

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO COHORTE 2017

Tema: “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3”

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

Modalidad de titulación: Proyecto de Investigación

Autor: Psicólogo Industrial Lenin Danilo Torres Villavicencio

Director: Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.

AMBATO – ECUADOR

2021

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

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Santiago Xavier Peñaherrera Zambrano, MBA, e integrado por los señores: Ingeniero Manuel Roberto Soria Carrillo, Magíster e Ingeniero Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Magíster, designados por la Unidad Académica de Titulación, de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el Informe Investigación con el tema: “El Estrés Laboral y el Desempeño de los Servidores Públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3”, elaborado y presentado por el Psicólogo Industrial Lenin Danilo Torres Villavicencio, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano, una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

.....

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

.....

Ing. Manuel Roberto Soria Carrillo, Mg.
Miembro del tribunal

.....

Ing. Arturo Fernando Montenegro Ramírez, Mg.
Miembro del tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en Trabajo de Titulación, presentado con el tema: “El Estrés Laboral y el Desempeño de los Servidores Públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3”, le corresponde exclusivamente al Psicólogo Industrial Lenin Danilo Torres Villavicencio, autor bajo la Dirección de Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD. Director del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

.....
Psicólogo Industrial Lenin Danilo Torres Villavicencio

C.C. 1803925864

AUTOR

.....
Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.

C.C. 1802301562

DIRECTOR

DERECHOS DE AUTOR

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

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

.....
Psicólogo Industrial Lenin Danilo Torres Villavicencio
C.C. 1803925864

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
DEDICATORIA	xii
AGRADECIMIENTO	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	2
1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	3
2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO	3
2.1. Área de conocimiento	3
2.2. Líneas de investigación	4
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	4
3.1. Tiempo de ejecución	4
3.2. Financiamiento.....	4
3.3. Autor	5
4. DESCRIPCIÓN DETALLADA.....	5
4.1. Definición del problema de la investigación.....	5
4.2. Objetivos de la investigación	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos	8
4.3. Justificación de la investigación.....	8
4.4. Marco teórico referencial	9

4.5. Metodología	21
Población y muestra	22
Muestra.....	23
Operacionalización de las variables	24
Recolección de información.....	26
Procesamiento y análisis	26
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
5.1 Sociodemografía	27
5.2 Test Fpsico 31	30
5.3 Evaluación del desempeño 360.....	56
6. CONCLUSIONES	62
7. RECOMENDACIONES	63
8. REFERENCIAS CITADAS.....	64
9. ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:Presupuesto.....	4
Tabla N° 3:Consecuencias Físicas	15
Tabla N° 4:Muestra	23
Tabla N° 5:Estrés Laboral.....	24
Tabla N° 6:Desempeño Laboral.....	25
Tabla N° 7: Edad.....	27
Tabla N° 8: Sexo	28
Tabla N° 9: Cargo	29
Tabla N° 10: Trabajo en sábados (Ítem 1)	31
Tabla N° 11: Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2).....	31
Tabla N° 12: Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)	31
Tabla N° 13: Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6).....	31
Tabla N° 14: Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3).....	33
Tabla N° 15: Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)	33
Tabla N° 16: Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)	33
Tabla N° 17: Determinación del ritmo (Ítem 9).....	33
Tabla N° 18: Actividades y tareas (Ítem 10 a).....	33
Tabla N° 19: Distribución de tareas (Ítem 10 b)	34
Tabla N° 20: Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)	34
Tabla N° 21: Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)	34
Tabla N° 22: Cantidad de trabajo que tienes que realizar (Ítem 10 e).....	34
Tabla N° 23: Calidad del trabajo que realizas (Ítem 10 f)	34
Tabla N° 24: Resolución de incidencias (Ítem 10 g)	34
Tabla N° 25: Distribución turnos (ítem 10h)	35
Tabla N° 26: Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23).....	36
Tabla N° 27: Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)	36
Tabla N° 28: Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)	36
Tabla N° 29: Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo	37
Tabla N° 30: Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo.....	37
Tabla N° 31: Atención múltiples tareas (Ítem 27)	37
Tabla N° 32: Interrupciones en la tarea (Ítem 30)	37

Tabla N° 33: Efecto de las interrupciones (Ítem 31)	37
Tabla N° 34: Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)	38
Tabla N° 35: Cantidad de trabajo (Ítem 26).....	38
Tabla N° 36: Dificultad del trabajo (Ítem 28).....	38
Tabla N° 37: Necesidad de ayuda (Ítem 29)	38
Tabla N° 38: Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)	38
Tabla N° 39: Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)	40
Tabla N° 40: Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b).....	40
Tabla N° 41: Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c).....	40
Tabla N° 42: Requerimientos de memorización (Ítem 33 d).....	40
Tabla N° 43: Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)	41
Tabla N° 44: Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)	41
Tabla N° 45: Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a).....	41
Tabla N° 46: Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b).....	41
Tabla N° 47: Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c).....	41
Tabla N° 48: Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d).....	41
Tabla N° 49: Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)	42
Tabla N° 50: Demandas de respuesta emocional (Ítem 36).....	42
Tabla N° 51: Trabajo rutinario (Ítem 37).....	43
Tabla N° 52: Sentido del trabajo (Ítem 38).....	43
Tabla N° 53: Contribución del trabajo (Ítem 39).....	43
Tabla N° 54: Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)	44
Tabla N° 55: Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)	44
Tabla N° 56: Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c).....	44
Tabla N° 57: Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)	44
Tabla N° 58: Participación en la introducción de cambios (Ítem 11 a)	45
Tabla N° 59: Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)45	
Tabla N° 60: Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)..	45
Tabla N° 61: Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d).	46
Tabla N° 62: Participación en la introducción de cambios (Ítem 11e)	46
Tabla N° 63: Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)	46
Tabla N° 64: Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g) ..	46
Tabla N° 65: Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)	46

Tabla N° 66: Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b).....	46
Tabla N° 67: Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c).....	47
Tabla N° 68: Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d).....	47
Tabla N° 69: Información sobre la formación (Ítem 13 a)	48
Tabla N° 70: Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b).....	48
Tabla N° 71: Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c).....	48
Tabla N° 72: Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)	49
Tabla N° 73: Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)	49
Tabla N° 74: Valoración de la formación (Ítem 42)	49
Tabla N° 75: Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43).....	49
Tabla N° 76: Satisfacción con el salario (Ítem 44)	49
Tabla N° 77: Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)	50
Tabla N° 78: Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)	50
Tabla N° 79: Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)	51
Tabla N° 80: Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)	51
Tabla N° 81: Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)	51
Tabla N° 82: Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f).....	51
Tabla N° 83: Tareas irrealizables (Ítem 15 a)	51
Tabla N° 84: Procedimientos de trabajo incompatibles (Ítem 15 b).....	51
Tabla N° 85: Conflictos morales (Ítem 15 c).....	52
Tabla N° 86: Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d).....	52
Tabla N° 87: Asignación de tareas que exceden puesto (Ítem 15 e).....	52
Tabla N° 88: ¿puedes contar con tus jefes? (Ítem 16 a).....	53
Tabla N° 89: ¿puedes contar con tus compañeros? (Ítem 16 b).....	53
Tabla N° 90: ¿puedes contar con tus subordinados? (Ítem 16 c).....	54
Tabla N° 91: ¿puedes contar con otras personas que trabajan (Ítem 16 d).....	54
Tabla N° 92: Calidad de las relaciones (Ítem 17)	54
Tabla N° 93: Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)	54
Tabla N° 94: Exposición a violencia física (Ítem 18 b).....	54
Tabla N° 95: Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c).....	54
Tabla N° 96: Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d).....	55
Tabla N° 97: Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19).....	55
Tabla N° 98: Exposición a discriminación (Ítem 20)	55

Tabla N° 99: Comunicación.....	56
Tabla N° 100: Liderazgo.....	57
Tabla N° 101: Motivación.....	57
Tabla N° 102: Seguridad.....	58
Tabla N° 103: Capacitación.....	59
Tabla N° 104: Actitud.....	59
Tabla N° 105: Solución de problemas.....	60
Tabla N° 106: Ambiente de Trabajo.....	61
Tabla N° 107: Capacidad personal.....	61
Tabla N° 108: Costo y productividad.....	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Edad.....	27
Gráfico N° 2: Sexo.....	28
Gráfico N° 3: Cargo	29
Gráfico N° 4: Semáforo F-psico31	30

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mis padres y hermano, a mi padre Ramiro quien me enseñó con su ejemplo a jamás rendirme y continuar con mis metas y sueños.

A mi madre Esthela que a pesar de su quebranto en su salud supo aferrarse a la vida y me dio fortaleza para poder cumplir con este sueño.

A mi hermano Christian que siempre ha sido motivo para continuar y ser un buen ejemplo.

Y a toda mi familia tanto paterna como materna que nunca nos abandonaron en tan difícil situación, sin su apoyo incondicional hubiese sido imposible hacerlo.

Danilo

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios por permitirme gozar de salud y poder tener a mi familia completa a pesar de la crisis que afectado al mundo entero.

Segundo, agradezco a mis padres que sin ellos nada hubiese sido posible, gracias por enseñarme a ser una persona luchadora y brindarme fuerzas cuando estaba por rendirme y por creer siempre en mí.

A la Universidad Técnica de Ambato por todos los conocimientos impartidos y acompañarme en mi formación profesional.

A la Facultad de Ciencias Administrativas por el nivel educativo, que a través de sus magníficos docentes ha inculcado para desarrollarme en mi ámbito profesional y poder obtener este logro.

Danilo

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
COHORTE 2017

TEMA: EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 3

AUTOR: *Psicólogo Industrial Lenin Danilo Torres Villavicencio*

DIRECTOR: *Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.*

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: *Desarrollo Humano y Social Integral*

FECHA: *30 de noviembre de 2020*

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación con el tema El Estrés Laboral y su Incidencia en el Desempeño de los Servidores Públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Z3. tiene como objetivo principal identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3. El estudio se fundamenta en las investigaciones realizadas anteriormente, incluye referencias teóricas, fundamentos legales y filosóficos que sustentan la teoría, además datos de la organización mundial del trabajo acerca del estrés laboral; autores destacados como Chiavenato y Stoner, desarrolla el concepto del desempeño laboral y la forma para evaluarlo de forma efectiva en la organización. Se emplea un enfoque cualitativo y cuantitativo, también la modalidad bibliográfica, documental y de campo que permite analizar las características de las variables estudiadas proponiendo una población de la cual se tomó una muestra a la cual se aplicó el test de F- PSICO 31 y la Evaluación 360° que permite obtener datos estadísticos para un análisis profundo del tema investigado, mediante estos instrumentos de investigación se determina la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de

Estadística y Censos de la Coordinación zonal 3. Las principales causas del estrés laboral son sobre carga de trabajo además del ambiente laboral siendo un factor determinante que afecta al desempeño laboral, por lo cual se concluye que es necesario trabajar en ellos capacitándoles en estrategias para afrontar el estrés, como una situación inevitable por la que todos pasamos, pero el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible. Ayudando de esta manera a disminuir el estrés laboral y de esta manera mejorar el desempeño laboral para bienestar del instituto.

DESCRIPTORES: *ESTRÉS, DESEMPEÑO, AMBIENTE, CARGA, CARACTERÍSTICAS, EVALUACIÓN, INSTRUMENTOS, CAUSAS, FACTORES, LABORAL*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
COHORTE 2017

THEME: LABOR STRESS AND ITS IMPACT ON THE PERFORMANCE OF THE PUBLIC SERVANTS OF THE NATIONAL INSTITUTE OF STATISTICS AND CENSUSES OF THE ZONAL COORDINATION 3

AUTHOR: *Psicólogo Industrial Lenin Danilo Torres Villavicencio*

DIRECTED BY: *Ingeniero Víctor Hugo Córdova Aldás, PhD.*

LINE OF RESEARCH: *Desarrollo Humano y Social Integral*

DATE: 30 de noviembre de 2020

EXECUTIVE SUMMARY

The present investigation with the topic Work stress and its incidence in the performance of public servants of the National Institute of statistics and censuses of zonal coordination 3. Its main objective is to identify the relationship that exists between work stress and the performance of public servants of the National Institute of Statistics and Censuses of the zonal Coordination 3. The study is based on the investigations carried out previously, includes theoretical references, legal and philosophical foundations that support the theory, in addition to data from the world organization of work about work stress; Outstanding authors such as Chiavenato and Stoner, develop the concept of job performance and the way to evaluate it effectively in the organization. A qualitative and quantitative approach is used, also the bibliographic, documentary and field modality that allows to analyze the characteristics of the variables studied proposing a population from which a sample was taken to which the F-PSICO 31 test was applied and the 360° evaluation that allows obtaining statistical data for an in-depth analysis of the subject under investigation. Using these research instruments, the relationship between work stress and the performance of public servants of the National Institute of Statistics and Censuses of the zonal Coordination is determined. The main causes of work stress are

over workload in addition to the work environment, being a determining factor that affects work performance, for which it is concluded that it is necessary to work on them, training them in strategies to cope with stress, as an unavoidable situation whereby we all go through, but the challenge is to cope with the situation of man it was healthiest possible. Helping in this way to reduce work stress and thus improve work performance for the welfare of the institute.

DESCRIPTORS: *STRESS, PERFORMANCE, ENVIRONMENT, LOAD, CHARACTERISTICS, EVALUATION, INSTRUMENTS, CAUSES, FACTORS, LABOR*

INTRODUCCIÓN

La investigación sobre el estrés laboral y el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación zonal 3. En la ciudad de Ambato, de la provincia de Tungurahua, contiene epígrafes con información relevante para el estudio realizado.

Se establece intervenciones relaciona con el tema de investigación planteamiento del problema, la justificación y planteamiento de objetivos.

Se desarrolla la investigación en base a los antecedentes investigativos tomando como referencia los antecedentes teóricos instituidos, y fundamentados en otros trabajos investigativos, respaldándose en aspectos legales y filosóficos, que sustenta el trabajo investigativo apoyándose en el desarrollo de las variables.

Contiene la metodología básica de la investigación con sus enfoques cualitativo y cuantitativo; la modalidad bibliográfica, documental y de campo; sus niveles descriptivos, exploratorio, asociación de variables; población y muestra, planteando la técnica e instrumento, la Operacionalización de variables, plan de recolección de la información, procesamiento y análisis de la información.

Además, abarca el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, y las conclusiones y recomendaciones de la investigación, de manera que se consigan mejores resultados.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- CINE - Clasificación Internacional Normalizada de la Educación
- SNIESE – Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador
- SENESCYT - Secretaria de Educación Superior, Ciencia Tecnología e Innovación
- UNESCO - Organización de las Naciones unidas para la educación, la Ciencia y la Cultura (en inglés *United Nations Educational Scientific and cultural Organization*)
- OMS. - Organización mundial de la salud
- TT.- Tiempo de trabajo
- AU. - Autonomía
- CT. - Carga de trabajo
- DP. - Demandas Psicológicas
- VC. - Variedad/ Contenido en el trabajo
- PS. – Participación / Supervisión
- ITC. – Interés por el trabajo / Compensación
- DR. – Desempeño de rol
- RAS. – Relación y apoyo social

1. TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 3”.

2. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA DE POSGRADO

2.1. Área de conocimiento

Según el manual del usuario del Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE) sobre las áreas y subáreas del conocimiento de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (ingles *United Nations Educational Scientific and cultural Organization- UNESCO, 1997*), el área de conocimiento según la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE) en la que se marca la presente investigación es Ciencias Sociales, Educación Comercial y Derecho.

El estrés laboral a nivel mundial puede presentarse mediante una serie de problemas para los trabajadores, aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente, y puede manifestarse de diversas formas. Sus síntomas van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental. (Servicio de Administración del Trabajo, 2016)

El estilo de vida puede ocasionar un efecto negativo para el rendimiento, tanto de manera individual como a nivel de la organización. Las compañías que establecen estrategias globales de salud y productividad son más exitosas que aquellas que toman medidas y programas individuales.

2.2. Líneas de investigación

Mediante resolución No. FCA-UAT-P-203-2019, de fecha 29 de julio del 2019 resuelve la aprobación del plan de trabajo de titulación, mismo que se articula a la línea de investigación: Desarrollo humano y social integral.

3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

3.1. Tiempo de ejecución

El presente proyecto de investigación inició en el mes de agosto del 2020 y está programada su finalización con un tope máximo, hasta diciembre del 2020, partiendo de la investigación bibliográfica y de campo

3.2. Financiamiento

Los gastos que conlleva la realización del trabajo de investigación serán directamente del investigador, siendo un total de 248,00 dólares

Tabla N° 1: Presupuesto

Recursos	Rubros	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Humano	Instructor	1	\$ 20,00	\$ 100,00
Materiales equipos y suministros	Hojas INEN A4	5000	0,01	\$ 50,00
	Fotocopias documentos	200	0,03	\$ 6,00
Bibliografía	Libros	3	\$ 20,00	\$ 60,00
Tecnológico	Internet	40 horas	0,8	\$ 32,00
Otros	Aguas	5 días	10.50	52.50
Total				\$ 248,00

Elaboración: Torres, D. 2020

El financiamiento detallado en la tabla anterior será financiado de manera autónoma por el autor del proyecto de investigación. De igual manera se destinará un monto del 10% al valor total antes detallado para gastos imprevistos dentro del periodo que durará la investigación.

3.3. Autor

Nombre: Lenin Danilo Torres Villavicencio

Grado académico: Posgrado

Teléfono: 0996488007

Correo electrónico: dale2688@hotmail.com

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA

4.1. Definición del problema de la investigación

El estrés laboral a nivel mundial puede presentarse mediante una serie de problemas para los trabajadores, aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente, y puede manifestarse de diversas formas. Sus síntomas van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental. (Servicio de Administración del Trabajo, 2016)

El estrés ha sido identificado como una de las problemáticas de importancia en los últimos tiempos, que no sólo afecta a la persona como tal, sino también el ambiente que lo rodea, en donde existen factores enfatizados al estrés ya sean físicos o psicológicos. Esto influye significativamente de manera correcta si es bien manejado o puede ser perjudicial en el momento que esté sobrepasa sus límites.

El estilo de vida puede ocasionar un efecto negativo para el rendimiento, tanto de manera individual como a nivel de la organización. Las compañías que establecen estrategias globales de salud y productividad son más exitosas que aquellas que toman medidas y programas individuales.

De acuerdo con diversos estudios de la Organización Mundial de la Salud (OMS), los países con mayor índice de estrés laboral son: México con 75%, China 73% y Estados Unidos con un 59%. Además, se comprobó que el 58% de las compañías experimentó un incremento significativo del estrés laboral en los últimos años. Entre los factores que inciden en este aumento se encuentran la amenaza constante de perder el empleo, la carga excesiva de trabajo, un ritmo de trabajo elevado, realización de tareas monótonas, falta de autonomía y falta de apoyo de los compañeros. (OMS, 2011)

El exceso o falta de trabajo, la inseguridad laboral y la falta de apoyo de la familia también influyen en gran medida al aumento de este problema.

En la actualidad los empleados deben hacer frente a una mayor presión y demandas del trabajo moderno. Los riesgos psicosociales, como el aumento de la competencia, las altas expectativas en el rendimiento y los horarios laborales extensos contribuyen a que el ambiente en el trabajo sea cada vez más estresante y dificultan la conciliación entre la vida familiar y laboral. Además, existen cambios que se están produciendo asociados a la crisis económica mundial, por lo cual los trabajadores se encuentran expuestos a nuevas situaciones que pueden tener graves consecuencias negativas para su salud mental y su bienestar psicológico. (Manual de Seguridad, 2010)

Dado el impacto del estrés en el ámbito laboral, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), invierte importantes esfuerzos para el desarrollo de diferentes acciones encaminadas hacia la prevención de este problema y entre las que se encuentra el apoyo a la plena integración de la evaluación de los riesgos psicosociales en las empresas y organizaciones y la gestión de los sistemas de actuación en materia de salud y seguridad laboral, el aumento de la concienciación para la prevención del estrés laboral a nivel mundial y el desarrollo de iniciativas para la adopción de un enfoque integrado en prevención y el bienestar, además se contará con el apoyo de la Organización Mundial de la Salud. (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

En la provincia de Tungurahua, el sector empresarial no escapa a la reincidencia que tienen los riesgos psicosociales y busca mejorar las condiciones de vida de sus

colaboradores a través de capacitaciones continuas, sin embargo, la resistencia a la innovación perjudica el desarrollo de objetivos, por lo cual la productividad se convierte en una actividad mecánica y rutinaria. Actualmente las empresas buscan combatir el estrés laboral mediante diferentes técnicas que permiten mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Según el Diario en los registros del Hospital General Docente Ambato, en el lapso de enero a junio del 2017 existieron 1.084 casos atendidos por problemas de trastornos mixtos de ansiedad y depresión derivados del estrés (La Hora, 2018).

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

Como consecuencia esta dificultad también se presenta en la empresa INEC zona 3, razón por la cual los directivos están conscientes que a los trabajadores se les debería tratar como socios de nuestra organización para que se sientan más comprometidos y parte integral de la empresa.

Es por esto que se ha tomado en cuenta esta problemática para trabajar en ellos capacitándoles en estrategias para afrontar el estrés, como una situación inevitable por la que todos pasamos, pero el desafío consiste en hacer frente a la situación de la manera más saludable posible.

4.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación zonal 3”

Objetivos específicos

- Identificar los factores determinantes del estrés laboral de los Servidores Públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3
- Analizar los niveles de desempeño de los Servidores Públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3.
- Establecer conclusiones acerca del estudio del estrés laboral y el desempeño laboral de los Servidores Públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3

4.3. Justificación de la investigación

El presente trabajo al abordar el estrés y en particular su vinculación con la problemática del desempeño laboral, intenta además de presentar las experiencias y recopilaciones de información de los servidores públicos del Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3, brindar enfoque novedoso e integral de el mismo atendiendo a la presencia e importancia que gana en la modernidad. Se ofrecen además recomendaciones acerca de su enfrentamiento desde los planos personal y organizacional.

El presente trabajo es novedoso ya que, en la Institución Pública, no se ha realizado una investigación sobre el estrés laboral, por lo tanto, se puede inferir que el Instituto Nacional de Estadística y Censos de la Coordinación Zonal 3, anteriormente no se

percataba de aspectos relacionados al estrés laboral, actualmente las organizaciones están orientando sus esfuerzos en la promoción del bienestar del talento humano.

La utilidad del proyecto radica en la necesidad del área de Recursos Humanos por mejorar el desempeño laboral, de manera que se eviten los efectos del estrés laboral, logrando una mejor salud física e intelectual y evitando posibles enfermedades debido a la monotonía del trabajo realizado.

El presente proyecto es de importancia por el conocimiento acerca del nivel de estrés, así como las causas y las enfermedades que pudieran presentarse a corto, mediano y largo plazo en los servidores públicos.

Los beneficios presentados en la ejecución del proyecto se verán reflejados tanto a corto como a largo plazo, debido a que a través de la aplicación de un test y la evaluación efectuada se podrá identificar los factores que afectan el desempeño laboral.

4.4. Marco teórico referencial

Una vez realizada una revisión bibliográfica se han encontrado una serie de investigaciones realizadas relacionadas con el fenómeno analizado. A continuación, se detallan los más relevantes:

Tema: COMO EL ESTRÉS LABORAL INCIDE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA TRANSHERCULES.

Autor: Daniela Paola Proaño Villacrés

Conclusiones:

- Se concluye al comprobarse la Hipótesis con los resultados comparativos obtenidos al evaluar a 54 conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada TRANSHERCULES S.A., que el estrés incide en el Desempeño

Laboral, debido que los transportistas son dueños de sus unidades y mantienen un equilibrio entre las dos variables.

- Determinamos que más del 50% de los conductores están dentro de una calificación de Muy Bueno, es decir se encuentran motivados, capaces de realizar sus tareas de una forma eficiente, adecuada, cumpliendo los objetivos de la empresa; esto implica que el rendimiento laboral está en niveles óptimos de productividad, calidad de trabajo y servicio, mientras que el 50% restante no cumple con las normas de, puntualidad, poca actitud y falta más superación individual.

TEMA: EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA ALMOGAS. CIA.LTDA.

La investigación de campo permitió determinar que el estrés laboral es un determinante del desempeño; en base, a la percepción de los trabajadores que asumen que su rendimiento laboral se ve afectado en situaciones de estrés; también se evidencia, que el incremento del estrés laboral deteriora la salud física y mental del personal, desencadenando patologías que impiden que el individuo se desarrolle de manera adecuada, tanto dentro de la institución como fuera de la misma; se debe tomar en cuenta, que el bienestar fisiológico del colaborador es primordial para el adecuado desempeño de su rol en la empresa; por lo tanto, si los colaboradores de ALMOGAS Cía. Ltda. mantienen un equilibrio entre la sobrecarga laboral y su capacidad de respuesta, el desempeño y la rentabilidad de la institución incrementará significativamente.

Existen varios elementos determinantes en el incremento de estrés laboral, los datos estadísticos demuestran que los factores que inciden en esta patología son un exceso de presiones laborales, ya que el 63% de los colaboradores manifiesta haber sentido esta condición; así también, la inadecuada distribución e identificación de tareas genera confusión y entorpece el desempeño laboral de los trabajadores de ALMOGAS; ya que, los empleados cumplen varias funciones y responsabilidades; impidiendo la especialización del cargo; por otro

lado, esta no definición acertada de cargos imposibilita procesos básicos de planificación y organización de actividades con relación al tiempo de entrega.

Se determinó que el desempeño laboral se ve afectado por situaciones de estrés deteriorando la salud física y mental del personal de la empresa ALMOGAS. CIA.LTDA; los factores que incrementan el estrés laboral son exceso de presiones laborales inadecuada distribución e identificación de tareas lo que ocasiona confusión y disminuye el desempeño laboral.

Estrés Laboral

Es estrés laboral es un tema de actualidad, a medida que se investigan más los estresores y sus causas ambientales es razonable suponer que en nuestro servicio la prevalencia de estrés sea elevada; la propia naturaleza del Servicio de Emergencia convierte a sus trabajadores en potenciales víctimas del estrés. Según Arias (2015) el estrés puede ser definido como un estado de tensión psíquica que se acompaña de cambios fisiológicos, distinguiéndose dos tipos de estrés: uno positivo y otro negativo.

El estrés en el trabajo está asociado por la organización del trabajo, y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del cargo sobre pasan las capacidades, recursos o habilidades del trabajador o cuando el conocimiento de un colaborador para enfrentar dichas exigencias no concuerda con los intereses de una empresa. (Organización Internacional del Trabajo, 2016)

El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. En el ámbito laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Esta alteración fisiológica de nuestro organismo repercute en nuestra capacidad de actuación dentro del ámbito laboral y de toma decisiones, y se traduce en un descenso en la calidad de trabajo del individuo

Estresores

Se puede considerar que el estrés es la respuesta a agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier situación puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores.

La Autora Del Hoyo (2014) afirma que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras, todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente algunos aspectos del ambiente son: físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

Estresores del ambiente físico

- Iluminación
- Ruido
- Temperatura
- Ambientes contaminados

El ambiente en el cual se desarrolla en el trabajo puede ocasionar a los colaboradores estrés por factores externos, las organizaciones se deben preocupar por brindar un ambiente laboral adecuado y confortable donde la iluminación, la temperatura sean adecuadas y el ruido no sobre pase los niveles establecidos.

Estresores relativos al contenido de la tarea

- Carga mental
- Control sobre la tarea

Las exigencias de trabajo generan que los colaboradores se expongan a sobre carga mental y les genere estrés laboral al sentirse presionados por cumplir con sus tareas.

Estresores relativos a la organización

- Conflicto y ambigüedad del rol
- Jornada de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional

Tipos de estrés

Estrés positivo o eustrés:

Es la cantidad de estrés necesario que genera el estado de alerta fundamental para lograr un rendimiento físico y mental que permita ser productivos y creativos. Es útil en nuestra vida, va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. (Rodríguez, 2008).

Según algunos autores, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, los estresores positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia.

Estrés negativo o distrés:

Siempre que, en un lugar de trabajo, nos encontremos ante un número creciente o percepción de demandas que nos planteen dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas. Si no podemos hacer frente a estas demandas entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo, este es el estrés propiamente dicho y siempre que se hable de estrés se está refiriendo al negativo. (Rodríguez, 2008)

Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tiene conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no existen

actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado.

Síntomas del estrés:

Según (Marquéz, 2013) expone un desglose de los síntomas del estrés laboral los cuales son los siguientes.

Síntomas físicos:

- Trastornos cardiovasculares: hipertensión, arritmias.
- Trastornos respiratorios: hiperventilación, respiración fatigada.
- Trastornos inmunológicos: resfriados, gripes.
- Trastornos gastrointestinales: náuseas, pesadez en el estómago, estreñimiento.
- Trastornos dermatológicos: aparición de acné, sarpullidos, herpes.
- Trastornos musculares: tensión excesiva, temblores y contracturas.
- Trastornos sexuales: disminución del apetito sexual
- Trastornos del sueño: insomnio, despertar precoz, problemas de conciliación del sueño.
- Trastornos somáticos: dolor de cabeza y migrañas, dolor de espalda, dolor menstrual, dolor de cervicales y contracturas musculares.

Síntomas psicológicos

- Aumento del nerviosismo y la ansiedad.
- Irritabilidad.
- Presencia de pensamientos negativos.
- Falta de motivación.
- Dificultades de concentración.

Estos síntomas se refieren a la falta de motivación dificultad para concentrarse e irritabilidad ocasionados por situaciones estresantes en el desempeño de las labores organizacionales.

Síntomas conductuales

- Mayor número de conductas impulsivas y temerarias.
- Muestras sociales de hostilidad.
- Aumento del consumo de estimulantes o de sustancias tranquilizantes (café, tabaco, alcohol).
- Aumento o disminución de la ingesta de alimentos o dieta poco equilibrada.
- Disminución del tiempo de ocio, vida social y vida íntima.
- Disminución del rendimiento en las tareas a realizar.

Consecuencias físicas:

Las consecuencias físicas del estrés se ven reflejadas en el organismo de los trabajadores en forma de enfermedades recurrentes.

Tabla N° 2: Consecuencias Físicas

TRASTORNOS GASTROINTESTINALES	<ul style="list-style-type: none">• Úlcera péptica• Dispepsia funcional• Intestino irritable• Colitis ulcerosas• Aerofagia• Digestiones lentas
TRASTORNOS CARDIOVASCUIARES	<ul style="list-style-type: none">• Hipertensión arteria• Enfermedades coronarias:• Arritmias cardíacas
TRASTORNOS RESPIRATORIOS	<ul style="list-style-type: none">• Asma bronquial• Hiperventilación• Disnea• Sensación de opresión en la caja torácica
TRASTORNOS ENDOCRINOS	<ul style="list-style-type: none">• Hipoglucemia• Diabetes• Hipertiroidismo• Hipotiroidismo• Síndrome de Cushing
TRASTORNOS SEXUALES	<ul style="list-style-type: none">• Impotencia• Eyaculación precoz• Vaginismo

	<ul style="list-style-type: none"> • Coito doloroso • Alteraciones de la libido
TRASTORNOS DERMATOLOGICO	<ul style="list-style-type: none"> • Prurito • Dermatitis atípica • Sudoración excesiva • Alopecia • Tricotilomanía
TRASTORNOS MUSCULARES	<ul style="list-style-type: none"> • Tics, calambres y contracturas • Rigidez • Dolores musculares • Alteraciones en los reflejos musculares:
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> • Cefaleas • Dolor crónico • Insomnio • Trastornos inmunológicos: • Falta de apetito • Artritis reumatoide

Fuente: (Del Hoyo, 2014)

Elaboración: Torres, D. 2020

Consecuencias psicológicas

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales
- Hipersensibilidad a las críticas
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- Consumo de fármacos, alcohol, tabaco

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés entre los más frecuentes están:

- Trastornos del sueño.
- Ansiedad, miedos y fobias.
- Adicción a drogas y alcohol.
- Depresión y otros trastornos afectivos.
- Alteración de las conductas de alimentación.
- Trastornos de la personalidad.
- Trastornos esquizofrénicos.

Los trastornos del sueño la ansiedad, y la depresión son los trastornos más comunes que generan el estrés laboral en los colaboradores.

Consecuencias para la organización

Los efectos negativos no sólo pueden afectar a los colaboradores, sino que también genera un deterioro en el ámbito laboral, interviniendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad, también pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral. (Del Hoyo, 2014)

Por tanto, (González, 2001) entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:

- Elevado absentismo
- Rotación elevada de los puestos de trabajo
- Dificultades de relación
- Mediocre calidad de productos y servicios
- Bajo desempeño laboral

El nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal el entusiasmo la alta productividad y creatividad, el escaso

absentismo laboral y cambio de empleo son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación proporcionando un estrés positivo.

Desempeño laboral

Se considera también como la formación de las tareas y actividades de los colaboradores, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la institución. El desempeño está compuesto por los conocimientos y las destrezas que tiene el trabajador en la ejecución de su labor, por las actitudes y las responsabilidades del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados obtenidos (Cuevas, 2011)

Se menciona al desempeño laboral como la actuación de un empleado frente a las actividades, tareas y compromisos que tiene ante la organización y nivel de interés en estas, al desarrollarlas medirá su estándar de satisfacción haciendo que, sus objetivos y metas planteadas sea por el mismo empleado o su jefe; sean alcanzadas y medibles

Factores de evaluar del desempeño

- **Calidad de trabajo:**

La calidad en el trabajo se refiere a la excelencia en el desempeño de funciones, la elaboración de productos que cumplan con patrones requeridos por la sociedad que consuma el producto o servicio.

- **Cantidad de trabajo:**

Por cantidad de trabajo se entiende la totalidad de actividades laborales que los colaboradores deben realizar en su lugar de trabajo según la estipulación de su cargo.

- **Conocimiento del puesto:**

El conocimiento del puesto de trabajo hace referencia a nivel de aptitud de los colaboradores para ocupar el puesto de trabajo, la efectividad que desempeñen sus funciones.

- **Iniciativa:**

La iniciativa es el ímpetu con el cual los colaboradores aportan con nuevas ideas, trabajan con dinamismo y se desempeñan de forma eficaz alcanzando objetivos propuestos.

- **Innovación y creatividad:**

Es ir un paso delante de la competencia creando nuevos productos o servicios mejorando la calidad de trabajo aumentando la productividad y convirtiéndose en ventaja competitiva para la organización.

- **Relaciones con los compañeros:**

Es la forma en que interactúan con sus superiores, compañeros de trabajo y los usuarios del servicio brindado o consumidores del producto elaborado, relacionarse con las personas es fundamental para tener un buen clima laboral y fomentar el compañerismo y trabajo en equipo.

- **Liderazgo:**

Es la capacidad para dirigir a los empleados de una organización y de esta forma alcanzar las metas deseadas, el líder debe tener autoridad, sentido de pertenencia, compromiso con la organización, capacidad para animar a sus compañeros.

- **Responsabilidades:**

La responsabilidad es una competencia fundamental que todos los colaboradores deben poseer de esta forma se asegura el cumplimiento de obligaciones de forma adecuada sin inconvenientes que puedan retrasar sus tareas.

- **Puntualidad:**

Es el compromiso de los colaboradores que cumplen con sus horarios de trabajo y con las actividades asignadas a su cargo en el tiempo establecido.

Evaluación del desempeño

Los procedimientos de evaluación del desempeño no son nuevos. La historia recoge que, en el siglo XVI, antes de la fundación de la compañía de Jesús, San Ignacio de Loyola utilizaba un sistema combinado de informes y notas de las actividades y del potencial de cada uno de los jesuitas. En 1842, el servicio público Federal de los Estados Unidos implantó el sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de los funcionarios, y en 1880, el ejército norteamericano desarrolló también su propio sistema. (Gil, Junca, & Méndez, 2012)

Importancia

La correcta evaluación del desempeño de un trabajador, es un factor clave directo para mantenerlo motivado, con los objetivos de la empresa. El departamento de Recursos Humanos, es de vital importancia para que las personas de las organizaciones, se sientan integradas en la empresa y por lo tanto, motivados para que la empresa consiga sus objetivos. Por ello, es importante, que las personas que conforman el departamento, sigan actualizándose sus conocimientos acerca de los métodos de evaluación del desempeño y de esta forma contribuir al mejorar el desempeño de los colaboradores.

Método de evaluación de 360 grados

La evaluación de 360° es una herramienta muy utilizada actualmente en las organizaciones, también es conocida como evaluación integral. Busca brindar a los colaboradores una noción completa acerca de su desempeño, obtiene sus aportes desde el punto de vista de los supervisores, compañeros, subordinados y cualquier cliente interno de la organización. En primera instancia la evaluación de 360° fue aplicada

para fines de desarrollo, pero actualmente se usa para medir el desempeño, las competencias y diferentes aplicaciones administrativas (Stoner, 2000)

El modelo de evaluación 360° permite establecer políticas claras para realizar reclutamiento interno, tomando en cuenta los resultados de la evaluación, lo que permite:

1. Que la persona seleccionada sea la más idónea para el puesto de trabajo.
2. Definir planes para la capacitación y desarrollo de los empleados, basados en resultados tanto individuales como grupales, además permite el desarrollo en la carrera profesional.
3. Identificar fácilmente a las personas exitosas y con potencial, permitiendo reforzar, reconocer y estimular los resultados de grupo.
4. Evaluar sistemáticamente el desempeño, proporcionando realimentación.
5. Proporcionar información objetiva y cuantificada de las diferentes áreas dentro de la empresa.

La evaluación del nivel de competencias se puede dar en dos sentidos; el primero evalúa las características o competencias relacionadas al puesto de trabajo para cada individuo, el segundo evalúa las competencias necesarias para un mejor desempeño en el puesto de trabajo (Stoner, 2000).

4.5. Metodología

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2010), “todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto” (p. 35).

El trabajo de investigación se enmarca en un enfoque cuali-cuantitativo, cualitativo porque busca la comprensión de los fenómenos sociales (trabajo), ya sume una realidad dinámica y cuantitativa por cuanto los datos obtenidos en la investigación serán procesados estadísticamente.

La modalidad que se aplicó para realizar la investigación es cuantitativa porque recoge información empírica, objetiva y su naturaleza siempre arroja números como resultado cualitativo porque recoge información subjetiva, es decir que no se percibe por los sentidos como la preocupación, ansiedad y estrés, utilizando así encuestas. El acceso directo a la información, de acuerdo con los objetivos del proyecto se tomará en cuenta preguntas directas planteando una hipótesis lógica, que será objeto de comprobación

Nivel o tipo de investigación:

Campo

Jáñez (2008), en su definición operacional menciona que es la “Aplicación del método científico en el tratamiento de un sistema de variables y sus relaciones, enriqueciendo un campo específico del conocimiento” (pág. 124). se aplica la investigación de campo para determinar los problemas en el lugar donde se producen los hechos, fenómenos, y acontecimientos naturales y sociales.

Bibliográfica

Reza (1997), indica que la metodología bibliográfica “se refiere al hecho de que el investigador adquiere la información que necesita por medio de documentos principalmente” (p.237 porque se realizará la selección y recopilación de información por medio de la lectura, crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, archivos y centros de documentación e información en los que repose material vinculado con las variables objeto de este proyecto.

Población y muestra

De acuerdo a Vladimirovna (2005), “Se llama población al conjunto de todos los elementos de un tipo particular cuyo conocimiento es de interés” (pág. 261).

El universo de estudio de la presente investigación está conformado por 75 servidores públicos del instituto nacional de estadística y censos de la coordinación zonal 3.”.

Muestra

Di Rienzo, y otros, (2008), manifiestan que: “Se entiende por muestra a todo subconjunto de elementos de la población” (pág. 2). En otras palabras, es una parte que se selecciona del total de los elementos y en base a la información revelada en esa porción se hacen inferencias sobre toda la población, en tal virtud para el estudio se tomó a las 75 personas que laboran de la institución y que están dentro del perfil de la investigación, y no pueden ser excluidos durante la investigación.

Tabla N° 3: Muestra

POBLACIÓN	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Colaboradores	75	100%
TOTAL	75	100%

Fuente: INEC

Elaboración: Torres, D. 2020

Operacionalización de las variables

Tabla N° 4: Estrés Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias (Organización Internacional del Trabajo, 2016)	Física Emocional Desequilibrio Capacidades	Tiempo de trabajo Autonomía Carga de trabajo Demandas Psicológicas Variedad y contenido de trabajo Participación/superación Interés por el trabajador/compensación Desempeño de rol Relaciones y apoyo social	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Trabajas los sábados? 2. ¿Trabajas los domingos y festivos? 3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal? 4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa? 5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)? 6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos? 7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)? 8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas? 9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral? 	Test FPSICO 3.1

Elaboración: Torres, D. 2020

Tabla N° 5: Desempeño Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Se considera también como la formación de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados (Cuevas, 2011)</p>	<p>Tareas</p> <p>Actividades</p> <p>Estándares</p> <p>Objetivos</p>	<p>Comunicación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Seguridad, orden y limpieza</p> <p>Capacitación y desarrollo</p> <p>Actitud y colaboración</p> <p>Solución de problemas</p> <p>Ambiente de trabajo</p> <p>Capacidad personal</p> <p>Costos y productividad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos. 2. Ha logrado gran influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad. 3. Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo. 4. Sobresaliente apego a normas y procedimientos de llevar récord sin accidentes. 5. Excelente capacitación y adiestramiento en su departamento, anticipándose inclusive a necesidades futuras. 6. Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan. 7. En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente. 8. Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales. 9. El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reducción de costos y productivo. 	<p>EVALUACION 360</p>

Elaboración: Torres, D. 2020

Recolección de información

Para realizar el presente trabajo investigativo se utilizará los siguientes instrumentos y técnicas:

- **Test F-psico 31:** Se aplicará al personal administrativo, el cual permitirá medir los niveles de estrés laboral. Está estructurado con 44 preguntas las cuales tienen para su respuesta la escala de Likert con la siguiente denominación: Nunca, Algunas veces al año, algunas veces al mes, algunas veces a la semana y Diariamente
- **Evaluación 360:** La cual es de vital importancia en este instrumento esta detallado específicamente el problema detectado en la institución, la cual se aplicará al personal del área administrativa. La misma cuenta con 10 preguntas cerradas y conlleva a una respuesta con 5 ítems con la evaluación de 5 a 1 según la calificación acorde.

Procesamiento y análisis

Con la información recopilada a través del test FPSICO 3.1 para recolectar información sobre el estrés laboral un software que consta de 42 preguntas las cuales son agrupadas y crea las siguientes dimensiones Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas Psicológicas, Variedad y contenido de trabajo, Participación/superación, Interés por el trabajador/compensación, Desempeño de rol, Relaciones y apoyo social y la evaluación 360 para conocer el desempeño laboral la cual contiene 10 ítems este se realizó de forma manual y posee los siguientes indicadores: comunicación, Liderazgo, Motivación, Seguridad, orden y limpieza, Capacitación y desarrollo, Actitud y colaboración, Solución de problemas, Ambiente de trabajo, Capacidad personal, Costos y productividad, con los datos obtenidos se procederá a la revisión crítica, de ser necesario se procederá con la repetición de la recolección de la información, codificar la información, se continuará con la tabulación de la información recogida, finalmente se elaboró las tablas y cuadros estadísticos en el software Excel

5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Sociodemografía

En primera instancia se analizan los datos sociodemográficos tales como edad, sexo, remuneración y dependencia de trabajo.

5.1.1 Edad

Tabla N° 6: Edad

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
25-39 años	54	75%
40-54 años	17	22%
55-64 años	4	3%
Total	75	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

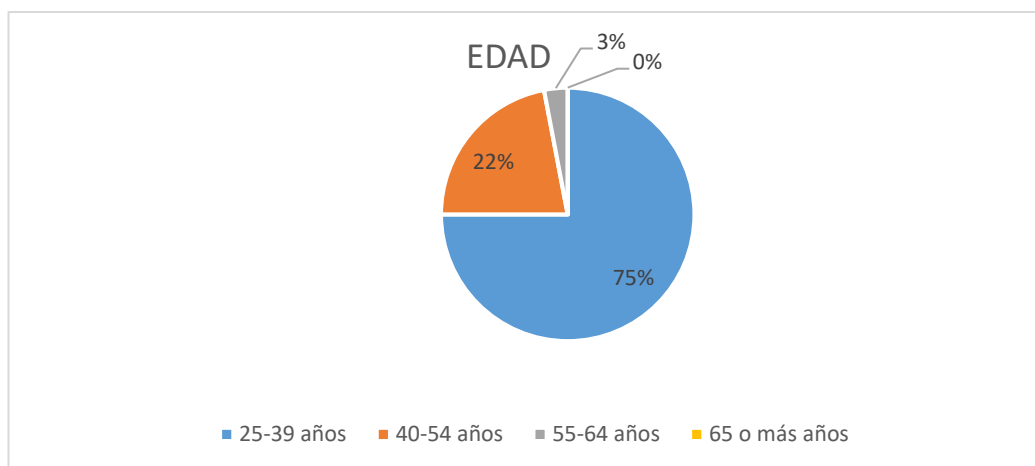


Gráfico N° 1: Edad

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Análisis e Interpretación

Del total de los colaboradores evaluados se puede evidenciar que el 75% de los colaboradores están entre 25 y 39 años, el 22% entre 40 y 54 años y 3% se encuentra entre los 55 y 64 años.

La mayor parte de la población está entre los 25 y 39 años, se puede decir que es una edad donde la carga de trabajo es tolerable tienen mayor energía y puede desarrollar varias actividades.

5.1.2 Sexo

Tabla N° 7: Sexo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	43	66%
Femenino	32	34%
Total	75	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

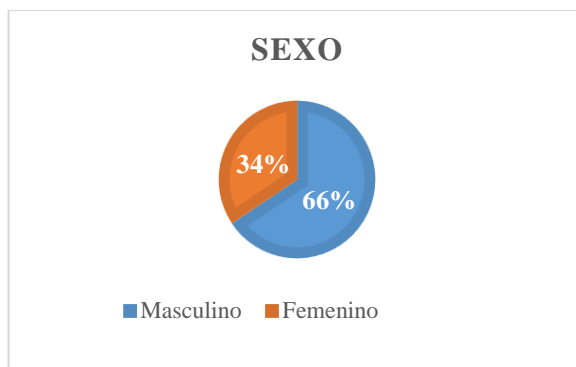


Gráfico N° 2: Sexo

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Análisis e Interpretación

Del total de los colaboradores evaluados se evidencia que 43 colaboradores que corresponde el 66% son hombres, el 34% son mujeres.

La mayor parte de la población son hombres, por lo cual las actividades que realizan no afectarían de ninguna manera a su rutina de trabajo, además que existe un porcentaje que son mujeres dando a notar que existe equidad de género al ocupar ellas también estos cargos

5.1.3 Cargo

Tabla N° 8: Cargo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Administrativa	41	55%
De campo	34	45%
Total	75	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

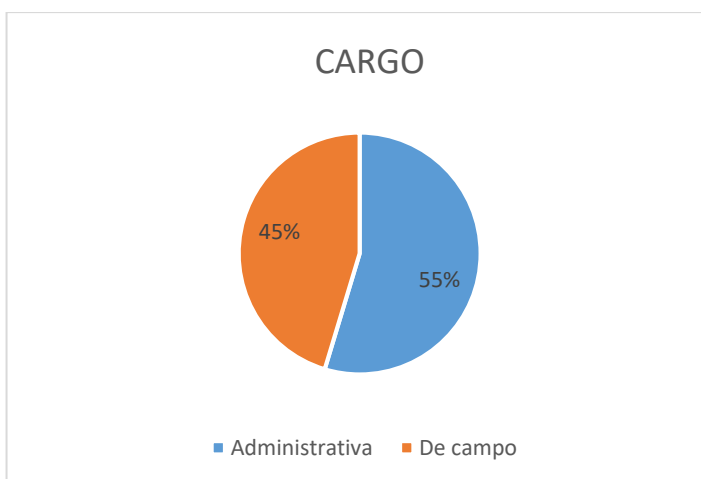


Gráfico N° 3: Cargo

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Análisis e Interpretación

Del total de los colaboradores evaluados se puede evidenciar que el 55 % se desempeñan en el departamento administrativo, y el 45 % labora en el área de campo.

La mayor parte de la población labora en el área administrativa, podemos decir que la distribución de cargo y el organigrama empresarial se encuentra bien encaminados ya que se conoce los cargos funciones y actividades que cada uno realiza de acuerdo al departamento en el que se desempeña y al cargo en el que labora.

5.2 Test Fpsico 31

Es una herramienta para la evaluación de los factores psicosociales. Su objetivo es contribuir al diagnóstico de los riesgos psicosociales presentes en una empresa o en áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual.

También incluye información de utilidad práctica para orientar las medidas preventivas que pueden llevarse a cabo en la empresa en el ámbito psicosocial.

A continuación, se presenta el semáforo general que se obtuvo de la aplicación del test F-PSICO 3.1

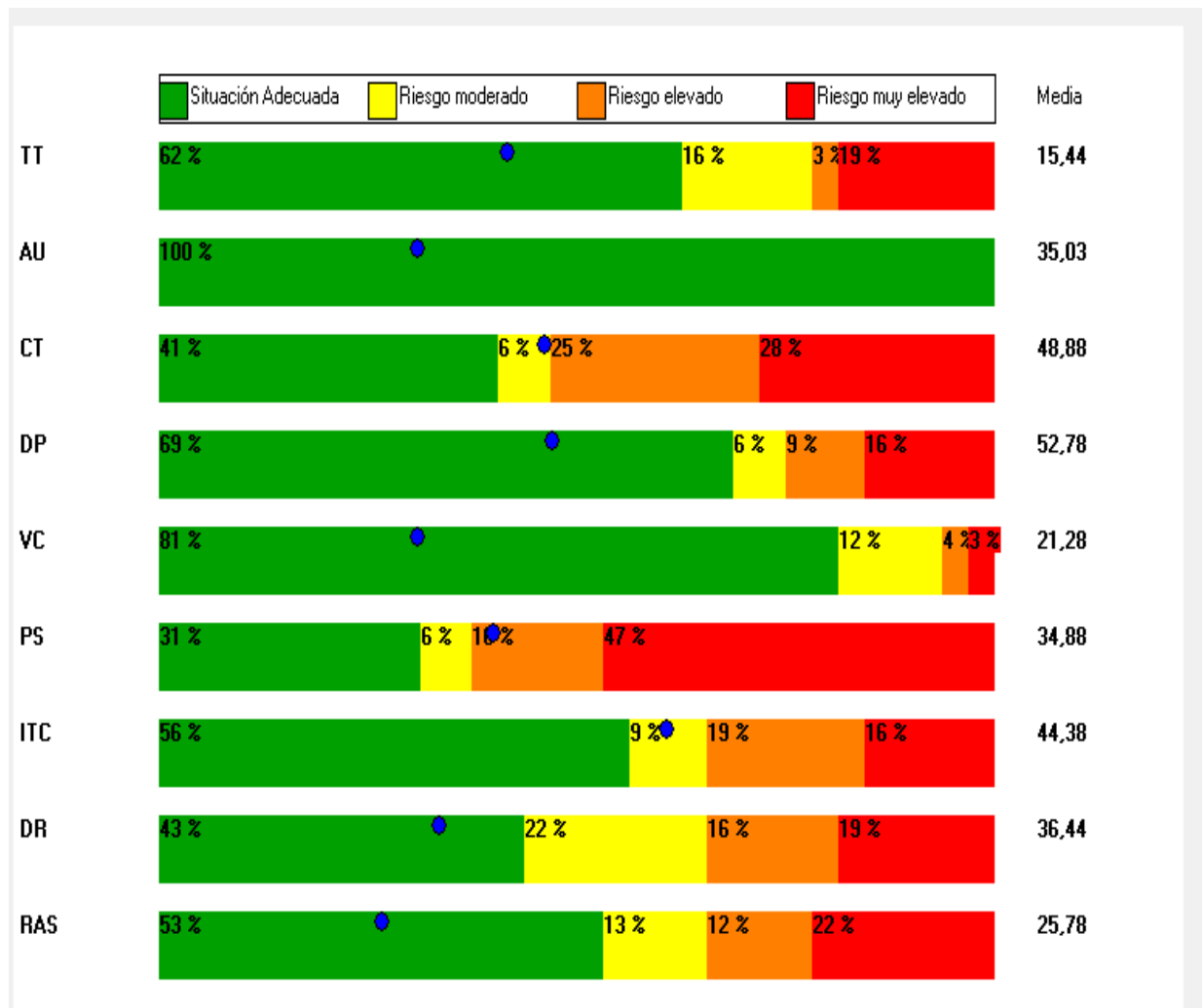


Gráfico N° 4: Semáforo F-psico31

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

5.2.1 Tiempo de trabajo

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

La evaluación se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Tabla N° 9: Trabajo en sábados (Ítem 1)

Siempre o casi siempre	19 %
A menudo	19 %
A veces	31 %
Nunca o casi nunca	31 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 10: Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

Siempre o casi siempre	12 %
A menudo	10 %
A veces	15 %
Nunca o casi nunca	63 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 11: Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

Siempre o casi siempre	38 %
A menudo	13 %
A veces	32 %
Nunca o casi nunca	17 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 12: Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

Siempre o casi siempre	34 %
A menudo	16 %
A veces	43 %
Nunca o casi nunca	7 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el ítem 1 (trabajo en sábados) el 19 % de la población manifiesta que siempre trabaja los sábados, y 19% afirma que a menudo labora los sábados. En el ítem 2 (Trabajo en domingos y festivos) el 12% de los encuestados afirman que siempre trabajan los domingos y festivos y 10 % menciona que a menudo laboran estos días. En el Ítem 5 (tiempo de descanso semanal) un 32 % de los colaboradores menciona que a veces tienen tiempo de descanso es semanal. En el Ítems 6 (compatibilidad vida laboral -vida social) una 43% menciona que a veces existe compatibilidad vida laboral o social.

De acuerdo a los valores obtenidos se puede considerar que la dimensión tiempo de trabajo se encuentra con un valor considerable de riesgo elevado lo cual indica que los colaboradores corren el riesgo de padecer estrés.

5.2.2 Autonomía

En este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales.

Tabla N° 13: Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

Siempre o casi siempre	18 %
A menudo	12 %
A veces	62 %
Nunca o casi nunca	8 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 14: Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

Siempre o casi siempre	28 %
A menudo	25 %
A veces	44 %
Nunca o casi nunca	3 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 15: Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

Siempre o casi siempre	15 %
A menudo	28 %
A veces	51 %
Nunca o casi nunca	6 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 16: Determinación del ritmo (Ítem 9)

Siempre o casi siempre	38 %
A menudo	28 %
A veces	34 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Autonomía decisional.

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

Tabla N° 17: Actividades y tareas (Ítem 10 a)

Siempre o casi siempre	45 %
A menudo	34 %
A veces	18 %
Nunca o casi nunca	3 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 18: Distribución de tareas (Ítem 10 b)

Siempre o casi siempre	34 %
A menudo	48 %
A veces	15 %
Nunca o casi nunca	3 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 19: Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

Siempre o casi siempre	37 %
A menudo	29 %
A veces	34 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 20: Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

Siempre o casi siempre	41 %
A menudo	43 %
A veces	12 %
Nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 21: Cantidad de trabajo que tienes que realizar (Ítem 10 e)

Siempre o casi siempre	34 %
A menudo	37 %
A veces	22 %
Nunca o casi nunca	7 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 22: Calidad del trabajo que realizas (Ítem 10 f)

Siempre o casi siempre	51 %
A menudo	37 %
A veces	12 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 23: Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

Siempre o casi siempre	35 %
A menudo	37 %
A veces	25 %
Nunca o casi nunca	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 24: Distribución turnos (ítem 10h)

Siempre o casi siempre	12 %
A menudo	12 %
A veces	8 %
Nunca o casi nunca	6 %
No trabajo a turnos	62 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS INTERPRETACIÓN

En el Ítem 3 (Posibilidad de atender asuntos personales) la mayor parte de los evaluados 62%, menciona que a veces tienen la posibilidad de atender asuntos personales. En el Ítem 7 (Distribución de pausas reglamentarias) un 44 % indica que a veces existe distribución de pausas reglamentarias. En el Ítem 8 (Adopción de pausas no reglamentarias) el 51 % de los colaboradores menciona que a veces realizan adopción de pausas no es reglamentarias. En el Ítem 9 (Determinación de ritmo) el 38% asevera que siempre tienen una determinación de ritmo 28 % de los colaboradores afirman que a menudo pueden marcar su propio ritmo de trabajo. En el Ítem 10 a (Actividades y tareas) el 18 % de los evaluados indica que a veces realizan las actividades y tareas correspondientes. En el Ítem 10 b (Distribución de tareas) un 48% afirman que a menudo tienen distribución de tareas. En el Ítem 10 c (Distribución del espacio de trabajo) un 66% de los colaboradores menciona que siempre o a menudo tienen una distribución de espacio en el trabajo. En el Ítem 10 d (Métodos, procedimientos y protocolos) 43% señala que a veces pueden tomar decisiones acerca de los métodos de procedimiento de trabajo. En el Ítem 10 e (Cantidad de trabajo que tienes que realizar) el 37% de los colaboradores señala que a menudo pueden tomar decisiones acerca de la cantidad de trabajo que deben realizar y 22 % afirma que a veces pueden controlar la cantidad de trabajo que realizan. En el Ítem 10 f (Cantidad de trabajo que realizas) el 37% de los colaboradores indica que a menudo pueden tomar decisiones acerca de la cantidad de trabajo que realizan. En el Ítem 10 g (Resolución de incidencias) un 37% de los colaboradores menciona que menudo pueden solucionar sus problemas. En el Ítems 10 h (Distribución turnos) el 62% de los evaluados aseveran que no trabajan en turnos en sus distribuciones de horarios.

En esta dimensión se puede evidenciar que no existe riesgo en lo que respecta en la autonomía del trabajo; se encuentra en una situación adecuada lo cual debe mantenerse para evitar que existan situaciones de estrés laboral.

5.2.3 Carga de trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Presiones de tiempos.

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Tabla N° 25: Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

Siempre o casi siempre	53 %
A menudo	28 %
A veces	19 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 26: Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

Siempre o casi siempre	41 %
A menudo	12 %
A veces	26 %
Nunca o casi nunca	21 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 27: Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

Siempre o casi siempre	37 %
A menudo	31 %
A veces	28 %
Nunca o casi nunca	4 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Esfuerzo de atención.

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo.

Tabla N° 28: Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

Siempre o casi siempre	28 %
A menudo	12 %
A veces	28 %
Nunca o casi nunca	32 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 29: Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

Muy alta	43 %
Alta	37 %
Media	15 %
Baja	5 %
Muy baja	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 30: Atención múltiples tareas (Ítem 27)

Siempre o casi siempre	29 %
A menudo	43 %
A veces	15 %
Nunca o casi nunca	13 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 31: Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

Siempre o casi siempre	9 %
A menudo	37 %
A veces	45 %
Nunca o casi nunca	9 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 32: Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	18 %
A veces	62 %
Nunca o casi nunca	18 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 33: Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

Siempre o casi siempre	3 %
A menudo	31 %
A veces	41 %
Nunca o casi nunca	25 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

Tabla N° 34: Cantidad de trabajo (Ítem 26)

Excesiva	3 %
Elevada	50 %
Adecuada	44 %
Escasa	0 %
Muy escasa	3 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 35: Dificultad del trabajo (Ítem 28)

Siempre o casi siempre	6 %
A menudo	18 %
A veces	42 %
Nunca o casi nunca	34 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 36: Necesidad de ayuda (Ítem 29)

Siempre o casi siempre	3 %
A menudo	9 %
A veces	65 %
Nunca o casi nunca	23 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 37: Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Siempre o casi siempre	12 %
A menudo	18 %
A veces	46 %
Nunca o casi nunca	24 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el Ítem 23 (Tiempo asignado a la tarea) un 19 % manifiesta que a veces tienen suficiente tiempo para realizar asignaciones de tareas. En el Ítem 24 (Tiempo de trabajo con rapidez) el 41% afirma que siempre la ejecución de su trabajo se debe realizar con rapidez. En el Ítem 25 (Aceleración de ritmo de trabajo) 37% asevera que siempre deben acelerar su ritmo de trabajo.

Esfuerzo de atención

En el Ítem 21 (Tiempo de atención) un 28 % de los colaboradores menciona que siempre deben mantener atención exclusiva en su trabajo. En el Ítem 22 (Intensidad de la atención) el 43% indica que la atención que deben mantener para realizar su trabajo es muy alta. En el Ítem 27 (Atención múltiples tareas) 29 % de los colaboradores señalan que siempre deben atender a varias tareas al mismo tiempo. En el Ítem 30 (Interrupciones de tareas) el 37 % manifiesta que a menudo tienen que interrumpir la tarea realiza para ejecutar otra no prevista, 9% afirma que siempre debe interrumpir su tarea. En el Ítem 31 (efecto de las interrupciones) 62% de los colaboradores asevera que a veces existen alteraciones en las ejecuciones de sus trabajos. En el Ítem 32 (Previsibilidad de las tareas) el 41 a veces tienen realizar trabajos irregulares e imprevisibles.

Cantidad y dificultad de la tarea

En el Ítem 26 (Cantidad de trabajo) el 50 % de los evaluados señalan que la cantidad de trabajo es excesiva. En el Ítem 28 (Dificultad del trabajo) 18 % de los colaboradores indica que a menudo el trabajo les resulta complicado. En el Ítem 29 (Necesidad de ayuda) el 9% de los colaboradores señalan que a menudo deben realizar tareas difíciles y necesitan pedir ayuda. En el Ítem 4 (Trabajo fuera del horario habitual) el 12 % menciona que siempre tienen que trabajar más tiempo de lo habitual o llevarse el trabajo a casa.

Para la dimensión carga de trabajo se evidencia que existe un porcentaje importante de riesgo muy elevado considerando que la cantidad de trabajo es muy demandante e intensa; esto puede generar fatiga en los colaboradores e incrementa el riesgo de sufrir estrés.

5.2.4 Demandas psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Tabla N° 38: Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

Siempre o casi siempre	34 %
A menudo	48 %
A veces	18 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 39: Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

Siempre o casi siempre	25 %
A menudo	41 %
A veces	31 %
Nunca o casi nunca	3 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 40: Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

Siempre o casi siempre	57 %
A menudo	31 %
A veces	12 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 41: Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

Siempre o casi siempre	68 %
A menudo	18 %
A veces	11 %
Nunca o casi nunca	3 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 42: Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

Siempre o casi siempre	53 %
A menudo	25 %
A veces	22 %
Nunca o casi nunca	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 43: Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

Siempre o casi siempre	43 %
A menudo	12 %
A veces	30 %
Nunca o casi nunca	15 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 44: Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

Siempre o casi siempre	12 %
A menudo	11 %
A veces	40 %
Nunca o casi nunca	25 %
No tengo, no trato	12 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 45: Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

Siempre o casi siempre	6 %
A menudo	9 %
A veces	31 %
Nunca o casi nunca	29 %
No tengo, no trato	25 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 46: Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

Siempre o casi siempre	9 %
A menudo	12 %
A veces	34 %
Nunca o casi nunca	39 %
No tengo, no trato	6 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 47: Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

Siempre o casi siempre	9 %
A menudo	9 %
A veces	28 %
Nunca o casi nunca	33 %
No tengo, no trato	21 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 48: Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

Siempre o casi siempre	6 %
A menudo	6 %
A veces	51 %
Nunca o casi nunca	37 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 49: Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

Siempre o casi siempre	6 %
A menudo	18 %
A veces	34 %
Nunca o casi nunca	42 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el Ítem 33 a (Requerimientos de aprendizaje) un 34 % de los colaboradores afirman que deben aprender cosas nuevas en su trabajo. En el Ítem 33 b (Requerimientos de adaptación) el 25 % de los evaluados señalan que siempre deben adaptarse a nuevas situaciones que el 41 % afirma que a menudo deben adaptarse a nuevas situaciones en el trabajo. En el Ítem 33 c (Requerimientos de iniciativas) un 57 % mencionan que siempre deben tomar la iniciativa en su trabajo. En el Ítem 33d (Requerimientos de memorización) 68 % de los colaboradores mencionan que siempre o casi siempre tienen requerimientos de memorización. En el Ítem 33 e (Requerimientos de creatividad) el 53% menciona que siempre tienen requerimientos de creatividad. En el Ítem 33 f (Requerimientos de trato con personas) un 43% afirman que siempre tienen requerimiento de trato con personas.

En el Ítem 34 a (Ocultación de emociones ante sus superiores) un 12% señalan que siempre ocultan sus emociones ante sus superiores. En el Ítem 34b (Ocultación de emociones ante subordinados) 31% manifiestan que a veces ocultan sus emociones ante sus subordinados. En el Ítem 34c (Ocultación de emociones ante compañeros) 34 % mencionan que a veces ocultan sus emociones ante sus compañeros. En el Ítem 34 d (Ocultación de emociones ante clientes) un 28% de los colaboradores indica que a veces ocultan sus emociones ante sus clientes. En el Ítem 35 (Exposición a situaciones

de impacto emocional) una 51 % de los evaluados a veces se exponen a situaciones de impacto emocional. En el Ítem 36 (Demandas de respuesta emocional) el 18% de los colaboradores aseveran que a menudo dan respuestas a problemas emocionales de cliente externos.

En la dimensión demandas psicológicas se indica que existe un porcentaje medurado del riesgo muy elevado lo cual expone a los trabajadores a situaciones demandaste en el aspecto psicológico y esto les genera estrés laboral.

5.2.5 Variedad / Contenido del trabajo

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprendes este factor son:

Tabla N° 50: Trabajo rutinario (Ítem 37)

No	34 %
A veces	43 %
Bastante	20 %
Mucho	3 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 51: Sentido del trabajo (Ítem 38)

Mucho	71 %
Bastante	19 %
Poco	7 %
Nada	3 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 52: Contribución del trabajo (Ítem 39)

No es muy importante	6 %
Es importante	40 %
Es muy importante	54 %
No lo sé	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 53: Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

Siempre o casi siempre	25 %
A menudo	28 %
A veces	29 %
Nunca o casi nunca	18 %
No tengo, no trato	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 54: Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

Siempre o casi siempre	15 %
A menudo	25 %
A veces	48 %
Nunca o casi nunca	12 %
No tengo, no trato	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 55: Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

Siempre o casi siempre	18 %
A menudo	9 %
A veces	31 %
Nunca o casi nunca	9 %
No tengo, no trato	33 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 56: Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

Siempre o casi siempre	62 %
A menudo	9 %
A veces	17 %
Nunca o casi nunca	3 %
No tengo, no trato	9 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el Ítem 37 (Trabajo rutinario) el 43% menciona que a veces su trabajo les resulta rutinario. En el Ítem 38 (Sentido de trabajo) un 7% de los colaboradores considera que las tareas que realizan tienen poco sentido. En el Ítem 39 (Contribución de trabajo) 40% aseveran que es importante su trabajo en conjunto de la organización. En el Ítem 40 a (Reconocimiento del trabajo por superiores) el 18 % que nunca su trabajo es apreciado por sus superiores. En el Ítem 40 b (Reconocimiento del trabajo por compañeros) el 12 % afirman que nunca su trabajo es apreciado por sus compañeros. En el Ítem 40 c (Reconocimiento del trabajo por clientes) 9 % mencionan que nunca

su trabajo es reconocido por los clientes. En el Ítem 40 d (Reconocimiento del trabajo por familia) el 17% señala a que a veces su trabajo es reconocido por la familia.

La dimensión variedad/ contenido de trabajo se puede aseverar que existe un porcentaje bajo de riesgo muy elevado esto indica que los colaboradores están conformes con su contribución en la empresa, esto no les genera estrés.

5.2.6 Participación / Supervisión

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Los ítems que comprendes este factor son:

Tabla N° 57: Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	18 %
Se me consulta	37 %
Sólo recibo información	30 %
Ninguna participación	15 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 58: Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	25 %
Se me consulta	34 %
Sólo recibo información	35 %
Ninguna participación	6 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 59: Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	18 %
Se me consulta	36 %
Sólo recibo información	28 %
Ninguna participación	18 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 60: Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	25 %
Se me consulta	23 %
Sólo recibo información	31 %
Ninguna participación	21 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 61: Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	9 %
Se me consulta	12 %
Sólo recibo información	51 %
Ninguna participación	28 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 62: Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	6 %
Se me consulta	12 %
Sólo recibo información	36 %
Ninguna participación	46 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 63: Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	15 %
Se me consulta	3 %
Sólo recibo información	45 %
Ninguna participación	37 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 64: Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

No interviene	28 %
Insuficiente	6 %
Adecuada	66 %
Excesiva	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 65: Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

No interviene	9 %
Insuficiente	21 %
Adecuada	65 %
Excesiva	5 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 66: Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

No interviene	12 %
Insuficiente	12 %
Adecuada	76 %
Excesiva	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 67: Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

No interviene	12 %
Insuficiente	9 %
Adecuada	75 %
Excesiva	4 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el Ítem 11 a (Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales) el 15 % afirman que no tienen ninguna participación en las introducciones de cambios en equipos. En el Ítem 11 b (Participación en la introducción de métodos de trabajo) un 35 % de los colaboradores menciona que solo reciben información sobre los métodos de trabajo. En el Ítem 11 c (Participación en el lanzamiento de nuevos productos) el 36% afirman que se les consulta acerca de los nuevos lanzamientos de sus nuevos productos. En el Ítem 11 d (Participación en la reorganización de áreas de trabajo) 31% de los evaluados señala que solo recibe información sobre la reorganización de áreas de trabajo. En el Ítem 11 e (Participación en la introducción de cambios en la dirección) un 51 % de los colaboradores mencionan que solo reciben información de cambios de dirección entre sus superiores. En el Ítem 11 f (Participación en contrataciones de personal) un 36 % indica que solo reciben información sobre la contratación del personal. En el Ítem 11 g (Participación en la elaboración de normas de trabajo) un 45% indica que solo recibe información de la elaboración de las normas de trabajo. En el Ítem 12 a (Supervisión sobre los métodos) 6% de los colaboradores aseveran que es insuficiente la valoración del método de supervisión. En el Ítem 12 b (Supervisión sobre la planificación) un 21% considera insuficiente la supervisión sobre la planificación. En el Ítem 12 c (Supervisión sobre el ritmo) 12 % considera como insuficiente la valoración del ritmo de trabajo. En el Ítem 12 d (Supervisión sobre la calidad) el 9% manifiesta que la supervisión sobre la calidad es insuficiente.

La dimensión participación/superación presenta un porcentaje alto de riesgo muy elevado, esto afecta considerablemente a los colaboradores puesto que no reciben información suficiente tiende una mínima participación en los temas de la organización esto genera preocupación y falta de empoderamiento, desencadenando desinterés y desmotivación.

5.2.7 Interés por el trabajador / Compensación

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprendes este factor son:

Tabla N° 68: Información sobre la formación (Ítem 13 a)

No hay información	37 %
Insuficiente	31 %
Es adecuada	32 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 69: Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

No hay información	34 %
Insuficiente	45 %
Es adecuada	21 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 70: Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

No hay información	31 %
Insuficiente	41 %
Es adecuada	28 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 71: Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

No hay información	18 %
Insuficiente	20 %
Es adecuada	62 %

Fuente: Instrumentos estadísticos**Elaborado por:** Torres, D. 2020**Tabla N° 72:** Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	15 %
Regular	6 %
Insuficientemente	31 %
No existe posibilidad de desarrollo profesional	48 %

Fuente: Instrumentos estadísticos**Elaborado por:** Torres, D. 2020**Tabla N° 73:** Valoración de la formación (Ítem 42)

Muy adecuada	9 %
Suficiente	31 %
Insuficiente en algunos casos	42 %
Totalmente insuficiente	18 %

Fuente: Instrumentos estadísticos**Elaborado por:** Torres, D. 2020**Tabla N° 74:** Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

Muy adecuada	3 %
Suficiente	25 %
Insuficiente en algunos casos	47 %
Totalmente insuficiente	25 %

Fuente: Instrumentos estadísticos**Elaborado por:** Torres, D. 2020**Tabla N° 75:** Satisfacción con el salario (Ítem 44)

Muy satisfecho	0 %
Satisfecho	31 %
Insatisfecho	48 %
Muy insatisfecho	21 %

Fuente: Instrumentos estadísticos**Elaborado por:** Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el Ítem 13 a (Información sobre la formación) el 37% manifiesta que no hay información acerca de la formación, En el Ítem 13 b (Información sobre las posibilidades de promoción) un 45 % de los colaboradores mencionan que es insuficiente la información sobre las posibilidades de promoción. En el Ítem 13 c (Información sobre requisitos para la promoción) un 41% señala que es insuficiente la información sobre los requisitos para ocultar las plazas de promoción. En el Ítem 13 d (Información sobre la situación de la empresa) 20% afirman que es insuficiente la

información sobre la situación de la empresa. En el Ítem 41 (Facilidades para el desarrollo profesional) 48 % de los colaboradores señalan que no existen posibilidades de desarrollo profesional o un plan de carrera. En el Ítem 42 (Valoración de la formación) el 18% aseveran que es total mente insuficiente la información que la empresa les imparte. En el Ítem 43 (Equilibrio entre esfuerzo y recompensas) un 25 % de los colaboradores menciona que es total mente insuficiente la relación esfuerzo recompensa. En el Ítem 44 (Satisfacción con el salario) 21% de los evaluados se encuentran muy insatisfechos con el salario que reciben.

Para la dimensión de interés por el trabajador / compensación se determina que existe un porcentaje regular de riesgo muy elevado lo cual afecta a los colaboradores ya que no están satisfechos con su salario y consideran que no existe equilibrio entre esfuerzo y recompensa esto ocasiona estrés.

5.2.8 Desempeño de rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades).

El conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador. El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

Tabla N° 76: Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

Muy clara	37 %
Clara	44 %
Poco clara	18 %
Nada clara	1 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 77: Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

Muy clara	37 %
Clara	39 %
Poco clara	21 %
Nada clara	3 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 78: Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

Muy clara	28 %
Clara	50 %
Poco clara	22 %
Nada clara	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 79: Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

Muy clara	34 %
Clara	56 %
Poco clara	%
Nada clara	3 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 80: Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

Muy clara	32 %
Clara	59 %
Poco clara	9 %
Nada clara	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 81: Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

Muy clara	32 %
Clara	56 %
Poco clara	9 %
Nada clara	3 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 82: Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

Siempre o casi siempre	9 %
A menudo	7 %
A veces	53 %
Nunca o casi nunca	31 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 83: Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

Siempre o casi siempre	0 %
A menudo	13 %
A veces	53 %
Nunca o casi nunca	34 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 84: Conflictos morales (Ítem 15 c)

Siempre o casi siempre	3 %
A menudo	21 %
A veces	48 %
Nunca o casi nunca	28 %

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 85: Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

Siempre o casi siempre	6 %
A menudo	16 %
A veces	50 %
Nunca o casi nunca	28 %

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 86: Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

Siempre o casi siempre	9 %
A menudo	31 %
A veces	32 %
Nunca o casi nunca	28 %

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIONES

En el Ítem 14 a (Especificaciones de los cometidos) el 18 % manifiestan que la información acerca de sus funciones es poco clara. En el Ítem 14 b (Especificaciones de los procedimientos) 21% de los colaboradores señalan que las especificaciones de los procedimientos de trabajo son poco claras. En el Ítem 14 c (Especificaciones de la cantidad de trabajo) 22% afirma que las especificaciones de trabajo que se haga son poco claras. En el Ítem 14 d (Especificaciones de la calidad e trabajo) un 7 % de los colaboradores indican que las especificaciones de la calidad de trabajo son poco claras. En el Ítem 14 e (Especificaciones de los tiempos de trabajo) 9 % aseveran que las especificaciones del tiempo de trabajo son poco claras. En el Ítem 14 f (Especificaciones de la responsabilidad del puesto) 9% de los evaluados señal que las Especificaciones de las responsabilidades del puesto de trabajo son poco claras. En el Ítem 15 a (Tareas irrealizables) un 9% señal que siempre las tareas asignas no se pueden realizar por falta de recursos. En el Ítem 15 b (Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos) un 13% menciona que a menudo los procedimientos de trabajo son incompatibles son los objetivos. En el Ítem 15 c (Conflictos morales) un 21% indica que a menudo existen conflictos morales. En el Ítem 15 d (Instrucciones

contradictorias) 16% indica que a menudo reciben instrucciones contradictorias entre sí. En el Ítem 15 e (Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto) un 9 % de los colaboradores afirma que siempre se les asignan tareas que exceden al cometido del puesto de trabajo.

En cuanto a la dimensión desempeño del rol se puede observar que el porcentaje obtenido es considerable para riesgo muy elevado es ocasiones las intrusiones son contradictorias, a veces existen conflictos morales esto genera con función entre los colaboradores.

5.2.9 Relaciones y apoyo social

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, se situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

Tabla N° 87: ¿puedes contar con tus jefes? (Ítem 16 a)	
Siempre o casi siempre	37 %
A menudo	21 %
A veces	33 %
Nunca o casi nunca	3 %
No tengo, no hay otras personas	6 %

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 88: ¿puedes contar con tus compañeros? (Ítem 16 b)	
Siempre o casi siempre	45 %
A menudo	12 %
A veces	28 %
Nunca o casi nunca	12 %
No tengo, no hay otras personas	3 %

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 89: ¿puedes contar con tus subordinados? (Ítem 16 c)

Siempre o casi siempre	28 %
A menudo	15 %
A veces	18 %
Nunca o casi nunca	12 %
No tengo, no hay otras personas	27 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 90: ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa? (Ítem 16 d)

Siempre o casi siempre	37 %
A menudo	6 %
A veces	18 %
Nunca o casi nunca	21 %
No tengo, no hay otras personas	18 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 91: Calidad de las relaciones (Ítem 17)

Buenas	53 %
Regulares	34 %
Malas	13 %
no tengo compañeros	0 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 92: Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

Raras veces	50 %
Con frecuencia	9 %
Constantemente	9 %
No existen	32 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 93: Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

Raras veces	28 %
Con frecuencia	7 %
Constantemente	0 %
No existen	65 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 94: Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

Raras veces	32 %
Con frecuencia	3 %
Constantemente	3 %
No existen	62 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 95: Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

Raras veces	12 %
Con frecuencia	3 %
Constantemente	4 %
No existen	81 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 96: Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	18 %
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	25 %
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	34 %
No lo sé	23 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

Tabla N° 97: Exposición a discriminación (Ítem 20)

Siempre o casi siempre	6 %
A menudo	0 %
A veces	19 %
Nunca o casi nunca	75 %

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el Ítem 16 a (puedes contar con tus jefes) un 3% de los evaluados indican que nunca pueden contar con sus supervisores. En el Ítem 16 b (puedes contar con tus compañeros) 12% aseveran que nunca pueden contar con sus compañeros. En el Ítem 16 c (puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa) 12% de los evaluados nunca pueden contar con sus subordinados. En el Ítem 16 d (puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa) el 21% menciona que nunca puede contar con otras personas que trabajan en la organización. En el Ítem 17 (Calidad de las relaciones) 13% señala que las calidades de las relaciones laborales son malas. En el Ítem 18 a (Exposición a conflictos interpersonales) un 9 % de los colaboradores indica que constante mente están expuestos a conflictos interpersonales. En el Ítem 18 b (Exposición a violencia física) el 7% evaluados mencionan que con frecuencia están expuesto violencia física. En el Ítem 18 c (Exposición a violencia psicológica) un 3 % de los colaboradores señal que con frecuencia están expuestos a violencia psicológica. En el Ítem 18 d (Exposición a acoso sexual) 3 % afirman que con frecuencia están expuestos a acoso sexual. En el Ítem 19 (Gestión de la empresa de las situaciones de

conflicto) 18% indica que cuando existen conflictos la empresa deja que los implicados resuelvan el tema. En el Ítem 20 (Exposición a discriminación) un 6 % de los colaboradores menciona que siempre están expuestos a discriminación por diversos factores.

En relación a esta dimensión de relaciones y apoyo social se evidencia que existe un porcentaje considerable de riesgo muy elevado; en la organización existe dificultades en las relaciones laborales entre compañeros, subordinados y jefes algunos colaboradores manifiestan que han sido discriminados, que la calidad de relación es regular y que en la organización no se presta la atención suficiente para solucionar las situaciones de conflicto esto genera estrés.

5.3 Evaluación del desempeño 360

A continuación, se presenta los datos obtenidos de la aplicación de la evaluación 360 grados.

5.3.1 Comunicación

Tabla N° 98: Comunicación

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
37	26	12	0	75
50%	34%	16%	0%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 75 colaboradores a los cuales se les aplico el instrumento de evaluación; el 84% que equivale a 63 personas afirman que la comunicación es excelente y muy buena, mientras que 16 % que representa a 12 colaboradores responde que la comunicación es regular.

En el factor comunicación se interpreta que la forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva dentro de la organización esto denota que la comunicación no afecta en el desempeño laboral, ya que se considera que tiene un porcentaje excelente.

5.3.2. Liderazgo

Tabla N° 99: Liderazgo

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
19	37	16	3	75
25%	50%	22%	3%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 75 colaboradores a los cuales se aplicó el instrumento; el 75% que representan a 56 personas a menciona que el liderazgo es excelente y muy bueno, y 25% que equivale a 19 personas indica que el liderazgo es regular y malo.

Dentro del liderazgo se evidencia que en la organización se ha logrado cierta influencia en el equipo de trabajo, los colaboradores saben a dónde van y cómo hacerlo. Tienen seguridad, el porcentaje obtenido denota que el liderazgo se encuentra en un nivel satisfactorio.

5.3.3. Motivación

Tabla N° 100: Motivación

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
23	17	23	12	75
31%	22%	31%	16%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 75 colaboradores a los cuales se les aplico el instrumento de evaluación, el 53% que corresponde a 40 personas afirma que la motivación es excelente y muy buena,

mientras que el 47% que representa a 35 personas responden que la motivación es regular y mala.

Dentro factor motivación se indica que, con un porcentaje considerable, existe motivación, aunque no sea en todos los colaboradores de la organización y no siempre, esto ocasiona que los trabajadores disminuyan su desempeño laboral. La institución debe considerar otorgar incentivos de tipo económico y de superación personal.

5.3.4. Seguridad, orden y limpieza

Tabla N° 101: Seguridad

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
25	42	3	5	75
34%	56%	4%	6%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 75 colaboradores a los cuales se les aplicó es el instrumento de evaluación; él 90% que equivale a 67 personas afirman que la seguridad, orden y limpieza es excelente y muy buena, mientras que 10 % que representa a 8 colaboradores responde que la seguridad, orden y limpieza es regular y mala.

Dentro de este factor que refiere seguridad, orden y limpieza, se menciona que la empresa está dentro de un nivel excelente y muy bueno; existe sobre saliente apego a normas y procedimientos SOL (seguridad, orden y limpieza). Lleva récord sin accidentes, esto factor no afecta el desempeño.

5.3.5. Capacitación y desarrollo

Tabla N° 102: Capacitación

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
10	28	21	16	75
13%	38%	28%	22%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 75 colaboradores a los cuales se les aplicó el instrumento de evaluación; el 51% se equivale a 38 personas a firman que la capacitación y desarrollo es excelente y muy buena: por el contrario, el 49 % equivale a 37 personas responden que la capacitación y desarrollo es regular y mala.

Por medio de este factor se puede identificar que hace falta capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunos colaboradores de la organización lo cual significa que el desempeño laboral se ve afectado por la carencia de adquisición de nuevos conocimientos; a la empresa le falta elaborar un plan de capacitación para su personal.

5.3.6. Actitud y colaboración

Tabla N° 103: Actitud

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
19	23	23	10	75
25%	31%	31%	13%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 75 colaboradores a los cuales se les aplicó el instrumento de evaluación, el 56% que equivale a 42 personas afirma que la actitud y colaboración es excelente y muy buena, mientras que el 44% que representa a 33 colaboradores responden que la actitud y colaboración es regular y mala.

En el factor de actitud y colaboración se evidencia que hay buena colaboración y actitud de servicio en los colaboradores, aunque no se da a diario, esto influye en el desempeño de las funciones y es necesario incrementar el trabajo en equipo y mejorar las relaciones laborales.

5.3.7. Solución de problemas

Tabla N° 104: Solución de problemas

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
12	38	23	2	75
16%	50%	31%	3%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 75 colaboradores a los cuales se les aplicó el instrumento de evaluación; el 66 % que representa a 50 colaboradores menciona que la solución de problemas es excelente y muy buena, mientras que el 34 % representa a 25 personas responden que la solución de problemas es regular y mala.

El factor solución de problemas se puede interpretar que se aportan soluciones adecuadas en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan en la empresa, afectando así el desempeño laboral se debe agilizar el proceso y dar solución rápida y efectiva a los inconvenientes que surgen en la institución pública.

5.3.8. Ambiente de trabajo

Tabla N° 105: Ambiente de Trabajo

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
10	12	35	18	75
13%	16%	47%	25%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 75 colaboradores a los cuales se les aplico el instrumento de evaluación; el 29% que corresponde a 22 personas afirman que el ambiente de trabajo es excelente y muy bueno, mientras que 71 % que representa a 53 colaboradores responde que el ambiente de trabajo es regular y malo.

En este factor ambiente de trabajo se evidencia que hay ocasiones y colaboradores que debido a diversas situaciones provocan un mal ambiente de trabajo lo cual afecta el adecuado desempeño laboral se recomienda mejorar las relaciones interpersonales mediante trabajo en equipo y actividades diarias.

4.3.9. Capacidad personal

Tabla N° 106: Capacidad personal

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
25	28	20	2	75
34%	38%	25%	3%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 75 colaboradores a los cuales se les aplico el instrumento de evolución, el 72 % que equivale a 53 personas menciona que la capacidad personal es excelente y muy

buena, mientras que el 28 % representa a 22 personas responden que la capacidad personal es regular y mala.

En el factor capacidad personal se observa que en algunas ocasiones se demuestran ciertas deficiencias en las capacidades de los colaboradores, aunque no es muy notable pero afecta el desempeño de los colaboradores.

5.3.10. Costo y productividad

Tabla N° 107: Costo y productividad

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
18	50	7	0	75
25%	66%	9%	0%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Torres, D. 2020

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De los 75 colaboradores a los cuales se les aplico el instrumento de evolución; el 91% se representa 68 personas indica que el costo y productividad es excelente y muy buena, y mientras que 9 % equivalente a 7 personas responden que el costo y productividad es regular.

En costo y productividad existe un nivel elevado lo cual determina que los colaboradores y la organización demuestran actitudes y resultados excepcionales en reducción de costo e incremento de productividad este factor no se encuentra afectando el desempeño laboral.

6. CONCLUSIONES

- Mediante la aplicación del Test FPSICO .3.1 en la investigación se pudo concluir que los principales factores del estrés son la carga de trabajo presenta un 28% de riesgo elevado siendo un componente

evidente. Además, con la aplicación de la evaluación 360°, se vio que la afectación está en la supervisión y participación muestra un 47% de riesgo elevado siendo perjudiciales para un buen desempeño laboral.

- Con los datos obtenidos podemos evidenciar que el Desempeño Laboral de los colaboradores en el área administrativa del Instituto Nacional Estadística de Censo se ve evidentemente afectada ya que por las falencias en la capacitación y desarrollo son evidentes la institución no cuenta con un plan de carrera ni capacitaciones permanentes, por otra parte, el ambiente de trabajo no es adecuado, la infraestructura, la adecuación del lugar de trabajo, no son la idóneas.
- Los factores secundarios como el desempeño del rol y las relaciones de apoyo social influyen de manera negativa en el desempeño laboral ya que no existe compañerismo.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda concientizar a los colaboradores sobre el valor del compañerismo y como este ayuda en el desempeño laboral de la institución, generadas debiéndose considerar como factor primordial las relaciones sociales, generando así compromiso con la organización.
- Se recomienda fortalecer las capacitaciones y elaborar un plan de carrera para que los colaboradores se sientan parte de la organización y gocen de los beneficios.
- Diseñar información sobre la temática investigada acerca del estrés laboral y el desempeño laboral, que sea socializado con los colaboradores de la organización. para de esta manera fomentar el apoyo social, el compañerismo y un sentimiento de pertenencia a la institución.

8. REFERENCIAS CITADAS

- Cuevas, J. (2011). *Desempeño y estándar. Psicología y Empresas*.
- Del Hoyo, M. (2014). *Estrés Laboral*. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Di Rienzo, J., Casanoves, F., Gonzalez, L., Tablada, E., Díaz, M. d., Robledo, C., & Balzarini, M. (2008). *Estadísticas para las ciencias agropecuarias (7a ed.)*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Gil, A., Junca, J., & Méndez, M. (2012). *Evaluación del desempeño*. Disponible en: <https://es.scribd.com/...de la evaluaci3n del desempe1o>.
- González, J. (2001). *Psicoterapia de a crisis*. scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352001000300004.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *metodología de la Investigación*. Mexico: Cuarta edición.
- Jáñez, T. (2008). *Metodología de investigación en derecho (4a ed.)*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Juran, J. (2014). *Gestion de calidad*. España: Scielo.
- Manual de Seguridad. (2010). *Riesgos Psicosociales*. México: https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_2_2.htm.
- Marqu3z, F. (2013). *Impacto Psicol3gico. El estres , causas, consecuencias y soluciones*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- OMS. (2011). *Organizaci3n Mundial de la Salud*. Quito.
- Organizacion Internacional del Trabajo. (2016). *Servicio de Administraci3n del Trabajo, Inspecci3n del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo: Estr3s Laboral*. Ginebra: LABADMIN/OSH.

- Reza, F. (1997). *Ciencia, metodologí e investigación* (1a ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, M. (2008). *EL ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL*. Madrid: Príncipe de Vergara, nº 13 – 7ª; 28001, Gabinete Confederal.
- Rosales, N. (2015). *Gestión del potencial humano y su relacion con el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito San Pedro De Andahuaylas, AGENCIA PRINCIPAL, APURÍMAC – 2015*. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Soria, M. (2014). *El Sistema de Gestión de Calidad y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa Hospiplan Compañía Consultora Cía. Ltda*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Stoner, J. (2000). *Evaluacion del desempeño laboral*. Suiza: Ediciones The New.
- Vladimirovna, O. (2005). *Fundamentos de Probabilidad y Estadística* (1a ed.). Toluca: UAEM.

9. ANEXOS

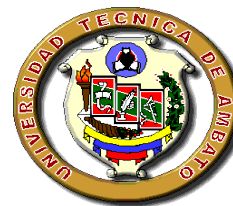


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Test F-PSICO 3.1



OBJETIVO GENERAL:

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las interrogantes y marque con una (X).
- Contestar honestamente, las alternativas que usted considere con finalidad de cumplir con el objetivo mencionado anteriormente.
- La información proporcionada será anónima y confidencial.

Edad.....

Sexo.....

Cargo.....

Carga de hijos

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| 1. ¿Trabajas los sábados? | | |
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 2. ¿Trabajas los domingos y festivos? | | |
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal? | | |
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa? | | |
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menu do	a veces	nunca o casi nunca	
		1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La cantidad de trabajo que tienes que realizar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

La calidad del trabajo que realizas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>			

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
Introducción de cambios en los equipos y materiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	No interviene	Insuficiente	Adecuada	Excesiva
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

no hay información	Insuficiente	Es adecuada
--------------------	--------------	-------------

	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

Muy clara	Clara	Poco Clara	Nada Clara
-----------	-------	------------	------------

	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no hay otras personas
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

Buenas	<input type="checkbox"/>	1
Regulares	<input type="checkbox"/>	2
Malas	<input type="checkbox"/>	3
No tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	Raras veces	Con frecuencia	Constante mente	No existen
		1	2 4	3
Los conflictos interpersonales	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	<input type="text"/>	1
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	<input type="text"/>	2
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	<input type="text"/>	3
No lo sé	<input type="text"/>	4

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría...)

Siempre o casi siempre	<input type="text"/>	1
A menudo	<input type="text"/>	2
A veces	<input type="text"/>	3
Nunca	<input type="text"/>	4

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

Siempre o casi siempre	<input type="text"/>	1
A menudo	<input type="text"/>	2
A veces	<input type="text"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="text"/>	4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

Muy alta	<input type="text"/>	1
Alta	<input type="text"/>	2
Media	<input type="text"/>	3
Baja	<input type="text"/>	4
Muy baja	<input type="text"/>	5

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

Siempre o casi siempre	<input type="text"/>	1
A menudo	<input type="text"/>	2
A veces	<input type="text"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="text"/>	4

- 24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?**
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?**
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:**
- | | | |
|------------|--------------------------|---|
| Excesiva | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Elevada | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Adecuada | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Escasa | <input type="checkbox"/> | 4 |
| Muy escasa | <input type="checkbox"/> | 5 |
- 27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?**
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?**
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?**
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista**
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |
- 31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?**
- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

33. En qué medida tu trabajo requiere:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
		1	2 5	3	4
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| No | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Bastante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Mucho | <input type="checkbox"/> | 4 |

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- | | | |
|----------|--------------------------|---|
| Mucho | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Poco | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nada | <input type="checkbox"/> | 4 |

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- | | | |
|----------------------|--------------------------|---|
| No es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Es importante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Es muy importante | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No lo sé | <input type="checkbox"/> | 4 |

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera...)?

- | | | |
|---|--------------------------|---|
| Adecuadamente | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Regular | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficientemente | <input type="checkbox"/> | 3 |
| No existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- | | | |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| Muy adecuada | <input type="checkbox"/> | 1 |
| Suficiente | <input type="checkbox"/> | 2 |
| Insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Totalmente insuficiente | <input type="checkbox"/> | 4 |

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

Muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
Suficiente	<input type="checkbox"/>	2
Insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
Totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>	1
Satisfecho	<input type="checkbox"/>	2
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>	3
Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO



Evaluación del Desempeño 360°

OBJETIVO GENERAL:

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las interrogantes y marque con una (X).
- Contestar honestamente, las alternativas que usted considere con finalidad de cumplir con el objetivo mencionado anteriormente.
- La información proporcionada será anónima y confidencial.
- De acuerdo la escala de calificación, por favor asigne en el cuadro a la derecha de cada grupo la calificación que considere más adecuada.

Edad.....

Sexo.....

Cargo.....

COMUNICACIÓN	
5	Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.
4	Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos, pero NO con todos.
3	Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.
2	Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.
1	Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar.

LIDERAZGO	
5	Ha logrado GRAN influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad.
4	Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.
3	Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.
2	Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.
1	Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.
MOTIVACION	
5	Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.
4	Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.
3	Hay motivación, aunque no es en todos y no siempre.
2	Poca gente está motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.
1	Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.
SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA	
5	Sobresaliente apego a normas y procedimientos de SOL. Lleva record sin accidentes.
4	Limpieza y orden en su área de trabajo, sin embargo, en seguridad puede mejorar. Buen record sin accidentes.
3	La inconsistencia en SOL ha provocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.
2	Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.
1	La falta de trabajo en SOL da muy mala imagen de su área de trabajo. Ha habido constantes y serios accidentes.
CAPACITACION Y DESARROLLO	
5	Excelente capacitación y adiestramiento en su departamento, anticipándose inclusive a necesidades futuras.
4	Buen nivel de capacitación y adiestramiento, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.
3	Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.
2	Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.
1	Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.

ACTITUD Y COLABORACION	
5	En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de colaboración y de servicio.
4	Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.
3	Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.
2	En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.
1	Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo.
SOLUCION DE PROBLEMAS	
5	Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.
4	Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.
3	Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.
2	Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.
1	La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.
AMBIENTE DE TRABAJO	
5	En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.
4	Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.
3	La gente trabaja a gusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.
2	Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.
1	El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.
CAPACIDAD PERSONAL	
5	Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.
4	Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.
3	En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.
2	Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha provocado problemas.
1	Denota grandes deficiencias personales para llevar a cabo su trabajo.

COSTOS Y PRODUCTIVIDAD	
5	El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reducción de costos y productivo.
4	Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.
3	Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.
2	Deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando costos y baja productividad.
1	Total, falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productivo.