



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

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la  
obtención del Título de Psicóloga Industrial**

**TEMA:**

---

**“EL ESTRÉS LABORAL Y EL RENDIMIENTO R4 LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA MAGAPROFER S.A”**

---

**AUTOR: VERÓNICA VALERIA VIERA ARMIJOS**

**TUTOR: Ing. M.Sc. RODRIGO MORALES**

**AMBATO – ECUADOR**

**2011 - 2012**

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

## **CERTIFICA**

Yo, Ing. Mg. Rodrigo Morales en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema:

“El Estrés Laboral y el Rendimiento de los trabajadores de la Empresa Megaprofer S.A” desarrollada por la egresada Verónica Valeria Viera Armijos certifico que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, presentado ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....

**TUTOR**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACION**

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

Verónica Valeria Viera Armijos

180438120-8

AUTOR

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

### Al Consejo Directivo De La Facultad De Ciencias Humanas Y De La Educación

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “El Estrés Laboral y el Rendimiento de los trabajadores de la Empresa Megaprofer S.A” Presentada por la Srta. Verónica Valeria Viera Armijos egresada de la Carrera de Psicología Industrial promoción 2010, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de cumplir los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

#### LA COMISIÓN

.....  
Psic. Ind. ELEONOR PARDO  
MIEMBRO

.....  
Lic. EDUARDO RUEDA  
MIEMBRO

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación va dedicado a Dios por darme la fuerza necesaria para seguir adelante y permitirme cumplir con mis sueños y a mis padres que con sus consejos y su apoyo moral y económico han sabido guiar mi camino por el sendero del bien.

**Verónica Viera**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al Ing. Rodrigo Morales mi tutor por su ayuda y su guía para la realización del presente estudio, a los colaboradores de la empresa Megaprofer S.A, a mi familia y a todos mis compañeros por sus sabios consejos los cuales han permitido alcanzar lo que se veía imposible.

**Verónica Viera**

## CONTENIDO

CAPITULO I	
1. EL PROBLEMA .....	1
1.2 Planteamiento del Problema .....	1
1.2.1 Contextualización del Problema.....	1
1.2.2 Analisis de la situacion del Problema.....	5
1.2.3Prognosis.....	9
1.2.4Delimitación.....	9
1.3 Objetivos .....	10
1.4 Justificacion.....	10
CAPITULO II	
2 MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes Investigativos .....	12
2.2 Marco teorico conceptual .....	18
2.2.1Categorías Fundamentales.....	18
2.3 Hipótesis.....	30
CAPITULO III	
3.1 Enfoque .....	32
3.2 Modalidad Básica de la investigación .....	32
3.3 Tipo de Investigación.....	32
3.4 Población y Muestra .....	36
3.6 Plan de Recolección de información .....	37
3.7 Plan de Procesamiento de Análisis.....	37
CAPITULO IV	
4.1. Análisis de Resultados .....	38
4.2 Discuciòn de Resultados .....	38
CAPITULO V	
5.1 Conclusiones .....	50
5.2 Recomendaciones.....	50
CAPITULO VI	
6.1.- DATOS INFORMATIVOS .....	51
6.2 ANTECEDENTE DE LA PROPUESTA .....	52
6.3 Justificación .....	52
6.4 Objetivos.....	53
6.5 Análisis de Factibilidad.....	53
6.6 Fundamentación Científica.....	55

Biografía y Anexos.....57

**RESUMEN**



La presente tesis titulada “EL ESTRÉS LABORAL Y EL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A” establece un estudio que busca provocar un debate en torno al ámbito del rendimiento laboral y las posibles causas del deterioro del mismo.

El presente proyecto describe los objetivos y la metodología a desarrollar en estudio del estrés laboral, sus reacciones y consecuencias en el rendimiento de los trabajadores de la empresa en estudio.

Siempre han existido personas estresadas en su trabajo por diferentes razones, existiendo estudios sobre el tema en el ámbito laboral; para los entendidos en este tema que han escrito obras al respecto, la más grave amenaza para la salud laboral de los trabajadores en este siglo es el estrés laboral, pues constituye una peligrosa forma de degeneración física y mental, causantes de trastornos psicológicos, pudiendo así provocar secuelas graves permanentes.

El término estrés proviene de la [física](#) hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse y fue adoptado por la [psicología](#), pasando a denominar el conjunto de síntomas psicofisiológicos antes mencionado, y que también se conocen como [síndrome general de adaptación](#). (pág. - 22 – Hans Selye , 1950 ).

Según estudios (D’Anello Kock S. y Salóm de Bustamente, C. -1.992) "Motivaciones Sociales y Rendimiento Laboral", con la finalidad de analizar las relaciones entre la motivación al logro, evidenciaron que no existe correlación entre la motivación al mando y su rendimiento laboral; no obstante, quienes evidenciaron una alta motivación al logro, tienen un mayor rendimiento laboral.

En estas definiciones se basa el presente proyecto, las mismas que explican las consecuencias del estrés laboral y su influencia en el rendimiento de los trabajadores en la empresa.

Palabras claves: Estrés Laboral – Rendimiento Laboral.

## SUMMARY

This thesis entitled "JOB STRESS AND PERFORMANCE OF EMPLOYEES OF THE COMPANY MEGAPROFER SA" provides a study that seeks to provoke a debate about the scope of work performance and possible causes of deterioration.

In this project describes the objectives and the methodology to be developed in the study of work stress, their reactions and performance implications of workers of the company under study.

There's always people who are stressed at work for different reasons, with studies on the topic in the workplace, to those skilled in the topic they have written plays about the most serious threat to the health of workers in this century, as is a dangerous form of physical and mental degeneration, which are the cause of psychological disorders, and may cause serious permanent sequelae.

The term comes from the physical stress-refers to the pressure exerted by one body on another, more pressure being the one who receives it can shatter, and was adopted by psychology, going to call the set of psychophysiological symptoms mentioned above, and also known as General Adaptation Syndrome. (P. - 22 - Hans Selye, 1950).

The motivation-job performance relationship has been covered in several studies. According to a study entitled "Social Motivation and job performance", in order to analyze the relationship between achievement motivation, showed no correlation between motivation to power and work performance, however, who showed a high achievement motivation have higher job performance. (D'Anello Kock and Salome S. Bustamante, C. 1992)

In these definitions underlying this project and in the same explains the consequences of work stress and its influence on the performance of workers in the company.

**Keyword:** stress at work – work performance

## INTRODUCCIÓN

Esta investigación se encuentra dividida en seis capítulos. El primero, “Planteamiento del Problema” se realiza una breve introducción para luego, formular el objeto de estudio a continuación se exponen las preguntas directrices que dan inicio a la reflexión para luego concretar los objetivos que orientan todo el trabajo. Por último se justifica que se ha investigado el tema terminando con un análisis de la situación en cuestión.

El segundo capítulo “Marco teórico y conceptual” se encuentra dividido en tres partes las cuales explican en su primera parte el estudio del estrés en las organizaciones y los cambios que se han ido generando con el desarrollo de este fenómeno, sus consecuencias tanto en la empresa como en los trabajadores. La segunda parte se centra en los estudios realizados en varias empresas como se ha logrado identificar el fenómeno cuales han sido sus consecuencias en relación al rendimiento en el trabajo de los colaboradores, para enfrentar los problemas a causa del estrés.

En el tercer capítulo se encuentra la “La Metodología” para realizar la investigación, se empieza a descubrir cambios desde un punto de vista metodológico para confluir en el diseño de la investigación, donde se esquematizan las técnicas e instrumentos empleados.

En el cuarto capítulo “Análisis y Discusión de Resultados”, se divide en dos grupos el primero en el cual se entregan resultados por medio del sistema estadístico R de Project y el segundo la discusión acerca de los resultados obtenidos en el estudio.

El quinto capítulo contempla las conclusiones y recomendaciones que se alcanzaron mediante la investigación efectuada.

El sexto capítulo presenta la propuesta en visión del estudio de resultados y su análisis de factibilidad, además el tiempo estimado de desarrollo de la misma.

Esta investigación espera contribuir al desarrollo adecuado del trabajo generando un bajo índice de estrés laboral en la empresa MEGAPROFER S.A que le permita sentir la satisfacción del deber cumplido y recompensado.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1. PROBLEMA**

##### **1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN**

El Estrés Laboral y el Rendimiento de los trabajadores de la empresa Megaprofer S.A.

##### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El presente proyecto busca establecer una realidad acerca de la incidencia del Estrés Laboral en el Rendimiento de los trabajadores en la empresa Megaprofer S. A, para lo cual se muestra la presente investigación.

##### **1.1.1 CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA**

La relación motivación-rendimiento laboral ha sido abarcada en reiteradas oportunidades, en diversos estudios. D'Anello Kock S. y Salóm de Bustamente, C. (1.992) llevaron a cabo un estudio, titulado "Motivaciones Sociales y Rendimiento Laboral", con la finalidad de analizar las relaciones entre la motivación al logro, afiliación , poder y el rendimiento laboral, evidenciaron que no existe correlación entre la motivación al poder y su rendimiento laboral; no obstante, quienes evidenciaron una alta motivación al logro tienen un mayor rendimiento laboral, que aquellos sujetos con alta motivación a la afiliación

Bedoya Orozco, M. y Salóm de Bustamente, C. (1.992) elaboraron un perfil sustentándose en las "Características Motivacionales de los Gerentes",

A partir de la muestra, se crearon dos grupos extremos considerando los valores de la variable independiente, en este caso: Poder Socializado. En tal sentido, se recurrió a la Escala MOCRE para medir: Poder Socializado, Afiliación Facilitadora, Apoyo Afectivo y Capacidad para Compartir; así como se utilizó el inventario MOSAL para medir: Eficiencia, Excelencia y Afiliación

"Motivación Laboral y Factores que generan Productividad en la Administración Pública" fue la investigación llevada a cabo por Hómez V. I. (1.992), sustentado fundamentalmente en los planteamientos de Maslow y su teoría "Jerarquía de las Necesidades".

Escala MEHRABIAN para medir la motivación al logro; la Escala AESTI, de Rosember, para medir autoestima, y una Escala SL para medir el grado de Satisfacción Laboral. Este interesante trabajo arrojó como resultados que los docentes con alta necesidad de logro presentan mayor autoestima en relación a los docentes de baja necesidad de logro; los docentes con mayor necesidad de logro y alta autoestima evidenciaron mayor satisfacción laboral que sus contrapartes.

Con el objetivo de precisar la posible existencia de "Correlación entre Perfeccionismo y Motivación al Logro" y explorar la posible asociación entre las variables señaladas y la esperanza, el optimismo y el rendimiento laboral, Álvarez A. H. (1.993) llevó a cabo una investigación entre gerentes y jefes de una entidad financiera. Para lograr medir las diferentes variables se recurrió a: Escala MEHRABIAN, (Versión Salóm de Bustamante 83), (1.983), para determinar la motivación al logro; Escala MPS, de Frost et Als (1.990), para medir perfeccionismo; Escala DISES-G, (Morales Romero, 1.990), para medir esperanza; el LOT o Escala de Orientación en la Vida, de Scheier & Carver (1.985) para precisar el nivel de optimismo; y para estimar el rendimiento laboral se aplicó una escala diseñada por la empresa, luego de calcular el coeficiente de confiabilidad. Entre los resultados destacan: la correlación significativa entre algunas escalas del MPS total y la escala total de motivación al logro, y si bien no se estableció relación entre la esperanza y el perfeccionismo, si se determinó la relación entre esperanza y motivación al logro que inciden positivamente en el rendimiento laboral.

"Motivación y Comportamiento Laboral" es el título de la investigación que llevaron a cabo Cruz H. J. F. y Romero G. N. (1.996) de la especialidad de Industriología de la Universidad Católica Andrés Bello (U.C.A.B.), Caracas, cuyo objetivo era determinar el grado de relación entre la motivación medida según la teoría motivacional de F. Herzberg y la motivación medida según la teoría de las

necesidades de McClelland y el acto inseguro. Este estudio descriptivo, con una estrategia de campo y un diseño correlacional. La población objeto de estudio estuvo compuesta por trabajadores, integrantes de las cuadrillas de cablistas de C.A.D.A.F.E. que laboran en el municipio Chacao del Distrito Federal. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario Motivacional diseñado por las Lics. Carolina López G. Y Marilisa Ciavata de Dominicis, y el Cuestionario de Valores Personales de McBeer & Company. Esta investigación consideró como factores motivacionales la responsabilidad, el reconocimiento, la realización y el progreso, y como elementos o factores intrínsecos de mantenimiento de la motivación, el sueldo, la política de la empresa, la supervisión, la seguridad, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales.

Entre las conclusiones que presentan los autores destaca el hecho de que, según los planteamientos de Maslow, las necesidades inferiores, tales como seguridad y salario, deben ser cubiertas para que los individuos puedan fomentar destrezas, habilidades y potencialidades que le permitan alcanzar sus aspiraciones.

Se infiere, que la dificultad de acceder a la satisfacción de niveles inferiores, de alguna manera, imposibilita que los sujetos puedan desarrollar los elementos que componen un nivel superior.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) estima que a nivel mundial hay entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados que padecen el estrés laboral mientras que en los países industrializados sería entre el 20% y el 50% de trabajadores afectados por dicha enfermedad.

En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año, siendo Argentina uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en Capital Federal admite que sufre estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país.

Dichos porcentajes llevan a los trabajadores afectados por el estrés laboral iniciar acciones legales a las empresas como consecuencia de la sobrecarga laboral o bien a raíz de los despidos que se producen, efecto de reacciones emocionales que desencadenan en su exclusión del mercado laboral.

La adopción de medidas preventivas tempranas en materia de estrés laboral podría reducir considerablemente los costos económicos y sociales tanto para el trabajador como para el empleador y empresarios.

El estrés laboral representa una de las enfermedades del siglo XXI que afecta a millones de trabajadores en el mundo tanto en Europa como en América Latina, debido a las grandes transformaciones en el mercado laboral provocadas por la propia globalización que impuso nuevas reglas en la competencia de las empresas y organizaciones, siendo necesario la adopción de medidas preventivas a los fines de evitar costos económicos y sociales a los trabajadores y empleadores en las relaciones laborales vigentes.

Regus, proveedor mundial soluciones innovadoras para el espacio de trabajo, divulgó los resultados de una encuesta que realizó a nivel mundial, en la que comprobó que el 58% de las compañías experimentó un incremento significativo del estrés laboral en los últimos dos años.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad y ataca principalmente a los trabajadores, siendo considerado por la Unión Europea como la segunda patología más común en el mundo, no en vano muchos lo llaman la "Epidemia del Siglo XXI".

Esta situación resulta negativa para las empresas que ven seriamente afectado su manejo y productividad laboral, además de la baja en niveles de motivación y los conflictos internos, en momentos en que las empresas están luchando para regresar a un crecimiento.

Los empleados mexicanos ocupan el segundo lugar a nivel mundial con mayor índice de estrés laboral, únicamente superados por los trabajadores chinos, quienes ocupan el primer lugar.

Finalmente se puede concluir que el rendimiento laboral, consiste en evaluar los resultados de la conducta laboral y proporcionar la información obtenida al trabajador.

### 1.1.2 ANÁLISIS DE LA SITUACION DEL PROBLEMA

En el Ecuador se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los **trabajadores** en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se desarrolla una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye a la vez una serie de reacciones emocionales negativas, de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

El estrés en el entorno laboral es un problema creciente, inhabilitante y con un costo personal, social y económico muy importante. Los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés son cuantiosos y aumentan año tras año. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes laborales y la escasa motivación en el trabajo.

Desde esta perspectiva, los factores de estrés presentes en situaciones de trabajo se pueden clasificar en diversos grupos: estresores relativos a la organización del trabajo, estresores del ambiente físico, estresores de la tarea y estresores de tipo personal e interpersonal.

Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad del trabajador, contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador importante. Si por el contrario, existe un desacuerdo entre las percepciones de las personas de las demandas que recaen sobre ellas y de sus habilidades para afrontarlas, se producirá el estrés laboral.

Los principales estresores de la tarea son la inadecuada carga mental de trabajo y la falta de control sobre la tarea, ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones relevantes, estimulación lenta y monótona, condiciones laborales inadecuadas.



El exceso de trabajo o su dificultad producen estrés, cuando el trabajador percibe que no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea, pero esto no quiere decir que las situaciones de subcarga no la generen. Existe una clara relación positiva entre el grado que la persona tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral.

Un trabajo sin estrés puede parecer estupendo, pero no hay que exagerar. Si no hay un mínimo de estrés, de activación, el trabajo se puede tornar aburrido y poco estimulante, y acabar siendo, paradójicamente, estresante.

Un revelador estudio presenta el nivel de estrés entre los habitantes de las ciudades más grandes del país.

Esta innegable realidad motivó a la empresa Advance Consultora a realizar un estudio en las tres ciudades más grandes del Ecuador: Quito, Guayaquil y Cuenca, para identificar cómo afectaba el estrés a sus habitantes.

A través de encuestas personales se midió la autopercepción del nivel de estrés de los entrevistados, a quienes se formuló las siguientes preguntas: ¿En los tres últimos meses se ha sentido continuamente tenso? ¿En los últimos tres meses ha sentido que los problemas se le han acumulado? ¿En los últimos tres meses sintió que no podía resolver todas las situaciones que tenía que enfrentar?''.

Algunas de las respuestas del estudio confirman lo que ya se intuía: los guayaquileños se consideran los más estresados, al igual que las mujeres y las personas casadas. Pero hay otros resultados que pueden ser sorprendentes, como el hecho de que los empleados privados encabecen la lista de los estresados, sobrepasando inclusive a los desempleados y, por otra parte, que los nacidos bajo zodiaco, mientras sagitario y escorpión ocupan el final de la lista.

El 81% de los guayaquileños se consideran estresados frente a un 56 % de los quiteños y un 65 % de cuencanos.

Según criterio de la psicóloga Grace Lange hay dos factores que pueden incidir en este aspecto: el clima y el temperamento.

“El frío deprime y hace que uno tienda a estar tranquilo, a recluirse en la casa, a diferencia del calor que vuelve a la gente irritable y hace que se vuelque hacia

fuera. Independientemente de su nivel de preparación, la gente en la Sierra suele practicar cotidianamente las normas de cortesía lo cual no es muy habitual en la Costa donde nos dejamos llevar más por la explosividad y la reactividad, como que somos muy dados a la satisfacción inmediata de nuestros deseos y no nos importa mucho cómo se sientan los demás al respecto”.

Guayaquil es la única ciudad en la que la inseguridad aparece como un factor de estrés. Esa percepción de que existen altos índices de violencia y de delincuencia afecta la vida diaria de sus habitantes.

El hecho de que las mujeres, aparezcan con un 54 % sobre un 46 % de los hombres resulta previsible. “La mujer siempre ha estado sobrecargada de roles, con las conquistas que ha obtenido en igualdad de género, también ha conseguido en parte que esa carga sea mucho mayor aún”, sostiene la doctora Lange y añade que si bien la mujer tiene la capacidad de ser multifuncional, es decir, que puede desempeñar muchas tareas a la vez, también se le genera un gran malestar cuando no recibe reconocimiento por ello. “Como sucede algunas veces en el ámbito laboral, cuando por ejercer el mismo cargo, un hombre recibe un salario superior al de una mujer”.

El estudio se realizó con personas comprendidas entre los 15 y los 60 años. Los jóvenes de entre 20 y 30 años ocupan el primer lugar entre los estresados si los clasificamos por edad. La presión vendría dada porque es en esta etapa cuando se están creando las bases en el aspecto afectivo, familiar y profesional. Entre los motivos de estrés, este grupo señala el costo de la vida, las deudas, el exceso de trabajo y los problemas en la relación de pareja o matrimonio.

La relación entre el nivel de instrucción y el grado de estrés es similar en las tres ciudades. Las personas que tienen título de bachiller aparecen primeras en la lista general (52 %), luego las personas con título universitario (27 %), seguidos de quienes han terminado la primaria (18 %) y finalmente quienes tienen un título de postgrado (1%).

En este aspecto parecería que el factor estresante está basado en quién tiene más o menos credenciales para la pelea. Luis Pástor señala que “Quien tiene únicamente

un título de bachiller y quiere subir por la escalera laboral, sabe que el ascenso será complicado porque los universitarios le llevan la delantera”

En cuanto a la actividad o cargo desempeñado, en el resultado general de las tres ciudades la lista de los estresados está encabezada por los empleados privados (26 %), les siguen quienes trabajan por cuenta propia (24 %), las amas de casa (17 %), los estudiantes (16 %), los empleados públicos (11 %), los desempleados (5 %) y los jubilados (1 %). “Hoy en día el empleado privado es evaluado permanentemente y él lo sabe”.

En la medida en que se comprimen los mercados, los empresarios privados presionan más a sus empleados, las exigencias son mayores, las funciones a desempeñar aumentan y sin que necesariamente se incrementen sus ingresos.

Además la globalización también ha influido en que se implanten herramientas para medir el desempeño y eficiencia de los empleados.

El doble rol que deben realizar entre las responsabilidades del hogar y del trabajo es mencionado no sólo por las mujeres sino también por los hombres. “Un factor que genera mucho estrés en las mujeres que trabajan para desarrollarse profesionalmente o por necesidad económica, es que sienten que están perdiéndose la oportunidad de estar al lado de sus hijos. Eso es lo que más les estresa, cuando están en el trabajo están pendientes del hijo que está enfermo, o en la guardería, o de cómo le estará yendo en la escuela”.

A nivel local, Ambato es una de las ciudades con mayor sector productivo a nivel industrial, especialmente en la curtiduría. Según las últimas estadísticas Tungurahua es la provincia con menor porcentaje de desempleo a nivel de Ecuador, por lo que se asume que el sector productivo tiende a sufrir altos grados de estrés en la ciudad sin importar a que sector productivo este pertenezca. Día a día los empleados dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos.

Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los individuos a ser adictos de su empleo y estas mismas son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Hoy en día podemos observar que el ESTRÉS es uno de los grandes problemas que se presentan en la sociedad como en las empresas y cada vez es con más frecuencia.

Es alarmante ver los resultados que este problema causa y/o las consecuencias y efectos que se ocasiona en los individuos en el ámbito laboral.

Algunos de los problemas más comunes son la mala organización para hacer sus actividades diarias, presión por querer ser el mejor, que no se concluyen asuntos pendientes para los cierres mensuales, etc.

Los problemas de la vida diaria, influyen en el comportamiento de las personas, que luego repercute en su condición física y emocional.

Las exigencias propias de la época, como la crisis económica, el adquirir una casa, tener una buena figura, entre otras, están provocando que la población en general se conduzca bajo estrés, el cual se refleja en diversas acciones como ciertas conductas adoptadas, y sobre todo accidentes.

En la ciudad de Ambato, en los últimos meses se ha registrado accidentes viales de forma frecuente que quizás son generados por un alto grado de estrés. Ya sea por la preocupación de llegar a tiempo al trabajo, la escuela de los hijos, pagar deudas, hacer rendir el dinero entre otras.

### **1.1.3 PROGNOSIS**

Si este problema no se atiende en el presente entre las principales consecuencias a futuro serán: Absentismo, Rotación o fluctuación del personal, Disminución del rendimiento físico, Disminución del rendimiento psicológico, Afectaciones en la calidad del trabajo realizado, Accidentes laborales, Indemnizaciones por conceptos de reclamación o certificados médicos, entre otras.

### **1.1.4 DELIMITACIÓN**

**Delimitación Espacial.** - La investigación se realizará en la empresa Megaprofer S.A de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, está situada en la parroquia de Huachi Belén.

**Delimitación Temporal.-** La presente investigación se realizará en el periodo Diciembre 2010 - Agosto 2011.

**Delimitación Poblacional.-** Está conformada por trabajadores con una edad promedio de 20 a 45 años de edad pertenecientes a los diferentes departamentos de la empresa.

### **1.1.5 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Incide el Estrés Laboral en el Rendimiento de los trabajadores de la empresa Megaprofer S.A?

### **1.1.6 PREGUNTAS DIRECTRICES**

- ¿Tienen más estrés las mujeres que los hombres?
- ¿Cuáles son los departamentos con mayor grado de estrés en la empresa Megaprofer S.A?
- ¿El Rendimiento es el mismo con Estrés o sin Estrés?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo General**

- Determinar si el Estrés Laboral afecta en el Rendimiento de los trabajadores de la empresa Megaprofer S.A

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar que departamentos son los que tienen mayor nivel de estrés en la empresa Megaprofer S.A
- Diagnosticar el nivel de estrés.
- Diagnosticar el desempeño laboral

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

El presente proyecto de investigación se justifica por las siguientes razones:

El estrés laboral es una de las enfermedades de mayor impacto en la actualidad, que afecta a las personas que laboran en las organizaciones.

Las leyes en la actualidad se encuentran a favor y en pro de la seguridad y salud de los trabajadores, todo esto para que desarrollen sus actividades dentro de un ambiente agradable y que brinde las condiciones necesarias para trabajar. La falta de preocupación por el talento humano causa varios problemas, tanto a nivel de directivos como a nivel de trabajadores, afectando el normal desarrollo de productividad; es por ello que se torna necesario e importante iniciar esta investigación.

Se desea evitar inconvenientes que a corto o largo plazo incidirían en costos y pérdidas para la empresa Megaprofer S.A

Con la realización de esta investigación se tendrá además antecedentes de alerta para la organización; se contará con una base práctica y teórica para que la empresa en estudio pueda informarse y beneficiarse de los resultados de la misma.

Los beneficiarios directos son todos quienes conforman la empresa Megaprofer S.A. Con el desarrollo del estudio de los causales del estrés laboral, se desea disminuir las probabilidades de accidentes al personal que trabaja en la empresa, así como para las personas que visitan las instalaciones y que observan el deficiente clima laboral generado a causa del estrés laboral.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1 Antecedentes Investigativos**

En los años 30, por aquel entonces el veinteañero estudiante de medicina en la Universidad de Praga Hans Selye -hijo del cirujano austriaco Hugo Seyle- observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecieran, presentaban síntomas comunes: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras. Por ello, Seyle llamó a este conjunto de síntomas el síndrome de estar enfermo.

En 1950 publicó la que sería su investigación más famosa: Estrés. Un estudio sobre la ansiedad.

Los estudios de Seyle con posterioridad llevaron a plantear que el estrés es” La respuesta inespecífica a cualquier demanda a la que sea sometido”, es decir que el estrés puede presentarse por ejemplo cuando se da un beso apasionado. Moreno, Carlos. «El estrés, vino viejo en botellas nuevas.».(Consultado el 10 de noviembre de 2010).

El origen del estrés se encuentra en el cerebro, que es el responsable de reconocer y responder de distintas formas a los estresores. Cada vez son más numerosos los estudios que corroboran el papel que juega el estrés en el aprendizaje, la memoria y la toma de decisiones. Un estudio de la Universidad de California demostró que un estrés fuerte durante un corto período de tiempo, por ejemplo, la espera previa a la cirugía de un ser querido, es suficiente para destruir varias de las conexiones entre neuronas en zonas específicas del cerebro. Esto es, un estrés agudo puede cambiar la anatomía cerebral en pocas horas. El estrés crónico, por su parte, tuvo en experimentos con ratas el efecto de disminuir el tamaño de la zona cerebral responsable de la memoria.

La palabra Estrés se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como stress, stresse, estrés, e inclusive straisse.

A mediados del siglo XIX el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de milieu interieur (medio interior). Esta puede ser una de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al ESTRÉS.

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de ESTRÉS.

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”. Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativamente al estudio del ESTRÉS y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad.

Entre la contribución más significativa de Selye fue su publicación de su obra del Stress. En ella modificó su definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual de este campo.

En la actualidad, los investigadores tienden a ocuparse más del estudio del ESTRÉS que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, las cuales han tornado controversia en torno a lo que realmente significa el estrés.

Los investigadores y expertos todavía no tienen concordancia en cuanto a la definición de ESTRÉS o de sus propiedades esenciales. Se ha sugerido incluso



que el hecho más notable en torno del término ESTRÉS es haber subsistido y evolucionado, a pesar de que no existir acuerdo sobre su significado.

Muchos autores hablan del ESTRÉS pero lo denominan de muchas maneras, entre las más comunes están: angustia, tensión, presión. Aquí existe un problema con los términos utilizados porque mientras algunas personas intercambian ESTRÉS con ansiedad, hay quien asegura que la ansiedad y la tensión son los resultados del ESTRÉS.

**El ESTRÉS** es una relación entre el sujeto y el medio ambiente que lo rodea, y que influye directamente en él, provocando una serie de sucesos propios de cada individuo, destinados a que se adapte a la nueva situación. Ahora que, el ambiente no se refiere a todo lo que rodea físicamente al sujeto, también se refiere al ambiente laboral, psicológico, familiar a los cuales está sometido el individuo.

Ivancevich también menciona que el ESTRÉS es relativo a la persona, pues al hablar de estímulos y respuestas se refiere a cómo responde la persona a determinado estímulo.

#### **FACTORES DESENCADENANTES DEL ESTRÉS LABORAL:**

- Sobrecarga en el trabajo: que representa la asignación excesiva de actividades a un trabajador.
- Relaciones Interpersonales: en un empleado, es la interacción cotidiana que tiene lugar diariamente entre los miembros de un grupo de trabajo, miembros de un mismo departamento o miembros de una empresa.
- Conflicto de roles: ocurre para un empleado cuando una persona de su medio ambiente de trabajo le comunica unas ciertas expectativas de cómo él debería comportarse, y esta expectativa dificulta o imposibilita cumplir con otra.
- Existen diferentes tipos de conflictos de roles:
  - Intra – demandante: Es cuando el supervisor o una persona que dirige, comunica expectativas incompatibles e incongruentes entre sí.
  - Inter – demandante: Ocurre cuando dos o más personas comunican expectativas de rol incompatibles.

- Conflicto persona- rol: Cuando una incompatibilidad entre los valores de un individuo o sus creencias y las expectativas. Esta forma de conflicto pone al individuo en directa oposición a las conductas que otros esperan.
- Conflicto inter-rol: Sucede cuando los requerimientos de un rol son incompatibles por la misma persona.
- Antigüedad del rol: Sucede cuando hay una inadecuada información sobre el rol esperado. Dicha información es poco clara y confusa acerca de las expectativas del rol (conductas), así como también cuando hay confusión en cuanto cuales son las conductas de las que dispone el sujeto para satisfacer las expectativas del rol y poca certeza acerca de las consecuencias de ciertas conductas rol.
- Interferencia en el desempeño que son aquellos obstáculos organizacionales que impiden o dificultan el cumplimiento de las actividades de un trabajador.

### **CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL:**

Si las situaciones de estrés se presentan en forma frecuente e intensa en el ambiente del individuo, entonces estas manifestaciones se presentarán en el mismo. La manifestación del estrés varía de acuerdo a la persona y puede implicar consecuencias médicas, psicológicas y conductuales.

El impacto de situaciones estresantes sobre el bienestar físico y mental del individuo puede ser sustancial o extremo como el caso del suicidio o arritmia cardíaca.

Los cambios conductuales que pueden presentarse por el aumento de los niveles de estrés, abarcan estados de nerviosismo, decaimiento corporal, tensión física, problemas cardíacos, entre otros.

El estrés laboral tendrá consecuencias que afectarán negativamente a la misma establecen dos tipos de consecuencias: directas e indirectas.

Directas: Ausentismo laboral, Tardanzas y retraso en el trabajo, Rotación de personal, Poca membrecía y participación.

Indirectas: En la relación a la ejecución del trabajo los aspectos organizacionales más afectados son los siguientes: Cantidad de la productividad, Calidad de la

productividad, Accidentes, Equipos, maquinarias averiadas y demoras en su reparación, Desperdicio o sobre-utilización de la iniciativa y la creatividad.

- **Dra. Josefina Ramírez Velázquez**

Investigadora de la Dirección de Antropología Física del INAH josefinaram@prodigy.net.mx en el año 2005.

La investigación realizada como tesis doctoral enfocó el tema del estrés laboral entre un grupo de operadoras de la empresa telefónica más importante de México. En 1999 un grupo de mujeres trabajadoras aglutinadas en la Red de Mujeres Sindicalistas difundió en distintos medios sindicales la idea de que existen diversos problemas de salud cuyo peligro es negado tanto por las empresas como por la legislación y, entre los cuales se citaba al estrés como uno de los padecimientos más comunes, extendido entre una gran variedad de ramas y oficios (maquila, manufactura, conductoras y taquilleras del metro, empleadas bancarias, operadoras telefónicas) sin que la ley lo reconozca más que en el caso de los pilotos aviadores. Este grupo de mujeres se dio a la tarea de buscar un reconocimiento legal para que el estrés fuera considerado enfermedad profesional. El significado construido de la experiencia laboral, familiar e individual analizado a partir de la etnografía de un centro laboral de la empresa telefónica y desde la propia narrativa de un grupo de operadoras, brinda la posibilidad de no quedarse en discusiones teóricas sobre si lo que describen las operadoras es o no estrés o, incluso puede ser mobbing, toda vez que lo relevante es dar a conocer la manera en que hoy en día en los centros laborales se enmascara la sujeción, las relaciones de poder, la violencia laboral en diversos ordenes, generada por la competencia y las formas de organización laboral, concibiendo tales problemas más como "conflictos individuales entre personas" o "como problemas de personalidad" que en problemáticas sociopolíticas y culturales que como científicos sociales debemos analizar.

Pudiendo concluir con el pensamiento de que, las numerosas metáforas de estrés evidenciadas desde la experiencia de cada operadora telefónica ayudarán a no seguir estudiando el estrés tan sólo como una reacción neuro hormonal, cuya

perspectiva contribuye a reafirmar una noción psicologizada y naturalizada de éste.

- Estrés laboral en médicos de servicios de urgencia del policlínico “Mario a. Pérez”. Sagua la grande, realizada por:

Lic. Mercedes Véliz Sánchez, Dr. Héctor Díaz Águila, Lic. Katiuzca Francia Cordovés<sup>3</sup> y Lic. Aleida Guillén Sosa. En el mes de Septiembre de 2007.

La investigación fue realizada con el objetivo de identificar el síndrome de estrés en los médicos que realizan guardia en el policlínico “Mario Antonio Pérez Mollinedo” de Sagua la Grande, Villa Clara. En el país de Cuba la muestra estuvo integrada por 26 médicos, fue efectuada durante los meses de diciembre a marzo de 2008. Se aplicó el inventario para la evaluación del estrés laboral (burnout) de Maslach y Jackson a cada profesional. Se encontró un predominio del sexo femenino y de las personas casadas, el promedio de edad fue inferior a 40 años en médicos que presentaron mayor cansancio emocional. Resultó notable la presencia de niveles elevados de realización personal. La presencia del estrés laboral fue evidente en médicos casados y con hijos. La mayoría de los profesionales que participaron en la investigación presentaron algún grado de estrés. Se presentaron recomendaciones que pueden ser de interés para los profesionales y para la gerencia de salud.

En el desarrollo humano el trabajo es fuente de bienestar, aunque en ocasiones provoca efectos negativos en las condiciones externas que influyen en las condiciones internas del hombre dando lugar a determinadas alteraciones emocionales que afectan la estabilidad del sistema nervioso central y que en ocasiones se manifiesta con síntomas y signos comunes de estrés laboral.

Este síndrome es común en profesionales, siendo más vulnerables los maestros, policías, trabajadores sociales, médicos y enfermeros. Se evidencia por la pérdida de ilusión y desmotivación por el trabajo.

En Cuba se han realizado investigaciones para identificar las causas y se han propuesto estrategias terapéuticas para su tratamiento y otro grupo de investigaciones se han dedicado a prevenirla.

La investigación fue diseñada con el objetivo de identificar la presencia del estrés laboral en los médicos que realizan guardia del policlínico “Mario Antonio Pérez Mollinedo” del Municipio Sagua la Grande, Villa Clara, Cuba y proponer a la Dirección del Policlínico un plan de medidas para disminuir el síndrome en dichos profesionales.

Según afirmaciones de Burke y Richardsen (1991) en su amplia revisión, y que muestra la complejidad del constructo: "existe un acuerdo general en que el estrés laboral ocurre a un nivel individual, es una experiencia psicológica interna envuelta de sensaciones, actitudes, motivos y expectativas, y es una experiencia negativa que da lugar a problemas de estrés.

## **2.2 MARCO TEÒRICO CONCEPTUAL**

### **2.2 .1 CATEGORIAS FUNDAMENTALES**

**El Estrés Laboral.-** El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se desarrollan una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica (tasa cardiaca, profundidad de respiración, segregación de adrenalina, contracción pupilar, etc.)

Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

Con la aprobación en vigencia de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de

las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés.

La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% estrés (se sienten "quemados" en su trabajo), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia.

Los altos costos personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral.

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la organización, constituidos por las condiciones ambientales y psicosociales.

El estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto, porque depende directamente de ella, y la percepción de los estresores de ámbito socio - ambiental está influyendo sobre la forma de percibir los estresores de ámbito laboral y viceversa (INSHT, 2001b).

Por tanto, si se evalúa el estrés laboral hay que investigar la percepción de los estresores a los que puede estar expuesto el trabajador, y hay que analizar aquellos aspectos que puedan estar actuando como elementos moduladores de la reacción de estrés.

**El Rendimiento Laboral.**- “Es la eficiencia de los trabajadores, medida en volúmenes de producción satisfactoria por empleado, por hora/hombre o por jornada trabajo/hombre”.<sup>41</sup>

Por su parte la Real Academia define el rendimiento como la proporción como el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados. Otros conceptos sugieren que el rendimiento es simplemente la medición de la productividad aplicada a los recursos humanos o equipos.

Es común que ante la disminución del rendimiento laboral no se adviertan las causas lo provocan. El estrés laboral es provocado por tareas que demandan atención intensa o prolongada, originando agotamiento físico o mental, actitudes frías y despersonalizadas, sentimientos de falta de realización y rebaja de la autoestima.

Transitamos hacia la nueva economía donde el conocimiento es el factor clave, pero su crecimiento exponencial supera a las destrezas humanas para recibirlo y procesarlo. Al carecer de una metodología intelectual de aplicación de las tecnologías informáticas, recurrimos a la fuerza bruta, el modelo de la economía industrial, reforzando el camino al estrés. Nietzsche dijo -“lo que no te mata te fortalece”-, pero el esfuerzo excesivo es perjudicial. Enfrentar la expansión del saber sin estrategia, lleva a un estado de alerta constante que debilita y que no deja escuchar los mensajes del cuerpo pidiendo tregua, ni darse cuenta del precio que se paga sosteniendo un ritmo de trabajo agotador.

**Medir el rendimiento.-** El antídoto es el benchmarking metodológico, que consiste en compararse con los mejores. Medicalizar o psicologizar este problema es hacer más de lo mismo.

Lo que aportan la educación de la mente y las destrezas informáticas es productividad. En la sociedad de la “información sin formación” los hábitos estresantes los creamos nosotros, pero luego ellos nos crean.

Proponemos desarrollar el potencial: aprender a ser, aprender a aprender, aprender a hacer, aprender a convivir. Se trata de hacer del defecto una virtud, de romper con el círculo vicioso que traba el rendimiento. Saber por qué nos pasa lo que nos pasa, tiene un enorme poder sanador. Así el cerebro quemado se convierte en un cerebro creador.

**Estrés Laboral y Rendimiento Laboral.-** El estrés puede ser benéfico o dañino para el rendimiento laboral, dependiendo de su nivel. Cuando no existe presión, tampoco existen en el desempeño retos laborales y el desempeño tiende a ser bajo. A medida que el estrés se incrementa, el desempeño tiende a elevarse, debido a que él mismo ayuda a una persona a ocupar sus recursos para cubrir sus requerimientos de trabajo. El estrés laboral constructivo es un sano estímulo que alienta a los empleados a responder a desafíos.

Finalmente, la presión alcanza un nivel que corresponde aproximadamente a la / capacidad máxima de desempeño diario de una persona. En este punto, el estrés adicional no tiende a producir nuevas mejoras. Si el estrés es excesivo, se convierte en una fuerza destructiva. El rendimiento comienza a descender en cierto punto, ya que el estrés excesivo interfiere en el desempeño. Un empleado pierde en estas condiciones la capacidad de manejo; se vuelve incapaz de tomar decisiones y exhibe una conducta errática. Si la presión aumenta hasta un punto de inflexión, el desempeño será de cero; el empleado sufrirá una descompensación, se enfermará al punto de no presentarse a trabajar, e incluso ha negarse a trabajar para no tener que enfrentar nuevamente a problemas.

La relación estrés-rendimiento puede compararse con las cuerdas de un violín.

Cuando éstas están poco o excesivamente tensas, no producirán la música apropiada.

Además, quizá las cuerdas del violín deban reajustarse para adaptárseles a condiciones cambiantes, como en el caso de mayor humedad. Como ocurre con las cuerdas de un violín, cuando la presión de un empleado es excesivamente alta o baja, su desempeño tenderá a deteriorarse. El reto que esto representa para la dirección de la empresa es vigilar los niveles de estrés y realizar ajustes periódicos.

### **2.2.3 TEORIAS**

Para la ejecución de la siguiente investigación se utilizarán dos teorías, primero la teoría humanista la cual considera las relaciones humanas como punto primordial del estudio y la segunda la teoría tecnocrática la misma que considera el conocimiento técnico del trabajador.



**TEORÍA HUMANISTA** Nace a mediados de la década del 30 con los estudios realizados en Hawthorne. Sus estudios concluyeron que el rendimiento de la organización está estrechamente relacionado con el interés de la gerencia sobre las necesidades e ideas de los trabajadores.

La teoría Humanista dentro de la comunicación organizacional, estudia la psicología del trabajo. El nivel de producción depende de la integración social. Según un experimento, en una fábrica de electricidad en Hawthorne, permitió delinear los principios básicos de la escuela de las relaciones humanas. Las conclusiones principales pueden mencionarse a siguientes: Se constató que el nivel de producción no está determinado por la capacidad física o fisiológica del trabajador (como afirmaba la teoría clásica), sino por las normas sociales y las expectativas que lo rodean. Cuanto más integrado socialmente está en el grupo de trabajo, mayor será la disposición de producir. Si el trabajador reúne excelentes condiciones físicas y fisiológicas para el trabajo y no está integrado socialmente, la desadaptación social se reflejara en su eficiencia.

Entender el comportamiento organizacional nunca antes ha tenido tanta importancia como en la actualidad. Un repaso de los cambios que operan en las organizaciones respaldará tal afirmación. Por ejemplo, la reestructuración de las empresas y la reducción de costos son factores de productividad; la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones. En pocas palabras, el comportamiento organizacional enfrenta muchos retos y tiene muchas oportunidades.

Quienes integran las organizaciones, se preocupan por el mejoramiento de la conducta organizacional. El directivo, el profesional, el oficinista y el operario, todos ellos trabajan con otras personas, lo cual influye en la calidad de vida que se desarrolla en los centros de trabajo. En este contexto, los gerentes que representan el sistema administrativo (quienes toman las decisiones) deben tratar de conocer las bases del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización.

Los gerentes tratan de crear un ambiente en el que la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

En este marco referencial, uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo. Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más satisfecho es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner mayor dedicación a la tarea que realiza. Una elevada satisfacción de los empleados en el trabajo es algo que siempre desea la dirección de toda organización, porque tiende a relacionarse con los resultados positivos, con mayores índices de productividad, lo cual lleva al desarrollo empresarial.

Chris Argyris: Rensis Likert: Sugiere que los estilos de administración se dividen en 4 sistemas con sus extremos en el sistema 1 (autoritario) y el sistema 4 (participativo). Dice que el individuo típico está frustrado en una organización formal, ya que esta le impide desarrollarse y limita el uso de sus habilidades. Esto puede corregirse permitiendo una mayor participación de los empleados en la toma de decisiones de la organización y enriqueciendo el trabajo entre otras cosas.

Los enfoques humanistas favorecen:

- La participación de los empleados de niveles bajos en la toma de decisiones
- Intercambio de comunicación abierta
- Confianza entre los miembros de la organización
- Libre flujo de la información por varios canales.

Desde la creación de las teorías sobre las organizaciones, estas eran concebidas por los expertos como sistemas cerrados cuya eficacia dependía de su organización interna.

## **TEORIA TECNOCRÁTICA**

Técnica: conjunto de conocimientos prácticos, instrumentales y de habilidades que capacitan al hombre para mejorar su bienestar: sea utilizando las fuerzas naturales, sea aprovechando las ventajas que se desprenden de su vida en sociedad.

Sin la técnica el hombre no habría salido de las cavernas. Así Max Scheler y Ortega comprenden a la técnica como una actividad que

realiza el hombre reformando la naturaleza y adaptándola a su provecho. La técnica comprendida como una metodización del trato con las cosas, no es lo mismo que tecnología.

Tecnología: Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.

Cuerpo de conocimientos disponibles para el moldeamiento y elaboración de instrumentos y artefactos de todo tipo, para la extracción o colección de materiales de todo tipo.

La tecnología no se concentra sólo en invenciones, maquinas e ingenios, sino que entronca con el desarrollo económico, convirtiéndose en una de las principales fuentes de poder público de las sociedades modernas.

La traslación de la verdad científica o técnica al ámbito de la política se convierte en tecnocracia: gobierno de sabios, expertos. Si en el marxismo se considera a los tecnócratas como servidores del capital, no es menos cierto que en el pensamiento liberal se criticó a los tecnócratas por ser unos irresponsables de ideas alejadas a la realidad.

García Pelayo define a la tecnocracia de la siguiente manera: estructura de poder en la cual los técnicos condicionan o determinan la toma de decisiones, teniendo así a sustituir al político en la fijación de las políticas y a los burócratas tradicionales en la operacionalización de las decisiones o en su participación de la decisión misma. Los tecnócratas si tienen una cultura técnica que les permita dirigir un estado o una empresa moderna, no son técnicos.

Se identifica con el enfoque pragmático, que desde hace algún tiempo muchos especialistas han desarrollado para privilegiar en la ciencia administrativa el conocimiento técnico, considerado como el único capaz de lograr la eficiencia. En realidad, lo que en el proceso productivo se ha denominado tecnocracia puede llegar a adquirir forma de un gobierno en el que dominan los especialistas del conocimiento técnico.

De esa manera, aquí la dirección está diseñada en función de una organización controlada hegemónicamente por los propietarios del capital, quienes consideran al trabajador como un activo económico de la empresa.

Las relaciones sociales de producción están fuertemente determinadas por una teleología en la cual se concibe, que quien dispone del dinero contrata la fuerza de trabajo y orienta su grado de calificación, con el fin de contribuir activamente en la reproducción del capital.

Es por ello que en la administración de personal se comenzó a hablar del carácter competitivo del recurso humano y se lo relacionó con la inversión que se realiza para su reposición y adecuación como fuerza de trabajo, para hacerlo más competitivo frente a las demandas del mercado. Esta lógica es inmanente al modelo ortodoxo y forma parte de su racionalidad instrumental. Algunos enfoques de gestión mencionan el desarrollo de los directivos entre sus objetivos estratégicos, siempre y cuando esta preparación de los cuadros opere en el ámbito de la rentabilidad que adquieren los saberes, razón por la cual el problema de la formación está limitado a un asunto de costo-beneficio de la fuerza laboral. Obviamente, la necesidad de la preparación de los cuadros, planteada como una condición para lograr la excelencia y la satisfacción del cliente, responde a esta racionalidad instrumental y tiende a concentrarse en la capacitación técnica permanente de la fuerza de trabajo, como un factor clave para la adecuación del trabajador a las nuevas tecnologías que permiten aumentar la producción y por consiguiente la acumulación de ganancias, que constituye el fin último del mencionado modelo del capitalismo ortodoxo.

La objetivación de esa racionalidad viene siendo impulsada desde el comienzo del siglo XX, con la llamada Escuela de la Administración Científica de Frederick Taylor, citado por Cazau (1993), mediante una división del trabajo organizada para elevar la productividad y las ganancias y así favorecer los intereses de los grandes propietarios de los medios de producción, fortalecer el carácter monopolístico de la economía, la alta concentración de capital y la distribución desigual del ingreso en contra de los sectores laborales mayoritarios.

Otro de los autores clásicos de la administración que ha influido en la objetivación de la concepción tecnocrática es Henry Fayol, quien incorporó el llamado análisis comprensivo, el cual en realidad sigue la misma línea de Taylor pero conlleva una interpretación más compleja de la organización para tratar de darle a ésta un contenido social a través del estudio de los principios de la administración científica, específicamente los siguientes: división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación del interés particular por el general, remuneración, centralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de cuerpo. Sin embargo, estos principios quedan limitados dentro de funciones estrictamente instrumentales que Fayol define para la gerencia, a saber: comercial, técnica, financiera, contable, seguridad y administrativa. Estas funciones deben ser aplicadas sistemáticamente por la alta dirección en la empresa, convirtiéndose en una especie de camisa de fuerza para la acción social, lo cual le resta sentido humano a los principios esbozados anteriormente.

El tecnocratismo empresarial se fundamenta en la burocracia weberiana, a la que considera como un sistema administrativo para alcanzar la eficiencia a través del conocimiento técnico y el ejercicio de la autoridad. No hay que olvidar que para Weber la gran empresa capitalista es la manifestación máxima de la racionalidad.

A diferencia de la corriente tecnocrática, la corriente humanista considera al trabajador, más que como un activo, como el creador del conocimiento científico-tecnológico necesario para mejorar las condiciones laborales y optimizar la calidad de vida.

El uso adecuado de la técnica sólo es posible en condiciones de plena libertad de la conciencia del trabajador acerca de la complejidad que entraña, en el proceso de producción, la superación de toda forma de alienación.

Como inspiración de esta concepción en el terreno del proceso productivo, inicialmente encontramos la llamada Escuela de las Relaciones Humanas, cuyo máximo exponente, Elton Mayo, delineó lo que se conoce como el enfoque conductista de la administración, con el cual buscó el éxito organizativo a través

de las variables humanas que intervienen en el trabajo. El gran descubrimiento de las investigaciones realizadas por Mayo en la Empresa Western Electric en Hawthorne, Chicago, entre 1924 y 1927, permite ir más allá de los supuestos tayloristas, referentes al carácter mecanicista del trabajo humano que mide la actividad del trabajador sólo en función de su rendimiento.

La incorporación del factor humano como elemento clave en la producción se constituye en un requisito para que el gerente actúe conscientemente y asuma su papel de incentivar al trabajador en sus relaciones interpersonales.

El movimiento de las relaciones humanas plantea el énfasis en la gente y promueve la interacción humana para lograr el éxito organizativo. En este sentido, refuerza su preocupación en darle coherencia a la relación que se estructura entre el trabajo, las personas y la productividad en la empresa.

Las dos corrientes mencionadas hacen referencia al desarrollo de los trabajadores, en búsqueda de la eficiencia para su desarrollo en las actividades asignadas y uno de los más importantes dentro de la teoría humanista la preocupación por el bienestar y la satisfacción del empleado, donde no se lo considera como una maquina generadora de recursos, sino un ser humano que posee sentimientos, habilidades, capacidades y destrezas para realizar las distintas actividades dentro de una organización y además posee una de los mejores dones para su desempeño laboral; La Inteligencia Humana que jamás será remplazada por ninguna máquina por mas tecnología que ésta posea; el ser humano debe ser valorado tal y cual como es con sus virtudes y defectos.

Ha pasado ya el tiempo de considerar al ser humano como un instrumento de trabajo que genera riquezas al empleador, la época actual permite al ser humano desarrollar sus capacidades y habilidades para el desempeño de cualquier trabajo y que jamás podrá ser remplazado por la tecnología. Muchos de los medios tecnológicos han logrado invadir el mercado en busca de remplazar la fuerza física del hombre en varias ocasiones lo ha logrado, pero en la realidad absoluta la fuerza que nunca podrá ser remplazada es la fuerza mental, la inteligencia del ser humano nunca podrá ser remplazada por la tecnología. Simplemente hoy el ser humano es el capital más importante de toda industria, por medio de ideas y

proyectos presentados y diseñados por el hombre el mundo actual sigue y seguirá creciendo conforme al desarrollo humano.

**La Tecnocracia** El término significa literalmente «gobierno de los técnicos» y se deriva de los vocablos griegos *tecno* ('técnica') y *kratos* ('fuerza', 'dominio' o 'poder'). El «técnico que gobierna» es por consiguiente un tecnócrata, o más bien lo que se consideraría como el gobierno llevado por un técnico o especialista en alguna materia de economía, administración, etc, que ejerce su cargo con tendencia a hallar soluciones apegadas a la técnica o técnicamente eficaces por encima de otras consideraciones ideológicas, políticas o sociales.

La administración científica Gunnar KA Njalsson la teoría de los tecnócratas están impulsadas principalmente por su desarrollo cognitivo "solución de problemas mentalidades", y sólo en parte por los intereses particulares del grupo de trabajo.

Sus actividades y el creciente éxito de sus ideas se cree que son un factor crucial detrás de la propagación de la tecnología moderna y el concepto ideológico de gran parte de la " sociedad de la información ".

De cierta forma la tecnocracia es una forma de meritocracia , un sistema en el que "más calificados" y los que deciden la validez de los títulos son las mismas personas.

## **PRECURSORES Y CONCEPTOS RELACIONADOS**

Antes de la tecnocracia término fue acuñado ideas tecnocráticas o cuasi-tecnocrático de gobierno la participación de expertos técnicos fueron promovidos por varios individuos, sobre todo los primeros teóricos socialistas, como Henri de Saint-Simón . Esto fue expresado por la creencia en la propiedad estatal sobre la economía, con la función del Estado se transforma en una de dominación política sobre los hombres en una administración científica de las cosas y la dirección de los procesos de producción bajo la dirección científica. Socialista científico teórico Friedrich Engels tenían un punto de vista similar: el Estado se extingue y deja de ser un estado en el gobierno de la gente y la injerencia en los asuntos sociales se sustituye por una administración de las cosas y los procesos técnicos.

Alexander Bogdanov un científico ruso y teórico social prevé también una concepción del proceso tecnocrático. Ambos Bogdanov ficción y sus escritos políticos, que fueron muy influyentes sugieren que esperaba que una revolución contra el capitalismo que viene a dar lugar a una sociedad tecnocrática.

El economista estadounidense Thorstein Veblen fue uno de los primeros defensores de la tecnocracia, y participó en la alianza técnica al igual que Howard Scott y M. King Hubbert . Veblen cree que los avances tecnológicos con el tiempo darían lugar a una organización socialista de los asuntos económicos. Veblen veía el socialismo como una fase intermedia en un proceso en curso evolutivo de la sociedad que sería producido por la descomposición natural del sistema empresarial y por la inventiva de los ingenieros. Daniel Bell ve una afinidad entre Veblen y el movimiento de la tecnocracia .

Howard Scott y el movimiento que fundó la tecnocracia propone que el dinero se sustituyeran por certificados denominados en unidades de energía como ergios o julios , lo que equivale a un monto de un presupuesto de energía de carácter nacional, que puede ser dividido en partes iguales entre todos los miembros de una América del Norte continental Technate. Los tecnócratas argumentaron que el ingeniero apolítico, racional debe ser investido de autoridad para guiar la economía en una carga termodinámicamente equilibrada de la producción y el consumo, con lo que acabar con el desempleo y la deuda .

### **El desarrollo de la expresión**

William Henry Smyth , un ingeniero de California, inventó la palabra "tecnocracia" en 1919 para describir "el estado de la gente hizo efectiva a través de la agencia de sus sirvientes, los científicos e ingenieros". Smyth usó el término "tecnocracia" en 1919 su artículo "'Technocracy'-Medios y Arbitrios de ganar la Democracia Industrial", en la revista Gestión Industrial (57). Sin embargo, el uso de Smyth se refiere a la democracia industrial : un movimiento para integrar a los trabajadores en la toma de decisiones a través de las empresas existentes o revolución. El término llegó a significar el gobierno por decisión técnica en la toma en 1932.



## **2.3 HIPÒTESIS**

El Estrés Laboral incide en el Rendimiento de los trabajadores de la empresa Megaprofer S.A.

H1: Rendimiento de los trabajadores con Estrés laboral = Rendimiento de los trabajadores sin Estrés Laboral.

H0: Rendimiento de los trabajadores con Estrés Laboral  $\neq$  Rendimiento de los trabajadores sin Estrés Laboral.

## **2.4 HIPOTESIS GENERAL**

El Estrés Laboral es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas".

Después de analizar las teorías de diferentes autores se sustenta a la teoría humanista como la adecuada para definir el nivel de rendimiento de cada uno de los trabajadores la cual busca estudiar al individuo como un ser humano con sentimientos, pensamientos y acciones desarrolladas de acuerdo a su trabajo es importante mencionar que la teoría humanista permite además reflejar al trabajador como un ser único e irremplazable que ni la técnica ni el tiempo podrá remplazar, la mano del hombre y la inteligencia con la que se cuenta a la hora de tomar decisiones, según Hawtorne concluye que el rendimiento de la organización está estrechamente relacionado con el interés de la gerencia sobre las necesidades e ideas de los trabajadores.

La teoría Humanista dentro de la comunicación organizacional, estudia la psicología del trabajo. En la actualidad ha sido importante definir al trabajador desde su forma anatómica y fisiológica en su puesto de trabajo. El nivel de producción depende de la integración social. Cuanto más integrado socialmente está en el grupo de trabajo, mayor será la disposición de producir. Si el trabajador reúne excelentes condiciones físicas y fisiológicas para el trabajo y no está integrado socialmente, la desadaptación social se reflejara en su eficiencia.

La reestructuración de las empresas y la reducción de costos son factores de productividad; la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprendan a enfrentar los cambios rápidos y las innovaciones.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:**

- El estrés laboral en el D1=El Estrés Laboral en el D2= El Estrés Laboral en el D3.
- El estrés laboral en los Hombres = El estrés laboral en las Mujeres.

### **Señalamiento de Variables de la Hipótesis**

2.5.1 La variable independiente en la formulación de la hipótesis es el Estrés Laboral.

2.5.2 La variable dependiente es el Rendimiento Laboral.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

El estudio del presente proyecto se lo realizó en la empresa Megaprofer S.A, para lo cual se trabajo con la aplicación de encuestas, las mismas que fueron tabuladas para identificar el nivel de estrés y las consecuencias en los trabajadores de los departamentos de ventas, administrativo y bodega de la empresa en estudio.

#### **3.1 Enfoque**

La presente investigación se ha orientado en un enfoque cuantitativo, que permite identificar al presente estudio, desde una perspectiva ágil y rápida para su interpretación y posterior aplicación de resultados.

#### **3.2 Modalidad Básica de Investigación**

La investigación fue aplicada en un diseño experimental, para lo cual se tomaron ciertas muestras para el estudio y luego se las sometió a observación para definir el objetivo de estudio.

#### **3.3 Tipo de Investigación**

El tipo de investigación fue de tipo exploratorio - transaccional el mismo que permitió identificar por medio de la búsqueda del objeto de estudio, las posibles causas del problema y las factibles soluciones a tomar.

#### **3.4 Técnicas e Instrumento de Investigación**

Para la investigación se aplico el Test Psicológico de MASLACH, El Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

Elaborado por: C. Maslach y S.E, Jackson, en el año el 1981, su adaptación al español fue realizada por M.Seisdedes en Madrid cuya finalidad es la evaluación, de tres variables del síndrome de Estrés Laborar asistencial: cansancio emocional, despersonalización, y falta de autorrealización personal, su aplicación puede ser individual y colectiva a adultos con un tiempo variables ente 10 y 15 minutos.

La valides del MBI, según Maslach, citado por Franco en (1997), fue demostrada utilizando varios métodos. Primero las calificaciones del MBI, fueron correlacionadas con calificaciones conductuales realizadas independientemente realizada por una persona que conocía bien al individuo que contesto el MBI como por ejemplo el esposo(a) o un compañero de trabajo.

Segundo las calificaciones del MBI se correlacionaron con ciertas características del trabajo que se creía que contribuían a experimentar el síndrome del Burnout, y tercero las calificaciones del MBI, se relacionaron con ciertas hipótesis relacionadas a l Síndrome del Burnout.

En cuanto a la primera forma de validación, Maslach aplicó el instrumento a 40 trabajadores en el área de salud mental; sus colegas deberían evaluar de manera anónima la conducta de trabajo de la persona que contestó el instrumento. Aquellos que fueron descritos como emocionalmente exhaustos como resultado de su trabajo, calificaron más alto en la subescala de AE y D (con una significancia mayor a  $p < 0.05$ ). Así mismo la gente evaluada como físicamente agotada, calificó más alto en la misma subescala (con una significancia estadística mayor a  $p < 0.05$ ); además se comprobó la frecuencia acerca de los pacientes. La ejecución personal no estuvo correlacionada significativamente con la evaluación de compañeros de trabajo acerca de la satisfacción laboral.

La segunda forma de validar el MBI de Maslach se comprobó la hipótesis de que entre mayor número de pacientes atendidos, mayor será el nivel de Síndrome de Burnout. Esto se encontró en una muestra de 845 trabajadores, las calificaciones de AE y D fueron más altas y las RP más bajas en aquellos individuos que atienden más pacientes. En un estudio con 43

médicos de California se observó como resultado que quienes pasaban la mayor parte del tiempo con sus pacientes tuvieron calificaciones altas en cuanto a AE. Dichas puntuaciones eran menores en los médicos que pasaban un poco de tiempo de sus horas de trabajo dando clases o en asuntos administrativos (Gil- Monte y Peiró, 1997).

Gil-Monte y Peiró (1997), plantean que Maslach en una muestra de 11,000 sujetos de diferentes profesiones (policías, enfermeras, médicos, maestros, etc.), las tres subescalas de MBI alcanzaron buenos valores de consistencia interna Alfa de Cronbach ( $\alpha = 0.90$  para agotamiento emocional,  $\alpha = 0.79$  para despersonalización,  $\alpha = 0.71$  para la realización personal en el trabajo).

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

**La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE)** está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo.

**La subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D)** está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención.

**La subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA)** está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional.

Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen.

En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la subescala de Agotamiento Emocional (EE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de Estrés, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de Estrés bajos o muy bajo. En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de

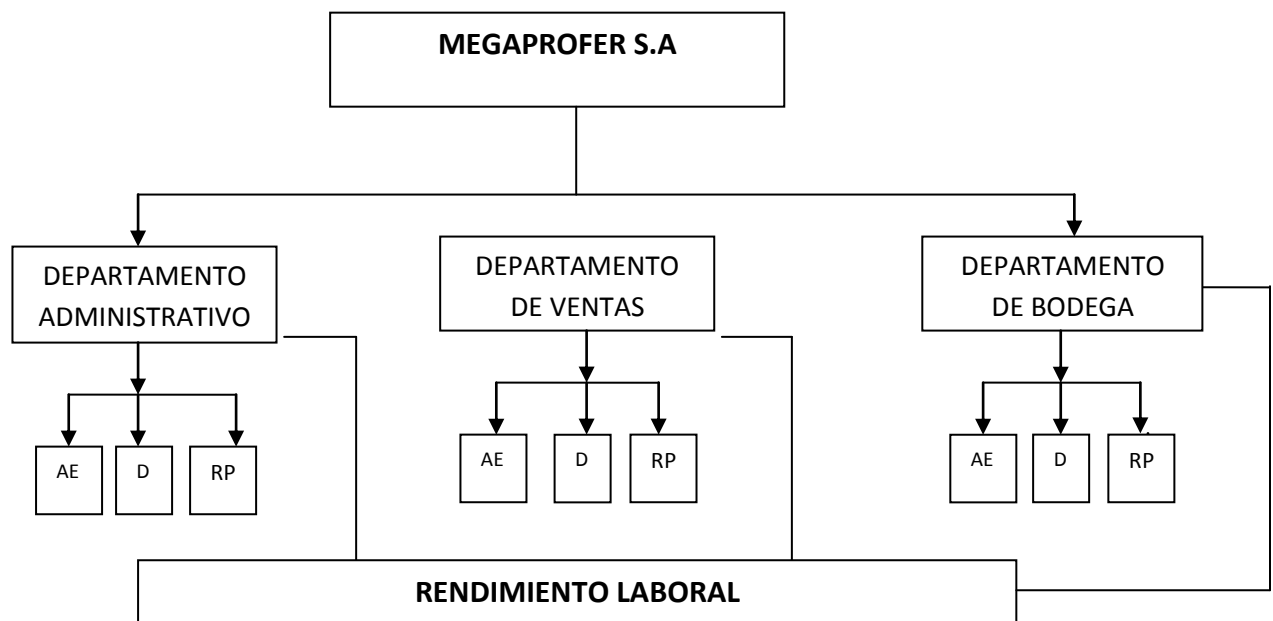
0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensaciones de logro.

### 3.4 Población y Muestra

La empresa Megaprofer S.A, cuenta con 120 empleados, por lo que se decidió tomar como muestra a 60 personas de forma aleatoria, para objeto de estudio, los mismos pertenecen al Departamento Administrativo, Departamento de Ventas, Departamento de Bodega.

Tomando en cuenta el similar numero en edad, y en las distintas actividades que desempeña en la organización.

### DISEÑO EXPERIMENTAL



### 3.5 Recolección de Información.

La presente investigación fue realizada en la empresa Megaprofer S.A, específicamente en el Departamento Administrativo. Se procedió aplicar test y encuestas acerca del Estrés Laboral y obtener las causas del mismo.

- **Plan de Recolección de Información:**

Los test y las encuestas, fueron aplicados en un periodo no menor a 6 meses, el periodo de aplicación de los mismos fue aprobado por los directivos de la empresa para no inferir en las tareas asignadas en mayor grado.

### **3.6 Procesamiento y Análisis de la información recogida.**

- La información fue recogida, para luego ser estudiada de acuerdo a las respuestas obtenidas y el análisis de resultados del objeto de estudio.
- Plan de análisis e interpretación de resultados.

Para la interpretación de resultados fue necesario, adquirir las respectivas tablas de calificación de resultados con su interpretación.

Analizar las causas de los resultados y posterior a ello, trabajar en los mismos, de acuerdo a la forma de interpretación, proseguirán para asistir en el mencionado plan, las personas capacitada para la calificación y no obtener resultados erróneos.

Para el análisis estadístico se utilizo el software para cálculo estadístico llamado R Project.



## CAPITULO IV

### 4.1 Resultados y Discusión de Resultados

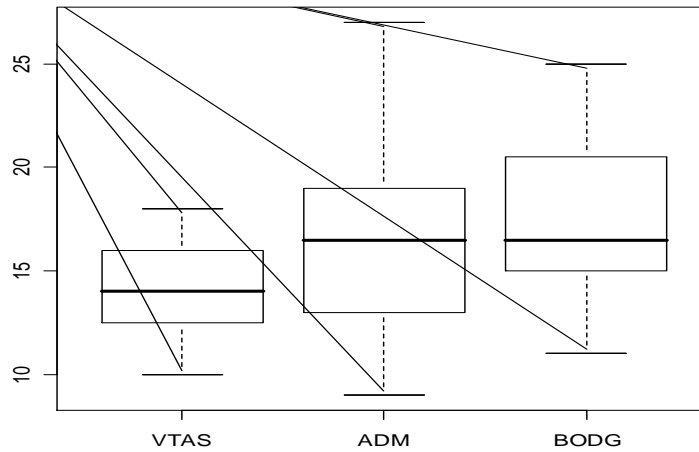
Niveles Medios de Estrés

### RESULTADOS

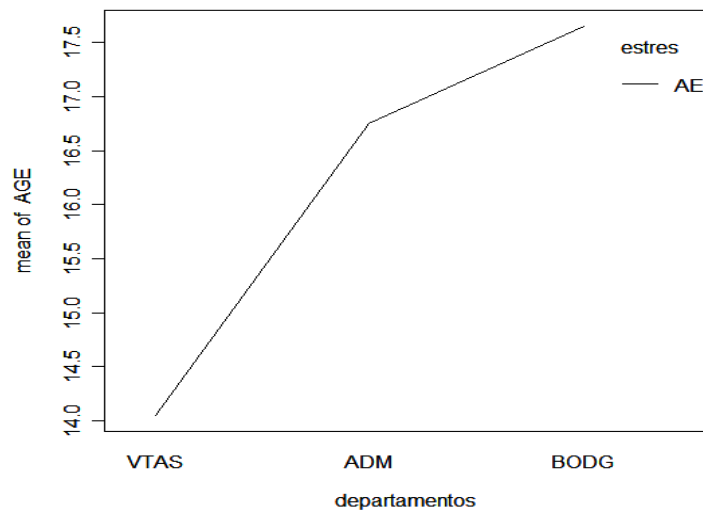
**Tabla de Resultados Generales del Nivel de Estrés Laboral en la Empresa  
Megaprofer S.A con Subescalas de Medición**

AGOTAMIENTO EMOCIONAL			DESPERSONALIZACIÓN			REALIZACIÓN PERSONAL		
VTAS	ADM	BODG	VTAS	ADM	BODG	VTAS	ADM	BODG
15	9	16	12	14	6	34	27	33
11	11	15	10	6	7	31	40	38
17	11	11	5	8	9	32	37	39
11	12	19	5	8	7	28	22	35
13	14	16	9	8	8	24	34	35
13	12	13	9	7	8	38	40	36
17	22	15	6	9	14	37	28	35
14	27	14	5	7	14	35	26	26
14	18	12	5	7	10	25	37	32
16	14	17	9	12	10	35	32	37
16	16	20	7	10	9	32	39	33
16	19	25	5	14	12	34	28	38
18	17	21	6	13	14	40	33	34
10	25	21	14	5	9	37	35	34
15	19	25	9	5	9	31	16	36
11	15	15	14	10	10	32	34	31
13	18	16	11	6	11	23	37	29
14	19	20	12	9	13	37	25	36
15	16	17	18	9	12	34	30	36
12	21	25	14	7	16	32	33	40

## Niveles de Estrés en la Empresa Megaprofer con respecto al Agotamiento Emocional



interaction.plot(departamentos,estrés,AGE)



**GRÀFICO 1**

Con la obtención de las medias del grado del Estrés enfocándonos en el Agotamiento Emocional en relación a los departamentos tomando como referencia la escala que nos indica la escala de calificación del test, se obtiene una puntuación de 0 puntos como mínimo y 25 puntos como máximo respectivamente podemos decir que el nivel de Agotamiento Emocional en el Departamento de

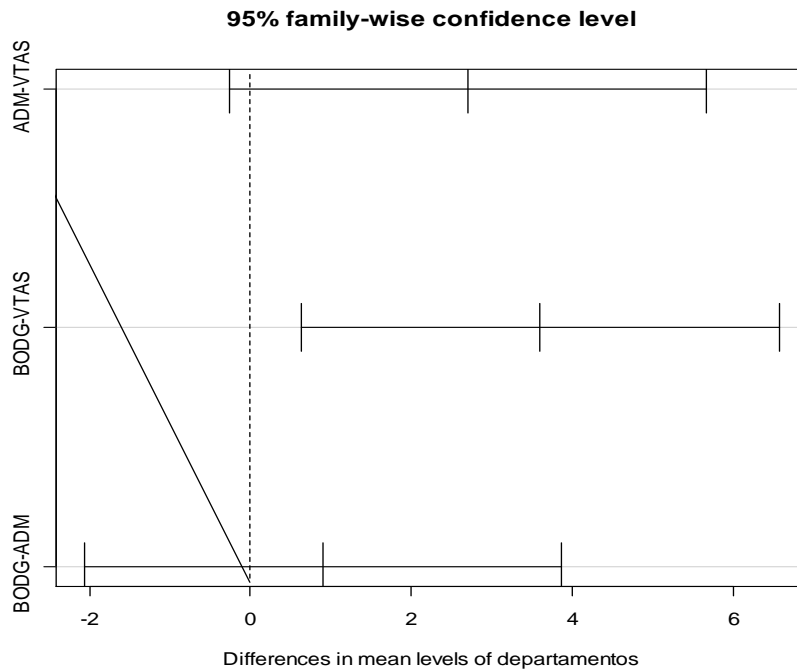
Ventas es más bajo, en relación al departamento Administrativo y de Bodega que se encuentra en una escala más alta, pero dentro de índices bajos de Agotamiento Emocional.

Para comprobar si existen diferencias significativas entre departamentos usamos una ANOVA.

Df	Sum Sq	Mean Sq	F	value	Pr(>F)	
departamentos	2 140.40	70.20	4.6246	0.01377	*	
Residuals	57 865.25	15.18				
Signif. codes:	0 '***'	0.001 '**'	0.01 '*'	0.05 '.'	0.1 ' '	1

De acuerdo con estos resultados podemos concluir que si existen diferencias significativas del agotamiento emocional entre departamentos.

Para comprobar el origen de la significación utilizamos la prueba del tukey:

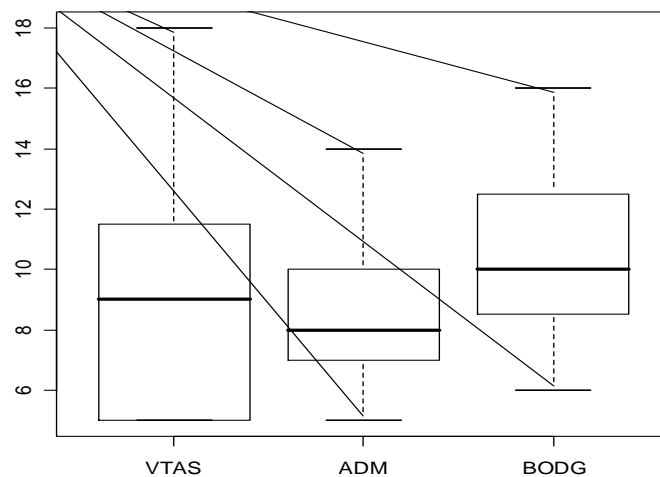


**GRÀFICO 2**

Al comparar las medias en los departamentos de Ventas, Administrativo y Bodega, no se encuentran diferencias significativas, pero al comparar las medias en el Departamento Administrativo y Bodega si se encuentran diferencias significativas, es decir, el nivel de estrés tiende a ser medianamente alto.

Esto puede verse también gráficamente, que sólo el intervalo de confianza de la diferencia entre el Departamento de Bodega y Ventas no toca 0, es decir, que la diferencia entre estas dos medias es estadísticamente significativa.

### Niveles de Estrés con Respecto a la DESPERSONALIZACIÓN



**GRÁFICO 3**

Con la obtención de las medias del grado de el Estrés enfocándonos en la Despersonalización en relación a los departamentos tomando como referencia la escala que nos indica el manual del test que tienen puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización respectivamente podemos decir que el nivel de Despersonalización en el Departamento de Bodega es el más alto, en relación al departamento Administrativo y de Ventas que está en una escala más baja, pero está entre los índices medios del nivel de Despersonalización.

ANOVA:

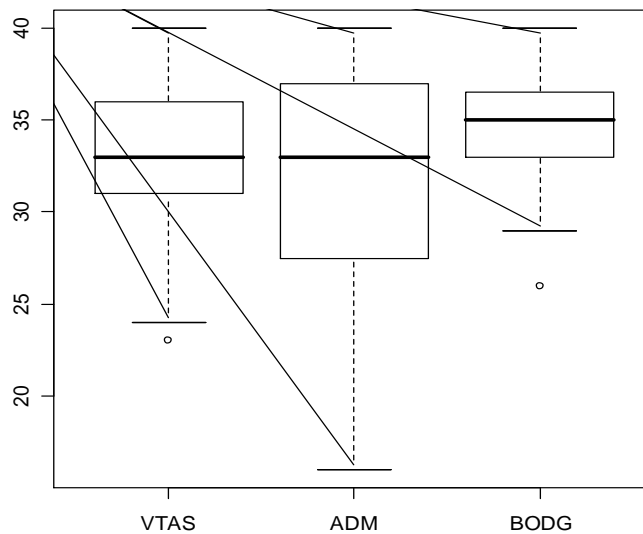
Df	Sum Sq	Mean Sq	F value	Pr(>F)
departamentos	2 140.40	70.20	4.6246	0.01377 *
Residuals	57 865.25	15.18		

Signif.codes: 0 '\*\*\*\*' 0.001 '\*\*\*' 0.01 '\*\*' 0.05 '.' 0.1 ' ' 1

De acuerdo con estos resultados podemos concluir que si existen diferencias significativas de la despersonalización entre departamentos.

### Niveles de Estrés con Respecto a la REALIZACIÓN PERSONAL

Funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensaciones de logro.



**GRÁFICO 4**

Se puede observar mediante el gráfico el grado del Estrés enfocándonos en la Realización Personal, que el nivel de Realización Personal en el Departamento de Ventas, Administrativo y Bodega se encuentra en un nivel alto con puntuación similar en los tres departamentos. Por lo que se refiere a un nivel de aceptación favorable a la realización personal de los trabajadores en la empresa.

## RELACION ESTRÉS RENDIMIENTO

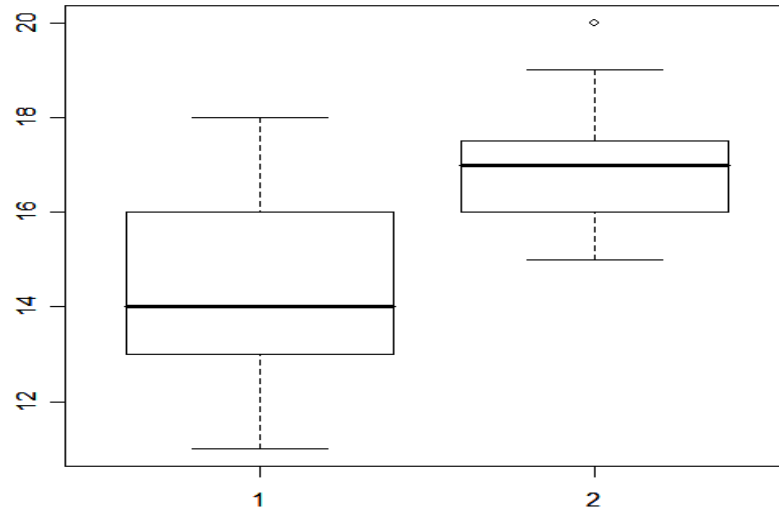
**TABLA GENERAL DE RENDIMIENTO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A**

<b>VTAS</b>	<b>ADM</b>	<b>BODG</b>
15	9	16
11	11	15
17	11	11
11	12	19
13	14	16
13	12	13
17	22	15
14	27	14
14	18	12
16	14	17
16	16	20
16	19	25
18	17	21
10	25	21
15	19	25
11	15	15
13	18	16
14	19	20
15	16	17
12	21	25

**TABLA GENERAL DE RENDIMIENTO LABORAL EN LOS  
TRABAJADORES DE LA EMPRESA MEGAPROFER S.A EN  
RELACION AL ESTRÉS LABORAL**

<b>RENDIMIENTO</b>	
<b>CON ESTRÉS</b>	<b>SIN ESTRÉS</b>
15	18
17	20
17	18
16	19
17	19
17	18
16	19
16	18
17	18
16	18
16	20
16	19
15	18
15	19
15	22
17	21
17	22
17	20
17	21
17	21
17	18
17	18
17	
17	
17	
17	
17	
16	
17	
12	
17	
17	
16	
15	
16	
17	

```
boxplot(AGEB,ED)
```



```
t.test(AGEB,ED)
```

```
Welch Two Sample t-test

data: AGEB and ED
t = -3.9434, df = 22.92, p-value = 0.0006507
alternative hypothesis: true difference in means is not equal to 0
95 percent confidence interval:
-3.862528 -1.204139
sample estimates:
mean of x mean of y
14.53333 17.06667
```

Como  $P < 0.05$  se rechaza la  $H_0$  y se concluye que el Rendimiento de los trabajadores con Estrés Laboral  $\neq$  Rendimiento de los trabajadores sin Estrés Laboral.



**TABLA GENERAL DE RESULTADOS SEGÙN LOS OBJETIVOS  
ESPECIFICOS**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar que Departamentos son los que tienen mayor nivel de estrés en la empresa Megaprofer S.A.</li> </ul>	<p>Se determina que existe mayor agotamiento emocional en el Departamento de Bodega y el Departamento Administrativo. Gráfico 1</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar el Nivel de Estrés</li> </ul>	<p>Se observan que los intervalos de confianza de la diferencia entre el Departamento de Bodega y Ventas no toca 0, es decir, que la diferencia entre estas dos medias es estadísticamente significativa. Gráfico 2</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar el Desempeño Laboral</li> </ul>	<p>Se concluye que el Rendimiento de los trabajadores con Estrés Laboral no es igual al Rendimiento de los trabajadores sin Estrés Laboral.</p>

Se concluye que el instrumento de Medición de Estrés Laboral en la organización es de utilidad significativa, el cual permite observar que acciones se deberían tomar si el estrés ha tomado parte de los colaboradores..

## 4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Según estudios realizados por Praga Hans Selye en los años 30 observo que muchos de los individuos a estudiar independientemente de sus enfermedades presentaban cuadros de síntomas parecidos entre ellos cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, entre otros es por ello que se le asigna el síndrome como el de estar enfermo.

Cada vez son más numerosos los estudios que corroboran al estrés como el causante de las enfermedades, existiendo así varios tipos de estrés negativo como el estrés agudo y el estrés crónico.

Sin embargo en la actualidad el estrés laboral se lo asigna como un conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajo con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Estableciendo una relación entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores, define al ambiente laboral dentro de un papel importante pues es este donde la empresa se desenvuelve y especialmente el recurso humano, depende de este ambiente el rendimiento de forma positiva o negativa, ocasionando así ansiedad y estrés, actualmente las empresas se encuentran buscando métodos de prevenir un mal ambiente laboral en función de evitar una baja de productividad.

Dentro de la investigación realizada se han sometido dos teorías a estudio las cuales corroboran nuestros resultados obtenidos.

La primera la teoría humanista la cual establece el rendimiento laboral como una estrecha relación con el interés de la gerencia sobre las necesidades e ideas de los trabajadores, entender el comportamiento organizacional nunca antes tuvo tanta importancia como en la actualidad, la competencia global requiere que los empleados sean más flexibles y que aprender a enfrentar los cambios y las innovaciones de forma más rápida.

La segunda la teoría tecnocrática considera al trabajador como un activo económico de la empresa, esta lógica es inminentemente un modelo ortodoxo y forma parte de su realidad instrumental.

El problema de la formación a un trabajador dentro de la empresa en el ámbito profesional está limitado a un asunto de costo – beneficio de la fuerza laboral. Los tecnócratas si tienen una cultura técnica que les permita dirigir un estado o una empresa moderna, no son técnicos. Asumen una función de dirección y coordinación en las sociedades industriales sin tener práctica en ninguna técnica.

Los estudios de la presente investigación demostraron que el nivel de estrés influye de forma directa en el rendimiento de los trabajadores, corroborando así que la teoría humanista se encuentra enfocada de manera correcta hacia el estudio del trabajador.

Favorablemente la empresa Megaprofer S.A, cuenta con un índice de estrés bajo el cual se nota reflejado en los resultados obtenidos rescatando la preocupación permanente en la escucha de las ideas y proyectos del trabajador para la empresa en función de velar por mantener el índice de productividad elevado con el que se encuentra en la actualidad, además la manera de ver al trabajador como un colaborador, no como un objeto económico con el cual se busca establecer ganancias sin generar métodos de motivación y visión para mantener un buen clima laboral el cual refleja el crecimiento o el declive de la empresa.

Este resultado corrobora el estudio realizado por Chris Argyris: Rensis Likert donde sugiere dos sistemas 1 El Autoritario y el sistema 4 El Participativo, el Individuo 1 esta frustrado en una organización formal, ya que esta impide desarrollarse limitando el uso de sus habilidades al contrario del sistema 4 donde el trabajador recibe un mayor grado de participación en la toma de decisiones y enriqueciendo su trabajo.

El sistema 4 es el que se ve reflejado en nuestro estudio aunque no sea logrado en un porcentaje de aceptación en los departamento estudiados, a los cuales se asigna un nivel de estrés medio en el departamento administrativo y de bodega, asumiendo que muchas veces el estrés puede ser ocasionado por mantenerse en la

organización muchas veces por más de 8 horas, al caso contrario del departamento de ventas el cual posee un índice de estrés bajo, debido a la participación en proyectos fuera de la empresa y a la escucha activa por parte de los directivos permitiendo la participación de cada uno de los trabajadores.

Al contrario de estudio realizado por Mayo en la Empresa Western Electric en Hawthorne, Chicago, entre 1924 y 1927, referente al carácter mecanicista del trabajo humano que mide la actividad del trabajador solo en función de su rendimiento, sin tomar en cuenta el sentido humano de cada trabajador solo en búsqueda de productividad económica.

Ha pasado ya no es tiempo de considerar al trabajador como un instrumento más de trabajo en las empresas, la época actual permite ver al trabajador como un ser que posee, destrezas, habilidades y capacidades para desempeñar su trabajo en forma eficiente, pero se requiere también considerarlo como el recurso más importante de la empresa el cual no podrá ser reemplazado por ninguna tecnología, pues el ser humano posee el sentido más importante el del pensamiento.

## **CAPITULO V**

### **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- Se encuentran diferencias significativas de estrés en los departamentos estudiados que tienen más estrés y poco estrés.
- El departamento que tiene más estrés (17.5) es el de Bodega.
- El rendimiento laboral de los trabajadores con estrés laboral no es igual al rendimiento de los trabajadores sin estrés laboral.
- De forma general el personal colaborador en la empresa Megaprofer S.A, se encuentra con un bajo nivel de estrés laboral, dentro de los parámetros normales, no cumpliéndose así con la hipótesis que nos habíamos establecido.

Esto demuestra que la empresa donde se realizó el estudio, procura mantener un buen ambiente de trabajo, donde el estrés y la frustración se mantienen controlados y en el cual el personal mantiene una personalidad equilibrada y con vocación de servicio a la empresa.

#### **5.2 RECOMENDACIONES**

- Mejorar el contenido y la organización del trabajo para evitar los factores de riesgo psicosocial.
- Controlar los cambios en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores y su interrelación.
- Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar.
- Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos.

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1. - DATOS INFORMATIVOS**

##### **TITULO**

Plan de capacitación para mantener El Bajo Nivel de Estrés en los Trabajadores y su Rendimiento en la Empresa Megaprofer S.A.

##### **INSTITUCION EJECUTORA**

Megaprofer S.A

##### **BENEFICIARIOS**

Los beneficiarios de la presente investigación son todos los colaboradores de los distintos departamentos de la empresa.

##### **UBICACIÓN**

La empresa se encuentra en la provincia de Tungurahua en el barrio Huachi Belén

##### **TIEMPO ESTIMADO PARA A LA EJECUCIÒN**

**INICIO**                      Diciembre 2010

**FINALIZACIÒN**        Agosto 2011

##### **EQUIPO TÈCNICO RESPONSABLE**

Psc. Ind. Verónica Viera    (Investigadora)

Ing. Francisco Villacreses    (Gerente)

Lic. Ibeth Guamán            (Jefa de Recursos Humanos)

##### **COSTO**

Tiempo de trabajo estimado en horarios determinados bajo la aprobación de Gerencia.

## **6.2 ANTECEDENTE DE LA PROPUESTA**

En el año de 1996 se inicia en el centro de la ciudad de Ambato con el Nombre de "Mi Ferretería", un negocio de la familia Núñez - Hurtado, cuyo principal objetivo en sus inicios, fue captar el mercado informal con materia de ferretería de alta rotación y con precios competitivos. En 1998 en nombre cambia a PROFER (Proveedor Ferretero), y se empieza a distribuir en ferreterías de Ambato, Latacunga y Riobamba, extendiendo su cobertura en los siguientes años a otras ciudades del centro del país (Ecuador).

De acuerdo a su crecimiento continuo en el año 2010 se abren bodegas en Portoviejo, Guayaquil, El Coca y Cuenca, actualmente cuenta con un equipo de ventas constituido por 46 personas, y realiza una cobertura en 23 provincias, distribuyendo las marcas líderes en el mercado. Anualmente el crecimiento a partir del 2007 ha sido superior al 30%, demostrando que el esfuerzo conjunto de la familia MEGAPROFRER S.A, se refleja en un crecimiento continuo que permite a más de 150 familias vivir con la dignidad que da un trabajo honesto.

Los trabajadores de Megaprofer S.A reflejan un claro sentimiento de motivación por su trabajo, acompañado de un alto índice de realización personal el cual permite arrojar resultados positivos en su rendimiento laboral, sin embargo es importante recalcar que este índice no es alcanzado en el 100% de los trabajadores, sin antes mencionar que el mismo no altera los resultados del índice de estrés en la empresa el cual se encuentra relativamente bajo, en sus puestos de trabajo.

## **6.3 JUSTIFICACIÓN**

La realidad que se manifiesta en la empresa Megaprofer S.A, con el personal permite dar como propuesta la de Mejorar el contenido y la organización del trabajo para evitar factores de riesgo psicosocial, generando un control adecuado de las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores, por medio de planes de capacitación y desarrollo de talleres los mismos que buscan involucrar a los trabajadores en la en la toma de decisiones.

Además la de apoyar la interacción social entre los trabajadores fuera del entorno empresarial: celebraciones, juegos, etc. La propuesta busca que el trabajador se sienta a gusto realizando sus funciones, disminuyendo el sentimiento de encontrarse físicamente quemando y dando paso a la mejora de las relaciones entre patrono y trabajador además un buen desarrollo profesional dentro del área de trabajo, esto permitirá que la producción aumente y se siga manteniendo como en los últimos meses donde la empresa ha logrado alcanzar puestos importantes en el desarrollo de las grandes empresas en el Ecuador, y siga cumpliendo los objetivos y estándares propuestos, con mucha más eficiencia y trabajo en equipo logrando mayor competitividad en el mercado.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 Objetivo General**

Realizar el plan de capacitación para mantener un bajo índice de estrés laboral en la empresa Megaprofer S.A.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Mantener el bajo nivel de estrés en la empresa Megaprofer S.A.
- Bajar los ciertos niveles de con actividades deportivas creando trabajo en equipo y fomentando el cumplimiento de objetivos con el trabajo en común
- Mantener los niveles de motivación con actividades de celebraciones sociales, donde se encuentre incluida la alta dirección. Esto permitirá que el trabajador se sienta parte importante de la empresa y en los procesos que tiene la misma.

## **6.5 Análisis de Factibilidad**

La factibilidad se realizó por medio del instrumento de medición – Inventario de Maslach en el cual se observó las tres subescalas que permiten definir el nivel de estrés en los trabajadores como la realización personal, la despersonalización en el trabajo y la más importante el agotamiento emocional dentro de las diferentes



áreas donde el trabajador demuestre deficiencia y los motivos para obtener un alto índice de estrés laboral y su incidencia en el rendimiento de trabajo.

La propuesta va enfocada en mantener un bajo índice de estrés el cual permitirá desarrollar sus capacidades y habilidades de una manera adecuada y conforme a su cantidad de trabajo, amparados además en cumplir con las leyes que amparan al trabajador en función de velar por su bienestar, las cuales mencionan:

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

Artículo 19.- Los trabajadores tienen derecho a estar informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan, complementariamente, los empleadores comunicarán las informaciones necesarias a los trabajadores y sus representantes sobre las medidas que se ponen en práctica para salvaguardar la seguridad y salud de los mismos.

Estas leyes que están mencionadas permitirá a los gerentes que tengan un trato más humano con sus colaboradores y puedan adecuar el área donde trabajan con los estándares requeridos realizando capacitaciones para un correcto funcionamiento de las mismas y así poder crear una cultura organizacional y manejarse por medio de estándares establecidos con el fin que todo trabajador tenga claro los objetivos y las tareas que tenga que realizar durante su desempeño de labores diarias en su puesto de trabajo. Con la visión principal de mantener un crecimiento organizacional, tanto en el ámbito financiero potenciando más ingresos, y con satisfacción a más clientes externos los cuales permitirán que el producto tenga más apertura en el mercado y lograr un aumento económico dando paso a que exista aumento de salarios, bonificaciones para la empresa. Y a la vez cumpliendo con todos los temas legales que benefician al trabajador y a su vez también al empleador.

## 6.6 Fundamentación Científico – Técnico

Ya en el siglo XIX Henry Ford afirmó “una empresa que lo único que sabe hacer es ganar dinero es una empresa muy pobre”. El concepto de Responsabilidad social Empresarial es un concepto reciente, pero sus implicaciones, definir qué es una empresa, sus fines y como se relaciona con el entorno, son preocupaciones que se han tomado en consideración en todas las épocas. Sin embargo, en la actualidad el poder de las empresas ha aumentado, existe una mayor conciencia de los agentes sociales y la globalización de la comunicación hace más vulnerables a las empresas.

En el mundo de hoy tan competitivo y globalizado, la mayoría de las empresas buscan la productividad como estrategia de diferenciación con sus competidores, pero realmente sabemos que factores la afectan, dentro de las variables esta, la motivación ya que, el rendimiento de un trabajador está dado por:

Desempeño= Habilidades Técnicas \* Factor Motivacional.

Los trabajadores de las empresas se desmotivan, lo que lleva pérdida de productividad, competitividad, eficiencia. Justamente lo que las empresas más necesitan

Los empleados, y con más frecuencia los de las empresas industriales a todos los niveles, generan iniciativas y sugerencias sobre su trabajo. Generalmente se trata de cuestiones que pretenden mejorar la forma de trabajar, la utilidad de máquinas y herramientas, facilitar procesos de trabajo o planificaciones, o mejorar, racionalizar o hacer más cómodo el puesto de trabajo. Pero, ahora estamos considerando la circunstancia en que un trabajador propone a su inmediato superior una iniciativa o sugerencia de cambio o modificación de algo relativo a su trabajo o a su puesto de trabajo.

Puede crear puestos de trabajo separados o líneas de producción para cada estación de tratamiento y registrar estas estructuras en el sistema utilizando la jerarquía de la línea, o bien puede definir la línea de producción como un objeto y utilizar esta línea de producción para cada modo en la hoja de ruta específica

## Plan de monitoreo y Evaluación de la Propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quién solicita evaluar?	Psi. Ind. Verónica Viera Gerente Jefe de Bodega Jefe de Ventas Jefe de Recursos Humanos
¿Por qué evaluar?	Porque por medio de la evaluación podemos detectar todas las falencia y tomar acción en las correcciones respectivas y logran un mejor desempeño
¿Para qué?	Para logran obtener un mejoramiento en la producción y en el desempeño del talento humano logrando así una optimo cumplimiento de metas y desarrollo personal y empresarial
¿Quién evalúa?	Gerente Jefes departamentales
¿Cuándo evaluar?	En todo momento para verificar que el desempeño sea el correcto y se cumpla lo establecido
¿Cómo evaluar?	Realizando cuestionarios, talleres prácticos, encuestas, actividades sociales, Etc.
¿En que evaluar?	En el desarrollo de las funciones, tareas, responsabilidades y cumplimiento de objetivos

## BIBLIOGRAFIA

- D'Anello Kock S. y Salóm de Bustamente, C. (1.992) estudio, titulado "Motivaciones Sociales y Rendimiento Laboral".
- Bedoya Orozco, M. y Salóm de Bustamente, C. (1.992) estudio, titulado "Características Motivacionales de los Gerentes".
- Motivación, rendimiento académico y laboral – [www.monografias.com](http://www.monografias.com).
- Salas A. R. (1.996) "Estudio Correlativo entre Motivación y Evaluación de Desempeño".
- Psicóloga Grace LangeRamírez, J. (2005). El estrés como metáfora. Estudio antropológico con un grupo de operadoras telefónicas.
- Tesis de Doctorado en Antropología. Centro de Investigación y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS) México 559p.
- La actividad en la formación de la personalidad del profesional médico.  
Autores: Tomas Rodríguez López; Rodolfo Crespo Fernández (\*) Especialista de Primer y Segundo Grado en Psiquiatría. Profesos Titular Consultante F.C.M del Pinar del Río.
- Wiederhold, B. K., Gervitz, R. y Wiederhold, M. D. (1998). Fear of flying: A case report using virtual reality therapy with physiological monitoring.
- CyberPsychology & Behavior, 1, 97-103.

## TEST DE MASLACH

Preguntas correspondientes a cada subescala:

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes
8. Me siento "quemado" por mi trabajo
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente
12. Me siento muy activo
13. Me siento frustrado en mi trabajo
14. Creo que estoy trabajando demasiado
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
20. Me siento acabado
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca    1 = Pocas veces al año o menos    2 = Una vez al mes o menos    3 = Unas pocas veces al mes o menos  
4 = Una vez a la semana    5 = Pocas veces a la semana    6 = Todos los días.

**EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

Nombre del evaluado: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

Nombre del evaluador: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

	INDICADORES	EVALUACIÓN POR EL JEFE				FUNDAMENTAR LA CALIFICACIÓN
		MB	B	R	D	
1	Asistencia					
2	Puntualidad y Cumplimiento de horario					
3	Cumplimiento de normas, reglamentos y procedimientos					
4	Relaciones con sus compañeros					
5	Cumplimiento de objetivos					
6	Calidad del Trabajo					
7	Rapidez en el cumplimiento de los objetivos					
8	Razonabilidad en el gasto (teléfono, combustible, insumos, viáticos, etc.)					
9	Cantidad de trabajo					
10	Habilidad para el trabajo en equipo cuando se requiera					
11	Cuidado de medios y herramientas de trabajo a el encomendados					
12	Resultados relevantes, horas extras, etc.					
13	Comunicación efectiva					
14	Calidad de informes y reportes. Puntualidad en su entrega					
	<b>TOTALES</b>					

Mes evaluado: \_\_\_\_\_

**MB Calificación del mes:**

Calificación obtenida en : Muy Bueno el mes de \_\_\_\_\_

**B:** Bueno

**R:** Regular

**D:** Deficiente