



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA**  
**EDUCACION**  
**CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**Informe Final Del Trabajo de Investigación o Titulación previo a la  
obtención del Título de Licenciado en Ciencias de la Educación  
Mención: Psicología Industrial**

---

**TEMA:** “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
CALZADO “LIWI”, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE  
TUNGURAHUA”

---

**Autor:** Lenin Danilo Torres Villavicencio

**Tutor:** Psic.Educ. Mg Cesar Oswaldo Yamberla

AMBATO – ECUADOR

2013

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Psic. Educ. Mg.Cesar Oswaldo Yamberlá González C.C. 1800288997 en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, sobre el tema:

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE CALZADO “LIWI” DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”** del señor estudiante LENIN DANILO TORRES VILLAVICENCIO egresado de la Carrera de Psicología Industrial de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho informe investigativo reúne todos los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la evaluación del jurado examinador designado por el consejo.

.....  
**TUTOR**

**Psic. Educ. Mg Cesar Oswaldo Yamberlá González  
C.I. 1800288997**

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE CALZADO “LIWI” DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

.....  
**TORRES VILLAVICENCIO LENIN DANILO**  
**C.I. 1803925864-4**  
**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente trabajo final de grado o titulación sobre el tema: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE CALZADO “LIWI” DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

.....  
**Torres Villavicencio Lenin Danilo**  
**C.I. 180392586-4**  
**AUTOR**

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

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema: **“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA DE CALZADO “LIWI” DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, del estudiante Lenin Danilo Torres Villavicencio, alumno de la Carrera de Psicología Industrial.

**LA COMISIÓN**

.....  
Dr. Mg Marcelo Wilfrido Núñez Espinoza  
**PRESIDENTE**

.....  
PsicEdu. Mg.Luis Rene  
Indacochea Mendoza  
**Miembro**

.....  
Psic Edu. Mg Paulina Margarita  
Ruiz López  
**Miembro**

## **DEDICATORIA**

*Dedico el presente proyecto de investigación, a todos los que me apoyaron incondicionalmente en mi vida estudiantil, principalmente a Dios quien me ilumino para engrandecer mi sabiduría,*

*a mis padres Ramiro Torres y Esthela Villavicencio que me impartieron sus valores y que siempre estuvieron conmigo alentándome en el transcurso de toda mi vida y que fueron mi apoyo y mi fuerza para salir adelante y continuar en mi formación profesional.*

*Agradezco a mi hermano que siempre ha confiado en mí y me han tomado como un ejemplo a seguir en su vida, a mis abuelitos, que siempre han estado conmigo y fueron quienes me dieron su confianza.*

*Además va dedicado a mis tíos quienes fueron una guía de valores y buenos principios y que siempre recibí su apoyo incondicional, especialmente a mi tío paterno Enrique Torres quien me brindó su apoyo y fue factor primordial en la realización de este trabajo ya que creyó en mí en todo momento y no dudo jamás de mis capacidades*

**Lenin Danilo Torres Villavicencio**

## **AGRADECIMIENTO**

*El presente proyecto de investigación en primer lugar quiero agradecer a mi Dios todo poderoso que siempre ha velado por mí y me ha dado la oportunidad de poder llegar a dar un gran paso en mi vida, de cumplir una de tantas metas y sueños trazados en mi vida, de darme la fortaleza y voluntad de seguir luchando para salir adelante y nunca dejarme vencer por las adversidades.*

*A la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, por darme la oportunidad de estudiar en esta gran Universidad y de poder lograr uno de mis objetivos más preciados.*

*Mis padres que con su amor, constancia y sacrificio han hecho de mí una persona de bien, trabajador, luchador y lleno de fe y esperanza, mis amigos que me han apoyado constantemente y a toda mi familia que nunca me ha dejado solo.*

*A mis Licenciados que han sabido compartir sus conocimientos, consejos y vivencias para hacer de mí una mejor persona llena de conocimiento y valores que me han hecho madurar y ser mejor persona.*

*A todas aquellas personas que han compartido conmigo durante todo este trayecto que ha sido mi vida universitaria y eh aprendido de cada uno de ellos.*

*Además a la empresa de Calzado “LIWI” quienes muy amable y cordialmente se predispusieron abrirme sus puertas para la investigación de mi tema.*

*Gracias a todos, les estoy muy inmensamente agradecido de todo corazón.*

**Lenin Danilo Torres Villavicencio**

## INDICE DE CONTENIDOS

### PAGINAS PRELIMINARES

<b>Contenido</b>	<b>Paginas</b>
Titulo o Portada	i
Aprobación del Tutor de tesis	ii
Autoría del Trabajo de grado	iii
Cesión de Derechos de Autor	iv
Aprobación de los Miembros del Tribunal de Grado	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	viii
Índice general de contenidos	viii
Resumen Ejecutivo	iv
Introducción	1

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

<b>1.1.</b> Tema de investigación	2
<b>1.2.</b> Planteamiento del Problema	2
<b>1.2.1.</b> Contextualización	2
<b>1.2.2.</b> Análisis Crítico	7
<b>1.2.3.</b> Prognosis	8
<b>1.2.4.</b> Formulación del Problema	8
<b>1.2.5.</b> Interrogantes de Investigación	8
<b>1.2.6.</b> Delimitación del problema	9
<b>1.3.</b> Justificación	10



<b>1.4. Objetivos</b>	11
<b>1.4.1. Objetivo General</b>	11
<b>1.4.2. Objetivos Específicos</b>	11

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

<b>2.1. Antecedentes investigativos</b>	12
<b>2.2. Fundamentación filosófica</b>	15
<b>2.3. Fundamentación legal</b>	16
<b>2.4. Categorías fundamentales</b>	18
<b>2.5. Hipótesis</b>	48
<b>2.6. Señalamiento de variables</b>	48

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

<b>3.1. Enfoque</b>	49
<b>3.2. Modalidad básica de la investigación</b>	49
<b>3.3. Nivel o tipo de investigación</b>	50
<b>3.4. Población y muestra</b>	50
<b>3.5. Operacionalización de variables</b>	51
<b>3.6. Recolección de la información</b>	53
<b>3.7. Procesamiento y análisis de la información</b>	55

## **CAPÍTULO IV**

### **4. Análisis E Interpretación De Datos**

<b>4.1.</b> Entrevista aplicada al Personal de Calzado “LIWI”	56
<b>4.2.</b> Verificación de Hipótesis	69
<b>4.2.1.</b> Selección del nivel de significación	69
<b>4.2.2.</b> Descripción de Población	69
<b>4.2.3.</b> Especificación/ Desarrollo de lo estadístico	70
<b>4.2.4.</b> Especificación de las zonas de aceptación y rechazo	71
<b>4.2.5.</b> Decisión y aceptación de la hipótesis	72

## **CAPÍTULO V**

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

<b>5.1.</b> Conclusiones	73
<b>5.2.</b> Recomendaciones	74

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA**

<b>6.1.</b> Datos informativos	75
<b>6.1.1.</b> Titulo	75
<b>6.1.2.</b> Institución Ejecutora	75
<b>6.1.3.</b> Beneficiarios	75
<b>6.1.4.</b> Ubicación	75
<b>6.1.5.</b> Tiempo estimado para la Ejecución	75

<b>6.1.6.</b> Equipo técnico responsable	75
<b>6.2.</b> Antecedentes de la propuesta	76
<b>6.3.</b> Justificación	77
<b>6.4.</b> Objetivos	78
<b>6.4.1.</b> Objetivo General	78
<b>6.4.2.</b> Objetivos específicos	78
<b>6.5.</b> Análisis de factibilidad	78
<b>6.5.1</b> Factibilidad del talento humano79	
<b>6.5.2.</b> Factibilidad técnica79	
<b>6.5.3.</b> Factibilidad financiera79	
<b>6.6.</b> Fundamentación científico - técnica	80
<b>6.7.</b> Metodología administración de la propuesta	89
<b>6.8.</b> Metodología del Modelo Operativo	90
<b>6.9.</b> Revisión de la evaluación	91
<b>7. Administración De La Propuesta</b>	92
<b>7.1.</b> Recursos	92
<b>7.2.</b> Presupuesto	93
<b>7.3.</b> Bibliografía	94
<b>7.4.</b> Anexos	96

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PAGINAS
<b>Tabla No 1</b>	
Población y muestra.....	50
<b>Tabla No 2</b>	
Variable Independiente: Estrés Laboral.....	51
<b>Tabla No 3</b>	
Variable Independiente: Desempeño.....	52
<b>Tabla No 4</b>	
Recolección de información.....	53
<b>Tabla No 5</b>	
Recolección de técnicas de información.....	54
<b>Tabla No 6</b>	
Alternativas de la encuesta.....	56
<b>Tabla No 7</b>	
Alternativas de la encuesta.....	57
<b>Tabla No 8</b>	
Alternativas de la encuesta.....	58
<b>Tabla No 9</b>	
Alternativas de la encuesta.....	59
<b>Tabla No 10</b>	
Alternativas de la encuesta.....	60
<b>Tabla No 11</b>	
Alternativas de la encuesta.....	61
<b>Tabla No 12</b>	
Alternativas de la encuesta.....	62

<b>Tabla No 13</b>	
Alternativas de la encuesta.....	63
<b>Tabla No 14</b>	
Alternativas de la encuesta.....	64
<b>Tabla No 15</b>	
Alternativas de la encuesta.....	65
<b>Tabla No 16</b>	
Alternativas de la encuesta.....	66
<b>Tabla No 17</b>	
Alternativas de la encuesta.....	67
<b>Tabla No 18</b>	
Alternativas de la encuesta.....	68
<b>Tabla No 19</b>	
Población de Colaboradores.....	69
<b>Tabla No 20</b>	
Desarrollo de lo estadístico .....	70
<b>Tabla No 21</b>	
Prueba T para medias de dos muestras emparejadas.....	71
<b>Tabla No 22</b>	
Grados de Libertad.....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PAGINAS
<b>Grafico No 1</b>	
Árbol de Problemas.....	6
<b>Grafico No 2</b>	
Red de Inclusiones (Categorías Fundamentales).....	17
<b>Grafico No 3</b>	
Pregunta N°1.....	56
<b>Grafico No 4</b>	
Pregunta N°2.....	57
<b>Grafico No 5</b>	
Pregunta N°3.....	58
<b>Grafico No 6</b>	
Pregunta N°4.....	59
<b>Grafico No 7</b>	
Pregunta N°5.....	60
<b>Grafico No 8</b>	
Pregunta N°6.....	61
<b>Grafico No 9</b>	
Pregunta N°7.....	62
<b>Grafico No 10</b>	
Pregunta N°8.....	63
<b>Grafico No 11</b>	
Pregunta N°9.....	64
<b>Grafico No 12</b>	
Pregunta N°10.....	65
<b>Grafico No 13</b>	
Pregunta N°11.....	66
<b>Grafico No 14</b>	
Pregunta N°12.....	67
<b>Grafico No 15</b>	
Pregunta N°13.....	68

**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION**  
**CARRERA DE PSICOLOGIA INDUSTRIAL**  
**RESUMEN EJECUTIVO**

Considerando que el Reclutamiento es un tema de discusión por parte de la Gerencia de la empresa de Calzado “LIWI” de la ciudad de Ambato durante este tiempo, se ha visto la necesidad de realizar el presente trabajo investigativo, con el objetivo de mitigar el estrés laboral, conjuntamente con la gerencia se ha ido en búsqueda de mejorar el desempeño de los colaboradores.

En el presente trabajo de investigación con el tema “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Calzado “LIWI” se presenta la problemática de algunas organizaciones reflejada en este proceso en particular.

Se determinó el problema en función del estrés laboral y del desempeño de los colaboradores y se aplicó la metodología de la investigación cuantitativa, porque recoge información empírica y subjetiva sobre el tema de estrés laboral y desempeño de los colaboradores, en donde se percibe por los sentidos elementos como la preocupación, ansiedad y estrés reflejados en los resultados laborales; se utilizó como instrumentos de evaluación cuestionarios de encuestas, para llegar a los resultados siguientes: el estrés laboral si influye; lo hace de manera directa en el desempeño de los colaboradores.

Esto ha permitido obtener la propuesta de desarrollar un programa de capacitación sobre motivación personal para disminuir el estrés laboral y obtener un mejor desempeño de los colaboradores de la empresa de Calzado “LIWI” de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

En el desarrollo de este trabajo investigativo intervinieron el personal de la entidad antes mencionada, que proporcionaron información confidencial con el fin de hallar solución al tema planteado; por ello se considera este trabajo como un aporte sustancial en la búsqueda de posibles soluciones para la contratación de un personal idóneo para las empresas, que se identifiquen con la estructura de esta investigación aplicada en nuestro contexto.

Descriptores: Reclutamiento, gerencia, estrés laboral, desempeño, colaboradores, organización, capacitación, motivación, empresa, contratación, evaluación.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación estudia el estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Calzado “LIWI” en Ambato, provincia de Tungurahua.

En el primer capítulo se analizó la problemática existente dentro de la organización además proporciona diversos lineamientos que permiten al investigador empezar a relacionarse con el estudio que se empieza a desarrollar, esto enfocado en todo lo relacionado al problema.

El segundo capítulo hace referencia al marco teórico de la investigación planteada referido, iniciando con los antecedentes, la fundamentación filosófica que enfoca al tema en el aspecto legal y conceptual, es decir a la síntesis conceptual que servirá de fundamento científico para el desarrollo del proyecto.

El tercer capítulo explica los métodos y técnicas de investigación que se utiliza y se requirió para la recolección de información necesaria y oportuna para la elaboración del proyecto de investigación, señalando así el enfoque de la investigación, la modalidad Básica, la Población a investigar, la operacionalización de variables; Plan de Recolección de información y el Plan de Procesamiento y Análisis de datos.

En el cuarto capítulo se desarrolló la metodología para la selección de la muestra, mediante fórmulas estadísticas y gráficas de las encuestas aplicadas a la población seleccionada, así como la comprobación de resultados de la hipótesis indicada para el presente proyecto de investigación

En el quinto capítulo se emitieron las conclusiones y recomendaciones derivadas del capítulo anterior y del estudio que se realizó para determinar la problemática existente; así quedar de manera clara en las conclusiones a las que se llegó con el desarrollo del proyecto y las recomendaciones que se consideran necesarias para la solución del problema.

En el sexto capítulo se define la propuesta a la investigación realizada, en base a los objetivos planteados, y a las variables en el estudio que han sido analizadas en los capítulos anteriores, la propuesta diseñada para resolver la problemática que fue determinada, está sujeta a reformas y es netamente decisión de los directivos de la empresa mejorarle o modificarla.



## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. Tema de investigación**

“El Estrés Laboral y su influencia en el Desempeño de los colaboradores en la Empresa Calzado “LIWI” de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.”

#### **1.2. Planteamiento del problema**

##### **1.2.1. Contextualización:**

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas".

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de personalidad y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o repuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se esta haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.

Está comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus y esto es más grave en sociedades como la Salvadoreña, en donde el medio ambiente es vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por

estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

El estrés laboral es un problema socio-productivo que ha sido muy notorio en la Provincia de Tungurahua, la mayoría de la personas padecen de enfermedades causadas o agravadas por el estrés. Estos trastornos generalmente afectan al sistema nervioso autónomo, que controla los órganos internos del cuerpo. Por otro lado los eventos externos como generadores de estrés no necesariamente son muy notorios para los demás, sino que pueden acumularse en sus efectos hasta que llega al límite, causando graves enfermedades en la gran parte de trabajadores que padecen de este problema.

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

En la Empresa de Calzado “LIWI” se puede notificar que se puede dar un gran porcentaje de estrés en los colaboradores de la organización, además se puede evidenciar que no hay un sistema de detección para el acoso producido en el trabajo, razón por la cual los directivos están conscientes que a los trabajadores se les debería tratar como a socios de nuestra organización para que se sientan más comprometidos y parte integral de la empresa.

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

## ARBOL DE PROBLEMAS

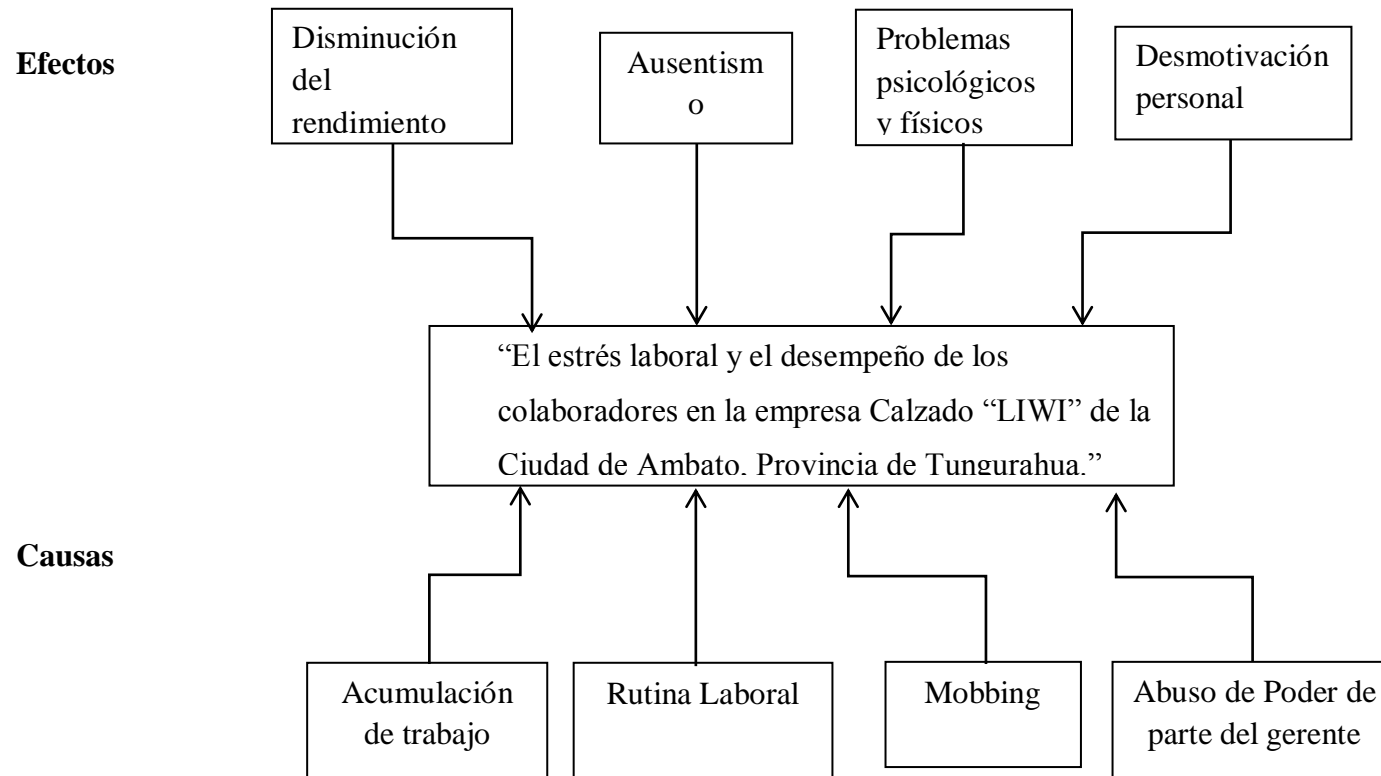


Grafico N°1  
Elaborado por: Danilo Torres

### **1.1.1. Análisis Crítico**

Hoy en día vivimos en un mundo globalizado y por competencias, donde ninguna de nosotros se quiere quedar atrás y quiere lograr muchas cosas, y más aún el mundo empresarial en donde ninguna empresa se quiere quedar atrás y quiere ser la primera en el negocio, y a veces en la desesperación de sobresalir en ocasiones las víctimas son los colaboradores y esto se debe a la acumulación de trabajo con el fin de mejorar y aumentar la producción, esto hace que el colaborador al sentirse presionado y con el excesivo trabajo con el tiempo llegue a una disminución del rendimiento físico producto de la estrés laboral.

Dentro de toda empresa el problema viene en que la rutina laboral abunda ya que no hay el esfuerzo de parte de la empresa para motivar al colaborador, y a causa de eso se viene a dar el ausentismo del mismo.

Otra factor importante para que se dé el estrés dentro de la empresa es el acoso laboral es tanto la acción de un hostigador a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador por lo que al colaborador conlleva hacerle Mobbing lo que podría ser un factor muy negativo tanto así que podría tener problemas psicológicos y físicos para que el colaborador falle en sus funciones

El abuso de poderes otro de los motivos de la estrés laboral, ya que el colaborador no siente el debido apoyo de los Jefes y por tal motivo se siente inseguro de lo que hace y de ahí nace la desmotivación personal al sentirse humillado en su empleo, esto conlleva a que el estrés del colaborador aumente y su desempeño disminuya.

### **1.2.3. Prognosis**

Al no existir los procedimientos adecuados para el manejo del estrés en el desempeño laboral en la empresa de Calzado “LIWI”, los problemas afectaron el desempeño normal de las actividades de la misma y ocasiono problemas con mayor frecuencia, por lo que más tarde tendremos colaboradores desmotivados con un conformismo abundante en las actividades realizadas por lo que el desempeño laboral bajo notablemente generando problemas más profundos en lo que tiene que ver con la identificación de sus funciones, y al no llegarse a solucionar este problema se presentaría un clima laboral inadecuado involucrando a los demás departamentos en la desmotivación y en un desempeño laboral inadecuado, de tal manera que si no damos una solución pronto la empresa podría decaer hasta el punto de que se reflejaría su falta de compromiso e identificación de los directivos con la empresa y así generar una imagen negativa para los productores de calzado por lo que esto puede afectar a la confianza también para las personas que adquieren el producto.

### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Cómo El Estrés Laboral Incide En El Desempeño De Los Colaboradores En La Empresa Calzado “LIWI” De La Ciudad De Ambato, Provincia De Tungurahua?

### **1.2.5. Interrogantes de la Investigación**

- ¿El estrés laboral afecta a las tareas diarias del colaborador?
- ¿El desempeño laboral tiene algo que ver con el ausentismo?
- ¿Establecer que alternativas de solución se puede aplicar para mitigar el problema detectado en la empresa Calzado “LIWI” de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua?

### **1.2.6. Delimitación del Problema**

De campo: Empresarial

De área: Destrezas / Manejo de personal

De aspecto: Recursos Humanos / Desarrollo Organizacional

Espacial:

La investigación se realizó en empresa Calzado “LIWI” de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua

Temporal:

La presente Investigación se realizó en Septiembre 2012 – Marzo 2013

Unidades de Observación:

Las personas que participaron en la investigación:

Gerente

Jefe de Recursos Humanos

Supervisor

Colaboradores de la empresa.



### 1.3. Justificación

La investigación planteada tiene la necesidad de indagar las razones por las que el estrés laboral tiene una fuerte influencia sobre el desempeño de los colaboradores de las empresas. La *importancia* del mismo no sólo abarca al Director del Departamento, sino de sobre manera cada uno de los colaboradores de la empresa ya que afecta física y psicológicamente a los mismos.

El *impacto* de este tema de actualidad está considerado desde el punto de vista social, empresarial y laboral en una escala alta, puesto que se trata del análisis del recurso más importante que tiene una organización, que es su gente.

En la presente investigación los *beneficiarios* de este proceso serán en primera instancia la empresa y su personal, por ofrecerá alternativas de solución para evitar que el desempeño del personal sea deficiente. De esta manera brindará y ofrecerá un ambiente propicio para desempeñar sus actividades laborales diarias, siendo de suma importancia mejorar el rendimiento y desarrollo laboral de los mismos para un crecimiento de la organización nivel de la ciudad y de la provincia.

Este tema de investigación es *factible* gracias a la apertura por parte del Gerente General por descubrir este “hostigamiento” entre jefe y colaborador, para así mediar la conducta y aptitud en el cumplimiento de obligaciones y responsabilidades sin lastimarse ni herir susceptibilidades. Además por contribuye a mejorar el sistema de vida del personal que el estrés laboral pone en detrimento.

Como futuro profesional de la psicología es de sumo *interés* realizar esta investigación para coadyuvar al bienestar del talento humano de la empresa, captando de una mejor manera los problemas que puede causar por el estrés laboral y ver la mejor alternativa para poder erradicarlos de la organización. Radica ahí también la *utilidad* de esta investigación, para el mejoramiento continuo de la Gestión de Talento Humano.

Como futuro profesional me interesa realizar esta investigación ya que como ser humano, me preocupa el bienestar del talento humano de la empresa, y así poder captar de una mejor manera los problemas que puede causar el estrés laboral y ver la mejor alternativa para poder erradicar los problemas que esta genera dentro de la Empresa

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo General**

- Determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño de los colaboradores en la empresa Calzado “LIWI” de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar los niveles de estrés laboral dentro de la organización.
- Establecer el nivel de estrés que afecta el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Calzado “LIWI”.
- Proponer diferentes alternativas de solución que permitan mitigar la problemática investigada.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes investigativos**

Los trabajos que se citan a continuación, corresponde a investigación, tesis, las cuales se consideraron de apoyo al presente estudio, dada su estrecha relación con el tema a tratar.

**TEMA:** “EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA “SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A.”

**AUTOR:** MAYRA SANCHEZ

- En nuestros días, el estrés en el entorno laboral representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas.
- El estrés es un problema creciente, inhabilitante y con un coste personal, económico y social muy importante. Son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y el bajo desempeño en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.
- El ambiente laboral en el que el personal realiza sus actividades esta favoreciendo al apareamiento de estrés condicionado por la presencia de factores inadecuados: de infraestructura, espacio físico, higiene, seguridad y condiciones ambientales.

**TEMA:** “LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE MOLINOS MIRAFLORES”

**AUTOR:** MILENE ANABELL MANTILLA RAMIREZ

- Se ha logrado un contacto directo con los trabajadores de la empresa Molinos Miraflores S.A. a quienes se les aplicó una encuesta de la que concluida la tabulación respectiva de datos se logra concluir que la empresa, carece de herramientas técnicas que le permitan dirigir de manera eficaz al talento humano que posee, como también subestima los recursos que tiene y puede utilizarlos para este fin.
- Al carecer la empresa de instrumentos técnicos para los procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación y el mejoramiento del clima laboral en Molinos 60 Miraflores S. A., es muy difícil elevar el desempeño laboral de los trabajadores de esta empresa.
- La empresa Molinos Miraflores S. A., recurre a fuentes externas para reclutar a su personal, dejando de lado tanto los ascensos como el traslado de personal en la cobertura de las nuevas vacantes, utiliza la prensa escrita como medio ideal para la convocatoria de la mayor parte de aspirantes y muy pocas veces se considera la base de datos de reclutamientos anteriores.

**TEMA:** EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ANDELAS CÍA. LTDA.

**AUTOR:** SANTANA ALDAS LISBETH ADRIANA

- La empresa no satisface cada una de las necesidades del personal en sentido de crecimiento laboral, limitando el desarrollo de sus destrezas y habilidades debido a la falta de motivación.
- Para los encuestados, el actual desempeño no satisface los requerimientos de la empresa debido a que no existe motivación, por tanto el comportamiento del personal si es importante para generar un desarrollo organizacional competitivo en el mercado.
- Se evidencia la ausencia de un plan motivacional en la empresa, ya que no existe en el cliente interno lealtad y responsabilidad en su puesto de trabajo, de esta manera el no contar con un sistema de ascenso laboral limita el desenvolvimiento y esfuerzo.
- Se indica que no se efectúan evaluaciones del rendimiento debido al desconocimiento del manejo del recurso humano, lo cual afecta al proceso productivo y por tanto al crecimiento empresarial.

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

La presente investigación será guiada por un paradigma **crítico propositivo** ya que la misma está dada en guías y en criterios del investigador ya que los esquemas mentales que tiene la sociedad en la actualidad son cambiantes puesto que día a día se va aprendiendo y adquiriendo nuevos conocimientos mejorándolos y por supuesto superando o modificando los ya existentes en cuanto al estrés y su incidencia en el desempeño laboral anteriormente, a este paradigma se aplicará una propuesta que será mejorar el desempeño mediante la disminución del estrés laboral de los colaboradores de la empresa.

### **Fundamentación Ontológica**

El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores está en constante evolución debido a que las personas o sus actores también están en evolución al igual que los contextos por lo tanto al investigar este fenómeno debemos considerar que las conclusiones estarán sujetas a cambios, y que futuras investigaciones sobre este fenómeno pueden contradecir o refutar a las conclusiones de esta investigación.

### **Fundamentación Epistemológica**

La siguiente investigación no solo se basa en conocimientos adquiridos, sino que va más allá de la información obtenida bibliográficamente en busca de transformar al personal de la empresa en elementos de interacción, caracterizándose por ser proactivo, participando activamente fortaleciendo su personalidad y su actitud laboral en bien de la sociedad y para su crecimiento laboral y profesional.

### **2.3. Fundamentación legal**

#### **DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL**

#### **CÓDIGO DE LA LOSEP**

#### **El presente trabajo en su fundamentación legal en sección I”**

#### **Capítulo I Artículo “Art. 3.-” Literal “C”**

Los procesos de selección para el ingreso, así como el ascenso y la carrera del servicio público, constituyen instrumentos de gestión destinados a lograr que el personal seleccionado para el puesto cumpla con las características y requisitos determinados en el manual de puestos institucional y en el manual de puestos genéricos. Además, miden las características más relevantes de las y los aspirantes al puesto, tales como: instrucción formal, experiencia, capacitación, competencias técnicas y conductuales: así como su actitud y motivación hacia el trabajo.

#### **ART. 5.- DEL CONCURSO**

e)El concurso de méritos y oposición para la selección de personal será ABIERTO y consistirá en el proceso por el cual se convoca a todas las personas mayores de dieciocho años, que se encuentren legalmente habilitadas para el ingreso y desempeño laboral en un puesto, cargo, función o dignidad en el sector público, conforme lo determina la LOSEP.

## RED DE INCLUSIONES

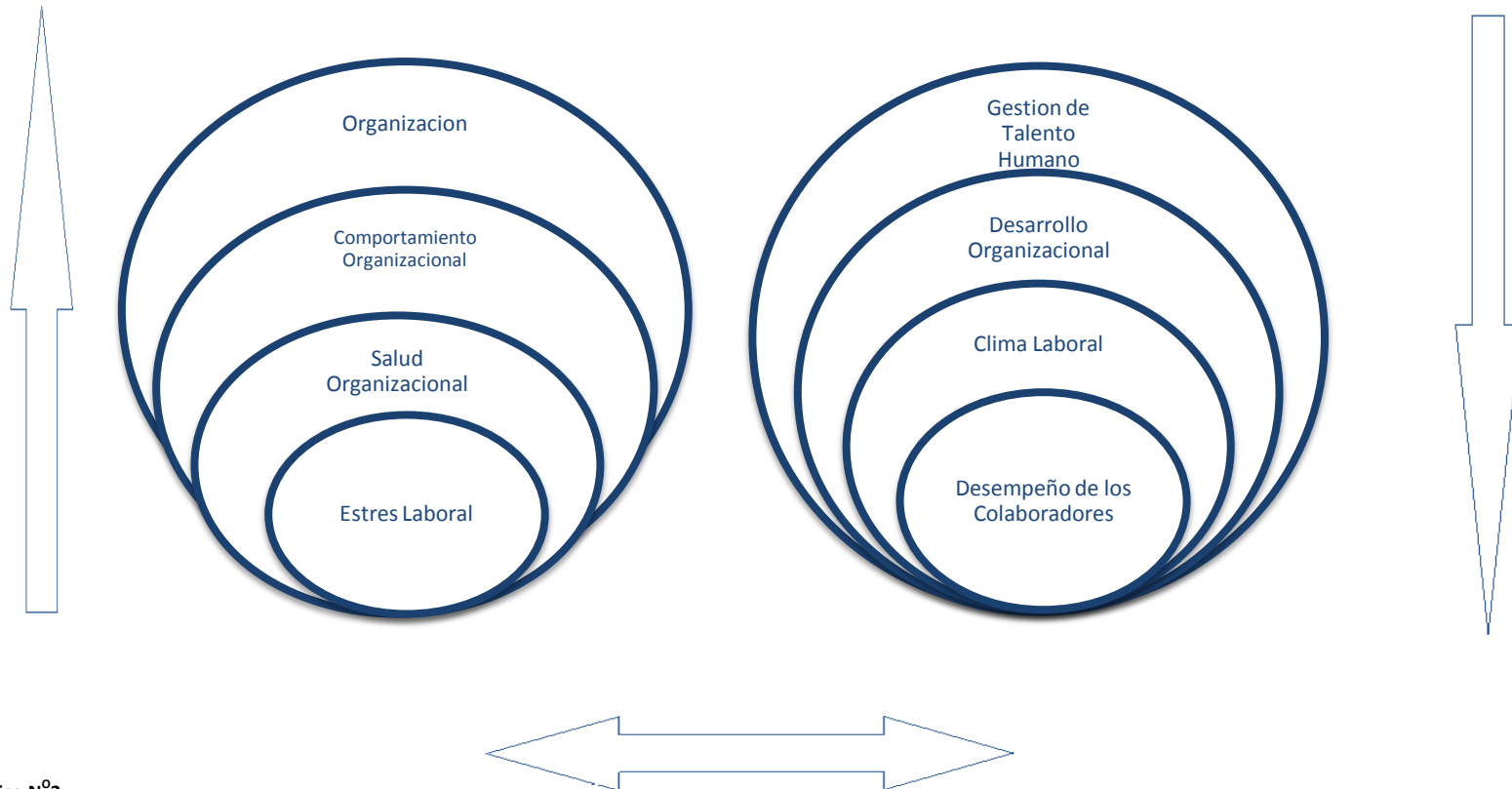


Grafico N°2  
Elaborado por: Danilo Torre



## **2.4. Categorías Fundamentales**

### **ESTRÉS LABORAL:**

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

"Los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas". (Peiró, 1993, p.11)

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de

personalidad y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o repuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.

Peiró (1993), señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral.

### **Tipos de estrés laboral:**

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

Según Slipack (1996, Los tipos de estrés laboral) existen tres tipos de estrés laboral:

El episódico

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

Estrés agudo: El estrés agudo es la forma de estrés más común.

Por otra parte el estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

#### Causas Del Estrés Laboral:

Día a día nos encontramos con personas que 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.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral. (Doval, Moleiro y Rodríguez 2004, El Estrés Laboral,1).

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés

laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral son:

- Factores intrínsecos al propio trabajo
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional

En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desanimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado ha hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

### Principales Efectos Del Estrés Laboral:

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. (Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador).

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se está haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel fisiológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles realizar sus actividades cotidianas.

Los efectos cognitivos y motores son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada.\

### Efectos del estrés laboral sobre la salud:

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales y esto produce la aparición de diversas patologías (Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés, 1).

Las patologías que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado efecto del estrés laboral

no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

Santos (2005) hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

Esta comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés está expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus y esto es más grave en sociedades como la Salvadoreña, en donde el medio ambiente es vulnerable y se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

Según (Villalobos 1999, Enfermedades por Estrés, 2), Las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés laboral pueden clasificarse en dos grandes grupos:

Úlcera por Estrés Estados de Shock Neurosis Post Traumática

Enfermedades por Estrés Agudo. Dispepsia Gastritis Ansiedad Accidentes Frustración.

La presencia de enfermedades originadas por estrés en el sector laboral Salvadoreño conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

### Efectos del estrés laboral sobre la organización:

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia (Villalobos 1999, Efectos del estrés sobre la organización, 1):

Absentismo, Rotación o fluctuación del personal, Disminución del rendimiento físico.

Las empresas deben de ser conscientes que los que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el aspecto social y económico.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

### **SALUD ORGANIZACIONAL**

La salud organizacional de una empresa determina la manera en cómo se desenvuelve la organización en todas las áreas que esta posea, es decir la interacción de todas sus partes como lo son sus recursos humanos, su administración su eficiencia, etc., de una manera que la empresa pueda enfrentarse a los cambios y obtener resultados superiores. La salud organizacional es a la vez influida por varios factores como el clima y la cultura laboral, la motivación, la satisfacción laboral, etc.

La salud de la organización dependerá de la salud de su componente más esencial el cual es su personal y la interrelación existente entre este y la empresa, por lo que esta última debe ofrecer un clima de trabajo que permita desarrollar todo el potencial de sus trabajadores y por ende de la empresa.

Palabras claves: Salud Organizacional, Clima organizacional, cultura organizacional, motivación, satisfacción laboral.

El estudio de la salud organizacional es un tema que cada vez suscita más el interés tanto de los investigadores como de los profesionales. Esto se puede desprender de la conferencia del APA denominada «Work and Well-Being: An Agenda for the 1990s» realizada en colaboración con el National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH), donde «psicólogos y sus colegas de otras profesiones claves intentaron hacer del mundo un lugar mejor donde trabajar» (Spielberg, 1992).

El concepto hace referencia a características que son propias del hombre, como son: homeostasis, tendencia hacia el envejecimiento, autodirección, adaptación, tensión, etc. Fordyce y Weil (1971), plantea que el ser humano saludable es independiente, afirmativo, optimista, responsable, nada fácil de sorprender, sensible, adaptable a cambios. Sugiere que una organización sana debería presentar similares rasgos.

Estos indicadores han servido de base para el diseño del instrumento, utilizado en el presente estudio. Llegados a este punto, se hace necesaria la realización, más o menos concisa, de una definición de conceptos tales como salud, salud mental y salud mental en contextos laborales.



### Salud mental:

La profesión médica ha desarrollado y utiliza rutinariamente una serie de criterios para designar a los individuos mentalmente enfermos o no enfermos. Estos tres criterios convencionales son:

- La persona está enferma cuando se siente mal;
- La persona está enferma cuando tiene un mal funcionamiento integrado en alguna de las esferas psicológica, social o física;
- La persona está enferma cuando presenta un patrón o síndrome identificable de síntomas, sean éstos conocidos o no por la persona.

Así, a pesar de las limitaciones que puede presentar la utilización de estos tres criterios, estos han sido ampliamente utilizados en la toma de decisiones médicas. Sin embargo, en la última década se ha comenzado a enfatizar no tanto si una persona está o no enferma, sino sus variaciones en grados de salud, situándola de este modo en un continuo, asumiendo además una distribución de frecuencias normal, con la mayoría de la gente en el rango central y sólo unos pocos en cada extremo (salud mental óptima o pésima) (Warr, 1987).

### Salud Mental en Contextos Laborales:

Dentro de la conceptualización amplia de salud mental que se acaba de realizar, existe una importante distinción entre salud mental libre de contexto y aquella relacionada con el puesto, restringiéndose esta última al contexto de trabajo, y relacionándose de este modo con conceptos de bienestar psicológico en términos de satisfacción laboral, ansiedad y depresión relacionada con el puesto de trabajo. Así, existe un amplio acuerdo que un indicador primario de una buena o pobre salud mental en el trabajo es el nivel y calidad de bienestar afectivo de una persona (Warr, 1986), puesto que incluye sentimientos de felicidad, satisfacción, alta auto-estima, interés en el ambiente u otras emociones positivas, o ansiedad,

tensión, depresión, apatía, sentimientos de desesperanza, y un sentimiento generalizado de distrés.

Así, desde hace un largo periodo de tiempo, ha sido ampliamente reconocida la influencia de los puestos de trabajo sobre la salud física, como muestra el hecho que Hugo Munsterberg dirigió ya en el siglo XIX estudios pioneros sobre seguridad industrial y accidentes laborales. Sin embargo, dicha influencia sobre la salud mental se ha estudiado tan sólo en las últimas décadas, estableciéndose de esta forma algunas relaciones causales importantes. De este modo, el estudio de la salud mental y del bienestar psicológico suscita cada vez más interés por parte de los investigadores y profesionales de la Psicología, parte del cual surge de las consecuencias que puede tener su deterioro en diferentes factores (como decremento del rendimiento y aumento del absentismo), incluyendo un deterioro en la salud física (Price y Mueller, 1986; Brooke y Price, 1989; González-Romá y otros, 1993a).

En la otra cara de la moneda, no hay que olvidar que la promoción de la salud mental también ofrece posibilidades de mejora, al existir investigaciones que han demostrado que ciertos aspectos del bienestar psicológico pueden conllevar una mejora del rendimiento y la realización de conductas prosociales en favor a la organización (e.g. O'Reilly y Chatman, 1986) (González-Romá, 1994).

Uno de los aspectos que más va a influir sobre la salud mental en general, y sobre el bienestar subjetivo en particular en contextos laborales serán las características del puesto de trabajo (Warr 1990,1996). Y una de las causas por la que este diseño puede variar es la innovación tecnológica que se puede producir en un puesto de trabajo. Así, podríamos decir que la innovación tecnológica producida por los sistemas tecnológicos ha derivado en lo que podríamos denominar trabajo mediado por ordenador (Zuboff, 1982), dónde el objeto de trabajo se hace menos tangible, de modo que la características del puesto de trabajo pueden quedar

alteradas y, según apuntan diversos estudios, en el sentido de recortar en el nivel de autonomía, variedad y control en la ejecución y la amplitud de las tareas llevadas a cabo.

Otros trabajos, sin embargo, señalan que la innovación tecnológica puede incidir sobre el grado de autonomía y discreción del trabajador, el nivel de desafío, la adecuación de los recursos disponibles, el propio confort del puesto, el grado de control sobre el propio trabajo, los estándares y la evaluación del desempeño, la calificación y valoración del puesto, etc., pero sin señalar la dirección hacia la que se produce dicho cambio.

Por tanto, parece ser que aunque la introducción de las nuevas tecnologías en las organizaciones laborales produzca importantes cambios en todos los niveles que forman la organización, la forma en que se diseñe el puesto, entre otros aspectos, influirá decisivamente en el impacto que dicha innovación tendrá sobre la salud mental del sujeto. Otros aspectos que pueden cambiar del puesto de trabajo y llevar a un aumento del estrés laboral son la invasión de la privacidad, la reducción de los contactos sociales y la interacción social directa, la falta de sistemas de apoyo para el aprendizaje y la actualización de los nuevos sistemas, y los cambios de roles. De este modo parece ser que la introducción de nuevas tecnologías tanto de la información como de la producción eliminan ciertos estresores laborales pero introducen otros nuevos (Prieto, 1995).

### Motivación:

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en Psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las

necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios.

Según Solana (1993), "La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía."

Se entiende por el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

Al tomarse como el conjunto de variables que inciden en la percepción que tienen las personas del lugar donde desarrollan su actividad laboral, las personas toman en cuenta una situación de totalidad, sin tener en claro o en la conciencia los aspectos parciales.

El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

## **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

El comportamiento organizacional es la materia que busca establecer en que forma afectan los individuos, los grupos y el ambiente en el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siempre buscando con ello la eficacia en las actividades de la empresa.

El estudio del comportamiento que tienen las personas dentro de una empresa es un reto nunca antes pensado por los gerentes y que hoy constituye una de las tareas más importantes; la organización debe buscar adaptarse a la gente que es diferente ya que el aspecto humano es el factor determinante dentro de la posibilidad de alcanzar los logros de la organización.

Dentro del estudio que se desarrollara en este libro será el de aplicar el termino reingeniería que busca la manera de reconsiderar la forma en que se trabaja y verificar si la estructura que tiene la empresa en el momento es la adecuada y la más funcional.

La ayuda que se presenta en el libro es de utilidad para los estudiantes pero también para los gerentes en activo que hoy por hoy tienen en sus manos la gran labor de representar los ideales de las empresas y conseguir los logros que esta requiere.

Tomemos en cuenta que el comportamiento organizacional es una disciplina que logra conjuntar aportaciones de diversas disciplinas que tienen como base el comportamiento verbigracia la sicología, la antropología, la sociología, la ciencia política entre otras.

Dentro del estudio del comportamiento organizacional consideraremos variables dependientes e independientes.

Las variables dependientes que consideran algunos autores o que remarcan más son:

Productividad.- la empresa es productiva si entiende que hay que tener eficacia (logro de metas) y ser eficiente (que la eficacia vaya de la mano del bajo costo) al mismo tiempo.

Ausentismo.- toda empresa debe mantener bajo el ausentismo dentro de sus filas porque este factor modifica de gran manera los costos, no cabe duda que la empresa no podrá llegar a sus metas si la gente no va a trabajar.

Satisfacción en el trabajo..- que la cantidad de recompensa que el trabajador recibe por su esfuerzo sea equilibrada y que los mismos empleados se sientan conformes y estén convencidos que es eso lo que ellos merecen.

Las variables independientes que afectan el comportamiento individual de las personas son:

Variables del nivel individual.- que son todas aquellas que posee una persona y que la han acompañado desde su nacimiento, como sus valores, actitudes, personalidad y sus propias habilidades que son posiblemente modificables por la empresa y que influirían en su comportamiento dentro de la empresa.

Variables a nivel de grupo.- el comportamiento que tienen las personas al estar en contacto con otras es muy distinto por lo que es factor de estudio

## **ORGANIZACIÓN**

La empresa es la unidad económica de producción encargada de combinar los factores o recursos productivos, trabajo, capital y recursos naturales, para producir bienes y servicios que después se venden en el mercado.

### Tipos de organización empresarial

Hay tres formas fundamentales de organización empresarial: la propiedad individual, la sociedad colectiva y la sociedad anónima. Una empresa de propiedad individual es aquella que es propiedad de un individuo, que lógicamente tiene pleno derecho a recibir los beneficios que genere el negocio y es totalmente responsable de las pérdidas en que incurre.

La propiedad individual es la forma más simple de establecer un negocio. Aunque la propiedad individual es simple y flexible, tiene serios inconvenientes, pues la capacidad financiera y de trabajo de una persona es limitada.

Una empresa de propiedad colectiva es aquella cuyos propietarios son un número reducido de personas que participan conjuntamente en los beneficios.

Las teorías de la organización se basan en análisis del comportamiento de los distintos individuos y colectivos que integran la empresa. En la gran empresa se observa una disociación entre la propiedad – en manos de los accionistas – y los que controlan efectivamente, el equipo directivo. Además, con frecuencia, el equipo directivo delega la gestión de algunas de las actividades de la empresa en unidades con poder autónomo de decisión, como son las divisiones. El comportamiento de la empresa se convierte en el resultado de las previsiones de grupos con poder ejecutivo y objetivos distintos. Bajo este modelo, la empresa no responde a un criterio único, sino que este será el resultado de un proceso de negociación desarrollado en el seno de la empresa.

### Los mecanismos de control

La empresa crea mecanismos de control e incentivación de los gestores con autonomía directiva que aminora las pérdidas por comportamientos inconscientes con sus objetivos. Entre los elementos que contribuyen a ejercitar el control destacan:

- El control de resultados y la auditoría interna, esto es, la investigación periódica de las actividades desarrolladas por la empresa o sus divisiones con el objetivo de identificar las desviaciones respecto al comportamiento considerado óptimo y, en su caso, penalizarlas.
- El empleo de sistemas de incentivos, monetarios o de otro tipo, que estimulen el logro de los objetivos globales de la empresa.
- La competencia dentro de la empresa mediante la comparación de los resultados de las distintas divisiones.
- El aprovechamiento de la información que, en las empresas privadas, provee el mercado de capitales a través de la cotización de las acciones.

La toma de decisiones: En cualquier caso resulta interesante estudiar como se desarrolla el proceso de toma de decisiones en este tipo de modelos.

Niveles de alta dirección. La alta gerencia o dirección decide la distribución de los recursos entre los distintos departamentos y esto se lleva a la práctica por el presupuesto.

A la hora de decidir, cuando se detecta un problema es cuando se analizan algunas alternativas. No se suelen llevar a cabo estudios coste-beneficio detallados o reglas marginalistas, sino que se establecen dos criterios simples:

El criterio financiero o presupuestario, que nos dice si hay fondos disponibles para la propuesta, y

Niveles inferiores de administración. Se siguen reglas simples y casi mecánicas, basadas en la experiencia. El personal aprende de sus errores y sus aciertos del pasado.

El criterio de mejora de la situación de partida sin ningún tipo de duda.

La empresa únicamente se ocupa de un horizonte temporal a corto plazo. Frente a la incertidumbre que le plantean las acciones de sus competidores se supone que se alcanzara algún tipo de solución tácita. Esto es lo que se denomina un entorno negociado.

Cada uno de los propietarios o socios es responsable de las pérdidas en que incurra la empresa. Estas sociedades, al tener todos sus socios responsabilidad ilimitada y dado que la gente es reacia a exponer su fortuna personal, suelen reducirse a empresas personales o familiares, y por lo general pequeñas.

Cada vez que muere un socio, o renuncia, debe formarse una nueva sociedad. Asimismo, la admisión de un nuevo socio plantea ciertos problemas, ya que todos los socios deben estar de acuerdo, antes de que cualquiera de ellos pueda vender su parte a un tercero.

### La sociedad anónima

En una sociedad anónima el capital está dividido en pequeñas partes alícuotas llamadas acciones, lo que facilita la reunión de grandes capitales. Cada socio accionista tiene una responsabilidad limitada, en concreto solo responde del capital que ha aportado, pero no se responsabiliza de las deudas sociales de la empresa.

En estas sociedades hay una clara separación entre la propiedad, que es de los accionistas, y la dirección, que la tiene el Consejo de Administración, que suele contratar a técnicos especializados en las diversas áreas de la empresa.



La sociedad anónima no plantea problemas de continuidad. Al ser legalmente una "persona jurídica" cuando uno de sus accionistas muere, la sociedad sobrevive, pues las acciones se trasladan a sus herederos sin ocasionar ninguna perturbación. Asimismo, si uno de los accionistas decide salir del negocio, no tiene mas que vender sus acciones y no hay ninguna necesidad de reorganizar la compañía.

#### La empresa y los beneficios:

La función de producción es la relación que existe entre el producto obtenido y la combinación de factores que se utilizan en su obtención.

#### La función de producción y el corto plazo

Muchos de los factores que se emplean en la producción son bienes de capital, tales como maquinarias, edificios, etc.

El corto plazo es un periodo de tiempo a lo largo del cual no pueden variar algunos de los factores, a los que se denomina factores fijos. La empresa si puede ajustar los factores variables, incluso a corto plazo.

Para facilitar el análisis consideramos que estamos estudiando la evolución de la producción de trigo de una empresa agrícola y que tan solo pueden producirse variaciones en las cantidades utilizadas de trabajo permaneciendo constantes los demás factores productivos.

#### La eficiencia técnica

El conocimiento de la tecnología es un primer paso de esta elección, pues la empresa buscara la eficiencia técnica y desechara aquellas combinaciones de factores que, para obtener una cantidad de producto determinada, exijan el empleo de mayores cantidades de dichos factores.

#### La eficiencia económica

Desde un punto de vista de eficiencia económica, la técnica o método de producción elegido será aquel que sea más barato para un conjunto de precios de los factores.

## **DESEMPEÑO LABORAL:**

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007) En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007). Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Sin embargo, otro concepto fundamental y que va más acorde con esta investigación es la que utilizan Milkovich y Boudreau, pues mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general,

siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variable(citado en Queipo y Useche, 2002).

### Elementos que influyen en el desempeño laboral:

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newtrons, quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño... (Citado en Araujo y Guerra, 2007). Por otro lado, Chiavenato expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como:

La disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además, las autoras Queipo y Useche (2002) concuerdan con la definición anterior, ya que aseguran que el desempeño de un puesto de trabajo cambia de persona a persona, debido a que este influye en las habilidades, motivación, trabajo en grupo, capacitación del trabajador, supervisión y factores situacionales de cada persona; así como, la percepción que se tenga del papel que se desempeña. Observando así que son múltiples los factores que determinan el desempeño laboral.

Sin embargo, no solo los elementos personales y actividades de grupo son los únicos que determinan el desempeño laboral, ya que un factor que tiene un papel muy importante son las herramientas de trabajo pues como expresan Strauss (1981) los recursos de mantenimiento como el suministro de herramientas, materiales y sobre todo de información esencial es uno de los aspectos más

importantes del oficio de supervisión. Y en esta investigación se tomará mucho en cuenta los recursos materiales para el desempeño laboral.

## **CLIMA LABORAL**

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

Es la alta dirección, con su cultura y con sus sistemas de gestión, la que proporciona -o no- el terreno adecuado para un buen clima laboral, y forma parte de las políticas de personal y de recursos humanos la mejora de ese ambiente con el uso de técnicas precisas.

Mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento. Para medir el "clima laboral" lo normal es utilizar "escalas de evaluación".

Algunos aspectos que se pretenden evaluar son los siguientes:

**Independencia:** La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Por ejemplo: una tarea contable que es simple tiene en sí misma pocas variaciones -es una tarea limitada-, pero el administrativo que la realiza podría gestionar su tiempo de ejecución atendiendo a las necesidades de la empresa: esto es independencia personal. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir.

### Condiciones físicas.

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios, etcétera. Por ejemplo: un medio con luz natural, con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles ni trastos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas horas trabajando y repercute en la calidad de su labor. Se ha demostrado científicamente que la mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad.

### Liderazgo.

Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

### Relaciones.

Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones. Con los resultados obtenidos se diseñan "sociogramas" que reflejan: la cantidad de relaciones que se establecen; el número de amistades; quiénes no se relacionan nunca aunque trabajen codo con codo; la cohesión entre los diferentes subgrupos, etcétera. El grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia. La calidad en las relaciones humanas dentro de una empresa es percibida por los clientes.

### Organización:

La organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo.

### Tipos De Clima Laboral:

#### Autoritario:

Es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

#### Consultivo:

La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

#### Participativo:

Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

### Clima Psicológico:

Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que el sujeto es un agente activo.

Diversos factores dan forma al clima psicológico incluido los estilos de pensamiento individual, la personalidad, los procesos cognoscitivos, la estructura, la cultura y las interacciones sociales.

### Clima Agregado:

Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo o consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones.

Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso.

### Elementos Del Clima Laboral:

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

También Moss (1989) describe que el Clima Laboral está integrado por elementos como:

El aspecto individual de los empleados en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización

#### Procesos Que Intervienen En El Clima Laboral:

Brunet (1999) todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Así tenemos dos tipos de agentes:

Agentes Internos: debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.



Agentes Externos: debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras – familia, amigos, etc. -, quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar

#### Características Del Clima Organizacional:

Las características del clima en una organización, generan un determinado comportamiento. Este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

### **DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

Es un esfuerzo libre e incesante de la gerencia que se vale de todos los recursos de la organización con especialidad el recurso humano a fin de hacer creíble, sostenible y funcional a la organización en el tiempo. Dinamiza los procesos, crea una estilo y señala un norte desde la institucionalidad.

El doctor Richard Beckhard. La define como "Un esfuerzo: (a) planeado, (b) que cubre a la organización, (c) administrado de desde la alta dirección (d) que incrementa la efectividad y la salud de la organización, mediante (e) la intervención deliberada en los procesos de la organización utilizando el conocimiento de las ciencias de la conducta".

En el libro fundamentos de la comunicación organizacional la escritora Maria Elena Mendoza Fung propone una definición muy cercana a la anterior: "Proceso planeado que abarca la totalidad de la organización buscando la eficacia y la

transformación cultural para asegurar la competitividad de la organización y sus empleados.

### El Aprendizaje Organizacional

Es el testimonio del cambio organizacional, puesto que las organizaciones reflejan en su interior una serie de transformaciones y renovaciones, lo cual es resultado, muy seguramente de: la adquisición de conocimientos, cultura y valores –entiéndase- aprendizaje de las personas que integran la organización.

La organización está llamada a promover un aprendizaje adaptativo y al mismo tiempo un aprendizaje generativo. El primero busca que la organización se adapte a la realidad actual. El segundo mira a la organización como un ente que en la cual debe emerger la tensión creativa para alcanzar la visión, adopta estrategia para cambiar la realidad. En todo caso el proceso de aprendizaje concibe a la organización como una realidad darwiniana.

En este proceso de aprendizaje se busca:

- Saber mas de sí, de los otros y del mundo.
- Poder hacer algo que antes no podíamos
- Tener una nueva habilidad o destreza.
- Dejar de ser el tipo que uno era.

### **DESARROLLO ORGANIZACIONAL:**

Es un proceso proactivo de transformación que opera sobre la cultura organizacional, el cambio organizacional tiene unas premisas que podemos enunciar en lo siguiente:

- Todo cambio que se da en alguna parte la empresa la afecta en su totalidad, se perciba o no por sus integrantes.
- El cambio es un reto tanto humano como técnico.

La actitud de los directivos ante el cambio debe estar orientada a establecer y mantener el equilibrio en sus grupos, y favorecer el ajuste de cada uno de sus integrantes, a las nuevas circunstancias.

Es de esperar que se presenten reacciones grupales ante el cambio, dado la adherencia que presentan algunos individuos a posturas predominantes en su grupo de trabajo, este aspecto debe ser entendido y manejado por la gerencia del desarrollo organizacional.

Cuando ocurre un cambio, el grupo busca el equilibrio intentando regresar al estado o situación anterior, percibido como una mejor forma de ser y/o hacer las cosas. Cada presión a favor del cambio, por lo tanto alienta una contrapresión del grupo.

La comunicación es vital en el momento de consolidar un cambio. Ya que este puede llegar a parecer injustificado cuando la gente no cuenta con elementos para ver claramente que sus beneficios compensan sus costos económicos, psicológicos y sociales. Por lo tanto cada cambio deberá basarse en un análisis costo / beneficio que tome en consideración todas sus implicaciones, y deberá estar precedido por suficiente información para el personal.

Entre los implicados en el cambio hay distintos niveles de tolerancia al estrés que el mismo produce. En toda caso, rebasar el umbral de tolerancia puede dañar la salud física y psicológica de los individuos.

La existencia de personas muy bien preparadas o muy inteligentes no necesariamente significa que el grupo comprenderá y aceptará mejor el cambio. A veces sucede lo contrario, porque el grupo utiliza su capacidad para racionalizar o justificar los motivos de su resistencia al cambio.

Si el gerente como promotor del cambio hace que sus colaboradores participen activamente del proceso, logrará niveles de apertura y colaboración muy superiores a los que obtendría si únicamente se limitara a informarles acerca de los antecedentes, naturaleza y forma de implantación cambio.

### Investigación Y Desarrollo

Este mide la modernidad de una empresa, una organización investiga sobre 4 elementos permanentes:

ENTORNO: Al fin de establecer la viabilidad. Todo entorno presenta un FODA: Análisis de Fortalezas, Oportunidad, Debilidades y Amenazas, ya que este cambia de acuerdo a lo que se presente cada día.

EL MERCADO: Es el lugar de las transacciones. Se mueve de manera emocional.

Se analiza desde el punto de vista de 6 variables:

- Oferta y demanda
- Aspectos macroeconómicos
- Orden público
- Los conocimientos que la gente tiene
- La legislación.
- Que pasa con el producto interno bruto.

## **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:**

La gestión del talento se refiere al proceso que desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral, y que además desarrolla y retiene a un recurso humano existente. La gestión del talento busca básicamente destacar a aquellas personas con un alto potencial, entendido como talento, dentro de su puesto de trabajo. Además retener o incluso atraer a aquellas personas con talento será una prioridad

### Definición De Recursos Y Talento Humano

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos. Existen tres tipos de recursos:

Recursos materiales: Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.

Recursos técnicos: Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.

Talento humano: No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

### Importancia de la administración del talento humano:

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes.

Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo.

En el caso de una organización, la productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, ya han tenido un gran impacto en la productividad y el desempeño.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el talento humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del director de talento humano es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

"La dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones"

En la actualidad los empleados tienen expectativas diferentes acerca del trabajo que desean desempeñar. Algunos empleados desean colaborar en la dirección de sus puestos de trabajo, y quieren participar en las ganancias financieras obtenidas por su organización.

Otros cuentan con tan pocas habilidades de mercado que los empresarios deben rediseñar los puestos de trabajo y ofrecer una amplia formación antes de contratar. Así mismo, están cambiando los índices de población y la fuerza laboral.

## **2.5. Hipótesis**

El estrés laboral incide en el desempeño de los colaboradores en la empresa Calzado “LIWI” de la Ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.”

## **2.6. Señalamiento de variables de la hipótesis**

VI: El Estrés Laboral (Causa)

VD: Desempeño (Efecto)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Enfoque**

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

#### **3.2. Modalidad básica de la investigación**

En el presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes tipos:

Es una modalidad de campo porque se recopilará la información necesaria con el personal de la empresa, a través de preguntas directas a los trabajadores de manera que permitirá recolectar y registrar datos referentes al problema y tener un contacto directo con la realidad del objeto en estudio.

Junto con la modalidad bibliográfica particularmente para la construcción del marco teórico, mediante el sustento de investigación de este tema en otras sociedades y culturas.



### **3.3. Nivel o tipo de investigación**

#### Nivel exploratorio

La investigación da un valor explicativo parcial, debido a que se quiere investigar la relación de los problemas del estrés y el desempeño para determinar el tipo o nivel de influencia entre las dos variables.

#### Nivel descriptivo

Es Descriptivo porque después de analizar, y obtener la información necesaria y los conocimientos requeridos sobre el tema nos podemos permitir dar predicciones sobre el tema

#### Nivel Correlacionar:

La presente investigación alcanza un nivel correlacionar porque efectúa un análisis basado en la relación existente entre las características propias del estrés laboral y como podría incidir en el desempeño de los colaboradores de la empresa de Calzado “LIWI” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

### **3.4. Población y muestra**

La población o universo de estudio de este trabajo investigativo lo integran los colaboradores del área administrativa y del área de producción de la empresa de Calzado “LIWI”

Población	Frecuencia	Porcentaje
Colaboradores	21	100%
Total	21	100%

**Tabla N°1**

**Elaborado por: Danilo Torres**



**Variable Dependiente: Desempeño**

Contextualización	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS DE INSTRUMENTOS
<p>Desempeño: El desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando con el cumplimiento de las actividades el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.</p> <p>En este sentido, el desempeño de los colaboradores va a depender de su comportamiento y del uso de sus recursos y así se verán los resultados obtenidos.</p> <p>Y está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente el cumplimiento de normas en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.</p>	<p>Actividades del colaborador</p> <p>Uso adecuado de material</p> <p>Cumplimiento de normas</p>	<p>Actividades propias</p> <p>Actividades secundarias</p> <p>Cantidad de material</p> <p>Cantidad de desperdicio</p> <p>Uso de las herramientas</p> <p>Producto de calidad del área</p>	<p>1.En ocasiones ha visto que se incumplen las actividades propias del puesto del trabajo debido al estrés</p> <p>2. En ocasiones ha visto reclamos de otras áreas debido al incumplimiento de trabajo del área anterior debido al estrés</p> <p>3. Ha visto pedir más material del requerido en ciertas áreas debido al estrés</p> <p>4. Ha visto mayor cantidad de desperdicio en ciertas áreas debido al estrés</p> <p>5. Ha visto que ciertas áreas no usan las herramientas pertinentes para su trabajo debido al estrés</p> <p>6. Ha visto que ciertos colaboradores realizar otras actividades debido al estrés.</p> <p>7. Ha visto que productos de ciertas áreas no cumplen las normas de calidad debido al estrés</p>	<p>CUESTIONARIO</p> <p>ENCUESTA</p>

**Tabla N°3**

**Elaborado por: Danilo Torres**

### 3.6. Recolección de información

<b>Preguntas básicas</b>	<b>Explicación</b>
<b>1.- ¿Para qué?</b>	Investigar el impacto q produce el estrés laboral
<b>2.- ¿De qué personas u objetos?</b>	De los colaboradores de la Empresa de Calzado "LIWI"
<b>3.- ¿Sobre qué aspectos?</b>	Impacto Actual sobre el desempeño laboral
<b>4.- ¿Quién?</b>	Danilo Torres
<b>5.- ¿Cuándo?</b>	Mes de Enero
<b>6.- ¿Dónde?</b>	Empresa de Calzado "LIWI"
<b>7.- ¿Cuántas veces?</b>	Una vez
<b>8.- ¿Con qué técnicas?</b>	Encuesta
<b>9.- ¿Con qué?</b>	Test
<b>10.- ¿En qué situación?</b>	Entre semana

Tabla N°4

Elaborado por: Danilo Torres

### Técnicas e instrumentos

En el presente trabajo de investigación con la finalidad de enfatizar en los recursos se aplicara como técnicas e instrumentos de recolección de datos las encuestas, entrevistas, observación y apoyo de la investigación cuestionario, test, fichas, dirigidas a los colaboradores, las cuales permitirán detectar el nivel de desempeño debido al estrés laboral.

Esta investigación está prevista a realizarse entre Enero y Febrero con los colaboradores del área administrativa y del área de producción de la empresa de Calzado “LIWI”

<b>TÉCNICAS DE INFORMACIÓN</b>	<b>INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b>	<b>Técnicas de recolección de Información</b>
Información Primaria	Información de campo	Encuestas Cuestionario

Tabla N°5  
Elaborado por: Danilo Torres

### **3.7. Procesamiento y análisis:**

Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, entre otras.

Repetición, la recolección, en ciertos casos individuales para corregir fallas de contestación.

Manejo de información con datos cuantitativamente, que no influye significativamente, en los análisis y estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Los datos recogidos mediante la aplicación de los cuestionarios, test y fichas aplicados a los colaboradores del área administrativa y del área de producción que pertenece a la empresa investigada.

Serán analizados y sintetizados en cuadros y gráficos que permitan el desarrollo de conclusiones y recomendaciones las mismas que darán paso a la elaboración de la propuesta.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### 4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

##### Preguntas:

1.- En la empresa usted ha caído en estados depresivos por estrés laboral

Tabla N°6

ALTERNATIVAS	
SI	18
NO	3
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres



Gráfico N°3

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

##### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 86% de los colaboradores manifiesta que si s caído en estados depresivos por el estrés laboral y el 14% de los colaboradores manifiestan que no, en conclusión esto indica que en su mayoría los colaboradores han sentido este tipo de estados depresivos debido al exceso de estrés que existe en el puesto de trabajo

## 2.- En la empresa ha sentido temblores o sudoraciones debido al estrés laboral

Tabla N°7

ALTERNATIVAS	
SI	16
NO	5
TOTAL	21

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

Gráfico N°4



Gráfico N°4  
Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 76% de los colaboradores manifiesta que sí y el 24% de los colaboradores manifiestan que no, en conclusión esto indica que el mayor porcentaje corresponde a personas que creen que en la empresa ha sentido temblores o sudoraciones como consecuencia de estrés laboral que diariamente se presenta en la empresa.



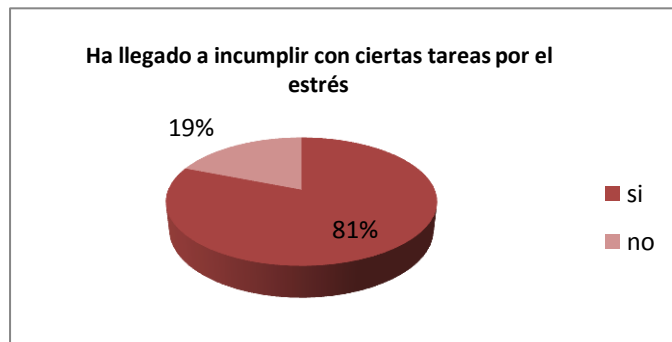
### 3.- Ha llegado a incumplir con ciertas tareas por el estrés

Tabla N°8

ALTERNATIVAS	
SI	17
NO	4
TOTAL	21

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

Gráfico N°5



Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

#### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 81% de los colaboradores manifiesta que si y el 19% de los colaboradores manifiestan que no, en conclusión esto indica que el mayor porcentaje corresponde a personas que creen que han llegado a incumplir con ciertas tareas en la empresa por el estrés laboral y esto haría que exista un bajo rendimiento en su desempeño de las tareas diarias en la empresa.

#### 4.- Ha llegado a desentenderse del trabajo debido al estrés laboral

Tabla N°9

ALTERNATIVAS	
SI	16
NO	5
TOTAL	21

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

Gráfico N°6



Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

#### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 76% de los colaboradores manifiesta que si ha llegado a desentenderse del trabajo y el 24% de los colaboradores manifiestan que no, en conclusión esto indica que en su mayoría los colaboradores llegaron a tener un desentendimiento de sus actividades en el puesto de trabajo debido al estrés laboral lo cual indica que no tuvieron un buen desempeño.

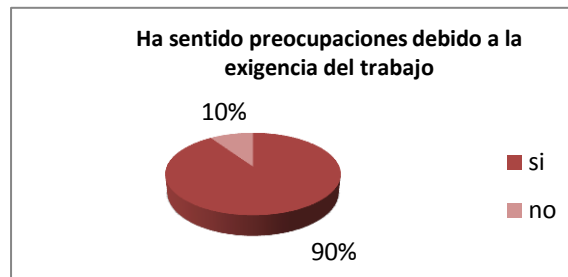
## 5.- Ha sentido preocupaciones debido a la exigencia del trabajo

Tabla N°10

ALTERNATIVAS	
SI	19
NO	2
TOTAL	21

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

Gráfico N° 7



Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 90% de los colaboradores manifiesta que si a sentido preocupaciones y el 10% de los colaboradores manifiestan que no, en conclusión esto indica que el mayor porcentaje corresponde a los colaboradores que si creen que han sentido preocupaciones debido a la exigencia del trabajo.

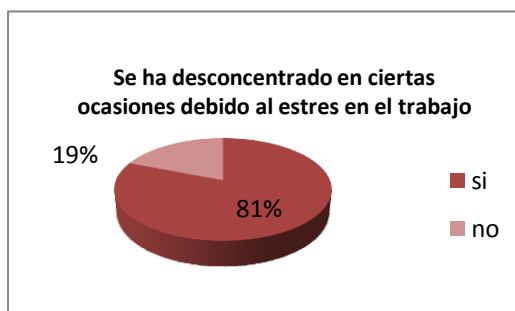
## 6.- Se ha desconcentrado en ciertas ocasiones debido al estrés en el trabajo

Tabla N°11

ALTERNATIVAS	
SI	17
NO	4
TOTAL	21

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

Gráfico N°8



Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 81% de los colaboradores manifiesta que si se ha desconcentrado en ciertas ocasiones y el 19% de los colaboradores manifiestan que no, en conclusión esto indica que en su mayoría corresponde a personas que creen que se han desconcentrado en ciertas ocasiones debido al estrés que produce el trabajo.

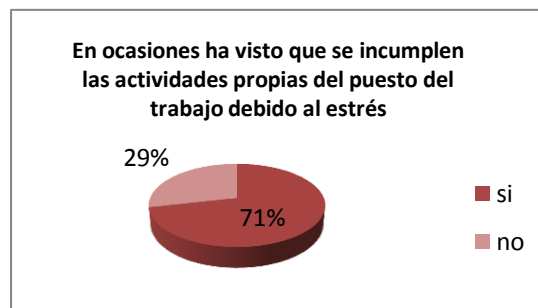
**7.- En ocasiones ha visto que se incumplen las actividades propias del puesto del trabajo debido al estrés**

**Tabla N°12**

ALTERNATIVAS	
SI	15
NO	6
TOTAL	21

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

**Gráfico N°9**



Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

**Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 71% de los colaboradores manifiesta que si se a incumplido con las actividades y el 29% restante manifiestan que no, en conclusión esto indica que el mayor porcentaje corresponde a personas que si considera que se han incumplido sus actividades propias del puesto de trabajo debido al estrés laboral.

**8.- En ocasiones ha visto reclamos de otras áreas debido al incumplimiento de trabajo del área anterior debido al estrés**

**Tabla N°13**

ALTERNATIVAS	
SI	13
NO	8
TOTAL	21

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

**Gráfico N°10**



Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

**Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 62% de los colaboradores manifiesta que sí se han producido reclamos por el incumplimiento y el 38% de los colaboradores manifiestan que no, en conclusión esto indica que en su mayoría corresponde a personas que considera que existe mucho reclamo de las otras áreas debido al incumplimiento del trabajo a causa del estrés lo que no permite al colaboradores tener un buen desempeño en las funciones que las realiza.

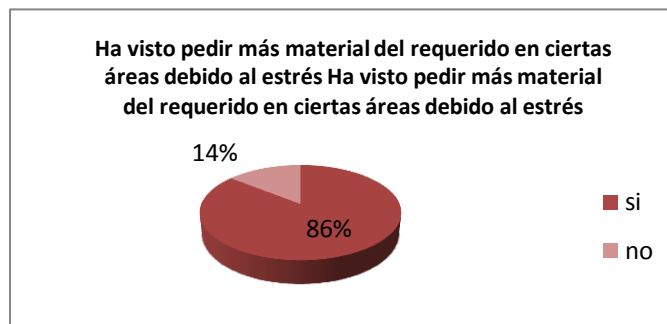
## 9.- Ha visto pedir más material del requerido en ciertas áreas debido al estrés

Tabla N°14

ALTERNATIVAS	
SI	18
NO	3
TOTAL	21

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

Gráfico N°11



Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 86% de los colaboradores manifiesta que si se ha requerido mas material de lo debido y el 14% de los colaboradores manifiestan que no, esto indica que el mayor porcentaje corresponde a que los colaboradores aun utilizado mas material de lo debido, esto es debido al estrés por lo que no realizan un buen desempeño y como consecuencia hacen que el material sea requerido en más de una ocasión.

## 10.- Ha visto mayor cantidad de desperdicio en ciertas áreas debido al estrés

Tabla N°15

ALTERNATIVAS	
SI	14
NO	7
TOTAL	21

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

Gráfico N°12



Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 67% de los colaboradores manifiesta que si hay mayor cantidad de material desperdiciado y el 33% de los colaboradores manifiestan que no, en conclusión esto indica que el mayor porcentaje corresponde a personas que se ha fijado que hay mayor cantidad de desperdicio en ciertas áreas, esto es como resultado por lo que comenten más errores en repetidas ocasiones por lo que deben realizar otra vez con la tarea asignada y se desperdicia material esto es debido al estrés laboral.



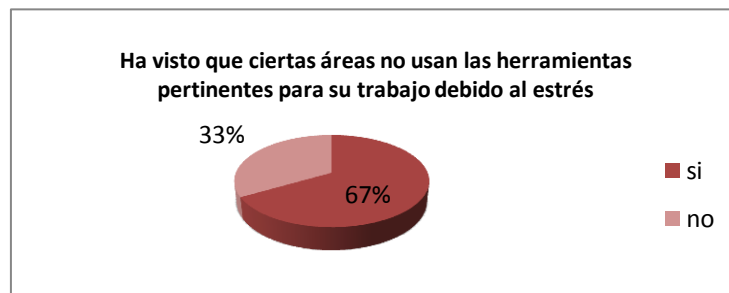
## 11.- Ha visto que ciertas áreas no usan las herramientas pertinentes para su trabajo debido al estrés

Tabla N°16

ALTERNATIVAS	
SI	14
NO	7
TOTAL	21

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

Gráfico N°13



Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 67% de los colaboradores manifiesta que si a visualizado que no se usa las herramientas correspondientes y el 33% de los colaboradores manifiestan que no, en conclusión esto indica que el mayor porcentaje corresponde a personas que que han visto que ciertas áreas no usan las herramientas pertinentes ya que por desconcentración o por realizar las cosas con mayor agilidad no utilizan la herramienta designada para cada trabajo.

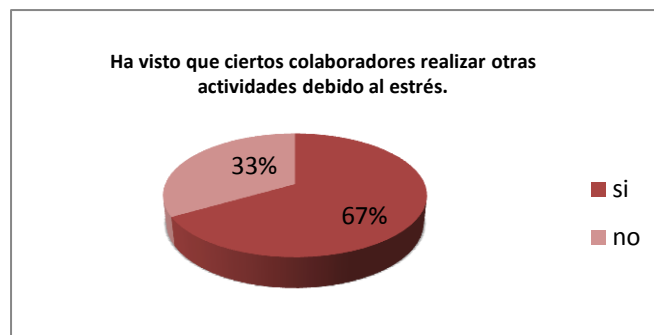
**12.- Ha visto que ciertos colaboradores realizar otras actividades debido al estrés.**

**Tabla N°17**

ALTERNATIVAS	
SI	14
NO	7
TOTAL	21

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

**Gráfico N°14**



Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

**Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 67% de los colaboradores manifiestan que si y el 33% de los colaboradores manifiestan que no, en conclusión esto indica que el mayor porcentaje corresponde a personas que consideran que no han visto que ciertas áreas no existe mayor cantidad de desperdicios debido al estrés laboral.

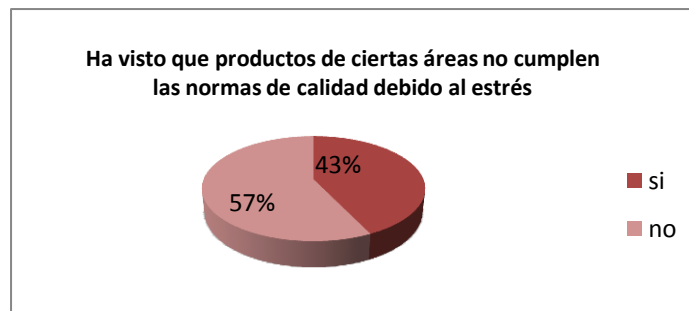
**13.- Ha visto que productos de ciertas áreas no cumplen las normas de calidad debido al estrés**

**Tabla N°18**

ALTERNATIVAS	
SI	9
NO	12
TOTAL	18

Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

**Gráfico N°15**



Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

**Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a las respuestas obtenidas, en un total de 21 personas encuestadas, el 43% de los colaboradores manifiesta que si han visto mientras que el 57% de los colaboradores manifiestan que no han visto que no se cumplan las normas de calidad, en conclusión esto indica que el mayor porcentaje corresponde a personas que consideran que no han que productos de ciertas áreas no cumplen las normas de calidad debido al estrés laboral.

## 4.2. Verificación De La Hipótesis

$H_0$ = El estrés laboral no incide en el desempeño de los colaboradores de la Empresa Calzado “LIWI” de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.

$H_1$  = El estrés laboral si incide en el desempeño laboral en los colaboradores de la Empresa Calzado “LIWI” de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.

### 4.2.1 Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará un nivel de significación de 0.05

### 4.2.2 Descripción de Población

Para la investigación de campo se ha tomado la población total de colaboradores de la Empresa Calzado “LIWI”

Población de colaboradores	%
21	100

**Tabla N°19** Fuente: Empresa Calzado “LIWI”  
Elaborado por: Danilo Torres

#### 4.2.3 Especificación/ Desarrollo de lo estadístico

ITEMS	FRECUENCIA		TOTAL
	SI	NO	
1	1886%	314%	21
2	1676%	524%	21
3	1781%	419%	21
4	1676%	524%	21
5	1990%	210%	21
6	1781%	410%	21
7	1571%	629%	21
8	1362%	838%	21
9	1886%	314%	21
10	1467%	733%	21
11	1467%	733%	21
12	1467%	733%	21
13	943%	1257%	21
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>73</b>	<b>273</b>

**Tabla N°20** Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

## PRUEBA T PARA MEDIAS DE DOS MUESTRAS EMPAREJADAS

	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Media	15,38461538	5,61538462
Varianza	7,08974359	7,08974359
Observaciones	13	13
Coeficiente de correlación de Pearson	-1	
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	12	
Estadístico t	6,614344104	
P(T<=t) una cola	1,24273E-05	
Valor crítico de t (una cola)	1,782287548	
<b>P(T&lt;=t) dos colas</b>	<b>2,48546E-05</b>	
Valor crítico de t (dos colas)	2,178812827	

**Tabla N°21** Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

### 4.2.4 Especificación de las zonas de aceptación y rechazo

Se podreará a determinar los grados de libertad considerando que el cuadro siguiente consta de:

### GRADOS DE LIBERTAD

	FILAS	COLUMNAS
<b>Gl=</b>	(13-1)	(2-1)
<b>Gl=</b>	12	x1
<b>Gl=</b>	12 grados de libertad	

**Tabla N°22** Fuente: Empresa Calzado "LIWI"  
Elaborado por: Danilo Torres

Por lo tanto con 12 grados de libertad y a nivel de 0.05 de significación según la tabla:

Si  $2.48 > 1.79$  se aceptara la hipótesis ( $H_1$ ) que si incide el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores.

#### **4.2.5 Decisión y aceptación de la hipótesis**

Como se puede observar en la tabla anterior las respuestas son las esperadas por lo tanto se acepta la hipótesis:

**(H<sub>1</sub>)** =El estrés laboral incide en el desempeño de los colaboradores de la empresa Calzado “LIWI” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

- El presente estudio nos ayuda a detectar que en la empresa Calzado “LIWI” sus colaboradores padecen de estrés, debido al exceso de actividades en sus jornadas diarias y a la rutina laboral, las mismas que afectan la salud del colaborador tanto física como psicológicamente.
- En la actualidad el estrés es una enfermedad profesional común en el sector empresarial a la que está expuesto el personal y que acarrea un sin número de consecuencias en su vida profesional y personal.
- Esta enfermedad profesional desmotiva al colaborador a rendir satisfactoriamente sus actividades y por ende ocasiona un bajo rendimiento afectando así el desempeño del colaborador y de la empresa.
- Otro factor influyente es el abuso de poder por parte de los superiores hacia sus colaboradores, actuando de manera huraña e inclusive dándoles un trato inadecuado, por esta razón muchos llegan a sentir acoso laboral llevándolos al ausentismo, luego de ser víctimas de los acosadores.



## **5.2. Recomendaciones**

- Informar sobre las enfermedades profesionales a los colaboradores y las consecuencias que presentan al padecerlas, para que así los superiores hagan conciencia con las tareas asignadas a cada colaborador y que no exista monotonía en el desempeño diario.
- Fomentar un cambio de actitud positiva por parte de los directivos para mejorar el desempeño evitando así que esta enfermedad profesional ataque a los colaboradores.
- Incentivar continuamente a los colaboradores para motivarlos y mejorar su desempeño tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento luego de haber obtenido los resultados, de esta manera mejorar la relación Jefe-Subordinado.
- Buscar la estrategia más adecuada para satisfacer tanto las necesidades de los colaboradores como de la empresa, disminuyendo los niveles de estrés y mejorando el desempeño.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTAS**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

##### **6.1.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Programa de Capacitación sobre motivación personal para disminuir el estrés laboral y obtener un mejor desempeño de los colaboradores de la empresa de Calzado “LIWI” de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

##### **6.1.2. INSTITUCIÓN EJECUTORA**

Empresa Calzado “LIWI”

##### **6.1.3 BENEFICIARIO**

Los colaboradores y directivos de la empresa de Calzado “LIWI” de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

##### **6.1.4. UBICACIÓN**

Cantón Ambato - Provincia de Tungurahua

##### **6.1.5 TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN**

- Inicio: 15 De Enero del 2013
- Fin: 26 De Marzo del 2013

##### **6.1.6 EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE**

- Gerente William Arias
- Danilo Torres

## **6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

La empresa no tiene antecedentes de haber realizado campañas de capacitación para mejorar el desempeño laboral, por lo que es una propuesta nueva en la organización que ayudará a los colaboradores a mejorar para que realicen sus tareas de mejor manera y le permitirá formular estrategias inmediatas para evitar problemas graves en un futuro, que ayude tanto a los directivos como a los colaboradores a cambiar su forma de pensar y orientarles al cumplimiento de los mismos objetivos.

También ayudará a que la empresa tome en consideración las opiniones de sus colaboradores para la toma de decisiones lo que generará motivación en el área de trabajo. Los colaboradores se sentirán debidamente capacitados para trabajar en sus funciones con más seguridad y se logrará mejores resultados en el desempeño de ellos.

Finalmente se logrará, la predisposición de las autoridades, y el interés de los colaboradores para realizar trabajos eficientes y eficaces, ya que esto, también incide en el nivel de satisfacción de quienes laboran en la empresa ya que los mismos serán motivados e incentivados y por consiguiente elevarán su autoestima.

Además se tendrá una estrecha relación y un adecuado ambiente laboral en la organización con el objeto que conozcan todos los nuevos cambios que se realizan, misión, visión, objetivos, estrategias y procesos que se van implementando en la empresa para que todos tengan el mismo conocimiento y la misma perspectiva de hacia dónde va la empresa y que es lo que desea alcanzar solo así se podrá obtener valiosos resultados

### 6.3. JUSTIFICACIÓN

Con la investigación realizada en la Empresa de Calzado “LIWI” se puede comprender la gran importancia que tiene para las empresas y particular para ésta el realizar actividades que disminuyan el estrés laboral y así potencial el desempeño de los colaboradores.

Con esto se pretende ayudar a que la empresa que sea más competitiva; se desea obtener como resultado un recurso humano más comprometido que ayude al cumplimiento de las metas propuestas por la organización.

Con la capacitación en este área, se anhela obtener un personal con mayor nivel de conocimientos, cambio en sus hábitos y actitudes frente al estrés; ayudará a incrementar el desempeño laboral, el mejoramiento de los métodos de comunicación, aprender nuevas técnicas de liderar, mantener a sus trabajadores altamente motivados y por tanto obtener mejores beneficios económicos al retar a los colaboradores a realizar un mejor trabajo.

En una fórmula inversamente proporcional, se podrá identificar que: a menos niveles de estrés, mejor desempeño laboral presentarán los colaboradores de la empresa; por lo tanto, existirá un *impacto* socio-económico para la empresa y un impacto psicológico para los colaboradores, una *importancia* socio-empresarial, el *interés* de “kaizen” que significa mejora continua, la *factibilidad* por el alto nivel colaborativo de los mandos altos, medios y bajos de esta empresa.

La empresa en general será la mayor *beneficiaria* de esta actividad y en consecuencia posterior, los clientes externos, puesto que ellos recibirán un producto de excelente calidad, producido por un personal de excelencia.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Implementar programas de capacitación para prevenir el estrés laboral en los colaboradores de la Empresa CALZADO “LIWI” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

### **6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Socializar el programa de capacitación de motivación para reducir el estrés laboral
- Ejecutar el programa de capacitación de motivación para reducir el estrés laboral
- Evaluar el impacto de la capacitación para disminuir el estrés laboral

## **6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

La presente investigación es factible de realizar ya que en la investigación realizada se deduce la necesidad de realizar una capacitación para reducir el estrés laboral y mejorar el desempeño laboral en la EMPRESA CALZADA LIWI ayudándole para que los colaboradores se identifiquen con la organización y en sus puestos de trabajo así el clima laboral mejorara y las relaciones de trabajo serán factibles para dicha empresa. La capacitación busca que los colaboradores y la institución presten productos y servicios básicos con calidad y calidez, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad y continuidad previstos en la constitución, y; para llegar a cumplir con los objetivos establecidos y tener un desempeño laboral excelente, la empresa de Calzado “LIWI”, debe contar con personal profesional, capacitado, técnico, y preparado para el cumplimiento de los objetivos

El presente trabajo se podrá desarrollar de manera eficiente ya que el Gerente de la empresa proporcionará la información necesaria para el desarrollo de la propuesta para el desarrollo de la misma y de sus colaboradores.

Por lo tanto, podemos afirmar que el presente proyecto de investigación es factible ya que cobra vital importancia y relevancia, al contar con los recursos necesarios, como tiempo, dedicación, facilidad de información y un presupuesto considerable para llevar a cabo su correcta aplicación, el mismo que permitirá conseguir mejores resultados en el desempeño laboral y por ende una mayor motivación.

#### **6.5.1. FACTIBILIDAD DEL TALENTO HUMANO**

El desarrollo, ejecución y evaluación de esta propuesta cuenta con el aporte, la experiencia, los conocimientos y de los colaboradores la empresa de Calzado “LIWI” de igual manera existe el interés y apoyo por parte del Gerente de dicha empresa. Para que la propuesta sea factible también depende de algunos factores como son:

#### **6.5.2. FACTIBILIDAD TÉCNICA**

Establecer una óptima capacitación a todo el personal para que ayuden a motivar y a desarrollar un excelente desempeño laboral así como comprometer a todos los colaboradores para cambiar la imagen de la empresa usando las herramientas de capacitación, comunicación y código de ética.

#### **6.5.3. FACTIBILIDAD FINANCIERA**

La propuesta se financiará con recursos del autor lo cual es muy provechoso para la empresa ya que no tendrán que realizar ningún gasto económico

## **6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA**

### La capacitación:

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparado para ocupar las funciones que requiera la empresa. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona. Los campos de aplicación de la capacitación son muchos, pero en general entran en una de las cuatro áreas siguientes:

#### a) Inducción

Es la información que se brinda a los empleados recién ingresados. Generalmente lo hacen los supervisores del ingresante. El departamento de RRHH establece por escrito las pautas, de modo de que la acción sea uniforme y planificada.

#### b) Entrenamiento:

Se aplica al personal operativo. En general se da en el mismo puesto de trabajo. La capacitación se hace necesaria cuando hay novedades que afectan tareas o

funciones, o cuando se hace necesario elevar el nivel general de conocimientos del personal operativo. Las instrucciones para cada puesto de trabajo deberían ser puestas por escrito.

c) Formación básica:

Se desarrolla en organizaciones de cierta envergadura; procura personal especialmente preparado, con un conocimiento general de toda la organización. Se toma en general profesionales jóvenes, que reciben instrucción completa sobre la empresa, y luego reciben destino. Son los "oficiales" del futuro.

d) Desarrollo de Jefes

Suele ser lo más difícil, porque se trata de desarrollar más bien actitudes que conocimientos y habilidades concretas. En todas las demás acciones de capacitación, es necesario el compromiso de la gerencia. Aquí, es primordial el compromiso de la gerencia general, y de los máximos niveles de la organización. El estilo gerencial de una empresa se logra no solo trabajando en común, sino sobre todo con reflexión común sobre los problemas de la gerencia. Deberían difundirse temas como la administración del tiempo, conducción de reuniones, análisis y toma de decisiones, y otros.

En cualquiera de los casos, debe planificarse adecuadamente tanto la secuencia como el contenido de las actividades, de modo de obtener un máximo alineamiento

Beneficios de capacitar

La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.



También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena. Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse.

La capacitación se suele dividir en tres grandes grupos:

#### Capacitación para el trabajo

Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.

Se divide a su vez en:

#### Capacitación de Pre ingreso:

Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.

Capacitación de inducción: Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

Capacitación promocional. Busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.

#### Capacitación en el trabajo.

Es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa. Busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo. El desarrollo incluye la capacitación, pero busca principalmente la formación integral del individuo, la expresión total de su persona.

Beneficios de la capacitación para las organizaciones, entre los beneficios que tiene la empresa con la capacitación se pueden enumerar los siguientes:

- Crear mejor imagen de la empresa
- Mejora la relación jefe subordinado
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.
- Beneficios de la capacitación para los trabajadores

Entre los beneficios que obtienen los colaboradores con la capacitación están: Elimina los temores de incompetencia, sube el nivel de satisfacción con el puesto, desarrolla un sentido de progreso.

Por lo anterior, éste debe reflejar información sobre:

- Misión, objetivos y metas laborales
- Proceso productivo
- Estructura organizacional
- Funciones y líneas de autoridad
- Recursos disponibles
- Clientes y proveedores
- Fuerzas y debilidades

A partir del análisis que realice la empresa de los aspectos antes anotados, se obtendrá información de las dificultades que enfrentan las áreas que la componen.

Los puntos débiles o deficiencias encontradas deben ser cuidadosamente estudiadas a fin de establecer con claridad los problemas que pueden y deben ser resueltos con capacitación

La capacitación al ser una actividad planeada contribuye a preparar y formar al recurso humano que requiere y labora actualmente en una empresa, por lo tanto no todos los problemas pueden ser satisfechos con la misma.

Cuando el diagnóstico de la empresa refleja problemas específicos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores referidos a la inducción, formación, actualización y desarrollo de sus funciones, éstos representan indicadores que guiarán el curso de las acciones de capacitación; por lo que representan la materia de la siguiente fase del proceso.

#### Factores que provocan necesidades de capacitación

- Expansión de la empresa o ingreso de nuevo empleados
- Trabajadores transferidos o ascendidos
- Implantación o modificación de métodos y procesos de trabajo
- Actualización de tecnología, equipos, instalaciones y materiales de la empresa
- Producción y comercialización de nuevos productos o servicios

Los cambios que efectúe la empresa provocarán futuras necesidades de capacitación, a ésta se le reconoce como capacitación proactiva, ya que se adelanta a los problemas y trata de prever resultados que fortalecerán a la organización.

## Elaboración de la capacitación

**Nombre de la empresa:** Calzado “LIWI”

**Puestos de trabajo que involucra:** Administrativa y de Producción

**Número de trabajadores que serán capacitados:** 21 Colaboradores

**Perlado de tiempo en que será desarrollado:** 22 Horas

**Prioridades de atención:** Motivación, Desarrollo Organizacional, Desempeño.

**Eventos a realizar:** Capacitación

TEMAS	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN MODALIDAD CURSO			
Numero	Horas teóricas	Horas practicas	Socialización	Total horas a tratar
Teorías de la motivación	2 horas conferencia	2 horas	1 hora	3 horas
La motivación personal	3 horas conferencia	1 hora	1 hora	5 horas
Afrontamiento del estrés	2 horas conferencia	1 hora y media	1 hora	4 horas
Niveles de motivación	2 horas conferencia	2 horas taller	1 hora	5 horas

## **Desarrollo del curso**

### **Objetivos**

Establecer el nivel de estrés que afecta el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Calzado “LIWI” mediante una capacitación que oriente al desempeño laboral del recurso humano hacia la eficiencia mediante teorías relaciones laborales motivacionales.

Proponer diferentes alternativas de solución que permitan mitigar la problemática investigada propuesto a través de la implementación de la capacitación de desarrollo organizacional y niveles motivacionales.

### **Contenido**

- Gerencia estratégica para el éxito organizacional
- Motivación al logro
- Supervisión gerencial y liderazgo
- Eficiencia y desempeño laboral
- Integración de equipo
- Relaciones humanas
- Auto estima del trabajador

### **Actividades**

- Presentación del taller por parte de los facilitadores
- Dinámica de apertura
- Entrega de material de apoyo
- Conversatorios
- Mesas de trabajo
- Discusión grupal
- Estudio de casos prácticos
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Cierre del taller
- Presentación del taller por parte de los facilitadores
- Dinámica de apertura
- Entrega de material de apoyo
- Conversatorios

- Mesas de trabajo
- Discusión grupal
- Estudio de casos prácticos
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Cierre del taller

### **Recursos Humanos**

- Asesores
- Especialistas
- Personas que laboran la Empresa de Calzado “LIWI”

### **Recursos Materiales**

- Material de apoyo hojas, blancas, lápiz, videos.

### **Evaluación/Periodo**

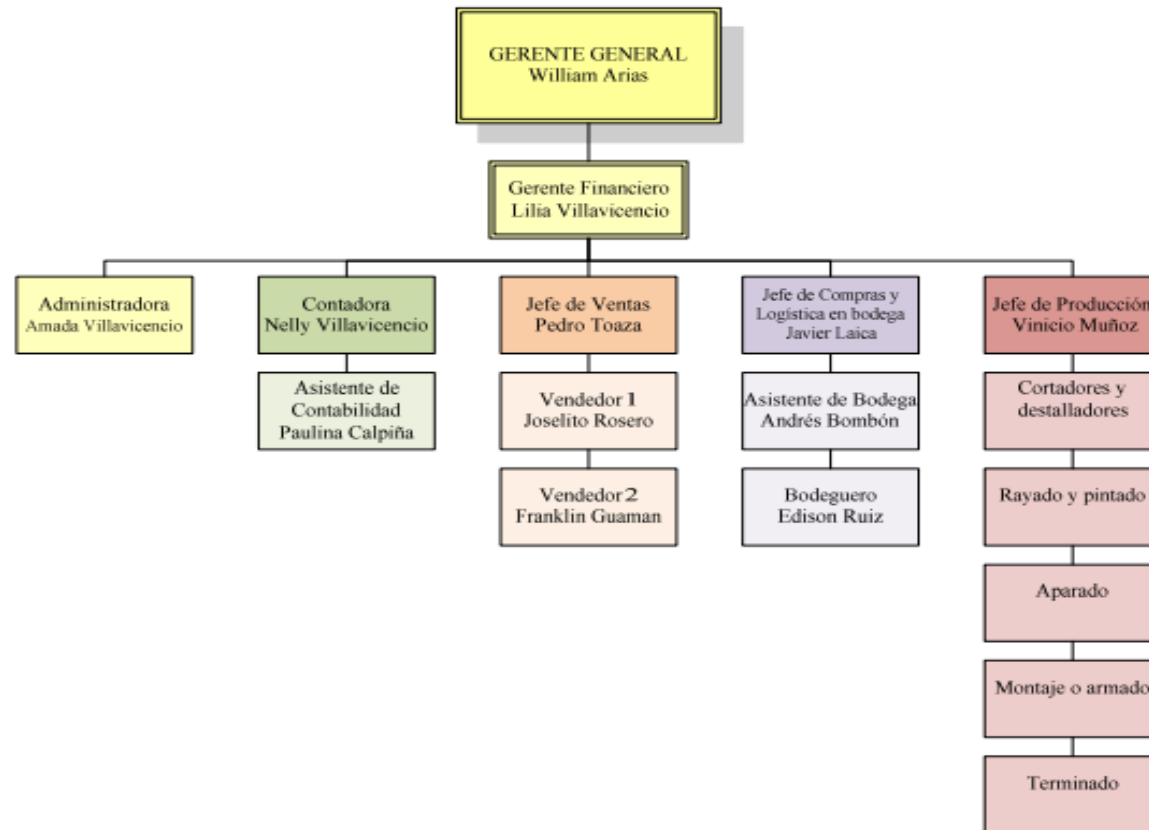
Receptividad que muestre el recurso humano a la aceptación e implementación de los cambios

- Periodo de tiempo: 2 jornadas de 4 horas cada una
- Receptividad que muestre el recurso humano a la aceptación e implementación de los cambios
- Periodo de tiempo: 2 jornadas de 4 horas cada una

<http://es.scribd.com/doc/16572395/CAPACITACION-y-MOTIVACION>

<http://www.consultorasebgon.com.ar/liderazgo-y-motivacion-capacitacion-en-liderazgo-y-motivacion.php>

## 6.7. Metodología administración de la propuesta



## 6.8. Metodología Modelo Operativo

<b>Fases</b>	<b>Metas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>	<b>Resultados</b>
<b>Socialización</b>	Que el programa de capacitación acerca de la motivación en la empresa de Calzado “LIWI” mejor el desempeño laboral	Charlas acerca de la motivación personal y de logro de metas	Talento Humano	5 horas	Gerente General William Arias	Planteamiento de los temas estructurados.
<b>Planificación</b>	El 95% de la capacitación será sobre mi tema planteado	Videos, talleres y dinámicas de grupo	Computador Retroproyector Colaboradores	2 horas	Gerente Autor: Danilo Torres	Motivación elevada y mejorada
<b>Ejecución</b>	Que el 80% de los colaboradores conozca y se sientan motivados	Vivencias acerca de algo que en su vida significo motivación para lograr sus metas y objetivos	Videos Colaboradores	3 horas	Gerente Autor: Danilo Torres	Concientización de los colaboradores acerca del tema.
<b>Evaluación</b>	Determinar el porcentaje y disminución del estrés laboral y el mejoramiento del desempeño laboral	Re Aplicación del cuestionario aplicado	Cuestionario estructurado	1 hora	Gerente Autor: Danilo Torres	Mejoramiento del desempeño laboral



## 6.9 Previsión de la evaluación

Preguntas básica	Explicación
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente
¿Por qué evaluar?	Necesito obtener datos para la toma de decisiones
¿Para qué evaluar?	Continuidad de la estrategia
¿Qué evaluar?	Impacto en el desempeño laboral
¿Quién evalúa?	Danilo Torres
¿Cuándo evaluar?	Al final de la capacitación
¿Cómo evaluar?	A través de la observación y la entrevista
¿Con que evaluar?	Ficha de observación Encuesta

## **7. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA**

### **7.1. RECURSOS**

#### **INSTITUCIONALES:**

- Universidad Técnica de Ambato

#### **HUMANOS:**

- Danilo Torres Villavicencio
- Psi Edu. César Yamberla Director del proyecto.
- Colaboradores de la empresa de Calzado “LIWI”

#### **MATERIALES:**

- Transporte
- Bibliografía – libros y revistas - Internet
- Computador-Impresiones – impresora
- Útiles de oficina, hojas

#### **FINANCIEROS:**

El presente trabajo será financiado por el investigador: Lenin Danilo Torres Villavicencio

## 7.2 PRESUPUESTO

<b>RECURSOS</b>	<b>COSTO</b>
Transporte	\$150
Alimentación	\$200
Impresiones y computadora	\$300
Copias	\$70
Materiales de oficina	\$80
Internet	\$50
Otros	\$150
<b>TOTAL</b>	<b>\$1000</b>

### **7.3. BIBLIOGRAFÍA**

#### **Libros:**

- **Bennis, Warren. (1973). Desarrollo Organizacional su naturaleza, su Orígenes y perspectivas. Fondo Educativo Interamericano, S.A**
- **CHIAVENATO, I. (2001) Gestión del Talento Humano, Editorial. Continental**
- **Idalberto Chiavenato “Gestión Del Talento Humano” (1ra Edición 2002)**
- **Plan nacional del buen vivir**
- **PIGORS P. 2003 La administración y el Rendimiento Laboral 2ª Edición, editorial**
- **R. Wayne Mondy / Robert M. Noe “Adm de Recursos Humanos**

## **LINCOGRAFÍA:**

- <http://www.rrhh-web.com/capacitacion.html>
- <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- <http://www.emprendepyme.net/tipos-de-capacitacion.html>
- <http://www.monografias.com/trabajos25/salud-organizacional/salud-organizacional.shtml>
- <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml>
- <http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.html>

## 7.4. ANEXOS

### Anexo N° 1

Encuesta:

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

Encuesta dirigida para los colaboradores de la empresa:

CALZADO “LIWI”

Lea con atención las siguientes preguntas y escoja la respuesta que Ud. Crea conveniente:

- 1. En la empresa usted ha caído en estados depresivos por estrés laboral**

**SI ( )      NO ( )**

- 2. En la empresa ha sentido temblores o sudoraciones debido al estrés laboral**

**SI ( )      NO ( )**

**3. Ha llegado a incumplir con ciertas tareas por el estrés**

**SI ( ) NO ( )**

**4. Ha llegado a desentenderse del trabajo debido al estrés laboral**

**SI ( ) NO ( )**

**5. Ha sentido preocupaciones debido a la exigencia del trabajo**

**SI ( ) NO ( )**

**6. Se ha desconcentrado en ciertas ocasiones debido al estrés en el trabajo**

**SI ( ) NO ( )**

**7. En ocasiones ha visto que se incumplen las actividades propias del puesto del trabajo debido al estrés**

**SI ( ) NO ( )**

**8. En ocasiones ha visto reclamos de otras áreas debido al incumplimiento de trabajo del área anterior debido al estrés**

**SI ( ) NO ( )**

**9. Ha visto pedir más material del requerido en ciertas áreas debido al estrés**

**SI ( ) NO ( )**

**10. Ha visto mayor cantidad de desperdicio en ciertas áreas debido al estrés**

**SI ( ) NO ( )**

**11. Ha visto que ciertas áreas no usan las herramientas pertinentes para su trabajo debido al estrés**

**SI ( ) NO ( )**

**12. Ha visto que ciertas áreas existe mayor cantidad de desperdicios debido al estrés**

**SI ( ) NO ( )**

**13. Ha visto que productos de ciertas áreas no cumplen las normas de calidad debido al estrés**

**SI ( ) NO ( )**





## Anexo N° 2

### MARCO LÓGICO

<b>Problema</b> <b>Formulación del problema</b>	<b>Sub problema</b> <b>Objetivos</b>	<b>Enfoque</b> <b>Cualitativo cuantitativo</b> <b>Mixto</b>	<b>Personajes</b> <b>Fuentes de información</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
¿Cómo la desmotivación incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de Calzado “LIWI” en la ciudad de Ambato provincia del Tungurahua?	Determinar Cuáles son los niveles de la estrés que inciden en el ineficaz desempeño laboral	cuantitativamente porque recoge información empírica, objetiva y su naturaleza siempre arroja números como resultado	Colaboradores de la empresa de Calzado “LIWI” en la ciudad de Ambato provincia del Tungurahua	Encuesta	Cuestionario
	Analizar Cuáles son las áreas del desempeño laboral que afectan a la motivación de los colaboradores la empresa de Calzado “LIWI”	Cualitativa porque recoge información subjetivo, es decir que no se percibe por los sentidos como el cariño la a ficción, valores, utilizando así el test, encuestas.	Colaboradores de la empresa de Calzado “LIWI” en la ciudad de Ambato provincia del Tungurahua	Encuesta	Cuestionario

Anexo N° 3

ÁRBOL DE OBJETIVOS

