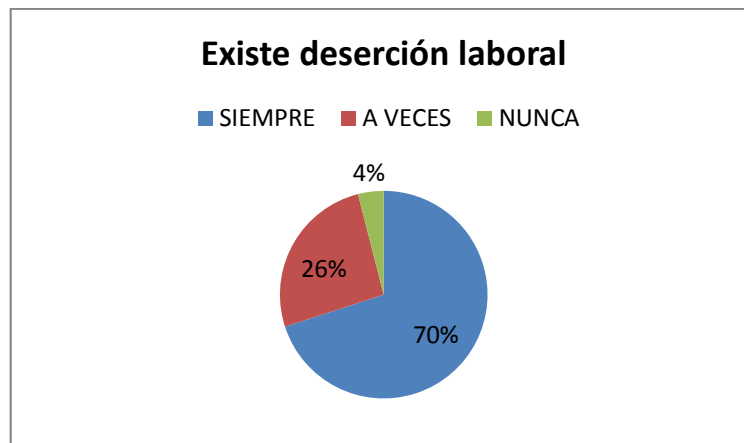
Pregunta N° 7: ¿Considera que existe Deserción Laboral en la organización?

Tabla N° 4.07: Tabulación pregunta 07

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	35	70%
A VECES	13	26%
NUNCA	2	4%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.07: Tabulación pregunta 07



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

De acuerdo a los resultados obtenidos 35 de los colaboradores respondieron que con frecuencia ha existido la Deserción Laboral y esto equivale al 70% de los empleados por lo tanto el 26% contestó que rara vez existe Deserción Laboral mientras que 2 personas que equivalen al 4% respondió que nunca.

Interpretación de datos:

La Deserción Laboral es el abandono voluntario del puesto de trabajo por parte de los empleados, según resultados obtenidos de la encuesta la mayoría de los trabajadores ha observado que existe deserción laboral en la empresa. Esto causa una problemática para los mandos altos de la organización ya que con rapidez deberán tomar las precauciones necesarias para que el personal no deje su cargo.

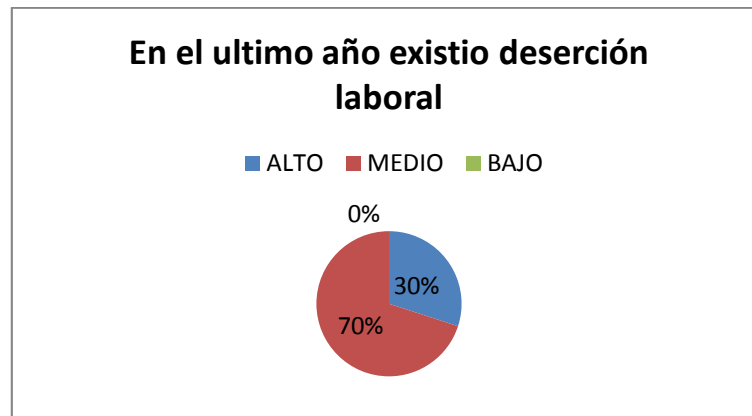
Pregunta N° 8: Usted considera que en el último año la Deserción Laboral ha sido

Tabla N° 4.08: Tabulación pregunta 08

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
ALTO	15	30%
MEDIO	35	70%
BAJO	0	0%

Elaborado por: Ana Hidalgo

Gráfico N° 4.08: Tabulación pregunta 08



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

En el último año la Deserción Laboral en la empresa ha sido considerada como nivel medio con el 70% que equivale a 35 personas además se puede evidenciar que el 30% respondió que la Deserción Laboral se ha presentado en un nivel alto mientras que ninguna optó por que sea bajo.

Interpretación de datos:

La mayoría de los trabajadores considera que ha existido Deserción Laboral en el último año dentro de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito. Para una organización una alta tasa de Deserción hace que la imagen vaya dañándose para próximas vacantes, es de gran importancia que los miembros de la organización tomen conciencia acerca de este problema.

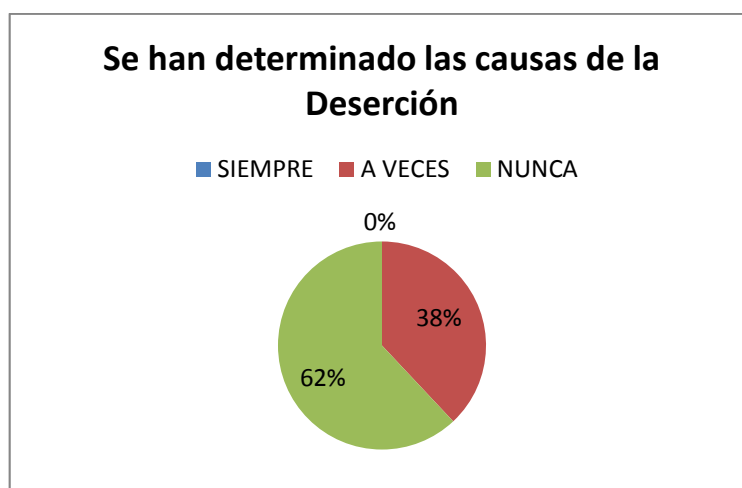
Pregunta N° 9: Cree que la empresa se ha encargado de determinar las causas de la Deserción Laboral

Tabla N° 4.09: Tabulación pregunta 09

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
A VECES	19	38%
NUNCA	31	62%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.09: Tabulación pregunta 09



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

El 62% de los trabajadores respondió que la empresa nunca se encargó de determinar las causas de la Deserción Laboral lo que representa a 31 personas mientras que el 38% contestó que a veces se determinó las causas de la Deserción esto equivale a 19 personas y ninguna opto por la alternativa de siempre.

Interpretación de datos:

Es muy importante determinar las causas de la Deserción Laboral para según esto tomar las medidas de precaución que sean necesarias dentro de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito e ir disminuyendo estos índices de Deserción que hasta el momento se presentan. La mayoría de los empleados desconoce las causas que hacen que exista Deserción Laboral en su lugar de trabajo.

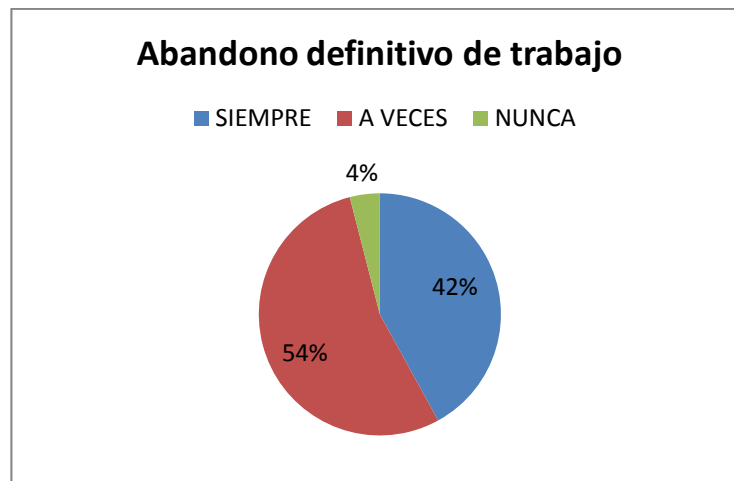
Pregunta N° 10: ¿Con que frecuencia existe el abandono definitivo del lugar de trabajo?

Tabla N° 4.10: Tabulación pregunta 10

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	21	42%
A VECES	27	54%
NUNCA	2	4%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.10: Tabulación pregunta 10



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

Con los resultados obtenidos se puede decir que 27 personas que representa el 54% considera que a veces se ha abandonado definitivamente el lugar de trabajo por lo que el 42% que equivale a 21 personas nos dice que siempre y 2 personas escogieron la opción de nunca lo que representa el 4%.

Interpretación de datos:

Según los resultados obtenidos se puede identificar que la mayoría de empleados ha notado que a veces existe abandono definitivo del trabajo esto impide que la empresa logre cumplir sus objetivos y su misión, es por esto que es importante tratar esta problemática para poder plantear soluciones alternativas e ir mejorando el crecimiento de la empresa.

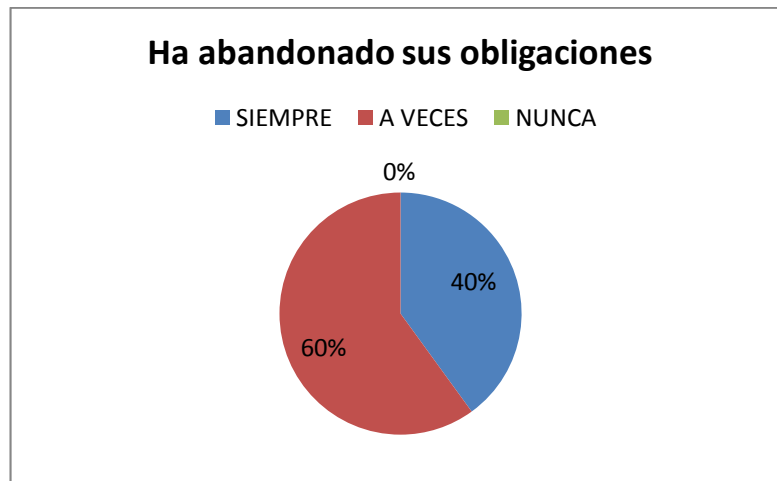
Pregunta N° 11: ¿Alguna vez ha abandonado temporalmente sus obligaciones en la empresa?

Tabla N° 4.11: Tabulación pregunta 11

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	20	40%
A VECES	30	60%
NUNCA	0	0%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.11: Tabulación pregunta 11



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

El 60% de los trabajadores que equivale a 30 personas rara vez ha abandonado temporalmente sus obligaciones mientras que el 40% contestó que con frecuencia lo que representa a 20 personas y ninguna optó por la alternativa nunca.

Interpretación de datos:

Existe una mayoría de personas que rara vez a abandonado su lugar de trabajo mientras que la otra parte de empleados lo ha hecho con frecuencia por problemas personales, cansancio, enfermedad entre otros. Al abandonar el lugar de trabajo hace que la empresa busque una solución para suplir el puesto y esto hace que la empresa pierda productividad y clientela.

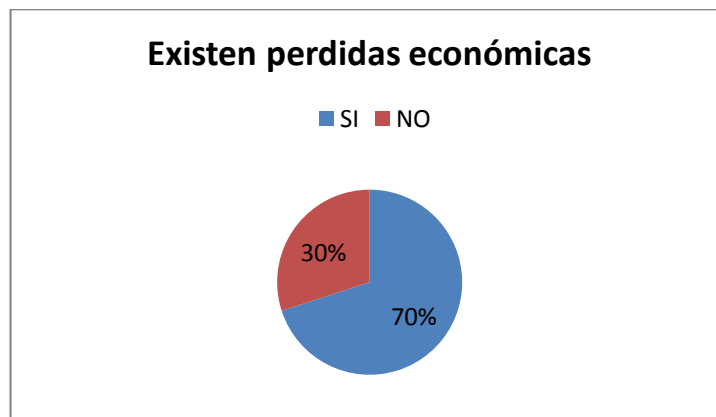
Pregunta N° 12: ¿Considera que existen pérdidas económicas en la empresa por ausentismo laboral?

Tabla N° 4.12: Tabulación pregunta 12

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	35	70%
NO	15	30%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.12: Tabulación pregunta 12



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

El 70% de los empleados consideran que si existen pérdidas económicas por el ausentismo laboral lo que representa a 35 personas por lo que el 30% que equivale a 15 personas respondió que consideran que no existen pérdidas económicas en la organización.

Interpretación de datos:

Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito, creen que por el ausentismo laboral existen pérdidas económicas dentro de la organización ya que al momento en que un empleado no este laborando una parte de la empresa no funcionara de manera efectiva.

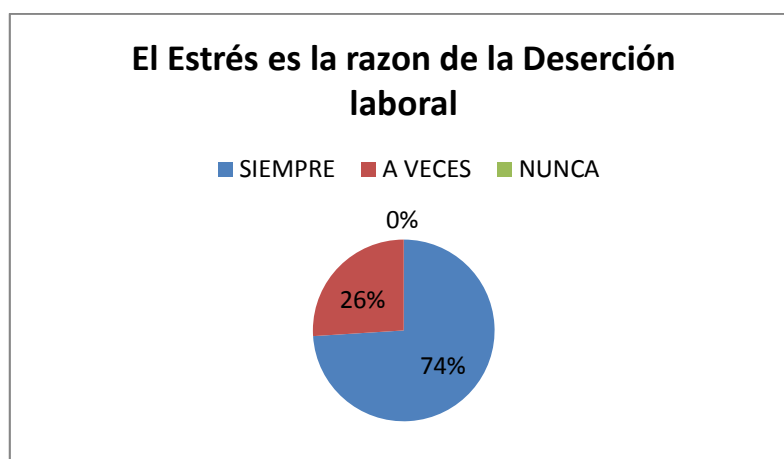
Pregunta N° 13: ¿Cree que el Estrés es la razón primordial para que exista Deserción Laboral en la empresa?

Tabla N° 4.13: Tabulación pregunta 13

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	37	74%
A VECES	13	26%
NUNCA	0	0%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.13: Tabulación pregunta 13



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

De acuerdo a la información adquirida 37 de los trabajadores respondieron que con frecuencia el Estrés es la razón primordial para que exista Deserción Laboral esto equivale al 74% de los empleados por lo tanto el 26% que equivale a 13 personas contestó que rara vez mientras que ninguna optó por nunca lo que significa que lleva el 0%.

Interpretación de datos:

Según los resultados obtenidos en la encuesta se puede observar que el Estrés es un factor determinante para que exista Deserción Laboral en la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito, la mayoría de empleados nos dicen que en la organización siempre existe estrés al momento de realizar sus actividades diarias y es por esto que se sienten cansados y optan por abandonar el trabajo.

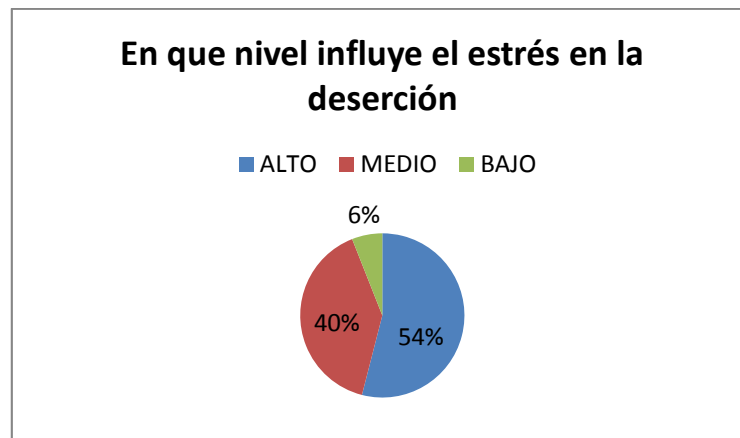
Pregunta N° 14: ¿En qué nivel considera que el Estrés influye en la Deserción Laboral de la empresa?

Tabla N° 4.14: Tabulación pregunta 14

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
ALTO	27	54%
MEDIO	20	40%
BAJO	3	6%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.14: Tabulación pregunta 14



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

El 54% de trabajadores que representa a 27 personas considera que el Estrés influye en un nivel alto en la Deserción Laboral, en el nivel medio el 40% que equivale a 20 personas mientras que el 6% opto por en el nivel bajo que representa a 3 personas.

Interpretación de datos:

La mayoría de los trabajadores encuestados creen que el Estrés influye en un nivel alto al momento de tomar una decisión muy importante que es abandonar la empresa, el Estrés ocasiona cansancio, agotamiento, fatiga entre otros, es por esto que los empleados optan por desertar de su lugar de trabajo, mientras que existe un nivel medio y bajo que creen que el Estrés no influye en la Deserción Laboral.

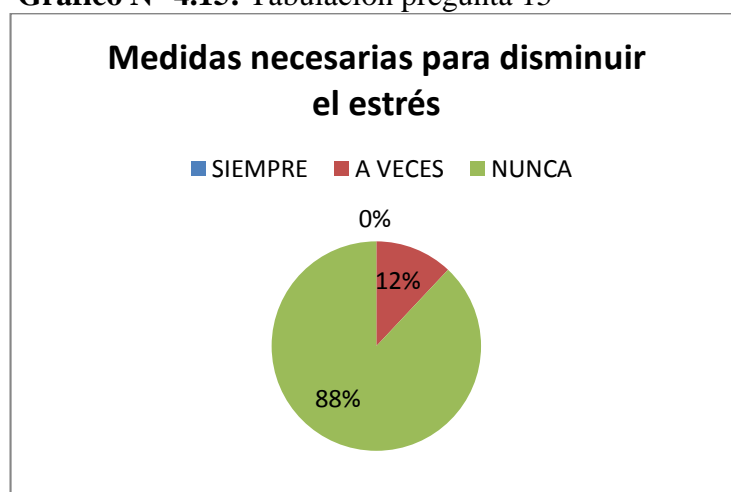
Pregunta N° 15: ¿Usted cree que la empresa ha tomado medidas necesarias para disminuir el Estrés que influye en la Deserción Laboral?

Tabla N° 4.15: Tabulación pregunta 15

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SIEMPRE	0	0%
A VECES	6	12%
NUNCA	44	88%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.15: Tabulación pregunta 15



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

El 88% de los trabajadores que representa a 44 personas considera que la empresa nunca ha tomado medidas necesarias para disminuir el Estrés mientras que el 12% que equivale a 6 personas considera que rara vez y ninguna opto por la alternativa con frecuencia.

Interpretación de datos:

Según los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los trabajadores la mayoría de ellos nos dan a conocer que la empresa nunca ha tomado medidas necesarias para disminuir el Estrés y así poder ir eliminando la Deserción Laboral, por parte de la empresa no ha existido preocupación acerca de esta problemática que cada día va creciendo es por esto que se deben tomar las medidas de precaución que sean necesarias para el bienestar de los colaboradores y al mismo tiempo de la empresa.

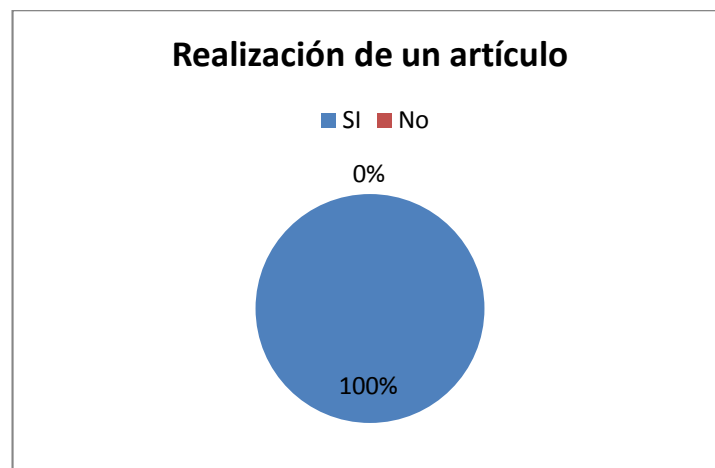
Pregunta N° 16: Considera que con la realización de un artículo relacionado a las medidas de prevención del Estrés es posible disminuir la Deserción Laboral en los centros de trabajo.

Tabla N° 4.16: Tabulación pregunta 16

ALTERNATIVAS	PERSONAS	PORCENTAJE
SI	50	100%
NO	0	0%

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Gráfico N° 4.16: Tabulación pregunta 16



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Análisis de Resultados:

El 100% de los trabajadores que equivalen a 50 personas considera que con la realización de un artículo relacionado a las medidas de prevención del Estrés es posible disminuir la Deserción Laboral en los centros de trabajo.

Interpretación de datos:

Todos los trabajadores de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito consideran que con la realización de un artículo relacionado a las medidas de prevención del Estrés es posible disminuir la Deserción Laboral ya que con la información del artículo se puede dar a conocer diferentes características y posibles soluciones ante esta problemática.

4.3 Verificación de hipótesis

4.3.1. Planteamiento de la Hipótesis

Ho: El Estrés NO incide en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito.

H1: El Estrés SI incide en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito.

4.3.2. Selección del nivel de Significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel de $\alpha = 0,05$

4.3.3 Descripción de la Población

Se trabajará con toda la muestra que son 50 colaboradores de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito a quienes se les aplicó una encuesta sobre la actividad que contiene dos categorías.

4.3.4 Especificación del Estadístico de Prueba

Consiste en un cuadro que contiene 5 filas por 3 columnas con la aplicación de la siguiente fórmula estadística.

$$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} \quad \text{Formula 01: } X^2$$

Dónde:

- X^2 = Chi o Ji cuadrado
- \sum = Sumatoria.
- O= Frecuencias Observadas.
- E = Frecuencias Esperadas

4.3.5. Especificación de las Regiones de Aceptación y Rechazo

Se determina los grados de libertad con las 5 filas y 3 columnas que tiene el cuadro por lo tanto quedarán de la siguiente manera:

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

Fórmula 02: Grados de libertad

$$gl=(5-1)(3-1)$$

$$gl= 8$$

Gráfico N° 4.17: Distribución teórica de Chi cuadrado

DISTRIBUCION DE χ^2

Grados de libertad	Probabilidad										
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59
	No significativo								Significativo		

Fuente: Libro probabilidad y estadística

Con 8 grados de libertad y un nivel de confianza de 95%, el valor de Chi cuadrado es de 15,51 por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor de chi cuadrado que se encuentre hasta el valor 15,51 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores a 15,51.

$$\chi^2_t = 15,51$$

4.3.6. Recolección de Datos y Cálculo de los Estadísticos

Frecuencias Observadas

Tabla N° 4.17: Frecuencias observadas

PREGUNTAS	CATEGORÍA			TOTAL
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
1. ¿Considera que existe Estrés en la empresa?	39	11	0	50
5. ¿Con que frecuencia siente cansancio mental en el trabajo?	12	28	10	50
7. ¿Considera que existe Deserción Laboral en la organización?	35	13	2	50
10. ¿Con que frecuencia existe el abandono definitivo del lugar de trabajo?	21	27	2	50
	107	79	14	200

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Frecuencias Esperadas

Tabla N° 4.18: Frecuencias esperadas

PREGUNTAS	CATEGORÍA			TOTAL
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
1. ¿Considera que existe Estrés en la empresa?	26,75	19,75	3,5	50
5. ¿Les han brindado capacitación acerca del Estrés?	26,72	19,75	3,5	50
7. ¿Considera que existe Deserción Laboral en la organización?	26,75	19,75	3,5	50
10. Cree que la empresa se ha encargado de determinar las causas de la Deserción Laboral	26,72	19,75	3,5	50
	107	79	14	200

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Cálculo Del Chi-Cuadrado

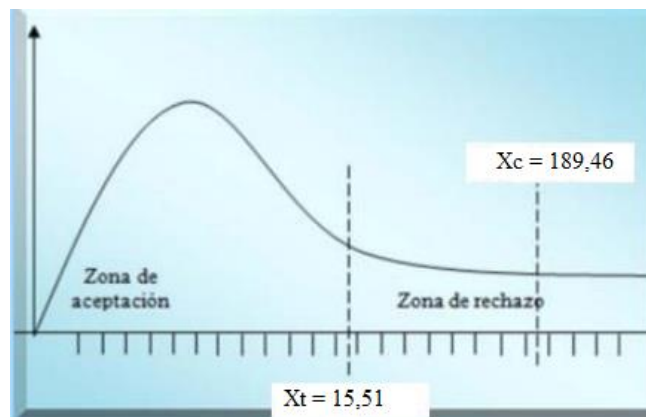
Tabla N° 4.19: Cálculo chi-cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
39	26,75	12,25	150,06	5,61
11	19,75	-8,75	75,56	3,87
0	3,5	-3,5	12,25	3,50
12	26,75	-14,75	217,56	8,13
28	19,75	8,25	68,06	3,44
10	3,5	6,5	42,25	12,07
35	26,75	8,25	68,06	2,54
13	19,75	-6,75	45,56	2,30
2	3,5	-1,5	2,25	0,64
21	26,75	-5,75	33,06	1,23
27	19,75	7,25	52,56	2,66
2	3,5	-1,5	2,25	0,64
				46,672

Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Campana De Gauss

Gráfico N° 4.18: Campana de Gauss



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Regla Del Chi – Cuadrado

Se rechaza H_0 si el valor calculado de Chi-Cuadrado es mayor o igual que el de la tabla con sus respectivos grados de libertad. Se acepta H_0 si el valor calculado de Chi-Cuadrado es menor que el de la tabla con sus respectivos grados de libertad.

Decisión Final

Para 8 grados de libertad a un nivel de 0.05 se obtiene en la tabla 15,51 y como el valor del chi-cuadrado calculado es 189,46 se encuentra fuera de la región de aceptación, entonces se rechaza la hipótesis nula por lo que se acepta la hipótesis alternativa que manifiesta que el Estrés si incide en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- ❖ Concluida la investigación según los datos obtenidos en la encuesta realizada se puede expresar que existen diversos factores para que los trabajadores de la empresa MILMARCAS sientan altos índices de Estrés al momento de laborar lo que hace que tomen la decisión de salir de la organización.
- ❖ Con los resultados obtenidos se puede concluir que el Estrés se presenta debido a la presión laboral que existe para el cumplimiento de las metas a las que desea llegar la empresa creando cansancio mental en los trabajadores llegando a afectar la salud y rendimiento de los mismos.
- ❖ Existen diferentes causas para que se desarrolle la deserción laboral dentro de la empresa como por ejemplo, la injusticia salarial, cuestiones de salud, escasos valores organizacionales, un ambiente inadecuado, malas relaciones interpersonales pero concluida la investigación la causa principal es que existe un nivel notable de estrés al momento de desempeñar el trabajo.
- ❖ Según los resultados obtenidos de la encuesta se concluye que la relación del Estrés en la Deserción Laboral mantiene un nivel alto ya que el estrés es la razón primordial para que los empleados abandonen su lugar de trabajo ocasionando desinterés, cansancio, fatiga, etc.

- ❖ Se concluye que es necesaria la realización de un artículo científico que tenga diferentes alternativas de solución para disminuir el estrés y lograr reducir la deserción laboral que existe en la empresa.

5.2 Recomendaciones

- ❖ Al hablar del Estrés se puede indicar que es un problema que se vive a diario y por eso se recomienda que exista compromiso por parte de toda la organización especialmente en los altos mandos en cuidar la salud de cada uno de los trabajadores realizando estudios y proponiendo diferentes alternativas de solución para lograr disminuir esta enfermedad ocupacional.
- ❖ Se recomienda distribuir el trabajo de una mejor manera, realizando un análisis y descripción de cada cargo que tiene la empresa, estableciendo las funciones que debe desempeñar cada empleado haciendo que se disminuya el estrés laboral que existe en la empresa.
- ❖ Se recomienda fomentar el trabajo en equipo ya que es imprescindible para el cumplimiento de objetivos grupales aparte esto ayudara a que las relaciones interpersonales mejoren dentro de la empresa, originando un ambiente laboral saludable.
- ❖ Se recomienda motivar al empleado, tomar en cuenta las sugerencias que tiene cada uno, designar un líder que se mantenga con ideas positivas y así lograr disminuir el estrés que existe en los trabajadores.
- ❖ Según los resultados obtenidos con la encuesta se considera que con la realización de un artículo relacionado a las medidas de prevención del estrés será posible disminuir la Deserción Laboral en los centros de trabajo ayudando a cuidar la salud de todos los empleados y de esta manera hacer que la empresa vaya desarrollándose.

BIBLIOGRAFÍA

- **Azcúenaga, L (2011)**, *Manual Práctico para la Prevención de Riesgos Emergentes*, FC editorial, España, p.280.
- **Chiavenato, I (2009)**, *Administración De Recursos Humanos*, Editorial Mc Graw Hill, Quinta Edición, Santa Fé de Bogotá, p. 421.
- **Creus, A; Mangosio, J (2011)**, *Seguridad e Higiene en el trabajo, un enfoque integral*, Editorial Alfa Omega, Segunda Edición, p. 562.
- **Egas, D (2009)**, *Causas exógenas y endógenas del abandono y deserción de los estudiantes*, Editorial PUCE, Primera Edición, Quito, p.102.
- **Franklin, E y Kriege, M (2011)**, *Comportamiento organizacional, enfoque para américa latina*; Editorial PEARSON, Primera Edición, México, p. 560.
- **González, G (2006)**, *estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género*, Editorial Universidad de Valencia, Valencia, p.281.
- **Henao F (2014)**, *Seguridad y salud en el trabajo, conceptos básicos*, Editorial ECOE, Tercera Edición, España, p. 132.
- **Hernández, E; et all (2007)**, *Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras*, Editorial Medigraphic, México, p. 6.
- **Oramas, A (2013)**, *Estrés Laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*, Editorial Ministerio de Salud Pública de Cuba; Primera Edición, La Habana, Cuba, p.190.

- **Ortega, D (2009)**, *La Deserción Laboral y su Influencia en la Imagen de la Empresa Carrocerías Picoso S.A en el Periodo febrero-mayo 2009*, Editorial Universidad Técnica de Ambato, Ambato, p.124.
- **Soucy, M (2000)**, *Me duele mi trabajo, ¿Hasta cuándo soportar la insatisfacción en el trabajo?*, Editorial ARSO, Primera Edición, México, p. 190.
- **Taylor, G; Easter, K Y Hegney, R (2005)**, *Mejora de la salud y seguridad en el trabajo*, Editorial ELSEVIER, Primera Edición, España, p. 450.
- **Urbano, M (2014)**, *El estrés como factor determinante de la continua deserción laboral de los obreros de la planta de producción en Ecuatoriana de Artefactos S.A Ecasa*, Editorial Universidad Central del Ecuador, Quito, p.90.

Páginas de Internet

- <http://www.ugtbalears.com/es/PRL/Mutuas/Documents/MANUAL%20EEPP.pdf>, *Enfermedades profesionales*, recuperado 23/11/2015, 18:00.
- <http://www.estreslaboral.info/>, *¿Qué es el estrés laboral?*, recuperado 04/12/15; 15:30.
- <http://seleccionarecursosshumanos.blogspot.com/2009/01/clima-y-cultura-organizacional.html>, *Definición y características*, recuperado 07/12/15; 11:23.
- http://www.pulevasalud.com/ps/subcategoria.jsp?ID_CATEGORIA=103769&RUTA=1-3-70-103769, *Insatisfacción laboral*, recuperado 22/12/15; 17:00.
- <http://www.enfoqueocupacional.com/2010/10/definicion-de-enfermedad-ocupacional.html>, *Características*, recuperado 22/12/15; 20:10.



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

ARTÍCULO ACADÉMICO

TEMA:

“EL ESTRÉS EN LA DESERCIÓN LABORAL”

AUTOR: Ana Guadalupe Hidalgo

AMBATO – ECUADOR

2016

RESUMEN

En la presente investigación se realizó un estudio acerca del Estrés como factor determinante en la Deserción Laboral en los trabajadores de la empresa MILMARCAS, según el estudio realizado se detalló las razones por las que los trabajadores optan por abandonar su lugar de trabajo, quienes mediante una encuesta manifestaron que la organización no ha tomado las medidas de prevención necesarias para disminuir el Estrés, por lo tanto el Estrés es la razón primordial para que los trabajadores dejen de realizar sus actividades. Se intenta concientizar a los mandos altos acerca de esta problemática para que se den cuenta que tomando las medidas de precaución, dejará de existir niveles altos tanto de Estrés como de Deserción Laboral. Es por esto que se propone técnicas de afrontamiento de Estrés para reducir los índices de Deserción Laboral, se tomó en cuenta que la salud ocupacional es importante para la organización porque es el desarrollo y mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores, promoviendo la adaptación del trabajo al hombre y del hombre a su trabajo, el capital humano es necesario para que la empresa se desarrolle de una manera efectiva. Sin personas no existirían las organizaciones, por tal motivo se debe velar por el bienestar de los colaboradores, creando un ambiente de confianza, respeto y responsabilidad, evitando consecuencias nocivas en el empleado. La salud de una persona es un aspecto fundamental para el óptimo funcionamiento de una organización las técnicas de afrontamiento disminuyen el estrés y la deserción laboral.

PALABRAS CLAVES: Estrés, Deserción Laboral, Salud Ocupacional.

ABSTRACT

In the present research a study about stress as a determinant factor in the labor desertion workers in the "MILMARCAS" company is performed, according to the study performed is detailed the reasons because the workers choose to leave their workplace, whom by means a report show that the organization has not taken the

necessary preventive measures to reduce stress, therefore, stress is the essential factor why workers leave to perform their activities. Trying to sensitize to the high controls about this problem in order to know that, taking measures of precaution will leave to exist high levels of stress and labor desertion. For this reason is going to propose techniques of stress coping to reduce rates of labor desertion, considering that occupational health is important for the organization because it is the development and maintenance of physical wellness, mental and social of workers, promoting the adaptation of work to the man and the man to his work, the human capital is necessary so that the company will develop of an effective way. Without people would not exist organizations for that reason the company must ensure the wellness of employees, creating an atmosphere of trust, respect and responsibility, avoiding harmful consequences for the employee. The health of a person is essential for optimal functioning of an organization coping techniques reduce stress and job attrition appearance.

KEY WORDS: Stress, Labor Desertion, Occupational Health

INTRODUCCIÓN

El Estrés en la Deserción Laboral de los trabajadores dentro de una organización, es un problema que ocasiona que los trabajadores abandonen su lugar de trabajo por causa del Estrés. Observando como la empresa se encarga de promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, evitando en todo sentido el desmejoramiento de la salud causado por el estrés, se recolectó información en base a una encuesta dirigida a los colaboradores de la institución, se analizó las causas del Estrés de los trabajadores para poder disminuir la Deserción Laboral.

Según la **Health and Safety Commission (Hsc) Británica, (1999), p. 102** *“El Estrés es la reacción de las personas a presiones excesivas u otro tipo de exigencias con las que se enfrentan”*

El estrés es la presión que se desarrolla en las personas tanto el medio ambiente como el social que los rodea. Es la capacidad en la que el individuo responde ante alguna demanda sin importar las consecuencias como por ejemplo llegar al fracaso, enfrentando diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral.

Según EGAS, D, (2009), p. 23 nos dice que:

La Deserción Laboral se refiere a que los empleados abandonan voluntariamente la organización en la cual laboran. Esta Deserción provoca que una empresa experimente una disminución de su fuerza laboral y por ende, que el logro de sus objetivos organizacionales pueda verse afectado.

La Deserción Laboral es un grave problema que en la actualidad enfrentan las empresas ya que no solo pierden personal sino que a partir de esto la economía de la empresa decae, desarrollando problemas graves en el ambiente laboral como es desconfianza, malas relaciones interpersonales, etc.

Se investigó los niveles de Estrés en la Deserción Laboral de los colaboradores, permitiéndonos de esta manera realizar las acciones correctivas pertinentes, para que los altos directivos puedan tener una idea de la realidad laboral de la empresa, logrando obtener un mejor desempeño del recurso humano.

Según Ramos, V, (2015), p. 16 *“En el sector privado se verificó estrés laboral de forma significativa, en comparación con el sector público, probablemente debido a la existencia de una cultura donde predominan las exigencias en relación al desempeño y el cumplimiento de los objetivos”*

Según González, E, Gutiérrez, R, (2001), p.261 *“La carga de trabajo mental tiene efectos psicológicos, fisiológicos y conductuales a corto, mediano y largo plazo que afectan el desempeño siendo los siguientes los de mayor impacto: cambios de humor, ansiedad y activación”*.

Según Peiró, J, (2012), p.32 ***“Las experiencias de estrés vienen producidas por una serie de situaciones ambientales o personales que podemos caracterizar como fuentes de estrés o estresores. Esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés”***

Según Hernández, J, (2003), p.2 ***“Ciertos estudios relacionados con el estrés en los profesionales de la salud han revelado cómo sus consecuencias se revierten en un desempeño profesional inadecuado en relación con las personas que reciben sus cuidados”***

Según Meza, K, Góngora, R, Moya, C, (2015), p.2 ***“Los trabajadores evaluados manifiestan que en la medida que aumenta la percepción de riesgo de los factores psicosociales del trabajo, también aumentan sus niveles de estrés percibido con aspectos del contenido y organización del trabajo”***

Según Lima, G, Aldana, L, Casanova, P, Casanova, C, Gutiérrez, E, (2003), p.3 ***“En el ambiente laboral se usa frecuentemente la denominación de estrés ocupacional para particularizar una serie de factores negativos al proceso de trabajo y un cierto estado desagradable o no confortable en el hombre”***

Según los autores ya mencionados junto con sus investigaciones concluyen que existen posibles factores de Estrés como el trabajo por turnos, el trabajo excesivo, el conflicto de funciones, la desigualdad de salarios, las relaciones laborales, la calidad del material, ausentismo, resistencia a los cambios, la inestabilidad, inseguridad laboral, doble presencia, competencia profesional, máxima responsabilidad, la rutina y sobrecarga de trabajo estos factores generan consecuencias a nivel físico y mental de insatisfacción profesional a la falta de motivación y su capacidad de afrontar diferentes actividades, la personalidad sería un elemento importante para determinar la reacción del individuo ante esta situación.

Es importante tomar en cuenta los síntomas de Estrés más frecuentes que se presentan y son el trastorno de sueño, cefaleas, ansiedad, irritabilidad, depresión, fatiga o debilidad y acidez o ardor estomacal.

El Estrés puede afectar no sólo el desempeño de los individuos, sino que los mencionados efectos perjudiciales del Estrés laboral pueden repercutir también en el ámbito de la salud de los trabajadores, los efectos del Estrés se manifiestan en tabaquismo, alcoholismo, abuso de drogas, actos antisociales y agresivos, tendencia a los accidentes y errores, problemas de relaciones en el trabajo.

Sin embargo no se ha tratado acerca del Estrés en la Deserción Laboral en el presente trabajo se desarrollara esta problemática en los trabajadores de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito, una consecuencia importante es cuando los empleados se sienten estresados optan por abandonar voluntariamente su puesto de trabajo definitivamente. Para una empresa una alta tasa de Deserción Laboral puede ocasionar pérdidas económicas y por otro lado la imagen de la empresa con el tiempo se va deteriorando.

El Estrés es una causa principal para que exista Deserción Laboral, realizando los estudios correspondientes acerca de los niveles de Estrés que existe en la organización y planteando posibles soluciones para reducir el Estrés de los trabajadores se podrá ir reduciendo la Deserción Laboral, mejorando la productividad y crecimiento tanto de los empleados como de la empresa.

El Estrés laboral en la actualidad es un tema que va teniendo mayor importancia en los trabajadores de diferentes organizaciones, aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad de las personas para resolver algún conflicto y poder mantenerlo bajo control provocando diferentes consecuencias que no solo afectan a la salud sino también al entorno donde viven.

No se conocen estudios anteriores en donde se detalle este análisis acerca del Estrés como factor determinante en la Deserción Laboral, en el estudio realizado

se alcanzaron resultados que evidencian los niveles de Estrés altos en los empleados a causa de diversos factores, entre los cuales se puede mencionar la sobrecarga de trabajo para cumplir los objetivos empresariales, la carencia de capacitaciones y sobre todo el descuido de los mandos altos acerca del tema creando baja productividad en la organización y como resultado se hace notar la Deserción Laboral o el abandono voluntario y definitivo de los colaboradores.

Para el estudio pertinente se aplica a los empleados una encuesta que recoge información relevante, permitiendo conocer que la razón primordial para que exista Deserción Laboral es el Estrés que los trabajadores presentan de acuerdo a la interrogante planteada en el cuestionario. Es por esto que a continuación se detallaran los resultados obtenidos y se plantearan posibles soluciones para disminuir el Estrés y así combatir con la Deserción Laboral.

METODOLOGIA

Para obtener información acerca del Estrés en la Deserción de los trabajadores de la empresa MILMARCAS como material de recolección de datos se utilizó la encuesta y diferentes métodos de investigación que a continuación se detallan.

La investigación que se realiza tiene un enfoque mixto relacionando los métodos cuantitativo y cualitativo es decir la recolección de datos desarrollando un análisis estadístico junto al estudio de la conducta del ser humano basado en la realidad.

Se toma en cuenta una investigación exploratoria porque nos permite buscar y adquirir la información que sea necesaria dentro de la organización para poder plantearnos causas y consecuencias acerca del tema a tratar proponiendo alternativas de solución a la problemática obteniendo una idea clara de la realidad.

El método descriptivo se utiliza porque después de haber recabado la información necesaria a través de la aplicación de las encuestas realizadas a los trabajadores se obtuvo el resultado deseado se llegó a conocer diferentes situaciones en las que la organización se encuentra primordialmente con el Estrés en la Deserción Laboral.

Para realizar la presente investigación es necesario el método de correlación ya que nos ayuda a saber si existe o no relación entre las dos variables planteadas.

Este método de investigación experimental es un conjunto de actividades metódicas y técnicas que se efectúan para la recolección de información y datos que sean necesarios acerca del tema que se está investigando es por eso que se trabaja con una o más variables para que exista una problemática logrando plantear alternativas soluciones.

Se trabajó con cincuenta empleados de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito, quienes supieron manifestar que existe un alto índice de Estrés elevando el índice de Deserción Laboral en el último año.

El instrumento que se utilizó para el estudio adecuado acerca del Estrés en la Deserción Laboral es la encuesta, con el análisis y resultados de los datos obtenidos se pudo realizar la problemática acerca del Estrés en la Deserción Laboral.

El lugar en donde se realiza la recolección de información es en el comisariato para tiendas MILMARCAS se encuentra en la ciudad de Quito, esta empresa se dedica a la comercialización de productos al por mayor y menor.

Primero se plantea dos variables importantes que es el estrés en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS en la ciudad de Quito, se realiza un estudio pertinente dentro de la empresa analizando posibles causas y consecuencias que tiene el estrés, para recabar información acerca del Estrés en la Deserción Laboral se elabora una encuesta con las preguntas pertinentes para obtener la información requerida, se realiza un análisis e interpretación de datos aceptando la hipótesis alternativa formando un nuevo conocimiento del estrés como factor influyente en la Deserción laboral de la organización.

La recolección de datos que se realiza es importante para la elaboración del artículo científico ya que con la información obtenida se puede plantear diferentes alternativas de solución para disminuir el Estrés intentando reducir la Deserción laboral. Creando un artículo científico de uso óptimo para los trabajadores de la empresa MILMARCAS de la ciudad de Quito.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según los resultados obtenidos, del total de la población que participa en el estudio relacionado con el Estrés como causal determinante para la Deserción Laboral en la empresa MILMARCAS, el 78% que representa la mayoría de los trabajadores encuestados consideran que existen niveles altos de Estrés en la empresa debido al ritmo elevado de trabajo, actividades monótonas, entre otros, además, estos niveles se consideran el principal detonante para que se presente la Deserción Laboral de los colaboradores, lo cual se puede corroborar mediante los resultados alcanzados en la encuesta aplicada, donde el 70% del personal lo afirman.

De acuerdo a la información recabada, el 84% del personal indica que existe presión laboral por parte de sus superiores debido a diversos factores como por ejemplo: sobrecarga de actividades, entrega inmediata de la compra, verificación del buen estado del producto, entre otros influyen en la generación del Estrés, ocasionando cansancio mental en los empleados y por ende un bajo rendimiento en el desempeño de sus funciones, lo cual se respalda con el 54% de los encuestados.

Por otro lado, la totalidad de colaboradores señalan que no existen estudios referentes al Estrés laboral en la institución, lo que provoca conflictos tanto individuales como colectivos; de los encuestados el 88% manifiesta que no se toman medidas pertinentes para disminuir el Estrés que aporta en la Deserción Laboral, de este modo se refleja el desconocimiento de las causas de esta problemática en un 62% del personal.

Cerca de las tres cuartas partes de la población consideran que, el Estrés es el elemento que influye en la Deserción Laboral. Para solucionar esta situación es pertinente realizar un estudio en el interior de la empresa, tomando en cuenta las medidas correctivas necesarias para disminuir este factor negativo.

En base a la información recopilada, el 70% del personal piensa que en el último año de labores ha existido Deserción Laboral, debido a que varios de sus compañeros abandonaron su trabajo tanto de forma temporal como definitiva, motivo por el cual se evidencia la rotación de personal en cada una de sus áreas.

Otro de los factores es la formación académica, ya que la mayoría de los trabajadores, cursó únicamente hasta la secundaria, por tal motivo desconocen lo que es una enfermedad ocupacional como es el Estrés, según la información recopilada el 86% de encuestados señala que nunca se han impartido capacitaciones sobre esta enfermedad.

Es importante recalcar también que un 70% de empleados considera que las pérdidas económicas en la empresa se debe a que existe rotación de personal, realizar nuevamente el proceso de selección, reclutamiento e inducción de personal y la causa más relevante es que no se imparten capacitaciones para que los trabajadores puedan prevenir riesgos y enfermedades ocupacionales, por tal es necesario que en estas capacitaciones se propongan varias ideas para que los empleados se sientan a gusto en su puesto de trabajo, ayudando a mejorar la productividad de la empresa y así velar por el bienestar tanto del capital humano como de la organización.

EL 100% la población encuestada coincide en que la elaboración de este artículo que contendrá técnicas de afrontamiento del Estrés, disminuirá la Deserción en los centros de trabajo. Se debe tomar en cuenta además que un artículo científico es un texto breve que proporciona el resultado de alguna investigación de forma

clara y concisa, en este caso la información contribuye para prevenir el Estrés y disminuir la Deserción Laboral.

Para verificar los datos de la encuesta, a continuación se presentan diferentes tablas de acuerdo al indicador de respuesta con su respectivo porcentaje.

La relación existente entre el Estrés laboral que afecta al personal de la empresa MILMARCAS, logrando conocer las causas que provocan que un empleado abandone su lugar de trabajo. Realizando un estudio pertinente acerca de una perspectiva general del Estrés, destacando aspectos relevantes y aportando soluciones válidas para el problema, ayudando a mejorar el desarrollo de las personas en la ejecución de sus actividades laborales.

De acuerdo a los resultados encontrados, existen niveles altos de Estrés debido al ritmo elevado de trabajo, actividades monótonas, carencia de apoyo, malas relaciones interpersonales, utilización inadecuada del poder; causando en los empleados un sin número de condiciones adversas para su salud, como se pueden apreciar a través de la fatiga, dificultad para concentrarse, insomnio, dolor de cabeza, irritabilidad, entre otros, ocasionando que el trabajador opte por renunciar a su puesto de trabajo dentro de la organización.

Al respecto la empresa nunca ha tomado las medidas necesarias para afrontar estos factores que desencadenan el Estrés en los empleados, convirtiéndose en el principal elemento que influye en la Deserción Laboral.

Además es importante señalar que la institución no ha realizado un estudio para determinar las causas y soluciones de esta problemática, desconociendo así que la salud ocupacional es importante para un mejor desempeño; mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores, crear una adaptación de la persona al lugar de trabajo y viceversa, para que de este modo los empleados no empiezan a sentir inseguridad, dificultades para concentrarse, fatiga, bajo rendimiento, aumento de ansiedad, irritabilidad, disminución de la capacidad para resolver problemas y la realización óptima de sus actividades.

Existen diferentes técnicas de afrontamiento de estrés que ayudarán como medidas de prevención o atenuación. En el ámbito laboral, cada empleado difícilmente puede controlar o modificar las situaciones estresantes, debido a que en gran medida no depende de él, sino de un grupo de personas o de directivos que determinan sus actividades. Por ello, las respuestas al Estrés en el medio laboral requieren la participación activa de toda la organización, proponiendo cambios en la estructura organizacional, rediseñando las funciones que deben realizar los empleados en cada uno de sus puestos de trabajo, realizando correctamente la selección de personal.

El entrenamiento para la relajación es una de las alternativas que se puede aplicar y consiste en el aprendizaje y realización de la respiración profunda, de esta forma los empleados podrán liberar la tensión muscular y aumentar el nivel de oxigenación.

Otra opción es la meditación, este método ayuda al entendimiento y comprensión del funcionamiento mental, implica sabiduría y unión del ser interno con el universo.

Las técnicas de reestructuración cognitiva se fundamentan en la psicología cognitivo conductual, está basado en gran medida en las ideas negativas que se generan al momento de realizar el trabajo. A través de la identificación de los pensamientos negativos se analiza de manera racional la pertinencia de los mismos y se tratan de cambiar por pensamientos positivos para poder buscar la mejor alternativa y afrontar el momento estresante de la mejor manera.

Con los resultados obtenidos en la presente investigación se encontró que por la falta de capacitaciones los trabajadores no saben cómo actuar ante el momento de estrés ya que carecen de información acerca del estrés, también existe un porcentaje considerable de presión laboral lo que nos da a entender que se debe

hacer un estudio y reestructurar las funciones que cada trabajador debe realizar dentro de la organización.

CONCLUSIONES

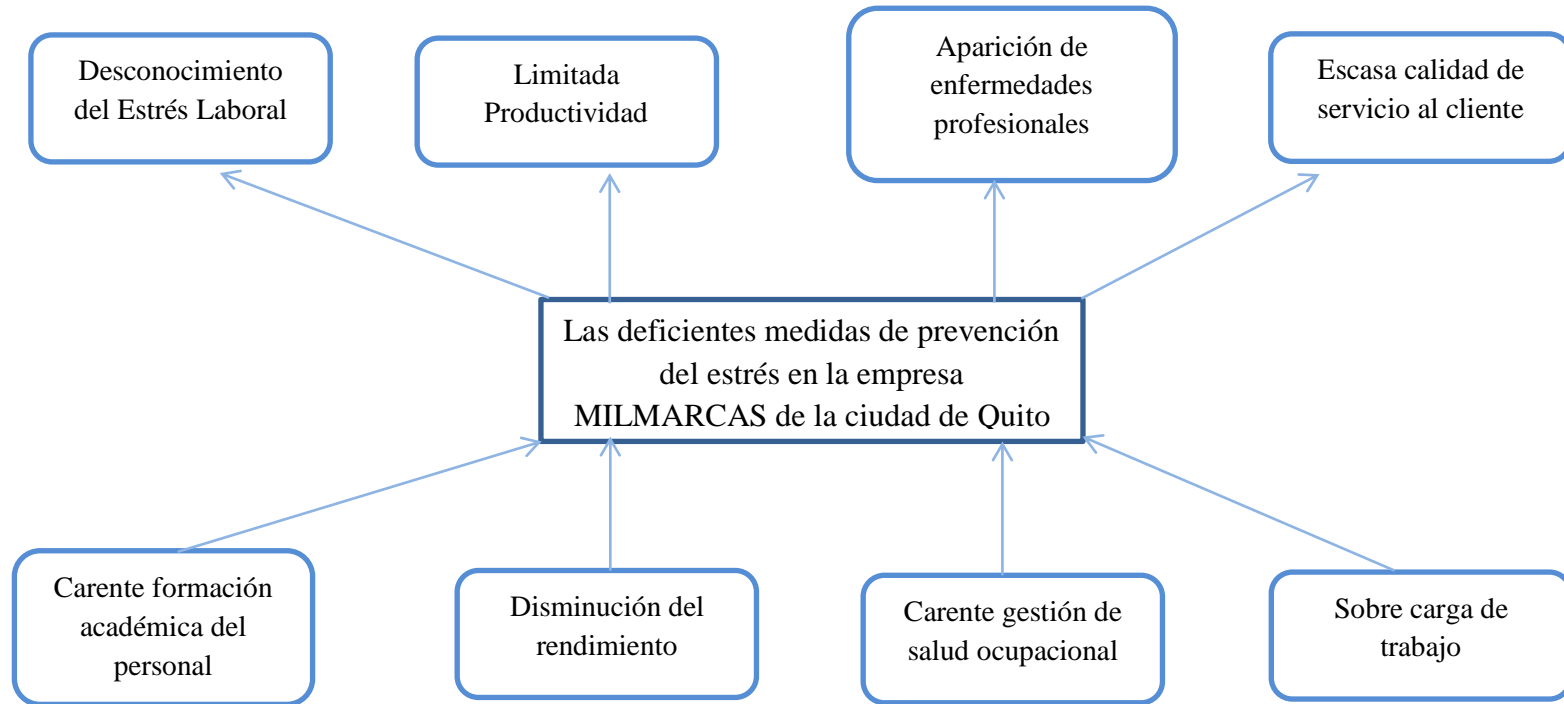
- El nivel de Estrés es alto, comprobando así que las condiciones de trabajo no son óptimas, esta es una de las razones principales para que el índice de Deserción Laboral en la organización sea considerable y los empleados opten por abandonar su lugar de trabajo.
- La empresa nunca ha tomado medidas necesarias para disminuir el Estrés que influye en la Deserción Laboral, sin embargo en base al estudio que se realizó el Estrés se presenta debido a la presión laboral que existe para el cumplimiento de las metas a las que desea llegar la empresa creando cansancio mental en los trabajadores.
- Existe un nivel notable de estrés al momento que el colaborador va a desempeñar las actividades es por esto que se planteó diferentes técnicas de afrontamiento de Estrés básicas que sirven para lograr disminuir el Estrés y así ir reduciendo los niveles de Deserción Laboral cuidando la salud del personal y el desarrollo organizacional.
- La relación del Estrés en la Deserción Laboral mantiene un nivel alto ya que el estrés es la razón primordial para que los empleados abandonen su lugar de trabajo ocasionando desinterés, cansancio, fatiga, etc. Se propone realizar una nueva investigación acerca de la relación, semejanzas y diferencias que tiene el absentismo, ausentismo y Deserción Laboral.

REFERENCIAS

- **Buendía, J (1998)**, Estrés laboral y salud. *Madrid: Biblioteca Nueva.*
- **Hernández, J. R. (2003)**. *Estrés y Burnout en profesionales de la salud de los niveles primario y secundario de atención.* Revista Cubana de Salud Pública, 29(2), 103-110.
- **Lima Mompó, G., Aldana Vilas, L., Casanova Sotolongo, P., Casanova Carrillo, P., Casanova Carrillo, C., & García Gutiérrez, E. (2003)**. *Influencia del estrés ocupacional en el proceso salud-enfermedad.* Revista Cubana de Medicina Militar, 32(2), 0-0.
- **Muñoz, E. L. G., & Martínez, R. E. G. (2006)**. *La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica.* Revista Latinoamericana de Psicología, 38(2), 259-270.
- **Ortiz, C. F. A., Pulla, I. E. B., Cajamarca, M. T. D., Parra, D. C. G., Sanmartín, L. P. Y., & Campos, M. S. N. (2015)**. *Prevalencia y Factores Asociados a Estrés Laboral en el Personal del Servicio de Emergencia del Hospital “José Carrasco Arteaga”.* 2014. Revista Médica HJCA, 7(2), 134-138.
- **Peiró, J. M., & Salvador, A. (2012)**. *Desencadenantes del estrés laboral* (Vol. 2). Madrid: Eudema.
- **Silla, J. M. P. (2001)**. *El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva.* Prevención, trabajo y salud: Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, (13), 18-38.

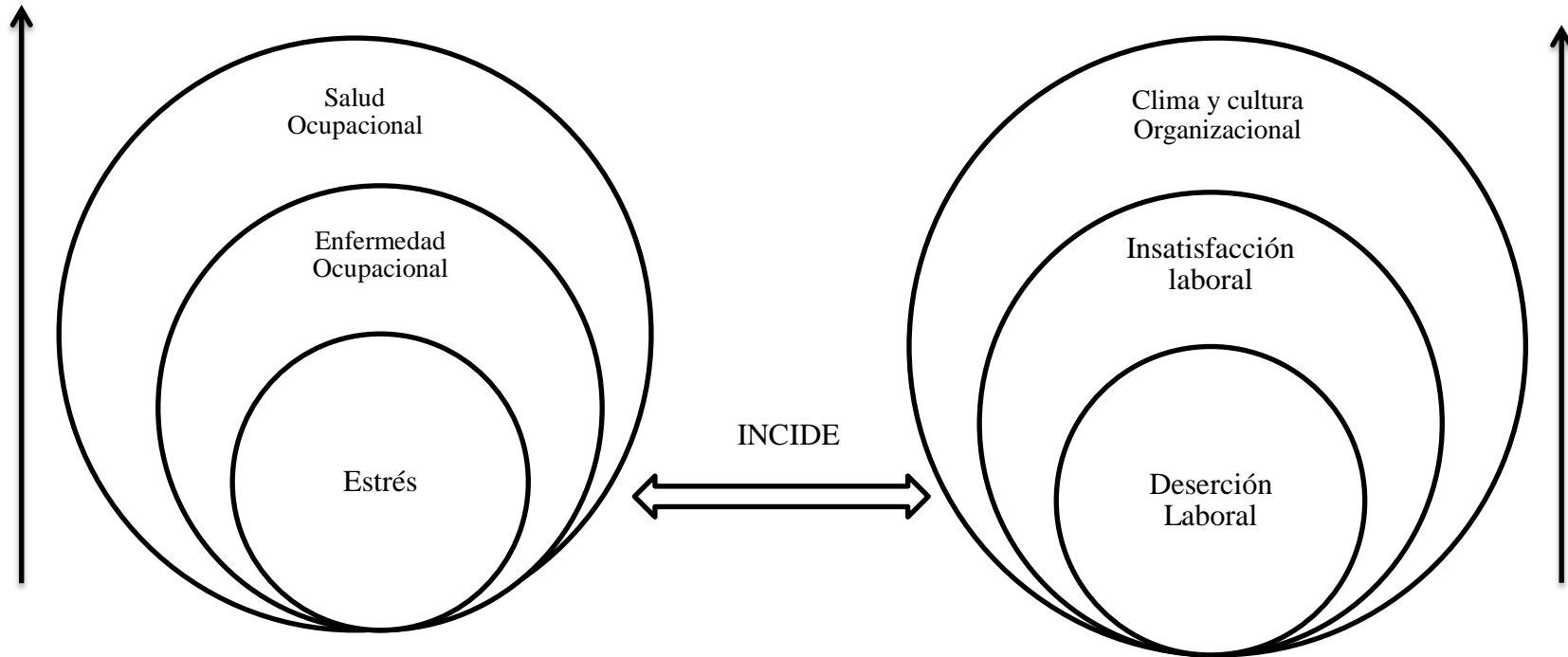
ANEXOS

Anexo N° 1: Árbol de problemas



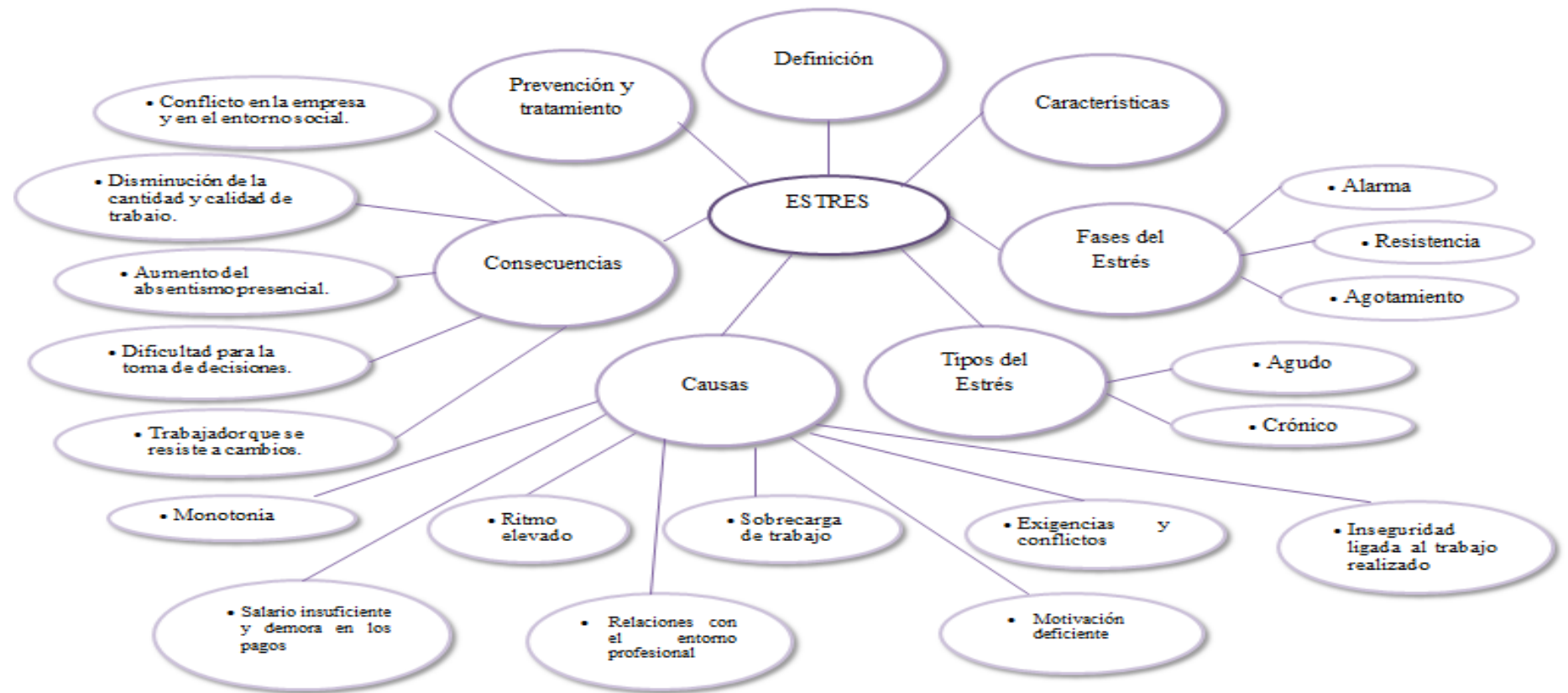
Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Anexo N° 2: Red conceptual



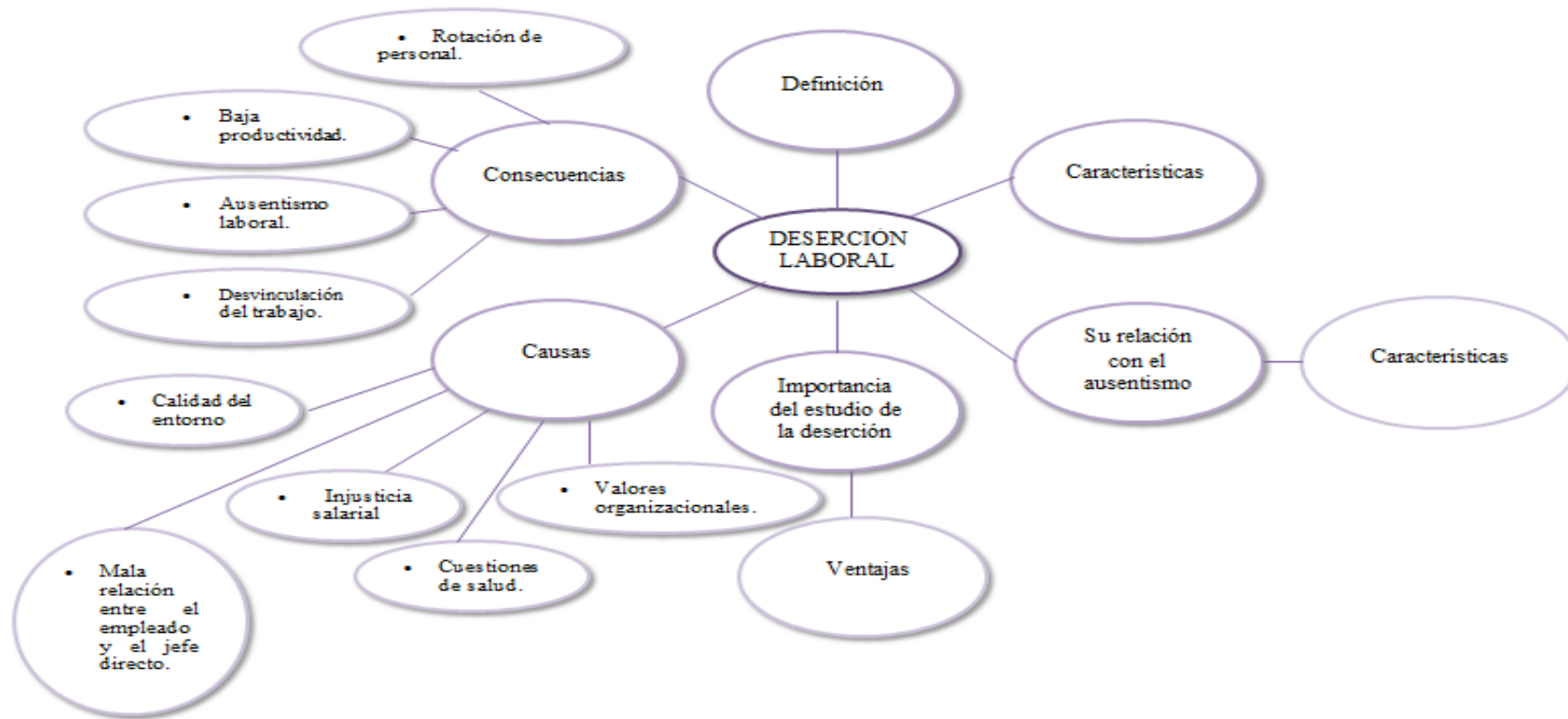
Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Anexo N° 3: Constelación de ideas – Variable Independiente



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Anexo N° 4: Constelación de ideas – Variable Dependiente



Elaborado por: Ana Guadalupe Hidalgo

Anexo N° 5: Resolución del tema propuesto



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
SECRETARÍA GENERAL

Av. Los Chasquis y Río Guaytabamba (Campus Huschi)/Teléfono (03)2410021/ Ext. 101

Ambato - Ecuador

Ambato noviembre 18, 2015
Res. N° FCHE-CD-4805-2015

Señor/ta.
HIDALGO AÑA GUADALUPE
Estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, Modalidad Presencial
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
Presente

De mi consideración:

Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, en sesión ordinaria realizada el 18 de noviembre del 2015, en consideración al informe presentado por el Mg. Geovanny Vega Docente de la Facultad, respecto al Anteproyecto de investigación, sobre el tema: "EL ESTRÉS EN LA DESERCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MILMARCOS EN LA CIUDAD DE QUITO" por usted propuesto resuelve:

APROBAR EL INFORME Y EL ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN CON EL TEMA: "EL ESTRÉS EN LA DESERCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MILMARCOS EN LA CIUDAD DE QUITO", PROPUESTO POR EL ESTUDIANTE EN MENCIÓN, AUTORIZÁNDOLE EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.

DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO SU DISPOSICIÓN GENERAL TERCERA QUE DICE: AQUELLOS ESTUDIANTES QUE NO HAYAN CULMINADO Y APROBADO EL TRABAJO DE TITULACIÓN EN EL TIEMPO ORDINARIO DE DURACIÓN DE LA CARRERA O PROGRAMA, LO PODRÁN DESARROLLAR EN UN PLAZO ADICIONAL QUE NO EXCEDERÁ AL EQUIVALENTE A DOS PERIODOS ACADÉMICOS ORDINARIOS, PARA LO CUAL DEBERÁN SOLICITAR A LA AUTORIDAD ACADÉMICA PERTINENTE LA CORRESPONDIENTE PRORROGA, LA MISMA NO REQUERIDA DEL PAGO DE NUEVA MATRÍCULA, ARANCEL, TASA, NI VALOR SIMILAR. EN ESTE CASO, LA INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR DEBERÁ GARANTIZAR EL DERECHO DE TITULACIÓN EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS EN ESTE REGLAMENTO Y DE ACUERDO A LOS REQUISITOS ESTANDARIZADOS, CONFORME A LOS DETERMINADOS. EL ART. 5 LITERAL A DE LA LOES. EN EL CASO EN EL QUE EL ESTUDIANTE NO TERMINA EL TRABAJO DE TITULACIÓN DENTRO DEL TIEMPO DE PRORROGA DETERMINADO EN EL INCISO ANTERIOR, ESTE TENDRÁ POR ÚNICA VEZ UN PLAZO ADICIONAL DE UN PERIODO ACADÉMICO ORDINARIO, EN EL CUAL DEBERÁ MATRICULARSE EN LA RESPECTIVA CARRERA O PROGRAMA EN EL ÚLTIMO PERIODO ACADÉMICO ORDINARIO O EXTRAORDINARIO SEGÚN CORRESPONDA. EN ESTE CASO, DEBERÁ REALIZAR UN PAGO DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL REGLAMENTO DE ARANCELES PARA LAS IEES PÚBLICAS Y LA NORMATIVA PARA EL PAGO DE COLEGIATURA TASA Y ARANCELES EN CASO DE PERDIDA DE GRATUIDAD DE LAS IEES PÚBLICAS.

SE RECOMIENDA QUE EN LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO SE TOMEN EN CUENTA LA REDACCIÓN, ORTOGRAFÍA Y EL NOMBRE CORRECTO DE LA CARRERA.

DESIGNAR COMO TUTOR/A DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN AL MG. GEOVANNY VEGA

Atentamente,


Dr. Mg. Víctor Hernández Del Salto
PRESIDENTE



CC: DIRECTOR DE PROYECTO Adj: Anteproyecto
SECRETARÍA DE CARRERA - CARPETA ESTUDIANTIL
ARCHIVO NUMÉRICO CONSEJO DIRECTIVO
CARPETA: GRADOS PROYECTOS

VHS/CVD/DJLA

Anexo N° 6: Autorización de la empresa MILMARCAS.



Quito, Marzo 21 del 2016

Srta. Ana Guadalupe Hidalgo

Estudiante de la Universidad Técnica de Ambato.

Presente:

De mi consideración:

Por medio del presente, le reitero un atento y cordial saludo, deseándole éxitos en sus actividades diarias; y a su vez me permito autorizar la realización del proyecto de investigación acerca de "El Estrés en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS en la ciudad de Quito". Contando con el debido respeto y responsabilidad para la aplicación del trabajo.

Atentamente


Sr. Wilson Oswaldo Lumiluisa Guilcamaigua

Representante Legal

Supermercado MILMARCAS



Anexo N° 7: Cuestionario

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y LA EDUCACION
PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Tema: El Estrés en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS en la ciudad de Quito.

Objetivo: Investigar acerca del Estrés en la Deserción Laboral de los trabajadores de la empresa MILMARCAS en la ciudad de Quito.

Instrucción: Responder las siguientes preguntas con sinceridad ya que será anónima. Le agradeceremos por brindarnos un minuto de su tiempo.

ENCUESTA

1. ¿Considera que existe Estrés en la empresa?

SIEMPRE A VECES NUNCA

2. ¿Se ha realizado un estudio al interior de la empresa relacionado con el Estrés laboral en los colaboradores?

SI NO

3. ¿Les han brindado capacitación acerca del Estrés?

SIEMPRE A VECES NUNCA

4. ¿En qué nivel afecta el Estrés en los trabajadores de la empresa?

ALTO MEDIO BAJO

5. ¿Con que frecuencia siente cansancio mental en el trabajo?

SIEMPRE A VECES NUNCA

6. ¿Cree que existe presión laboral en el cumplimiento de metas de la empresa?

SIEMPRE A VECES NUNCA

7. ¿Considera que existe Deserción Laboral en la organización?

SIEMPRE A VECES NUNCA

8. ¿Usted considera que en el último año el índice de Deserción Laboral ha sido?

ALTO MEDIO BAJO

9. ¿Con qué frecuencia la empresa se ha encargado de determinar las causas de la Deserción Laboral?

SIEMPRE A VECES NUNCA

10. ¿Considera que existe abandono definitivo del lugar de trabajo?

SIEMPRE A VECES NUNCA

11. ¿Alguna vez ha abandonado temporalmente sus obligaciones en la empresa?

SIEMPRE A VECES NUNCA

12. ¿Considera que existen pérdidas económicas en la empresa por ausentismo laboral?

SI NO

13. ¿Cree que el Estrés es la razón primordial para que exista Deserción Laboral en la empresa?

SIEMPRE A VECES NUNCA

14. ¿En qué nivel considera que el Estrés influye en la Deserción Laboral de la empresa?

ALTO MEDIO BAJO

15. ¿Usted cree que la empresa ha tomado medidas necesarias para disminuir el Estrés que influye en la Deserción Laboral?

SIEMPRE A VECES NUNCA

16. Considera que con la realización de un artículo relacionado a las medidas de prevención del Estrés es posible disminuir la Deserción Laboral en los centros de trabajo.

SI NO

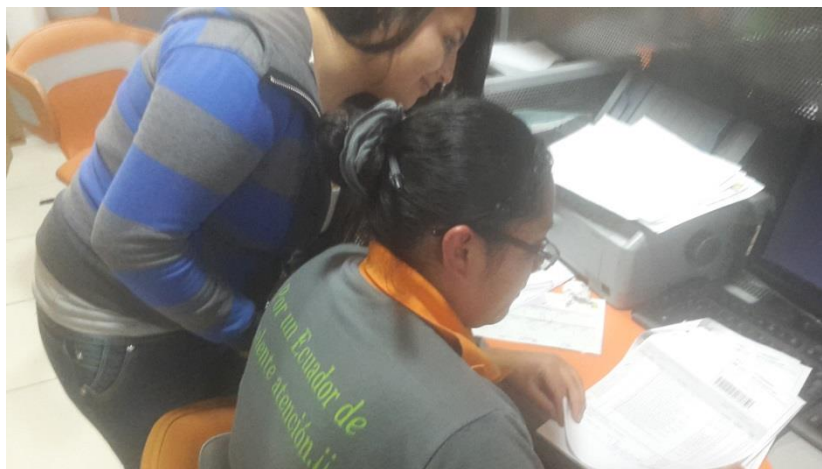
Anexo N° 8: Fotografías

Fotografía 1



Entrada a la empresa MILMARCAS

Fotografía 2



Aplicación de la encuesta al personal de ventas

Fotografía 3



Aplicación de la encuesta al personal de gerencia

Fotografía 4



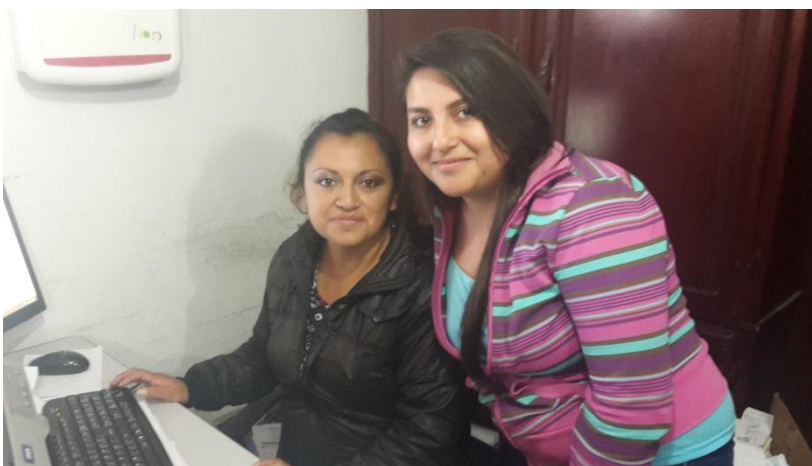
Aplicación de la encuesta al personal de ventas

Fotografía 5



Aplicación de la encuesta al personal operativo

Fotografía 6



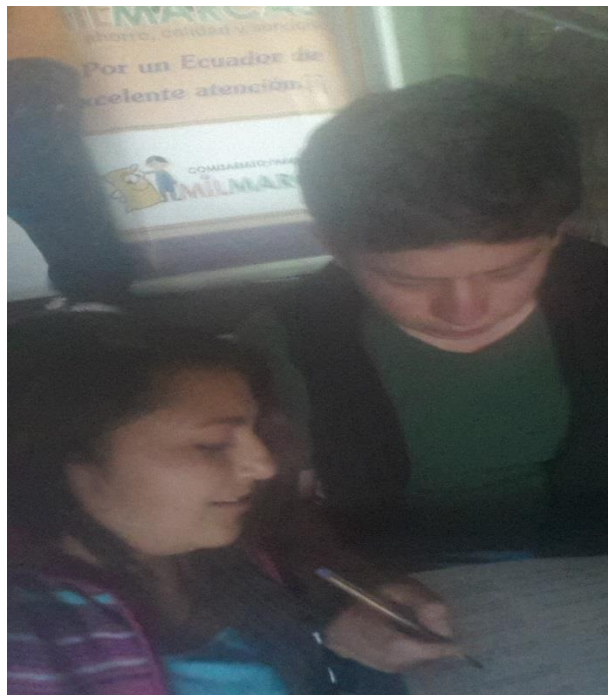
Aplicación de la encuesta al personal administrativo

Fotografía 7



Aplicación de la encuesta al personal de ventas

Fotografía 8



Aplicación de la encuesta al personal de ventas