



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciado de Empresas**

**TEMA: “Estrés y desempeño laboral en los
colaboradores de empresas de consumo masivo de la
provincia de Tungurahua y Pichincha”**

AUTOR: Carlos Abraan Escobar Rosel

TUTOR: Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.

AMBATO – ECUADOR

Junio 2023



APROBACIÓN DEL TUTOR

Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutora del trabajo de titulación “**Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha**” presentado por el señor **Carlos Abraan Escobar Rosel** para optar por el título de Licenciado de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 19 de junio del 2023



Psic. María Cristina Abril Freire, Mg.

C.I. 1803324175

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Carlos Abraan Escobar Rosel**, declaro que el contenido y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Carlos Abraan Escobar Rosel

C.I 180470280-9

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadores, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ing. María Dolores Guamán Guevara, Mg.

C.I. 1802831691



Ing. Edwin Javier Santamaría Freire, Mg.

C.I. 1802931426

Ambato, 19 de junio del 2023

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Carlos Abraan Escobar Rosel

C.I 180470280-9

DEDICATORIA

Le dedico a Dios en primer lugar por mantenerme en pie ante los momentos difíciles y por brindarme su sabiduría para el logro de mi graduación.

También quiero dedicarle a toda mi familia, en especial a mi madre Mariana de Jesús Rosel Simbaña, quien ha estado siempre conmigo con su constante apoyo y sacrificio para lograr tener una de muchas metas propuestas, y que a pesar de las circunstancias que se han presentado a lo largo de mi carrera, siempre me mostró que perseverar tiene su mejor logro que es ser una mejor persona humilde y profesional.

A mi hermana Silvia Margarita Escobar Rosel, por mantenerme con entusiasmo y apoyarme en las buenas y en las malas, y ser parte en el logro de objetivos en mi vida.

Carlos Abraan Escobar Rosel

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser una guía muy importante en el transcurso de mi carrera universitaria y de mi vida por mantenerme con salud, y con mentalidad humilde en todo instante.

A mi tutora, Ps. María Cristina Abril Freire, por brindarme su tiempo, predisposición y recomendaciones en la elaboración de este informe.

A la Universidad Técnica de Ambato y a la Facultad de Ciencias Administrativas por dejarme ser parte de tan honorable institución.

A mi mejor amigo Milton Patricio Moyolema Sailema, por ser parte de esas increíbles experiencias en mi vida universitaria y personal.

Y un agradecimiento especial a Rossana una amiga especial que se ha convertido en un pilar para el sustento de la investigación.

Carlos Abraan Escobar Rosel

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO.....	1
1.1 Antecedentes investigativos.....	1
1.1.1 Fundamentación teórica.....	4
1.1.2 Modelos y Teorías.....	8
1.1.3 Descripción del problema.....	18
1.1.3.1 Justificación.....	19
1.2 Objetivos.....	20
1.2.1 Objetivo general.....	20
1.2.2 Objetivos específicos.....	20
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA.....	21
2.1 Consideraciones metodológicas.....	21
2.1.1 Enfoque de investigación.....	21
2.1.2 Tipo de investigación.....	21
2.1.3 Diseño de la investigación.....	22
2.1.4 Alcance de la investigación.....	23
2.1.5 Población y muestra.....	23
2.1.6 Técnicas de recolección de la información.....	26
2.1.7 Procesamiento y recolección de la información.....	31

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
3.1 Análisis de resultados	34
3.2 Análisis de la variable estrés	61
3.3 Comprobación de la hipótesis	62
3.3.1 Prueba de normalidad.....	62
3.3.2 Coeficiente rho de Spearman	63
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
4.1 Conclusiones.....	66
4.2 Recomendaciones	67
Bibliografía	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población sujeta de estudio	24
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento utilizado en la prueba piloto.....	30
Tabla 4. Problemas respiratorios.....	34
Tabla 5. Problemas sexuales	35
Tabla 6. Dolores en el cuello, espalda y tensión muscular	36
Tabla 7. Trastornos del sueño	37
Tabla 8. Problemas cardíacos.....	38
Tabla 9. Dificultad en las relaciones con otras personas	39
Tabla 10. Problemas gastrointestinales	40
Tabla 11. Cambios fuertes del apetito.....	41
Tabla 12. Sentimiento de que está perdiendo la razón.....	42
Tabla 13. Dificultad en las actividades	43
Tabla 14. Consumo de drogas.....	44
Tabla 15. Trabajo a tiempo	45
Tabla 16. Motivos de queja.....	46
Tabla 17. Resultados al final de la jornada	47
Tabla 18. Nuevos retos en el trabajo.....	48
Tabla 19. Aspectos negativos del trabajo.....	49
Tabla 20. Horas suficientes para terminar el trabajo.....	50
Tabla 21. Importante a entregar	51
Tabla 22. Cursos de preparación.....	52
Tabla 23. Reuniones de trabajo.....	53
Tabla 24. Proactividad en las tareas.....	54
Tabla 25. Aspectos negativos del trabajo.....	55
Tabla 26. Esfuerzos necesarios	56
Tabla 27. Preparación mediante cursos y capacitaciones.	57
Tabla 28. Resolución de problemas	58
Tabla 29. Atención del jefe	59
Tabla 30. Aspectos negativos y positivos del trabajo	60
Tabla 31. Niveles de estrés.....	61
Tabla 32. Prueba de normalidad.....	63

Tabla 33. Rho de Spearman por dimensiones de cada variable.....	65
Tabla 34. Comprobación de hipótesis	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Género de la muestra.....	32
Gráfico 2. Área a la que pertenece la muestra	32
Gráfico 3. Edad de la muestra	33
Gráfico 4. Nivel académico.....	33
Gráfico 5. Problemas respiratorios.....	34
Gráfico 6. Problemas sexuales	35
Gráfico 7. Dolores en el cuello, espalda y tensión muscular	36
Gráfico 8. Trastornos del sueño	37
Gráfico 9. Problemas cardíacos.....	38
Gráfico 10. Dificultad en las relaciones con otras personas	39
Gráfico 11. Problemas gastrointestinales	40
Gráfico 12. Cambios fuertes del apetito	41
Gráfico 13. Sentimiento de que está perdiendo la razón.....	42
Gráfico 14. Dificultad en las actividades.....	43
Gráfico 15. Consumo de drogas	44
Gráfico 16. Trabajo a tiempo	45
Gráfico 17. Motivos de queja.....	46
Gráfico 18. Resultados al final de la jornada.....	47
Gráfico 19. Nuevos retos en el trabajo.	48
Gráfico 20. Aspectos negativos del trabajo	49
Gráfico 21. Horas suficientes para terminar el trabajo	50
Gráfico 22. Importante a entregar	51
Gráfico 23. Cursos de preparación	52
Gráfico 24. Reuniones de trabajo	53
Gráfico 25. Proactividad en las tareas	54
Gráfico 26. Aspectos negativos del trabajo	55
Gráfico 27. Esfuerzos necesarios	56
Gráfico 28. Preparación mediante cursos y capacitaciones	57
Gráfico 29. Resolución de problemas	58
Gráfico 30. Atención del jefe	59
Gráfico 31. Aspectos negativos y positivos del trabajo	60
Gráfico 32. Niveles de estrés.....	61

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Modelo Transaccional del Estrés	11
Imagen 2. Árbol de problemas	18
Imagen 3. Explicación del coeficiente Rho de Spearman.....	63

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Análisis de componentes principales.....	75
Anexo 2. Matriz juicio de expertos	80

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Hularuss Cía. Ltda. se ha dedicado a la comercialización de productos de primera necesidad durante 24 años, tiempo durante en el cual sus colaboradores han experimentado cambios bruscos que son continuos derivados de un mundo globalizado, la inestabilidad económica y los problemas laborales y familiares.

Es por ello que resulta importante hacer referencia al estrés como un fenómeno que ha ido creciendo significativamente a lo largo de los años y que ha despertado la necesidad de estudiarlo con el fin de mejorar la calidad de vida de los colaboradores y mejorar su desempeño.

Este estudio investigativo analiza la relación del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas de consumo masivo de las provincias de Tungurahua y Pichincha, respaldados en la teoría basada en la interacción con el modelo transaccional del estrés y la teoría de desempeño laboral con el modelo teórico de Campbell. Los resultados son producto de un cuestionario aplicado a 101 colaboradores del área comercial, administrativa y logística-operativa que componen la organización, con ayuda de la plataforma Google Drive y sometidos a un proceso y análisis estadístico. Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo y es de tipo correlacional de corte transversal.

Los principales hallazgos demuestran que existe una relación media o moderada entre las dos variables, además que los niveles de estrés se concentran en un nivel medio. El principal aporte de este estudio es dar información científica y relevante a los profesionales dedicados a garantizar un clima laboral adecuado a los colaboradores.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, COLABORADORES, DESEMPEÑO LABORAL, ESTRÉS, TEORÍA DE DESEMPEÑO LABORAL, TEORÍA DE LA INTERACCIÓN.

ABSTRACT

The company Hularuss Cía. Ltda. has been dedicated to the commercialization of essential products for 24 years, during which time its collaborators have experienced sudden changes that are continuous derived from a globalized world, economic instability and work and family problems stress leaves significant consequences on the psychological health of employees, the affecting.

That is why it is important to refer to stress as a phenomenon that has been growing significantly over the years and that has awakened the need to study it in order to improve the quality of life of employees and improve their performance.

This investigative study analyzes the relationship of stress and work performance of employees of mass consumption companies in the provinces of Tungurahua and Pichincha, supported by the theory based on the interaction with the transactional model of stress and the theory of work performance with the Campbell's theoretical model. The results are the product of a questionnaire applied to 101 collaborators from the commercial, administrative and logistics-operational area that make up the organization, with the help of the Google Drive platform and subjected to a statistical process and analysis. This research adopts a quantitative approach and is cross-sectional correlational.

The main findings show that there is a medium or moderate relationship between the two variables, in addition to the fact that stress levels are concentrated at a medium level. The main contribution of this study is to provide scientific and relevant information to professionals dedicated to guaranteeing an adequate work environment for employees.

KEY WORDS: RESEARCH, EMPLOYEES, JOB PERFORMANCE, STRESS, JOB PERFORMANCE THEORY, INTERACTION THEORY.

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

En el contexto internacional, se analizó la investigación desarrollada por Velásquez (2022) denominada “El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019-2020” publicada en la ciudad de México, México en la revista científica multidisciplinar Ciencia Latina. El principal objetivo fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral con el desempeño en el grupo de colaboradores. Se comprobó la existencia de problemas de estrés en los colaboradores, identificándose 4 casos de estrés; pudiéndose afirmar que ello repercute de manera negativa en el desempeño laboral de los promotores, concluyéndose que las consecuencias afectan la productividad en cada una de las agencias.

El estrés en el trabajo se constituye en una enfermedad silenciosa, donde el colaborador no se da cuenta al momento que la adquiere, empieza a sentir síntomas de cansancio, aburrimiento y rendimiento afectando el desempeño.

Delgado, Calvanapón & Cárdenas (2020)), en su investigación denominada “Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud” publicada en la ciudad de Trujillo, Perú en la revista Eugenio Espejo. El objetivo principal de este estudio fue establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo en 2019, los investigadores realizaron el análisis empleando dos variables relacionadas con el ambiente laboral: estrés y desempeño. Se concluyó que el 98% de los colaboradores mostró niveles medio y alto de estrés laboral y el 39,8% tuvo un desempeño laboral catalogado como regular.

La investigación reveló que los colaboradores de la Red de Salud de Trujillo sienten un estrés laboral intenso debido a la naturaleza y especificidad de las tareas inherentes a su actividad.

Zuñiga (2019) en el estudio denominado “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores” publicado en la ciudad de Lima, Perú en la revista Gestión en el Tercer Milenio. La investigación hizo un abordaje del tema y determinó

que el estrés tiene una relación directa con el desempeño laboral, y otras variables más; según las diversas investigaciones realizadas y bases teóricas estudiadas sobre el tema. La globalización e inestabilidad por la que atraviesan las organizaciones en estos años hace que los colaboradores se frustren y con ello se tensionen emocionalmente; y esto a su vez conlleva a un aumento de los niveles de estrés laboral y por ende un bajo desempeño laboral

En el contexto nacional se analiza la investigación desarrollada por Caicedo & Encalada (2021) denominada “Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal portuaria en Guayaquil” publicada en la ciudad de Manabí, Ecuador en la revista Eca Sinergia, citan que el objetivo principal del estudio fue determinar las consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de 24 colaboradores del área de operaciones. La metodología tuvo un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo de alcance descriptivo, basado en un diseño no experimental.

Los resultados indican que existe un nivel alto de estrés en los colaboradores y los hallazgos analizados determinan que existe una relación directa entre el factor de exigencias psicológicas y los niveles de desempeño evaluados (eficiencia, eficacia y productividad), cuando una empresa tiene un enfoque marcado en el cliente y la calidad de servicios, se ejerce presión en los colaboradores, es ahí cuando los riesgos laborales y psicosociales aparecen de manera abrupta, dando lugar a que la fatiga física y el estrés se incrementen de manera considerable.

Gamonal (2021) en su tesis denominada “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.1, Quito, en el año 2019” publicada en la ciudad de Quito, Ecuador cuyo archivo se encuentra en el repositorio digital de la Universidad Andina Simón Bolívar, cita que el objetivo de esta investigación fue determinar los aspectos fundamentales que inciden en el bajo desempeño laboral. En la fase de campo se aplicó un cuestionario en escala Likert para determinar posibles causas asociadas con la satisfacción en el puesto de trabajo.

Los resultados revelaron que los altos niveles de estrés a los que están sometidos los colaboradores afectan de manera directa el desempeño. Es sumamente importante

proveer entornos laborales estables, debido a que las condiciones negativas en el ambiente de trabajo afectan el normal desarrollo de las actividades laborales incrementando los niveles de estrés.

Finalmente, Ramos, Carvajal & García (2020), en la investigación denominada “Estrés laboral y síndrome de agotamiento (Burnout) en docentes de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador: marzo 2019- marzo-2020” publicada en la ciudad Quito, Ecuador en la Revista de Investigación Académica y Educación, cuyo objetivo principal fue analizar los factores generadores del estrés laboral en los docentes titulares de la carrera de Enfermería de la Universidad Central del Ecuador.

Se concluyó que el estrés laboral es un factor desencadenante del Síndrome de Burnout, el cual influye en los estándares de la calidad de vida de los colaboradores que se relacionan con otras personas. El estrés no solamente trae consigo problemas graves a nivel de salud mental y física, también trae consecuencias en el aspecto económico de las instituciones en donde se trabaje, es decir el estrés puede desencadenar una inestabilidad laboral, rotación y recorte de personal.

En el contexto local se analiza la investigación desarrollada por Ortiz (2020) denominada “Estrés y desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de seguridad privada de la ciudad de Ambato”, publicada en Ecuador cuyo archivo se encuentra disponible en el repositorio digital de la Universidad Técnica de Ambato, señala que el objetivo principal fue determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas de seguridad privada.

Se concluyó que el estrés se manifiesta cuando las presiones del trabajo sobrepasan la capacidad de afrontamiento del colaborador, y que sus consecuencias son tan negativas para el colaborador como para la organización, pues además de quebrantar el bienestar físico y mental, genera ausentismo, rotación laboral e intentos de renuncia al trabajo.

Según Sailema (2018) en su investigación “El estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cía. Ltda. en la ciudad de Ambato, de la provincia de Tungurahua”, publicada en Ecuador cuyo archivo se encuentra en el repositorio digital de la Universidad Técnica de Ambato cita que el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa, se concluyó que las

principales causas del estrés laboral son: sobrecarga de trabajo, ambiente laboral inadecuado desencadenando un desempeño laboral por debajo de los estándares permitidos.

Todos los individuos están expuestos a desarrollar situaciones que generan estrés, cuya respuesta puede tener diferentes resultados. Los colaboradores que tienen un mayor dominio de su inteligencia emocional muestran un mejor resultado en su evaluación de desempeño. Es necesario identificar y dominar las emociones como respuesta a los conflictos laborales, puesto que se encuentran vinculadas a las condiciones de trabajo.

Según Delgado (2017), en su investigación denominada “El estrés y desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua” publicada en Ecuador cuyo archivo se encuentra en el repositorio digital de la Universidad Técnica de Ambato, menciona que el objetivo principal fue investigar la influencia del estrés en el desempeño laboral en 69 colaboradores, se concluyó que los niveles de desempeño no son óptimos por las situaciones altamente estresantes.

Se detalla que una escasa motivación laboral es una de las principales causas que genera la pérdida de la autoconfianza del colaborador, el estrés se presenta como consecuencia de la discrepancia entre las expectativas que el individuo deposita en el mundo laboral y una realidad que se muestra frustrante. La respuesta al estrés crónico genera desmotivación del individuo en sus labores cotidianas.

1.1.1 Fundamentación teórica

1.1.1.1 El estrés

Origen histórico del estrés

El interés por el análisis y estudio del estrés es antiguo, encontrándose sus raíces en distintas etapas de la historia. En el siglo XIV este término fue utilizado en el campo de la metalurgia para expresar dureza, adversidad o tensión (Uronen, Salanterä, Hakala, Hartiala & Moen, 2022).

Taouk, Spittal, Milner, & LaMontagne (2020) afirman que, a fines del siglo XVII, Robert Hooke insertó la palabra en el contexto de la física. Este determinó el estrés como la relación entre la carga externa ejercida sobre un objeto y la deformación experimentada por el mismo. Desde el siglo XIX, debido al notable impacto de la física en otras ciencias, empieza la exploración del término en otras áreas del conocimiento como la medicina, la biología o la psicología.

El estrés laboral

El proceso de globalización y el proceso tecnológico en las últimas décadas han transformado el mundo laboral, dando inicio a nuevas formas de trabajo, modelos de empleo, organización del tiempo y relaciones laborales que contribuyen al aumento del estrés relacionado con las actividades laborales y los trastornos asociados al mismo (Bakker, Hetland, Olsen, Espevik & de Vries, 2020).

En el lugar de trabajo el estrés es uno de los factores principales en el aumento de accidentes laborales, mayor absentismo y presentismo y aumento de la rotación del personal. A nivel individual, el impacto del estrés varía de un individuo a otro. No obstante, elevados niveles de estrés están relacionados con un incremento de la obesidad, presión arterial, Diabetes Mellitus tipo II y una pobre salud mental (Son, Lee, & Jang, 2022).

Tipos de estrés

Un mecanismo de adaptación del individuo para sobrevivir frente a un entorno que en ocasiones es hostil es la respuesta al estrés. Sin embargo, dicho estrés, en diversas circunstancias se puede convertir en disfuncional por su frecuencia, intensidad y prolongación del tiempo (Han, Lee, Kim, Wong & Moon, 2022).

Es así como el estrés se puede dividir en dos tipos, atendiendo a los efectos producidos en el individuo. La más investigada forma de estrés es el distrés, que es definido como la evaluación de los factores de estrés como potenciales fuentes de daño o amenaza (Getaneh Mekonen, Shetie Workneh, Seid Ali, Fentie Abegaz, Wassie Alamirew & Aemro Terefe, 2022).

Respuestas del organismo ante el estrés

La respuesta de estrés consta de tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. El organismo del ser humano experimenta una serie de reacciones a cada una de aquellas fases. Además de las reacciones fisiológicas que aparecen relacionadas al estrés, existen otras también a nivel emocional y cognitivo-conductual que ayudarán la aparición de respuestas como la ansiedad, la pérdida de control o el miedo. Estas reacciones aparecen de forma inmediata en un lapso muy corto de tiempo (Zahiriharsini et al., 2022).

Fuentes de estrés laboral

Aquellos eventos, situaciones o cogniciones que pueden provocar emociones negativas pudiendo repercutir en la salud psicológica y física del individuo son estresores laborales (Muis et al., 2021).

En el marco de Prevención de Riesgos Laborales, los estresores laborales son definidos como ciertos aspectos de la organización, diseño y gestión del trabajo que, potencialmente, pueden provocar daños en la salud del individuo (Moreno Martínez, Fernández-Cano, Feijoo-Cid, Llorens Serrano & Navarro, 2022).

Los autores Getaneh et al. (2022) advierten que existen diversos modos de clasificar las condiciones potencialmente estresantes en el ámbito laboral, a continuación, se indican algunas de las clasificaciones más recientes de estos:

- Estresores ambientales. - Cambio tecnológico, condiciones económicas y financieras, demandas y obligaciones familiares.
- Estresores organizacionales. - Procesos y condiciones de trabajo, políticas, estructura y diseño de la organización.
- Estresores de grupo. - Falta de apoyo social, conflicto interpersonal e intergrupar, falta de cohesión de grupo.
- Estresores individuales. - Rasgos de personalidad o rasgos de vida, ambigüedad y conflicto del rol.

1.1.1.2 Desempeño laboral

El análisis del desempeño laboral en función del estrés es uno de los factores que pueden impactar significativamente en el desarrollo del comportamiento de los colaboradores en el ámbito laboral.

En este sentido la definición del desempeño laboral puede ser abordada conforme a enfoques teóricos específicos que resaltan aspectos ligados a las acciones o procesos, o conforme a resultados obtenidos; poniendo énfasis en elementos de rendimiento y eficacia (Wolfe & Patel, 2019).

El desempeño laboral se concibe desde diversas perspectivas: a nivel individual, de equipo y organizacional. A nivel individual se estudia el desarrollo laboral realizado por el colaborador en un período de tiempo y según determinados objetivos. A nivel de equipo es definido como un proceso emergente que se estructura de abajo hacia arriba, por lo que los desempeños individuales de los miembros del grupo confluirán para generar un todo. Finalmente, este desempeño del equipo se compacta hasta llegar a la producción de un rendimiento global, que impacta a nivel organizacional (Gustafsson, Marklund, Aronsson & Leineweber, 2020).

Evaluación del desempeño laboral

Para Charria, Sarsosa & Arenas (2019), la evaluación del desempeño es una apreciación del proceder de las personas en los cargos que ocupan. Este proceso de evaluación de desempeño puede estar a cargo de los superiores directos, del propio colaborador o inclusive de una comisión de evaluación.

Entre los principales métodos se encuentran: método de escalas gráficas, método de elección forzada, método de fases descriptivas, método de investigación de campo, método de comparación por pares, métodos mixtos, entrevista de evaluación de desempeño (Carter, Oppermann, Field & Brearley, 2020).

El análisis del desempeño laboral es una herramienta que se utiliza de manera habitual para dirigir y supervisar a los colaboradores. Es de ayuda para el desarrollo profesional de los colaboradores, mejorando los resultados de la organización por medio de un mejor aprovechamiento del talento humano. Por este motivo la evaluación de desempeño, si bien es un acto de control, no puede constituirse como una acción de fiscalización, ya que no se trata de evaluar para sancionar, sino revelar lo que se realiza para mejorar o premiar (Fernandes et al., 2020).

Estrés laboral en el ámbito de las organizaciones de consumo masivo

Las empresas dedicadas a las ventas de productos de consumo masivo son consideradas un ámbito especialmente generador de estrés laboral. Los profesionales que trabajan en estas están expuestos a diferentes factores de riesgo psicosocial como la sobrecarga de trabajo, falta de especificidad de funciones y tareas, falta de autonomía y autoridad en el trabajo, o elevada presión asistencial que afectan su salud física y emocional (Dahler et al., 2020).

Los clientes de este tipo de empresas demandan una respuesta rápida y satisfactoria por parte de los profesionales, los cuales intentan proporcionarla de manera eficiente y organizada. En este sentido, cuando se produce un desequilibrio en estas situaciones, puede tener importantes consecuencias negativas para la salud física y emocional del individuo, el funcionamiento del servicio y, finalmente, un detrimento de la calidad asistencial en la prestación del servicio (Pérez et al., 2019).

1.1.2 Modelos y Teorías

Entre los agentes generadores del estrés, los problemas laborales son los más frecuentes, como respuesta a las preocupaciones laborales que perturban la salud física y mental de los colaboradores. Esta problemática se desarrolla en el marco de una sociedad desarrollada, moderna y globalizada que se caracteriza por una cotidianeidad acelerada e incierta, donde el colaborador se enfrenta a demandas fuertes debido a los cambios vertiginosos en los ritmos de vida.

A lo largo del tiempo el concepto de estrés ha sido definido de tres maneras distintas: como estímulo, como respuesta y como interacción (Fernandes et al., 2020), además de que diversas teorías se han desarrollado para su explicación:

- Teorías basadas en el estímulo: Holmes y Rahe (1967)
- Teorías basadas en la respuesta: Selye (1935)
- Teorías basadas en la interacción: Lazarus y Folkman (1984)

A continuación, se hace referencia a diversas teorías desarrolladas para el estudio del estrés:

1.1.2.1 La Teoría basada en el estímulo: Holmes y Rahe (1967)

El estrés no es un concepto simple ni estático. Implica un conjunto complejo de variables que funcionan a diferentes niveles y que interactúan entre sí. El estrés implica ciertos elementos esenciales como la presencia de agentes externos para su desarrollo (Putus et al., 2021).

1.1.2.2 La Teoría basadas en la respuesta: Selye (1935)

El Dr. Hans Selye en el año 1935, definió al estrés como una respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores y lo denominó síndrome general de adaptación (Dahler et al., 2020).

Selye describió tres etapas de adaptación del estrés:

- Alarma de reacción: Cuando el cuerpo detecta el estresor
- Fase de adaptación: El cuerpo reacciona ante el estresor.
- Fase de agotamiento: Por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo.

1.1.2.3 La Teorías basadas en la interacción: Lazarus y Folkman (1984)

La Teoría de la apreciación cognitiva o también llamada Teoría Psicológica desarrollada por Lazarus & Folkman (1986). Esta Teoría señala que el estrés es un proceso cognitivo conductual individual en el ambiente, donde el ser humano es quien refiere o decide si el ambiente es estresante o no (Putus et al., 2021).

Concretamente esta teoría hace que el individuo delante de una situación determinada haga dos tipos de valoraciones: la primera distingue si la situación es potencialmente benigna o neutra o por si el contrario es potencialmente estresante (Son et al., 2022).

La segunda valoración consiste en sopesar los recursos que se dispone para hacer frente a una situación. Una y otra valoración actúan de manera dinámica, lo que implica que se puede dejar de considerar una situación como estresante en el momento que se encuentra recursos para afrontarla (Zinckernagel et al., 2022).

Las estrategias que plantea la teoría del estrés son de dos tipos:

- Estrategias orientadas al problema. - Son aquellos comportamientos a actos cognitivos a manejar o gestionar la fuente generadora de estrés. Tratan de cambiar la relación ambiente-persona, actuando sobre el ambiente o sobre el

individuo. Estas estrategias son eficaces cuando la situación se puede cambiar (Charria et al., 2019).

- Estrategias orientadas a la emoción. - Se enfocan en regular de manera más efectiva y funcional las reacciones emocionales negativas, surgidas a raíz de la situación estresante. Se trata de cambiar el modo en que se interpreta lo que ocurre. Están dirigidas a la regulación emocional de la persona, es decir a cambiar la situación es percibida y vivida (Wolfe & Patel, 2019). Las estrategias orientadas a la emoción son eficaces cuando la situación no se puede cambiar.

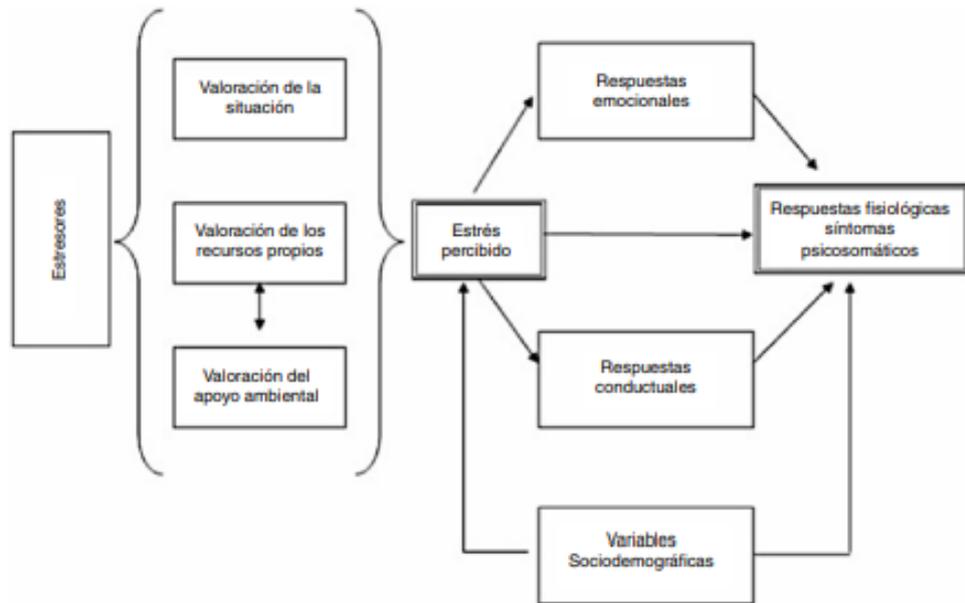
En resumen, después de que una persona ha valorado la situación inicialmente, se forma una idea o impresión que se denomina valoración secundaria. Y finalmente se realiza una reevaluación en donde la situación anteriormente valorada adquiere otro carácter que el original, si el entorno cambia o la persona empieza a considerar la situación en forma distinta.

Cabe destacar que un factor importante es la capacidad o incapacidad de afrontar una situación estresante. Lazarus & Folkman (1986) definieron esta capacidad como el cambio constante de los esfuerzos cognitivos y conductuales para responder a las demandas específicas de carácter externo o interno que se valoran como elementos que exceden los recursos de una persona (Uronen et al., 2022) , y a esto es lo que se ha llamado afrontamiento.

1.1.2.4 Modelo transaccional del estrés

Diferentes sucesos sociales pueden sobrepasar la capacidad de respuesta del colaborador y provocar estrés, alterando su equilibrio psicofísico. A lo largo del tiempo se han propuesto diferentes modelos teóricos para explicar el proceso del estrés, sin embargo, el modelo transaccional de Lazarus & Folkman (1986), consideran a las respuestas fisiológicas y emocionales como un elemento del modelo y enfatizan la importancia de la evaluación cognitiva. Es así como este modelo teórico es la base del presente estudio.

Imagen 1. Modelo Transaccional del Estrés



Fuente: Newstrom (2011). Comportamiento humano en el trabajo. p.34

Este modelo distingue tres tipos de evaluación:

-La evaluación primaria o evaluación de la situación, que sucede en cada transacción o encuentro ante la demanda externa o interna, y da origen a tres formas de respuestas emocionales, conductuales y fisiológicas que conllevan síntomas de tipo psicosomáticos.

-La evaluación secundaria, que evalúa los recursos propios con los que se cuenta para afrontar la situación.

-La reevaluación, que implica la retroalimentación, facilitando elaborar correcciones sobre valoraciones previas.

En razón de que el modelo propuesto conlleva respuestas emocionales, conductuales y fisiológicas derivados de síntomas psicosomáticos y que cumple los requerimientos teóricos para el desarrollo de la temática de estudio se eligió el cuestionario propuesto y desarrollado por la Pontificia Universidad Javeriana para la medición de la variable estrés.

Este formulario, denominado cuestionario para la evaluación del estrés-Tercera versión sustentada por el autor Villalobos (1996), se caracteriza por ser de fácil aplicación. Teniendo como cualidad la de ser auto aplicable, puede ser administrado de manera individual o grupal. Los materiales que conforman la prueba psicológica son un cuadernillo de preguntas y una plantilla de respuestas de 31 ítems y cuatro alternativas de respuesta, siendo la primera siempre y la última nunca.

El cuestionario señalado ha sido utilizado en diversas investigaciones. A modo de ejemplo se puede citar la investigación desarrollada por Bermúdez (2017) denominado “Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito”, En esta investigación la medición de la variable estrés, se efectuó mediante la aplicación del “Cuestionario para la evaluación del Estrés-Tercera versión” (Villalobos, 1996). Los hallazgos encontrados, refieren que en general el nivel de estrés en los colaboradores de los mandos medios de la empresa se ubica en un rango bajo, sin embargo, factores físicos como dolor de cuello, problemas gastrointestinales, dolor de cabeza y trastornos del sueño, inciden negativamente en los trabajadores.

Dimensiones del cuestionario de estrés laboral

En base a lo señalado, para determinar el nivel de estrés actual, el proyecto de investigación fue socializado al grupo de colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha. Para el inicio de la evaluación se recolectó información mediante instrumentos usados y validados en investigaciones y estudios previos, para medir el estrés se utilizó el instrumento denominado “Cuestionario para la evaluación del estrés- tercera versión” (Villalobos, 1996).

El instrumento para medir el estrés consta de 31 ítems que incluyen las cuatro dimensiones: síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales y síntomas psicoemocionales con una escala de respuesta tipo Likert de cuatro alternativas de respuesta en donde 0 significa Nunca, 1 a veces, 2 Casi siempre y 3 Siempre. En la presente investigación se utilizó la escala de análisis con sus respectivas dimensiones, por gozar de amplia validez, confiabilidad y consenso, así como por la facilidad de su aplicación.

Las dimensiones con las que se midió el estrés laboral, según el cuestionario utilizado son las siguientes:

- **Síntomas Fisiológicos.** - El estrés puede tener efectos fisiológicos dañinos conforme a las constantes demandas de trabajo, a la vez que produce una mayor susceptibilidad a las enfermedades respiratorias y un mal funcionamiento del sistema inmunológico, especialmente en los individuos con baja autoeficacia orgánica (Uronen et al., 2022).
- **Síntomas de comportamiento social.** – Los síntomas conductuales del estrés incluyen reducciones en la productividad, mayor ausentismo y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios y trastornos del sueño. En este aspecto, el patrón más estudiado suele ser la relación entre el estrés y el desempeño laboral, a modo de U invertida: niveles bajos o moderados de estrés estimulan al cuerpo y aumentan su capacidad de reacción, pero demasiado estrés impone demandas insostenibles en un individuo, lo que hace que el desempeño sea menos eficiente (Uronen et al., 2022).
- **Síntomas intelectuales y laborales.** - Hacen énfasis a que el individuo experimenta sentimientos de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, sentimientos de frustración, cansancio, y desganado, en el entorno organizativo estos síntomas pueden desencadenar baja productividad y satisfacción laboral. La respuesta del organismo será diferente según la situación a la que se enfrente generalmente la sintomatología crea ansiedad y una percepción negativa de los factores laborales (Dahoun et al., 2019).
- **Síntomas psicoemocionales.** - Los cambios constantes de humor, la preocupación, la incapacidad para concentrarse, la confusión mental son algunos de los síntomas psicoemocionales producto de situaciones estresantes, que dan lugar a la aparición de patologías psicosomáticas. En una fase de tensión crónica o estrés prolongado el cerebro emite señales a todo el cuerpo como medida de afrontamiento. Las reacciones psicoemocionales dependerán de la percepción del individuo en diferentes situaciones, el nivel de actividad que implica una tarea varía de acuerdo con su naturaleza (Potter, O’Keeffe, Leka, Webber & Dollard., 2019).

Para el sustento de esta investigación se eligió la teoría basada en la interacción desarrollada por Lazarus y Folkman en el año 1984 porque dentro de esta se desarrolla un modelo llamado transaccional. Este modelo concibe el estrés no como un estímulo, una respuesta subjetiva o una reacción biológica, sino como un proceso. Su manera de aproximarse a este fenómeno resultó un punto inicial en el desarrollo de esta investigación.

Teoría sobre desempeño laboral

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan en permanentes cambios, debido a la constante necesidad de mejorar para poder mantenerse en el mercado, ya que la competencia cada día crece.

Así mismo, la supervivencia de las empresas en el tiempo dependerá de gran manera de la capacidad, competencias y conocimientos de sus colaboradores, por esto las empresas deben contar con colaboradores competentes, por ende, para poder saber si los colaboradores están cumpliendo sus funciones de acuerdo a lo establecido en sus cargos, es necesario evaluar el desempeño porque ayudará a afinar la eficacia e implementar estrategias (Newstrom, 2011). Por lo tanto, se puede decir que el desempeño laboral constituye una de las principales fortalezas de una organización, convirtiéndose en una condición necesaria para obtener resultados sostenibles (Wiklund et al., 2020).

A lo largo del tiempo se han desarrollado diversas teorías para explicar el desempeño laboral. A continuación, se describen algunas de ellas:

Teoría de Desempeño Laboral y proceso de Acción según Hacker

Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de la información, pero solo aquella información que está estrechamente relacionada con la conducta (Uronen et al., 2022) .

Si bien, en esta teoría se pueden apreciar aspectos comunes con otras teorías cognitivas de la conducta, la diferencia radica en que se especializa en entornos laborales. Este autor plantea dos perspectivas:

- La primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el feedback posterior;

- La segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática.

Teoría de la equidad

Los individuos en situaciones de trabajo distinguen entre contribuciones que ellos aportan y compensaciones obtenidas a cambio y establecen una razón entre los inputs o contribuciones y las compensaciones recibidas (Martínez, 2020).

Se da un proceso de comparación social. El sujeto compara la razón de sus atribuciones y compensaciones con las que percibe en otras personas. De este proceso resulta una percepción de equidad; si el individuo considera que las 2 razones son claramente diferentes se produce una valoración de falta de equidad (Zahiriharsini et al., 2022).

Teoría de desempeño laboral según Campbell

Para Campbell (1993), el desempeño de un individuo es considerado como la acción, y no como los resultados de esa acción. Consecuentemente, en sus trabajos propone un análisis de la acción y sus elementos determinantes, abandonando el foco en los resultados (Useche et al., 2017).

Según este autor, existen tres elementos centrales de la conducta. Estos son:

- a. El conocimiento declarativo, que es básicamente el conocimiento sobre los hechos y las cosas, que permiten comprender los requerimientos de una determinada función asignada.
- b. El conocimiento de los procedimientos y las destrezas, que es una combinación del conocimiento declarativo y el conocimiento de cómo debe hacerse algo. Las destrezas que pueden incluirse aquí son las destrezas cognitivas, psicomotrices, físicas, perceptivas, interpersonales y de auto dirección.
- c. La motivación. Campbell (1993), especifica tres decisiones o juicios diferenciados: la elección de realizar un esfuerzo, la decisión respecto al nivel de esfuerzo a dedicar, y la decisión relativa a la persistencia de ese esfuerzo.

Modelo teórico de Campbell

En base a lo señalado, el modelo teórico de Campbell se basa en la teoría de desempeño laboral según Campbell (Wiklund et al., 2020).

El modelo de Campbell (1993), surge en la necesidad de medir el desempeño laboral de manera integral. Este modelo por ser un constructo multidimensional, tiene por finalidad contar con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, además es considerado uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral.

Campbell (1993), propuso tres determinantes directos del desempeño laboral:

1. Conocimiento declarativo: comprensión de lo requerido para la tarea
2. Habilidades y conocimiento procedimental: conocimiento sobre cómo se realiza una tarea
3. Motivación: condiciones responsables de las variaciones en intensidad, calidad y dirección de la conducta.

Además de estos tres determinantes Campbell (1993), estableció como factores ligados al desempeño laboral al desempeño contextual y al desempeño adaptativo.

En razón de que el modelo propuesto conlleva el desempeño contextual como determinante, y que cumple los requerimientos teóricos para el desarrollo de la temática de estudio se eligió el cuestionario de desempeño laboral individual desarrollada por Ramos et al. (2019) en Países Bajos para la medición de la variable desempeño laboral.

Este instrumento ha sido utilizado en varias investigaciones, por ejemplo en el estudio realizado por Bermeo (2022) “Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño laboral”, en este estudio la medición de la variable desempeño laboral, se efectuó mediante la aplicación del “Cuestionario de desempeño laboral individual”, los hallazgos encontrados, refieren que en general el nivel de desempeño en los colaboradores es baja debido a que los factores organizacionales negativos abundan en el clima organizacional.

Dimensiones del cuestionario de desempeño laboral

En base a lo señalado, el instrumento para medir el desempeño laboral consta de 18 ítems que incluyen las tres dimensiones: desempeño de tareas, desempeño contextual, comportamiento laboral contraproducente con una escala de respuesta tipo Likert de cinco alternativas de respuesta en donde 1 significa nunca, 2 rara vez, 3 a veces, 4 a menudo y 5 frecuentemente. En la presente investigación se utilizó la escala de análisis con sus respectivas dimensiones, por gozar de amplia validez, confiabilidad y consenso, así como por la facilidad de su aplicación.

Las dimensiones con las que se midió el desempeño laboral, según el cuestionario utilizado son las siguientes:

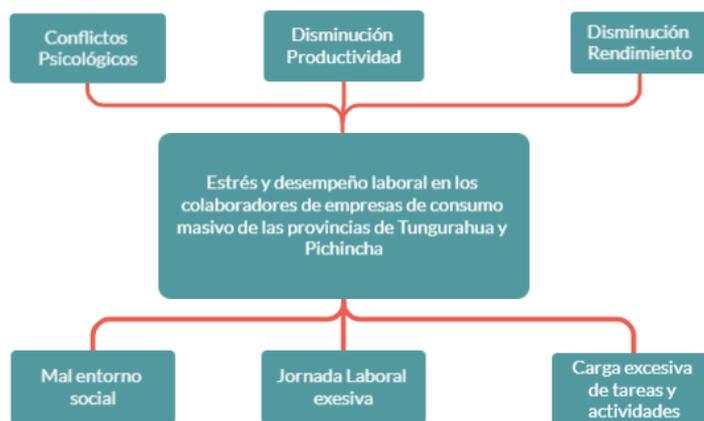
- **Desempeño de tareas.** - El desempeño de tareas está enfocado en como las personas o individuos realizan eficazmente sus actividades diarias o tareas específicas dentro de una empresa, si es que estas presentan las conductas y comportamientos necesarios para llevar a cabo una tarea (Prodanova & Kocarev, 2021).
- **Desempeño contextual.** - Refiere a ciertas conductas que, contribuyendo a la mejora del ambiente en que el trabajo se realiza, ayudan a conseguir los resultados y objetivos organizacionales. Se define como el comportamiento que apoyan al ambiente social psicológico en que las tareas prescritas se realizan (López et al., 2022). Todas aquellas conductas y comportamientos que tienen los individuos dentro de una organización referente a sus compañeros determinan si estos se encuentran en un adecuado ambiente laboral o por si el contrario, hay comportamientos que perjudican el desempeño de la organización.
- **Comportamiento laboral contraproducente.** - Se refiere específicamente a las conductas y actitudes que amenazan la integridad psicológica o física entre los miembros de una organización, como violencia de género, hostigamiento, conductas amenazantes y sobornos (Sweetman et al., 2022).

Para el sustento de esta investigación se eligió la teoría de desempeño laboral según Campbell porque dentro de esta se desarrolla un modelo teórico. Este modelo engloba 7 elementos de desempeño laboral. Su manera de explicar el desempeño laboral ayudó al fundamento científico de esta investigación.

1.1.3 Descripción del problema

La descripción del problema se desarrolla con base a la contextualización del árbol de problemas, en el cual se exponen en la raíz las principales causas que dan origen al problema de investigación, y en sus ramas la determinación de las posibles consecuencias que derivan el mismo. A manera de representación gráfica, se refiere la Figura 1, con la descripción del problema:

Imagen 2. Árbol de problemas



Elaborado por: Carlos Abraan Escobar Rosel

El estrés se ha convertido en un fenómeno latente debido a las condiciones negativas y el mal entorno social a las cuales está expuesto el colaborador, condiciones que han puesto en evidencia la fragilidad de los sistemas de desarrollo organizacionales, esta situación ha provocado, entre otras consecuencias, una reducción significativa en el desempeño laboral y la calidad del trabajo, además que los conflictos psicológicos que se desencadenan influyen en la salud y estabilidad de la persona. El estrés puede originar síntomas intensos de ansiedad, este tipo de alteración psicológica producto de las variables individuales va en función de las necesidades y expectativas y de la valoración subjetiva que hace cada persona frente a una situación de cambio (Fernandes et al., 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), una jornada laboral excesiva o prolongada provocó 745.000 defunciones por accidente cerebrovascular, una cifra un 29% superior a la del año 2000. Estas jornadas laborales prolongadas son el factor de riesgo que más contribuye a aumentar la carga de enfermedades laborales

especialmente en el escenario actual en donde los horarios de trabajo han aumentado, suponiendo una baja productividad. Son varios los estudios que afirman que aquellas personas que cuentan con jornadas más reducidas logran aumentar su productividad siendo tanto o más eficientes que aquellos que sufren jornadas laborales más prolongadas (Wolfe & Patel, 2019).

La carga excesiva de tareas y actividades es uno de los principales factores que afectan el rendimiento y la eficiencia de los colaboradores. El estrés laboral causado por una elevada carga de trabajo de ha vuelto común en el escenario actual. La carga excesiva puede ser el resultado de ciertas limitaciones como los recursos inadecuados para realizar una tarea, compañeros de trabajo ineficientes, conflictos de roles, presión del tiempo. El efecto de una gran carga de trabajo se traducirá en niveles de rendimiento más bajos, y a su vez, contribuirá a una alta rotación de colaboradores en la organización (Pérez, 2019).

Bajo estas circunstancias adversas, los empleadores sienten la necesidad de incorporar nuevas estrategias que ayuden a minimizar el impacto del estrés en sus colaboradores.

1.1.3.1 Justificación

Desde un punto de vista teórico, los resultados de esta investigación aportaron con conocimiento científico sobre la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas cuya actividad principal son las ventas y las relaciones con los clientes; lo cual sirvió como base para identificar que tan relacionada se encuentra esta problemática con el desempeño de los colaboradores, cuyos datos podrían servir a la empresa para abordar esta compleja situación, manteniendo el bienestar, la salud y la seguridad de su personal lo que servirá para potenciar el desenvolvimiento del colaborador y brindar un mejor servicio al cliente final.

Desde una perspectiva metodológica el propósito de estudio estuvo dirigido a precisar la relación del estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha. Este estudio enmarcó en su aspecto práctico la formulación de estrategias orientadas a consolidar las

condiciones que perturban el grado o nivel de estrés del personal mejorando la calidad de vida y la atención brindada al cliente final.

Desde una perspectiva práctica este estudio será de gran utilidad para los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha, pues posibilita una línea de mejora en cuanto a las fuentes generadoras de estrés, con el propósito de ejecutar planes y generar un ambiente óptimo para el buen desempeño de los profesionales y se les posibilite mejorar la calidad de vida en la ejecución de sus actividades laborales.

Desde una perspectiva social este estudio ayudará a tener información para que la organización conozca el estado actual en el que se encuentran los colaboradores en cuanto a estrés laboral y desempeño, la información obtenida sirve como insumo en el desarrollo de nuevas metodologías de medición de estrés y desempeño laboral en el contexto ecuatoriano de fácil aplicación y comprensión.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación del estrés con el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha.

1.2.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente los aspectos más relevantes sobre el estrés y desempeño laboral.
- Determinar el nivel de estrés actual, en los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha.
- Diagnosticar la relación del estrés y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa “Hularuus Cia. Ltda”

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1 Consideraciones metodológicas

2.1.1 Enfoque de investigación

- **Cuantitativo**

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar las hipótesis inicialmente formuladas, además tiene que ver con el uso de magnitudes, el tratamiento estadístico y la medición y observación de las unidades de análisis. Confía en la medición de variables mediante instrumentos de investigación con el uso de la estadística descriptiva (Bernal, 2010).

Este estudio investigación adopta un enfoque cuantitativo debido a que permite cotejar teorías mediante hipótesis que verifican la relación entre las variables a través de instrumentos que recogen datos numéricos y cuyo tratamiento y análisis está sustentado en procesos estadísticos y cuyos resultados pueden ser generalizados.

2.1.2 Tipo de investigación

- **Descriptiva**

Existen numerosos tipos de investigaciones cuantitativas que son producto de la aplicación de uno o más criterios de clasificación. Según el objetivo principal, las investigaciones pueden clasificarse en descriptivas. Este tipo de investigación es uno de los tipos o procedimientos investigativos más populares y utilizados. Así por ejemplo las tesis de grado en los pregrados son estudios de carácter eminentemente descriptivo. En los estudios descriptivos se muestran, narran o se identifican hechos, situaciones, rasgos y características de un objeto de estudio, sin dar explicaciones o razones de las situaciones, hechos o fenómenos (Briones, 2002).

Esta investigación se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador y además se soporta principalmente en las técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental (Bernal, 2010).

Esta investigación adopta un tipo de investigación descriptiva puesto que comprende la recolección de datos mediante la encuesta con el propósito de probar hipótesis y definir porque es importante la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral.

- **Correlacional**

La investigación correlacional tiene como objetivo examinar o mostrar la relación entre las variables o resultados de las variables. Uno de los aspectos clave respecto a la investigación correlacional es examinar las relaciones entre las variables o sus resultados, sin precisar sentido de causalidad. Es decir, en ningún momento explica que una sea causa de la otra (Briones, 2002).

Este estudio investigativo adopta un tipo de investigación correlacional debido a que permitió conocer el grado de asociación o relación existente entre las dos variables: estrés y desempeño laboral mediante el análisis de las asociaciones, pero no de las relaciones causales.

- **Bibliográfica**

La investigación bibliográfica o documental es definida como una actividad obligatoria que se debe realizar una vez definido el tema de investigación. Este tipo de investigación abarca una búsqueda sistemática de información sobre el tema. Este tipo de investigación conlleva una indagación en fuentes dentro del proceso de búsqueda, con el propósito de obtener información útil para la construcción del marco teórico (Briones, 2002).

En este estudio investigativo se utilizó una investigación bibliográfica debido a que la fundamentación teórica y científica, se apoyó en la utilización de fuentes primarias mediante herramientas de búsqueda que contribuyeron al desarrollo y explicación de las bases teóricas del estudio.

2.1.3 Diseño de la investigación

- **Diseño no experimental**

El diseño de investigación no experimental es un diseño metodológico en el que el investigador no altera las condiciones en las que se manifiesta el objeto de estudio. Este tipo de diseño se caracteriza por no poder manipular las variables y es considerado como una estrategia que se utilizará con el propósito de cumplir los objetivos del estudio (Bernal, 2010).

Esta investigación adopta un diseño no experimental puesto que las variables: estrés y desempeño laboral, no fueron manipuladas y su relación se observó en su contexto natural.

2.1.4 Alcance de la investigación

- **Transversal**

Las investigaciones que tienen un alcance transversal son aquellas en las cuales se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado (Briones, 2002). Esa investigación adopta un diseño no experimental de corte transversal debido a que la información se recogió en un solo momento de tiempo mediante la utilización de una encuesta.

2.1.5 Población y muestra

La población puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden ser personas, objetos, conglomerados, hechos o fenómenos, que presentan las características requeridas para la investigación. La población, entonces, debe estar constituida por un conjunto de sujetos, objetos o hechos, que presentan características similares, que son medibles y que constituyen la unidad de investigación (Briones, 2002).

En el presente estudio investigativo se tuvo una población de 136 colaboradores pertenecientes a una empresa de consumo masivo, distribuidos en los cantones de Ambato, Cevallos, Quero, y Patate pertenecientes a la provincia de Tungurahua y en los cantones de Quito, Mejía y Cayambe pertenecientes a la provincia de Pichincha, se

toma en cuenta a estos cantones puesto que nuestro interés investigativo se centra en estas unidades comerciales.

Tabla 1. Población sujeta de estudio

ÁREA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Administrativa	21	14	35
Comercial	23	46	69
Logística y Operativa	17	15	32
Total			136

Elaborado por: Escobar Carlos

2.1.5.1 Muestra

La muestra es definida como una porción de la población que posee las características necesarias para la investigación, la muestra se presenta como una parte o un subconjunto a seleccionar a partir de la población, dicha selección se la realiza para generar mayor fiabilidad al momento de realizar un estudio; es así como, la muestra se la realiza para lograr una investigación más factible y menos costosa, una de las principales ventajas es que el muestreo nos permite llegar a obtener conclusiones específicas y evita sesgo en los resultados (Bernal, 2010).

En toda investigación la muestra puede ser de tipo probabilístico o no probabilístico, cuando se mantenga la finalidad de la investigación y que la muestra escogida sea representativa (Bernal, 2010). Un muestreo probabilístico fue el escogido para este estudio investigativo debido a que los propósitos se centran en los colaboradores de empresas de consumo masivo.

El cálculo de una muestra varía según el enfoque de investigación, el cálculo muestral es diferente para el enfoque cuantitativo que para el enfoque cualitativo (Briones, 2002), así se tiene:



Fuente: (Briones, 2002)

Son muestras cuantitativas aquellas dimensiones, donde la medición de las variables se realiza numéricamente en determinadas cantidades.

Fórmula para el cálculo de la muestra

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)E^2 + Z^2PQ}$$

Donde:

n = es el tamaño de la muestra

Z = es el nivel de confianza (95%)

Este valor lo obtenemos de la tabla Z, que para el 95% corresponde 1.96

P = es la variabilidad positiva (50%)

Q = es la variabilidad negativa (50%)

N = es el tamaño de la población

E = es la precisión o el error (5%)

Que resulta de dividir 5/100

Entonces:

$$n = \frac{(136)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(136 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(522.45)(0.25)}{0.3375 + 0.9604}$$

$$n = \frac{130.6125}{1.2979}$$

$$n = 100.63$$

Mediante la aplicación de la fórmula se obtuvo una muestra de 101 colaboradores de entre 20 a 40 años de edad. Estos colaboradores corresponden a una empresa de consumo masivo cuyas sucursales están distribuidas en las provincias de Tungurahua y Pichincha.

2.1.6 Técnicas de recolección de la información

- **Cuestionario**

De acuerdo con Bernal (2010) el cuestionario consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, que estén relacionadas a la hipótesis de trabajo y por ende a los indicadores y variables de investigación. La finalidad del cuestionario es recopilar información para verificar la hipótesis de trabajo.

Para la recolección de información se utilizó y aplicó instrumentos usados y validados en investigaciones y estudios previos, para medir el estrés se utilizó el instrumento denominado “Cuestionario para la evaluación del estrés- Tercera versión” (Villalobos, 1996).

Para el sustento de esta investigación se eligió la teoría basada en la interacción desarrollada por Lazarus y Folkman en el año 1984 porque dentro de esta se desarrolla un modelo llamado transaccional. Este modelo concibe el estrés no como un estímulo, una respuesta subjetiva o una reacción biológica, sino como un proceso. Su manera de aproximarse a este fenómeno resultó un punto inicial en el desarrollo de esta investigación.

El instrumento para medir el estrés consta de 31 ítems que incluyen las cuatro dimensiones: síntomas fisiológicos, síntomas de comportamiento social, síntomas intelectuales y laborales y síntomas psicoemocionales con una escala de respuesta tipo Likert de cuatro alternativas de respuesta en donde 0 significa nunca, 1 a veces, 2 Casi siempre y 3 Siempre. Para el sustento de esta variable se eligió la teoría basada en la

interacción desarrollada por Lazarus y Folkman en el año 1984 porque dentro de esta se desarrolla un modelo llamado transaccional. Este modelo concibe el estrés no como un estímulo, una respuesta subjetiva o una reacción biológica, sino como un proceso. Su manera de aproximarse a este fenómeno resultó un punto inicial en el desarrollo de esta investigación.

Para medir el desempeño laboral se utilizó el instrumento denominado “Individual Workplace Performance Questionnaire” (Ramos et al., 2019) . El instrumento para medir el desempeño laboral consta de 18 ítems que incluyen cuatro dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, comportamiento laboral contraproducente con una escala de respuesta tipo Likert que va desde 1 (nunca) hasta 5 (frecuentemente). Para el sustento de esta variable se eligió la teoría de desempeño laboral según Campbell porque dentro de esta se desarrolla un modelo teórico. Este modelo engloba 7 elementos de desempeño laboral. Su manera de explicar el desempeño laboral ayudó al fundamento científico de esta investigación.

- **Prueba piloto**

Para fines académicos y para obtener respuestas en lo posible sin sesgo, se realizó una prueba piloto a un grupo de 20 personas pertenecientes a la muestra, a las cuales se les aplicó un instrumento de 49 ítems (31 ítems de estrés y 18 ítems de desempeño laboral), posteriormente se realizó una reducción de las dimensiones e ítems mediante un análisis de componentes principales que se puede observar en el Anexo A.

- **Validez del instrumento por juicio de expertos**

La validez por juicio de expertos es un tipo de evaluación del instrumento de medición a cargo de personas expertas en el tema, abarca una opinión informada de personas con trayectoria en el tema (Briones, 2002).

En base a lo señalado el instrumento se sometió a una validación por juicio de expertos, dichas personas fueron seleccionados por su amplia experiencia y trayectoria en Gestión de Talento Humano. En el Anexo B. se puede observar las matrices de valoración.

- **Validación con la V de Aiken**

Es un estadístico que permite cuantificar las opiniones que tienen los expertos, a través de una escala que varía desde 0 que equivale al total desacuerdo de los jueces o expertos al 1 que equivale al total acuerdo de los expertos. Este tipo de validación es un cálculo estadístico que permite evaluar la calificación que hacen los expertos sobre la validación del contenido del instrumento, se trata de una validación cualitativa (Bernal, 2010).

Así se tiene:



Fórmula:

$$V = \frac{S}{n(c - 1)}$$

Donde:

V= Valor de la V de Aiken

S= Sumatoria de s1

N= Número de jueces

C= Número de valores de la escala de valoración

El cuestionario a evaluar se compone de 27 ítems, los cuales han sido evaluados conforme a siguientes niveles de respuesta:

- Desde el ítem No.1 al ítem No. 11

0.- Nunca

1.- A veces

2.- Casi siempre

3.- Siempre

- Desde el ítem No. 12 al ítem No. 27

- 1.- Nunca
- 2.- Rara vez
- 3.- A veces
- 4.- A menudo
- 5.- Frecuentemente

Los criterios para la evaluación son:

- Presentación del instrumento
- Claridad en la redacción de las preguntas
- Pertinencia de la variable con los indicadores
- Relevancia del contenido
- Factibilidad de la aplicación
- Validez del contenido del cuestionario

Valores de la V de Aiken

Entre los valores se tiene la siguiente escala:

De 0 a 0.25 Validez muy baja

De 0.25 a 0.5 Validez baja

De 0.5 a 0.75 Válida

De 0.75 a 1 Validez alta

Lo recomendable para la validación de un instrumento, es que la evaluación tenga un nivel superior a 0.75, es decir un nivel alto.

Como siguiente paso, se elabora un matriz de evaluación en Excel, donde:

V= Variables

I= Indicadores

P= Preguntas

J= Jueces

Pr= Promedio de las preguntas

Pi= Promedio de los indicadores

Pv= Promedio de la variable

Pt= Promedio total

V	ESTRÉS										DESEMPEÑO LABORAL																
	SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS							SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES		SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL		DESEMPEÑO DE LA TAREA					COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE			DESEMPEÑO CONTEXTUAL							
I	1	2	3	4	5	7	8	9	11	6	10	12	13	14	17	18	23	16	22	26	27	15	19	20	21	24	25
J1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
J2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,7	1	1	1	1	1	1	1
J3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Pr	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0,9	1	1	1	1	1	1	1
Pi	1							1		1		1					0,97222222			1							
Pv	1										0,990740741																
Pt	0,99537037																										

Elaborado por: Carlos Escobar
Fuente: Matriz juicio de expertos

Se obtiene un promedio total de 0.99, que es un valor alto debido a su proximidad a 1. Con este resultado se afirma que la validez del cuestionario es alta.

- **Confiabilidad del instrumento de la prueba piloto**

La medición de confiabilidad del instrumento de 49 ítems utilizado en la prueba piloto se realizó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, valores entre 0.70 y 0.90 indican una buena consistencia interna. Como resultado final se obtuvo un instrumento de 27 ítems, que fue aplicado al total de la población. En la Tabla No.3 se puede observar el valor del coeficiente del Alpha de Cronbach del instrumento utilizado en la prueba piloto.

Tabla 2. Confiabilidad del instrumento utilizado en la prueba piloto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	49

Elaborado por: Escobar Carlos

2.1.7 Procesamiento y recolección de la información

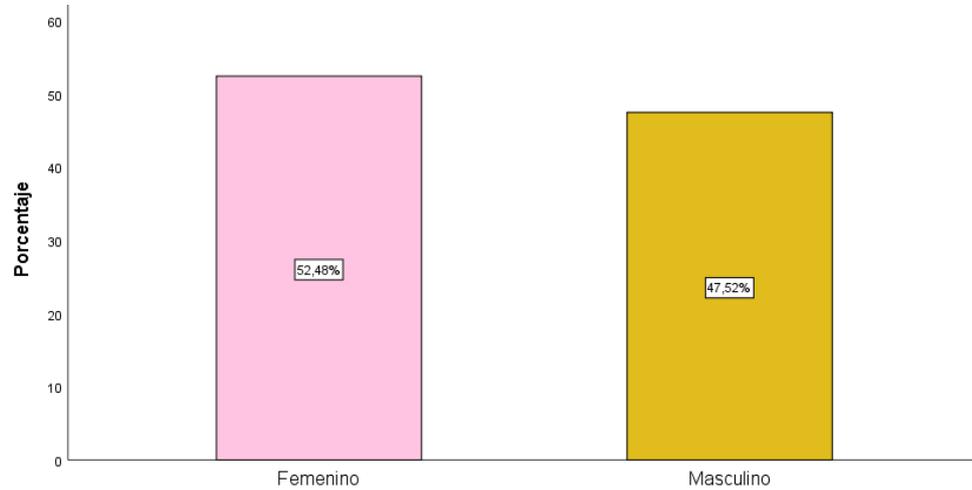
- **Procedimiento para la recolección de la información**

Para la recolección de la información se aplicó el cuestionario a 61 colaboradores del área administrativa, comercial y logística de la empresa Hularuss Cía. Ltda., una empresa cuya actividad principal es el consumo masivo. El procesamiento y análisis de la información tiene como finalidad generar datos agrupados y ordenados que faciliten al investigador el análisis de la información según los objetivos, hipótesis y preguntas de investigación por medio de datos numéricos para obtener resultados que puedan ser procesados y analizados.

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Participaron en la investigación 101 colaboradores del área administrativa, comercial y logística-operativa. En el gráfico No.1 se observa que el 52.48% (53) de los colaboradores fueron de género femenino y el 47.5% (48) de género masculino.

Gráfico 1. Género de la muestra

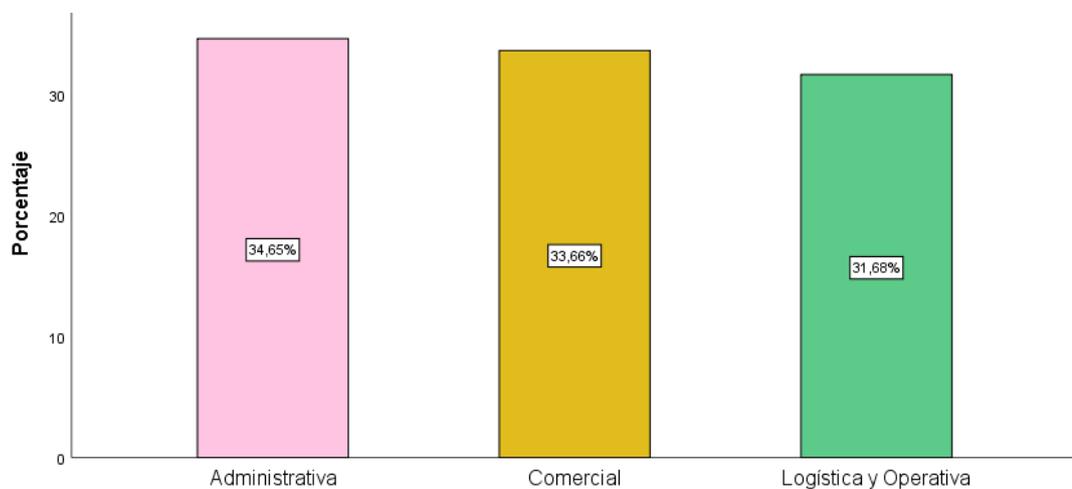


Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

En el gráfico No.2 se observa que el 34.65% de los colaboradores pertenece al área administrativa, el 33.66% pertenece al área comercial y el 31.68% pertenece al área logística y operativa.

Gráfico 2. Área a la que pertenece la muestra

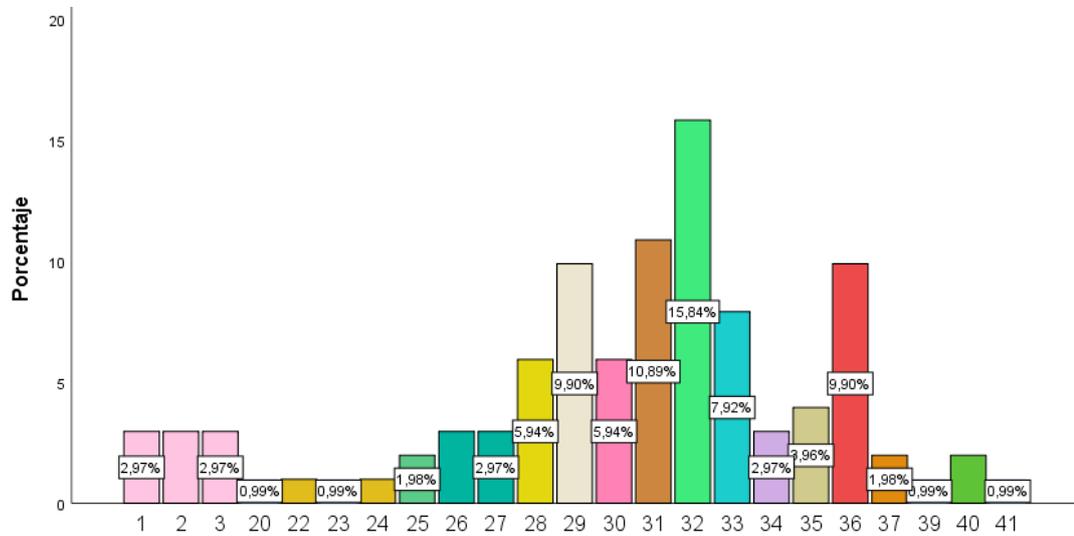


Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

En el gráfico No.3 se observa que la edad comprendida de la muestra oscila entre 20-40 años. El 15.84% de los encuestados tiene 32 años, el 10.89% tiene 31 años y el 9.90% tiene 36 años.

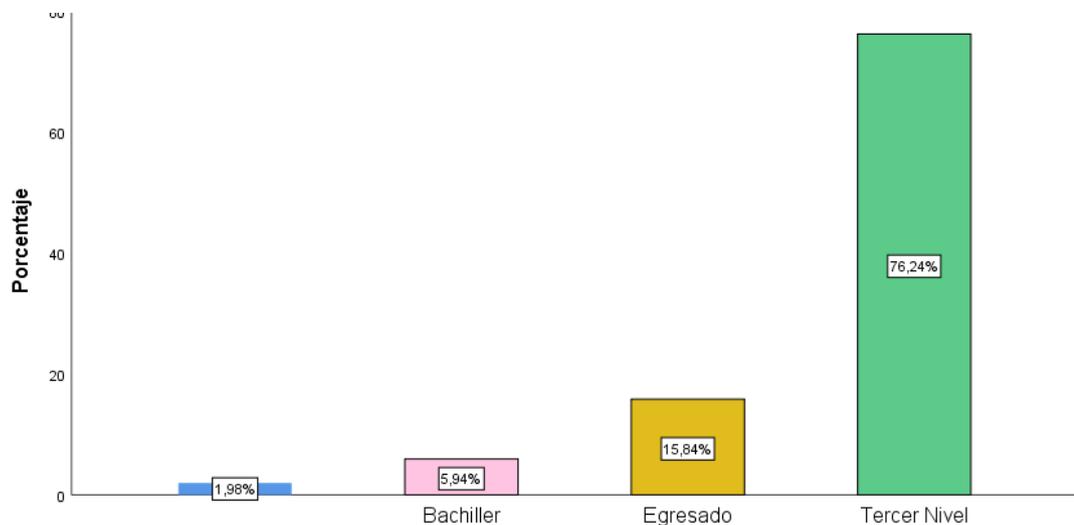
Gráfico 3.Edad de la muestra



Elaborado por: Carlos Escobar
Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

El gráfico No. 4 representa el nivel académico de los encuestados, es así que el 76.24% de los colaboradores tiene título de tercer nivel, el 15.84% es egresado de la universidad y el 5.94% tiene título de bachiller.

Gráfico 4. Nivel académico



Elaborado por: Carlos Escobar
Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

3.1 Análisis de resultados

Pregunta 1.- Problemas respiratorios.

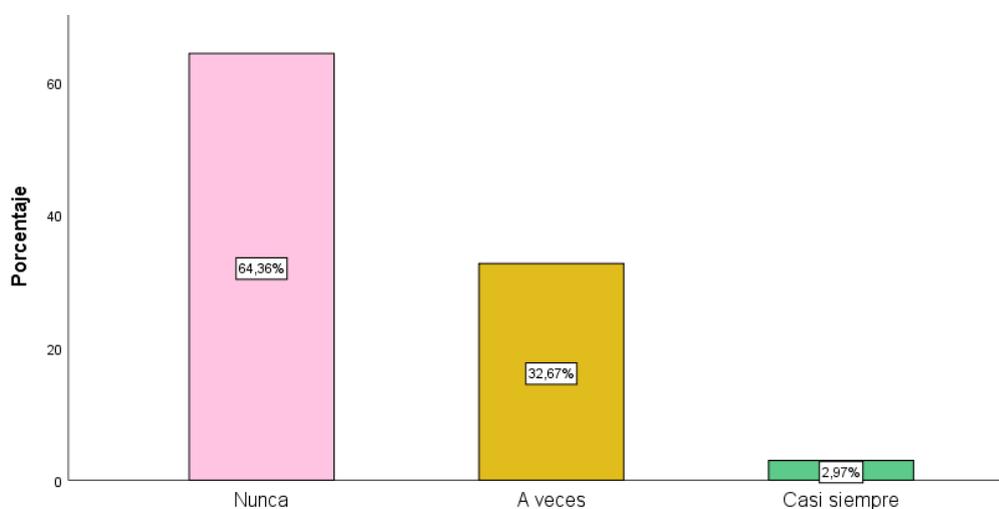
Tabla 3. Problemas respiratorios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	0	65	64,4	64,4
	1	33	32,7	97,0
	2	3	3,0	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 5. Problemas respiratorios



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

El gráfico No. 5 indica que, de los 101 colaboradores en total, un 64.36% (65) señalan que nunca han experimentado problemas respiratorios, en un contraste con un 32.67% (33) que expresan que a veces padecen esta afección, mientras que un 2.97% (3) expresan que casi siempre su salud se ve afectada por problemas respiratorios.

Los problemas respiratorios se producen cuando hay una alteración del sistema inmune que protege la capacidad pulmonar, esta patología se manifiesta por el estrés que experimenta el individuo, en base a lo señalado el 2.97% de los colaboradores los padecen problemas respiratorios.

Pregunta 2.- Problemas relacionados con los órganos genitales (impotencia, frigidez)

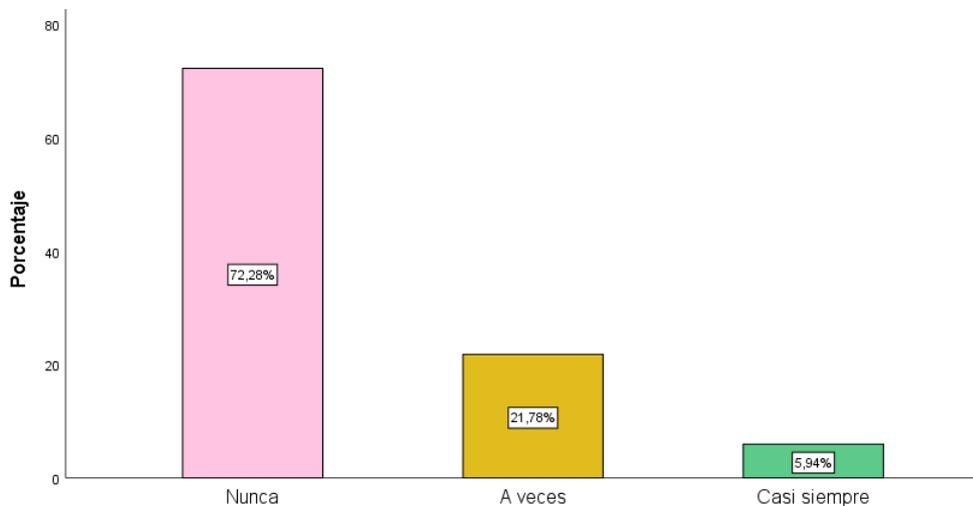
Tabla 4. Problemas sexuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	73	72,3	72,3
	A veces	22	21,8	94,1
	Casi siempre	6	5,9	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 6. Problemas sexuales



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

El gráfico No.6 indica que, de los 101 colaboradores en total, un 72.26% (73) nunca han experimentado problemas relacionados con los órganos sexuales, en un contraste con un 21.78% (22) que expresan que a veces han presentado impotencia o frigidez, mientras que un 5.94% (6) expresan que casi siempre su apetito sexual se ve afectado. El cerebro del ser humano se ve afectado por las emociones, sean estas positivas o negativas, si estas en su mayoría son negativas afectan a su salud y también la relación de pareja en el ámbito sexual. Es así que el 5.94% de los encuestados manifiestan su tienen problemas sexuales a causa del estrés.

Pregunta 3.- Dolores de cuello, espalda y tensión muscular

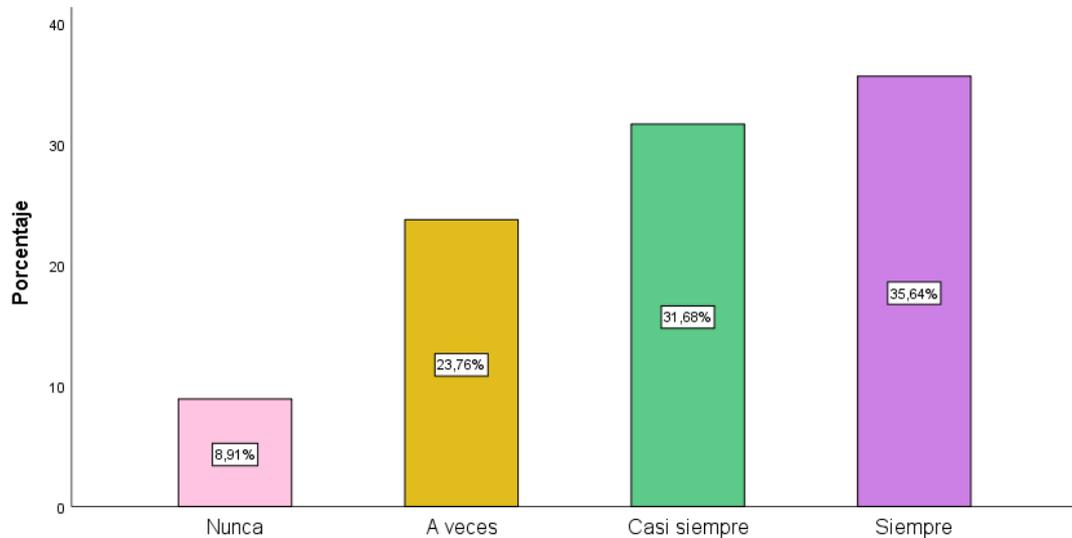
Tabla 5. Dolores en el cuello, espalda y tensión muscular

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	8,9	8,9
	A veces	24	23,8	32,7
	Casi siempre	32	31,7	64,4
	Siempre	36	35,6	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 7. Dolores en el cuello, espalda y tensión muscular



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.7 se observa que, de los 101 colaboradores en total, 8.91% (9) señalan que nunca han experimentado dolores en el cuello, espalda o tensión muscular, en un contraste con un 23.76% (24) que expresan que a veces han presentado esta dolencia, mientras que un 31.68% (32) expresan que casi siempre conviven con este dolor, y el 35.64% (36) señalan que siempre presentan dolor a nivel de cuello y zona lumbar.

El dolor muscular en la zona de espalda y cuello se derivan de las situaciones altamente estresantes a las cuales los colaboradores se ven expuestos por las actividades laborales. Si este dolor no es tratado de forma rápida el rendimiento decrece.

Pregunta 4.- Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.

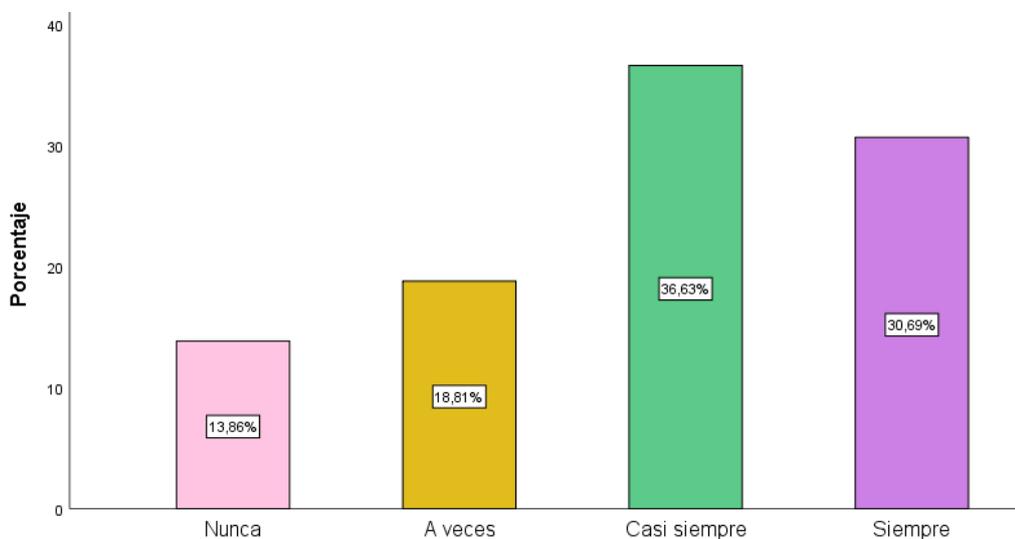
Tabla 6. Trastornos del sueño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	13,9	13,9
	A veces	19	18,8	32,7
	Casi siempre	37	36,6	69,3
	Siempre	31	30,7	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 8. Trastornos del sueño



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.8 se observa de los 101 colaboradores en total, un 13.86 % (14) nunca han sufrido de trastornos del sueño durante el día o la noche, en un contraste con un 18.81% (19) que expresan a veces, un 36.63% (37) expresan que casi siempre sufren de este tipo de trastorno, y el 30.69% (31) señalan que siempre sufren de somnolencia o desvelo. Los trastornos del sueño provocan que el colaborador experimente sentimientos de desgano durante la jornada laboral, afectando su desempeño. La carga de trabajo excesiva tiene repercusión absoluta en el comportamiento del colaborador.

Pregunta 5.- Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos.

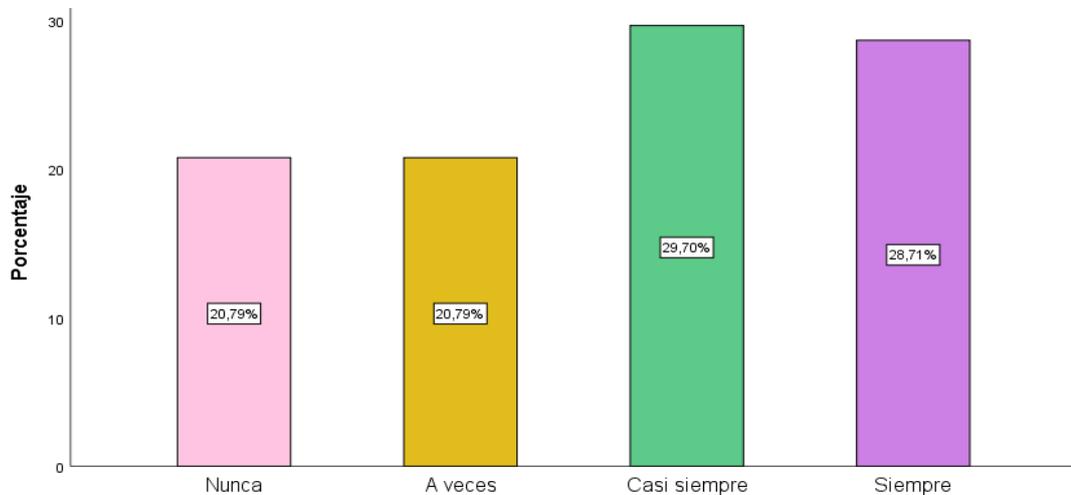
Tabla 7. Problemas cardíacos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	20,8	20,8
	A veces	21	20,8	41,6
	Casi siempre	30	29,7	71,3
	Siempre	29	28,7	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 9. Problemas cardíacos



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.9 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 20.79 % (21) señalan que nunca han sufrido problemas cardíacos, en un contraste con un 20.79% (21) que expresan a veces, un 20.70% (30) expresan que casi siempre sufren de este tipo de afección, y el 28.71% (29) señalan que siempre su corazón se ve afectado por las emociones negativas producto del estrés. Hay que recordar que existen un sin número de estudios en los cuales se señala que el estrés es un factor que influye de manera negativa en el funcionamiento del cuerpo humano.

Pregunta 6.- Dificultad en las relaciones con otras personas.

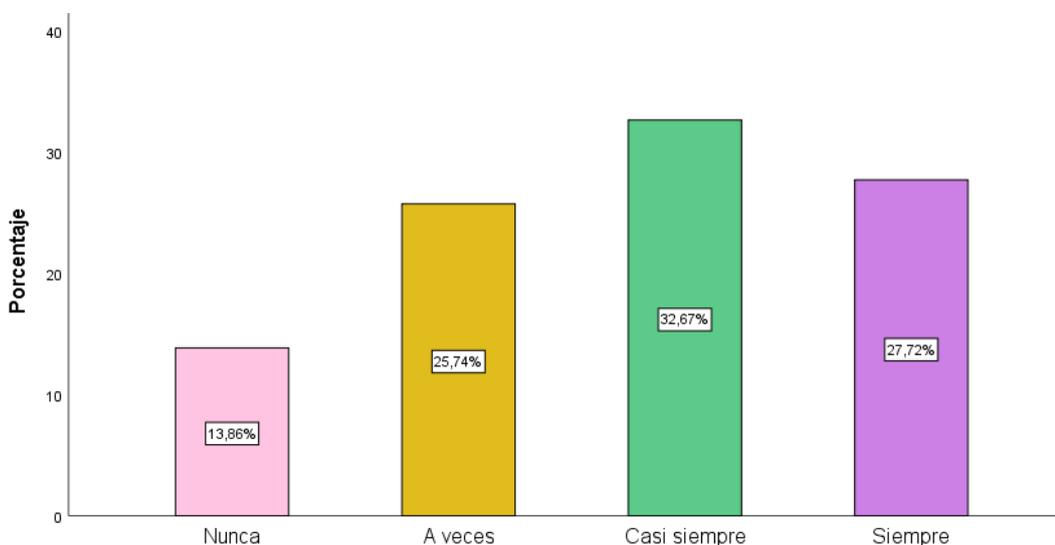
Tabla 8. Dificultad en las relaciones con otras personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	13,9	13,9
	A veces	26	25,7	39,6
	Casi siempre	33	32,7	72,3
	Siempre	28	27,7	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 10. Dificultad en las relaciones con otras personas



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.10 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 13.86 % (14) de estos señalan que nunca tienen dificultad de relacionarse con otras personas, en un contraste con un 25.74% (26) que expresan a veces, un 32.67% (33) expresan que casi siempre sus relaciones interpersonales son negativas, y el 27.72% (28) señalan que siempre sus relaciones con las demás personas se ven afectadas.

Cuando existe la dificultad en relacionarse con el entorno en el colaborador se genera un cuadro de ansiedad que interfiere gravemente en su conducta. Esta emocionalidad negativa influye en su desempeño, haciendo que se mantenga bajo o poco adecuado.

Pregunta 7.- Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos del colon.

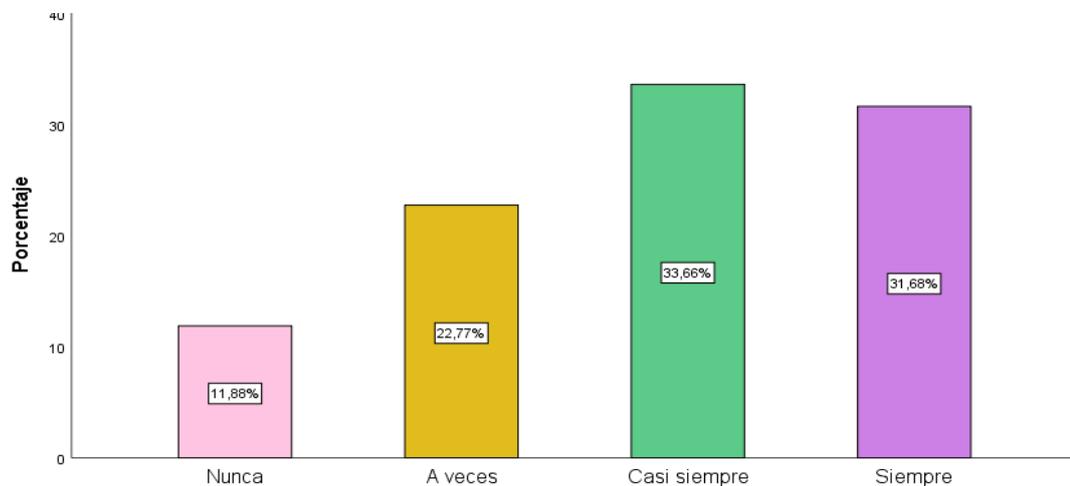
Tabla 9. Problemas gastrointestinales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	11,9	11,9
	A veces	23	22,8	34,7
	Casi siempre	34	33,7	68,3
	Siempre	32	31,7	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 11. Problemas gastrointestinales



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.11 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 11.9 % (12) señalan que nunca tienen problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos del colon, en un contraste con un 22.77% (23) que expresan a veces, un 33.66% (34) expresan que casi siempre su salud se ve afectada por estos problemas, y el 31.7% (32) señalan que siempre experimentan problemas relacionados con el sistema digestivo.

Cuando el colaborador sufre de estrés su apetito se ve afectado, la mala alimentación atribuida a la falta de tiempo genera un desfase en la salud digestiva del individuo, que afecta de manera considerable en la ejecución de sus actividades laborales diarias.

Pregunta 8.- Cambios fuertes del apetito

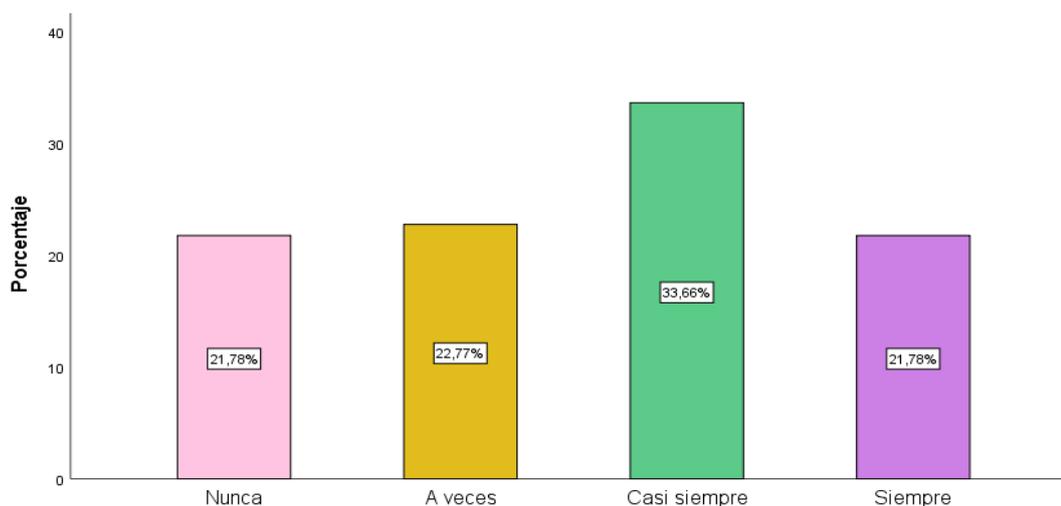
Tabla 10. Cambios fuertes del apetito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	21,8	21,8
	A veces	23	22,8	44,6
	Casi siempre	34	33,7	78,2
	Siempre	22	21,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 12. Cambios fuertes del apetito



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.12 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 21.78 % (22) señalan nunca tienen cambios fuertes en el apetito, en un contraste con un 22.77% (23) que expresan a veces, un 33.66% (34) expresan que casi siempre su salud se ve afectada por este problema, y el 21.78% (22) señalan que siempre experimentan problemas relacionados con su apetito.

Cuando se ven expuestos a situaciones que el cerebro las procesa como negativas se produce dos cosas: una ansiedad por comer o una disminución del apetito. Cualquiera de estas dos alteraciones produce enfermedades subyacentes afectando el rendimiento del colaborador en todas sus actividades diarias, especialmente en las laborales.

Pregunta 9.- Sentimiento de que está perdiendo la razón.

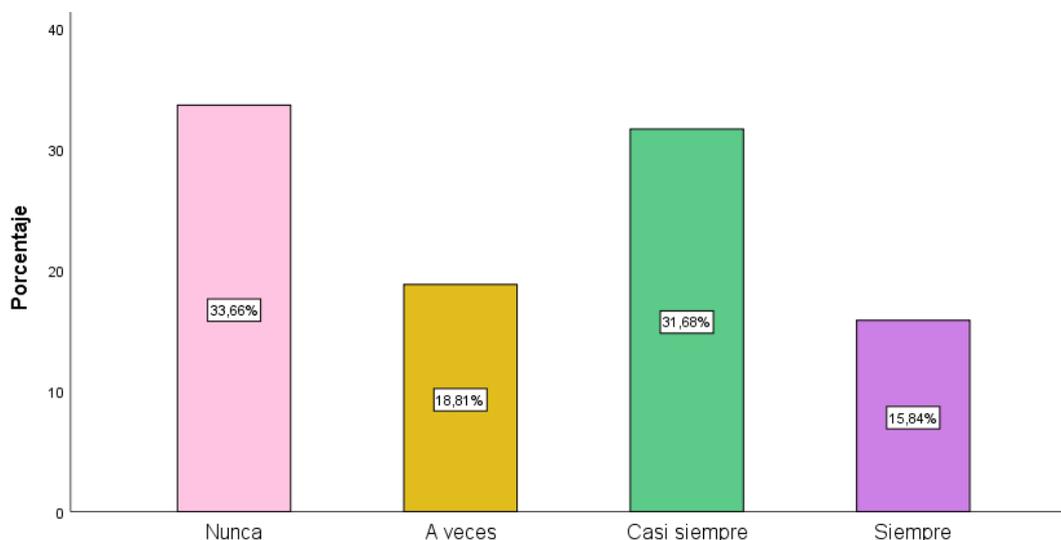
Tabla 11. Sentimiento de que está perdiendo la razón

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	33,7	33,7
	A veces	19	18,8	52,5
	Casi siempre	32	31,7	84,2
	Siempre	16	15,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 13. Sentimiento de que está perdiendo la razón.



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.13 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 33.66 % (34) señalan que nunca experimentan un sentimiento de que está perdiendo la razón, en un contraste con un 18.81% (19) que expresan a veces, un 31.68% (32) expresan que casi siempre, y el 15.84% (16) señalan que siempre su salud mental se ve afectada.

Por las situaciones de estrés el estado de bienestar del cerebro se puede ver afectado. En el largo plazo este sentimiento produce un impacto en el cerebro afectando las neuronas que son las encargadas de procesar de manera correcta y coordinada la información que el individuo percibe.

Pregunta 10.- Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.

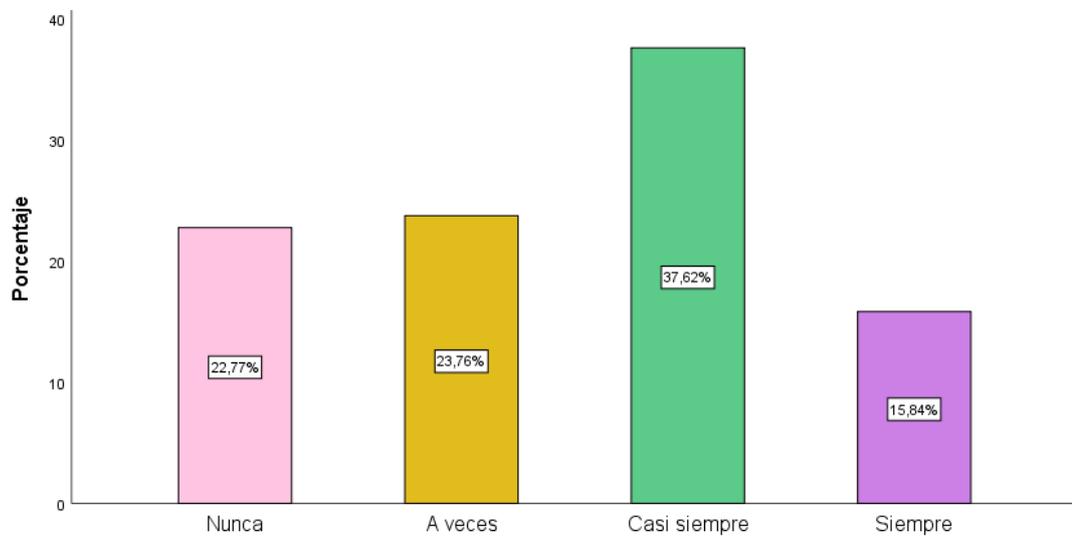
Tabla 12. Dificultad en las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	22,8	22,8
	A veces	24	23,8	46,5
	Casi siempre	38	37,6	84,2
	Siempre	16	15,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 14. Dificultad en las actividades



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.14 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 22.77 % (23) señalan que nunca tienen dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, en un contraste con un 23.76% (24) que expresan a veces, un 37.62% (38) expresan que casi siempre, y el 15.84% (16) señalan que siempre tienen problemas para iniciar las actividades.

Los problemas de atención pueden influir en que el funcionamiento del cerebro no genere la energía necesaria para comenzar una tarea. Cuando estas no son iniciadas de manera adecuada el desempeño tiende a una baja considerable.

Pregunta 11.- Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.

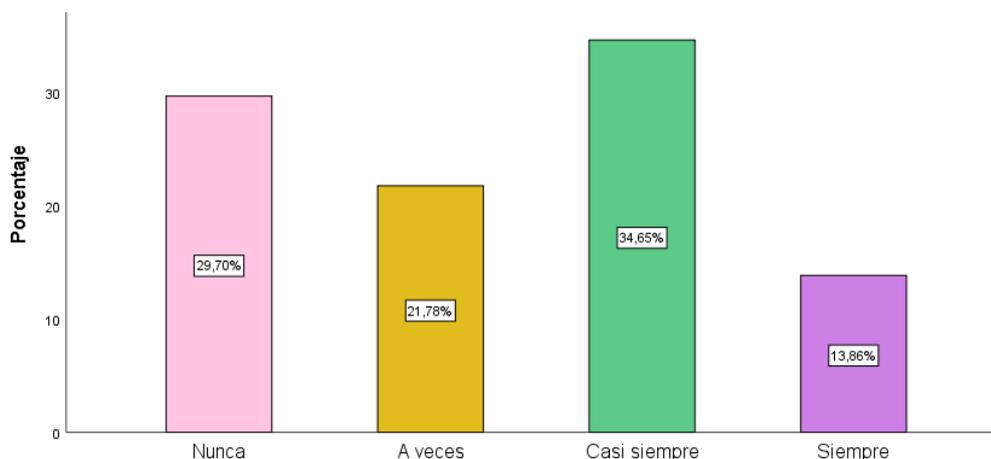
Tabla 13. Consumo de drogas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	29,7	29,7
	A veces	22	21,8	51,5
	Casi siempre	35	34,7	86,1
	Siempre	14	13,9	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 15. Consumo de drogas



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.15 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 29.70 % (30) señalan que nunca han consumido drogas para aliviar la tensión o los nervios, en un contraste con un 21.78% (22) que expresan a veces, un 34.7% (35) expresan que casi siempre, y el 13.9% (14) señalan consumen drogas (alcohol) para el alivio de la tensión o nervios.

El consumo de alcohol es un grave problema social que afecta a gran parte de la población de cualquier estrato social y cultural, de manera poco adecuada se ha gestionado políticas de acción que minimicen este problema, los colaboradores especialmente los que pertenecen al área comercial han tenido diversos problemas de conducta derivados del alcohol.

Pregunta 12.- A pesar de las circunstancias me las arreglé para que mi trabajo se hiciera a tiempo.

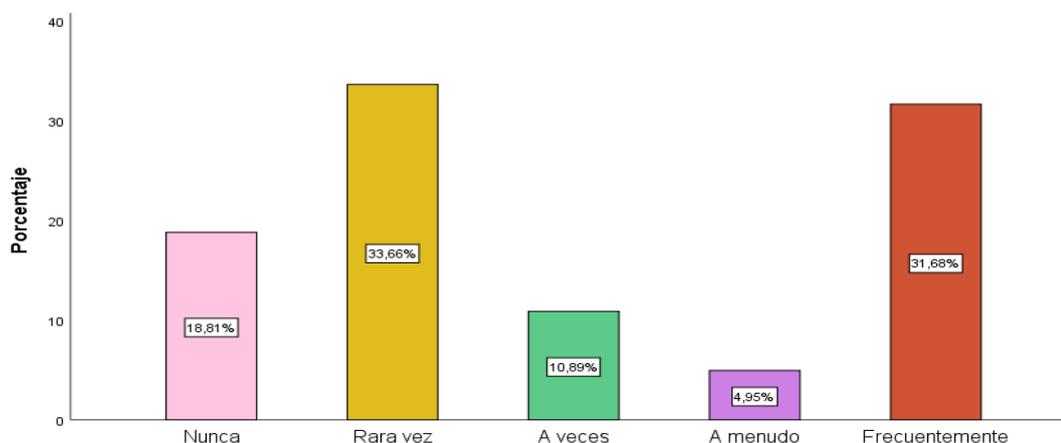
Tabla 14. Trabajo a tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	18,8	18,8
	Rara vez	34	33,7	52,5
	A veces	11	10,9	63,4
	A menudo	5	5,0	68,3
	Frecuentemente	32	31,7	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 16. Trabajo a tiempo



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.16 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 18.81 % (19) señalan que nunca hicieron bien su trabajo a pesar de las circunstancias, en un contraste con un 33.66% (34) que expresan rara vez, un 10.89% (11) expresan a veces, el 4.95% (5) señalan a menudo, el 31.68% (32) manifiestan que frecuentemente lograron hacer su trabajo a pesar de las circunstancias. La gestión eficaz del tiempo ayuda a mermar las dificultades y conflictos que se puedan presentar. Es obligación del empleador garantizar políticas de acción con propósito de mejorar la gestión del tiempo empleado por los colaboradores en la ejecución de sus tareas y responsabilidades.

Pregunta 13.- En mi trabajo encontré suficientes motivos de queja en los que no todos mis compañeros coinciden.

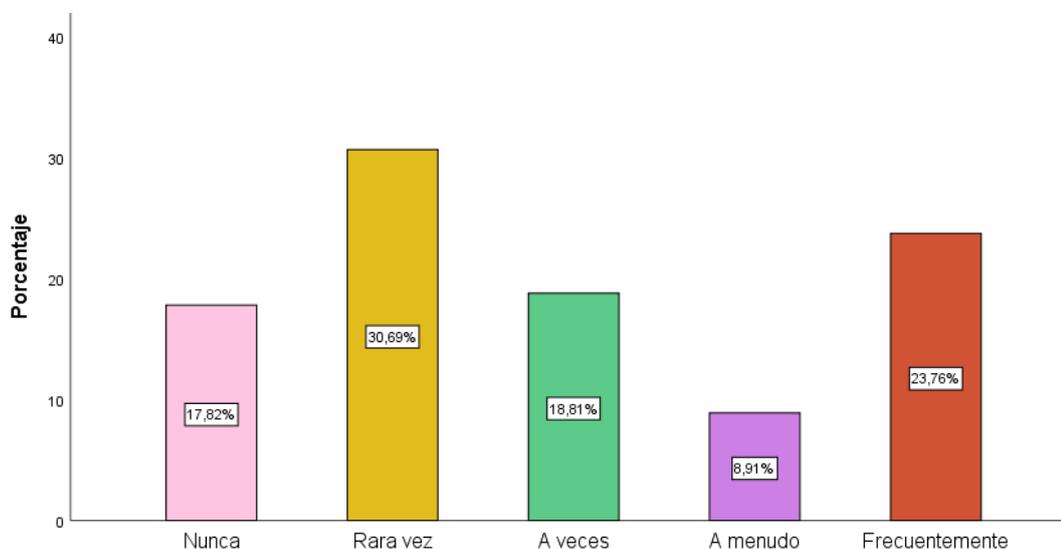
Tabla 15. Motivos de queja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	17,8	17,8
	Rara vez	31	30,7	48,5
	A veces	19	18,8	67,3
	A menudo	9	8,9	76,2
	Frecuentemente	24	23,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 17. Motivos de queja



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.17 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 17.82 % (18) señalan que nunca encontró suficientes motivos de queja en los que no todos los compañeros coinciden, en un contraste con un 30.69% (31) que expresan rara vez, un 18.81% (19) expresan que a veces, el 8.91% (9) señalan que a menudo, y el 23.76% (24) manifiestan que frecuentemente en su trabajo encuentra motivos de queja.

Pregunta 14.- Recordé lo que debía entregar o terminar como resultado al final de mi jornada.

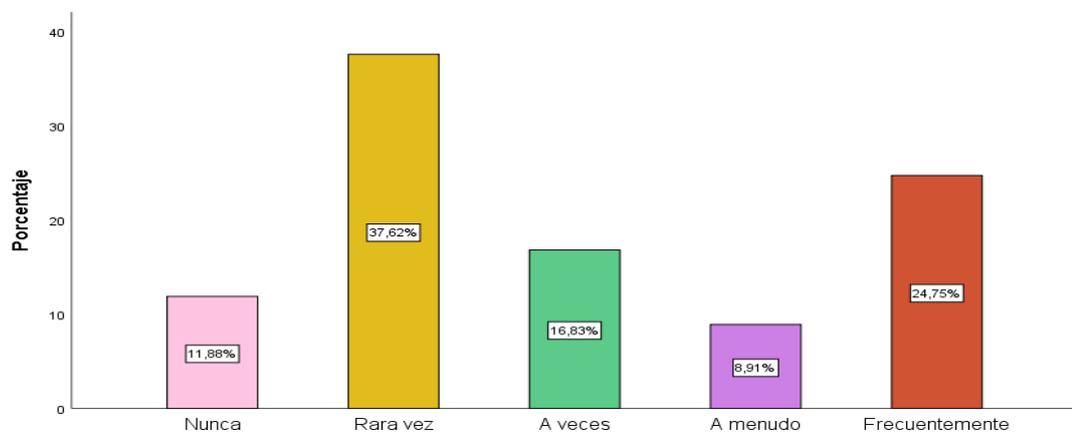
Tabla 16. Resultados al final de la jornada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	11,9	11,9
	Rara vez	38	37,6	49,5
	A veces	17	16,8	66,3
	A menudo	9	8,9	75,2
	Frecuentemente	25	24,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 18. Resultados al final de la jornada



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.18 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 11.88 % (12) señalan que nunca recordó lo que debía entregar o terminar como resultado al final de la jornada, en un contraste con un 37.62% (38) que expresan rara vez, un 8.9% (17) expresan que a menudo, y el 24.75% (25) manifiestan que frecuentemente recuerdan lo que debían entregar o terminar como resultado al final de la jornada.

Los olvidos frecuentes de las tareas a entregar son producto de una inadecuada planificación de tareas o actividades, este factor es crucial en el cumplimiento de objetivos.

Pregunta 15.-Busqué nuevos retos en mi trabajo.

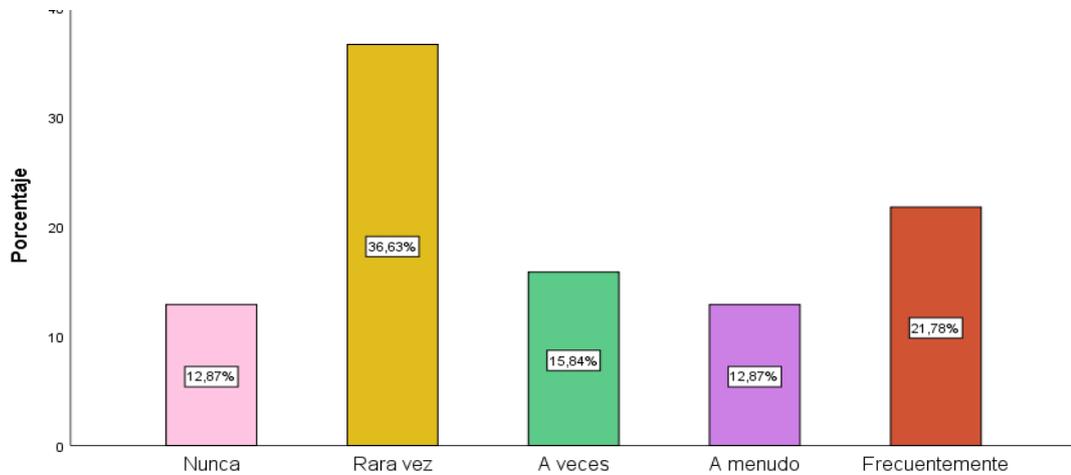
Tabla 17. Nuevos retos en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	12,9	12,9
	Rara vez	37	36,6	49,5
	A veces	16	15,8	65,3
	A menudo	13	12,9	78,2
	Frecuentemente	22	21,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 19. Nuevos retos en el trabajo.



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.19 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 12.87 % (13) señalan que nunca buscó nuevos retos en el trabajo, en un contraste con un 36.63% (37) que expresan rara vez, un 15.84% (16) expresan a veces, seguido del 12.87% (13) a menudo y el 21.8% (22) manifiestan que frecuentemente hacen una búsqueda autónoma de nuevos retos en el trabajo como parte de su superación profesional. La motivación por encontrar nuevos retos nace siempre y cuando se reúnan una serie de factores, primero que los retos tengan cierto de retribución para el colaborador ya sea un tipo de retribución monetaria o no monetaria y segundo las ganas de superación personal.

Pregunta 16.- Comparto con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo.

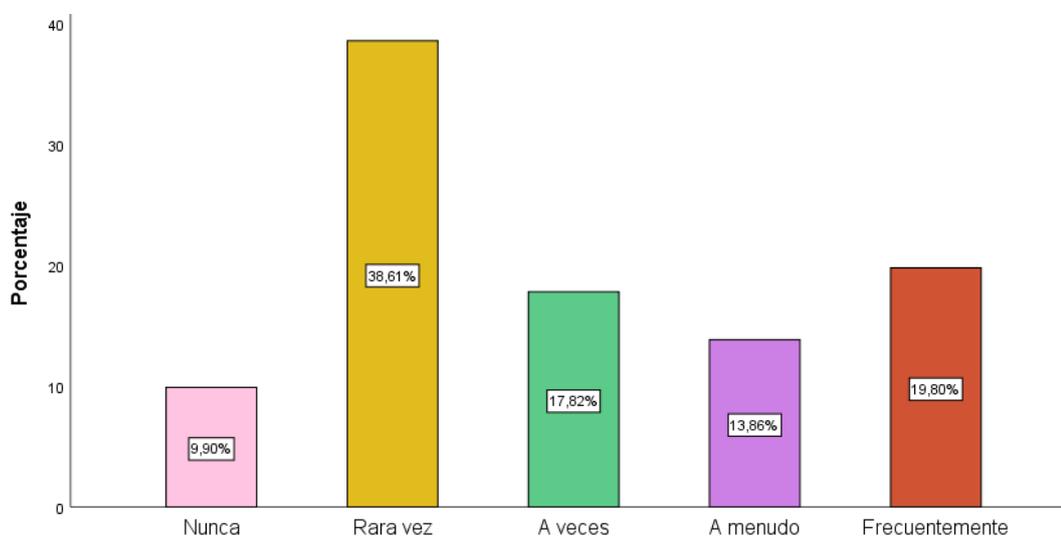
Tabla 18.Aspectos negativos del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	9,9	9,9
	Rara vez	39	38,6	48,5
	A veces	18	17,8	66,3
	A menudo	14	13,9	80,2
	Frecuentemente	20	19,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 20. Aspectos negativos del trabajo



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.20 se observa que, de los 101 colaboradores en total, se determinó que: un 9.90 % (10) de estos señalan que nunca comparte con los compañeros los aspectos negativos del trabajo, en un contraste con un 38.61% (39) que expresan rara vez, un 17.82% (18) expresan a veces, seguido del 13.9% (14) a menudo y el 19.8% (20) manifiestan que frecuentemente comentan los aspectos negativos del ambiente laboral a los compañeros de trabajo. Es fundamental garantizar al colaborador un ambiente adecuado para que su desempeño sea el adecuado.

Pregunta 17.- Las horas del día me parecieron más que suficientes para terminar el trabajo.

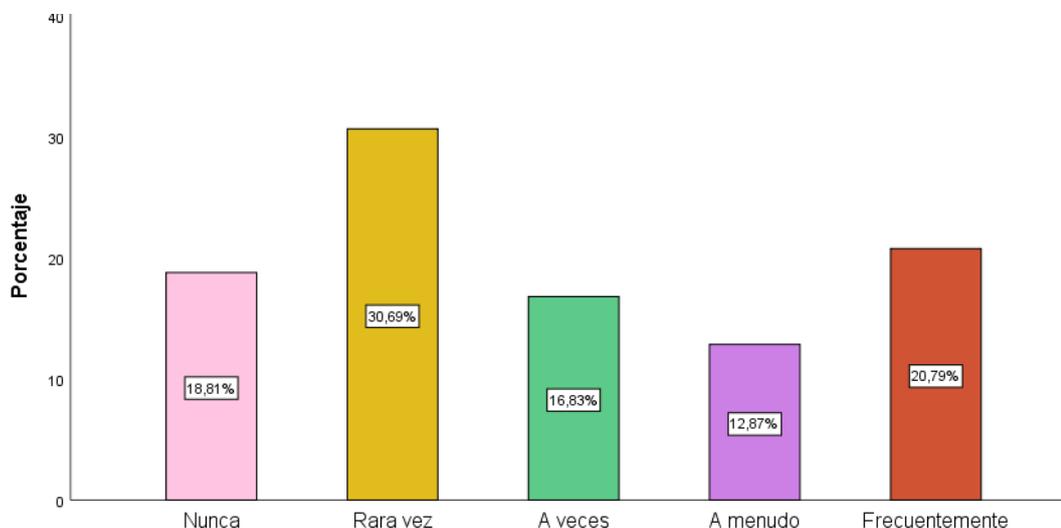
Tabla 19. Horas suficientes para terminar el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	18,8	18,8
	Rara vez	31	30,7	49,5
	A veces	17	16,8	66,3
	A menudo	13	12,9	79,2
	Frecuentemente	21	20,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 21. Horas suficientes para terminar el trabajo



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.21 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 18.81 % (19) señalan que nunca las horas del día les parecieron más que suficientes para terminar el trabajo, en un contraste con un 30.69% (31) que expresan rara vez, un 16.83% (17) expresan a veces, seguido del 12.87% (13) a menudo y el 20.8% (21) manifiestan que frecuentemente las horas del día fueron suficientes para terminar el trabajo. La optimización del tiempo es adecuada para el eficiente uso de recursos y cumplimiento de las actividades asignadas para cumplir con los planes inicialmente propuestos.

Pregunta 18.- Supe distinguir lo más importante a entregar o terminar en mi trabajo.

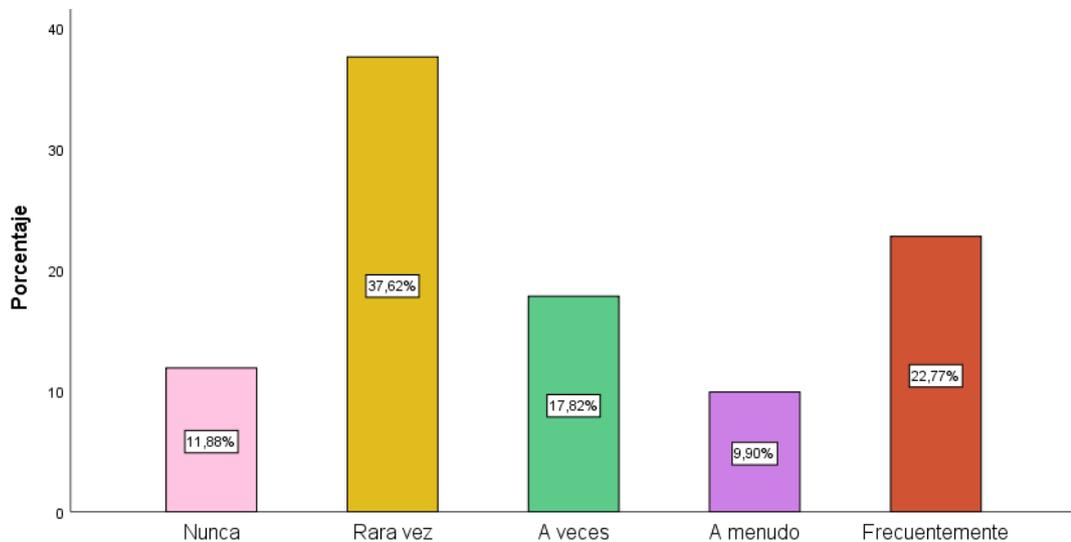
Tabla 20. Importante a entregar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	11,9	11,9
	Rara vez	38	37,6	49,5
	A veces	18	17,8	67,3
	A menudo	10	9,9	77,2
	Frecuentemente	23	22,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 22.Importante a entregar



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.22 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 11.9 % (12) señalan que nunca supo distinguir lo más importante a entregar o terminar en el trabajo, en un contraste con un 37.62% (38) que expresan rara vez, un 17.8% (18) expresan a veces, seguido del 9.90% (10) a menudo y el 22.71% (23) manifiestan que frecuentemente prioriza las actividades importantes y las ejecuta con el objetivo de cumplir con la planeación estratégica de la empresa.

Pregunta 19.- Tomé cursos por parte del trabajo o por mi cuenta para mantenerme actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar mi trabajo

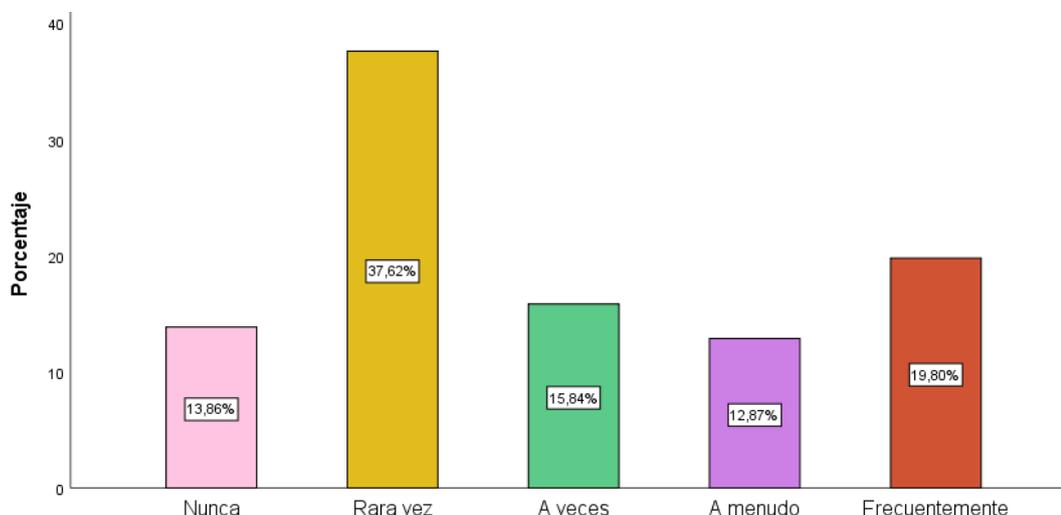
Tabla 21. Cursos de preparación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	13,9	13,9
	Rara vez	38	37,6	51,5
	A veces	16	15,8	67,3
	A menudo	13	12,9	80,2
	Frecuentemente	20	19,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 23. Cursos de preparación



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.23 se observa que, de los 101 colaboradores en total, el 13.86% (14) señalan que nunca tomó cursos por parte del trabajo o por su cuenta para mantenerse actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar el trabajo, en un contraste con un 37.62% (38) que expresan rara vez, un 15.84% (16) expresan a veces, seguido del 12.87% (13) a menudo y el 19.8% (20) manifiestan que frecuentemente se dedican a su crecimiento profesional mediante cursos relacionados a las actividades que desempeñan su trabajo.

Pregunta 20.- Participé activamente en reuniones de trabajo.

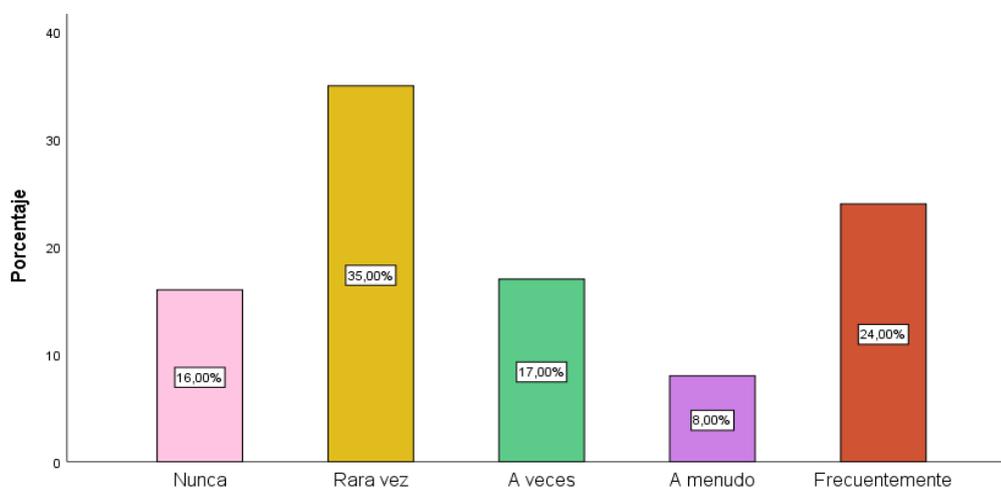
Tabla 22. Reuniones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	15,8	16,0
	Rara vez	35	34,7	51,0
	A veces	17	16,8	68,0
	A menudo	8	7,9	76,0
	Frecuentemente	24	23,8	100,0
	Total	100	99,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0	
Total		101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 24. Reuniones de trabajo



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.24 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 16% (16) señalan que nunca participó activamente en reuniones de trabajo, en un contraste con un 35% (35) que expresan rara vez, un 17% (17) expresan a veces, seguido del 8% (8) a menudo y el 24% (24) manifiestan que frecuentemente las reuniones de trabajo a las que asisten necesitan una participación activa. Una adecuada comunicación ayudará a que las reuniones de trabajo sean fructíferas, en donde la retroalimentación que se dé a cada colaborador persiga un único objetivo el de generar valor agregado en los productos que ofrece la empresa.

Pregunta 21.- Durante la jornada de mi trabajo si terminaba mis tareas del día inicié nuevas tareas sin que me las asignaran.

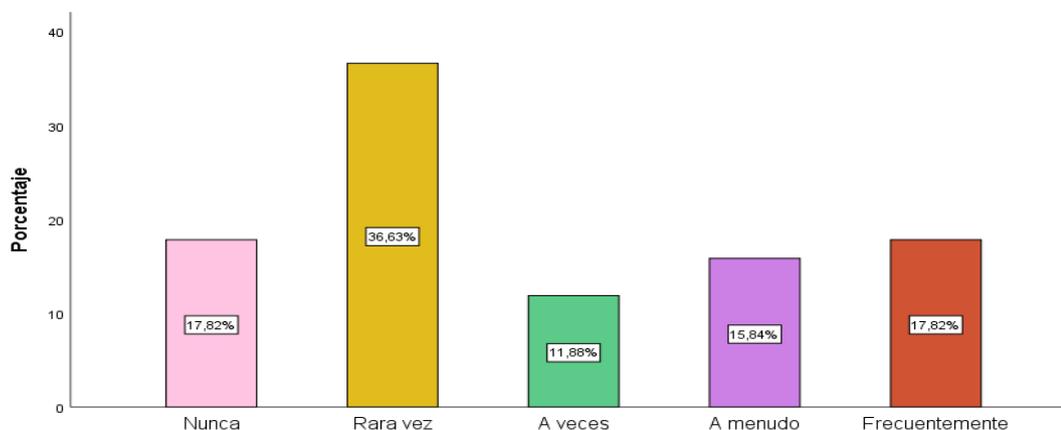
Tabla 23. Proactividad en las tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	17,8	17,8
	Rara vez	37	36,6	54,5
	A veces	12	11,9	66,3
	A menudo	16	15,8	82,2
	Frecuentemente	18	17,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 25. Proactividad en las tareas



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.25 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 17.82% (18) señalan que nunca durante la jornada del trabajo si terminaba las tareas del día inicié nuevas tareas sin que se las asignaran, en un contraste con un 36.63% (37) que expresan rara vez, un 11.88% (12) expresan a veces, seguido del 15.8% (16) a menudo y el 17.82% (18) manifiestan que frecuentemente hubo una proactividad en la ejecución de tareas no asignadas inicialmente. Es muy importante que el colaborador ejecute con proactividad sus responsabilidades, esa proactividad se la consigue mediante incentivos que no tienen que ser económicos, solo basta reconocerles por su dedicada entrega y los resultados serán positivos.

Pregunta 22.- Comparto con otras personas fuera de mi trabajo los aspectos negativos de mi trabajo.

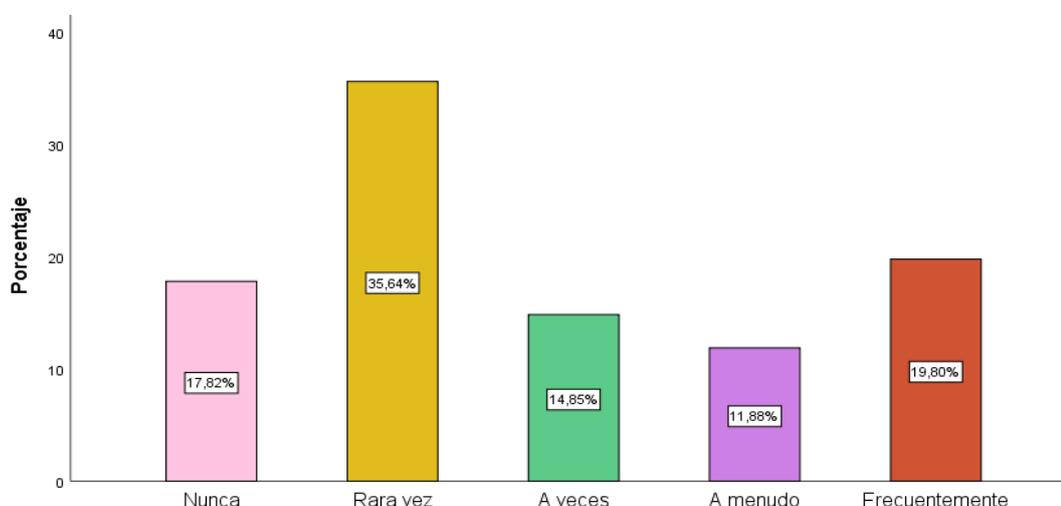
Tabla 24. Aspectos negativos del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	17,8	17,8
	Rara vez	36	35,6	53,5
	A veces	15	14,9	68,3
	A menudo	12	11,9	80,2
	Frecuentemente	20	19,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 26. Aspectos negativos del trabajo



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.26 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 17.82% (18) señalan que nunca comparte con otras personas fuera de su trabajo los aspectos negativos de las actividades laborales, en un contraste con un 35.64% (36) que expresan rara vez, un 14.85% (15) expresan a veces, seguido del 11.9% (12) a menudo y el 19.80% (20) manifiestan que frecuentemente comparten ciertos comentarios acerca de aspectos que para ellos son negativos y que afectan su desempeño. La desmotivación hace que los colaboradores se quejen frecuentemente, produciendo que los compañeros del grupo hagan un análisis negativo de lo que la empresa ofrece.

Pregunta 23.- Utilicé la cantidad y esfuerzos necesarios para realizar mi trabajo.

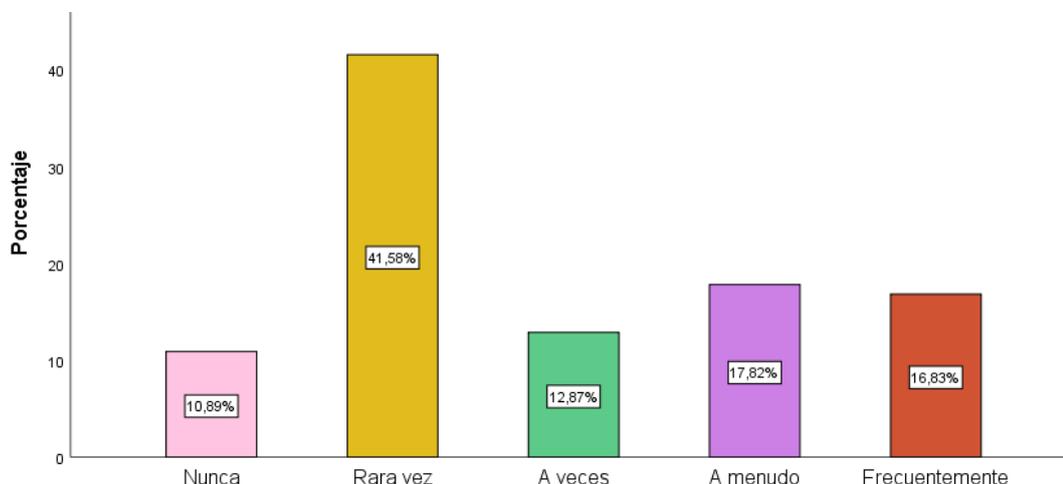
Tabla 25. Esfuerzos necesarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	10,9	10,9
	Rara vez	42	41,6	52,5
	A veces	13	12,9	65,3
	A menudo	18	17,8	83,2
	Frecuentemente	17	16,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 27. Esfuerzos necesarios



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.27 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 10.9% (11) señalan que nunca utiliza la cantidad y esfuerzos necesarios para realizar el trabajo, en un contraste con un 41.58% (42) que expresan rara vez, un 12.87% (13) expresan a veces, seguido del 17.8% (18) a menudo y el 16.8% (17) manifiestan que frecuentemente utilizan la cantidad y esfuerzos necesarios en la realización del trabajo. La desmotivación produce una brecha en el colaborador que hace que no de más de lo que está en capacidad de dar o producir, este conflicto de intereses supone una baja productividad en la empresa, teniendo un impacto negativo en la consecución de objetivos estratégicos inicialmente propuestos.

Pregunta 24.- Para mantenerme actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar mi trabajo tomé cursos por parte del trabajo o por mi cuenta.

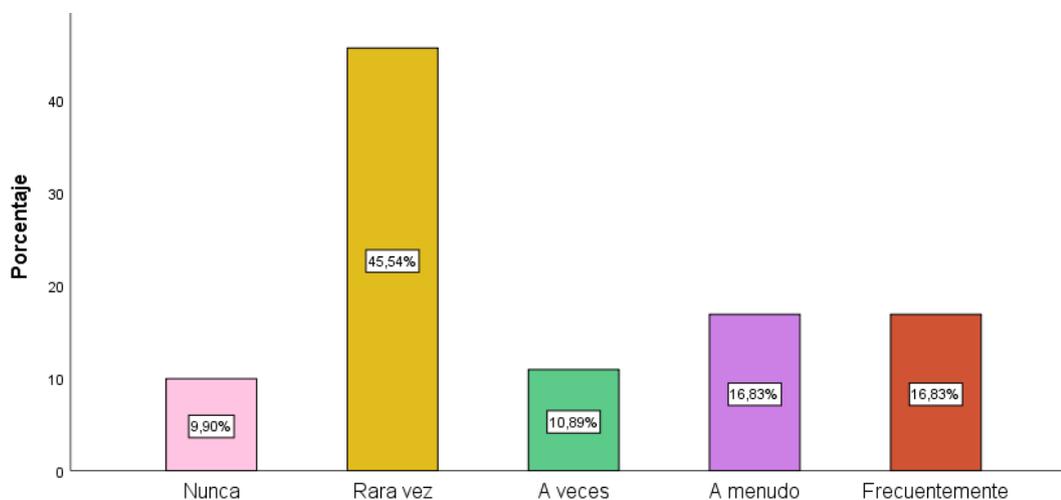
Tabla 26. Preparación mediante cursos y capacitaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	9,9	9,9
	Rara vez	46	45,5	55,4
	A veces	11	10,9	66,3
	A menudo	17	16,8	83,2
	Frecuentemente	17	16,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 28. Preparación mediante cursos y capacitaciones



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.28 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 9.90% (10) señalan que nunca para mantenerse actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar el trabajo tomó cursos por parte del trabajo o por su cuenta, en un contraste con un 45.54% (46) que expresan rara vez, un 10.9% (11) expresan a veces, seguido del 16.83% (17) a menudo y el 16.8% (17) manifiestan que frecuentemente es una prioridad mantenerse actualizado y capacitado para la ejecución del trabajo. Un adecuado desempeño laboral es producto de varios factores uno de ellos la preparación en cuanto a las habilidades que los colaboradores hacen como política de mejora.

Pregunta 25.- Pude resolver problemas nuevos que se dieron en el trabajo con soluciones ingeniosas.

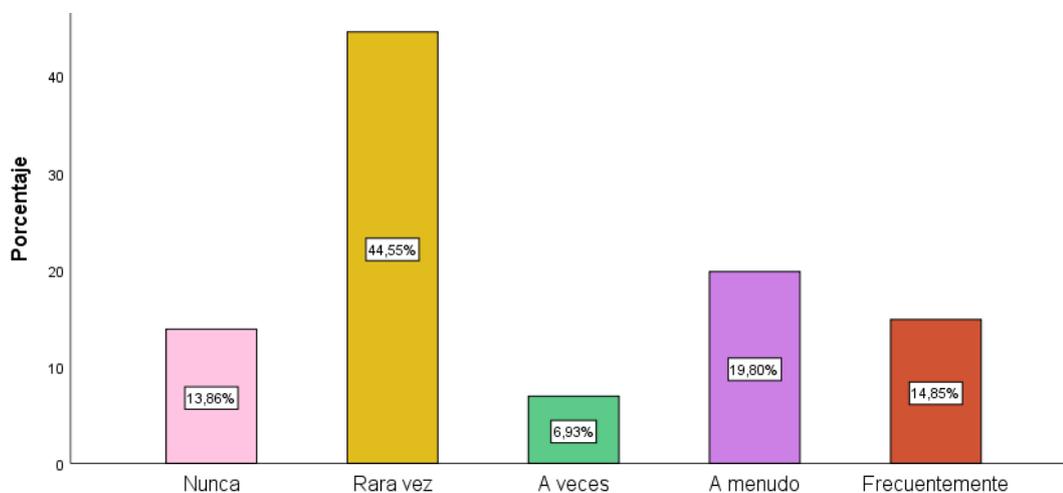
Tabla 27. Resolución de problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	13,9	13,9
	Rara vez	45	44,6	58,4
	A veces	7	6,9	65,3
	A menudo	20	19,8	85,1
	Frecuentemente	15	14,9	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 29. Resolución de problemas



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.29 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 13.96% (14) señalan que nunca pudieron resolver problemas nuevos que se dieron en el trabajo con soluciones ingeniosas, en un contraste con un 44.55% (45) que expresan rara vez, un 6.93% (7) expresan a veces, seguido del 19.80% (20) a menudo y el 14.85% (15) manifiestan que frecuentemente son capaces de resolver problemas con soluciones creativas. Hay que potenciar las habilidades de los colaboradores mediante compensaciones que no sean únicamente monetarias, este tipo de reconocimiento hace que el colaborador mantenga su motivación alta.

Pregunta 26.- Tuve que exponer y traer a su atención repetidas veces a mi jefe los problemas que he tenido en mi trabajo.

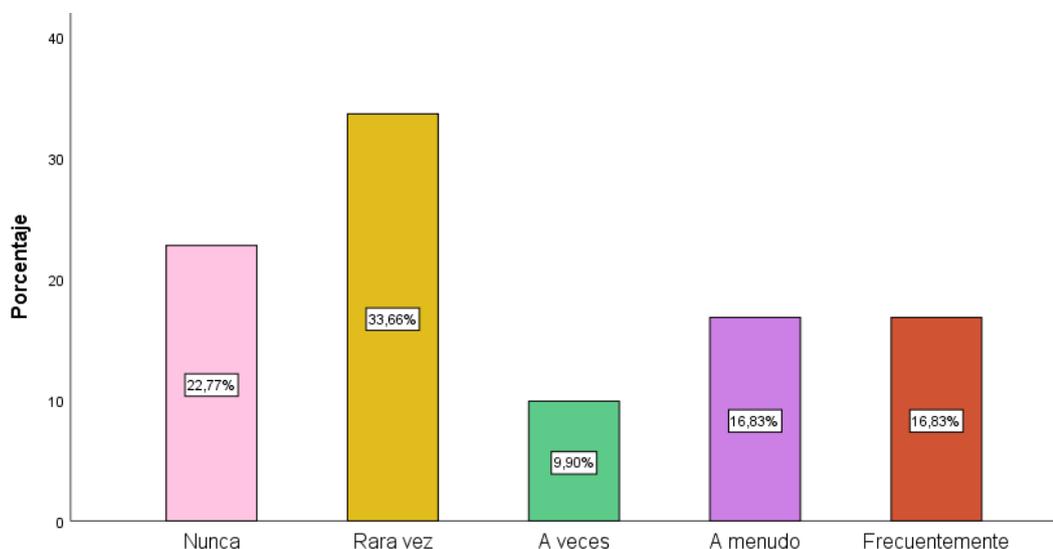
Tabla 28. Atención del jefe

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	22,8	22,8
	Rara vez	34	33,7	56,4
	A veces	10	9,9	66,3
	A menudo	17	16,8	83,2
	Frecuentemente	17	16,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 30. Atención del jefe



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.30 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 22.77% (23) señalan que nunca tuvieron que exponer y traer a su atención repetidas veces a su jefe los problemas que han tenido en el trabajo, en un contraste con un 33.66% (34) que expresan rara vez, un 9.90% (10) expresan a veces, seguido del 16.83% (17) a menudo y el 16.83% (17) manifiestan que frecuentemente tuvo que atraer la atención del jefe para exponerle los problemas del trabajo. Un adecuado liderazgo permitirá dar un soporte integral al colaborador que requiere ayuda en ciertas circunstancias.

Pregunta 27.- Considero que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos.

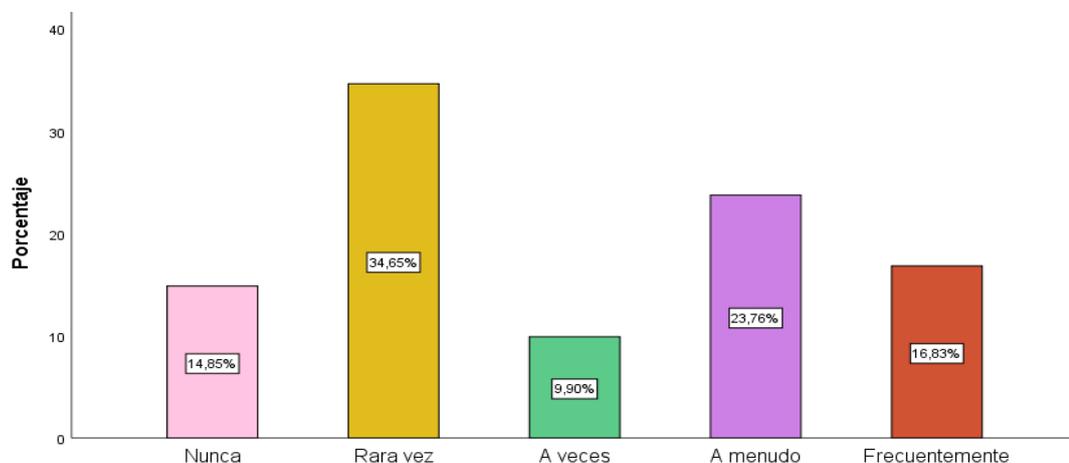
Tabla 29. Aspectos negativos y positivos del trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	14,9	14,9
	Rara vez	35	34,7	49,5
	A veces	10	9,9	59,4
	A menudo	24	23,8	83,2
	Frecuentemente	17	16,8	100,0
	Total	101	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 31. Aspectos negativos y positivos del trabajo



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

En el gráfico No.31 se observa que, de los 101 colaboradores en total, un 14.85% (15) señalan que nunca consideran que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos, en un contraste con un 34.65% (35) que expresan rara vez, un 9.90% (10) expresan a veces, seguido del 23.76% (24) a menudo y el 16.83% (17) manifiestan que frecuentemente los aspectos negativos deben tenerse en cuenta más que los positivos. La relación del jefe con el colaborador debe basarse en una comunicación y escucha activa, que ayude a la consecución de objetivos personales y organizacionales.

3.2 Análisis de la variable estrés

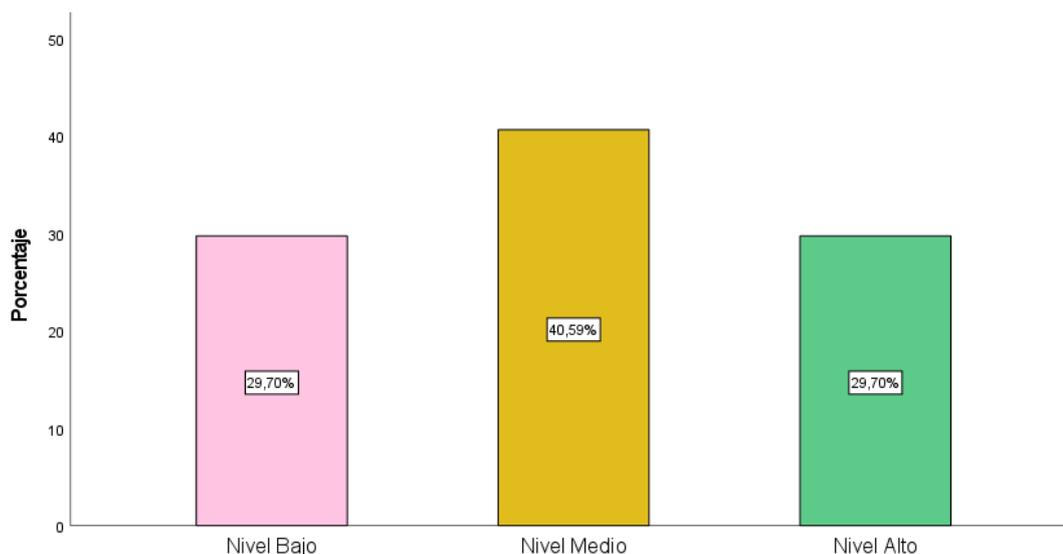
Tabla 30. Niveles de estrés

Estrés					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	30	29,7	29,7	29,7
	Nivel Medio	41	40,6	40,6	70,3
	Nivel Alto	30	29,7	29,7	100,0
	Total	101	100,0	100,0	

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Gráfico 32. Niveles de estrés



Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

Interpretación y análisis

Para analizar la situación actual de la variable “Estrés” se estableció rangos como categorías de respuesta, en base a las valoraciones dadas por los 101 colaboradores encuestados derivados de su percepción, en base a lo señalado el 1 equivale a estrés de “nivel bajo”, 2 equivale a estrés de “nivel medio” y el 3 equivale a estrés de “nivel alto”. En el gráfico No. 32 se observa que el 40,59% (41) tiene un nivel de estrés medio; en un contraste el 29,70% (30) que tiene un nivel bajo y alto de estrés.

Hay que señalar que para determinar el rango de respuesta se realizó tres puntos de corte tomando como referencia el límite inferior y límite superior de respuesta, obteniendo un intervalo equivalente a 29, como se estableció tres categorías de respuesta este número de lo dividió para tres, y con este resultado se determinó que:

- Puntuaciones entre 1 – 10.67 = Nivel de estrés bajo
- Puntuaciones entre 10.68 – 20.35 = Nivel de estrés medio
- Puntuaciones entre 20.36 – 30 = Nivel de estrés alto

3.3 Comprobación de la hipótesis

Para la comprobación de la hipótesis, se consideró las preguntas ordinales de la encuesta dirigida a la población. Además, para realizar esta verificación se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, por medio de los resultados se analizó la correlación entre las dos variables de estudio estrés y desempeño laboral.

3.3.1 Prueba de normalidad

Para determinar la normalidad de las variables se utilizan diversas pruebas estadísticas en función del tamaño de la muestra. Para datos mayores a 50 se utiliza la prueba denominada Kolmogorov Smirnov y para datos igual o menores a 50 se utiliza la prueba denominada Shapiro Wilk (Sanchez, 2020).

En este caso se utilizó la prueba de Kolmogorov Smirnov debido a que la muestra del presente estudio fue de 101 colaboradores.

Se debe recordar que:

Si el valor de la significancia (sig.) llamado también p valor, es mayor a 0.05, entonces se acepta la H_0 , entonces decimos que la variable tiene una distribución normal, en cambio si es menor se rechaza la H_0 y decimos que la variable tiene una distribución no normal

Fuente: (Sanchez, 2020)

Siguiendo el supuesto descrito en el apartado anterior, en la tabla No.31 se recopiló los valores de las dos variables, la significancia para el estrés y para desempeño laboral es 0.000.

Como el valor de la significancia es menor 0.05 se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se dedujo que las variables tuvieron una distribución no normal.

Tabla 31. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Estrés	,135	100	,000
Desempeño laboral	,168	100	,000

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

3.3.2 Coeficiente rho de Spearman

Como expresa Ñaupas et.al (2013) es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, los números ordinales de cada grupo de objetos y compara estos rangos. Además de conocer el grado de asociación entre dos variables con el Rho de Spearman, es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias.

Valores cercanos a +1.0 indican que existe una fuerte asociación entre las categorías, es decir, a medida que aumenta un rango, también lo hace el otro. Valores cercanos a -1.0 indican que existe una fuerte asociación negativa, es decir, cuando un rango aumenta, el otro disminuye. Cuando el valor es 0.0, significa que no hay relación.

Imagen 3. Explicación del coeficiente Rho de Spearman



Fuente: Ñaupas et.al (2013)

En cuanto a los resultados obtenidos en la investigación de acuerdo a las variables de estudio se obtuvo el siguiente valor de correlación aplicando el coeficiente rho de Spearman.

En la tabla No. 33 se aprecia los coeficientes de correlación de las dimensiones de cada una de las variables: estrés y desempeño laboral. Las dimensiones de la variable estrés la conforman:

- Síntomas fisiológicos
- Síntomas de comportamiento social
- Síntomas psicoemocionales

Los síntomas fisiológicos con los síntomas de comportamiento social tienen un coeficiente de correlación de 0.875, los síntomas fisiológicos con los síntomas psicoemocionales tienen un coeficiente de correlación de 0.675, los síntomas de comportamiento social con los síntomas psicoemocionales tienen un coeficiente de correlación de 0.723, estos valores al estar en el rango de 0.50 a 1 indican una correlación positiva fuerte.

Las dimensiones de la variable desempeño laboral la conforman:

- Desempeño de la tarea
- Comportamiento contraproducente
- Desempeño contextual

El desempeño de la tarea con el comportamiento contraproducente tiene un coeficiente de correlación de 0.924, el desempeño de la tarea con el desempeño contextual tiene un coeficiente de correlación de 0.953, el desempeño contextual con el comportamiento contraproducente tiene un coeficiente de correlación de 0.937, estos valores al estar en el rango de 0.50 a 1 indican una correlación positiva fuerte.

Tabla 32. Rho de Spearman por dimensiones de cada variable

	DIMENSIONES VARIABLE ESTRÉS		SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES
Rho de Spearman	SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS	Coefficiente de correlación	1,000	,875**	,675**
	SÍNTOMAS DE COMPORTAMIENTO SOCIAL	Coefficiente de correlación	,875**	1,000	,723**
	SÍNTOMAS PSICOEMOCIONALES	Coefficiente de correlación	,675**	,723**	1,000
	DIMENSIONES VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL		DESEMPEÑO TAREA	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE	DESEMPEÑO CONTEXTUAL
Rho de Spearman	DESEMPEÑO DE LA TAREA	Coefficiente de correlación	1,000	,924**	,953**
	COMPORTAMIENTO CONTRAPRODUCENTE	Coefficiente de correlación	,924**	1,000	,937**
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Coefficiente de correlación	,953**	,937**	1,000

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

En la tabla No. 34 se observa la comprobación de la hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde el valor del coeficiente de correlación es 0.766 que significa una correlación positiva media, por otro lado, se tiene, un valor de significación menos a 0.05 que indica que se rechaza la H_0 y se acepte H_1 , además existe una dependencia o correlación entre las variables de nivel media o moderada.

En conclusión, se determina que el presente trabajo de investigación es válido y que el estrés tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo.

Tabla 33. Comprobación de hipótesis

			Estrés	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estrés	Coefficiente de correlación	1,000	,766**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	100
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,766**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Elaborado por: Carlos Escobar

Fuente: Encuesta dirigida a los colaboradores de empresas de consumo masivo

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- De acuerdo al enfoque cuantitativo desarrollado en esta investigación y una vez analizadas las variables de estudio, se determina que el estrés y el desempeño laboral se relacionan de manera directa, es decir los niveles de desempeño de los colaboradores de empresas de consumo masivo se ven afectados de acuerdo a los niveles de estrés.
- El enfoque teórico desarrollado en este estudio investigativo con sustento en la teoría basada en la interacción con el modelo transaccional del estrés y la teoría de desempeño laboral con el modelo teórico de Campbell reafirmó que existe una relación significativa entre las variables estrés y desempeño laboral, además de que en base a estas teorías se identificó aspectos relevantes como: medición integral del desempeño laboral, explicación del fenómeno estrés.
- A partir de los hallazgos se identifica que el 40.6% (41) de los encuestados tiene un nivel medio de estrés producto de las actividades laborales diarias, además los resultados arrojaron que tanto el nivel bajo como el nivel alto de estrés está presente en el 29.7% (30) de los colaboradores. Hay que recordar que el estrés es considerado como un fenómeno que va de acuerdo a la percepción que cada individuo hace de una situación, esta forma de valoración hace que su desempeño varíe de forma positiva o negativa.
- Tras el análisis de las variables se estableció que la relación de las variables estrés y desempeño laboral equivale a una relación positiva media, puesto que el valor de correlación es de 0.766 con un valor de significancia de 0, que según lo establecido estas condiciones hacen que se rechace la H0 o hipótesis nula y se acepte H1 o hipótesis alternativa, además de que se comprobó que existe una dependencia o correlación de las variables de nivel media o moderada.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda:

- Considerar establecer una flexibilidad horaria para los colaboradores, ya que cuando una empresa da la confianza suficiente a un colaborador, este se sentirá más valorado reduciendo el riesgo de padecer estrés y establecer un equilibrio entre la vida laboral y familiar.
- Desarrollar un plan de acción para mitigar los efectos del estrés, se sugiere que este sea socializado a los colaboradores a través de charlas, conferencias y reuniones de trabajo en donde se les explique las estrategias.
- Se recomienda hacer mediciones de estrés y desempeño laboral al menos una o dos veces al año, para monitorear sus niveles y en base a esto aplicar estrategias para mitigar los efectos negativos.

Bibliografía

- Ángeles López-Cabarcos, M., Vázquez-Rodríguez, P., & Quiñoá-Piñeiro, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361–369. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>
- Bakker, A. B., Hetland, J., Olsen, O. K., Espevik, R., & de Vries, J. D. (2020). Job crafting and playful work design: Links with performance during busy and quiet days. *Journal of Vocational Behavior*, 122. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103478>.
- Bermeo, Paulina (2020). Liderazgo Transformacional y su incidencia en el desempeño laboral
Obtenido <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/35359/1/149%20GTH.pdf>
- Bernal César. (2010). Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá: Pearson .
- Briones Guillermo. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Bogotá: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Bermúdez, María (2017). Estudio sobre estrés ocupacional y sus efectos en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pintulac de Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6004/1/T2496-MDTH-Bermudez-Estudio.pdf>
- Caicedo, Caroline; Encalada, Mónica. (2021). Consecuencias de los riesgos psicosociales en el desempeño de los trabajadores de una terminal portuaria en guayaquil. *Eca Sinergia*, 33-57.
- Campbell, J. P, McCloy, R.A, Oppler, S.H & Sager, C.E (1993). A Theory of Performance. In N. Schmitt y W. Borman (Eds.), *Personnel selection in organization* 43(5). 33-70
- Carter, S., Oppermann, E., Field, E., & Brearley, M. (2020). The impact of perceived heat stress symptoms on work-related tasks and social factors: A cross-sectional survey of Australia's Monsoonal North. *Applied Ergonomics*, 82. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2019.102918>

- Charria O, V. H., Sarsosa P, K. v, & Arenas, F. O. (2019.). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación Occupational psychosocial risk factors: methods and assessment tools.
- Villalobos, Gloria (1996). Cuestionario para la evaluación del estrés-Tercera versión Manual del usuario VII. (1996.).
- Dahler-Larsen, P., Sundby, A., & Boodhoo, A. (2020). Can occupational health and safety management systems address psychosocial risk factors? An empirical study. *Safety Science*, 130. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104878>
- Dahoun, T., Calcia, M. A., Veronese, M., Bloomfield, P., Reis Marques, T., Turkheimer, F., & Howes, O. D. (2019). The association of psychosocial risk factors for mental health with a brain marker altered by inflammation: A translocator protein (TSPO) PET imaging study. *Brain, Behavior, and Immunity*, 80, 742–750. <https://doi.org/10.1016/j.bbi.2019.05.023>
- Delgado Adriana. (2017). “El estrés y el desempeño laboral de la empresa lubriauto la floresta, del cantón ambato, provincia de tungurahua”. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Delgado, Susan; Calvanapón, Flor; Cárdenas Karina. (2020). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 11-18.
- Fernandes, A., Figueiredo, M., Ávidos, L., Ribeiro, J., Vicente, D., Neves, J., & Vicente, H. (2020). Psychosocial risk management. *Procedia Computer Science*, 176, 743–752. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2020.09.069>
- Fernandes, A., Figueiredo, M., Ribeiro, J., Neves, J., & Vicente, H. (2020). Psychosocial Risks Assessment in Cryopreservation Laboratories. *Safety and Health at Work*, 11(4), 431–442. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.07.003>
- Fu, N., Flood, P. C., Rousseau, D. M., & Morris, T. (2021). Resolving the individual helping and objective job performance dilemma: The moderating effect of team reflexivity. *Journal of Business Research*, 129, 236–243. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.02.058>
- Gamonal Sánchez, L. M. (2021). Estrés y desempeño laboral en los Cirujanos Dentistas durante el COVID-19 en las clínicas del distrito de Chiclayo. *Universidad Cesar Vallejo*, 1, 1–94.

- Getaneh Mekonen, E., Shetie Workneh, B., Seid Ali, M., Fentie Abegaz, B., Wassie Alamirew, M., & Aemro Terefe, A. (2022a). Prevalence of work-related stress and its associated factors among bank workers in Gondar city, Northwest Ethiopia: A multi-center cross-sectional study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 16. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2021.100386>
- Gustafsson, K., Marklund, S., Aronsson, G., & Leineweber, C. (2020). Interaction effects of physical and psychosocial working conditions on the risk of disability pension among nursing professionals and care assistants in Sweden: A prospective study. *International Journal of Nursing Studies*, 102. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.103484>
- Han, H., Lee, K. S., Kim, S. (Sam), Wong, A. K. F., & Moon, H. (2022). What influences company attachment and job performance in the COVID-19 era?: Airline versus hotel employees. *Tourism Management Perspectives*, 44. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.101001>
- Lazarus, R.S. y Folkman. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca
- Lazarus, R. (2006). *Coping with anging*. EUA: Oxford University Press.
- Marín, M., Rodríguez, Y., Gamboa, E., Ríos, J., Rosas, J., & Mayta-Tovalino, F. (2019). Level of work stress and factors associated with bruxism in the military crew of the Peruvian Air Force. *Medical Journal Armed Forces India*, 75(3), 297–302. <https://doi.org/10.1016/j.mjafi.2019.01.001>
- Martínez, L. (2020). Riesgos psicosociales y estrés laboral en tiempos de COVID-19: instrumentos para su evaluación. *Revista de Comunicación y Salud*, 10(2), 301–321. [https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10\(2\).301-321](https://doi.org/10.35669/rcys.2020.10(2).301-321)
- Moreno Martínez, M., Fernández-Cano, M. I., Feijoo-Cid, M., Llorens Serrano, C., & Navarro, A. (2022). Health outcomes and psychosocial risk exposures among healthcare workers during the first wave of the COVID-19 outbreak. *Safety Science*, 145. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2021.105499>
- Muis, M., Nai'em, M. F., Arsin, A. A., Darwis, A. M., Thamrin, Y., & Hans, N. A. P. (2021). The effect of multiple role conflicts and work stress on the work performance

- of female employees. *Gaceta Sanitaria*, 35, S90–S93. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.12.025>
- Muis, M., Wahyu, A., Mallapiang, F., Darwis, A. M., Thamrin, Y., & Rezkiah, N. (2021a). The determinant of work stress on bank employees in Makassar, Indonesia. *Gaceta Sanitaria*, 35, S428–S431. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.10.068>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. New York: McGraw Hill.
- Ortiz Rosa. (2020). “El estrés y el desempeño laboral de los colaboradores en las empresas de seguridad privada de la ciudad de Ambato”. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Pérez-Rodríguez, V., Topa, G., & Beléndez, M. (2019). Organizational justice and work stress: The mediating role of negative, but not positive, emotions. *Personality and Individual Differences*, 151. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.04.047>
- Potter, R., O’Keeffe, V., Leka, S., Webber, M., & Dollard, M. (2019). Analytical review of the Australian policy context for work-related psychological health and psychosocial risks. *Safety Science*, 111, 37–48. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2018.09.012>
- Prodanova, J., & Kocarev, L. (2021). Is job performance conditioned by work-from-home demands and resources? *Technology in Society*, 66. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101672>
- Putus, T., Vilén, L., & Atosuo, J. (2021). The Association Between Work-Related Stress, Indoor Air Quality, and Voice Problems Among Teachers is There a Trend? *Journal of Voice*. <https://doi.org/10.1016/j.jvoice.2021.09.007>
- Ramos, Diana; Carvajal, Luzmila; García, Dunia. (2020). Estrés laboral y síndrome del agotamiento (burnout) en docentes de enfermería de la universidad central del ecuador: marzo 2019 – marzo 2020. *Revista de Investigación Académica y Educación*, 29-41.
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernández-Del-Río, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 195–205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>

- Sailema Cristina. (2018). El estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa alvarado ortiz constructores cia. Ltda. en la ciudad de ambato, de la provincia de tungurahua. Ambato, Tungurahua, Ecuador.
- Siegel, R., König, C. J., & Lazar, V. (2022). The impact of electronic monitoring on employees' job satisfaction, stress, performance, and counterproductive work behavior: A meta-analysis. *Computers in Human Behavior Reports*, 8. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2022.100227>
- Son, Y. J., Lee, H., & Jang, S. J. (2022). Work stress and perceived organisational support on young Korean nurses' care for COVID-19 patients. *Collegian*, 29(5), 748–754. <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2022.05.009>
- Sweetman, J., van der Feltz-Cornelis, C. M., Elfeddali, I., & de Beurs, E. (2022). Validation of the work stress screener (WOSS-13) and resilience at work scale (ReWoS-24). *Journal of Psychosomatic Research*, 160. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2022.110989>
- Tang, X., Tang, S., Ren, Z., & Wong, D. F. K. (2020). Psychosocial risk factors associated with depressive symptoms among adolescents in secondary schools in mainland china: A systematic review and meta-analysis. In *Journal of Affective Disorders* (Vol. 263, pp. 155–165). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2019.11.118>
- Taouk, Y., Spittal, M. J., Milner, A. J., & LaMontagne, A. D. (2020). All-cause mortality and the time-varying effects of psychosocial work stressors: A retrospective cohort study using the HILDA survey. *Social Science and Medicine*, 266. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113452>
- Uronen, L., Salanterä, S., Hakala, K., Hartiala, J., & Moen, H. (2022a). Combining supervised and unsupervised named entity recognition to detect psychosocial risk factors in occupational health checks. *International Journal of Medical Informatics*, 160. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104695>
- Uronen, L., Salanterä, S., Hakala, K., Hartiala, J., & Moen, H. (2022b). Combining supervised and unsupervised named entity recognition to detect psychosocial risk factors in occupational health checks. *International Journal of Medical Informatics*, 160. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2022.104695>

- Useche, S., Cendales, B., & Gómez, V. (2017). Work stress, fatigue and risk behaviors at the wheel: Data to assess the association between psychosocial work factors and risky driving on Bus Rapid Transit drivers. *Data in Brief*, 15, 335–339. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2017.09.032>
- Velásquez Fuente Elizabeth del Carmen . (02 de 2022). El estrés laboral y su relación con el desempeño de los promotores de servicio de las agencias del distrito de Magdalena del Mar, en una institución financiera, 2019 - 2020 . *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, págs. 155-181.
- Wang, C.-Y., Lin, Y.-K., Chen, I.-H., Wang, C.-S., Peters, K., & Lin, S.-H. (2022). Mediating effect of job performance between emotional intelligence and turnover intentions among hospital nurses during the COVID-19 pandemic: A path analysis. *Collegian*. <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2022.09.006>
- Wiklund Gustin, L., Fredriksson, L., & Rakovshik, S. G. (2020). Nursing teachers' experiences of the process of recovery while participating in a group programme for reducing work-related stress: A qualitative content analysis. *Nurse Education in Practice*, 48. <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2020.102870>
- Wischlitzki, E., Amler, N., Hiller, J., & Drexler, H. (2020). Psychosocial Risk Management in the Teaching Profession: A Systematic Review. In *Safety and Health at Work* (Vol. 11, Issue 4, pp. 385–396). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.09.007>
- Wolfe, M. T., & Patel, P. C. (2019). Labor of love? The influence of work-conditions among self-employed and work stress. *Journal of Business Venturing Insights*, 11. <https://doi.org/10.1016/j.jbvi.2019.e00118>
- Zahiriharsini, A., Gilbert-Ouimet, M., Langlois, L., Biron, C., Pelletier, J., Beaulieu, M., & Truchon, M. (2022). Associations between psychosocial stressors at work and moral injury in frontline healthcare workers and leaders facing the COVID-19 pandemic in Quebec, Canada: A cross-sectional study. *Journal of Psychiatric Research*, 155, 269–278. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2022.09.006>
- Zinckernagel, L., Holmberg, T., Zwisler, A. D., Pedersen, S. S., Graversen, C. B., & Ersbøll, A. K. (2022). Association of patient-reported psychosocial healthcare and risk of readmissions and mortality in patients with ischemic heart disease: A population-

based cohort study. Journal of Psychosomatic Research, 156.
<https://doi.org/10.1016/j.ipsychores.2022.110776>

Zuñiga Cristobal Evelyn Carina. (2019). El Estrés Laboral y su Influencia en el Desempeño de los Trabajadores. Gestión en el Tercer Milenio, 115-120.

Anexo 1. Análisis de componentes principales

Matriz de componente rotado^a

	Componente										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
33. A pesar de las circunstancias me las arregle para que mi trabajo se hiciera a tiempo.	,909	,156	-,259	,107		,146	,136				
37. En mi trabajo encontré suficientes motivos de queja en los que no todos mis compañeros coinciden.	,902					-,315	-,106				-,117
34. Recordé lo que debía entregar o terminar como resultado al final de mi jornada.	,895	-,110	-,135	,191		,212			,191	,123	
48. Busqué nuevos retos en mi trabajo.	,890		,154						-,104	,164	-,186
40. Comparto con mis compañeros los aspectos negativos de mi trabajo.	,867		-,140			-,262	-,204	-,157		-,190	,112
32. Las horas del día me parecieron más que suficientes para terminar el trabajo	,859		-,320	,158			,183			-,128	-,203
35. Supe distinguir lo más importante a entregar o terminar en mi trabajo.	,858	-,167	-,212	,194	-,117	,142	,106				,224
45. Tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta para mantenerme actualizado en el conocimiento necesario para desempeñar mi trabajo.	,855						,209		-,154		

49. Participé activamente en reuniones de trabajo.	,837	-,143	,266			-,129			-,248	,127	
44. Durante la jornada de mi trabajo si terminaba mis tareas del día inicie nuevas tareas sin que me las asignarán.	,828		-,120		-,287	-,235			-,241		-,142
41. Comparto con otras personas fuera de mi trabajo los aspectos negativos de mi trabajo.	,824	-,186							,170		,362
36. Utilice la cantidad y esfuerzos necesarios para realizar mi trabajo.	,821	-,372	-,135	,115		,134			,110	,127	,244
46. Para mantenerme actualizado en las habilidades necesarias para desempeñar mi trabajo tome cursos por parte del trabajo o por mi cuenta.	,799	-,211	,143	-,342		,164			-,130		-,107
47. Pude resolver problemas nuevos que se dieron en el trabajo con soluciones ingeniosas.	,772		,297	-,356		,228		,152	-,110	,123	
38. Tuve que exponer y traer a su atención repetidas veces a mi jefe los problemas que he tenido en mi trabajo.	,655	-,300		-,281	,196		-,272	,120		-,272	,383
39. Considero que los aspectos negativos de una situación laboral deben tenerse más en cuenta que los aspectos positivos.	,645	-,378	-,323	-,151	,362	-,157	-,181			-,251	,125

42. Tomé la iniciativa cuando había un problema por resolver, a pesar de no ser mi responsabilidad.	,593	-,123	-,134	,129	,219	,544	-,272		,203	,242	,132
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad	-,548		-,222	-,309	,223		,173	,498	,206		,345
3. Problemas respiratorios.	-,193	,934		,143							-,147
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).		,924	,140	-,137		-,102	,201			,124	
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	-,251	,911		,115	-,115			-,124	-,103	-,102	
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche.	-,175	,879	,252			,133					,128
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos		,862		,256							
11. Dificultad en las relaciones con otras personas .		,801	,178		,380		,107	-,115		-,208	-,263
2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon.	-,141	,783					-,307	,229	,318	,307	
7. Cambios fuertes del apetito.	-,197	,690	,194		,126	,263	-,330			,232	,244
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón.	,185	,661		,475	-,274	,100	,139	-,218	,128	-,135	,131

10.Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades.		,659	,295	-,195		,106	-,189	,487	-,157	-,221	-,178
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios.		,648	,192	,382		,233		,149	,208		-,439
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo.	-,429	,595	,302		-,110	,341			,119	-,281	-,164
12.Sensación de aislamiento y desinterés		,592	,483	,214	,377	,200				,235	
13.Sentimiento de sobrecarga de trabajo	-,208		,877	-,122	,175		-,211		,196		
14.Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	-,242	,387	,808		-,134		,104		,135		-,136
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace.	,275	,100	,627		,399			,520	-,112		
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.			-,147	,878	,220			-,123			-,204
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	-,141	,296		,839			,230	,152			,176
27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada".		,558		,591		,228			,108	-,266	
9.Dificultad en las relaciones familiares.	-,295	,429	,341	-,470			,154	-,139	-,107	,200	-,382
17. Cansancio, tedio o desgano.	-,204	-,139			,865			,263	,165	,178	,102
16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida .	-,306	,231	,143	,231	,802	,177	,202			-,101	
23. Sentimiento de soledad y miedo		,235	,114			,833	,147	,177	,154		

24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos		,267		-,153	,408	,785	,296		-,113		
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza				,117	,184	,286	,899	,148			
21. Dificultad para tomar decisiones.	,260	,301	,412	,220		,265	,436	,300	-,245		,211
22. Deseo de cambiar de empleo.	,217	-,144			,216	,171	,155	,829	,206		
28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo	,286	,347	,290		-,163	,154			,753		-,119
19. Deseo de no asistir al trabajo.	-,397				,406			,212	,727	,101	,140
43. Si tengo la oportunidad de realizar tareas desafiantes las tomé.	,560		-,117		,101			-,251	,119	,708	
4. Dolor de cabeza.		,382		-,187			-,453	,353	,411	,507	,102

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

a. La rotación ha convergido en 29 iteraciones.

Anexo 2. Matriz juicio de expertos



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN



Tema: "Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha"		
Objetivo de la encuesta: Determinar la relación del estrés y desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha.	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	/	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		/

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	/			
Claridad en la redacción de las preguntas.	/			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	/			
Relevancia del contenido.	/			
Factibilidad de la aplicación.	/			
Validez de contenido del cuestionario.	/			

Observaciones: Test Validado

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Ing. Mg. Rossana Calderón M.
Profesión:	Ing. Financiera
Lugar de Trabajo:	Hularuss Cia. Ltda
Cargo que desempeña:	Jefa de Talento Humano
Lugar y fecha de validación:	Ambato,
E-mail:	rcalderon@hularuss.net
Teléfono o celular:	0998663904
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN



Tema: "Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha"		
Objetivo de la encuesta: Determinar la relación del estrés y desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha.	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Claridad en la redacción de las preguntas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Pertinencia de la variable con los indicadores.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Relevancia del contenido.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Factibilidad de la aplicación.	<input checked="" type="checkbox"/>			
Validez de contenido del cuestionario.	<input checked="" type="checkbox"/>			

Observaciones: Cuestionario estandarizado de fácil aplicación.

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Ing. Mg. Paulina Bermeo
Profesión:	Ing. Comercial; Magíster en Gestión de Talento Humano
Lugar de Trabajo:	Florícola la Rosaleda S. A
Cargo que desempeña:	Jefa de Talento Humano
Lugar y fecha de validación:	Latacunga,
E-mail:	pbermeo@larosaleda.com.ec
Teléfono o celular:	0999849594
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN



Tema: "Estrés y desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha"		
Objetivo de la encuesta: Determinar la relación del estrés y desempeño laboral en los colaboradores de empresas de consumo masivo de la provincia de Tungurahua y Pichincha.	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	/	/
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.	/	/

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	/			
Claridad en la redacción de las preguntas.	/			
Pertinencia de la variable con los indicadores.	/			
Relevancia del contenido.	/			
Factibilidad de la aplicación.	/			
Validez de contenido del cuestionario.	/			

Observaciones: Test Validado y estandarizado ok.

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Psic. Mg. Viviana Freire
Profesión:	Psicóloga Clínica
Lugar de Trabajo:	Telconet S.A
Cargo que desempeña:	Jefa de Talento Humano
Lugar y fecha de validación:	Quito,
E-mail:	gfreire@telconet.com.ec
Teléfono o celular:	0961918823
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario