



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

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

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del  
Título en Ciencias Humanas y de la Educación, Mención Psicología Industrial**

**TEMA:**

---

**“LOS FACTORES ESTRESORES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DE LA EMPRESA DISTRIOLMEDO CIA. LTDA. DE LA CIUDAD  
DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI”**

---

**AUTOR:** Mauricio Alejandro Sarabia Sarzosa

**TUTORA:** Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

**AMBATO – ECUADOR**

**2015**

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

***CERTIFICA:***

Yo, Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora; CC.: 1707186076, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: “Los Factores Estresores y el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi”, desarrollado por el egresado: Mauricio Alejandro Sarabia Sarzosa, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....  
Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

C.C. 1707186076

***TUTORA***

## ***AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN***

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

.....  
Mauricio Alejandro Sarabia Sarzosa

CC: 0502939309

***AUTOR***

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

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “Los Factores Estresores y el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi”, presentada por el Sr. Mauricio Alejandro Sarabia Sarzosa, egresado de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Octubre 2014 – Marzo 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

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

.....  
Lcda. Mg. Mónica Narzisa López Pazmiño

CC: 1801224351

**MIEMBRO**

.....  
Ing. Mg. Diego Andrés Carrillo Rosero

CC: 1803584232

**MIEMBRO**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Mauricio Alejandro Sarabia Sarzosa, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi”, autorizo parte de la reproducción de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....  
Mauricio Alejandro Sarabia Sarzosa  
CC: 0502939309

***AUTOR***

## ***DEDICATORIA***

El presente trabajo se lo dedico a mis padres Marcelo Sarabia e Lucia Sarzosa, a mis hermanos Mateo y Lisbeth, a mi cuñado y sobrino Juanito David y a mis abuelitos Alejo, Hilda, Sarita y Huguito por su incondicional apoyo, por creer en mí y por su paciencia.

A mi esposa Stefany Toro y a mi hijo Stefano, quienes son lo más importante en mi vida e inspiración para salir adelante.

En general a toda mi familia, amigos y compañeros los cuales siempre están presentes en mi vida.

Mauricio Sarabia

### ***AGRADECIMIENTOS***

Con mucho aprecio agradezco a todas las personas quienes me supieron ayudar a la realización de este proyecto con sus consejos, motivación y conocimientos.

A mi familia por todo su apoyo y entendimiento.

Al Eco. Marco Olmedo, familia y a la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. Por la apertura y colaboración.

A mi tutora Mg. Irma Ortiz y revisores Mónica López, Diego Carrillo por su apoyo y conocimientos impartidos.

Mauricio Sarabia

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
<b>A. PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Portada.....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Al consejo directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	iv
Cesión de derechos de autor.....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimientos .....	vii
Índice de contenidos.....	viii
Índice de cuadros.....	xiii
Índice de gráficos .....	xiv
Índice de tablas.....	xvii
Resumen ejecutivo .....	xix
Executive summary.....	xx
<b>B. TEXTO</b>	
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Tema de Investigación .....	3
1.2. Planteamiento del Problema .....	3
1.2.1. Contextualización.....	3



1.2.2.	Árbol de Problemas .....	6
1.2.3.	Prognosis .....	8
1.2.4.	Formulación del Problema .....	8
1.2.5.	Preguntas Directrices.....	8
1.2.6.	Delimitación de la investigación .....	9
1.2.6.1.	Delimitación de contenido .....	9
1.2.6.2.	Delimitación Espacial .....	9
1.2.6.3.	Delimitación Temporal .....	9
1.3.	Justificación .....	10
1.4.	Objetivos.....	11
1.4.1.	Objetivo General .....	11
1.4.2.	Objetivos Específicos .....	11

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes Investigativos.....	13
2.2.	Fundamentación Filosófica.....	19
2.2.1.	Fundamentación Epistemológica.....	20
2.2.2.	Fundamentación Axiológica.....	21
2.2.3.	Fundamentación Ontológica.....	21
2.2.4.	Fundamentación Psicológica .....	22
2.3.	Fundamentación Legal.....	22
2.4.	Categorías Fundamentales .....	25
2.4.1.	Fundamentación Teórica .....	28
2.4.1.1.	Variable Independiente.....	28
2.4.1.2.	Factores estresores.....	28
2.4.1.3.	El estrés Laboral.- .....	33
2.4.1.4.	Salud Ocupacional .....	37
2.4.1.5.	Seguridad Industrial .....	40

2.4.1.6. Variable Dependiente.....	42
2.4.1.7. Desempeño Laboral .....	42
2.4.1.8. Administración de Personal .....	45
2.4.1.9. Gestión del Talento Humano .....	47
2.4.1.10. Desarrollo Organizacional.....	48
2.5. Hipótesis .....	49
2.6. Señalamiento de Variables.....	50
2.6.1. Variable Independiente.....	50
2.6.2. Variable Dependiente: .....	50

### CAPÍTULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de Investigación.....	51
3.2. Modalidad básica de Investigación.....	51
3.2.1. Modalidad de Campo .....	52
3.2.2. Modalidad Bibliográfica-Documental.....	52
3.2.3. Modalidad Experimental .....	53
3.3. Niveles o Tipos de Investigación.....	53
3.3.1. Nivel Exploratorio .....	53
3.3.2. Nivel Descriptivo .....	53
3.3.3. Nivel por Asociación de Variables.....	53
3.3.4. Nivel Explicativo.....	54
3.4. Población y Muestra .....	54
3.5. Operacionalización de Variables .....	55
3.6. Técnicas e instrumentos .....	58
3.6.1. Técnica de la Encuesta .....	58
3.6.2. Técnica de la Observación.....	58
3.6.3. Instrumento del Cuestionario .....	58
3.6.4. Instrumento de la Ficha de Observación .....	59

3.6.5.	Recolección de Información.....	59
3.7.	Procesamiento y Análisis.....	60
3.8.	Análisis e interpretación de resultados .....	60
3.9.	Verificación de la hipótesis.....	60

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.	Análisis de los resultados.....	62
4.2.	Interpretación de los resultados .....	62
4.4.	Verificación de hipótesis.....	86
4.4.1.	Planteamiento de la hipótesis .....	86
4.4.2.	Nivel de significación.....	86
4.4.3.	Descripción de la población .....	86
4.4.4.	Especificación del estadístico.....	87
4.4.5.	Frecuencia observada .....	88
4.4.6.	Frecuencia esperada.....	89
4.4.7.	Cálculo del Chi-Cuadrado .....	90
4.4.8.	Representación gráfica del Chi Cuadrado .....	91
4.4.9.	Ficha de observación.....	92

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones.....	93
5.2.	Recomendaciones .....	94

CAPÍTULO VI.....	95
------------------	----

PROPUESTA.....	95
----------------	----

6.1.	Datos informativos.....	95
6.1.1.	Tema.....	95
6.1.2.	Institución ejecutora .....	95
6.1.3.	Beneficiarios.....	95
6.1.4.	Tiempo estimado para la ejecución .....	95
6.1.5.	Ubicación.....	95
6.1.6.	Equipo técnico responsable .....	96
6.2.	Antecedentes de la propuesta.....	96
6.3.	Justificación .....	97
6.4.	Objetivos.....	98
6.4.1.	Objetivo General .....	98
6.4.2.	Objetivos Específicos .....	98
6.5.	Análisis de factibilidad .....	98
6.5.1.	Factibilidad Política.....	99
6.5.2.	Factibilidad Administrativa.....	99
6.5.3.	Factibilidad Organizacional.....	99
6.5.4.	Factibilidad Ambiental .....	99
6.5.5.	Factibilidad Legal.....	100
6.5.6.	Factibilidad Financiera .....	100
6.6.	Fundamentación técnica.....	100
6.7.	Fundamentación Científica .....	102
6.8.	Desarrollo de la propuesta .....	104
6.9.	Metodología .....	162

## C. MATERIAL DE REFERENCIA

Bibliografía .....	163
Fuentes de internet .....	165
Anexos .....	167
Anexo 1: Empresa Distriolmedo Cia. Ltda. ....	167

Anexo2: Autorización de la Empresa Distriolmedo Cia. Ltda. ....	168
Anexo 3: Modelo de encuesta.....	169
Anexo 4: Modelo de Ficha de Observación.....	172
Anexo 5: Organigrama Estructural Distriolmedo Cia. Ltda. ....	173
Anexo 6: Aplicación de la encuesta y observación.....	174
Anexo 7: Sociabilización de la Propuesta.....	178

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Cuadro 1 Árbol de problema.....	6
Cuadro 2: Operacionalización de variables.....	57
Cuadro 3: Ficha de observación.....	92
Cuadro 4: Organigrama.....	107
Cuadro 5: Luz natural.....	113
Cuadro 6: Luz artificial.....	114
Cuadro 7: Niveles mínimos de luz.....	115
Cuadro 8: Efectos del ruido.....	119
Cuadro 9: Tipos de vibraciones.....	121
Cuadro 10: Valores límite de vibraciones.....	121
Cuadro 11: Transmisión de las vibraciones.....	122
Cuadro 12: Valores límite de la velocidad del aire.....	124
Cuadro 13: Tipos de ventilación.....	125
Cuadro 14: Tipos de contaminantes.....	126
Cuadro 15: Los mecanismos por los que el cuerpo humano recibe o da calor.....	129
Cuadro 16: Confort térmico.....	129
Cuadro 17: Escala de temperatura corporal y sus síntomas.....	130
Cuadro 18: Carga física.....	133
Cuadro 19: Carga mental.....	134

Cuadro 20: Clases de conflictos de rol.....	137
Cuadro 21: Razones del conflicto de rol .....	137
Cuadro 22: Causas de la ambigüedad de rol .....	139
Cuadro 23: Consecuencias de la ambigüedad de rol.....	139
Cuadro 24: Modos de solución para los conflictos grupales.....	140
Cuadro 25: Tipos de conflicto de metas.....	141
Cuadro 26: Causas de la cohesión grupal .....	143
Cuadro 27: Consecuencias de la cohesión grupal .....	144
Cuadro 28: Paradojas de los conflictos intragrupal .....	146
Cuadro 29: Causas del conflicto intergrupal.....	147
Cuadro 30: Factores que influyen en el clima laboral.....	150
Cuadro 31: Clases de estilos gerenciales .....	152
Cuadro 32: Tipos de estrés causado por la tecnología .....	155
Cuadro 33: Como evitar el estrés de la tecnología.....	155
Cuadro 34: Causas de las fechas topes no racionales .....	156
Cuadro 35: Estrategias para afrontar el estrés en la vida familiar.....	158
Cuadro 36: Causas del factor estresor económico .....	160
Cuadro 37: Metodología .....	162

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Gráfico 1: Categorías fundamentales .....	25
Gráfico 2: Constelación de ideas (Variable independiente).....	26
Gráfico 3: Constelación de ideas (Variable dependiente).....	27
Gráfico 4: Factores Familiares .....	63
Gráfico 5: Factores Políticos .....	64
Gráfico 6: Factores Económicos .....	65
Gráfico 7: Estresores del ambiente físico (Luz).....	66

Gráfico 8: Estresores del ambiente físico (Temperatura) .....	67
Gráfico 9: Factores Estresores .....	68
Gráfico 10: Estresores de nivel individual (Sobrecarga de trabajo) .....	69
Gráfico 11: Conflictos intragrupalos .....	70
Gráfico 12: Conflictos intergrupales .....	71
Gráfico 13: Apoyo inadecuado .....	72
Gráfico 14: Conflicto de roles .....	73
Gráfico 15: Fechas topes no racionales .....	74
Gráfico 16: Material utilizado .....	75
Gráfico 17: Accidentes laborales .....	76
Gráfico 18: Manejo de desechos .....	77
Gráfico 19: Clima laboral .....	78
Gráfico 20: Cuidado físico mental .....	79
Gráfico 21: Rendimiento laboral .....	80
Gráfico 22: Objetivos empresariales .....	81
Gráfico 23: Capacitaciones .....	82
Gráfico 24: Estructura organizacional .....	83
Gráfico 25: Datos generales .....	84
Gráfico 26: Edad .....	85
Gráfico 27: Campana de Gauss .....	91
Gráfico 28: Casco protector .....	109
Gráfico 29: Guantes protectores .....	110
Gráfico 30: Gafas protectoras .....	110
Gráfico 31: Zapatos protectores .....	110
Gráfico 32: Pantalón protector .....	111
Gráfico 33: Uniforme empresarial de hombre .....	111
Gráfico 34: Uniforme empresarial para mujeres .....	111
Gráfico 35: Ropa protectora para el personal de limpieza .....	112
Gráfico 36: Luz natural .....	113
Gráfico 37: Luz artificial .....	114

Gráfico 38: Disipación del sonido.....	117
Gráfico 39: Decibeles y la cantidad de ruido que indican .....	118
Gráfico 40: Tipos de transmisión de la vibración .....	122
Gráfico 41: Tipos de ventilación.....	125
Gráfico 42: Temperatura corporal en frío y calor .....	128
Gráfico 43: Efectos de la temperatura.....	130
Gráfico 44: Carga física .....	132
Gráfico 45: Carga mental .....	132
Gráfico 46: Fatiga .....	135
Gráfico 47: Ejercicios de relajación .....	135
Gráfico 48: Conflicto de rol .....	137
Gráfico 49: Ambigüedad de roles .....	138
Gráfico 50: Consecuencias de la ambigüedad de rol .....	138
Gráfico 51: Conflicto de metas .....	141
Gráfico 52: Consecuencias de la falta de cohesión grupal.....	144
Gráfico 53: Conflicto intragrupal.....	147
Gráfico 54: Conflicto intergrupales.....	147
Gráfico 55: Consecuencias de los conflictos intra e intergrupales .....	148
Gráfico 56: Mal clima laboral.....	151
Gráfico 57: Estilos gerenciales .....	152
Gráfico 58: Tecnología empresarial.....	154
Gráfico 59: Fechas topes no racionales.....	156
Gráfico 60: Factores familiares .....	157
Gráfico 61: Factores políticos .....	159
Gráfico 62: Factor económico.....	160
Gráfico 63: Ubicación de Distriolmedo Cia. Ltda. ....	167



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos</b>	<b>Páginas</b>
Tabla 1: Población y muestra .....	54
Tabla 2: Factores Familiares .....	63
Tabla 3: Factores Políticos .....	64
Tabla 4: Factores Económicos .....	65
Tabla 5: Estresores del ambiente físico (Luz).....	66
Tabla 6: Estresores del ambiente físico (Temperatura).....	67
Tabla 7: Factores Estresores .....	68
Tabla 8: Estresores de nivel individual (Sobrecarga de trabajo).....	69
Tabla 9: Conflictos intragrupalos .....	70
Tabla 10: Conflictos intergrupales .....	71
Tabla 11: Apoyo inadecuado .....	72
Tabla 12: Conflicto de roles.....	73
Tabla 13: Fechas topes no racionales.....	74
Tabla 14: Material utilizado .....	75
Tabla 15: Accidentes laborales .....	76
Tabla 16: Manejo de desechos .....	77
Tabla 17: Clima laboral.....	78
Tabla 18: Cuidado físico mental .....	79
Tabla 19: Rendimiento laboral.....	80
Tabla 20: Objetivos empresariales .....	81
Tabla 21: Capacitaciones .....	82
Tabla 22: Estructura organizacional.....	83
Tabla 23: Datos generales .....	84
Tabla 24: Edad .....	85
Tabla 26: Grados de libertad.....	87

Tabla 27: Frecuencia observada.....	88
Tabla 28: Frecuencia esperada .....	89
Tabla 29: Calculo del Chi-Cuadrado.....	90

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

**TEMA:** “Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi”

**AUTOR:** Mauricio Alejandro Sarabia Sarzosa

**TUTOR:** Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

**RESUMEN EJECUTIVO**

Las exigencias del medio actual, combinadas con la nueva tecnología originan una serie de desencadenantes las cuales generan situaciones de estrés incluso llegando a ser catalogadas como accidentes laborales afectando el desempeño de los trabajadores dado que los mismos se sienten desmotivados e inseguros. Estos desencadenantes son llamados factores estresores, se ha comprobado que su presencia afecta directa o indirectamente en el trabajador, muchos de los factores estresores no se pueden eliminar por completo pero si se pueden controlar, las consecuencias de los mismos pueden resultar catastróficas para la organización las cuales pueden comenzar como ligeros malestares a niveles máximos como la muerte obviamente generando un gasto significativo para la empresa tanto profesional como económico esta investigación tiene como propósito determinar el tipo de factores estresores existentes en la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. los cuales estén causando bajo desempeño laboral por parte de todos sus colaboradores, este estudio engloba una muestra de 65 colaboradores entre personal administrativo y operativo de la empresa; dado que los factores estresores siempre están presentes en una empresa, Distriolmedo Cia. Ltda. no es la excepción.

**Descriptores:** Factores estresores, desempeño laboral, estrés laboral, salud ocupacional, accidentes y enfermedades laborales, factores extraorganizacionales, intraorganizacionales, estresores ambientales, organizacionales, grupales, individuales, familiares, políticos, sociales, económicos y tecnológicos.

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

**TOPIC:** “The stress factors and job performance of a personnel company Distriolmedo Cia. Ltda. city of Latacunga Cotopaxi Province”

**AUTHOR:** Mauricio Alejandro Sarabia Sarzosa

**TUTOR:** Dra. Mg. Irma Edith Ortiz Mora

**EXECUTIVE SUMMARY**

The demands of the current environment, combined with new technology originate a series of triggers that generate stress even becomes classified as accidents affecting the performance of workers given that they feel unmotivated and insecure. These triggers are called stressors factors, it was found that their presence directly or indirectly affects the worker, many stress factors can not be completely eliminated but can be controlled, the consequences there of maybe catastrophic for the organization's which may begin as mild discomfort at peak levels as death obviously generating a significant expense for both professional company as an economic This research aims to determine the type of stress factors existing in the company Distriolmedo Cia. Ltda. which are causing poor work performance by all its employees, this study covers a sample of 65 employees between administrative and operating company: since the stress factors are always present in a company Distriolmedo Cia. Ltda. is no exception.

**Descriptors:** Stress factors, job performance, work stress, occupational health, occupational accidents and diseases, extraorganacionales factors, intra-organizational, environmental stressors, organizational, group, individual, family, political, social, economic and technological.

## INTRODUCCIÓN

El tema denominado “Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi” resalta una problemática común que actualmente afecta a todas las organizaciones en general, existen factores estresores que están afectando al desempeño de los trabajadores de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda.

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

**CAPÍTULO I.** Se tratará todo lo referente al problema de investigación, la contextualización del problema desde un enfoque macro, meso y micro, el análisis crítico en base a las causas y efectos de la problemática y de esta forma establecer la prognosis y la formulación del problema con sus interrogantes; las delimitaciones de la investigación en base a lo cognitivo, espacial y temporal y finalmente concluyendo con la justificación y objetivos tanto generales como específicos de la investigación.

**CAPÍTULO II.** Se tratará todo lo referente al marco teórico es decir se indagará con antecedentes investigativos realizados sobre el tema se establecerá la fundamentación que ayude al entendimiento de la problemática ya sea tanto Filosófica, Epistemológica, Pedagógica, Axiológica, Psicológica, Sociológica, y Legal; así mismo como la utilización de la constelación de ideas y la categorización de las variables dando lugar a la hipótesis y el señalamiento de variables de la investigación.

**CAPÍTULO III.** Trata sobre la metodología de investigación que se va a utilizar es decir el enfoque cualitativo y cuantitativo, la metodología a utilizar, la modalidad; los niveles de investigación tanto descriptivo como exploratorio, el tipo de investigación presente se delimitará la población y muestra a utilizar; se establecerán el tipo de técnicas e instrumentos para la recolección de información y de esta forma obtener la operacionalización de variables y por ultimo el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**CAPÍTULO IV.** Se establecerá el análisis e interpretación de resultados previa la aplicación de técnicas e instrumentos antes mencionados, con la utilización de tablas y gráficos los cuales representen los datos generados determinando un análisis e interpretación de los mismos, para posteriormente realizar un análisis estadístico utilizando el método estadístico del Chi-Cuadrado el cual es necesario por el tipo de población existente en la empresa

**CAPÍTULO V.** Se presentan las conclusiones y recomendaciones las cuales se llegaron a determinar gracias a las técnicas de recolección de información y a su parte estadística estableciendo el planteamiento y realización de la propuesta.

**CAPÍTULO VI.** En este se presenta la propuesta dedicada al control de la problemática establecida, contiene: datos informativos, antecedentes de la respuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación, metodología, modelo operativo, administración, dando solución al problema.

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

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Tema de Investigación

“Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi”.

### 1.2. Planteamiento del Problema

#### 1.2.1. Contextualización

**En el Ecuador**, la distribución de bebidas (de moderación) de consumo masivo se ha constituido como una actividad económica muy importante dado que las necesidades de las personas por consumir las mismas demandan exigencias que deben ser cubiertas de forma inmediata y directa, sin embargo la despreocupación de los empleadores por mantener un ambiente seguro para sus trabajadores ha influido negativamente en los mismos generando disminución de la productividad, desinterés laboral y por ende contribuyendo al bajo desempeño laboral.

Los factores estresores y las condiciones inadecuadas y peligrosas en las organizaciones afectan directamente con el desempeño laboral del trabajador aquejando no solamente a este, sino a todo el desarrollo y funcionamiento de la empresa dado que la falta de control de este problema ha generado desde enfermedades hasta accidentes laborales convirtiéndose en una problemática seria para las organizaciones del país.

**En la provincia de Cotopaxi**, las empresas dedicadas a la distribución en el centro del país se han consolidado como entidades representativas gracias a su importante

aporte para la provincia dado que las mismas han generado fuentes de trabajo brindando estabilidad económica y laboral a las personas que prestan sus servicios para este tipo de actividades no obstante el desconocimiento sobre normas de seguridad está generando insatisfacción por parte de los trabajadores causando así un desequilibrio entre las necesidades del trabajador y su seguridad laboral, lo cual afecta de forma directa a su desempeño y reduce el cumplimiento de los objetivos personales y empresariales.

Los factores estresores se encuentran presentes en todas las actividades laborales convirtiéndose en una influencia positiva o negativa en el desenvolvimiento del trabajador, hablamos de una influencia positiva cuando estos generan un ambiente óptimo de trabajo en el cual el trabajador pueda realizar sus actividades, mientras que si la influencia es negativa se genera limitaciones en la utilización de habilidades y destrezas en la actividad que desempeñe cada trabajador.

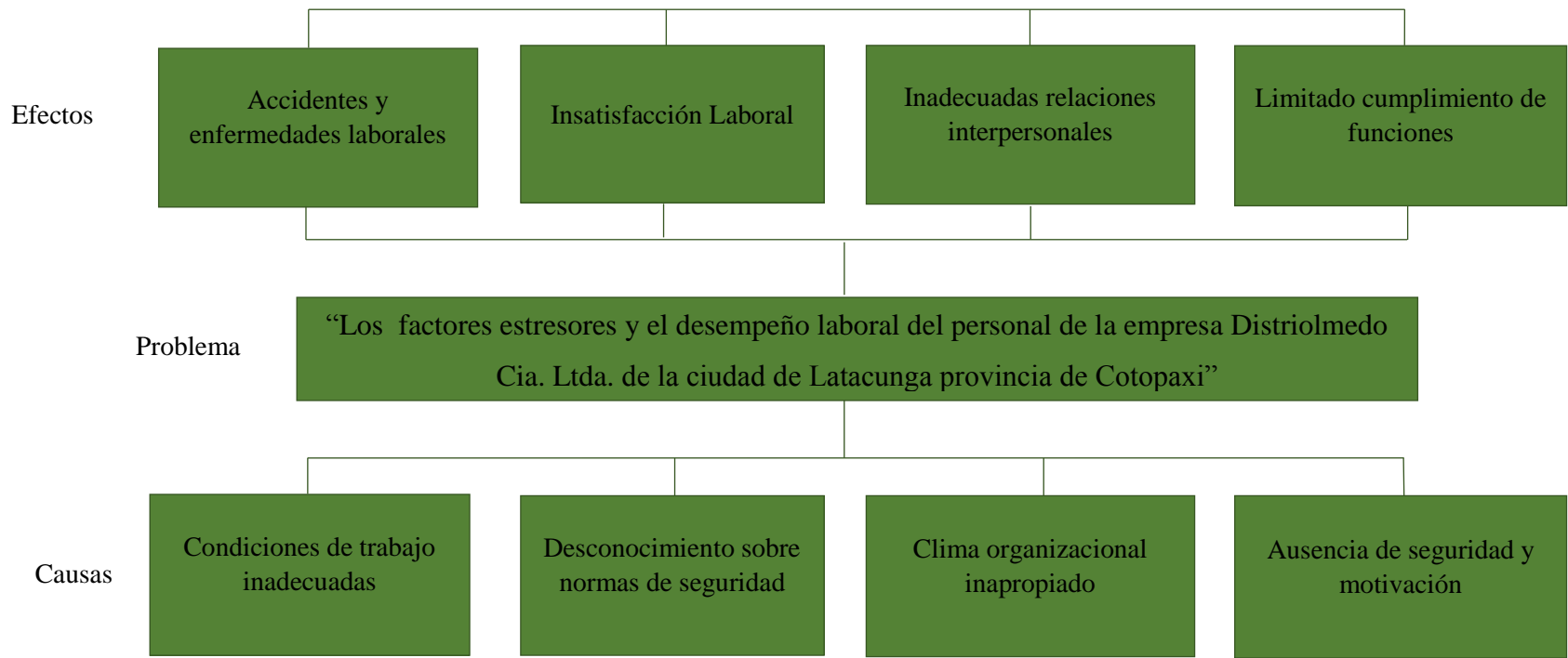
**En la Empresa Distriolmedo Cia. Ltda.** de la ciudad de Latacunga se mantiene estándares de calidad los cuales aseguren la estabilidad laboral del trabajador y sus clientes además de una estabilidad económica sólida y comprometida con el medio ambiente, estableciéndose como una de las mejores distribuidoras del país, sin embargo la seguridad laboral que se mantiene en esta no se centra específicamente en los factores que pueden causar un tipo de afecciones como por ejemplo el estrés el cual genera un sentimiento de malestar tanto físico como psicológico dando como resultado una insatisfacción al momento de realizar cualquier tipo de actividad.

Al mantener un control de los factores estresores se puede llegar a disminuir e incluso eliminar definitivamente los mismos, hablamos de un ambiente adecuado para desempeñarse bien laboralmente, previniendo de manera efectiva que se creen factores que lleguen a alterar el bienestar físico y psicológico para que así los esfuerzos se transformen en altos niveles de eficacia organizacional.



El bajo desempeño laboral, genera limitaciones en el establecimiento de relaciones interpersonales creando un mal clima laboral, influyendo sobre las actividades que realizan los trabajadores conllevando al desgaste físico y emocional inclinándose diariamente a no realizar las actividades y el cumplimiento de los objetivos.

### 1.2.2. Árbol de Problemas



**Cuadro 1** Árbol de problema

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 - 2015

## **Análisis Crítico**

En la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi los factores estresores han perjudicado en el desempeño laboral; repercutiendo el cumplimiento de objetivos y metas empresariales; citándose las siguientes causas y efectos:

Las condiciones de trabajo inadecuadas provocan accidentes y enfermedades laborales perjudicando en el desempeño personal, profesional y laboral afectando el desempeño de funciones dando como resultado la pérdida de capital humano el cual afecta directamente a la estancia laboral de todos los colaboradores e incluso a la situación económica de la empresa.

Además del desconocimiento sobre normas de seguridad laboral provoca insatisfacción laboral desequilibrando la relación del trabajador en el entorno institucional evidenciándose respuestas de tensión, estrés, afectando a la salud y el cumplimiento de funciones empresariales los cuales no permiten el cumplimiento de objetivos tanto personales como los empresariales.

Es importante resaltar que la ausencia de seguridad y motivación limita el cumplimiento de funciones generando baja productividad afectando la optimización de recursos y a la productividad de cada colaborador dificultando el impulso de nuevas iniciativas en la implementación de procesos y procedimientos desfavoreciendo en la práctica de medidas de seguridad y salud laboral.

El inapropiado clima laboral genera en los trabajadores relaciones interpersonales inadecuadas, influyendo negativamente en el comportamiento laboral, en la comunicación y en la interacción de los mismos afectando en la productividad, satisfacción laboral y por ende en el desempeño de cada persona a la hora de efectuar sus funciones.

### **1.2.3. Prognosis**

Si en la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. no se resuelve la dificultad de manera efectiva y profunda en el futuro la organización tendrá dificultades como son: bajo desempeño laboral, enfermedades y accidentes laborales, inadecuadas relaciones interpersonales, desinterés y limitado cumplimiento de funciones, lo que llevaría a un conflicto interno y como consecuencia la pérdida de capital humano de la empresa, es decir el inadecuado manejo de factores estresores y el bajo desempeño laboral es un problema serio para la empresa, sin el control apropiado dichos factores podrían ampliarse e incluso extenderse.

Cada año las empresas como Distriolmedo Cia. Ltda. se van dando cuenta de la necesidad de mantener un ambiente adecuado para sus trabajadores la mayoría encaminados al control de los factores que pueden llegar a causar estrés en los mismos, y de esta forma evitar afecciones a la salud física y psicológica de los colaboradores de la organización, creando un ambiente de trabajo idóneo y adecuado para que las personas desarrollen sus actividades de manera eficiente, contagiando el entusiasmo y motivación de trabajo, fomentando el trabajo en equipo.

### **1.2.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera inciden los factores estresores en el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi?

### **1.2.5. Preguntas Directrices**

- ¿Qué tipo de factores estresores existe en el personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi?

- ¿Cuáles es el nivel de desempeño laboral que existen en el personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi?
- ¿Existe una alternativa de solución al problema de los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi?

## **1.2.6. Delimitación de la investigación**

### **1.2.6.1. Delimitación de contenido**

- **Campo:** Empresarial
- **Área:** Psicología Industrial
- **Aspecto:** Factores estresores – Desempeño laboral

### **1.2.6.2. Delimitación Espacial**

La investigación de realizará en los espacios físicos de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. ubicada en la ciudad de Latacunga, perteneciente a la provincia de Cotopaxi.

### **1.2.6.3. Delimitación Temporal**

La investigación tendrá lugar durante el periodo Octubre 2014 – Marzo 2015.

### 1.3. Justificación

La investigación resalta su **interés** debido a que en la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. existen factores estresores las cuales afectan el desempeño laboral del personal causados por conflictos, enfermedades y accidentes laborales, absentismo, disminución de la productividad, inadecuadas relaciones interpersonales, desinterés y trabajo incompleto, estos indicadores en si han desencadenado inestabilidad dentro de la organización en lo que ha seguridad para el trabajador se refiere.

La investigación es **novedosa** al contribuir en la solución de conflictos interpersonales fortaleciendo al aprendizaje y la toma de decisiones, evitando la inestabilidad emocional y el aislamiento; Debido a que los factores estresores son un desencadenante para que exista un inadecuado ambiente laboral y por ende un bajo desempeño por parte de los trabajadores, se quiere profundizar en el tema para proponer mejoras, las cuales ayuden a la disminución y control de factores que alteren el bienestar y la seguridad de los colaboradores de la empresa.

La investigación es de **importancia teórica practica** al constituirse en guía que apoya en el conocimiento de factores estresores para favorecer el desempeño laboral integrando los conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, motivaciones que apoyan en el alcance de resultados productivos y servicios de la empresa, favoreciendo el sentido de seguridad y pertenencia en los mismos además de la reducción de accidentes y enfermedades laborales los cuales son perjudiciales para las personas que trabajan en la empresa.

El trabajo de investigación es de **impacto**, al promover seguridad a las personas, fomentando la el cumplimiento óptimo de las actividades, elevando la autoestima reforzando la claridad y transparencia organizativa, alentando en la definición de los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía.

Esta investigación es **factible** debido a que existe el apoyo por parte de los directivos de la organización estos se muestran interesados para lo cual han brindado la apertura necesaria para poder hacer uso de la información e instalaciones y de esta forma recolectar datos importantes los cuales son útiles para poner en marcha la investigación, además el investigador posee el conocimiento y las habilidades para efectuar el trabajo de investigación.

Los **beneficiarios** de esta investigación serán los trabajadores de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. apoyando en el cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo, conllevando a la eficiencia y calidad, determinando su potencial de desarrollo, haciendo que el Capital Humano se sienta seguro y motivado.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Investigar la incidencia de los factores estresores en el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Analizar el tipo de factores estresores que existe en el personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda.
- Determinar el nivel de desempeño laboral que existe en el personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda.

- Establecer una propuesta alternativa al problema de los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

Revisando los archivos de la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación no se encuentran trabajos de igual similitud al tema propuesto sin embargo se ubican investigaciones relacionadas con las variables de estudio, citándose las siguientes:

**Tema:** “DETERMINACIÓN DE LOS ALTOS NIVELES DE ESTRÉS EN EL PERSONAL, COMO CONSECUENCIA DEL MAL MANEJO DEL TALENTO HUMANO EN LA EMPRESA ATV. CABLE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”

**Autor:** Berrazueta Martínez Gabriel Esteban

**Año:** 2013

#### Objetivos

- Determinar los altos niveles de estrés en el personal como consecuencia del mal manejo del talento humano en la empresa Atv. Cable Latacunga, provincia de Cotopaxi.
- Identificar los factores que generan los niveles de estrés en el personal de la organización.
- Analizar la gestión del Talento Humano en la organización.

- Proponer una alternativa de solución, implementando técnicas de reducción de estrés laboral.

## **Conclusiones**

- Se evidenció un 65% de agotamiento emocional de los colaboradores durante sus actividades, y previas a ellas fatiga y tensión.
- Los datos investigados indican que un 77% de los encuestados, en momentos de trabajo sienten estar al límite de sus posibilidades.
- La inexistente gestión empresarial es un desencadenante del estrés laboral de Atv. Cable Latacunga, sin embargo hay factores externos que también aportan al estrés, como son los socio demográficos

## **Recomendaciones**

- Se recomienda aplicar técnicas de reducción de estrés y relajación, antes, durante y después de sus labores, ayudará a superar un episodio de agotamiento emocional, y a disminuir notablemente los niveles de estrés.
- Aplicar la técnica de las “pausas activas “permitirá refrescar la mente y el cuerpo, en un tiempo no mayor a 10 minutos. Para después definir claramente el problema, valorar las posibles soluciones, y finalmente tomar una buena decisión en base a hechos.
- La gestión empresarial es vital para las empresas, por ello la importancia de implementar proceso de gestión del talento humano, ya que reducen los niveles de estrés, y disminuyen las tensiones ocasionadas por asuntos socio demográfico del colaborador.

## **Comentario personal**

La ausencia de manuales evidencian que se hace más dificultoso que las personas o colaboradores puedan desenvolverse de una manera idónea en su lugar de trabajo, ya que al no tener una guía escrita, y no tener claros los procedimientos existentes en una empresa producirá estrés afectando al trabajador en su desarrollo personal, profesional y empresarial.

**Tema:** “LA ERGONOMÍA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COMPAÑÍA X-1 DE LA EMPRESA MUNICIPAL CUERPO DE BOMBEROS AMBATO – EMPRESA PÚBLICA, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

**Autor:** Diego Mauricio Gavilanes Moreno

**Año:** 2013

## **Objetivos**

- Determinar la ergonomía y su influencia en el desempeño profesional del área administrativa de la compañía x-1 de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos Ambato – Empresa Pública, Provincia de Tungurahua.
- Analizar los factores ergonómicos que inciden en el desempeño profesional del área administrativa de la compañía x-1 de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos Ambato – Empresa Pública, Provincia de Tungurahua.
- Identificar los métodos del desempeño profesional que son afectados por la ergonomía del área administrativa de la compañía x-1 de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos Ambato – Empresa Pública, Provincia de Tungurahua.

- Proponer técnicas ergonómicas para mejorar el desempeño profesional del área administrativa de la compañía x-1 de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos Ambato – Empresa Pública, Provincia de Tungurahua.

### **Conclusiones**

- El movimiento que efectúa el trabajador no se lo está cumpliendo a cabalidad en el puesto de trabajo razón por la cual no se da la excelencia y eficiencia de los colaboradores cuando desarrollan sus actividades.
- No se han realizado evaluaciones de desempeño profesional limitando de esta manera al conocimiento y el desarrollo de las competencias de los miembros del Cuerpo de Bomberos en el área administrativa.
- No se han realizado evaluaciones por competencias a los colaboradores del área administrativa del Cuerpo de Bomberos las cuales son importantes para determinar los saberes, habilidades, valores, actitudes y motivación.

### **Recomendaciones**

- Aplicar un apropiado movimiento en el trabajo a los colaboradores del área administrativa para así desempeñar sus funciones diarias eficientemente evitando la fatiga.
- Emplear una evaluación de desempeño a los colaboradores del área administrativa para así poder resaltar, comunicar y reforzar esas habilidades y destrezas que tiene cada uno de los colaboradores para beneficio tanto del personal como de la empresa.

- Recursos Humanos debe implementar una evaluación por competencias para así poder obtener un rendimiento laboral positivo por parte de los colaboradores del área administrativa del Cuerpo de Bomberos.

### **Comentario personal**

La ergonomía es una de las claves importantes para que las personas puedan desempeñarse en el área de trabajo de manera adecuada, ya que al sentirse cómodos y seguros al utilizar su mobiliario de oficina hace que los colaboradores no se fatiguen logrando que rindan al máximo sin sentir un cansancio físico extremo y favoreciendo al cumplimiento de objetivos.

**Tema:** “LA SEGURIDAD INDUSTRIAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA CALZADO GABRIEL DE LA CIUDAD DE AMBATO”

**Autor:** Rolando Gonzalo Guevara Núñez

**Año:** 2013

### **Objetivos**

- Determinar cómo la seguridad industrial en el área de producción influye en el desempeño laboral del personal de la empresa “Calzado Gabriel” de la ciudad de Ambato de Junio 2012 – Enero 2013.
- Identificar las medidas de seguridad industrial para prevenir accidentes en la empresa.
- Analizar la incidencia que tiene sobre el desempeño laboral la falta de un programa de seguridad.

- Diseñar las medidas de seguridad industrial para implementación de un plan de seguridad industrial que coadyuve en la identificación de vulnerabilidades de la operación en las diferentes áreas de trabajo.

## **Conclusiones**

- Mediante la presente investigación se deduce que la empresa no tiene un excelente sistema de seguridad industrial que le permita mejorar el desempeño laboral.
- Los resultados en la reducción en las vulnerabilidades correspondientes a accidentes y siniestros, reflejaran mejoras en materia de productividad, autocontrol y aplicación de planes de contingencia, producto de la inspección programática encaminadas a velar por la integridad física del recurso humano.
- Indudablemente, se debe reconocer que la empresa no ha implementado medidas de seguridad que garanticen el bienestar de todos los individuos de la empresa.

## **Recomendaciones**

- Debe considerarse la elaboración de procedimientos administrativos para cada una de las áreas de la empresa, de manera que estos dicten las medidas a tomar en materia de seguridad para su adecuada implementación y control de acuerdo a las necesidades y que garanticen la estabilidad operacional de la empresa.
- Diseñar e implementar dentro de la empresa, programas de inducción a la seguridad industrial, al emplear conferencias, reuniones informativas y creando un nivel de comunicación de manera que se establezca un enfoque

participativo que refleje mejoras en materia de productividad, autocontrol y aplicación de planes de contingencia.

- Considerar el presente trabajo como aporte referencial y operativo para el desarrollo de un programa de seguridad que provea condiciones idóneas para un mejor desenvolvimiento de actividades laborales en la empresa objeto de estudio.

### **Comentario personal**

La información sobre los factores estresores propios de la organización y sus efectos, hablan acerca de programas de manejo y control sobre esta problemática evidenciando así la necesidad de las empresas de realizar un manual de seguridad el cual garantice una mejora en la rentabilidad de la empresa y en la calidad de vida del trabajador.

### **2.2. Fundamentación Filosófica**

**Según: JIMÉNEZ Walter, 2010 pág. 25. El enfoque Critico-propositivo “Se apoya en el hecho de que la vida social es dialéctica, por tanto, su estudio debe abordarse desde la dinámica del cambio social, como manifestación de un proceso anterior que le dio origen y el cual es necesario conocer.”**

Con base en lo anterior, los criterios metodológicos se establecen en lo activo y/o participativo propiamente dicho. Debido a ello esta busca producir la participación activa de la comunidad, tanto en el estudio y la comprensión del problema, como en la creación de propuestas de acción, su ejecución y control, los resultados obtenidos, la reflexión y la sistematización del proceso seguido.

Por lo tanto el paradigma que va a centralizar el desarrollo de ésta Investigación es el Paradigma Crítico Propositivo que pretende mejorar la calidad de vida de la persona dado que el objeto de estudio en este caso: factores estresores y el desempeño laboral, guarda absoluta relación con la gestión del Talento Humano además las leyes que rigen a éstos no son absolutas según señala este paradigma y su realidad es relativa y perfectible, es decir que se puede mejorar esta situación en la Empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi con acciones prácticas apoyadas de la teoría.

### **2.2.1. Fundamentación Epistemológica**

**Según BAGUER, Ángel, 2012, pág.77; “El hombre adquiere conocimientos, desarrolla habilidades, actitudes que apoyan en la interacción dentro del comportamiento social, familiar y empresarial fomentando al trabajo en el entorno laboral, promocionando la planificación de actividades para el cumplimiento de metas organizacionales, enfocándose en el aprender a conocer a las personas que se encuentran en su entorno, aprender a ser, cumpliendo sus actividades y funciones, aprender a vivir en clima de cooperación y aprender a hacer respetando su entorno”**

La investigación profundiza los conocimientos en base a los Factores estresores, obteniendo experiencias que desarrollen la comprensión, la libertad, el razonamiento para un mejor cumplimiento de sus actividades, causando la participación en la toma de decisiones; fortaleciendo la gestión del talento humano, conllevando a la seguridad en el trabajo, alcanzando un óptimo desempeño por parte de todos los colaboradores, y de esta forma fomentar el cumplimiento de metas y objetivos tanto personales como organizacionales.



### 2.2.2. Fundamentación Axiológica

**Según PESO, Elsa, 2014, pág. 102; manifiesta: La aplicación de valores es una orientación para el alcance de Objetivos Empresariales encaminados al rendimiento laboral mediante el fortalecimiento de la comunicación, el dialogo; motivando al trabajador en el desarrollo de sus funciones y actividades encaminadas al éxito personal, profesional e institucional.**

Esta investigación tiene como propósito fortalecer la confianza y seguridad laboral en el los colaboradores de la empresa, ayudando a que se forme un desempeño laboral responsable, claro, conciso y eficaz para alcanzar el éxito empresarial, aplicando habilidades, destrezas y conocimientos los cuales contribuyan a al alcance de los objetivos y metas los cuales han sido planteados por la empresa a fin de mantenerse a flote en beneficio de todos los que conforman Distriolmedo Cia. Ltda.

### 2.2.3. Fundamentación Ontológica

**Según: ROMERO, José, 2005, pag.22. “Toda meditación en cuanto al hombre se refiere no se efectúa en cuestión a sí mismo, sino a la realidad humana en cuanto a su modo de ser. Por ende en las organizaciones al no permitir que los colaboradores se expresen en su modo natural de ser no se les permite que exploten todas sus habilidades y potencialidades, lo cual conlleva a reprimir sus capacidades provocando un bajo rendimiento laboral y el imposible logro de objetivos”.**

La prevención de riesgos laborales específicamente de factores estresores, se originan en la ambiente y estructura de la organización generando respuestas negativas de tipo fisiológico como por ejemplo el estrés, la ansiedad, la depresión, además de afectar también a los procesos cognitivos como afecciones a la habilidad, problemas para concentrarse, disminución de la creatividad y la toma de decisiones, es por esto que su identificación permite discutir el origen de las afecciones, es decir, determinar qué aspectos de la empresa hay que controlar proponiendo posibles soluciones.

#### **2.2.4. Fundamentación Psicológica**

**Según: MERINO, José Ignacio, 2010, pág. 45. “La psicología se caracteriza por estudiar al ser humano en cuanto a su razonamiento, pensamiento basado en su experiencia, apoyando en la indagación de la personalidad y comportamiento como: carácter conducta, desarrollo y proyecciones”.**

Esta investigación busca mejorar el desempeño laboral de los trabajadores apoyándose en el control de los factores estresores los cuales estén afectando psicológicamente a los mismos, perjudicando su pensamiento crítico e imaginativo además de su razonamiento y concentración a la hora de realizar sus actividades cotidianas dentro y fuera de la organización, generando un sentimiento de desconformidad en el trabajo.

#### **2.3. Fundamentación Legal**

El proyecto de investigación debe estar respaldado en normas legales. Las leyes, los reglamentos, los estatutos y las normas jurídicas específicas deben ser considerados al momento de elaborar el proyecto y ejecutar la investigación.

El presente trabajo se sustenta legalmente por:

### **CÓDIGO DE TRABAJO DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO**

#### **CAPÍTULO V**

De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene.

**Art. 410.-** Obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida.

Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador.

**Art. 412.-** Preceptos para la prevención de riesgos.- El Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo y los inspectores del trabajo exigirán a los propietarios de talleres o fábricas y de los demás medios de trabajo, el cumplimiento de las órdenes de las autoridades, y especialmente de los siguientes preceptos:

- Los locales de trabajo, que tendrán iluminación y ventilación suficientes, se conservarán en estado de constante limpieza y al abrigo de toda emanación infecciosa;
- Se ejercerá control técnico de las condiciones de humedad y atmosféricas de las salas de trabajo;
- Se realizará revisión periódica de las maquinarias en los talleres, a fin de comprobar su buen funcionamiento;
- Que se provea a los trabajadores de mascarillas y más implementos defensivos, y se instalen, según dictamen del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo, ventiladores, aspiradores u otros aparatos.
- A los trabajadores que presten servicios permanentes que requieran de esfuerzo físico muscular habitual se les proveerá de una faja abdominal.

## **REGLAMENTO DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO.**

### **CAPÍTULO VI PREVENCIÓN DE RIESGOS DEL TRABAJO**

**Art. 50.-** Cumplimiento de Normas.- Las empresas sujetas al régimen de regulación y control del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, deberán cumplir las normas dictadas en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y medidas de prevención de riesgos del trabajo establecidas en la Constitución de la República, convenios y tratados internacionales, Ley de Seguridad Social, Código del Trabajo, reglamentos y disposiciones de prevención y de auditoría de riesgos del trabajo

## **INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

### **CAPÍTULO III**

#### **GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD**

##### **En los centros de trabajo – obligaciones de los empleadores**

**Artículo 11.-** En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

**Artículo 12.-** Los empleadores deberán adoptar y garantizar el cumplimiento de las medidas necesarias para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores, entre otros, a través de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES**

**Artículo 18.-** Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

## 2.4. Categorías Fundamentales

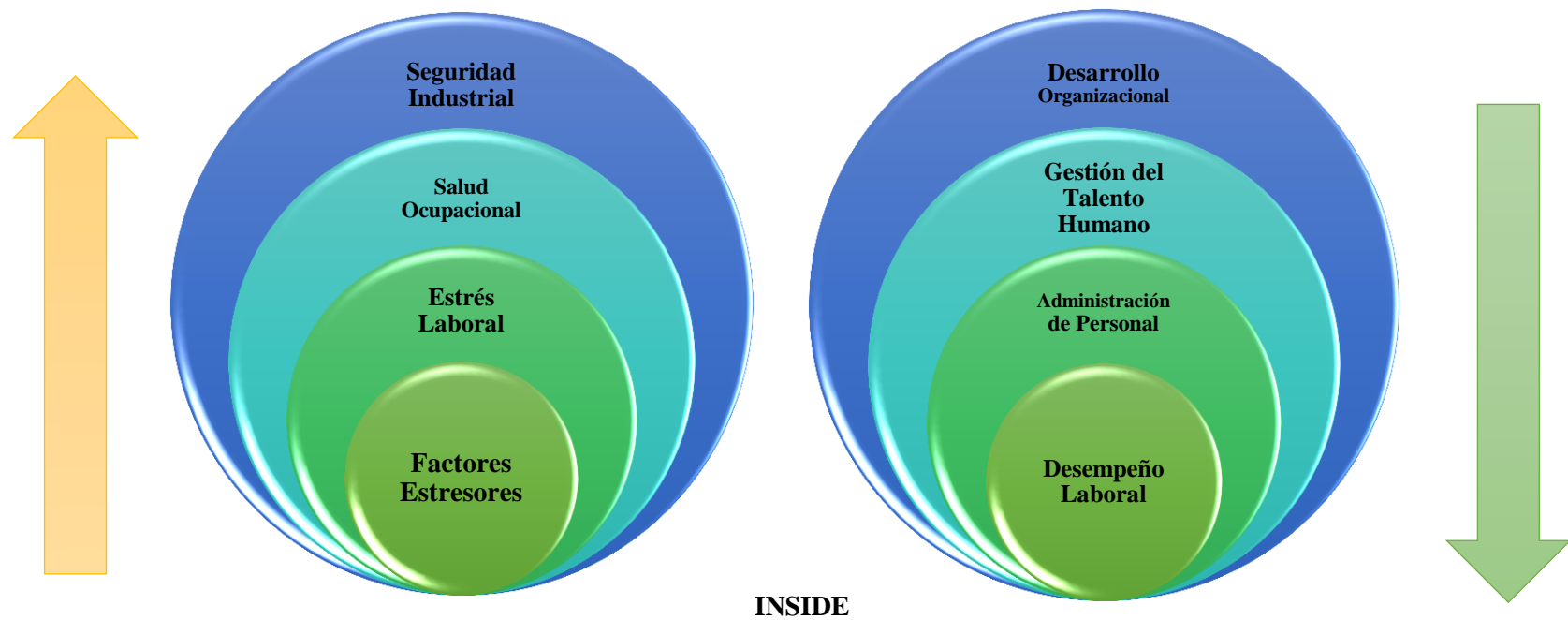


Gráfico 1: Categorías fundamentales

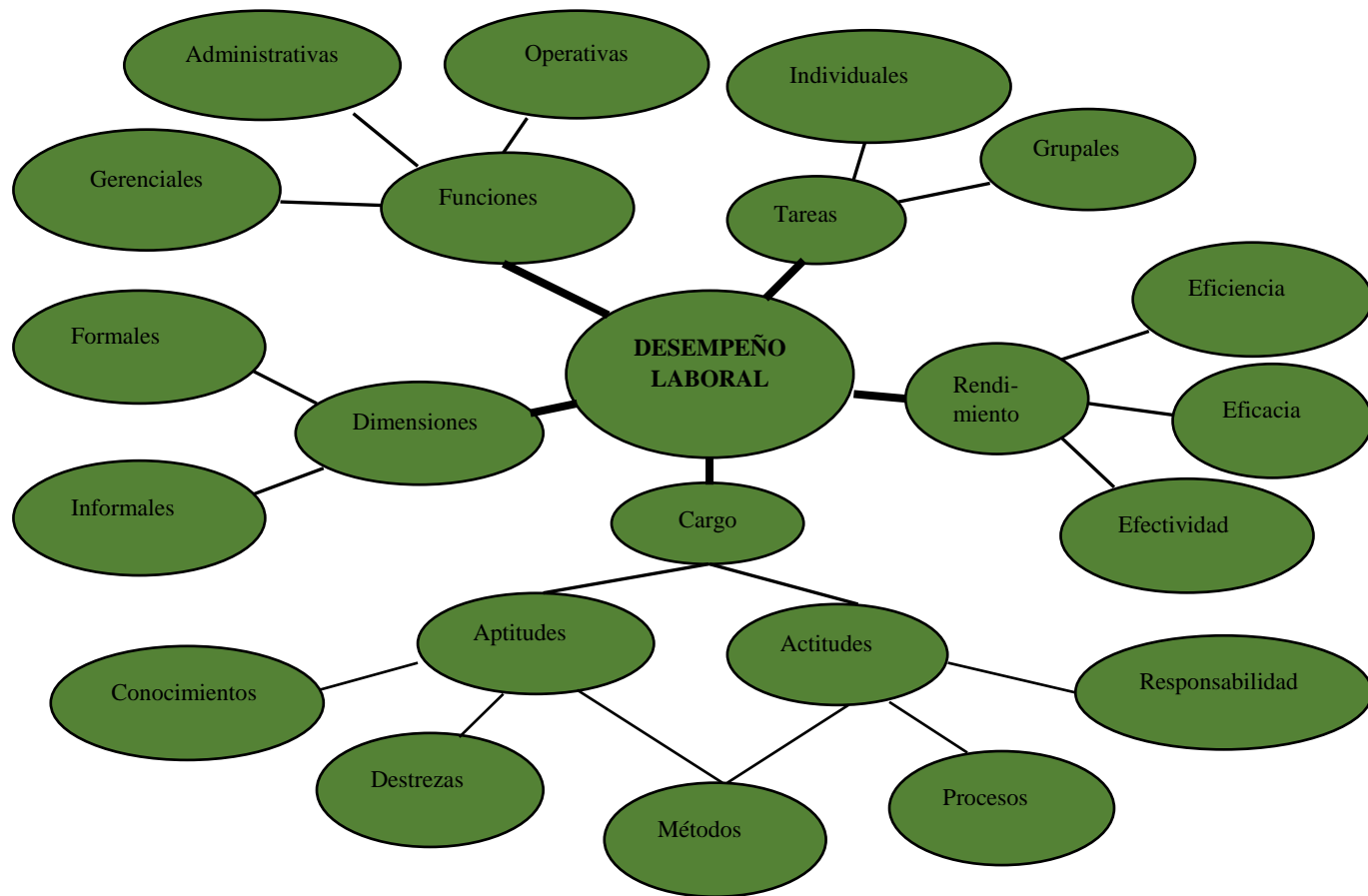
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 - 2015

## Constelación de ideas para profundizar en el estudio de la variable independiente



Gráfico 2: Constelación de ideas (Variable independiente)  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro, 2014 - 2015

**Constelación de ideas para profundizar en el estudio de la variable dependiente**



**Gráfico 3: Constelación de ideas (Variable dependiente)**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 - 2015

## **2.4.1. Fundamentación Teórica**

### **2.4.1.1. Variable Independiente**

### **2.4.1.2. Factores estresores**

Es todo suceso, situación o persona que encontramos en nuestro medio ambiente.

SCOMAZZON, DALBOSCO & RUSCHEL (1998), p.68, "Una persona puede enfrentar los estresores activando modos conductuales o patrones de comportamiento para mantener su estado adaptativo de manera óptima"

Estos métodos internos pueden ser reflexionados como mecanismos de defensa activados para conservar el equilibrio psicológico ante la ansiedad.

Pero desde otro aspecto, se han descrito una clasificación de estrategias de afrontamiento generales y que contienen sus diferentes facetas: estrategias situadas hacia el problema, hacia la emoción y de evitación (Amirkan, 1990,1994); que significan respuestas al estrés con el objetivo de disminuir esta experiencia.

Según LLANES JORGE (2003), pág. 19, en su libro redacta: "Un intento de definición es el siguiente: un conjunto de datos e impresiones que moldean actitudes y permiten el desarrollo de habilidades para enfrentar, con medidas de protección, los riesgos que pueden transformarse en daños".

El uso de estas estrategias se explica por variaciones individuales en la personalidad y por los aprendizajes previos (Llor et al., 1995); por ejemplo, las estrategias de solución de problemas y de búsqueda de apoyo tienden a utilizarse por personas con orientación optimista, mientras que los pesimistas usaran a menudo estrategias defensivas que los alejan de los estresores, como la evitación (Llor et al.,



1995; Feldman, 1998). Hay otros factores que pueden actuar como moderadores entre el estresor y la respuesta de afrontamiento, como los estereotipos orientados hacia el género que pueden confirmar la percepción de las diferencias en el uso de estas estrategias (Morris y Maisto 2005).

Los avances en el tema del estrés no se reducen a los hallazgos explicativos o descriptivos, sino también a la elaboración de medidas diseñadas para capturar las variaciones de la experiencia estresante en las personas bajo situaciones generales o altamente específicas, por ejemplo, aquellos creados en el ámbito deportivo o en la investigación desde la psicología social (Shorter-Gooden, 2004). Pero aun con las diferencias de enfoque, los diferentes métodos de recolección de datos sobre el afrontamiento parecen converger en identificar patrones conductuales que se han hallado en la línea de los métodos cuantitativos usando, por ejemplo, cuestionarios.

SEGÚN SLIPAK & HERNÁNDEZ (2007), Existen estresores intraorganizacionales y extraorganizacionales “Los estresores extraorganizacionales son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo”

Estudios recientes apuntan que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal, no podemos dejar de mencionar la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social. La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como así también un deterioro de la relación conyugal y familiar.

Es indudable que los problemas o estresores organizacionales o intraorganizacionales, es decir, los que se presentan dentro del ámbito laboral, inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera

dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de realimentación mutua. Debemos tener muy en cuenta el hecho de que las personas invierten una gran parte de su tiempo en su trabajo, encontrando una parte sustancial de su identidad y gratificación personal en sus tareas. Sin embargo, estas consideraciones no siempre son adecuadamente valoradas por las empresas, ni aun por los propios trabajadores.

SLIPAK & HERNÁNDEZ, (2007), Los estresores intraorganizacionales son los que se plantean dentro del ámbito de la empresa. Los agrupamos, para facilitar el estudio y la investigación, en cuatro tipos:

- Estresores del ambiente físico
- Estresores de nivel individual
- Estresores de nivel grupal
- Estresores organizacionales.

**Estresores del ambiente físico:**

- Falta de luz o luz muy brillante
- Ruido excesivo o intermitente
- Vibraciones
- Aire contaminado
- Alta o baja temperatura.

**Estresores de nivel individual:**

Se consideran tales a:

- Sobrecarga de trabajo
- Conflictos de roles

- Ambigüedad de roles
- Discrepancias con las metas de la carrera laboral.
- **Sobrecarga de trabajo:** Desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo.
- **Conflicto de roles:** El conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias.
- **Ambigüedad de roles:** Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades. Se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica.
- **Discrepancias con las metas de la carrera laboral:** Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas. La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años.

### **Estresores de nivel grupal:**

Se incluyen como factores estresantes en los niveles grupales los siguientes:

- Falta de cohesión grupal
- Conflictos intragrupal
- Conflictos intergrupales
- Apoyo inadecuado del grupo.

La falta de apoyo por parte del grupo o sus miembros, como así también los conflictos inter e intragrupal, pueden, en su máxima gravedad, hacer caer una organización. En esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto.

Estresores organizacionales:

- Clima de la organización;
  - Estilos gerenciales;
  - Tecnología;
  - Diseños y características de los puestos;
  - Fechas topes no racionales;
  - Control de sistemas informáticos.
- 
- **Clima de la organización:** Una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, pero su valoración es difícil de lograr, ya que su medición carece de rigor científico. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, etcétera. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.

- **Estilos gerenciales:** Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etcétera.
- **Tecnología:** Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.
- **Diseños y características de los puestos:** Permiten la motivación para el progreso dentro de la organización laboral.
- **Fechas topes no racionales:** No requiere mayor detalle describir el impacto que produce el establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ello.

#### **2.4.1.3. El estrés Laboral.-**

PEIRÓ, J. M. (2001). La investigación desarrollada durante las últimas décadas sobre el estrés laboral ha ido configurando un modelo que toma en consideración diversos aspectos relevantes. Esas situaciones son percibidas por las personas y entonces se inicia la experiencia de estrés. Esa experiencia desencadena toda una serie de vivencias emocionales, al tiempo que se ponen en marcha una serie de procesos para afrontar esas situaciones y/o experiencias de estrés.

SLIPAK (1991), p.17, Una breve definición: "es la respuesta no específica a toda demanda que se le haga", dicho con mucha simpleza esto implicaría la interacción del organismo con el medio ambiente ya sea éste otro organismo o el

medio en que nos desenvolvemos, lo que nos podría llevar a definir el estrés según el estímulo (a), la respuesta (b) o el concepto estímulo-respuesta (c). (a) Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión. (b) Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental. (c) Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

SILLA, J. M. P. (1999), p.13, "El desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto es lo que produce el fenómeno conocido como estrés"

Debido por tanto a unas demandas inadecuadas (a veces por no existir demandas concretas, pero sí una alta motivación hacia el rendimiento mediante incentivos en función del trabajo realizado), o a factores individuales (el individuo no es apto para desarrollar su tarea, o no posee las habilidades suficientes, o desea realizar más trabajo del que es adecuado para su supervivencia en la organización a largo plazo.

CHWARTZMANN, L. (2003), Si bien el tema de la calidad de vida o de la "buena vida" está presente desde la época de los antiguos griegos (Aristóteles), la instalación del concepto dentro del campo de la salud es relativamente reciente, con un auge evidente en la década de los 90, que se mantiene en estos primeros años del siglo XXI. Anualmente se publican en revistas médicas más de 2.000 artículos, poniendo de manifiesto tanto el gran interés como la amplia gama de acepciones del término.

Por otra parte, la vida actual, caracterizada por un aumento en la longevidad, no está necesariamente asociada a mejor calidad de vida. El aumento de la frecuencia y velocidad de los cambios (revolución tecnológica), la inseguridad constante, el exceso de información, el desempleo o el multiempleo, los cambios en la estructura familiar (divorcios, uniones inestables, ambos padres en el mercado laboral), la

pérdida de motivaciones, lealtades, valores, señalan los múltiples factores estresantes a que estamos sometidas la mayoría de los seres humanos.

Álvarez Gallego, E., & Fernández Ríos, L. (1991), p.156, “Hace referencia a una disfunción psicológica que parece suceder de forma más común, entre los trabajadores cuya labor se realiza en relación directa con la gente”.

Es la consecuencia de altos niveles de tensión en el trabajo, frustración personal e inadecuadas actitudes de enfrentamiento a las situaciones conflictivas. Supone un coste personal, organizacional y social importante. A través de este artículo hemos intentado hacer un acercamiento a este síndrome, exponiendo sus principales características, así como los modelos teóricos que aportan una explicación y las variables estudiadas que parecen contribuir a su aparición. Por último hemos realizado una breve exposición sobre los resultados de los estudios sobre el "burnout" en diversas profesiones.

Asimismo, y dado que la mayor incidencia del síndrome de quemarse por el trabajo se da en profesionales que prestan una función asistencial o social, como los profesionales de enfermería, el deterioro de su calidad de vida laboral también conlleva repercusiones sobre la sociedad en general. En España la necesidad de estudiar el síndrome de quemarse por el trabajo se justifica también por razones jurídicas.

Monte, P. R. G., (2002), p.34, “Las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud tienen una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario”.

Consecuencias como la tasa de accidentabilidad, la morbilidad y el absentismo de los profesionales están directamente ligadas a sus condiciones de trabajo.

De igual manera, las actitudes que desarrollan los profesionales hacia los usuarios de la organización y el servicio que ofrecen están asociados a los riesgos laborales de su entorno laboral, siendo de especial relevancia en el Las condiciones de trabajo de los profesionales de la salud tienen una influencia significativa sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen las organizaciones del sector sanitario.

Dentro de los riesgos laborales de carácter psicosocial, el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) ocupan un lugar destacado, pues son una de las principales causas del deterioro de las condiciones de trabajo, y fuente de accidentabilidad y absentismo. Una sentencia reciente del Tribunal Supremo (octubre del 2000), ratificando la sentencia de 2 de noviembre de 1999 dictada por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma del País Vasco, respalda legalmente esa importancia al reconocer el síndrome de quemarse por el trabajo como una dolencia psíquica causante de periodos de incapacidad temporal, y como un accidente laboral ver Gil-Monte, (2000).

### **Deterioro y Desgaste**

El estrés afecta de una manera directa a la salud, facilitando la aparición de determinadas enfermedades o acelerando el progreso de un desgaste y deterioro crónico, o de forma indirecta, bien estimulando la realización de conductas nocivas o reduciendo la probabilidad de que aparezcan conductas saludables.

Una conducta de salud es cualquier actividad llevada a cabo por una persona con el fin de proteger, promover o mantener la salud. Son conductas incompatibles con e estilos de vida saludables, el fumar, beber, la vida sedentaria, los malos hábitos alimentarios, etc.



Muchos estudios han demostrado que el estrés reduce la competencia inmunológica del organismo. Puede reducir la resistencia a las enfermedades, las personas sometidas a altos niveles de estrés sufren un mayor número de enfermedades infecciosas de todo tipo.

### **Responsabilidad laboral**

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.

#### **2.4.1.4. Salud Ocupacional**

MARÍN BLANDÓN, MARÍA ADÍELA, PICO MERCHÁN MARÍA (2004), pág. 16, defiende la salud ocupacional como “el proceso vital humano no solo, limitado a la prevención y control de los accidentes y las enfermedades ocupacionales dentro y fuera de su labor, sino enfatizado en el reconocimiento y control de los agentes de riesgo en su entorno biopsicosocial”

El anterior concepto, se presenta una visión integral del trabajador como ser físico, psicológico y social en situación concreta de trabajo y expuesto a los diferentes riesgos producto de su labor.

CHIAVENATO (2009), pág. 279 y 280, manifiesta que: La seguridad y la higiene laboral son actividades entrelazadas que repercuten directamente en la continuidad de la producción y en la moral de los empleados. La seguridad laboral es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes, sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente o instruir o convencer a las personas para que apliquen practicas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. Cada vez son más las organizaciones que crean sus propios servicios de seguridad. Según el esquema de organización de la empresa, los servicios de seguridad tienen el objeto de establecer normas y procedimientos, con la aplicación de tantos recursos como sea posible para prevenir accidentes y controlar los resultados.

La salud y la seguridad de los empleados es una rama muy extensa a tratar ya que siempre será depende de las condiciones en que los empleados laboren, los supervisores tendrán la obligación de explicar las zonas más comunes de riesgo, así como también el empleado tendrá facilidades para obtener una salud plena ya sea física y psicológica de acorde a su necesidades para su buen rendimiento en la organización.

CHIAVENATO (2009), pág. 279 y 280, dice: Un plan de seguridad implica los requisitos siguientes:

1. La seguridad en sí es una responsabilidad de línea y una función de staff debido a su especialización. En el fondo, la seguridad es un deber de todos.
2. Las condiciones de trabajo, el ramo de actividad, el tamaño, la ubicación de la empresa, etc., determinan los medios materiales para la prevención
3. La seguridad no se debe limitar tan solo al área de producción. Las oficinas, almacenes, etc., también presentan riesgos que afectan a toda la empresa.
4. El plan de seguridad implica, necesariamente, que la persona se adapte al trabajo (selección de personal) y que el trabajo se adapte a la persona (racionalización del trabajo), así como los factores sociopsicológicos.
5. La seguridad laboral moviliza todos los elementos necesarios para la capacitación y el adoctrinamiento de técnicos y obreros.

### **Salud mental**

La salud mental se relaciona con el raciocinio, las emociones y el comportamiento frente a diferentes situaciones de la vida cotidiana. También ayuda a determinar cómo manejar el estrés, convivir con otras personas y tomar decisiones importantes. Al igual que otras formas de salud, la salud mental es importante en todas las etapas de la vida, desde la niñez y la adolescencia hasta la edad adulta.

El déficit en la salud mental contribuiría a muchas enfermedades somáticas y afectivas como la depresión o la ansiedad.

El tema de la salud mental, además, no concierne sólo a los aspectos de atención posterior al surgimiento de desórdenes mentales evidentes, sino que corresponde además al terreno de la prevención de los mismos con la promoción de un ambiente

sociocultural determinado por aspectos como la autoestima, las relaciones interpersonales y otros elementos que deben venir ya desde la educación más primaria de la niñez y de la juventud.

Esta preocupación no sólo concierne a los expertos, sino que forma parte de las responsabilidades de gobierno de una nación, de la formación en el núcleo familiar, de un ambiente de convivencia sana en el vecindario, de la responsabilidad asumida por los medios de comunicación y de la consciente guía hacia una salud mental en la escuela y en los espacios de trabajo y estudio en general.

### **Salud física**

La salud física es un estado de bienestar donde tu cuerpo funciona de manera óptima. Es la ausencia de enfermedades en tu cuerpo y el buen funcionamiento fisiológico de nuestro organismo. Estar sano y saludable es muy indispensable para poder disfrutar de los otros aspectos de salud como lo son el emocional y el mental.

Tu salud física puede verse afectada por varios factores como son el medio ambiente donde vives, el estilo de vida que lleves, tu genética humana y la asesoría médica que recibas. Estos son aspectos que no debes descuidar, aunque muchas veces no puedes controlarlos directamente como la genética humana para el caso de aquellas enfermedades que son hereditaria.

#### **2.4.1.5. Seguridad Industrial**

La seguridad industrial es un área multidisciplinaria que se encarga de minimizar los riesgos en la industria. Parte del supuesto de que toda actividad industrial tiene peligros inherentes que necesitan de una correcta gestión.

Los principales riesgos en la industria están vinculados a los accidentes, que pueden tener un importante impacto ambiental y perjudicar a regiones enteras, aún más allá de la empresa donde ocurre el siniestro.

DENTON, K (1990), dice “La seguridad e higiene industrial es el conjunto de normas que desarrollan una serie de prescripciones técnicas, que tienen como objetivo prevenir y controlar riesgos. La Seguridad Industrial es un conjunto de medidas destinadas a proteger la salud e integridad física de los trabajadores, las instalaciones, los materiales y productos de la empresa contra cualquier riesgo que se pueda dar”

GARCÍA (1999), pág. 23, La Seguridad Industrial tiene por objeto la prevención y limitación de riesgos, así como la protección contra accidentes y siniestros capaces de producir daños o perjuicios a las personas, flora, fauna, bienes o al medio ambiente, derivados de la actividad industrial o de la utilización, funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones o equipos y de producción, uso o consumo, almacenamiento o desecho de los productos industriales.”

En la seguridad industrial todas las partes que intervienen en las acciones cotidianas deben tener en cuenta la claridad y simpleza de las instrucciones orientadas a mantener el orden y limpieza en el sector de trabajo y en la institución en general. También es necesario instruir al personal en el manejo de equipos, herramientas manuales, riesgos de incendio, electricidad, escaleras de mano y qué hacer ante la eventualidad de accidentes. El Orden y la limpieza son fundamentales en la prevención de accidentes y optimización del ámbito laboral.

GARACHANA, (1999), pág. 106 “Se ha definido como el conjunto de normas y principios encaminados a prevenir la integridad física del trabajo, así como el buen uso y cuidado de las maquinarias, equipos y herramientas de la empresa”

En concreto, podemos establecer que a la hora de hablar de la seguridad industrial se hace necesario especificar que la misma se desarrolla de manera específica para poder prevenir las posibles situaciones y riesgos que se den en ámbitos donde se trabaja con instalaciones frigoríficas, electricidad, combustibles gaseosos, refrigeración o equipos a presión.

Cabe destacar que la seguridad industrial siempre es relativa, ya que es imposible garantizar que nunca se producirá ningún tipo de accidente. De todas formas, su misión principal es trabajar para prevenir accidentes. Por todo ello es importante establecer que adquiere especial relevancia lo que se denomina como prevención de riesgos laborales. Se trata de un servicio y una serie de actuaciones que lo que intentan es dotar a los trabajadores de los conocimientos y habilidades necesarios para poder acometer tareas que puedan no sólo evitar que sufran determinados peligros, accidentes y enfermedades en su puesto de trabajo sino también que estén capacitados para poder hacer frente a todos aquellos en el caso de que aparezcan.

#### **2.4.1.6. Variable Dependiente**

#### **2.4.1.7. Desempeño Laboral**

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

D'VICENTE (1997), citado por BOHÓRQUEZ 2004, p.201, define el Desempeño Laboral como “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por:

STONER (1994), p.510, afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”

Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

CHIAVENATO (2002), p.236, expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

DRUKER (2002), p.75, “Al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros”.

ROBBINS, (2004), p.564, plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas

anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de esta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

### **Desempeño de trabajadores**

Es el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional.

El desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. En años recientes, la administración del desempeño ha buscado optimizar sus recursos humanos para crear ventajas competitivas.

En vista que el desempeño es una variable importante en el desarrollo de las compañías, así como su administración, éste es el objeto de estudio del presente ensayo. Para el mejor entendimiento del tema a tratar se proporcionan los conceptos tanto de desempeño como de administración del desempeño en las organizaciones.

Se define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.



## **Evaluación del desempeño**

CHIAVENATO, (2001), refiere que "Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. 4 Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad."

La evaluación de una persona en una empresa hoy día es de suma importancia y consiste más bien en un procedimiento esquematizado para medir y determinar el comportamiento y resultados que proyecta un individuo en su trabajo, mejora el desempeño, determina si hay necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto.

Una forma de medida del desempeño laboral en el recurso humano es importante ya que busca la ocupación del trabajador de acuerdo a ciertos parámetros en las diferentes tareas que realiza dentro de la empresa. Es importante tener en cuenta que en un desempeño influyen factores como la motivación y el ambiente cuando se habla de este factor es importante recalcar que existen elementos tanto positivos como negativos cuando no son favorables es importante acudir a una evaluación si se obtiene un rendimiento bajo del empleado ya que puede ser consecuencia de un mal trabajo en equipo o tal vez un falta de cooperación esto depende más bien del cargo que desempeñe.

### **2.4.1.8. Administración de Personal**

Según IBÁNEZ, (2005), p. 47, "La administración de recursos humanos (personal) es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo humano, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general".

CHIAVENATO (2008), pág. 49 dice: Administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. Tener personas no significa necesariamente tener talentos. ¿Cuál es la diferencia entre personas y talentos? Un talento es siempre un tipo especial de persona. Y no siempre toda persona es un talento. Para ser talento, la persona debe poseer algún diferencial competitivo que la valore. Hoy en día el talento incluye cuatro aspectos esenciales para la competencia individual:

### **Conocimiento**

Se trata del saber. Constituye el resultado de aprender a aprender, de forma continua, dado que el conocimiento es la moneda más valiosa del siglo xxi.

### **Habilidad**

Significa utilizar y aplicar el conocimiento, ya sea para resolver problemas o situaciones, crear e innovar. En otras palabras, habilidad es la transformación del conocimiento en resultado.

### **Juicio**

Se trata de saber analizar la situación y el contexto. Significa saber obtener datos e información, tener espíritu crítico, juzgar los hechos, ponderar con equilibrio y definir prioridades.

## **Actitud**

Se trata de saber hacer que ocurra. La actitud emprendedora permite alcanzar y superar metas, asumir riesgos, actuar como agente de cambio, agregar valor, llegar a la excelencia y enfocarse en los resultados. Es lo que lleva a la persona a alcanzar la autorrealización de su potencial.

DESSLER, (2001), p.18, afirma “El departamento de personal puede ayudar a mejorar el desempeño de la empresa dado que indica a los patrones que deben adaptarse al aumento de presiones de sus departamentos reducidos ayudándoles a aprender a clasificar sus tareas por orden de prioridad y a disminuir el estrés laboral”.

Podemos decir que la administración de personal nos ayuda a direccionar a una organización y de esta forma cumplir los objetivos planteados ya sean estos individuales como colectivos y de esta forma mejorar el ambiente de trabajo para todos los colaboradores de las empresas aumentando el desempeño laboral gracias al sentimiento de confort que esta situación deja.

### **2.4.1.9. Gestión del Talento Humano**

Según CHIAVENATO (2008), p.50, redacta “La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos”.

La Gestión De Talento Humano se refiere al departamento o área que está al tanto de cada uno de los individuos miembros de una corporación, es la que incorpora nuevos

integrantes, para lo que la empresa necesite y en el área que falte fuerza para alcanzar sus metas y objetivos, es la encargada de mantener estable el recurso humano que tanto necesita la corporación, también es la que destaca a los mejores y más capaces elementos, así como también se encarga de retener a los talentos principales, lo que aporten más y sean más productivos para la empresa por medio de planes de beneficios o motivación, los individuos calificados como los más hábiles y eficaces serán las persona que sepan aprovechar los recursos y acercar a los objetivos que tiene implantada la corporación.

WERTHER, W. (2007), menciona que para llegar al concepto preciso de la administración de recurso humano es necesario en primer lugar conceptualizar a la administración por sí sola y menciona que “La administración es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello con una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado que en la práctica, se efectúa a través del proceso administrativo: planear, dirección ejecutar y controlar”. Entonces se definiría a la Administración del Talento humano como aquella que nos permite estudiar las relaciones normas, aptitudes y actitudes entre la organización y los trabajadores para lograr el bienestar general.

#### **2.4.1.10. Desarrollo Organizacional**

MELLO, 2010, pág. 63, define al Desarrollo Organizacional como un esfuerzo planeado que abarca a toda la organización, administrado desde arriba, para aumentar la eficiencia de la organización, a través de intervenciones planeadas en los procesos organizacionales, usando conocimientos de la ciencia del comportamiento. Es “una respuesta al cambio, una compleja estrategia con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, de modo que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos, y al aturdidor ritmo de los propios cambios”.

AMORÓS EDUARDO (2007), pág. 6, encontramos: La mayoría de nosotros nacemos y morimos en una o varias organizaciones. Nos educan y trabajamos en ellas. Durante nuestra vida somos formados, controlados, recompensados e inclusive castigados en ellas. Podemos definir que la organización es una unidad social coordinada de forma consciente, conformado por personas, y que funciona con una base de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas.

Según CHIAVENATO (2000), pág. 95, manifiesta: Aunque las personas puedan tomarse como recursos, es decir, como portadores de habilidades, capacidades, conocimientos, motivación para el trabajo, comunicabilidad, etc., no debe olvidarse que las personas son portadoras de características de personalidad, expectativas, objetivos individuales, historias particulares, etc. Por tanto, conviene destacar algunas características genéricas de las personas como personas, ya que esto mejorara la comprensión que tengamos acerca del comportamiento humano.

El desarrollo organizacional es a la vez una disciplina de acción social y un área de investigación científica. Su aplicación abarca un amplio espectro de actividades, con variantes aparentemente infinitas. Un ejemplo de ello es la formación de equipos con los altos directivos de una empresa, el cambio estructural en un municipio y el enriquecimiento del trabajo en las compañías manufactureras.

## **2.5. Hipótesis**

- Los factores estresores afectan el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi.

## **2.6. Señalamiento de Variables**

### **2.6.1. Variable Independiente:**

- Factores Estresores.

### **2.6.2. Variable Dependiente:**

- Desempeño Laboral.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Enfoque de Investigación

Esta investigación se sustenta en el enfoque **cuali-cuantitativo**, puesto que tanto los factores estresores como el desempeño laboral se pueden estudiar y medir de las dos formas. Desde un enfoque Cuantitativo debido también a que en instancias, de la investigación la recopilación de datos cuantitativos, estadísticos y matemáticos se menciona técnicas cuantitativas, también un proceso de medición que es fundamental para la investigación, los datos estarán en forma numérica, para su mejor análisis e interpretación, como las estadísticas, porcentajes, etc. Tendrá énfasis en los resultados, no en vano tendrá una propuesta y será orientada a la comprobación de hipótesis.

Desde una perspectiva cualitativa, dado que en ocasiones se buscará la comprensión de los factores tanto del estrés como del desempeño laboral, se estudiará los casos según el contexto en el que se encuentre. El investigador reunirá conocimientos de la conducta presente y las razones que gobiernan tal comportamiento, éste método investigará el porqué y el cómo de dichos factores, no sólo el qué, el dónde y el cuándo.

#### 3.2. Modalidad básica de Investigación

En esta investigación se utilizaran las siguientes modalidades:

### **3.2.1. Modalidad de Campo**

La investigación de campo Es el resultado sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Esta modalidad de investigación permitirá obtener información en el lugar mismo de los hechos tomando contacto de manera directa con las personas que laboran dentro de la empresa donde ocurren los acontecimientos, hechos y motivos del estudio por medio de diversas técnicas como es la encuesta, la entrevista y la observación, en otras palabras nos permitirá tener un contacto físico directo con los involucrados. Esta modalidad de investigación se empleará en la Empresa Distriolmedo Cia. Ltda. para recabar mayor información que de alternativas de solución al problema expuesto.

### **3.2.2. Modalidad Bibliográfica-Documental**

La investigación bibliográfica – documental tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Esta modalidad de investigación permitirá recolectar u obtener información, usando para ello diferentes tipos de documentos bajo diferentes fuentes, utilizando para ello un método de análisis, permitiéndonos obtener los resultados esperados como punto de partida para la presente investigación, constituyéndose en una estrategia donde se observará y reflexionará sistemáticamente sobre realidades (teóricas o no), apoyándose en la consulta, análisis y crítica de documentos.



### **3.2.3. Modalidad Experimental**

Es el estudio en que se tratan ciertas variables independientes para observar los efectos en las respectivas variables dependientes, con el propósito de demostrar la relación causa-efecto en relación al problema de investigación.

### **3.3. Niveles o Tipos de Investigación**

Dentro del proceso de investigación también se considera los niveles o tipos de investigación, considerando sus propias particularidades.

#### **3.3.1. Nivel Exploratorio**

Es exploratoria porque se generó un tema desconocido dirigiéndose a la enunciación del problema de investigación, que no posee información suficiente consiguiendo datos y elementos que llevan a la elaboración de las interrogantes de la investigación, con el objetivo de establecer en forma concisa la hipótesis reconociendo las variables a investigar.

#### **3.3.2. Nivel Descriptivo**

Describe al problema de investigación: Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi, con sus causas y efectos.

#### **3.3.3. Nivel por Asociación de Variables**

La asociación de las variables independiente: factores estresores y dependiente: desempeño laboral, da como resultado pronósticos estructurados a través de su

medición y comparación, para crear soluciones alternativas a la problemática. La aplicación de este nivel nos permitirá conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes entre los factores estresores y el desempeño laboral, o al menos, las condiciones en que estos se producen dentro de la empresa.

### **3.3.4. Nivel Explicativo**

La explicación admitió el expresar, manifestar, establecer y explicar, las relaciones funcionales que existen entre variables independiente: Factores estresores y dependiente: desempeño laboral en relación al cómo, cuándo, dónde y por qué ocurre un fenómeno social.

## **3.4. Población y Muestra**

### **Población**

La población está conformada de La siguiente manera:

**Tabla 1: Población y muestra**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	23	35%
<b>OPERATIVOS</b>	40	62%
<b>DE SERVICIO</b>	2	3%
<b>TOTAL</b>	65	100%

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 - 2015

### **Muestra**

La investigación se aplicará a toda la población de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda.

### 3.5. Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Factores estresores					
CONCEPTO	CATEGORÍAS		INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS
Los factores estresores son una serie de componentes, los cuales pueden afectar al ser humano en un ambiente laboral pueden ser factores extraorganizacionales e intraorganizacionales los cuales combinados pueden provocar conflictos personales como el deterioro y desgaste	Factores Extraorganizacionales		Familiares	¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral? Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Observación</li> </ul>
			Políticos	¿Con qué frecuencia la política del país influye en su estabilidad laboral? Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )	
			Sociales	¿Sus problemas personales de carácter económico en consecuencia afectan al Cumplimiento de objetivos? Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )	
			Económicos	¿La iluminación existente en su lugar de trabajo es la adecuada para las labores que desempeña? Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )	
	Estresores del ambiente físico		Luz	¿Los estresores tales como: Ruido, vibración, Falta de ventilación, Mala iluminación están presentes en su lugar de trabajo? Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )	
			Ruido	¿La temperatura existente en su lugar de trabajo le hace sentir cómodo a la hora de realizar sus labores? Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )	
			Vibración	¿Con qué frecuencia siente que existe sobrecarga de trabajo? Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )	
			Ventilación	¿Existe buena comunicación en su departamento o grupo de trabajo? Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )	
			Temperatura	¿Existe colaboración por parte de los otros departamentos? Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )	
	Estresores de nivel individual		Sobrecarga de trabajo		
			Conflicto de roles		

de la salud física o mental del organismo.	Factores Intraorganizacionales		Ambigüedad de roles	<p>¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo le brindan su apoyo para el desarrollo de actividades?</p> <p>Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )</p>
		Estresores de nivel grupal	Falta de cohesión grupal	<p>¿Las actividades que realiza habitualmente son las correspondientes al puesto asignado?</p> <p>Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )</p>
			Conflictos intragrupal	<p>¿El límite de tiempo que le proporcionan para la entrega de algún proyecto o actividad es el adecuado?</p> <p>Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )</p>
			Conflictos intergrupales	<p>¿Considera usted que el estado en que se encuentra el material que utiliza para realizar sus actividades es el adecuado?</p> <p>Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )</p>
			Apoyo inadecuado	<p>¿Con qué frecuencia existen accidentes laborales en su lugar de trabajo?</p> <p>Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )</p>
	Estresores organizacionales		Clima organizacional	<p>¿El ambiente que se origina dentro del trabajo hace que usted se sienta estresado?</p> <p>Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )</p>
			Estilos gerenciales	<p>¿Para usted la empresa cuenta con un manejo óptimo de desechos ya sean estos químicos, cortopunzantes, biológicos, etc.?</p> <p>Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )</p>
			Tecnología	<p>¿Con que frecuencia se hace presente la participación del psicólogo industrial dentro de la empresa?</p> <p>Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )</p>
			Diseño de puestos	
			Fechas topes no racionales	

<b>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</b>					
El desempeño laboral dentro de una organización permite evaluar a la persona que realiza cierto cargo dentro de la empresa es decir el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.	Rendimiento	Vinculado	Eficiencia	<p>¿Sus jefes directos o indirectos lo felicitan cuándo usted realiza una actividad con eficiencia, eficacia y efectividad?</p> <p>Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )</p> <p>¿Para usted la estructura de cómo está dividido las tareas para cada uno de los colaboradores dentro de la empresa es la correcta?</p> <p>Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )</p> <p>¿Habitualmente los objetivos que le plantea la empresa en su respectivo cargo son alcanzables?</p> <p>Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )</p> <p>¿Con que frecuencia la empresa le brinda procesos de capacitación apoyados en conocimientos y destrezas tales como seguridad ocupacional?</p> <p>Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Observación</li> </ul>
			Eficacia		
			Efectividad		
	Persona	Físico			
		Mental			
	Funciones y tareas	Tipos	Gerenciales		
			Administrativas		
			Operativas		
			Individuales		
			Grupales		
	Cargo	Aptitudes y Actitudes	Conocimientos		
			Destrezas		

**Cuadro 2: Operacionalización de variables**

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 - 2015

### **3.6. Técnicas e instrumentos**

#### **3.6.1. Técnica de la Encuesta**

La encuesta se caracteriza por ser una técnica que admite la recolección de datos mediante un cuestionario elaborado con preguntas escritas, redactadas con claridad y precisión para obtener información en la cual los informantes responden por escrito a preguntas cerradas para obtener información enfocándose en aspectos relacionados con las variables: independiente y dependiente, los cuales se aplicaran al personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda.

#### **3.6.2. Técnica de la Observación**

Es una técnica que consiste en poner atención a través de los sentidos a un aspecto de la realidad que se vive en la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. y de esta forma recoger datos para su posterior análisis e interpretación sobre la base del Marco Teórico para llegar a determinar conclusiones y toma de decisiones.

- Se caracteriza por ser planificada.
- Sirve a un objetivo de la investigación.
- Se registra sistemáticamente.
- Se somete a comprobación y controles.

#### **3.6.3. Instrumento del Cuestionario**

Es el instrumento clave a aplicarse para el proceso de investigación utilizado para recabar, cuantificar, universalizar, comparar la información recolectada y de esta forma relacionarlo con las variables de estudio analizando el comportamiento, actitudes, características de las personas que laboran en la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi.

Se caracteriza por que permite llegar a un mayor número de participantes, facilitando además el análisis de la información variando de acuerdo con las disciplinas y las necesidades de cada investigación.

#### **3.6.4. Instrumento de la Ficha de Observación**

El instrumento a aplicarse también es la ficha de la observación donde el investigador tendrá contacto directo con el objeto de estudio; el personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi, tiene como finalidad el establecimiento de relaciones entre la hipótesis de la investigación y los hechos reales, considerando las variables de estudio, tanto independiente (factores estresores) como dependiente (desempeño laboral).

Se caracteriza por ser rápida y veras dado que con esta técnica se palpa la realidad que se vive diariamente en la empresa, rechazando posibles confusiones que puede suscitarse con los demás instrumentos.

#### **3.6.5. Recolección de Información**

Para la recolección de la información se aplicara el siguiente procedimiento:

Para Investigar la relación que existe entre los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi., se procederá a Identificar el tipo de factores estresores que existe en el personal de la empresa y a Determinar los indicadores del desempeño laboral que existe en el personal de la empresa, para lo cual se aplicaran técnicas como la encuesta y observación previamente a fin de recolectar todo la posible información y de esta forma verificar si Los factores estresores afectan el desempeño laboral del personal de la empresa.

### **3.7. Procesamiento y Análisis**

Para el procesamiento y análisis se recogerán los datos siguiendo los siguientes procedimientos:

- Los datos serán recolectados y analizados previa elaboración de la encuesta a aplicar.
- Consecutivamente con los resultados arrojados por parte de los encuestados se procederá a la tabulación de resultados con relación a cada Ítem.
- Con la información obtenida se procederá a transformarla en cuadros estadísticos la cual facilite la comprensión de los resultados arrojados.

### **3.8. Análisis e interpretación de resultados**

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis, para posteriormente establecer las conclusiones y recomendaciones.

### **3.9. Verificación de la hipótesis**

Para la verificación de hipótesis se utilizara el Chi cuadrado dado que tenemos una población de 65 personas en la cual es posible la aplicación de esta técnica, la misma que va a demostrarnos la factibilidad de este proyecto de investigación para lo cual



con toda la información se aplicara la técnica del Chi cuadrado para constatar la veracidad del proyecto de investigación.

**Según: Rienzo, Casanoves, González, Tablada, Días, & Robledo (2008), pág. 92, “La distribución del Chi Cuadrado aparece con mucha frecuencia en la estadística aplicada ya que los llamados “test” del cociente de máxima verosimilitud que se utiliza en la prueba de hipótesis estadística tienen todas distribuciones asintóticas Chi cuadrado. Cuando se construye un “test” con las técnicas de máxima verosimilitud, se usa esta distribución, al menos para muestras grandes”.**

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de los resultados**

En el análisis de resultados se presenta de manera detallada el proceso que se llevó a cabo para la recolección, tabulación, procesamiento e interpretación de resultados el cual permite de manera más clara el entendimiento de los resultados obtenidos.

El análisis se lo realizó utilizando estadística descriptiva que permitió la recolección, exposición y caracterización de los datos obtenidos, los cuales estuvieron acorde a los objetivos planteados, el marco teórico y las variables, motivo de estudio en esta investigación. Para poder realizar este estudio se realizó una investigación de campo el cual permitió aplicar una encuesta que constó de 21 preguntas dirigidas a los 65 colaboradores de Distriolmedo Cia. Ltda.

El procedimiento aplicado es la prueba estadística del Chi Cuadrado el cual nos dará la pauta para la verificación de la hipótesis.

#### **4.2. Interpretación de los resultados**

A través de los cuadros y gráficos elaborados para cada pregunta de la encuesta se pudo realizar el análisis y la interpretación de los mismos.

### 4.3. Procesamiento de Datos

#### 1. ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?

Tabla 2: Factores Familiares

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	3	5
Casi siempre	7	11
En ocasiones	35	54
Nunca	20	31
TOTAL	65	100

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

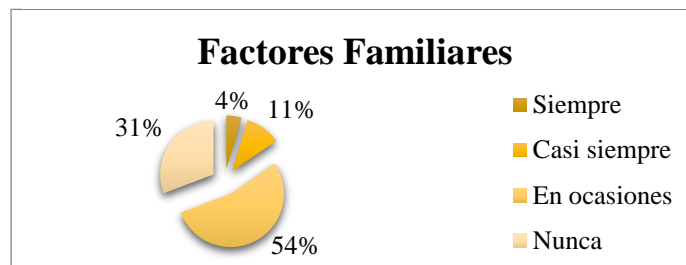


Gráfico 4: Factores Familiares

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 - 2015

#### Análisis

Al investigar sobre los factores familiares podemos verificar que el 54% de los colaboradores (35 personas) afirman que en ocasiones los problemas familiares afectan el desempeño laboral, seguido por el 31% (20 personas) las cuales manifiestan que nunca, el 11% (7 personas) las cuales manifiestan que casi siempre y finalmente un 5% (3 personas) las cuales alegan que siempre existe relación entre problemas familiares y desempeño laboral.

#### Interpretación

De acuerdo con los datos arrojados anteriormente podemos observar que más de la mitad de colaboradores afirman que en ocasiones los problemas familiares influyen con el desempeño laboral, es claro que existe la posibilidad de un incremento del porcentaje en este tipo de estrés extraorganizacional si no se toma las medidas adecuadas.

## 2. ¿Con qué frecuencia la política del país influye en su estabilidad laboral?

Tabla 3: Factores Políticos

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	2	3
Casi siempre	38	59
En ocasiones	10	15
Nunca	15	23
TOTAL	65	100

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

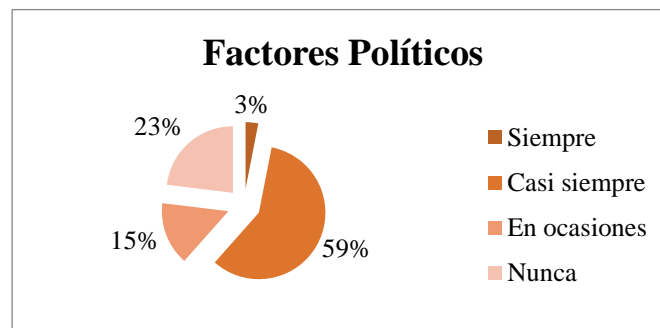


Gráfico 5: Factores Políticos

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 - 2015

### Análisis

Sobre la relación que existe entre los factores políticos y la estabilidad laboral de los colaboradores podemos apreciar que el 59% (38 personas) manifiestan que casi siempre las cuestiones políticas que suscitan en el país afecta su estabilidad laboral seguida por un 23% (15 personas) las cuales afirman que nunca ha existido una relación, 15% (10 personas) en ocasiones y finalmente un escaso 3%(2 personas) las cuales afirman que siempre su estabilidad laboral se ve afectada por la política.

### Interpretación

Podemos apreciar claramente que la mayoría de colaboradores siente que la política suscitada en el país casi siempre afecta su estabilidad laboral la cual puede llegar a ser a un factor extraorganizacional que molesta a muchos trabajadores al momento de relacionarse con su trabajo.

### 3. ¿Sus problemas personales de carácter económico en consecuencia afectan al cumplimiento de objetivos?

Tabla 4: Factores Económicos

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	6	9
Casi siempre	27	42
En ocasiones	28	43
Nunca	4	6
TOTAL	65	100

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

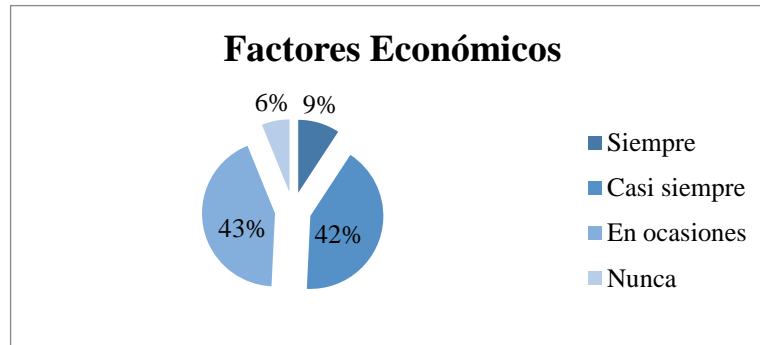


Gráfico 6: Factores Económicos

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

#### Análisis

Encuestando al personal acerca de en qué sentido afecta sus problemas económicos vemos que el 43% (28 personas) cree que en ocasiones afecta en el cumplimiento de sus objetivos, el 42% (27 personas) afirma en cambio que afecta casi siempre, el 9% (6 personas) que afecta siempre y por ultimo un 6% (4 personas) que indican que nunca afecta el factor económico.

#### Interpretación

Los problemas personales son claramente un buen ejemplo de estresores extraorganizacionales que afectan a los trabajadores en general y por lo que podemos ver en la gráfica, dentro de la empresa existe una afección significativa en el cumplimiento de sus objetivos ya que casi la mitad de colaboradores indican que casi siempre afecta el factor económico y la otra mitad en ocasiones.

#### 4. ¿La iluminación existente en su lugar de trabajo es la adecuada?

Tabla 5: Estresores del ambiente físico (Luz)

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	3	5
Casi siempre	10	15
En ocasiones	38	58
Nunca	14	22
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

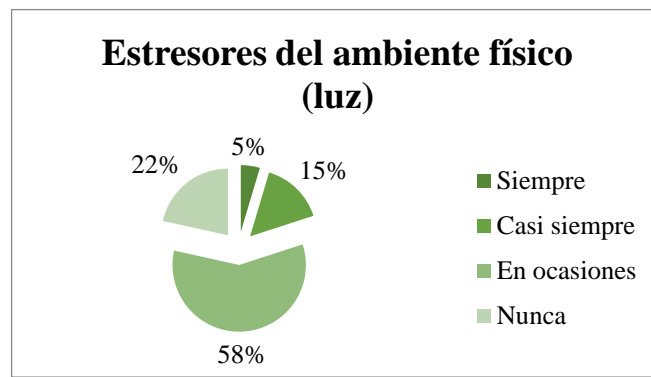


Gráfico 7: Estresores del ambiente físico (Luz)

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

#### Análisis

Investigando sobre los factores estresores ambientales referente a la iluminación vemos que el 58% (38 personas) afirman que en sus instalaciones la luz es adecuada en ocasiones seguido por el 22% (14 personas) las cuales indican que nunca, un 15% (10 personas) en cambio manifiesta que la luz es casi siempre la adecuada y finalmente el 5% (3 personas) dicen que esto sucede siempre.

#### Interpretación

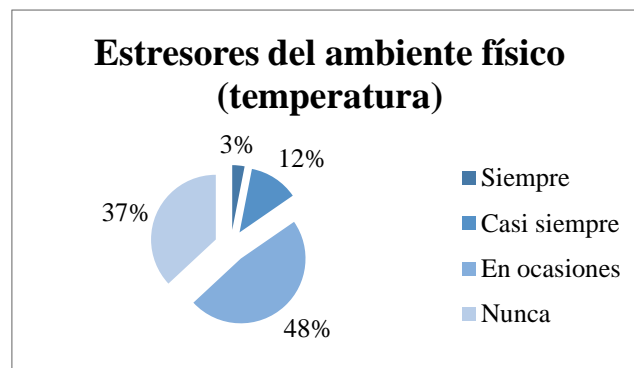
El factor iluminación puede llegar a ser un estresor muy preocupante para los trabajadores en general ya sea en altas cantidades como en bajas y según los datos obtenidos podemos ver que más de la mitad de colaboradores indican que en ocasiones la luz es adecuada en sus instalaciones y casi el cuarto de personas dicen nunca tener una iluminación normal.

**5. ¿La temperatura existente en su lugar de trabajo le hace sentir cómodo a la hora de realizar sus labores?**

**Tabla 6: Estresores del ambiente físico (Temperatura)**

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	2	3
Casi siempre	8	12
En ocasiones	31	48
Nunca	24	37
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 8: Estresores del ambiente físico (Temperatura)**

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**Análisis**

Al preguntar a los colaboradores sobre la temperatura existente en su lugar de trabajo el 48% (31 personas) manifiestan en ocasiones sentir una temperatura cómoda en su lugar de trabajo seguido del 37% (24 personas) la cual afirma nunca mantenerse una temperatura optima, el 12% (8 personas) casi siempre y el 3% (2 personas) las cuales afirman siempre sentirse cómoda con la temperatura existente.

**Interpretación**

Se puede manifestar que el factor temperatura es diverso dependiendo del lugar de sus funciones por ejemplo administrativos-operativos, entre los encuestados podemos visualizar que aproximadamente la mitad de los colaboradores siente que la temperatura de su lugar de trabajo es cómoda en ocasiones y en contraste el otro porcentaje mayor afirma que nunca la temperatura es la adecuada, los demás porcentajes son normales.

**6. ¿Los estresores tales como: ruido, vibración, falta de ventilación, mala iluminación están presentes en su lugar de trabajo?**

Tabla 7: Factores Estresores

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	17	26
Casi siempre	28	43
En ocasiones	18	28
Nunca	2	3
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

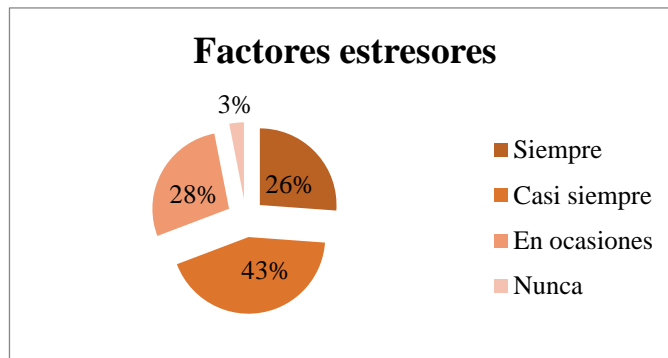


Gráfico 9: Factores Estresores

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

### Análisis

Al investigar la presencia de factores estresores del ambiente físico podemos observar que los colaboradores de la empresa afirman que estos existen casi siempre según el 43% (28 personas) seguido por el 28% (18 personas) los cuales indican la existencia de estos casi siempre, el 26% (17 personas) siempre y por último el 3% (2 personas) que indica que nunca han existido tales factores estresores.

### Interpretación

De acuerdo con los datos anteriores podemos corroborar la existencia de factores ambientales dentro de la empresa especialmente el ruido la iluminación, vibraciones y falta de ventilación dado que el porcentaje mayoritario afirma que casi siempre estos se hacen presentes en su lugar de trabajo.



## 7. ¿Con qué frecuencia siente que existe sobrecarga de trabajo?

Tabla 8: Estresores de nivel individual (Sobrecarga de trabajo)

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	10	16
Casi siempre	15	23
En ocasiones	30	46
Nunca	10	15
TOTAL	65	100

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

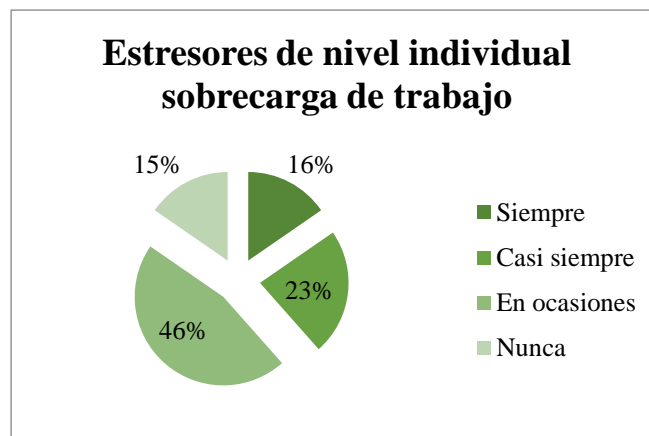


Gráfico 10: Estresores de nivel individual (Sobrecarga de trabajo)  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

### Análisis

Al preguntar sobre la existencia de sobrecarga laboral a los trabajadores el 46% (30 personas) indicaron que solo existe sobrecarga en ocasiones otro 23% (15 personas) afirma que casi siempre seguido por un 15% (10 personas) las cuales parecen indicar simultáneamente que siempre y que nunca hay existencia de sobrecarga de trabajo.

### Interpretación

Según los datos observados en la gráfica anterior podemos demostrar que la mayoría de colaboradores afirman la existencia de sobrecarga laboral en ocasiones lo que indica que no existe mayor problema con este tipo de estresor pero que es importante prevenir que el porcentaje aumente.

## 8. ¿Existe buena comunicación en su departamento o grupo de trabajo?

Tabla 9: Conflictos intragrupal

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	6	9
Casi siempre	23	35
En ocasiones	26	40
Nunca	10	15
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

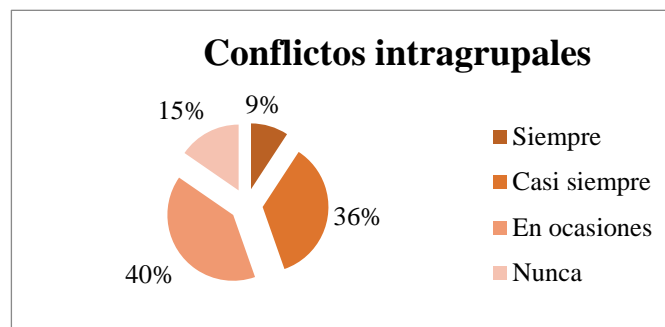


Gráfico 11: Conflictos intragrupal

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

### Análisis

Al preguntar acerca de la comunicación presente en el lugar de trabajo de cada colaborador pudimos ver que el 40% (26 personas) de colaboradores en ocasiones ven a la comunicación existente como satisfactoria seguido por el 35% (23 personas) que afirma que casi siempre la comunicación es buena, el 15% (10 personas) que nunca y al final el 9% (6 personas) siempre ven a la comunicación existente como muy satisfactoria.

### Interpretación

La comunicación es clave para el éxito de una organización y al parecer en la empresa existe algún tipo de problema ya que la mayoría de colaboradores indica tener una comunicación satisfactoria en ocasiones seguida por otro grupo un tanto menor que indica que casi siempre la comunicación existente en su departamento o grupo de trabajo es buena.

## 9. ¿Existe colaboración por parte de los otros departamentos?

Tabla 10: Conflictos intergrupales

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	8	12
Casi siempre	23	36
En ocasiones	34	52
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

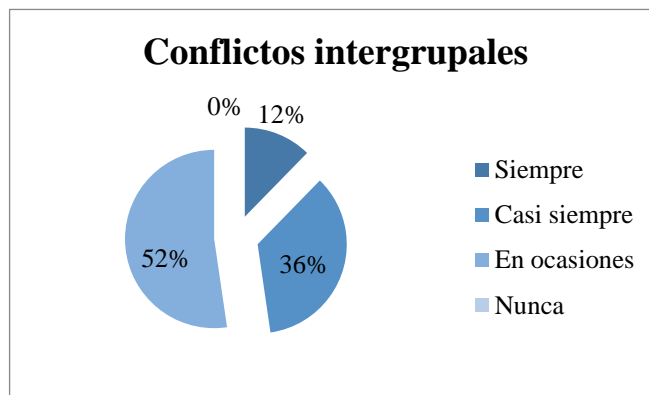


Gráfico 12: Conflictos intergrupales

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

### Análisis

Al querer investigar sobre la colaboración existente entre los demás departamentos apreciamos que el 52% (34 personas) de colaboradores manifiesta que en ocasiones existe colaboración mientras que el 36% (23 personas) afirman que casi siempre y finalmente el 12% (8 personas) indican que siempre existe colaboración por parte de los demás departamentos.

### Interpretación

Según los datos obtenidos previamente podemos visualizar que no existe mucha colaboración entre departamentos ya que la mayoría indica su existencia en ocasiones y pocos son los que afirman siempre tener ayuda de los mismos por lo que se debería tratar de prevenirlo.

**10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo le brindan su apoyo para el desarrollo de actividades?**

Tabla 11: Apoyo inadecuado

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	12	18
Casi siempre	21	32
En ocasiones	25	38
Nunca	7	11
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

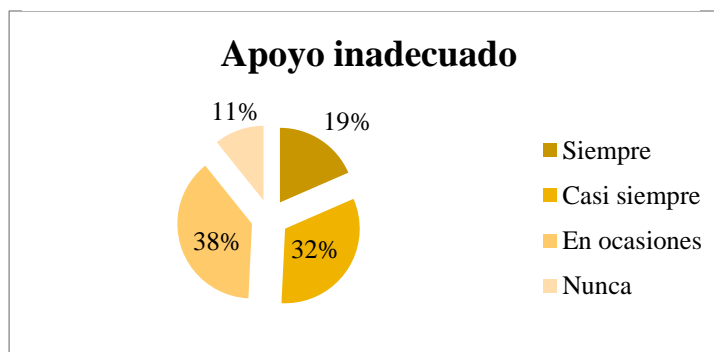


Gráfico 13: Apoyo inadecuado

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**Análisis**

Por otro lado se quiso investigar el apoyo que existe entre sus compañeros y la encuesta arrojó el siguiente resultado, el 38% (25 personas) de colaboradores afirma que en ocasiones se encuentran apoyados por sus compañeros, el 32% (21 personas) que casi siempre cuentan con el apoyo de sus compañeros, el 18% (12 personas) que siempre cuentan con el apoyo y el 11% (7 personas) manifiestan que nunca sucede esto.

**Interpretación**

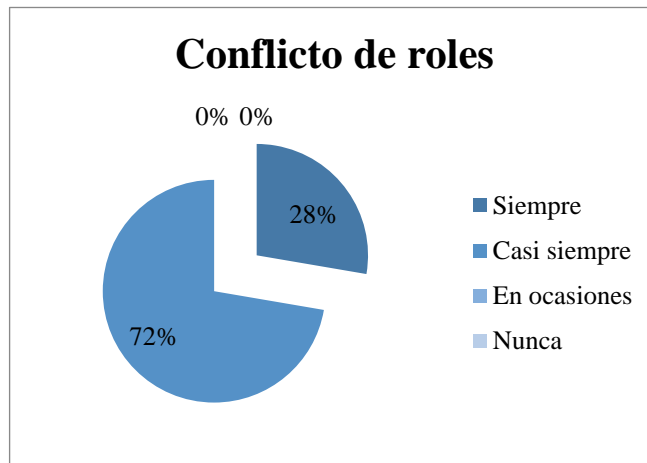
A diferencia del apoyo entre departamentos en la empresa el apoyo que existe entre compañeros según las gráficas nos indican no tener ningún inconveniente dado que la mayoría de personas dicen sentirse apoyados casi siempre y el otro grupo afirma en ocasiones sentirse apoyados por sus compañeros.

**11. ¿Las actividades que realiza habitualmente son las correspondientes al puesto asignado?**

**Tabla 12: Conflicto de roles**

<b>Respuesta</b>	<b>Encuestados</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	18	28
<b>Casi siempre</b>	47	72
<b>En ocasiones</b>	0	0
<b>Nunca</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	65	100

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 14: Conflicto de roles**  
**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**Análisis**

Al investigar si las actividades que realiza son las correspondientes al puesto el personal destacó: el 72% (47 personas) manifestó que casi sus actividades son de acuerdo a su puesto y el 28% (18 personas) mostró que siempre es así.

**Interpretación**

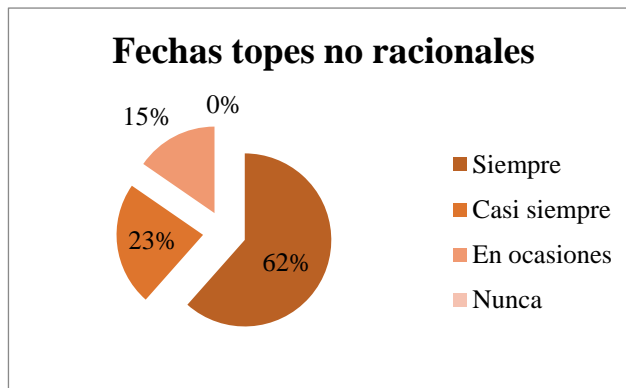
Al parecer existe la posibilidad de que se presente un conflicto de roles según los datos arrojados por los colaboradores ya que no indica mayormente existir siempre un conflicto pero si casi siempre por lo que se debería tomar acciones de prevención.

**12. ¿El límite de tiempo que le proporcionan para la entrega de algún proyecto o actividad es el adecuado?**

**Tabla 13: Fechas topes no racionales**

<b>Respuesta</b>	<b>Encuestados</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	40	62
<b>Casi siempre</b>	15	23
<b>En ocasiones</b>	10	15
<b>Nunca</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	65	100

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 15: Fechas topes no racionales**

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**Análisis**

Al preguntar al personal sobre el límite de tiempo proporcionado para el cumplimiento de actividades contestaron un 62% (40 personas) que siempre es el adecuado seguido por un 23% (15 personas) la cual indica que casi siempre las fechas topes son adecuadas y por ultimo un 15% (10 personas) que afirmo en ocasiones ser adecuado las fechas topes.

**Interpretación**

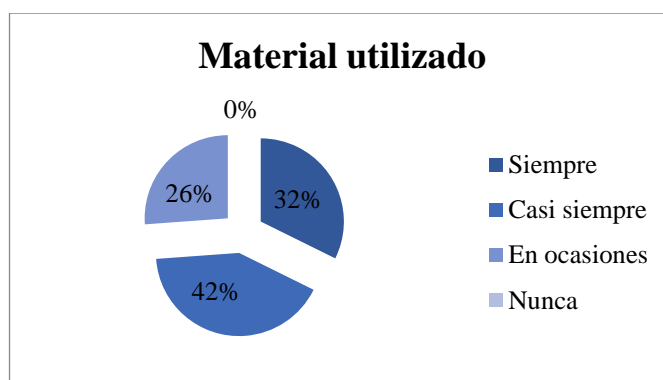
El establecimiento de fechas topes para la entrega de actividades pueden ser factores muy estresantes para los trabajadores en general pero según los datos anteriores podemos resaltar que no existe en la empresa un inadecuado límite de tiempo para las actividades dado que la mayor parte de los colaboradores indican que las fechas topes siempre son las adecuadas.

**13. ¿Considera usted que el estado en que se encuentra el material que utiliza para realizar sus actividades es el adecuado?**

**Tabla 14: Material utilizado**

<b>Respuesta</b>	<b>Encuestados</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	21	32
<b>Casi siempre</b>	27	42
<b>En ocasiones</b>	17	26
<b>Nunca</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	65	100

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 16: Material utilizado**

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

### **Análisis**

Sobre el estado en que se encuentra el material que utiliza el colaborador para realizar sus actividades supieron indicar: el 42%(27 personas) que el material casi siempre es el adecuado seguido por el 32% (21 personas) el cual indica que el estado es bueno siempre y el 26% (17 personas) el cual afirma que el material entregado es el adecuado en ocasiones.

### **Interpretación**

Según los datos arrojados de la presente pregunta nos podemos dar cuenta que la mayoría de colaboradores dice encontrar el material utilizado para cumplimiento de sus actividades en buen estado casi siempre y de forma similar un porcentaje dice que siempre sucede esto, cosa que permitirá a los colaboradores realizar su trabajo de forma correcta.

## 14. ¿Con qué frecuencia existen accidentes laborales en su lugar de trabajo?

Tabla 15: Accidentes laborales

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	0	0
Casi siempre	12	18
En ocasiones	32	49
Nunca	21	32
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>68</b>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

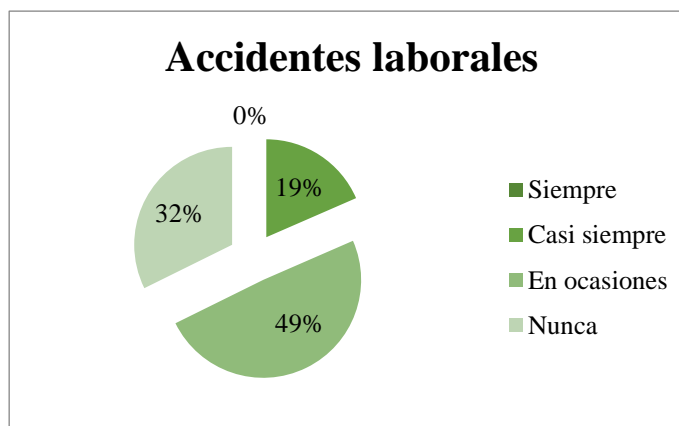


Gráfico 17: Accidentes laborales

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

### Análisis

Al preguntar sobre la frecuencia en que se dan accidentes laborales en su lugar de trabajo el 49% (46 personas) afirma que en ocasiones existen este tipo de problemas mientras que el 32% (21 personas) dice que nunca se dan accidentes laborales y finalmente el 18% (12 personas) afirma que casi siempre existen accidentes laborales en su lugar de trabajo.

### Interpretación

El tema de los accidentes laborales es un tema muy delicado a tratar pero según muestra las gráficas anteriores la mayoría de personas afirma que solo en ocasiones existen accidentes laborales en su lugar de trabajo algo positivo pero que siempre tiene que estar en constante revisión para mejorar el porcentaje y reducir al máximo este tipo de inconvenientes.



**15. ¿Para usted la empresa cuenta con un manejo óptimo de desechos ya sean estos químicos, cortopunsantes, biológicos, etc.?**

Tabla 16: Manejo de desechos

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	16	25
Casi siempre	32	49
En ocasiones	17	26
Nunca	0	0
TOTAL	65	100

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

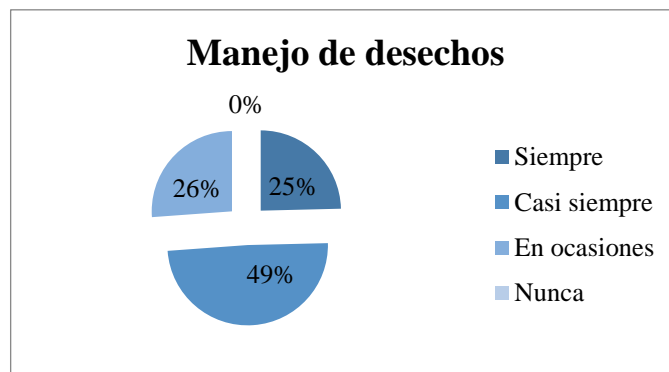


Gráfico 18: Manejo de desechos

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

### Análisis

Dentro de la investigación sobre como es el manejo de desechos peligrosos en la empresa el 49% (32 personas) nos demuestran casi siempre existir manejo de desechos peligrosos mientras que el 26% (17 personas) dice que esto se da en ocasiones y finalmente un 25% (16 personas) afirma que el manejo de desechos peligrosos se da siempre.

### Interpretación

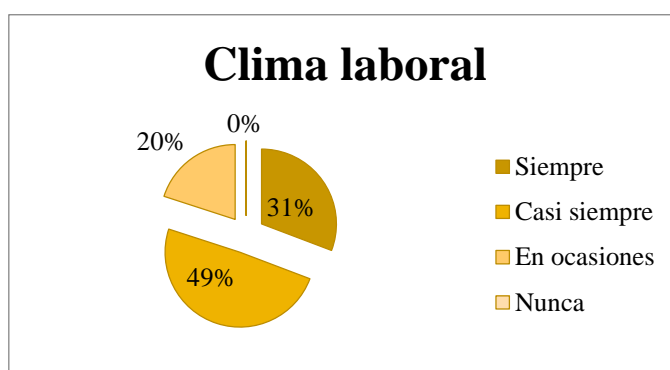
La importancia que tiene el manejo de desechos peligrosos dentro de una empresa es grande ya que esta evita posibles enfermedades graves y según los datos obtenidos anteriormente vemos que la mayoría de personas coinciden en que el manejo de desechos peligrosos es bueno ya que se da casi siempre por lo que se percibe un sentimiento de seguridad en este tipo de factor.

**16. ¿El ambiente que se origina dentro del trabajo hace que usted se sienta estresado?**

**Tabla 17: Clima laboral**

<b>Respuesta</b>	<b>Encuestados</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	20	31
<b>Casi siempre</b>	32	49
<b>En ocasiones</b>	13	20
<b>Nunca</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	65	100

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 19: Clima laboral**

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**Análisis**

Al preguntar a los colaboradores que como se sienten con el ambiente generado en la empresa el 49% (32 personas) manifestó sentirse estresado casi siempre, mientras que el 31% (20 personas) se siente estresado siempre en su trabajo y el 20% (13 personas) sentirse de esta forma en ocasiones.

**Interpretación**

El clima que se genere en una empresa va ser el causante de cómo se sienta el trabajador y cómo podemos ver en los datos anteriores claramente la mayoría de colaboradores se sienten de alguna u otra forma estresados ya que los porcentajes mayores apuntan a que esto sucede casi siempre y siempre en su lugar de trabajo, por lo que se debe poner énfasis en este punto.

**17. ¿Con que frecuencia se hace presente la participación del psicólogo industrial dentro de la empresa?**

Tabla 18: Cuidado físico mental

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	0	0
Casi siempre	12	18
En ocasiones	50	77
Nunca	3	5
TOTAL	65	100

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

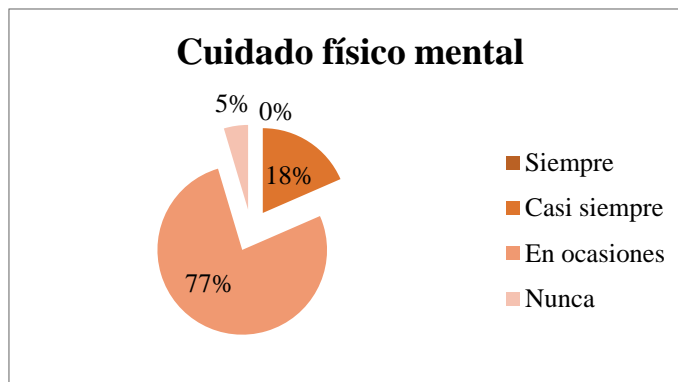


Gráfico 20: Cuidado físico mental

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**Análisis**

Dentro de la investigación sobre la participación del psicólogo industrial en la empresa el 77% (50 personas) nos demuestran que este se hace presente en ocasiones, mientras que el 18% (12 personas) manifiesta que casi siempre hay participación y un pequeño grupo de 5% (3 personas) afirma que siempre hay participación del mismo.

**Interpretación**

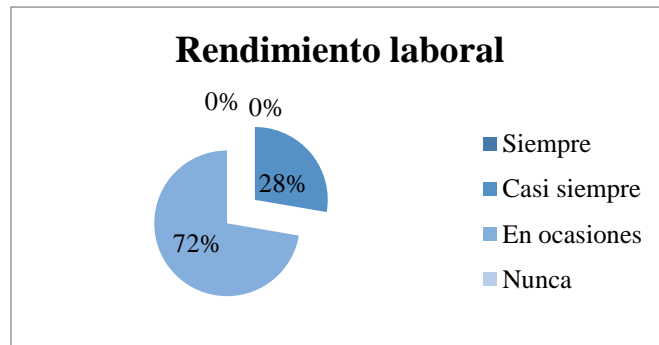
El capital humano es lo más importante dentro de una empresa por la que se hace importante la participación de un psicólogo industrial el cual encamine a los mismos pero según las gráficas podemos observar que la mayoría de personas sienten en ocasiones la presencia de este y otro grupo que casi siempre por lo que se debe realizar algo al respecto.

**18. ¿Sus jefes directos o indirectos lo felicitan cuándo usted realiza una actividad con eficiencia, eficacia y efectividad?**

**Tabla 19: Rendimiento laboral**

Respuesta	Encuestados	%
<b>Siempre</b>	0	0
<b>Casi siempre</b>	18	28
<b>En ocasiones</b>	47	72
<b>Nunca</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	65	100

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 21: Rendimiento laboral**

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**Análisis**

Al preguntar sobre si su jefe lo felicita al momento de realizar algún logro un 72% (47 personas) afirmaron que esto pasa en ocasiones mientras que un 28% (18 personas) manifestaron que casi siempre presentan felicitaciones por parte de su jefe directo.

**Interpretación**

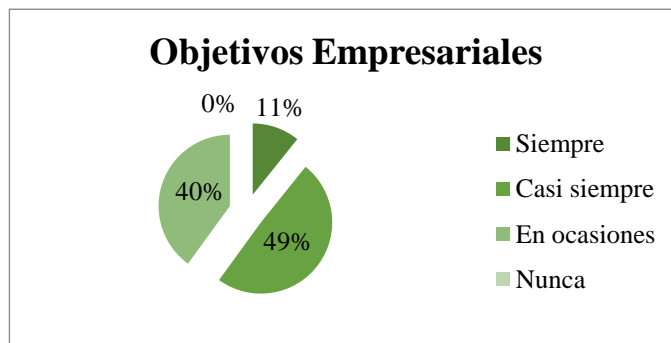
Se debe mantener motivado al personal de una empresa y una forma de lograrlo es felicitando a los trabajadores por algún logro y de acuerdo a los datos anteriores visualizamos que esto ocurre en ocasiones según la mayoría de personas y un no tan grande grupo indica que casi siempre es así por lo que se debe tratar de mejorar en este punto.

**19. ¿Habitualmente los objetivos que le plantea la empresa en su respectivo cargo son alcanzables?**

**Tabla 20: Objetivos empresariales**

<b>Respuesta</b>	<b>Encuestados</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	7	11
<b>Casi siempre</b>	32	49
<b>En ocasiones</b>	26	40
<b>Nunca</b>	0	0
<b>TOTAL</b>	65	100

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 22: Objetivos empresariales**

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**Análisis**

Con respecto a los objetivos que plantea la empresa sus empleados respondieron: un 49% (32 personas) de colaboradores afirma que casi siempre los objetivos son alcanzables mientras que un 40% (26 personas) indica que esto sucede en ocasiones y finalmente un 11% (7 personas) nos indican que siempre los objetivos que le plantea la empresa en su respectivo cargo son alcanzables.

**Interpretación**

Según los datos obtenidos por la gráfica y datos anteriores podemos deducir que más de la mitad de la población afirma los objetivos que le plantea la empresa en su respectivo cargo son alcanzables casi siempre y el otro grupo nos indica que esto se da en ocasiones por lo que se deduce que no existe mayor problema pero que no se tiene dejar a un lado y evitar que dicho porcentaje baje a futuro.

**20. ¿Con que frecuencia la empresa le brinda procesos de capacitación apoyados en Conocimientos y destrezas tales como seguridad ocupacional?**

Tabla 21: Capacitaciones

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	2	3
Casi siempre	39	60
En ocasiones	24	37
Nunca	0	0
TOTAL	65	100

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

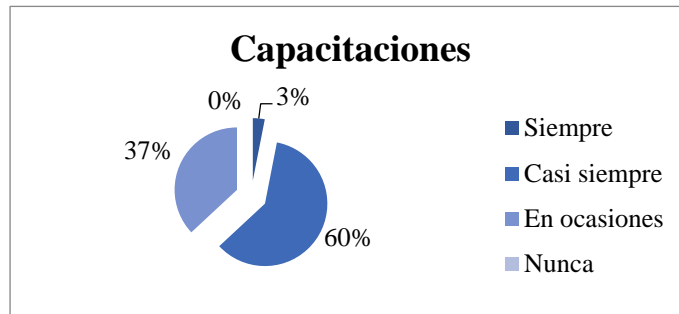


Gráfico 23: Capacitaciones

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**Análisis**

Con respecto a la frecuencia con que la empresa brinda capacitaciones a sus empleados estos respondieron: un 60% (39 personas) de colaboradores afirma que casi siempre se les da capacitaciones seguido por un 37% (24 personas) de colaboradores que indican que esto sucede en ocasiones y finalmente un 3% (2 personas) nos indican que siempre existen algún tipo de capacitaciones.

**Interpretación**

Según los datos obtenidas por la gráfica y datos anteriores podemos deducir que más de la mitad de la población afirma que las capacitaciones se dan en casi siempre y el otro grupo nos indica que esto se da en ocasiones por lo que se deduce que no existe mayor problema pero que no se tiene dejar a un lado y evitar que dicho porcentaje baje a futuro.

**21. ¿Para usted la estructura de cómo está dividido las tareas para cada uno de los colaboradores dentro de la empresa es la correcta?**

Tabla 22: Estructura organizacional

Respuesta	Encuestados	%
Siempre	7	11
Casi siempre	39	60
En ocasiones	19	29
Nunca	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

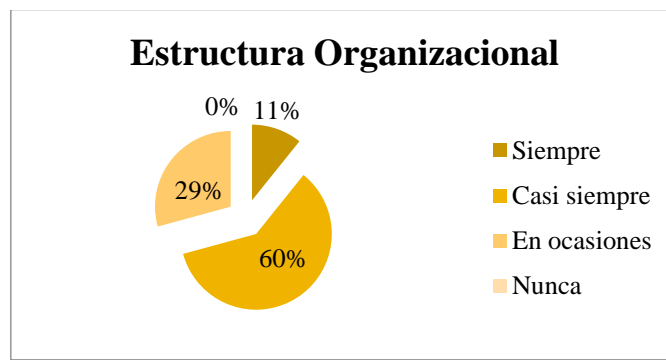


Gráfico 24: Estructura organizacional

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**Análisis**

Dentro de la investigación sobre la estructura organizacional el 60% (39 personas) nos demuestran que casi siempre la división de tareas es correcta, mientras que el 29% (19 personas) manifiesta que en ocasiones se da este tipo de factor y un pequeño grupo de 11% (7 personas) afirma que siempre la estructura de cómo está dividido las tareas para cada uno de los colaboradores dentro de la empresa es la correcta.

**Interpretación**

La estructura organizacional es importante dentro de una empresa ya que nos permite visualizar como están divididos los cargos y sus respectivas tareas pero según las gráficas podemos observar que la mayoría de personas sienten que casi siempre es correcta la división de las tareas y en contraste los otros porcentajes son pequeños por lo que obviamente no existe mayor problema.

## 22. Datos Generales

### Genero

Tabla 23: Datos generales

Respuesta	Encuestados	%
Femenino	18	28
Masculino	47	72
TOTAL	65	100

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

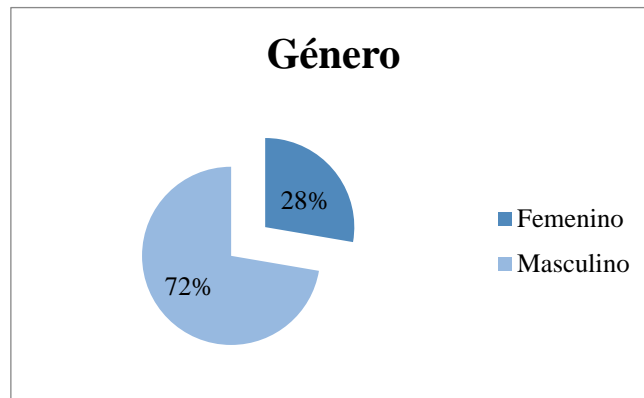


Gráfico 25: Datos generales

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

### Análisis

Como se puede apreciar en la gráfica un 72% (47 personas) es de género masculino mientras que un 28% (18 personas) son de género femenino.

### Interpretación

Según la pregunta de género, podemos apreciar en la gráfica que la mayoría de colaboradores de la empresa son hombres.



## Su edad está entre:

Tabla 24: Edad

Respuesta	Encuestados	%
20 a 25 años	10	15
26 a 30 años	20	31
31 a 35 años	30	46
40 en adelante	5	8
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

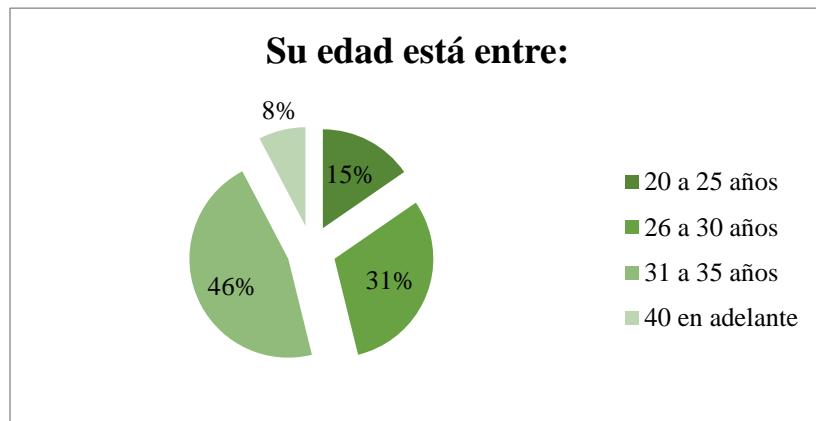


Gráfico 26: Edad

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

## Análisis

Como se puede apreciar en la gráfica un 46% (30 personas) tienen de 31 a 35 años, mientras que un 31% (20 personas) tienen de 26 a 30 años, un 15% (10 personas) tienen de 20 a 25 años y finalmente un 8% (5 personas) tienen de 40 años en adelante.

## Interpretación

Como se puede apreciar en la pregunta de edad y en la gráfica, la edad de la mayoría de colaboradores de la empresa oscila de 31 a 35 años de es decir es una población adulta.

#### **4.4. Verificación de hipótesis**

##### **4.4.1. Planteamiento de la hipótesis**

- **H<sub>0</sub>**: Los factores estresores no afectan el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi.
- **H<sub>1</sub>**: Los factores estresores afectan el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi.

##### **4.4.2. Nivel de significación**

$\alpha = 100\% - 95\%$

$\alpha = 5\%$

$\alpha = 5\% / 100$

$\alpha = 0,05$

##### **4.4.3. Descripción de la población**

La encuesta se aplicó a todos los 65 de Distriolmedo Cia. Ltda:

- 23 Colaboradores del área Administrativa.
- 40 Colaboradores del área Operativa
- 2 Colaboradores del área de Servicio.

#### 4.4.4. Especificación del estadístico

##### Grados de libertad

Donde  $\chi_c^2$  es el valor del Chi-Cuadrado calculado y  $\chi_t^2$  es el Chi teórico de la tabla el mismo que se lo obtiene ingresando el grado de libertad y el nivel de significación (0.05)

**GI= Grados de libertad**

**GI= (4 Filas) (4 Columnas)**

**GI= (4-1) (4-1)**

**GI= (3) (3)**

**GI= 9 y  $\alpha= 0,05$**

Donde el  $\chi_t^2$  es 16.919

Tabla 25: Grados de libertad

g	p										
	0.001	0.025	0.05	0.1	0.25	0.5	0.75	0.9	0.95	0.975	0.999
1	10.827	5.024	3.841	2.706	1.323	0.455	0.102	0.016	0.004	0.001	0
2	13.815	7.378	5.991	4.605	2.773	1.386	0.575	0.211	0.103	0.051	0.002
3	16.266	9.348	7.815	6.251	4.108	2.366	1.213	0.584	0.352	0.216	0.024
4	18.466	11.143	9.488	7.779	5.385	3.357	1.923	1.064	0.711	0.484	0.091
5	20.515	12.832	11.07	9.236	6.626	4.351	2.675	1.61	1.145	0.831	0.21
6	22.457	14.449	12.592	10.645	7.841	5.348	3.455	2.204	1.635	1.237	0.381
7	24.321	16.013	14.067	12.017	9.037	6.346	4.255	2.833	2.167	1.69	0.599
8	26.124	17.535	15.507	13.362	10.219	7.344	5.071	3.49	2.733	2.18	0.857
9	27.877	19.023	16.919	14.684	11.389	8.343	5.899	4.168	3.325	2.7	1.152
10	29.588	20.483	18.307	15.987	12.549	9.342	6.737	4.865	3.94	3.247	1.479
11	31.264	21.92	19.675	17.275	13.701	10.341	7.584	5.578	4.575	3.816	1.834
12	32.909	23.337	21.026	18.549	14.845	11.34	8.438	6.304	5.226	4.404	2.214
13	34.527	24.736	22.362	19.812	15.984	12.34	9.299	7.041	5.892	5.009	2.617
14	36.124	26.119	23.685	21.064	17.117	13.339	10.165	7.79	6.571	5.629	3.041
15	37.698	27.488	24.996	22.307	18.245	14.339	11.037	8.547	7.261	6.262	3.483

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Para evidenciar si la distribución se ajusta o no a la curva normal con la técnica del Chi Cuadrado aplicaremos la siguiente formula.

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

**Dónde:**

**X<sup>2</sup>** = Chi Cuadrado

**O**= Frecuencia observada

**E**= Frecuencia esperada

### Distribución del Chi-Cuadrado

#### 4.4.5. Frecuencia observada

Tabla 26: Frecuencia observada

Preguntas	Siempre	Casi siempre	En ocasiones	Nunca	Total
6. ¿Los estresores tales como: ruido, vibración, falta de ventilación, mala iluminación están presentes en su lugar de trabajo?	17	28	18	2	65
7. ¿Con qué frecuencia siente que existe sobrecarga de trabajo?	10	15	30	10	65
10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo le brindan su apoyo para el desarrollo de actividades?	12	21	25	7	65
21. ¿Para usted la estructura de cómo está dividido las tareas para cada uno de los colaboradores dentro de la empresa es la correcta?	7	39	19	0	65
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>103</b>	<b>92</b>	<b>19</b>	<b>260</b>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Aleiandro. 2014 -2015

#### 4.4.6. Frecuencia esperada

Tabla 27: Frecuencia esperada

Preguntas	Siempre	Casi siempre	En ocasiones	Nunca	Total
6. ¿Los estresores tales como: ruido, vibración, falta de ventilación, mala iluminación están presentes en su lugar de trabajo?	11,5	25,75	23	4,7	<b>65</b>
7. ¿Con qué frecuencia siente que existe sobrecarga de trabajo?	11,5	25,75	23	4,7	<b>65</b>
10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo le brindan su apoyo para el desarrollo de actividades?	11,5	25,75	23	4,7	<b>65</b>
21. ¿Para usted la estructura de cómo está dividido las tareas para cada uno de los colaboradores dentro de la empresa es la correcta?	11,5	25,75	23	4,7	<b>65</b>
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>103</b>	<b>92</b>	<b>19</b>	<b>260</b>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

#### 4.4.7. Cálculo del Chi-Cuadrado

Tabla 28: Calculo del Chi-Cuadrado

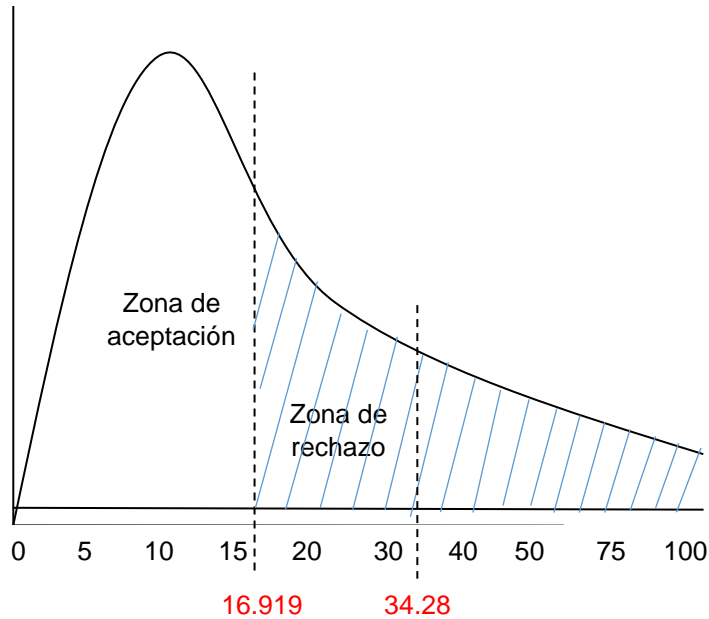
Frecuencias Observadas	Frecuencias Esperadas	fo-fe	(fo-fe) <sup>2</sup>	(fo-fe) <sup>2</sup> / fe
17	11,5	5,5	30,25	2,63
28	25,75	2,25	5,06	0,20
18	23	-5	25,00	1,09
2	4,75	-2,75	7,56	1,59
10	11,5	-1,5	2,25	0,20
15	25,75	-10,75	115,56	4,49
30	23	7	49,00	2,13
10	4,75	5,25	27,56	5,80
12	11,5	0,5	0,25	0,02
21	25,75	-4,75	22,56	0,88
25	23	2	4,00	0,17
7	4,75	2,25	5,06	1,07
7	11,5	-4,5	20,25	1,76
39	25,75	13,25	175,56	6,82
19	23	-4	16,00	0,70
0	4,75	-4,75	22,56	4,75
<b>Chi Cuadrado (X<sup>2</sup> c)</b>				<b>34.28</b>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**CRITERIO:** Rechace la hipótesis nula si:  $x_c^2 \geq x_t^2 = 16.919$

**x2 calculado > x2 tabulado:: Rechaza Ho**  
**34.28 > 16,919 :: Rechaza Ho**

#### 4.4.8. Representación gráfica del Chi Cuadrado



**Gráfico 27: Campana de Gauss**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

#### Decisión

Para 9 grados de libertad y un nivel de significación del 0.05 se obtiene una tabla Chi Cuadrado de 16.919 y como el valor calculado es de 34.28 se encuentra fuera de la zona de aceptación por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa la cual dice: Los factores estresores afectan el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi.

### Ficha de observación

<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN</b> <b>CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL</b> <b>MODALIDAD PRESENCIAL</b>	
<b>TÍTULO:</b> “Los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi”.	<b>COMUNIDAD:</b> Personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda.
<b>INVESTIGADOR:</b> Mauricio Alejandro Sarabia Sarzosa.	<b>LOCALIDAD:</b> Ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi
<p><b>OBSERVACIÓN:</b> Al asistir a esta organización y aplicar esta técnica se pudo constatar de que existen síntomas de estrés laboral. Cuando se realizó la observación en el talento humano. Al empezar el trabajo diario se constata que a veces existe sobrecarga de trabajo para algunas personas generadas por sistemas de comunicación deficientes en la organización.</p> <p>El transporte de bebidas demanda esfuerzo físico y también mental por ende afectan factores ambientales como el calor, el frío y otros factores como el tráfico, etc.</p> <p>En el personal administrativo el ambiente resulta estresante debido a que las personas están sentadas todo el día, e incluso más horas de las normales en el trabajo, estas personas tienen acceso a las redes sociales pero algunas con poca responsabilidad.</p> <p>Existe poca especificación en los puestos administrativos ya que muchas veces existe confusión para seguir órdenes.</p> <p>Una gran parte del personal se encuentra desmotivado, esto puede causarse debido a que no existe reconocimiento alguno por parte de los directivos cuando hay un buen trabajo realizado.</p> <p>Dentro de las relaciones internas personales a veces existe tensión por los diferentes caracteres de las personas que trabajan en la oficina.</p>	

**Cuadro 3: Ficha de observación**

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -201



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- Según los datos arrojados por los instrumentos de recolección de información se evidenció que, los factores estresores tanto internos como externos están afectando el desempeño de los trabajadores.
- El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. se ve afectada debido a que no se utilizan correctamente instrumentos, herramientas y documentos los cuales garanticen la seguridad ocupacional.
- Se pudo comprobar que la mayoría de trabajadores afirman tener alguna reacción negativa en su desempeño cuando presentan algún tipo de problema familiar, político, social e incluso económico.
- Se pudo constatar también que entre todos los posibles factores estresores existentes en la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. los factores ambientales tales como la iluminación, el ruido, temperatura, etc. son los que más están presentes a la hora de cumplir sus funciones.

## 5.2. Recomendaciones

- De acuerdo a la investigación realizada se puede recomendar que se realice un manual de salud ocupacional, referente a factores estresores las cuales respalden el buen uso de herramientas y la correcta realización de actividades para garantizar el mejor desempeño laboral de cada trabajador en su puesto de trabajo.
- Se recomienda que en dicho manual de salud ocupacional se planifique y adopte programas para capacitar a los trabajadores con el fin de que cada trabajador cuide de su salud y pueda desenvolverse de manera efectiva en su lugar de trabajo.
- Hacer énfasis en medidas preventivas las cuales combatan factores ambientales las cuales concurren con más frecuencia dentro de las instalaciones y hacen que los empleados se sientan estresados afectando de esta forma su desempeño.
- Establecer programas de consejería por parte del departamento de recursos humanos los cuales orienten y dirijan a los colaboradores para combatir todos los factores que se originan fuera de las instalaciones los cuales puedan afectar el desempeño del trabajador.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. Datos informativos**

##### **6.1.1. Tema**

Elaboración de un manual de Salud Ocupacional referente a Factores Estresores, para mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi.

##### **6.1.2. Institución ejecutora**

- Distriolmedo Cia. Ltda

##### **6.1.3. Beneficiarios**

- El personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda

##### **6.1.4. Tiempo estimado para la ejecución**

- Octubre 2014-febrero 2015

##### **6.1.5. Ubicación**

La empresa se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, ciudad de Latacunga, Vía a Quito km 4<sup>1/2</sup>, Barrio La Calerita.

### **6.1.6. Equipo técnico responsable**

Gerente general de la empresa Marco Olmedo y colaboradores de la misma en conjunto con el investigador responsable Mauricio Sarabia estudiante de la Universidad Técnica De Ambato.

## **6.2. Antecedentes de la propuesta**

(Heredia & Geagea, 2012) “Con frecuencia los trabajadores están expuestos a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos es decir factores estresores, presentes en las actividades laborales. Dichos factores pueden conducir a una ruptura del estado de salud y pueden causar accidentes, enfermedades profesionales y otras relacionadas con el ambiente laboral. Si bien ya se ha reconocido la trascendencia del estudio de estos factores y, considerando que una vez bien definidos se pueden eliminar o controlar, aun se necesita incrementar el interés y la responsabilidad social”.

El ambiente laboral es el conjunto de condiciones que envuelve a la persona trabajadora y que directa o indirectamente influye en su salud dado que el trabajo como actividad cotidiana exige para su práctica un ambiente concreto, el cual está en las empresas, las cuales tienen sus áreas y condiciones claramente definidas.

Es por ello que esta investigación se la ha realizado con el objetivo de detectar factores estresores presentes en el ambiente de trabajo de los colaboradores de Distriolmedo Cia. Ltda De la Ciudad de Latacunga, y como afectan los mismos en el desempeño laboral de las personas.

Y se ha detectado la inexistencia de un manual de salud ocupacional el cual permita a los empleados desenvolverse en su puesto de trabajo de manera segura y

respaldándose en documentos que establezcan el uso correcto de herramientas y equipos, condiciones físicas y psicológicas.

### **6.3. Justificación**

Según criterios de analistas sobre seguridad industrial se puede visualizar una obligatoriedad por parte de los empleadores, de mantener seguros a los trabajadores para lo cual debe organizar y garantizar el funcionamiento del programa de salud ocupacional, por lo tanto es necesaria la creación de un manual en el cual se establezcan lineamientos en beneficio de todos los miembros de la organización y de esta forma crear un ambiente adecuado y seguro, para convertirlo en un factor de productividad.

Es por eso que este trabajo de investigación desea promover la creación de un manual de Salud Ocupacional el cual garantice el accionar de los miembros de la organización al momento de prestar sus servicios en la empresa, y por ende crear una mentalidad del deber respondiendo a las necesidades de seguridad de sus empleados.

Actualmente la empresa no cuenta con un manual de Salud Ocupacional y al implementarlo la empresa tendrá certificaciones que son emitidas por Cervecería Nacional y Dinadec las cuales regulan el accionar de Distriolmedo Cía. Ltda.

Estas empresas auditan a todas las distribuidoras del país y califican según estándares el cumplimiento de ciertos parámetros que permiten que la empresa distribuya productos de consumo masivo de forma segura garantizando la calidad de sus productos.

Al dar una solución al problema la empresa contara con más parámetros que beneficien a la misma y siga manteniendo su buena reputación.

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo General**

Elaborar un manual de seguridad ocupacional referente a factores estresores el cual sirva de control para los mismos y de esta forma mejorar el desempeño laboral del personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- Ejecutar el manual de seguridad ocupacional referente a factores estresores en la de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda.
- Publicar y socializar el manual de seguridad ocupacional referente a factores estresores al personal de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda
- Verificar el cumplimiento de lineamientos descritos en el manual de Salud Ocupacional referente a factores estresores para mejorar el desempeño laboral en la empresa Distriolmedo Cia. Ltda

## **6.5. Análisis de factibilidad**

La factibilidad de la propuesta será analizada desde varios puntos de vista los cuales puedan demostrar la finalidad de la misma, la cual es resolver un problema real con una alternativa, de una manera más efectiva.

### **6.5.1. Factibilidad Política**

Es factible dado que la propuesta de un manual de Salud Ocupacional referente a Factores Estresores, para mejorar el desempeño laboral no arremete con las disposiciones realizadas por el estado ecuatoriano y la política en general del país, a lo contrario este tipo de propuestas deben trabajar de la mano con las mismas asegurando al trabajador ecuatoriano un trabajo digno y seguro.

### **6.5.2. Factibilidad Administrativa**

Es factible desde el punto de vista administrativo dado que el gerente general en conjunto con el personal administrativo trabaja arduamente en el mejoramiento de la seguridad para cada miembro de Distriolmedo Cia. Ltda. ya que existe un sentimiento de compromiso, es por eso que están dispuestos a dar apertura y a colaborar en todo lo necesario para mejorar la estabilidad física y psicológica de todos sus miembros.

### **6.5.3. Factibilidad Organizacional**

Como pudimos darnos cuenta en investigaciones anteriores Distriolmedo Cia. Ltda. mantiene una estructura organizacional amplia y no cuenta con un manual de seguridad ocupacional el cual pueda asegurar la integridad física y psicológica de los trabajadores es por eso que la propuesta se traduce en factible desde este ámbito dado que es una organización comprometida con cada uno de sus colaboradores.

### **6.5.4. Factibilidad Ambiental**

Desde un punto de vista ambiental la propuesta es factible ya que un manual de salud ocupacional no afecta en ningún sentido a la misma, en lo contrario la salud en general va de la mano con el medioambiente, es por eso que con dicha propuesta se quiere mejorar el medioambiente del trabajador convirtiéndolo en el más óptimo y

seguro alcanzando el objetivo expresado anteriormente mejorar el desempeño laboral del personal de Distriolmedo Cia. Ltda.

#### **6.5.5. Factibilidad Legal**

La filosofía de la ley ecuatoriana no puede ser contraria a la gestión del talento humano en este caso la implementación de un manual de seguridad ocupacional ya que es obligación de la nación mantener a los trabajadores en un ambiente sano y seguro en el cual desempeñen sus funciones he aquí la factibilidad legal, además de que se cuenta con toda la cooperación y documentación legal por parte de la empresa Distriolmedo Cia. Ltda.

#### **6.5.6. Factibilidad Financiera**

Es factible tomando en cuenta que los costos no serán perjudiciales para la empresa Distriolmedo Cia. Ltda. dado que se cuenta con un presupuesto propio, además de que los costos de los materiales para la ejecución óptima del proyecto de investigación son accesibles.

### **6.6. Fundamentación técnica**

#### **Manual**

(Benjamin & Fincowsky, 2009) Los manuales son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una empresa (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, seguridad ocupacional, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.



## **Manual de personal**

Para (Benjamin & Fincowsky, 2009) están identificados como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, básicamente incluyen información sobre:

- Condiciones de trabajo
- Organización y control de personal
- Lineamientos
- Capacitación y desarrollo
- Normatividad
- Higiene y seguridad
- Prestaciones

Las ventajas que se obtienen al utilizar este manual de procesos son entre otras:

- Uniformar y controlar el cumplimiento de las prácticas de trabajo.
- Documentar el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxiliar en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Ayudar a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.
- Apoyar el análisis y revisión de los procesos del sistema y emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.

## **6.7. Fundamentación Científica**

### **Seguridad Ocupacional**

Según (Heredia & Geagea, 2012) Es el conjunto de técnicas y actividades destinadas a la identificación, valoración y al control de las causas de los accidentes de trabajo, por lo tanto procura mantener un ambiente laboral seguro, mediante el control de las causas básicas que potencialmente pueden causar daño a la integridad física del trabajador o a los recursos de la empresa. Por lo tanto sus actividades más sobresalientes se orientan a identificar y controlar las causas básicas de los accidentes laborales e implementar mecanismos de monitoreo, auditoría y control de los factores que tenga un alto potencial de accidentes en el trabajo.

### **Control**

Para (Heredia & Geagea, 2012) es necesario tener conocimientos básicos sobre los conceptos de prevención y control que son aplicables en cada lugar de trabajo. El control del ambiente es lo primero, siendo la medida de protección más importante y primaria de protección, en comparación con el control de las personas y otras medidas que siendo también necesarias, son secundarias.

### **Normas de seguridad y operación**

Según (Heredia & Geagea, 2012) Lo definen como un subprograma de elaboración de normas de seguridad y operación para cada una de las actividades peligrosas que se realicen en la empresa , ya sean manuales, manejo de materiales, máquinas, o equipos, que presenten riesgo potencial de ocasionar pérdidas en la empresa.

## **El ambiente de trabajo**

Según (Robledo, 2009) Se puede definir al ambiente de trabajo como las circunstancias que caracterizan el medio en donde se desempeña el trabajador.

## **Peligro**

Según (Robledo, 2009, pág. 4) es todo aquello que puede producir un daño o un deterioro de la calidad de la vida individual o colectiva de las personas.

## **Riesgo laboral**

Según (Diez, Zapico, Llana, Gonzalez, Rodriguez, & Exposito, 2008) se puede entender el riesgo como toda situación de la que puede derivarse un daño para una persona. Desde el punto de vista laboral son múltiples y de muy diverso origen los riesgos existentes en todas las actividades y que nacen generalmente como consecuencia del estado en que se encuentran los agentes materiales, instalaciones, superficies de tránsito, equipamientos, etc.

## **Factores de riesgo**

Según (Heredia & Geagea, 2012) el riesgo identifica la probabilidad de sufrir un suceso. Los riesgos se cuantifican en probabilidades de que ocurra una calamidad, los denominados factores de riesgo son aquellas variables o características que incrementan la posibilidad de sufrirlo.

## **Enfermedad laboral**

Para (Heredia & Geagea, 2012) las enfermedades que afectan a los trabajadores son de dos tipos: la enfermedad común y las enfermedades asociadas a la actividad del

trabajo. Estas enfermedades hacen referencia a todo suceso patológico que se supone fue inducido por el trabajo o por la exposición a los factores de riesgo.

### **Seguridad en el trabajo**

Según (Diez, Zapico, Llana, Gonzalez, Rodriguez, & Exposito, 2008) se define como la técnica que lucha contra de los accidentes de trabajo. Fundamentalmente actúa sobre los factores mecánicos agresivos del ambiente en el que se desarrolla el trabajo y frente a otros factores que se presentan súbitamente.

### **Prevención**

Para (Robledo, 2009, pág. 4) es una técnica sobre los peligros con el fin de suprimirlos y evitar sus consecuencias perjudiciales.

### **Daño**

Para (Robledo, 2009, pág. 4) es la consecuencia producida por un peligro sobre la calidad de vida individual o colectiva de las personas.

### **Ergonomía**

Según (Ruiz, Floría, & Maestre, 2006, pág. 46) mediante la ergonomía se estudia la adecuación entre el trabajo y la persona, así como la interrelación entre el trabajador y su puesto de trabajo.

## **6.8. Desarrollo de la propuesta**

**DISTRIOLMEDO CIA.**

**LTDA.**



**MANUAL DE SALUD  
OCUPACIONAL REFERENTE A  
FACTORES ESTRESORES**



## **1. Información Institucional**

### **1.1. Misión**

Distriolmedo Cia. Ltda. es una empresa que planifica organiza, asigna y controla todos los recursos comprometidos con la administración, distribución y comercialización de bebidas, logrando altos estándares de satisfacción con nuestros clientes, mediante el desarrollo de una cobertura integral exclusiva a través de su gestión competitiva, de un equipo humano con actitud, compromiso y entusiasmo.

### **1.2. Visión**

Seguir liderando con excelencia ya he somos un equipo de trabajo con tecnología y compromiso humano y solidario, creativo e innovador, referente a la comercialización de productos masivos, que visualiza con claridad su permanente renovación, y busca su consolidación en el mercado ecuatoriano.

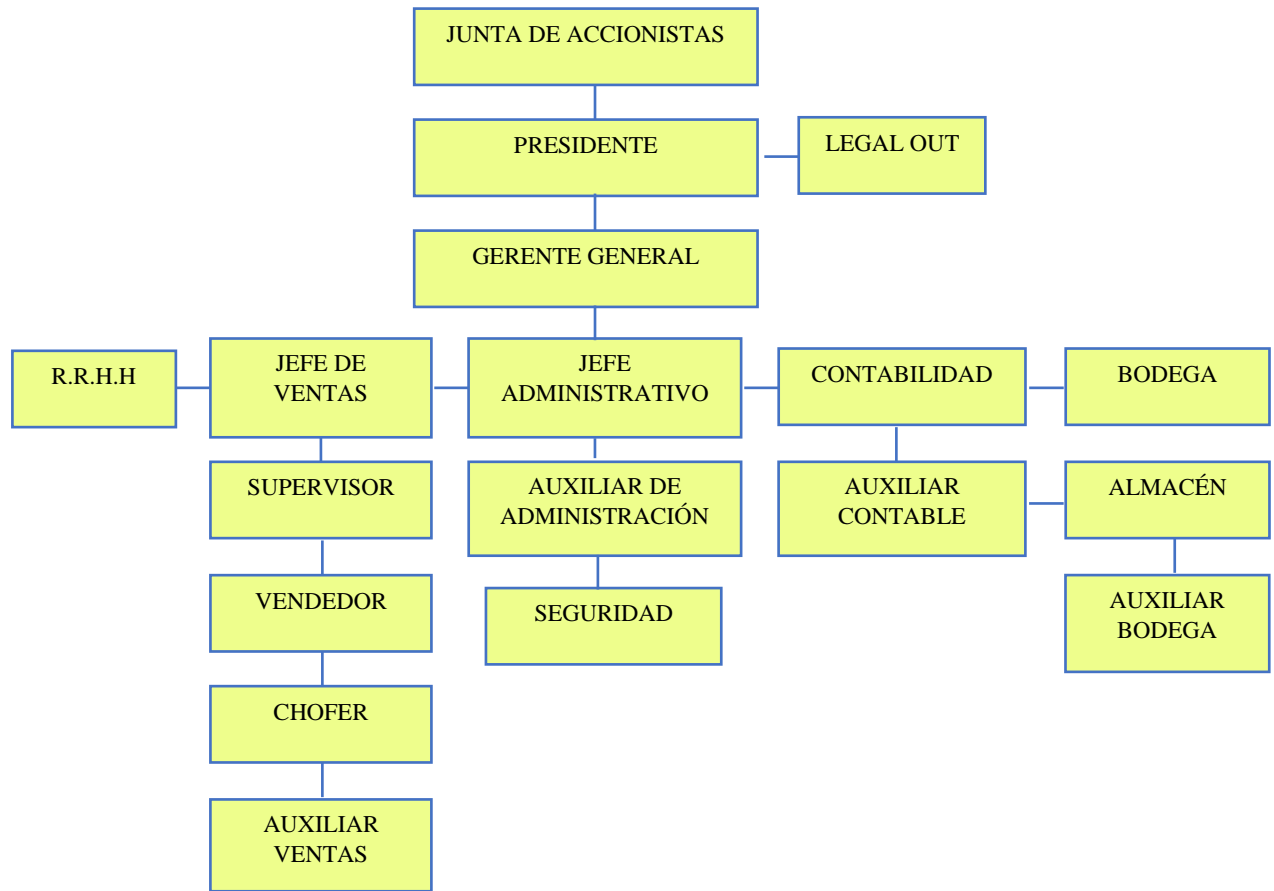
### **1.3. Valores Corporativos**

Somos gente de respeto y que respeta, que propone cambios positivos a la sociedad, que se está innovando de forma permanente en el campo personal y particular con honestidad y transparencia, moral y principios, características propias de nuestra organización. Somos seres humanos de criterio capaces de enmendar nuestros errores que planifica y no improvisa que piensa que los esfuerzos de grupo son más efectivos que los caóticos esfuerzos individuales pero sobre todo somos gente con alegría.

### **1.4. Domicilio y Dirección**

La empresa se encuentra ubicada en la provincia de Cotopaxi, ciudad de Latacunga, Vía a Quito km 4<sup>1/2</sup>, Barrio La Calerita.

## 1.5. Estructura Organizacional



**Cuadro 4: Organigrama**

**Fuente:** Distriolmedo Cia. Ltda.

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

## 2. Introducción

El presente manual fue elaborado de acuerdo a leyes y reglamentos establecidos en el Ecuador y conforme a estándares requeridos por DINADEC y CERVECERÍA NACIONAL quienes auditan periódicamente a Distriolmedo Cia. Ltda. para proteger la integridad de los colaboradores de dicha institución.

Este documento contiene requisitos generales y específicos para el personal tanto administrativo como operativo de la empresa, por lo que el manual debe ser utilizado antes, durante y después de la ejecución de cualquier actividad como se registra en el documento. Este manual a la vez sirve como herramienta de planificación, dirección, organización, control y ejecución de actividades específicas que lleva a cabo cada cargo existente dentro de la empresa.

### **3. Contenido General**

#### **3.1. FACTORES ESTRESORES**

Las potenciales causas desencadenantes del estrés pueden ser llamadas ESTRESORES o factores estresantes las cuales pueden ser de tipo interno y externo o intraorganizacionales y extraorganizacionales.

##### **3.1.1. Factores estresores intraorganizacionales**

Son todos aquellos que se dan dentro de la empresa, cabe recalcar que existe una gran variedad de factores internos pero en este manual solo se utilizaran los factores que afecten directamente al personal de Distriolmedo Cia. Ltda.

##### **3.1.1.1. Factores estresores del ambiente físico**

Son factores de naturaleza física los cuales pueden causar afecciones a la salud dependiendo de la exposición de los mismos como la iluminación, el ruido, vibraciones, ventilación y temperatura, por lo que se torna obligatorio el uso de equipo de protección dependiendo el cargo y función del personal Distriolmedo Cia. Ltda. el cual consiste en:



## **Ropa de trabajo y Equipo de protección individual**

Consiste en ropa que reemplaza o cubre a la ropa habitual o personal, es cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que lo proteja de uno o varios riesgos del ambiente físico que puede amenazar su seguridad o salud en el trabajo, así como cualquier complemento o accesorio destinado a tal fin.

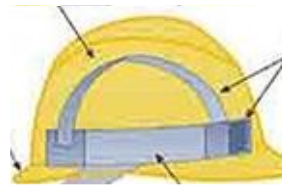
La empresa dota del equipo de protección necesario para mantener seguro a cada miembro de la misma, como se mencionó anteriormente esto dependerá del tipo de trabajo que realiza la persona en cuestión

Los trabajadores de Distriolmedo Cia. Ltda. mantendrán el siguiente protocolo en cuanto a equipo de protección se refiere.

Para el personal operativo (montacarguístas, choferes y ayudantes) es obligatorio el uso de:

- **Casco protector:**

Cascos de seguridad industrial, resistente al impacto.



**Gráfico 28: Casco protector**

**Fuente:** [www.construmatica.com](http://www.construmatica.com)

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

- **Guantes protectores especiales:**

Guantes de cuero reforzado



**Gráfico 29: Guantes protectores**

Fuente: [www.ymaindustrial.com](http://www.ymaindustrial.com)

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

- **Gafas protectoras:**

Gafas de seguridad de policarbonato



**Gráfico 30: Gafas protectoras**

Fuente: [www.ymaindustrial.com](http://www.ymaindustrial.com)

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

- **Zapatos protectores:**

Botines en cuero



**Gráfico 31: Zapatos protectores**

Fuente: [www.ymaindustrial.com](http://www.ymaindustrial.com)

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

- **Pantalón protector:**

Pantalón industrial y empresarial, tipo jean de triple costura.



**Gráfico 32: Pantalón protector**

Fuente: [www.bordamar-k.com](http://www.bordamar-k.com)

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Para el personal administrativo es obligatorio el uso de:

- **Uniforme empresarial:**

Para los hombres el uniforme constara de:

- Pantalón (Gris)
- Leva (Gris)
- Camisa (Blanca)
- Corbata
- Zapatos (Negros)



**Gráfico 33: Uniforme empresarial de hombre**

Fuente: [www.imagui.com](http://www.imagui.com)

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Para las mujeres el uniforme constara de:

- Pantalón o falda (Gris)
- Chaleco (Gris)
- Chaqueta (Gris)
- Blusa (Rozada)
- Cartera (Negra)
- Zapatos de taco bajo (Negros)



**Gráfico 34: Uniforme empresarial para mujeres**

Fuente: [www.acuarelauniformes.com](http://www.acuarelauniformes.com)

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Para el personal de limpieza es obligatorio el uso de:

**Ropa protectora:**

La cual consta de una bata larga de mangas cortas y pantalón de tela, resistente a diversos factores químicos.



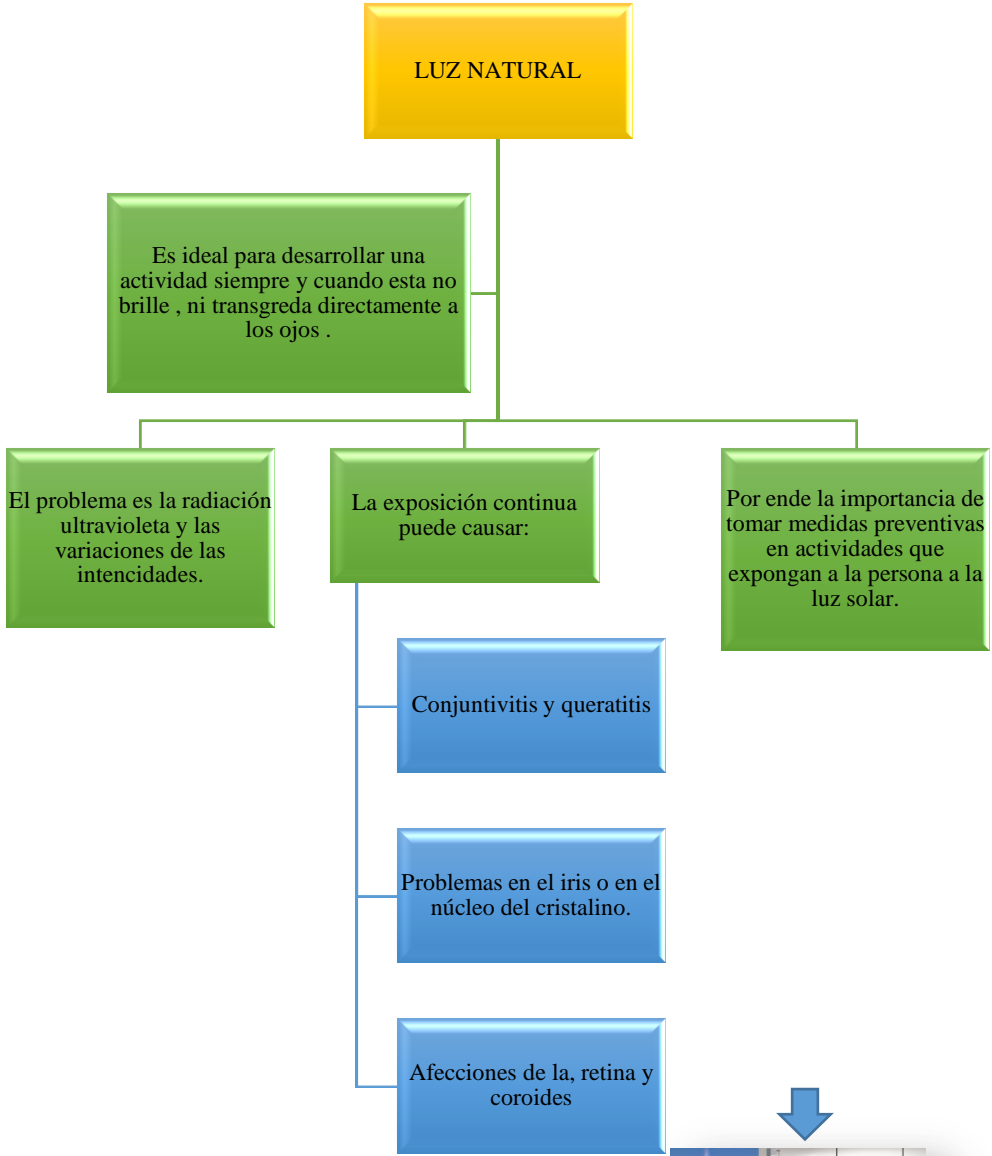
**Gráfico 35: Ropa protectora para el personal de limpieza**  
Fuente: [www.unimakers.com](http://www.unimakers.com)  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Existen muchas formas de energía presentes en un entorno laboral las cuales tienen la potencialidad de causar afecciones a los colaboradores de la empresa como estrés, enfermedades laborales, accidentes laborales, etc. por lo que se verá cada una de ellas sus características y como poder controlarlas.

- **Iluminación**

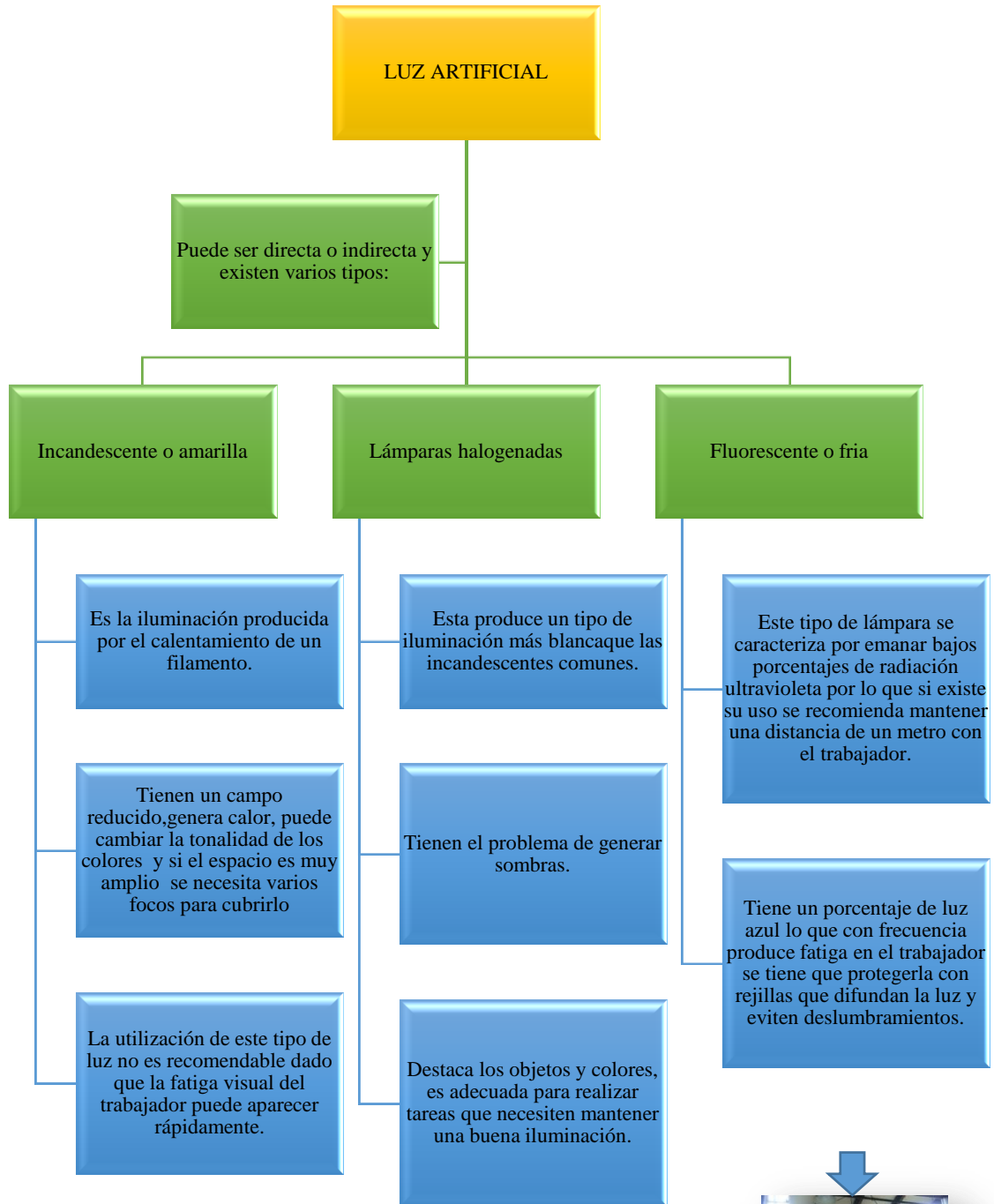
Se ha demostrado la existencia de afecciones al desempeño de la persona cuando se modifica, dentro de ciertos límites, la intensidad luminosa. Sería equívoco pensar que este tipo de problema se arreglaría simplemente suministrando mayor iluminación pero se ha demostrado que el exceso de la misma puede ser tan perjudicial como su insuficiencia. Un trabajador que labora en un ambiente falto de iluminación será un trabajador sin calidad de vida, puesto que este factor estresor está generando fatiga visual, sensación de cuerpo extraño, resequedad ocular por lo tanto su desempeño laboral estará afectado y su salud visual se verá en riesgo.

La iluminación influye fuertemente el desempeño laboral y su calidad en resumen una iluminación adecuada es importante para la producción de un buen trabajo es por eso que es importante combinar la luz natural y artificial.



**Cuadro 5: Luz natural**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**Gráfico 36: Luz natural**  
Fuente: [www.warema.es](http://www.warema.es)  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Cuadro 6: Luz artificial**  
 Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 37: Luz artificial**  
 Fuente: [www.iluminet.com](http://www.iluminet.com)  
 Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

El ojo humano tiene una adaptación a la iluminación normal entre 40 y 100 vatios el exceso o insuficiencia de este valor puede generar diferentes problemas visuales por lo tanto se debe tener en cuenta los niveles mínimos que establecidos por legislaciones y estatutos del país las cuales indican niveles óptimos de luz, estos niveles se miden con un instrumento llamado luxómetro y la unidad de medida se representa en lux (cantidad de luz que emite una fuente luminosa en un metro cuadrado de superficie)

EXIGENCIAS VISUALES	NIVEL DE LUZ
Bajas (Manipulación de mercancías, salas de máquinas, etc.)	100 lux
Moderadas (Almacenes de oficinas, industrias conserveras, etc.)	200 lux
Altas (Máquinas de imprimir, trabajos con computadoras, etc.)	500 lux
Muy altas (inspección de colores, producto, joyerías, etc.)	1000 lux

**Cuadro 7: Niveles mínimos de luz**  
**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Igualmente para los locales de uso habitual como vestidores, salas de estar, sales de descansa la referencia es de 100 lux. mientras

La higiene visual va de la mano con el medio ambiente físico el cual puede afectar la función visual o el globo ocular por lo que se mantendrá una serie de lineamientos los cuales eviten este tipo de inconvenientes.

- La utilización de luz natural es importante teniendo en cuenta que varía según horario, estaciones, etc. la cual es utilizada en su mayoría por el personal encargado de la distribución.

- No se aconseja la implementación o instalación de tubos fluorescentes al descubierto por lo tanto estos deben estar cubiertos con pantallas de acrílico.
- La luz ya sea natural o artificial debe llegar al trabajador por el lado izquierdo del puesto de trabajo sobre todo cuando hablamos de tareas que se realizan con la mano derecha por ejemplo escritura, contabilidad, etc.
- La luz natural no debe llegar al trabajador de frente o de espaldas ya que puede originar fatiga visual.
- Planificar la iluminación, la luz debe llegar de forma principal a los objetos y materiales con los que el colaborador realiza sus funciones obviamente evitando reflejos contra el material.
- Es aconsejable que la parte superior de las paredes sean de colores claros la cual ayude a la difusión óptima de la luz.
- Reparar y realizar mantenimiento a los puntos de Luz que lo necesiten.
- Limpiar y sustituir las estaciones luminosas teniendo en cuenta la duración de las mismas como referencia una bombilla suele tener una duración de 1000 horas esto dependerá de factores como suciedad.
- Referente al color hay que tener cuidado con el color blanco en paredes y suelo ya que esto puede demostrarse deslumbrante para el colaborador.
- Evitar la presencia de sombras, deslumbramientos y reflejos directos causados por diversos factores como objetos brillantes.



- **Ruido**

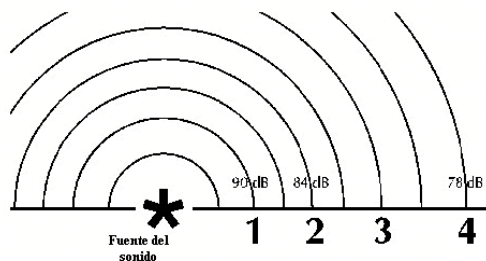
Desde un punto de vista ocupacional el ruido es todo sonido que por sus características no es deseado o que puede causar daños a la salud, aparte de los efectos psicológicos que se derivan de permanecer continuamente en un lugar ruidoso, como por ejemplo la fatiga y la irritabilidad, se ha demostrado que la calidad de vida en el trabajo depende en gran parte al control de este factor estresor, sobre todo cuando un trabajador realiza actividades las cuales requieran concentración.

La exposición al ruido por largos periodos de tiempo puede provocar perdida permanente de la audición, y es muy común que los trabajadores no se den cuenta de que se vuelven sordos dado que es difícil reconocer la pérdida de audición que se va produciendo a lo largo del tiempo.

Las molestias que causa el ruido en el trabajador pueden llegar a ser muy graves como por ejemplo: mareos, dolor de cabeza, dolores gástricos, y en este caso problemas de estrés.

### **Disipación del sonido**

El sonido se mide en unidades llamados decibelios (dB), la escala de los decibelios es una escala logarítmica es decir que un pequeño aumento de decibelios dará como consecuencia un gran aumento del nivel de ruido.



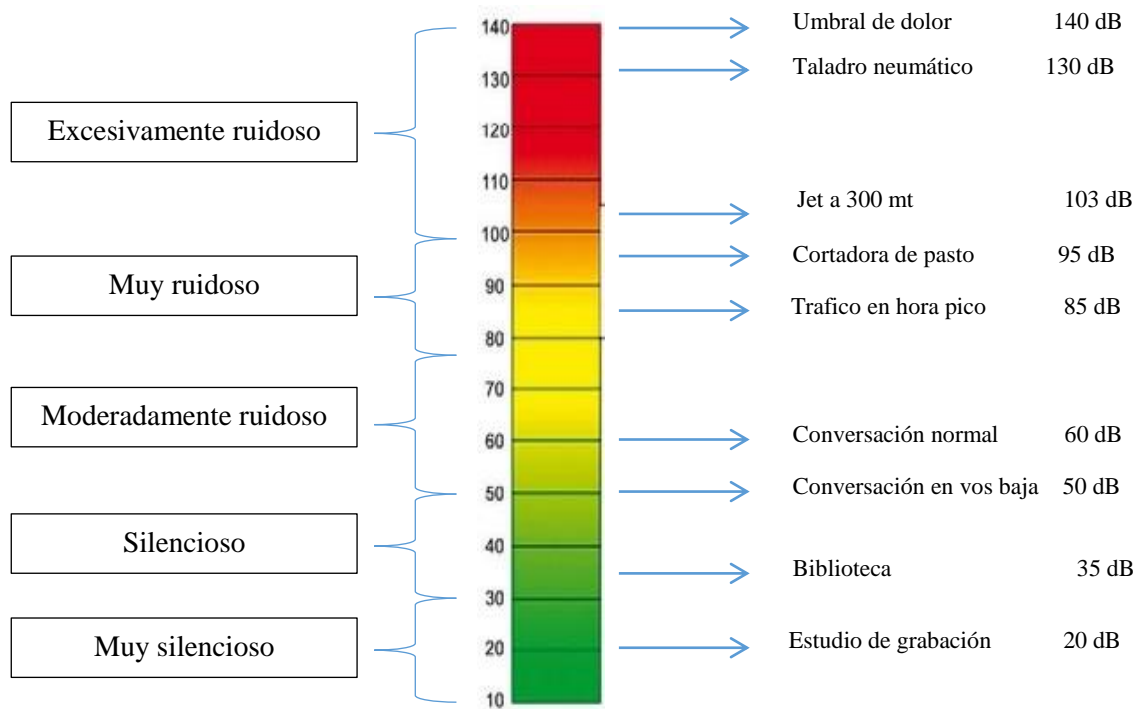
Un aumento de 10 dB en cualquier nivel (ejemplo de 80 dB a 90 dB) significa que la intensidad del ruido se ha aumentado 10 veces.

**Gráfico 38: Disipación del sonido**

Fuente: <http://training.itcilo>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

A continuación se detallara una gráfica la cual explique de una forma entendible los decibeles y la cantidad de ruido que indican:

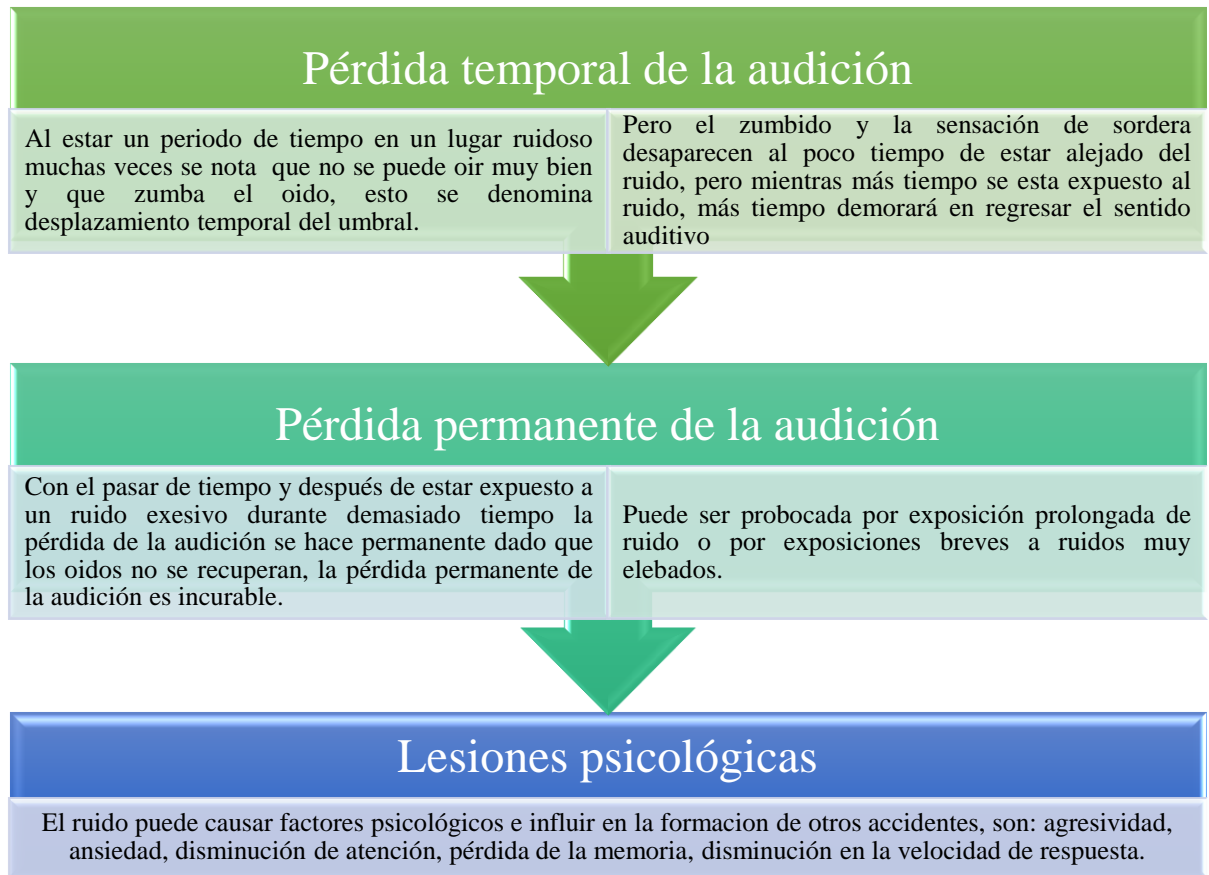


**Gráfico 39: Decibeles y la cantidad de ruido que indican**  
**Fuente:** [www.frioycalor.cl](http://www.frioycalor.cl)  
**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Un lugar dedicado a actividades administrativas se puede considerar ruidoso cuando el sonido llega a alcanzar niveles de entre 55 dB a 58 dB Este valor se puede superar fácilmente hasta llegar a 70 dB e incluso aún más cuando en el lugar existen equipos y máquinas agrupadas.

El límite de exposición al ruido deberá ser considerado durante las ocho horas laborales que el trabajador está expuesto al ruido por lo que constatar que no superen los 85 dB a 90 dB.

## Efectos de la salud por la exposición al ruido



### Cuadro 8: Efectos del ruido

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

La higiene auditiva va de la mano con el medio ambiente físico el cual puede afectar la esta función por lo que se mantendrá una serie de lineamientos los cuales eviten este tipo de inconvenientes.

- Si el sonido es excesivo se aconseja la utilización de equipo de protección auditiva ya antes mencionada.
- Según normas de ruido ocupacional el trabajador deberá laborar 8 horas si el límite de nivel de ruido es equivalente a 85 dB caso contrario niveles más altos de ruido deben ser compensados con el acortamiento del tiempo de la jornada.

- Si no se puede controlar el sonido en la fuente el trabajador deberá aumentar la distancia de él y de dicha fuente. A cada metro se reduce un nivel aproximado de 10 dB.
  - En lo posible realizar adaptaciones o modificaciones al equipo que cause ruido considerado molesto, por ejemplo instalaciones de vibradores en lugar de timbres de llamada y teléfonos, rodamientos silenciosos, etc.
  - Implementar señalización en todas aquellas áreas o zonas las cuales produzcan ruido molesto para el trabajador.
  - Reducir a niveles aceptables el ruido en las áreas de descanso y alimentación.
- **Vibraciones**

Es el movimiento oscilatorio transferido al cuerpo humano por estructuras solidas capaz de producir daño o cualquier tipo de molestia.

Algunos de las actividades de distribución producen vibraciones entre ellas encontramos la conducción de vehículos, operación de montacargas, carga de material inestable, etc. Dependiendo de las características de las vibraciones pueden provocar efectos en el individuo la cual puede manifestarse desde una pequeña molestia hasta el deterioro de su desempeño y salud.

### **Valoraciones de las vibraciones**

Su valoración se hace por instrumentos de medida conocidos como vibrómetros, la frecuencia de una vibración es el número de oscilaciones que se producen en un segundo y se mide en Hertzios la unidad se expresa (Hz).

Podemos clasificar a las vibraciones por los efectos que ocasionan sobre el cuerpo del trabajador:

FRECUENCIA	Hz	ORIGINADAS	EFFECTOS
<b>Muy baja frecuencia</b>	< 2 Hz	Transportes (aviones, coches, barcos, etc.)	Pueden provocar trastornos al sistema nervioso central, mareos y vómitos.
<b>Baja frecuencia</b>	De 2 a 40 Hz	Por vehículos industriales, carretillas, tractores, montacargas, vehículos de obras públicas, etc.	Pueden provocar lumbalgias, hernias y pinzamientos discales, varían el ritmo cerebral y dificultan el equilibrio.
<b>Alta frecuencia</b>	>40 Hz	Maquinaria pesada	Produce problemas osteoarticulares afectando las articulaciones de las manos, muñecas y codos, provocando lesiones, calambres y artrosis

**Cuadro 9: Tipos de vibraciones**

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

### Valores límites de exposición a vibración

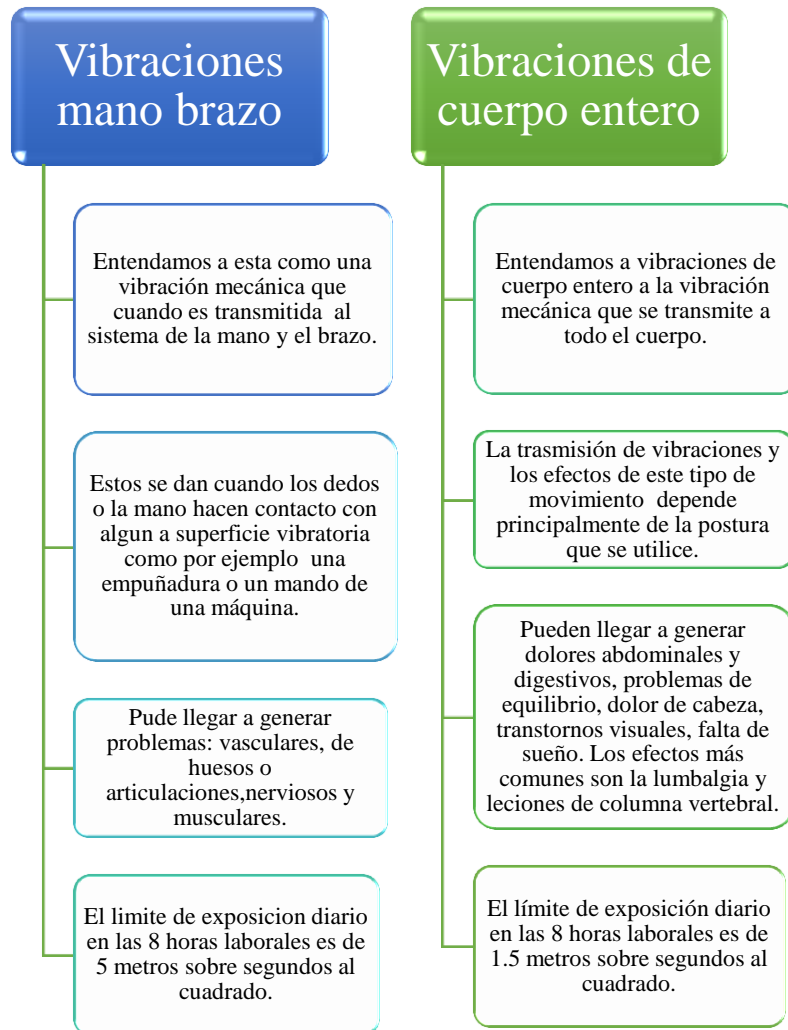
Los límites de exposición para toda jornada laboral según el Real Decreto 1311/2005 para la protección de los trabajadores frente a los riesgos derivados de la exposición a vibraciones son:

	Vibración transmitida al:	
	Sistema mano-brazo	Cuerpo entero
<b>Valor límite de exposición diaria</b>	5 m/s <sup>2</sup>	1.5 m/s <sup>2</sup>
<b>Valor de exposición diaria</b>	2.5 m/s <sup>2</sup>	0.5 m/s <sup>2</sup>

**Cuadro 10: Valores límite de vibraciones**

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Los efectos hacen su aparición después de cierto límite de tiempo al estar sujeto el trabajador a las vibraciones, según el punto o área de contacto la exposición puede dividirse en dos grupos:



**Cuadro 11: Transmisión de las vibraciones**  
 Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 40: Tipos de transmisión de la vibración**

Fuente: <http://us.123rf.com>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

La prevención del factor vibración como estresor va de la mano con el medio ambiente físico el cual puede afectar la realización de actividades habituales por parte del trabajador de Distriolmedo Cia. Ltda. Por lo que se mantendrá una serie de lineamientos los cuales eviten este tipo de inconvenientes.

- Reducir o mantener en buen estado las partes generadoras de vibraciones, tales como desgaste de superficies, cojines dañados, etc.
- Instalar o anteponer elementos amortiguadores entre los puntos vibrantes y el cuerpo del trabajador.
- Adquirir equipos, máquinas y herramientas las cuales mantengan una intensidad de vibración tolerable para las diferentes labores a realizar.
- Sustituir las piezas desgastadas las cuales provoquen de los valores de vibración.
- En caso de no ser posible la reducción de la vibración con los diferentes métodos hacer uso de equipo de protección como son los guantes y las botas los cuales aíslen la transmisión de vibraciones al cuerpo.
- Acondicionar el terreno o zonas de circulación de máquinas móviles.
- Efectuar descansos de 10 minutos por hora trabajada o intentar reducir el tiempo de exposición a las vibraciones.

- **Ventilación**

La ventilación consiste en la introducción de aire fresco en un determinada espacio, es un medio importante para el control del calor y de los posibles contaminantes en al ambiente en el cual el trabajador realice sus funciones.

No se debe utilizar cualquier tipo de ventilación, el sistema que se debe aplicar dependerá del régimen de emisión de calor y de los contaminantes.

### **Valoraciones de la ventilación**

El instrumento con el cual se puede medir la ventilación es el anemómetro los cuales miden la velocidad del aire.

Por lo tanto los trabajadores no deberán estar expuestos de forma permanente o corrientes de aire cuya velocidad exceda los límites siguientes:

<b>Trabajos en ambientes no calurosos.</b>	0.25 m/s
<b>Trabajos sedentarios en ambientes calurosos</b>	0.5 m/s
<b>Trabajos no sedentarios en lugares calurosos</b>	0.75 m/s

**Cuadro 12: Valores límite de la velocidad del aire**

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Dichos valores no se aplican a las corrientes de aire dedicadas a evitar el estrés de exposiciones intensas al calor, en estos el limite será de aproximadamente de 30 m/s.



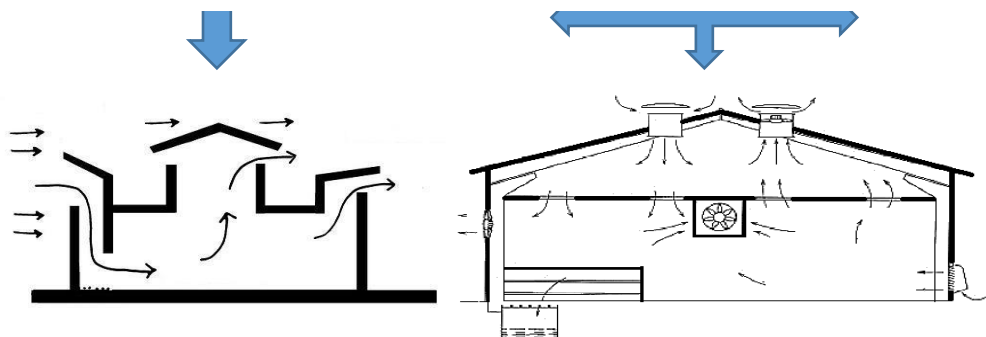
## Tipos de ventilación

Existen dos tipos de ventilación los cuales se debe tener en cuenta la utilidad que estos nos brindan y de esta forma adoptarlos según las necesidades de los lugares de trabajo dentro de la empresa, estos son la ventilación natural y artificial, en el siguiente cuadro se explicara la utilización de cada una y la división de la ventilación artificial.

NATURAL	GENERAL FORZADA	LOCALIZADA	DE CONFORT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargas de calor moderadas.</li> <li>• Para emisiones muy pequeñas de gases y vapores (menos del 1 cm<sup>3</sup>/min).</li> <li>• No es recomendable para humos y polvos.</li> <li>• Para oficinas con mas de 50 m<sup>2</sup>/persona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cargas de calor altas.</li> <li>• Para emisiones moderadas de gases y vapores (hasta 100 cm<sup>3</sup>/min) .</li> <li>• Para oficinas con menos de 50 m<sup>2</sup>/persona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisiones altas de contaminantes.</li> <li>• Para contaminabntes peligrosos (incluso en cantidades pequeñas).</li> <li>• Ideal para humo y polvos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para producir condiciones térmicas de bienestar.</li> </ul>

**Cuadro 13: Tipos de ventilación**

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 41: Tipos de ventilación**

Fuente: <http://esp.interclimapedes.com> [www.soler-palau.mx](http://www.soler-palau.mx)

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Existen diferentes tipos de contaminantes que pueden generar una máquina, equipos de trabajo dentro del lugar de trabajo:

Contaminantes Fuentes	Amoniaco	Benceno	Monóxido de carbono	Ozono	Disolventes orgánicos	Formaldehído	Amianto	Fibras minerales
Productos de limpieza	X	X						
Materiales aislantes						X	X	X
Mobiliario		X			X	X		
Fumadores			X			X		
Pinturas		X			X	X		
Fotocopiadoras				X				
Impresoras láser				X				
Tubos fluorescentes					X			
Pantalla ordenador					X			

**Cuadro 14: Tipos de contaminantes**

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

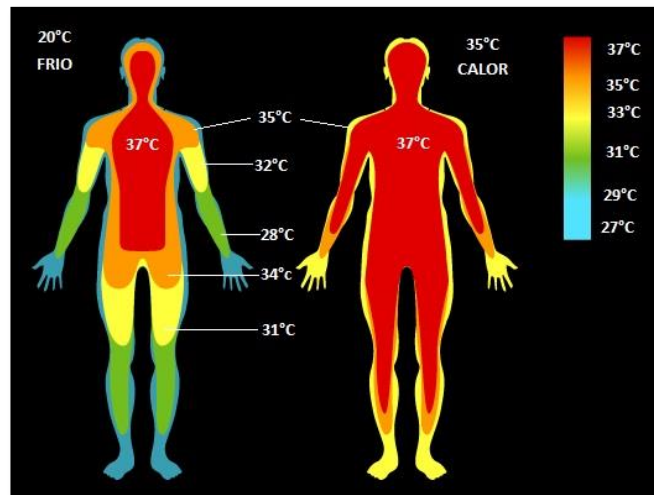
Una oficina puede contener un sorprendente número de contaminantes los más habituales son el Dióxido de carbono, el formaldehído y el ozono.

Se mantendrá una serie de lineamientos los cuales eviten este tipo de inconvenientes.

- El sistema de ventilación deberá mantenerse siempre en buen estado y se deberá implementar un sistema de control el cual indique algún tipo de avería para asegurar la salud de los trabajadores.
- La ventilación dentro de las áreas de trabajo no debe crear corrientes de aires molestas.
- Las tomas de aire exterior no deben estar en sitios de contaminación elevada por ejemplo vías de tráfico intenso, emisiones industriales, etc.
- Se recomienda someter al aire extraído a filtraciones u otro tipo de tratamiento el cual garantice dotar aire puro y respirable.
- No utilizar el aire extraído de locaciones internas de la empresa es decir no recircular el aire ya que puede venir de locaciones como baños, cocinas, fotocopiadoras y otras fuentes de contaminación y olor.
- Se recomienda combinar la ventilación normal con la artificial, dependiendo de las necesidades que tenga el lugar de trabajo.
- Realizar habitualmente un control de los trabajos que se realicen al exterior e interior de la empresa referente a la atmosfera.

- **Temperatura**

Es la forma de expresar por medio de una escala cuan caliente o frio esta un cuerpo con respecto a otro en este caso utilizamos la escala de Celsius la cual tiene como referencia inferior 0° (Punto de fusión del hielo) y referencia superior 100° (punto de ebullición del agua). El cuerpo humano tiene una temperatura que rodea los 37 grados centígrados pero esta puede verse alterada por el ambiente térmico que se presente en el lugar de trabajo. Muchas veces la transpiración de la piel se dificulta por la humedad del ambiente o incluso hay trabajos que no requieren de esfuerzos físicos y sin embargo generan cambios en la temperatura corporal.



**Gráfico 42: Temperatura corporal en frío y calor**

Fuente: <http://massspectrumbotanicals.com>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

El confort térmico puede definirse como la manifestación de conformidad y satisfacción con el ambiente térmico existente en un lugar, las situaciones de confort son muy importantes en el ambiente de trabajo ya que en una empresa son muy comunes las quejas relacionadas al exceso de frio o de y obviamente la exposición continua de este tipo de factor puede llegar a generar malestar en el trabajador e incluso afectar su salud.

**Los mecanismos por los que el cuerpo humano recibe o da calor.**



**Cuadro 15: Los mecanismos por los que el cuerpo humano recibe o da calor**  
 Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

**Valoración del confort térmico**

Según el real decreto 486/1997 se establece los siguientes valores obligatorios:

VARIABLES	VALORES
Temperatura	De 17°C a 27°C para trabajos sedentarios
	De 14°C a 25°C para trabajos ligeros
Humedad	Del 30% al 70%
	Del 50% al 70% si hay riesgos por electricidad estática.

**Cuadro 16: Confort térmico**  
 Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

## Escala de temperatura corporal

Temperatura en grados centígrados	Síntoma
44°C	Golpe de calor
42°C	Convulsiones, coma
41°C	Piel caliente y seca
40°C	Hiperpirexia
38°C	Intervalo aproximado de temperatura normal
36°C	Sensación de frío
34°C	Sensación de frío
33°C	Hipotermia
32°C	Bradycardia, hipotensión
30°C	Somnolencia, apatía
28°C	Musculatura rígida
26°C	Parada cardíaca, fibrilación

**Cuadro 17:** Escala de temperatura corporal y sus síntomas

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Por cada grado centígrado que se incremente la temperatura interna, la frecuencia cardíaca se incrementa a unas 10 pulsaciones por minuto y al llegar a 41°C disminuye al decaer la eficiencia cardíaca.



**Gráfico 43:** Efectos de la temperatura

**Fuente:** <http://www.energies-renouvelables.org>

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Se mantendrá una serie de lineamientos los cuales eviten este tipo de inconvenientes.

- Mantener el lugar de trabajo en un margen de temperatura para el desarrollo de actividades administrativas la cual está en un rango de entre 18°C a 22°C.
- Se deberá optar por descansos de forma periódica en algún lugar donde las condiciones de temperatura sean agradables y regulen la temperatura corporal del trabajador.
- Para los trabajadores que realizan sus funciones fuera de las instalaciones se recomienda reducir el tiempo de exposición al sol, de igual forma cuando la temperatura cae súbitamente.
- Durante exposiciones a temperaturas altas es importante la ingesta de líquidos las cuales mantengan una hidratación favorable.
- Se recomienda a los trabajadores que realicen funciones al exterior de las instalaciones y estén expuestos a los cambios de temperatura climáticos, hacer uso de protección individual básica el cual ayude a contrarrestar efectos no deseados como por ejemplo gorras, abrigos, etc.
- Se recomienda en lo posible instalar equipos como calefactores o aire acondicionado los cuales brinde un confort térmico agradable en todas las instalaciones de la empresa.

### 3.1.1.2. Factores estresores de nivel individual

Son factores que se originan dentro de las instalaciones de la empresa las cuales generan situaciones de estrés a cada uno de los colaboradores de forma individual, afectando su desempeño en la empresa, Por lo tanto dentro de la empresas Distriolmedo Cia. Ltda. se controlara los siguientes:

- **Sobrecarga de Trabajo**

Es el conjunto de exigencias psicofísicas a los que se ven sometidos los colaboradores de la empresa en el desarrollo de su puesto de trabajo, estas exigencias se identifican exclusivamente con actividades o cargas físicas y mentales, las cuales con el esfuerzo de las mismas pueden generar consecuencias negativas.

La sobrecarga de trabajo es un factor estresor presente en todas las actividades laborales y en cualquier empresa, la ejecución de un trabajo implica el desarrollo de unas operaciones motoras y unas operaciones cognitivas.

Se divide en dos: Carga Física y Carga Mental.



**Gráfico 44: Carga física**

Fuente: <http://2.bp.blogspot.com>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

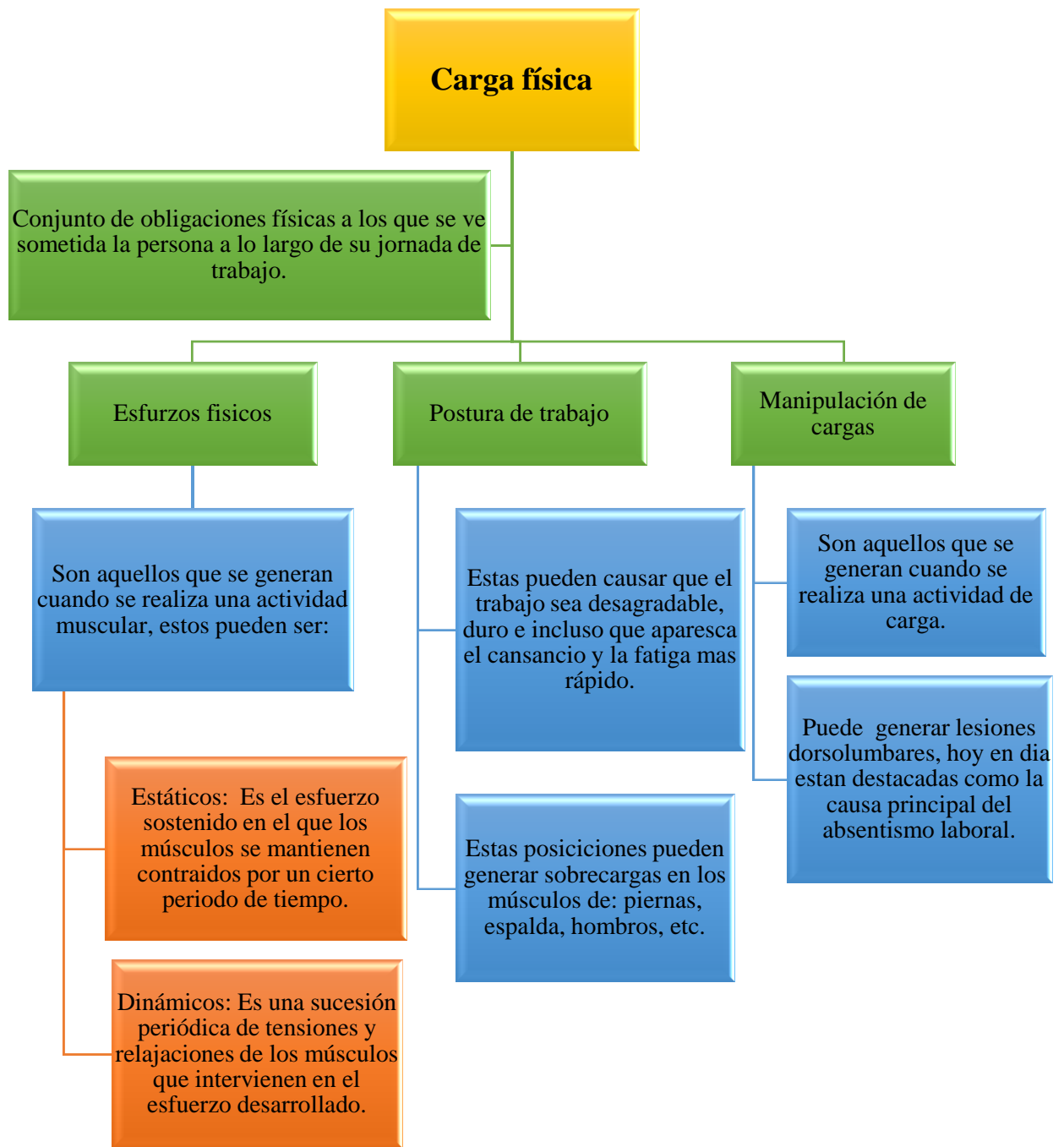


**Gráfico 45: Carga mental**

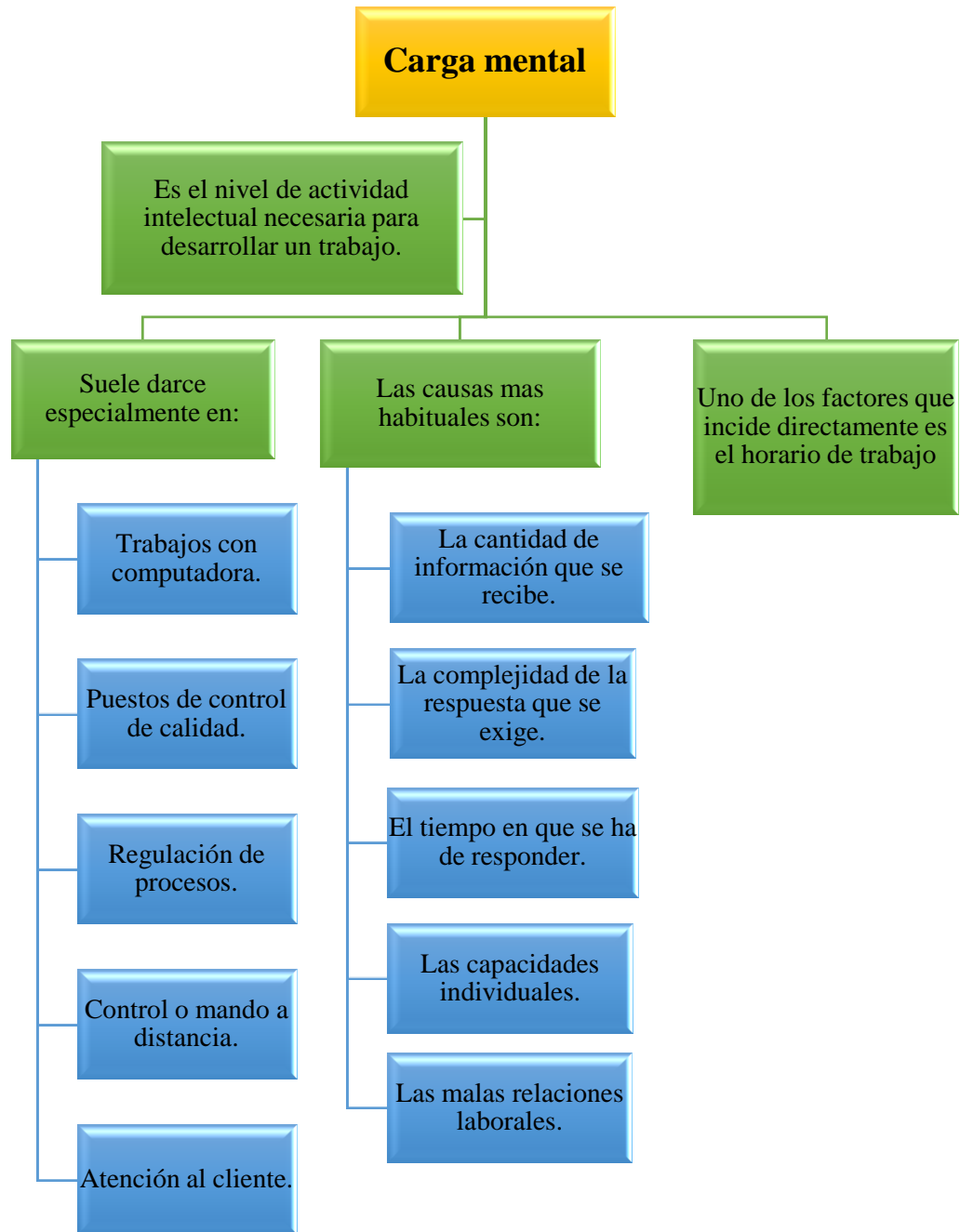
Fuente: <http://www.bienesta.com>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015





**Cuadro 18: Carga física**  
 Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Cuadro 19: Carga mental**  
 Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Al no controlar la carga tanto física y mental la consecuencia más directa que se puede presentar es la fatiga



**Gráfico 46: Fatiga**

**Fuente:** <http://i50.tinypic.com/2alobl.jpg>

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

La fatiga es la disminución de la capacidad fisicomental del trabajador después de haber realizado una labor durante un tiempo determinado.

Para prevenir la fatiga el trabajador deberá tener pausas cortas los cuales le permitan descansar su cuerpo y mente así como también cada individuo deberá practicar ejercicios de relajación los cuales ayuden al control de la fatiga como por ejemplo:



**Gráfico 47: Ejercicios de relajación**

**Fuente:** <https://encrypted-tbn2.gstatic.com/images>

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

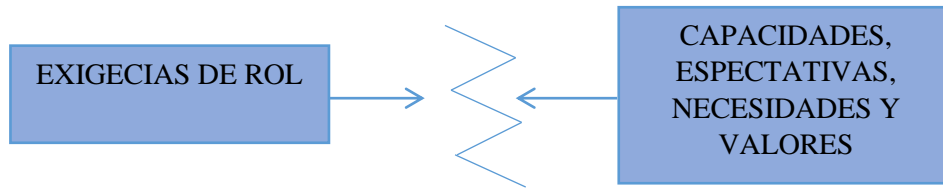
Se mantendrá una serie de lineamientos los cuales eviten este tipo de inconvenientes.

- Diseñar el trabajo y el puesto de modo que se adapte al trabajador y a sus actividades.
  - Combinar las actividades estáticas y dinámicas en el cumplimiento de las actividades para contrarrestar la fatiga generada.
  - Combinar y alternar las posturas de trabajo existentes como por ejemplo combinar estar de pie con posturas como la de sentado.
  - Calcular la manipulación de cargas como por ejemplo la forma, frecuencia, distancia y en todo caso no superar los 25kg de peso.
  - En caso de manipulación de cargas adoptar los procedimientos adecuados establecidos para evitar lesiones.
  - Realizar ejercicios de relajación los cuales ayuden a disminuir el estrés generado por la sobrecarga laboral.
  - Establecer periodos de descanso para todos los colaboradores de la empresa con el fin de aligerar la carga física y mental producida.
- 
- **Conflicto y ambigüedad de roles**

### **Conflicto de roles**

Es un factor estreso el cual se caracteriza por ser un tipo de conflicto causado principalmente por que se produce cuando hay demandas y exigencias en el trabajo que son entre si incongruentes para la realización del trabajo, este está relacionado

esencialmente con la insatisfacción, la disminución de la implicación con el trabajo, y con el mal desempeño laboral.



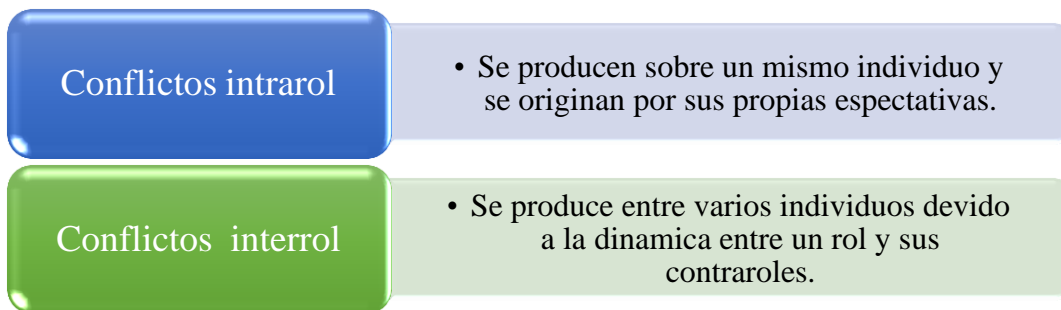
### MOLESTIA PSICOLÓGICA

**Gráfico 48: Conflicto de rol**

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

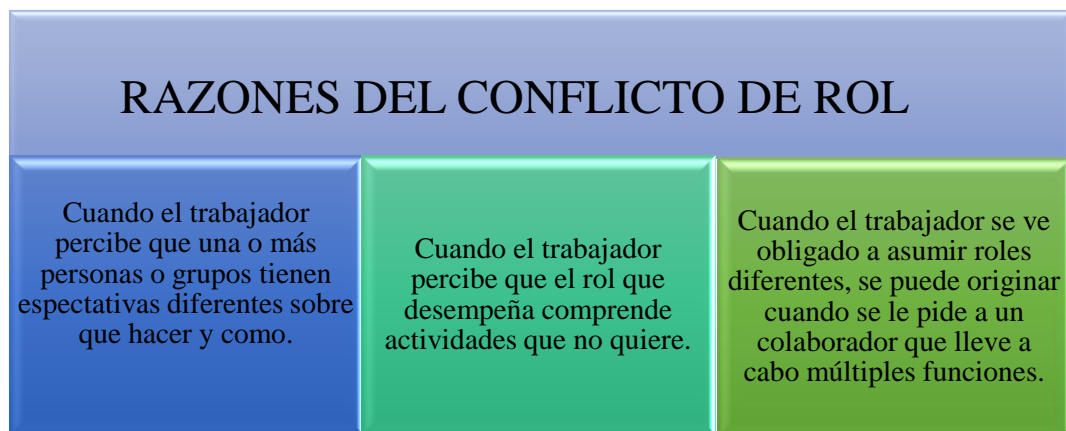
Existen dos clases de conflictos de roles:



**Cuadro 20: Clases de conflictos de rol**

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

El conflicto de rol se puede dar por distintas razones:



**Cuadro 21: Razones del conflicto de rol**

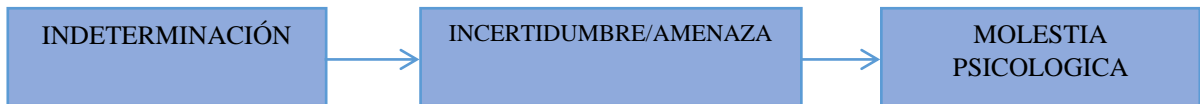
**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Entre los trabajadores que se someten a algún tipo de conflicto de rol se ha encontrado:

- Tención a causa del trabajo
- Menor satisfacción laboral
- Menor confianza en la organización
- Desempeño laboral bajo

### **Ambigüedad de roles**

Este se da cuando los roles se definen de forma inadecuada o se conoce sustancialmente debido a que los trabajadores no se sienten seguras de la forma en que deben actuar, muchas veces los colaboradores no poseen lo formación o información adecuada para realizar sus labores en su lugar de trabajo, la persona con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre es decir no tiene establecido con claridad que se espera de ella y cuál es su rol en la empresa.



**Gráfico 49: Ambigüedad de roles**

**Fuente;** El investigador

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 50: Consecuencias de la ambigüedad de rol**

**Fuente:** <http://www.iprofesional.com>

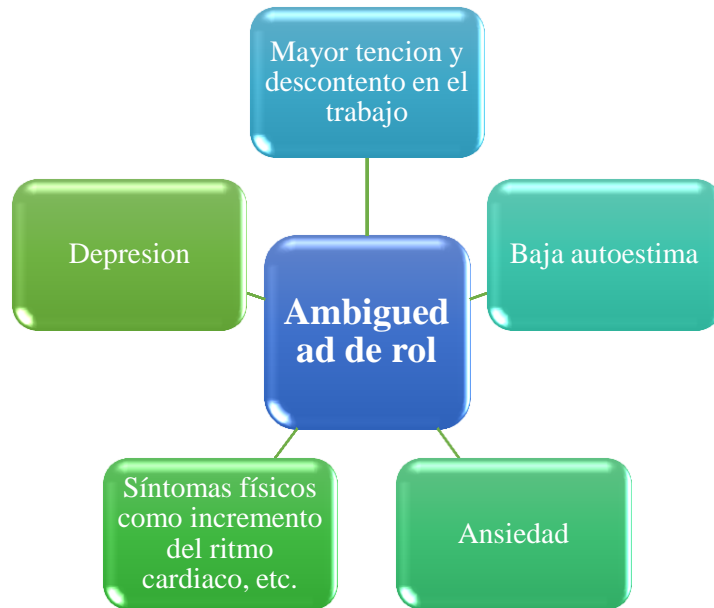
**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Este factor puede ser causado por distintas razones:



**Cuadro 22: Causas de la ambigüedad de rol**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

El factor ambigüedad de rol es un potencial estresor dado que este puede tener consecuencias como:



**Cuadro 23: Consecuencias de la ambigüedad de rol**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Según Sarvin y Alien en su libro Hancibook of Social Psychology existen 4 modos de solución para este tipo de conflictos:



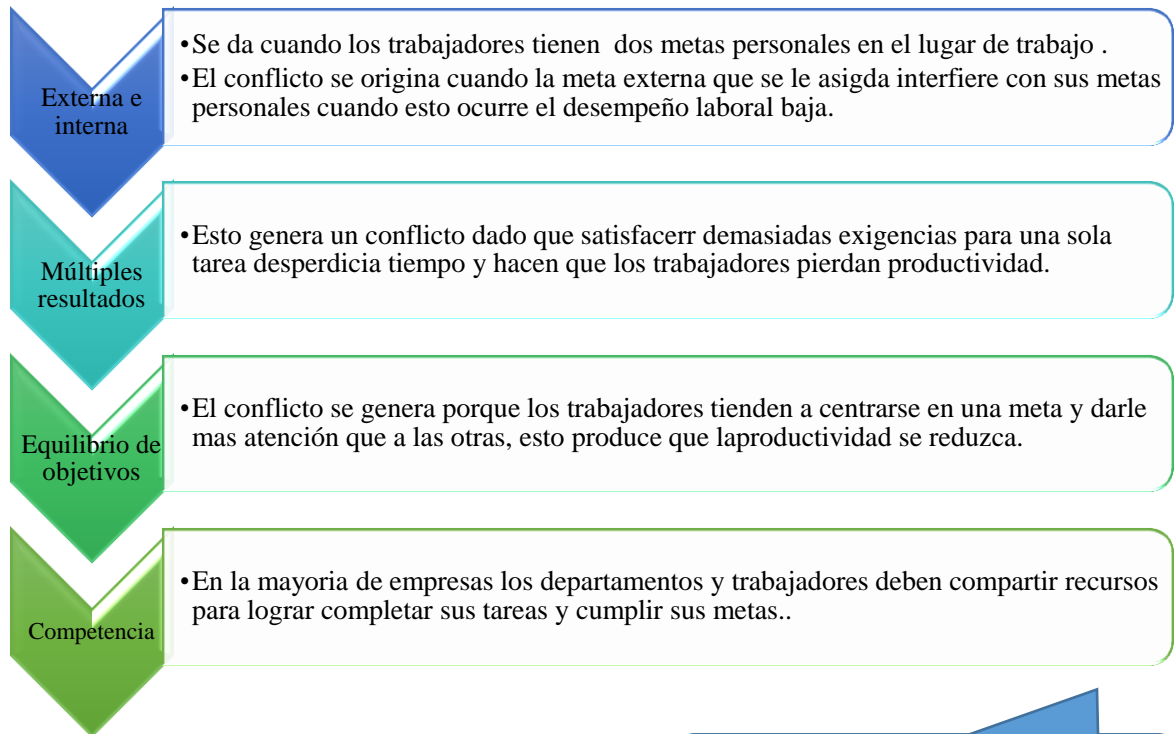
**Cuadro 24: Modos de solución para los conflictos grupales**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

- **Discrepancias con las metas**

Son todos los resultados incompatibles los cuales pueden generar conflictos dentro de la organización dado que los trabajadores se unen para alcanzar las metas de la organización, esto parecería muy obvio pero en realidad no lo es ya que podemos encontrar que hay metas muy claras, otras ambiguas y otras metas que pueden estar en concordancia.

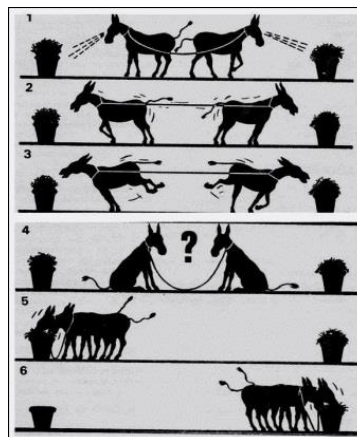


## Tipos de conflicto de metas



**Cuadro 25: Tipos de conflicto de metas**  
**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

La insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y a la frustración, la depresión y el estrés especialmente entre los 40 y 50 años de edad.



**Gráfico 51: Conflicto de metas**  
**Fuente:** <https://encrypted-tbn2.gstatic.com>  
**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Las situaciones de conflicto o discrepancia de metas en la empresa repercute negativamente en el bienestar físico y psicológico y se las considera como factores de tensión que pueden generar estrés por lo que se tomaran medidas de prevención las cuales ayuden a controlar este tipo de factor.

### **Mecanismos de solución**

Ante un conflicto de metas se puede:

- Optar por una de tales metas
- Intentar satisfacer en parte una y otra
- Evitar cumplir las dos
- Compartir las funciones de uno o varios con el fin de distribuir las obligaciones.
- Priorizar las metas encomendadas cumpliendo desde la más importante hasta la de menos importancia.
- Evitar satisfacer varias exigencias que conlleva una sola meta.
- Si se debe compartir recursos entre departamentos y trabajadores para cumplir una meta cualquiera debe existir una buena comunicación y respeto por parte de todo el personal.

### 3.1.1.3. Factores estresores de nivel grupal

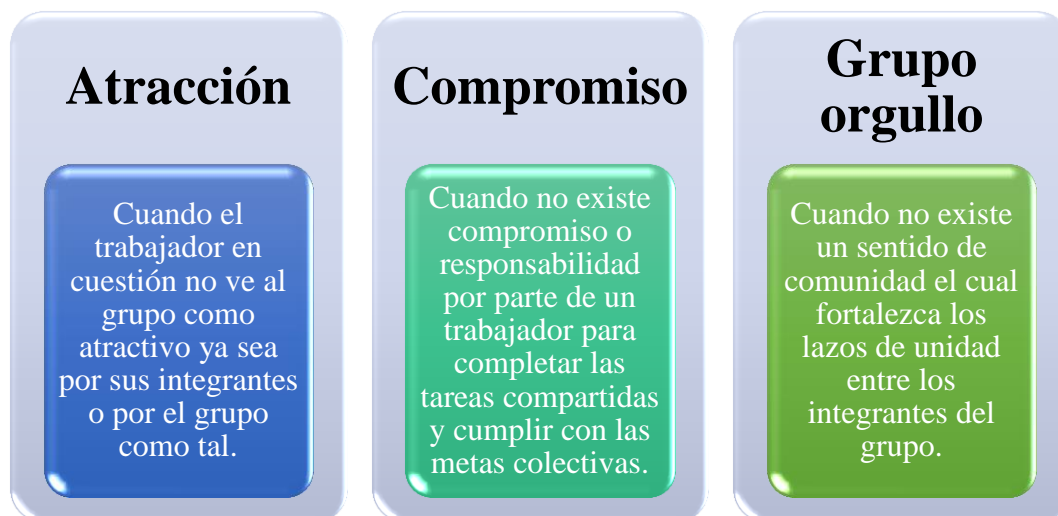
Un grupo es el conjunto de dos o más personas que comparten valores, metas, normas y que interactúan entre sí, la falta de apoyo por parte del grupo a sus miembros así como los conflictos inter e intragrupal, pueden verse graves dentro de una empresa llegándola a derrumbar. En este tipo de factores se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo para evitar el conflicto.

- **Falta de cohesión grupal**

La cohesión de grupo se lo define como el grado con que los integrantes de un grupo se sienten atraídos entre sí, se relaciona con:

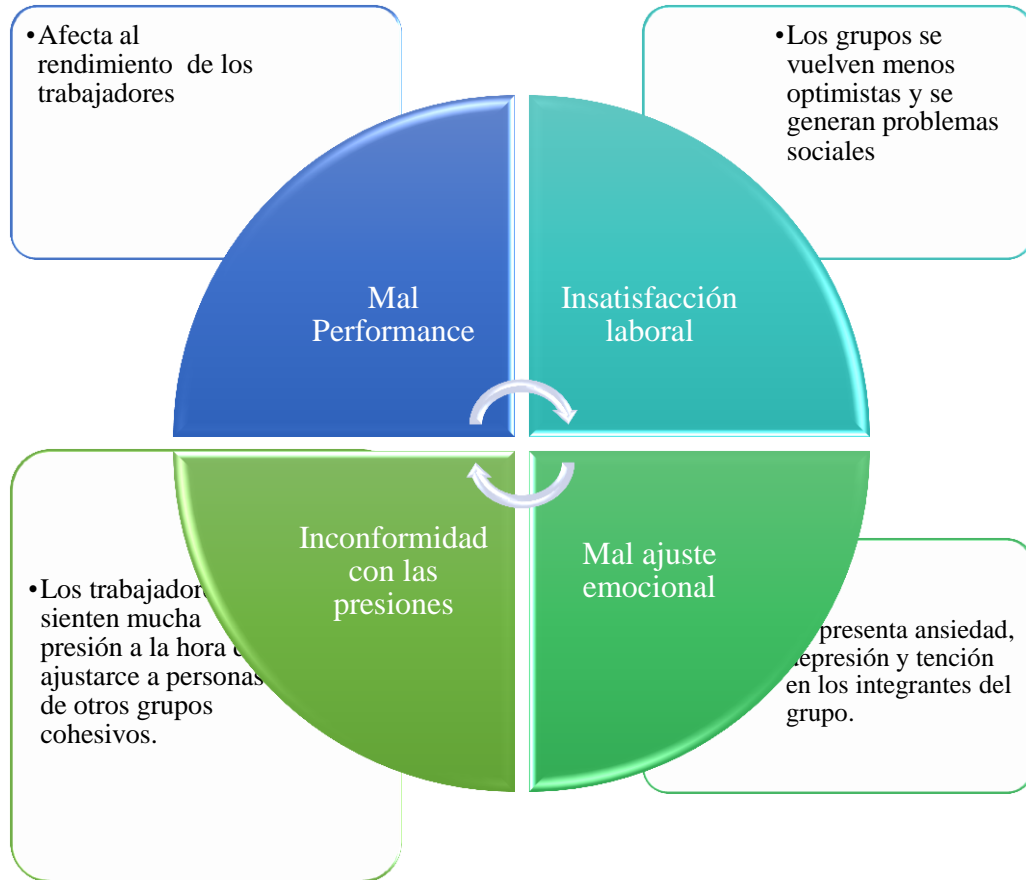
Esta situación se pone de manifiesto cuando se integran personas con diferentes intereses, valores, creencias y capacidades. Al existir diferencias se produce falta de cohesión en la participación de los integrantes a los objetivos del grupo.

#### Causas para que se produzca la falta de cohesión grupal

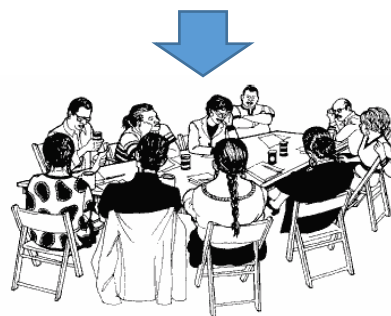


**Cuadro 26: Causas de la cohesión grupal**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Si no se controla este tipo de factor pueden existir una serie de consecuencias la cual afecte el desempeño del trabajador y por ende a la organización:



**Cuadro 27: Consecuencias de la cohesión grupal**  
 Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 52: Consecuencias de la falta de cohesión grupal**  
 Fuente: <http://3.bp.blogspot.com>  
 Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

## Mecanismos de solución

Para que no exista falta de cohesión grupal debe existir:

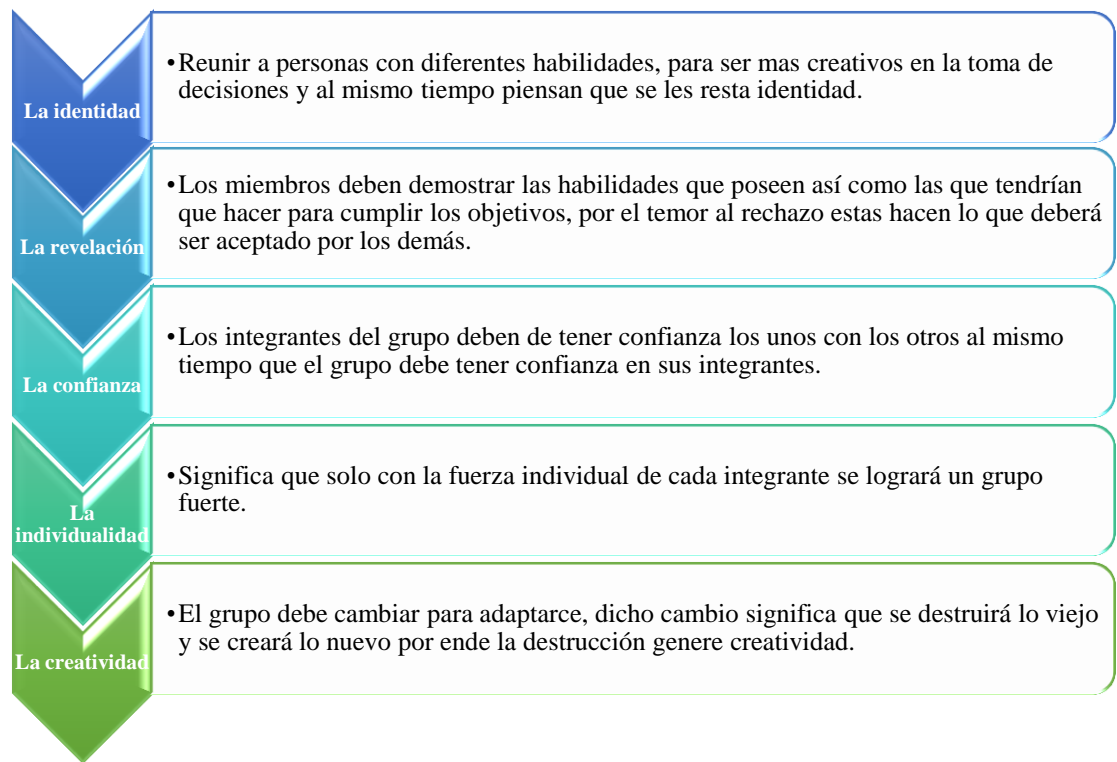
- **Atracción entre los miembros del grupo.-** Se refiere a que el trabajador se preocupe por los otros miembros, la semejanza con los demás, y aumente el interés en relacionarse.
- **Atracción hacia el grupo.-** Es la semejanza que existe de cada trabajador con el grupo es decir la identificación con los objetivos grupales y su resistencia a dejarlo.
- **Motivación de los miembros para trabajar en el grupo.-** Cuando el trabajador realiza las actividades grupales con energía y se preocupa por su ejecución y participación.
- **Coordinación de esfuerzos para obtener el logro de los objetivos comunes del grupo.-** Cuando el trabajador se preocupa por todos los pasos para lograr las metas.
- **Similitud en los miembros del grupo.-** Una mayor concordancia entre los miembros sobre el grupo en si genera más confianza y menos conflicto.
- **El grupo debe establecerse como elite.-** Mientras mejor se torne el nivel de grupo, se vuelve más atractivo para los integrantes por ende aumenta su compromiso con la misma

- **Conflictos intragrupal e intergrupales**

Cuando un trabajador se enfrenta a un grupo y no está de acuerdo con las dinámicas puede dejar dicho grupo por un conflicto intragrupal en cambio cuando el conflicto es intergrupales dos grupos están involucrados en un problema en los dos tipos de conflicto se amenaza el cumplimiento de objetivos debido a diferencias.

### **El conflicto intragrupal**

El conflicto intragrupal se refiere a discrepancias entre algunos o todos los integrantes del grupo, lo que suele causar afecciones a su efectividad, por ejemplo las personas que no tienen miedo a correr riesgos normalmente tienen conflicto con las arriesgadas, los conflictos intragrupal no son más que paradojas entre los integrantes de un grupo y existen 5 tipos de paradojas:



**Cuadro 28: Paradojas de los conflictos intragrupal**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 53: Conflicto intragrupal**  
**Fuente:** <http://www.larepublica.co>  
**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

## El conflicto intergrupual

Estos conflictos son comunes en las organizaciones y dificultan las actividades, estos provienen de las diferencias de perspectivas temporales o de contradicción en los objetivos que persiguen los grupos, por ejemplo entre departamentos.

Las causas más comunes del conflicto intergrupual son:



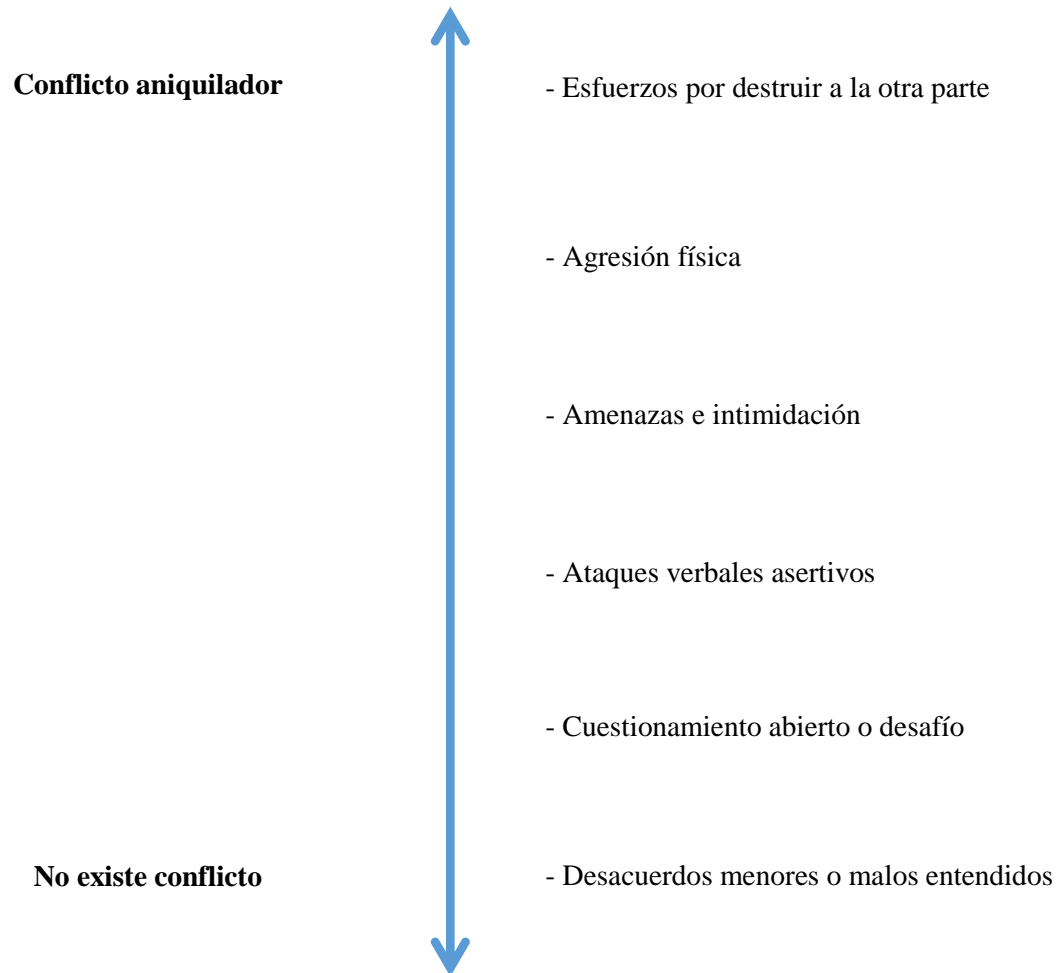
**Cuadro 29: Causas del conflicto intergrupual**  
**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 54: Conflicto intergrupual**  
**Fuente:** <http://lanegociacion.files.wordpress.com>  
**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

## Consecuencias de los conflictos intra e intergrupales:

Sin el manejo apropiado de los conflictos grupales además de causar afecciones fisicomentales las cuales afectan el desempeño laboral también pueden causar conflictos tales como se muestra en la siguiente gráfica.



**Gráfico 55: Consecuencias de los conflictos intra e intergrupales**

**Fuente:** El investigador

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Este tipo de conflictos siempre van a estar presentes en cualquier empresa dado que las personas tienen diferente comportamiento y necesidades propias



## **Mecanismos de solución**

Para el control de los diferentes conflictos grupales se deberá seguir una serie de lineamientos los cuales servirán de guía para el trabajador.

- Todos los trabajadores deberán garantizar el respeto y el trato justo entre si e impulsar medidas de comunicación con el fin de controlar conflictos grupales.
- Proporcionar entre los colaboradores toda la información necesaria para la realización de las tareas.
- Fomentar el apoyo entre todos los colaboradores ya sean trabajadores o superiores y promocionar la autonomía en la realización de las tareas con el fin de que exista mayor control sobre el trabajo.
- La formación de grupos de trabajo se realizara tomando en cuenta todos los aspectos antes mencionados como por ejemplo evitar agrupar a personas con diferencias bien marcadas las cuales puedan causar discrepancias
- Evitar tener conflictos tanto con las personas del mismo grupo como con las de otro grupo como por ejemplo entre departamentos.
- La utilización de información e instrumentos los cuales ayuden al cumplimiento de los objetivos grupales deberá ser compartido por todas las personas y grupos existentes en la empresa.
- Se recomienda que en presencia de un conflicto grupal se notifique inmediatamente al departamento de recursos humanos el cual está encargada del manejo y cumplimiento de normas que eviten estas situaciones o en todo caso a sus jefes inmediatos.

### 3.1.1.4. Factores estresores organizacionales

- **Clima de la organización**

Al clima organizacional se lo puede llamar de diferentes maneras como ambiente, atmósfera, clima laboral, espacio entre los más comunes, de manera que se convierte en la apreciación o percepción que tiene cada individuo de la estructura y los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización donde prestan sus servicios.

Los requerimientos de personal que cada empresa tiene es sumamente diferente es por ello que se crean ambientes diferentes, las condiciones del lugar y naturaleza y contenido del mismo la estimulación moral y material que son valorados a través de los trabajadores.

Es por ello que se atribuye a los directivos un buen clima organizacional a fin de determinar la influencia que tiene la relación de los mismos con sus trabajadores.

En este manual se hablaran y se presentaran algunos factores que influyen en el clima laboral:

**Toma de decisiones.-** Este aspecto es de vital importancia para las organizaciones, en el que implica escoger dos o más alternativas mediante un proceso con el deseo de llegar a la solución más idónea.

**Comunicación.-** La comunicación es uno de los factores primordiales para el desarrollo de las organizaciones y las relaciones interpersonales, además es el vínculo que ayuda a la aceptación, entendimiento, y ejecución de actividades.

**Relaciones Interpersonales.-** Son las interacciones que describen el trato, contacto y comunicación que se establece entre las personas en diferentes contextos.

**Motivación.-** Es la conducta de cada miembro de la organización por lo que resulta un factor importante para la misma.

**Cuadro 30: Factores que influyen en el clima laboral**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Actualmente las organizaciones están tomando medidas internas para crear lugares de trabajo idóneos y los beneficios que conllevan a un clima óptimo del equipo de trabajo, maximizando la participación del empleado y del desarrollo sus competencias, considerando a los elementos intangibles como algo estratégico.



**Gráfico 56: Mal clima laboral**

**Fuente:** <http://www.mensajesdeanimio.com>

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

### **Mecanismo de solución**

Para el control del mal clima laboral se deberá seguir una serie de lineamientos los cuales servirán de guía para el trabajador.

- Modificar y generar un espacio agradable de trabajo.
- Poner en marcha mecanismos de participación entre todos los colaboradores.
- Desarrollar sus capacidades de liderazgo.
- Atender al cumplimiento de las normativas existentes sobre prevención de riesgos.
- Establecer estrategias de motivación entre los empleados.
- Enfrentarse a los conflictos, no atacándolos sino tratando de solucionarlos.
- Crear un ambiente agradable de trabajo con la utilización de objetos como cuadros familiares e incluso con música suave.
- Cuando se termine la jornada de trabajo se recomienda realizar actividades de distracción.

- **Estilos gerenciales**

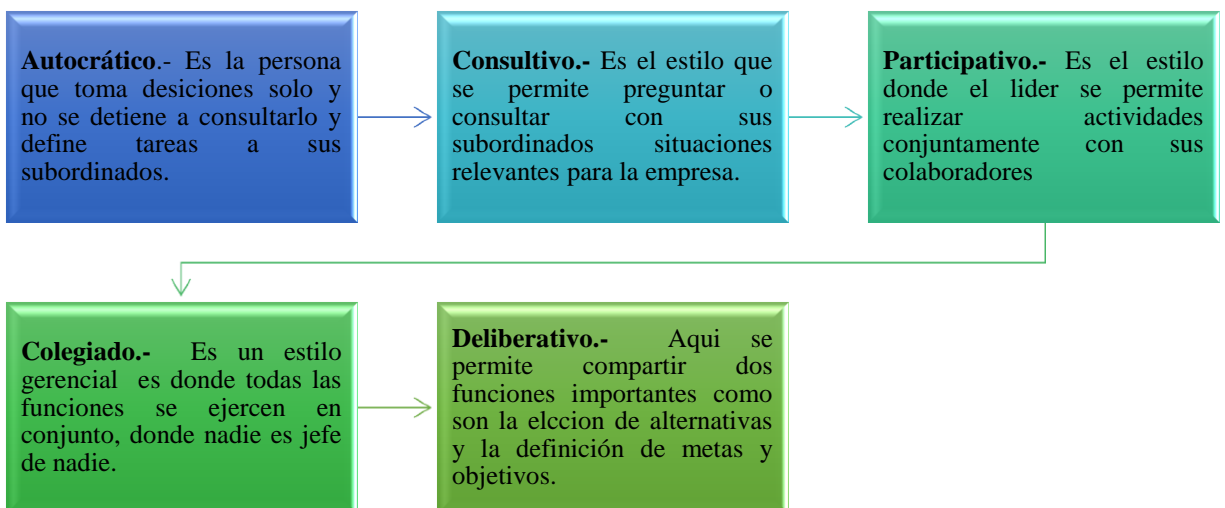
Conocer el estilo de liderazgo de uno mismo y de las personas que integran un equipo de trabajo es fundamental ya que así se puede tener ventajas competitivas para poder triunfar ante contextos retadores.

Ya que las personas que pueden interactuar con otras personas son muy hábiles para contagiar de ánimos positivos y guiarlas para llevar a un fin común. El aspecto técnico es también de gran relevancia pero no permite del todo que una persona sea ágil mentalmente en respuesta a las necesidades de la sociedad en sí.



**Gráfico 57: Estilos gerenciales**  
**Fuente:** <http://2.bp.blogspot.com>  
**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Es por ello que aquí se describirá algunos estilos gerenciales los cuales pueden ser de utilidad para poder diferenciar cada uno de los mismos e identificar el que existe en la empresa, para poder adaptarse y evitar estresarse con cada conducta de la persona que lidera la organización.



**Cuadro 31: Clases de estilos gerenciales**  
**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Mediante las descripciones anteriores cada persona se puede dar cuenta que de acuerdo al carácter de cada individuo, es la manera con la cual interactúa y se relaciona con las demás personas, es por ello que al conocer estos lineamientos se podrá saber cómo tratar con la persona que este liderando la empresa en ese momento o en alguna circunstancia.

### **Mecanismos de solución**

Es importante señalar que no existen estilos gerenciales ni buenos ni malos, los diferentes estilos presentan diferentes maneras de actuar y lograr resultados.

- El gerente debe optar por un estilo gerencial apropiado el cual se base en la participación, motivación y comunicación para todos los trabajadores.
- Al mismo tiempo ser cordial y colaborativo para apoyar a los otros en la solución de los posibles problemas que se susciten.
- El gerente siempre debe influenciar positivamente a los trabajadores.
- Mantener el cumplimiento de las normas y disposiciones de la empresa.
- El gerente debe trabajar constantemente y con mucha madurez empresarial con los trabajadores buscando el beneficio común.
- Informar a los trabajadores de todos los cambios que se susciten en la empresa.
- Involucrarse positivamente y resolver todos los tipos de conflicto que se puedan generar dentro y fuera de la empresa los cuales afecten el desempeño de sus colaboradores.

- **Tecnología**

La tecnología es un tema relevante en la empresa ya que las personas que laboran en una organización y la capacitación que tenga cada persona va a influir para el manejo adecuado de la tecnología existente en la empresa ya sea; software o hardware.

La tecnología como tal es una ayuda idónea para los procesos o actividades que se realizan en la organización, ya que debido a que se puede automatizar y optimar el tiempo, se pueden obtener mejores resultados en el lugar de trabajo, obteniendo reportes e informes mucho más claros y precisos.



**Gráfico 58: Tecnología empresarial**

**Fuente:** <http://www.mercado.com>

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

La tecnología se convierte en factor estresor cuando por modernización se debe cambiar programas o máquinas, a las cuales las personas ya están acostumbradas haciendo así que se cree una resistencia al cambio al no poder manejar ciertos equipos o programas de informática.

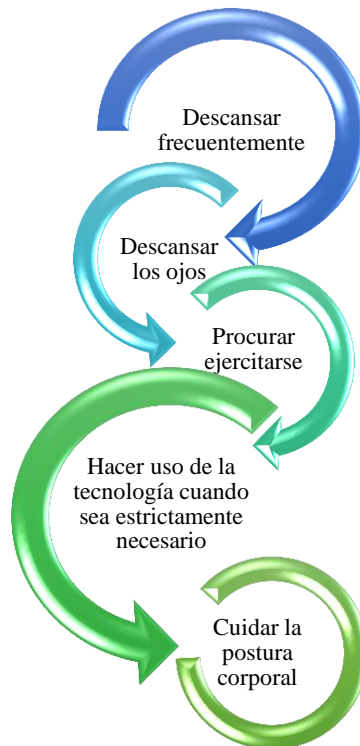
La tecnología en sí es un arma de doble filo ya que así como facilita la realización de actividades mucho depende del uso que se le dé dado que las personas son diferentes y no siempre se puede manifestar el estrés de forma igual en todos los individuos.

En este manual se hablará de tres tipos de estrés causado por la tecnología.



**Cuadro 32: Tipos de estrés causado por la tecnología**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Aquí se describirán algunos consejos para evitar el estrés por el uso de la tecnología.



**Cuadro 33: Como evitar el estrés de la tecnología**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

- **Fechas topes no racionales**

Este factor estresor crea conflictos internamente a la persona en su afán de demostrar que puede cumplir con su trabajo y por otra parte el sentirse explotado al no tener el tiempo adecuado para realizarlo con eficacia. Este conflicto interno hace que las personas se sientan estresadas inseguras y poco satisfechas al culminar y presentar el trabajo realizado.

Las fechas topes muchas veces son utilizadas por los directivos para generar presión a la otra parte en el cumplimiento de la actividad generando tensión en el trabajador por el límite de tiempo establecido.



**Gráfico 59: Fechas topes no racionales**

Fuente: <http://www.iprofesional.com>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Las causas más comunes para este tipo de factor estresor son:



**Cuadro 34: Causas de las fechas topes no racionales**

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



Es por ello que se debe prever con tiempo cualquier auditoría, control o comprobación que se haga a la empresa para que no exista este tipo de dificultades, con una adecuada planificación se puede lograr a minimizar las fechas tope no racionales, evitando que las personas se estresen y hasta puedan realizar sus actividades de mejor manera cumpliendo con expectativas empresariales.

### **3.1.2. Factores estresores extraorganizacionales**

Todo hecho, situación o persona que se encuentra fuera de la organización en la que se labora puede ser o convertirse en estresor.

Se nota estrés en las personas cuando no se puede preservar o recuperar una estabilidad emocional y personal, mientras que si no existe o no se percibe algún tipo de amenaza no habrá porque adoptar una postura diferente y se detectarán factores estresores en el ambiente.

#### **3.1.2.1. Factores familiares**

Son factores estresores que se pueden arrastrar desde la familia los que pueden presentarse de manera imprevista, o que suceden a diario y frecuentemente.



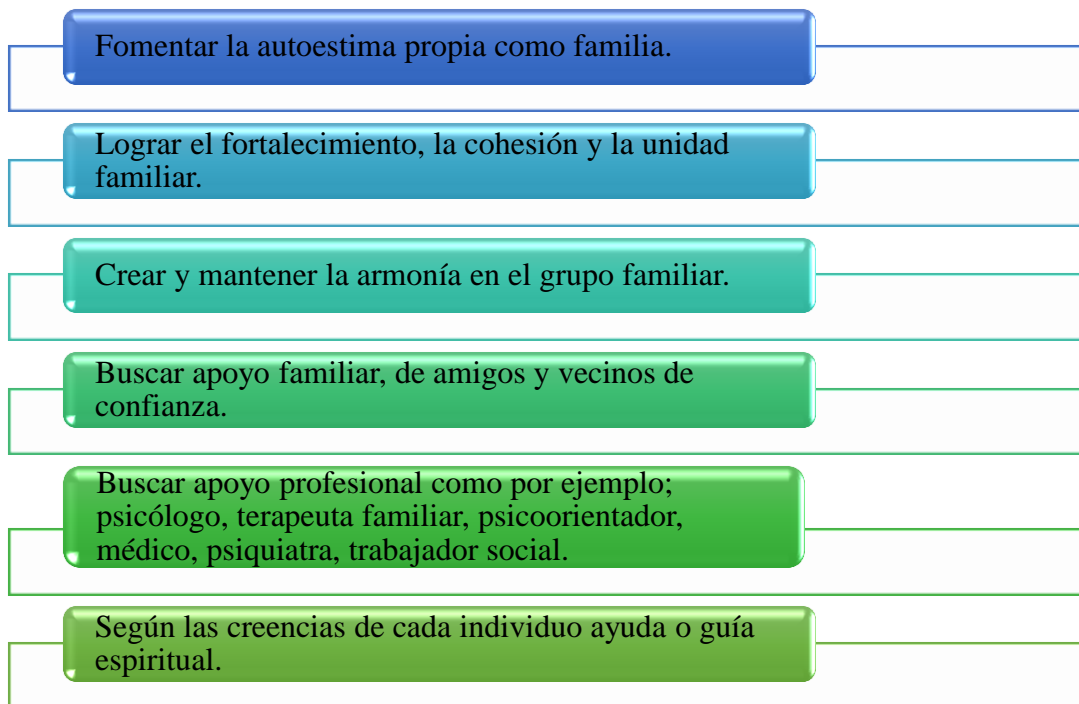
**Gráfico 60: Factores familiares**

Fuente: <http://psicoblog.com>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

En este manual se presentan algunas de los factores estresores por su implicación en la vida diaria como por ejemplo: divorcio, separación de pareja, muerte de un familiar cercano, lesión o enfermedad personal grave, reconciliación conyugal, ruptura con la familia, cambio de ciudad de residencia y cambio de domicilio. Pero también se puede hablar de otros factores que se traducen como la ley de la vida como: la muerte del cónyuge, la jubilación, embarazo, incorporación de un nuevo miembro de la familia, inicio o finalización de etapas escolares de los hijos.

Aquí se presentan algunas estrategias para afrontar el estrés en la vida familiar fuera del lugar de trabajo:



**Cuadro 35: Estrategias para afrontar el estrés en la vida familiar**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Lo que se puede realizar dentro del trabajo cuando se enfrentan problemas o conflictos familiares que son factores estresores y afectan el desempeño laboral es conversar con los superiores, para que exista la comprensión adecuada e incluso una guía apropiada para que estos no lleguen a afectar a las personas en el trabajo y que se logre separar dichos conflictos de manera que todo fluya de forma positiva.

### 3.1.2.2. Factores Políticos

Los factores políticos se ven inmersos en la vida diaria de las personas ya que este es un factor del cual se habla todos los días las políticas se modifica de acuerdo a las necesidades de la población y a la vez solo para que beneficie a algunos grupos de poder.



**Gráfico 61: Factores políticos**

Fuente: <http://1.bp.blogspot.com>

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

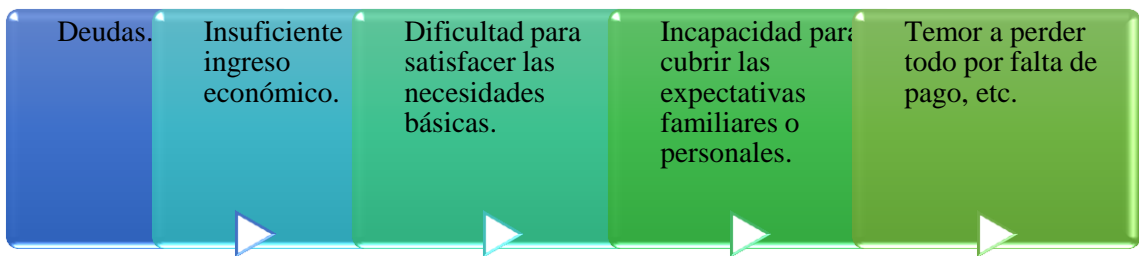
Con todo este preámbulo vemos en este manual que a veces los factores políticos son una ventaja o a veces una amenaza al verse desde la segunda perspectiva se puede crear estrés en las personas al ver que el país en sí tiene inestabilidad política por los conflictos de intereses.

Al ver un ecosistema similar las empresas como tal deben crear un ambiente de seguridad comunicando en todo momento cómo se encuentra la empresa y si los requerimientos o legislación del país les permitirán seguir operando como siempre, existan cambios o de forma súbita se cierre, para que las personas se preparen psicológicamente y puedan conseguir otro trabajo o capacitarse para que se sientan capaces de asumir nuevas responsabilidades.

Siendo así un acto recíproco en el que tanto la empresa como sus colaboradores respondan con éxito y mucha responsabilidad el cumplimiento de objetivos y metas trazadas.

### 3.1.2.3. Factores económicos

Los factores económicos se traducen al hecho de que se vive en un constante cambio, salarios ajustados y el subempleo es decir las personas que trabajan pero ganan menos del salario básico establecido, la inflación que es un aumento sostenido en precios de bienes y servicios, aquello hace que afronten dificultades económicas en la cual se vean amenazadas en su bienestar emocional y el de su familia convirtiéndose en un estresor. Y a la vez el dinero que es traducido a lo económico es una nueva forma de esclavitud, ya que el estrés causado por el mismo se puede dar por:



**Cuadro 36: Causas del factor estresor económico**  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015



**Gráfico 62: Factor económico**  
Fuente: <http://www.puntoinversiones.com>  
Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

Para minimizar efectos secundarios causantes por este factor que se dan fuera de la organización se recomienda seguir algunos lineamientos que han sido propuestos por la organización y sean fáciles de cumplir por parte de empleado:

- Ahorrar en todo lo que se pueda, y tratar de reducir gastos incentivando a toda la familia que ayude de manera que todos cooperen y no se sienta tan difícil la situación económica.
- Priorizar de manera que se optimicen los recursos adquiriendo solamente lo más imprescindible.
- Buscar de alternativas diferentes para poder obtener mayores ingresos.
- Dependiendo de los problemas económicos buscar una renegociación de deudas y considerar los ingresos reales.

Con todo este manual y con el buen manejo de estos lineamientos propuestos se puede lograr una armonía entre las dificultades que surgen de los factores estresores y el desempeño laboral.

## 6.9. Metodología

Fases	Metas	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
Planificación	Aceptación y autorización para socializar la propuesta por parte de los directivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizar el manual</li> <li>➤ Presentar el manual a los directivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Computadora</li> <li>➤ Internet</li> <li>➤ Solicitudes</li> <li>➤ impresiones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Investigador Mauricio Sarabia</li> <li>➤ Tutora Irma Ortiz</li> </ul>	1 semana
Ejecución	Organización optima de la propuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Preparar e imprimir el manual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Computadora</li> <li>➤ Internet</li> <li>➤ Impresiones</li> <li>➤ Equipos y materiales de oficina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Investigador Mauricio Sarabia</li> </ul>	2 semanas
Sociabilización	Aplicación y cumplimiento de las normas propuestas en el manual por parte del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presentar el manual a todos los colaboradores.</li> <li>➤ Aplicar el manual en la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Computadora</li> <li>➤ Proyector</li> <li>➤ Cámara</li> <li>➤ Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Investigador Mauricio Sarabia</li> <li>➤ Colaboradores y directivos de la empresa.</li> </ul>	1 semana

**Cuadro 37: Metodología**

Elaborado por: Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

## MATERIAL DE REFERENCIA

### Bibliografía

- Arizpe, J. F. (2012). *Como Ser Más Productivo y Feliz: Inteligencia Emocional y Comportamiento Autodirigido*. Estados Unidos: Trafford Publishing.
- Benjamin, E., & Fincowsky, F. (2009). *Organizacion de empresas tercera edición* . México D.F: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES , S.A. DE C.V.
- Cimadevilla, B. J., & Sánchez, E. F. (2014). *Iniciación a los Recursos Humanos*. Oviedo: Septem.
- Cortés, J. M. (2007). *Técnicas de Prevención de Riesgos: Seguridad e higiene en el trabajo*. Madrid: TÉBAR, S.L.
- Cusí, P. F. (2012). *Salud y Trabajo: Los Nuevos y Emergentes Riesgos Psicosociales*. Barcelona: UOC.
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*. Mexico: Pearson Educación.
- Diez, F. M., Zapico, F. F., Llanea, F. J., Gonzalez, I. V., Rodriguez, J., & Exposito, M. E. (2008). *Formación superior en prevención de riesgos laborales*. España: LEX NOVA S.A.
- Duque, H. Y. (2000). *Cómo Prevenir y Manejar el Estrés Síndrome del siglo XXI*. Santafé de Bogotá: Instituto Misionero Hijas de San Pablo.
- Espot, X. C., & Molinero, V. (2006). *Prevención de Riesgos Derivados de la Organización y la Carga de Trabajo*, . Barcelona: CEAC.

- Gil, I. C. (2007). *Relaciones en el Entorno de Trabajo*. Madrid: Paraninfo.
- Heredia, F. Á., & Geagea, E. F. (2012). *Riesgos Laborales Cómo prevenirlos en el Ambiente de Trabajo*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Hernández, C. V. (2012). *La Gerencia de la Desconfianza*. Estados Unidos: Palibrio.
- Hernández, C. V., Busto, F. G., & Prats, J. T. (2010). *La Gerencia de la Desconfianza: Un Enfoque Interpretativo Sobre la Cultura Y el Comportamiento Del Latinoamericano en el Entorno Organizacional*. Madrid: Díaz de Santos.
- Muñiz, R. G. (2003). *Manual Básico Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Rienzo, D., Casanoves, J., González, F., Tablada, L., Días, E., & Robledo, M. (2008). *Estadísticas para las Ciencias Agropecuarias*. Brujas.
- Robledo, F. H. (2009). *Condiciones de trabajo y salud*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Rosauro, F. L. (2011). *Prevención de Riesgos Laborales*. Málaga: Vértice.
- Ruiz, A. G., Floría, P. m., & Maestre, D. G. (2006). *Manual para el Técnico en Prevención de Riesgos Laborales*. Madrid: FUNDACIÓN CONFEMENTAL.
- Sánchez, E. F. (2010). *Administración de Empresas un Enfoque Interdisciplinar*. Madrid: Paraninfo S.A.
- Slipak, O. E., & Hernández, M. (2007). *Estres laboral*. Alcmeon.



Yepes, H. D. (2000). *Cómo Prevenir y Manejar el Este Síndrome del Siglo XXI*.  
Santafé de Bogotá: Instituto Misionero Hijas de San Pablo.

### **Fuentes de internet**

[http://www1.uprh.edu/ccs/ADEM/Administracion%20de%20conflictos/ADEM\\_AD\\_C.pdf](http://www1.uprh.edu/ccs/ADEM/Administracion%20de%20conflictos/ADEM_AD_C.pdf)

[http://www.ehowenespanol.com/tipos-conflictos-metas-lista\\_529596/](http://www.ehowenespanol.com/tipos-conflictos-metas-lista_529596/)

<http://jadithromaa.blogspot.com/2012/04/tipos-de-conflictos.html>

<http://ocw.udl.cat/ciencias-sociales-i-juridiques/teoria-i-tecniques-de-negociacio/continguts-1/tema%203.pdf>

[http://www.ispch.cl/sites/default/files/u5/Guia\\_Preventiva.pdf](http://www.ispch.cl/sites/default/files/u5/Guia_Preventiva.pdf)

<http://definicion.de/seguridad-industrial/>

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/ErgaFP/2007/eragafp58.pdf>

<http://www.prl-creex.es/j2.5/noticias/13-noticias-2009/234-la-exposici-vibraciones-en-el-trabajo.html>

<http://www2.udec.cl/ergo-conce/informes/c04-01.htm>

[http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/p\\_preventivo/riesgos\\_laborales/riesgos\\_laborales\\_4-5.htm](http://riesgoslaborales.feteugt-sma.es/p_preventivo/riesgos_laborales/riesgos_laborales_4-5.htm)

<http://www.monografias.com/trabajos89/reduccion-enfermedades-ocupacionales/reduccion-enfermedades-ocupacionales2.shtml>

<http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>

[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_388.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_388.pdf)

<http://www.ctascon.com/DESDE%20LA%20FAMILIA.pdf>

<http://estreslaboral.fullblog.com.ar/factores-tensionales-o-agentes-del-estres-731236868768.html>

<http://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/como-afrontar-con-psicologia-la-crisis-economica-7852>

<http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/situacion-economica.html>

<http://html.rincondelvago.com/estres-laboral-html>

<http://www.aconseguir.com/es/problemas-economicos-domesticos/>

<http://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>

<http://www.micompanero.com/index.php/articulos/151-tecnologia-y-estres>

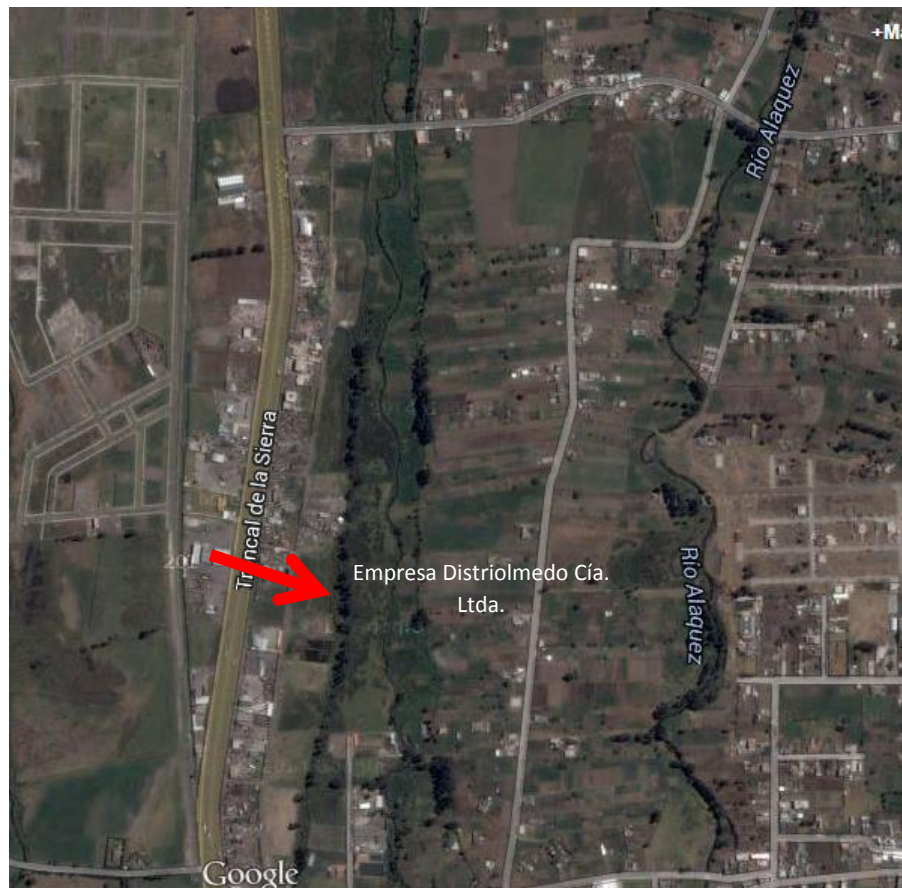
<http://www.altonivel.com.mx/19059-los-14-principios-de-henry-fayol-para-una-administracion-eficiente.html>

<http://www.seguridad-e-higiene.com.ar/seguridad-industrial.php>

## ANEXOS

### Anexo 1: Empresa Distriolmedo Cia. Ltda.

La investigación se realizó en la Empresa Distriolmedo Cia. Ltda. Que se encuentra ubicada en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, en el barrio La Calerita, km 4/2 vía a Quito.



**Gráfico 63:** Ubicación de Distriolmedo Cia. Ltda.

**Fuente:** Google Maps

**Elaborado por:** Sarabia Sarzosa Mauricio Alejandro. 2014 -2015

## Anexo2: Autorización de la Empresa Distriolmedo Cia. Ltda.



DISTRIOLMEDO Cía. Ltda. - Vía a Quito km 4 y 1/2 Barrio La Calerita

### CERTIFICACIÓN

A petición verbal por parte del interesado, quien abajo suscribe Gerente General de la Empresa DISTRIOLMEDO Cía. Ltda., **AUTORIZA:** Que el señor Mauricio Alejandro Sarabia Sarzosa portador de la Cédula de Ciudadanía No. 0502939309, realice el trabajo de tesis en esta empresa, para lo cual se le permite el acceso a todo tipo de información, para el desarrollo de dicho proyecto, en el siguiente período octubre 2014 – marzo 2015.

El interesado puede hacer uso de la presente certificación, en la forma que estimare conveniente.

Latacunga, 13 de octubre de 2014

Econ. Marco Olmedo  
**Gerente General**  
Empresa DISTRIOLMEDO Cía. Ltda.

### Anexo 3: Modelo de encuesta



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE DISTRIOLMEDO CIA. LTDA**

**OBJETIVO:** Investigar la relación que existe entre los factores estresores y el desempeño laboral del personal de la empresa DISTRIOLMEDO CIA. LTDA De la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi.

#### **INSTRUCCIONES**

Lea detenidamente cada uno de los ítems y contéstelos apegado a la verdad.

#### **CUESTIONARIO**

**1. ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**2. ¿Con qué frecuencia la política del país influye en su estabilidad laboral?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**3. ¿Sus problemas personales de carácter económico en consecuencia afectan al Cumplimiento de objetivos?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**4. ¿La iluminación existente en su lugar de trabajo es la adecuada para las labores que desempeña?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**5. ¿La temperatura existente en su lugar de trabajo le hace sentir cómodo a la hora de realizar sus labores?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**6. ¿Los estresores tales como: Ruido, vibración, Falta de ventilación, Mala iluminación están presentes en su lugar de trabajo?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**7. ¿Con qué frecuencia siente que existe sobrecarga de trabajo?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**8. ¿Existe buena comunicación en su departamento o grupo de trabajo?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**9. ¿Existe colaboración por parte de los otros departamentos?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**10. ¿Con qué frecuencia sus compañeros de trabajo le brindan su apoyo para el desarrollo de actividades?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**11. ¿Las actividades que realiza habitualmente son las correspondientes al puesto asignado?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**12. ¿El límite de tiempo que le proporcionan para la entrega de algún proyecto o actividad es el adecuado?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**13. ¿Considera usted que el estado en que se encuentra el material que utiliza para realizar sus actividades es el adecuado?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**14. ¿Con qué frecuencia existen accidentes laborales en su lugar de trabajo?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**15. ¿Para usted la empresa cuenta con un manejo óptimo de desechos ya sean estos químicos, cortopunsantes, biológicos, etc.?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**16. ¿El ambiente que se origina dentro del trabajo hace que usted se sienta estresado?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**17. ¿Con que frecuencia se hace presente la participación del psicólogo industrial dentro de la empresa?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**18. ¿Sus jefes directos o indirectos lo felicitan cuándo usted realiza una actividad con eficiencia, eficacia y efectividad?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**19. ¿Habitualmente los objetivos que le plantea la empresa en su respectivo cargo son alcanzables?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**20. ¿Con que frecuencia la empresa le brinda procesos de capacitación apoyados en Conocimientos y destrezas tales como seguridad ocupacional?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**21. ¿Para usted la estructura de cómo está dividido las tareas para cada uno de los colaboradores dentro de la empresa es la correcta?**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) En ocasiones ( ) Nunca ( )

**22. Datos Generales**

**Su edad está entre:**

**Género**

- |                  |                      |
|------------------|----------------------|
| a. Femenino ( )  | a.20a 25 años ( )    |
| b. Masculino ( ) | b.26 a 30 años ( )   |
|                  | c.31 a 35 años ( )   |
|                  | d.40 en adelante ( ) |

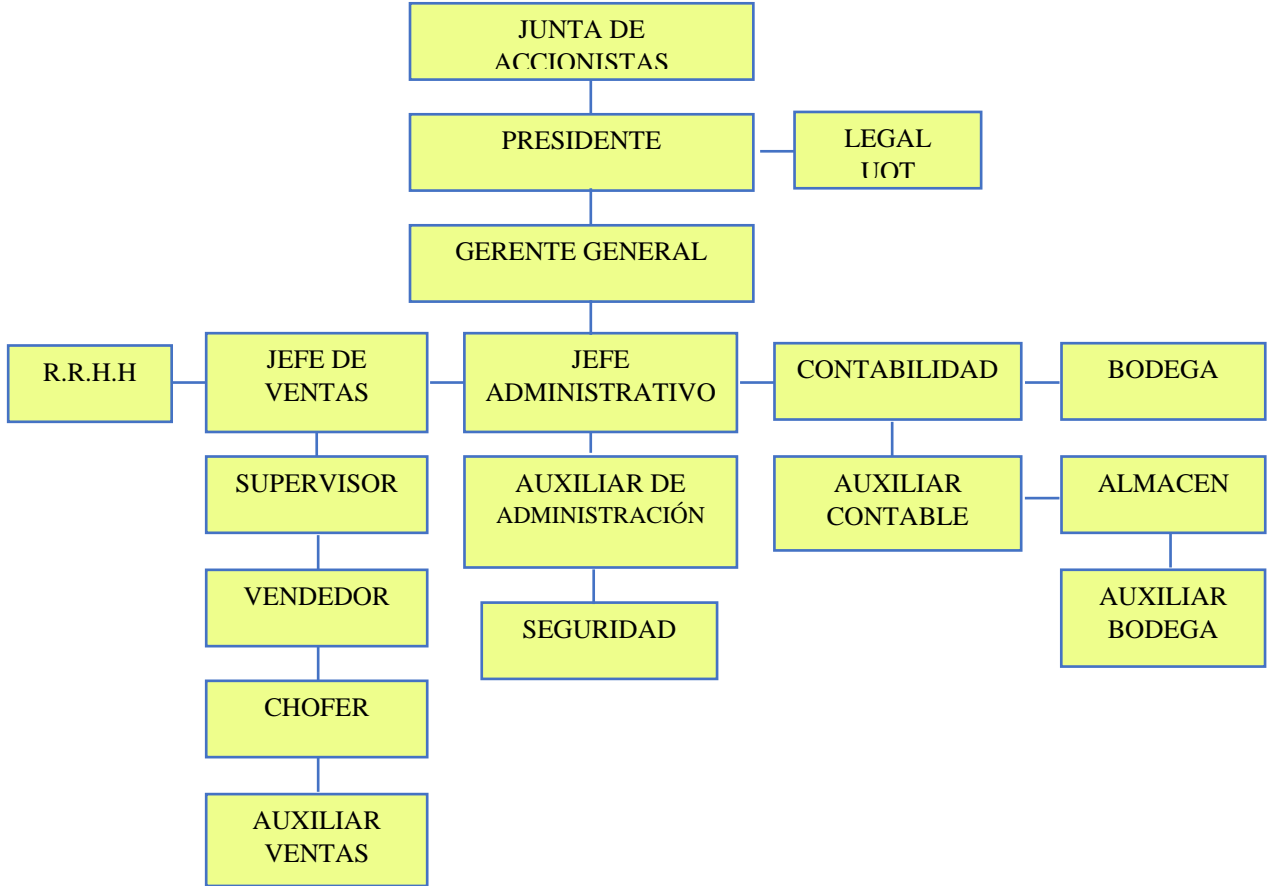
**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo 4: Modelo de Ficha de Observación**

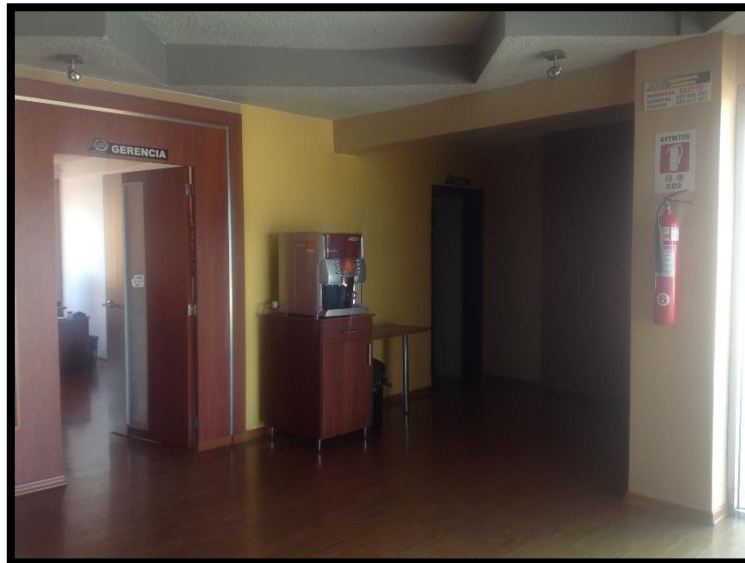
<b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN</b> <b>CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL</b> <b>MODALIDAD PRESENCIAL</b>	
<b>TÍTULO:</b>	<b>COMUNIDAD:</b>
<b>INVESTIGADOR:</b>	<b>LOCALIDAD:</b>
<b>OBSERVACIÓN:</b>	



**Anexo 5: Organigrama Estructural Distriolmedo Cia. Ltda.**



## Anexo 6: Aplicación de la encuesta y observación









## Anexo 7: Sociabilización de la Propuesta

MANUAL DE SALUD OCUPACIONAL REFERENTE A FACTORES ESTRESORES, PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DISTRIOLMEDO CIA. LTDA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA PROVINCIA DE COTOPAXI.





