



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACION

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD PRESENCIAL

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
Obtención del Título de Psicóloga Industrial

TEMA:

“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
MIEMBROS DEL SERVICIO DE LOS UPC ZONA SUR DE LA POLICÍA
NACIONAL TUNGURAHUA.”

AUTORA: CABRERA VILLAGRÁN ANDREA PAOLA

TUTOR: PSI. IND. JUAN CARLOS MUÑOZ GUERRERO

AMBATO — ECUADOR

2015

APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

Certifica:

Yo, JUAN CARLOS MUÑOZ GUERRERO C.C.: 1803571205 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema:

“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS MIEMBROS DEL SERVICIO DE LOS UPC ZONA SUR DE LA POLICÍA NACIONAL TUNGURAHUA.”

Desarrollado por la estudiante Cabrera Villagrán Andrea Paola considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....
JUAN CARLOS MUÑOZ GUERRERO
C.C.: 1803571205
TUTOR(A):

AUTORÍA DE LA TESIS

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

.....
CABRERA VILLAGRÁN ANDREA PAOLA

C.C.1804594834

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS MIEMBROS DEL SERVICIO DE LOS UPC ZONA SUR DE LA POLICÍA NACIONAL TUNGURAHUA.”, autorizo su reproducción total o parcial o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derecho de autor y no utilice con fines de lucro.

.....
CABRERA VILLAGRÁN ANDREA PAOLA

C.C.1804594834

AUTORA

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

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS MIEMBROS DEL SERVICIO DE LOS UPC ZONA SUR DE LA POLICÍA NACIONAL TUNGURAHUA.”, presentada por la Srta. Egresada de la Carrera de Psicología Industrial promoción Octubre 2014- Marzo 2015 una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y elementales de investigación y reglamentarios.

LA COMISION

.....
Mg. Yanet Díaz Martín
C.C. 1756373138
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

.....
Psi. Ind. Mg. Sofía Silvana Jaramillo Peña
C.C. 1803114790
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Con esfuerzo y sacrificio, se llega a la cumbre; y encontrándome en este peldaño de mi vida, después de haber seguido un camino lleno de sacrificio y dedicación, consagro mi trabajo de investigación a mis padres Franco y Mariana quiénes han sido el pilar fundamental para mi superación, también a mis hermanos Maury, Jairo y Camilita quiénes me han brindado su confianza y apoyo incondicional.

Pao Cabrera

AGRADECIMIENTO

Mi gratitud a Dios nuestro creador quien ha sido capaz de tenerme con vida, así también el apoyo incondicional de mi familia de manera especial a mis padres y hermanos quiénes me han brindado el soporte necesario para cumplir con mis metas y objetivos planteados.

De la misma forma a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, quién ha forjado mis conocimientos académicos desde el inicio de mis estudios aportando con profesionales que han impartido sus sapiencias y me han permitido llegar a este escalón.

A la Policía Nacional Tungurahua, al brindarme la ayuda necesaria por medio de información y personal dispuesto a colaborar en todas las inquietudes que se me presentaron durante el progreso de mítrabajo.

Mi reconocimiento a Juan Carlos Muñoz Guerrero, mi tutor, un guía lleno de valores y méritos profesionales, quién me ha brindado las pautas necesarias para el desarrollo de mi investigación.

Pao Cabrera

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Páginas Preliminares	Pág.
PORTADA.....	i
APROBACION DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA TESIS	iii
CESIÓN DE DERECHOS DEL AUTOR	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2 Análisis Crítico	6
1.2.4 Formulación del problema	7
1.2.5 Preguntas directrices	7
1.2.6 Delimitación.....	7
1.3 Justificación.....	8
1.4 Objetivos	9

1.4.1 Objetivo General	9
1.4.2 Objetivos Específicos.....	9

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos	10
2.2 Fundamentación filosófica	16
2.3 Fundamentación legal	16
2.4 Categorías fundamentales	21
2.5 Hipótesis.....	39
2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis.....	39

CAPITULO III
METODOLOGÍA

3.1 Modalidad básica de la investigación	40
3.2 Nivel o tipo de investigación.....	41
3.3 Población y Muestra.....	41
3.4 Operacionalización de Variables.....	42
3.5 Recolección de la información.....	45
3.6 Procesamiento y análisis	45

CAPITULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de Resultados	46
4.2 Verificación de Hipótesis.....	69
4.2.1 Planteamiento de la hipótesis	69
4.2.2 Nivel de Significación.....	69

4.2.3 Descripción de la Población.....	69
4.2.5 Frecuencia Observada	70
4.2.5 Frecuencia esperada	71
4.2.6 Decisión	73

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	74
5.2 Recomendaciones.....	75

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos	76
6.2 Antecedentes de la propuesta	77
6.3 Justificación.....	77
6.4 Objetivos	78
6.4.1 Objetivo General	78
6.4.2 Objetivos Específicos.....	78
6.5 Análisis de factibilidad.....	78
6.6 Fundamentación científica	79
6.7 Modelo operativo	89
6.8 Administración de los recursos de la propuesta.....	90
6.9 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.....	91
BIBLIOGRAFÍA	125
Anexos	127

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro N° 1 Población y Muestra.....	41
Cuadro N° 2 Estrés Laboral.....	42
Cuadro N° 3 Desempeño Laboral	44
Cuadro N° 4 Test	46
Cuadro N° 4 Realizado un diagnóstico	47
Cuadro N° 5 Comunicación interna	48
Cuadro N° 6 Relación de trabajo.....	49
Cuadro N° 7 Dialogo con sus compañeros.....	50
Cuadro N° 8 Recibido amenazas	51
Cuadro N° 9 Abandonar sus funciones	52
Cuadro N° 10 Valor a sus amistades	53
Cuadro N° 11 Comunidad	54
Cuadro N° 12 Consecuencias negativas	55
Cuadro N° 13 Dificultades para realizar su trabajo.....	56
Cuadro N° 14 Éxitos y fracasos	57
Cuadro N° 15 Accidentes laborales.....	58
Cuadro N° 16 Trabajo en equipo.....	59
Cuadro N° 17 oportunidades para su desarrollo.....	60
Cuadro N° 18 Recibe la instrucción necesaria	61
Cuadro N° 19 Proceso de selección.....	62
Cuadro N° 20 Nuevo proceso de reclutamiento	63
Cuadro N° 21 Seleccionar el personal.....	64
Cuadro N° 22 Desempeña sus funciones	65
Cuadro N° 23 Asignarle el rango	66
Cuadro N° 24 Es evaluado de acuerdo a sus funciones	67
Cuadro N° 25 Evaluado en la institución	68
Cuadro N° 27 Frecuencia Observada	70
Cuadro N° 28 Frecuencia esperada	71

Cuadro N° 29 Cálculo del chi cuadrado.....	71
Cuadro N° 30 Detalle de Gastos.....	77
Cuadro N° 31 Modelo operativo	89
Cuadro N° 32 Plan de monitoreo	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Árbol de Problemas	5
Gráfico N° 2 Categorías fundamentales	21
Gráfico N° 3 Variable Independiente	22
Gráfico N° 4 Variable Dependiente	23
Gráfico N° 5 Esfuerzo individual	29
Gráfico N° 6 Test	46
Gráfico N° 6 Realizado un diagnóstico	47
Gráfico N° 7 comunicación interna	48
Gráfico N° 8 Relación de trabajo	49
Gráfico N° 9 dialogo con sus compañeros	50
Gráfico N° 10 Recibido amenazas	51
Gráfico N° 11 abandonar sus funciones	52
Gráfico N° 12 Valor a sus amistades.....	53
Gráfico N° 13 Comunidad.....	54
Gráfico N° 14 Consecuencias negativas.....	55
Gráfico N° 15 Dificultades para realizar su trabajo	56
Gráfico N° 16 Éxitos y fracasos	57
Gráfico N° 17 Accidentes laborales	58
Gráfico N° 18 Trabajo en equipo	59
Gráfico N° 19 Oportunidades para su desarrollo	60
Gráfico N° 20 Recibe la instrucción necesaria.....	61
Gráfico N° 21 Proceso de selección	62
Gráfico N° 22 Nuevo proceso de reclutamiento	63
Gráfico N° 23 Seleccionar el personal	64
Gráfico N° 24 Desempeña sus funciones	65
Gráfico N° 25 Asignarle el rango.....	66
Gráfico N° 26 Es evaluado de acuerdo a sus funciones	67
Gráfico N° 27 Evaluado en la institución.....	68

Gráfico N° 29 Grados Libertad	70
Gráfico N° 30 Recursos de la propuesta.....	90

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACION
CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL
RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS MIEMBROS DEL SERVICIO DE LOS UPC ZONA SUR DE LA POLICÍA NACIONAL TUNGURAHUA.”

AUTORA: Cabrera Villagrán Andrea Paola

TUTORA: Juan Carlos Muñoz Guerrero

El presente trabajo de investigación detalla nivel el estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC Zona Sur de la Policía Nacional Tungurahua; para determinar la existencia de estrés laboral se aplicó un test en el cual se apreció el al alto índice de estrés laboral debido a las extensas jornadas laborales, puesto que laboran dieciséis horas diarias en horarios rotativos de ocho horas cada uno, esto influye directamente en el desempeño laboral dado que el cansancio se está apoderando del personal policial; es por esto que para evitar que la problemática se incremente en la institución se propone la implementación de una Guía de Pausas Activas en la misma se recomienda la aplicación de ejercicios prácticos para las distintas partes del cuerpo, , éstas se darán bajo la supervisión del oficial encargado de cada grupo después de cada jornada con el afán de evitar tensiones y que su desempeño laboral sea óptimo.

PALABRAS CLAVES: Estrés Laboral, Clima Laboral, Desarrollo Organizacional, Desempeño Laboral, Gestión de Talento Humano, Gestión por Procesos, Inducción, Evaluación del Desempeño, Habilidad Humanística, Análisis y descripción de cargos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACION
CARRERA DE: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
MODALIDAD: PRESENCIAL
ABSTRACT

TOPIC: "THE JOB STRESS AND JOB PERFORMANCE IN THE MEMBER OF THE UPC SERVICE AREA SOUTH OF THE NATIONAL POLICE TUNGURAHUA."

AUTHOR: Paola Andrea Cabrera Villagran

TUTOR: Juan Carlos Muñoz Guerrero

The present research detailed level job stress and job performance in service members of the UPC Zona Sur Tungurahua National Police; to determine the existence of occupational stress test in which they appreciated the high rate of job stress due to long working hours, since working sixteen hours a day on a rotating schedule of eight hours each applied, this directly affects the job performance since fatigue is taking over the police personnel; which is why to prevent the problem will increase in the institution implementing a Guide Active Breaks in the same proposed the application of practical exercises for different body parts, it is recommended they be given under the supervision of the official charge of each group after each day in an effort to avoid stress and job performance is optimal.

KEYWORDS: Job Stress, Organizational Climate, Organizational Development, Labor Performance, Human Resource Management, Process Management, Induction, Performance Assessment, Skill Humanistic, Analysis and job descriptions.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto de graduación se desarrolla en la Policía Nacional Tungurahua.

Para la investigación de este proyecto se requiere al personal policial del servicio de los UPC Zona Sur, para determinar el nivel de estrés laboral del personal de éste servicio así también saber su desempeño laboral.

El proyecto se encuentra dividido en seis capítulos en los que se muestran de forma clara y ordenada el contenido de la investigación, los mismos que se detallan a continuación.

El Capítulo I.- Se define el tema de investigación, el planteamiento del problema, la contextualización el árbol de problemas, el análisis crítico, la prognosis, la formulación del problema, preguntas directrices, la delimitación del contenido de campo, espacial y temporal, la justificación, el objetivo general y los objetivos específicos.

El capítulo II.- Se define el marco teórico, antecedentes investigativos, fundamentación filosófica y legal, categorías fundamentales, constelación de ideas y marco conceptual de las dos variables, la hipótesis y el señalamiento de variables de la hipótesis.

El Capítulo III.- Hace referencia a la metodología de la investigación, señalando el enfoque y la modalidad utilizada, se identifica la población, se identifica la población, tipos de investigación. Se aplicó encuestas como instrumentos de investigación.

El Capítulo IV.- Se detalla el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el levantamiento de la información, se establece la verificación de la hipótesis.

El capítulo V.- luego que han sido analizados e interpretados los datos, se emiten conclusiones del estado actual de la institución y se recomiendan soluciones para tomar los correctivos y eliminar los problemas encontrados.

El capítulo VI.-Se define la propuesta, datos informativos, antecedentes, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación científica, el modelo operativo, administración de la propuesta, plan de monitoreo y evaluación de la propuesta, y la estructura de la propuesta de solución dl problema.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del Servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

En Ecuador los factores más comunes del estrés laboral cabe mencionar la falta de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los colaboradores y la falta de apoyo de compañeros y superiores. El estrés es atribuible a un desajuste entre las personas y el trabajo, a las malas relaciones y a la presencia de violencia psicológica o física en el lugar de trabajo, así como a conflictos entre el papel que desempeñan los trabajadores en sus labores y fuera de ellas.

Las personas reaccionan de forma diferente a las mismas circunstancias. Algunas personas llevan mejor que otras el que se les exija mucho. Lo importante es la evaluación subjetiva que hace la persona de su situación; la situación por sí sola no permite determinar el grado de estrés que puede provocar.

En Tungurahua la búsqueda de una mayor productividad, calidad y la competitividad excesiva son razones que llevan a exigir más al empleado, generándole una carga de trabajo. La situación que genera estrés en cuanto al nivel ocupacional sería básicamente la falta de definición de tareas. Muchas veces no se sabe qué hacer o qué se espera de los empleados porque la información que llega

es insuficiente y esta falta de control genera malestar. Otras veces se realizan trabajos donde no se hace uso de los conocimientos y habilidades, creando sensación de estar desaprovechando las capacidades.

Además la estructura de la organización es excesivamente jerárquica o autoritaria, a veces hasta agresiva, con un sistema de toma de decisiones poco participativas y una pobre comunicación interna que influye en el clima laboral, organizacional y psicológico de la empresa, generando estrés laboral en sus trabajadores. La empresa tiene la obligación de conocer cuál es el nivel de satisfacción de sus empleados, sus condiciones de trabajo y actuar sobre esta base ya que si el trabajador se siente bien, la empresa funcionará mucho mejor.

En Ambato la mitad de los trabajadores sufre de estrés, según una encuesta reciente realizada a varios directivos de recursos humanos de empresas públicas y privadas. El 43 por ciento de los consultados lo adjudica a que trabaja muchas horas; un 37 a la “mala onda que hay en la oficina”; y el 20 por ciento restante, al ‘maltrato’ de sus superiores. En el plano físico, el estrés laboral provoca desde dolor de cabeza, contracturas, nerviosismo y ansiedad, hasta ataques de pánico, fallas en la memoria, trastornos alimentarios o del sueño y depresión. Para contrarrestarlo, se recomienda una asignación adecuada y claramente definida de roles y responsabilidades, para evitar la sobre exigencia y la superposición de tareas. (Mosquera, 2009)

Árbol de Problemas

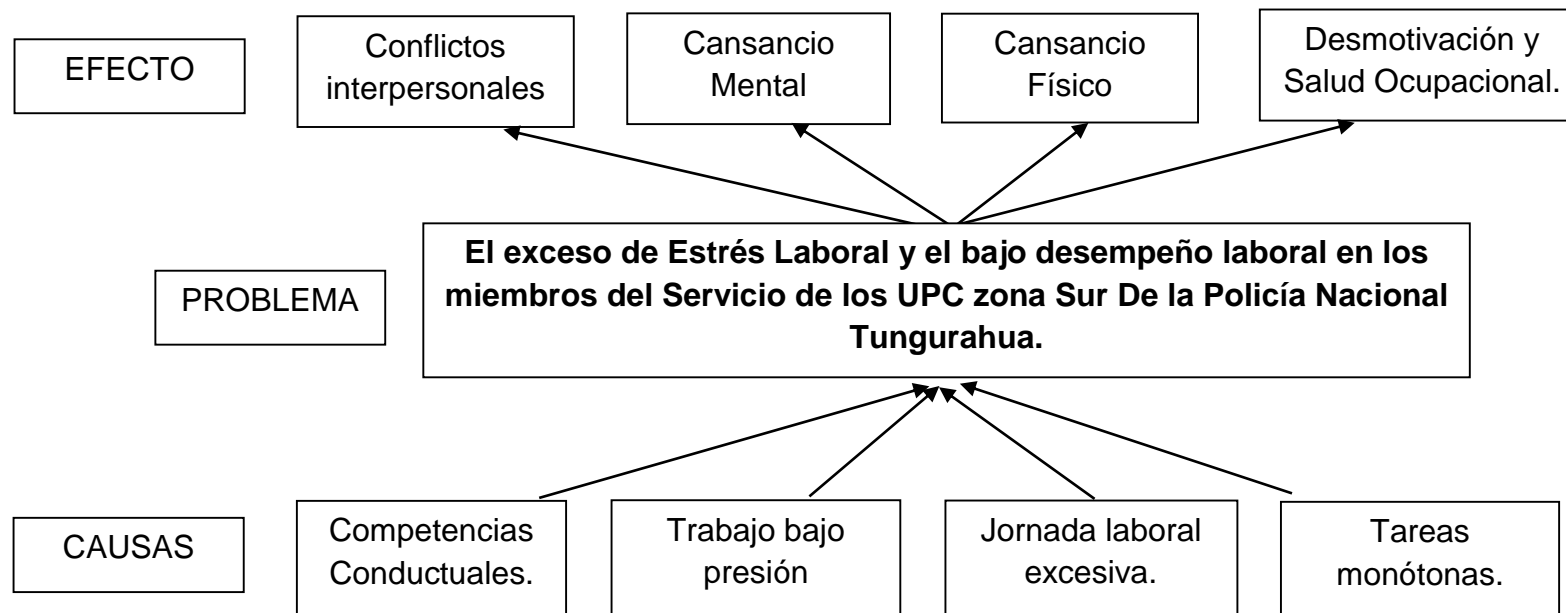


Gráfico N° 1 Árbol de Problemas
Fuente Andrea Paola Cabrera Villagrán

1.2.2 Análisis Crítico

El exceso del estrés laboral actualmente es una problemática que se da en las organizaciones, los motivos son diversos pero principalmente desencadena en el bajo desempeño laboral. Si no se controla el problema seguirá incrementando las competencias conductuales lo que conlleva a los conflictos interpersonales.

En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, a causa de exigencias como el trabajo bajo presión provocando cansancio mental por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva.

Lamentablemente los miembros de la institución se encuentran sujetos a jornadas laborales excesivas, mismas que deben ser cumplidas a cabalidad con el afán de cumplir con sus funciones y evitar sanciones todo esto genera cansancio físico en el personal.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son diversos, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones laborales para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas y objetivos que se propongan.

1.2.3 Prognosis

De no solucionarse el problema en forma real y profunda en el futuro en el servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua se tendrá que tratar con situaciones tales como: cansancio mental, cansancio físico, bajo rendimiento y dificultad para tomar decisiones. La causa de todo esto es la competencia, elevado nivel de responsabilidad, jornada laboral excesiva y tareas monótonas lo que desencadenara en la inestabilidad en trabajo de sus miembros.

Por otra parte si la organización no cuenta con un especialista para que analice las condiciones de trabajo, identificando los aspectos estresantes y producir los cambios correspondientes los miembros probablemente sufrirían consecuencias graves en su salud psicológica y física. La salud y el bienestar se ven influidos por el trabajo, positiva y negativamente. El trabajo puede constituir un objetivo y dar sentido a la vida. Puede ofrecernos identidad, autoestima, apoyo social y recompensas materiales. Todo esto puede suceder si las exigencias laborales son óptimas y no máximas

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo afecta el estrés laboral al desempeño laboral de los miembros del Servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua?

1.2.5 Preguntas directrices

- ¿Cuáles son las causas del estrés laboral en los miembros del Servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua?
- ¿Cuál es la calidad de vida en el desempeño laboral de los miembros del Servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua?
- ¿Cómo se relacionan las causas del estrés laboral en los miembros del Servicio de los UPC zona Norte De la Policía Nacional Tungurahua y la calidad de vida en su desempeño laboral?

1.2.6 Delimitación

Contenido

Campo Psicología Industrial

Área Desempeño laboral

Aspecto Estrés Laboral

Delimitación temporal

Octubre 2014- Marzo 2015.

Delimitación espacial

Servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua.

1.3 Justificación

Debe manifestarse los motivos que han movido la realización del presente proyecto de tesis. Se ha observado que uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el talento humano en las organizaciones es el estrés laboral. Este mal, va a dificultar las relaciones humanas, el desempeño laboral y la satisfacción personal convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, razones que hacen necesario su tratamiento oportuno. El estrés laboral es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado complejas, tratando de reflejar cómo el talento humano ha ido adquiriendo, una gran relevancia en el mundo laboral.

Desde esta perspectiva se intenta realizar una visión panorámica, aunque no exhaustiva, del estrés laboral en la institución con el objeto de destacar, aquellos aspectos que han parecido más importantes.

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 institución, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse.

El presente trabajo al abordar el estrés laboral y en particular su vinculación con la problemática del desempeño laboral es para evitar la inestabilidad en el trabajo de sus miembros.

Es factible porque se da la problemática en la institución y mediante la indagación oportuna y adecuada se podrá dar soluciones al inconveniente encontrado, esta información puede ser útil para que la institución se encargue de brindar apoyo a sus miembros ayudando a disminuir algunos de los agentes estresores para optimizar el desempeño de los miembros.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Investigar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del Servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar las causas del estrés laboral en los miembros del Servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua.
- Determinar la calidad de vida en el desempeño laboral de los miembros del Servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua.
- Relacionar las causas del estrés laboral en los miembros del Servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua y la calidad de vida en su desempeño laboral.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

De acuerdo a las variables se contara con el soporte y los antecedentes de las siguientes tesis.

Tema: “Relación del estrés con el desempeño del trabajador según su edad, en el departamento de ventas de una embotelladora de bebidas carbonatadas

Autor: Linda Michelle Herrera Piedrasanta, 2012

Conclusiones:

El estudio evidenció que el 88.23% de vendedores tiene un nivel bajo de estrés y un 11.76% maneja un nivel medio de estrés.

Asimismo el 50% de los vendedores tiene un desempeño laboral excelente y el otro %50 un desempeño laboral bueno.

De la misma forma se determinó que no existe correlación entre el estrés y el desempeño del trabajador.

Así también no se encontró correlación entre estrés y edad, como tampoco hubo correlación entre desempeño y edad.

Finalmente se concluye que pueden haber otros factores que influyen y se relacionan con el desempeño de los colaboradores, pues en este estudio el estrés evidenció no tener ningún impacto sobre él.

Aporta en mi investigación puesto que no siempre el estrés laboral puede ser un aspecto que afecte en el desempeño laboral de los colaboradores, procurando realizar una buena indagación del problema y cumplir con los objetivos planteados, además identificar de acuerdo a las edades de los miembros de la institución cuales son los más afectados por el estrés laboral así también ver como manejan el mismo de acuerdo a los niveles que presenten y analizar si todos estos aspectos causan impactos relevantes para la indagación sobre el tema.

Tema: “El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los empleados de las comisarías de ornato i y ii del área urbana de la ilustre municipalidad de cuenca, en el período julio del 2006 – enero del 2007”

Autores: Miriam Patricia Baculima Huiracocha, José Kennedy Calderón Guillén, 2007

Conclusiones:

La investigación efectuada en las Comisarías de Ornato concluyó totalmente:

Una vez que hemos aplicado la ficha de observación y haber medido el estrés laboral a los diez empleados de las Comisarías de Ornato del Área Urbana de la Ilustre Municipalidad de Cuenca, utilizamos el test de Escalas de Apreciación del Estrés(EAE). Podemos decir entonces que ocho empleados se encuentran con una apreciación de un estrés laboral bajo y manejable; un empleado estaría con una apreciación de un estrés laboral moderado; y un empleado de la Comisaría estaría con una apreciación de un estrés laboral alto y menos manejable. A continuación damos a conocer algunos tópicos como conclusiones a cerca de la presencia del estrés laboral en los empleados de las Comisarías de Ornato.

1.- La respuesta de estrés es un riesgo laboral muy importante en el personal de empleados de las Comisarías.

- 2.- El sentirse estresado depende tanto de las demandas del medio externo como de sus propios recursos para enfrentarnos a él.
- 3.- La exposición a situaciones de estrés, provoca la "respuesta de estrés", que consiste en un aumento de la activación fisiológica y cognitiva.
- 4.- La exposición a situaciones de estrés, hace que el organismo se prepare para una intensa actividad motora.
- 5.- La exposición a situaciones de estrés prepara al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa ante las posibles exigencias de la situación.
- 6.- Si la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa o duradera, puede tener consecuencias negativas en el organismo.
- 7.- El organismo no puede mantener durante mucho tiempo un ritmo constante de actuación por encima de sus posibilidades.
- 8.- Si se mantiene durante mucho tiempo la respuesta de estrés más allá de los límites que es distinto para cada empleado, se producirán serios trastornos a diferentes niveles.
- 9.- En toda situación de estrés hay unas características, entre las que se encuentra como más específica un cambio o situación nueva.
- 10.- Las consecuencias del estrés laboral son múltiples en los tres niveles: fisiológicos, cognitivos y motores.

Aporta en mi investigación con la aplicación de los instrumentos empleados para de esta forma medir el nivel de estrés en los colaboradores de la institución e identificar en el nivel de estrés en el cual se encuentran. De esta forma obtener resultados de las consecuencias del estrés laboral, si bien es cierto un estrés equilibrado nos permite incrementar la actividad física y cognitiva pero de ser elevado el nivel se producirán trastornos en los colaboradores los cuales deberán ser tratados de acuerdo a la situación en la que se encuentren, por lo tanto se da la importancia del manejo adecuado de la actividad motora y evitar excesos.

Tema: “ESTRÉS LABORAL, AFRONTAMIENTO Y SUS CONSECUENCIAS EL PAPEL DEL GÉNERO.”

Autor: María Gloria González, 2006.

Conclusiones:

En general, a partir de los resultados obtenidos se pueden extraer las siguientes conclusiones:

1. Se ha añadido evidencia a la literatura existente sobre el papel modulador del género en la eficacia del afrontamiento para reducir las consecuencias del estrés: el afrontamiento de acción directa es eficaz para los hombres y el afrontamiento de apoyo social es eficaz para las mujeres.
2. Esta hipótesis del ajuste entre la socialización de género y el tipo de afrontamiento para la eficacia del mismo, encontrada de manera consistente en la investigación sobre apoyo social, se extiende y verifica en relación al afrontamiento de acción directa y se comprueba en contextos organizacionales tanto masculinos como femeninos. Además se ha comprobado en un diseño longitudinal, permitiendo descubrir un efecto concurrente interactivo del género y el afrontamiento sobre las consecuencias del estrés.
3. La investigación previa sobre la modulación del género en las relaciones entre apoyo social y estrés se ha llevado a cabo mayoritariamente en Estados Unidos. La presente tesis prueba estas mismas relaciones en España, sugiriendo que ambos países con diferencias en algunos aspectos culturales, comparten una cultura base occidental. Esto permite la realización de comparaciones y el uso de la literatura científica en estrés laboral y género de ambos países como base para el planteamiento de investigación futura sobre el tema.
4. El burnout es un fenómeno que puede emerger a nivel grupal como clima de burnout de la unidad de trabajo y, hasta donde sabemos, este es el primer trabajo que demuestra empíricamente la emergencia de un clima afectivo de burnout y su influencia en respuestas laborales actitudinales como la satisfacción laboral.

5. Las relaciones que presenta el clima de burnout de la unidad de trabajo con la satisfacción laboral, más pronunciadas que las encontradas a nivel individual, demuestran que el clima de burnout de la unidad de trabajo, es decir el fenómeno a nivel grupal, no presenta isomorfismo con respecto a la variable individual de clima psicológico de burnout. Estas dos variables, a dos niveles diferentes, no miden el mismo constructo, ya que la variable agregada a nivel grupal contiene influencias contextuales que no son capturadas por la variable de nivel inferior.

6. Aunque no hay diferencias entre hombres y mujeres en el efecto significativo del clima de cinismo de la unidad de trabajo sobre la satisfacción laboral, sí existen en relación al clima de agotamiento de la unidad de trabajo. Sólo en el caso de los profesores varones su satisfacción laboral se ve afectada por este clima afectivo.

7. El género es un factor explicativo central en los tres estudios que componen la presente tesis doctoral, por lo que se justifica el uso de una perspectiva de género a lo largo de todos los trabajos que investiguen el afrontamiento y las consecuencias del estrés laboral.

El estudio evidenció que el 88.23% de vendedores tiene un nivel bajo de estrés y un 11.76% maneja un nivel medio de estrés.

Asimismo el 50% de los vendedores tiene un desempeño laboral excelente y el otro %50 un desempeño laboral bueno.

De la misma forma se determinó que no existe correlación entre el estrés y el desempeño del trabajador.

Así también no se encontró correlación entre estrés y edad, como tampoco hubo correlación entre desempeño y edad.

Finalmente se concluye que pueden haber otros factores que influyen y se relacionan con el desempeño de los colaboradores, pues en este estudio el estrés evidenció no tener ningún impacto sobre él.

Aporta en mi investigación al identificar si los colaboradores presentan estrés laboral o burnout y el nivel, así también determinar el porcentaje tanto en hombres como en mujeres y su afrontamiento adecuado sin embargo el afrontamiento de acción directa es eficaz para los hombres y el afrontamiento de apoyo social es eficaz para las mujeres.

Además poder evidenciar otro tipo de impactos que afectan al desempeño laboral.

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

Autor: Verónica Valeria Viera Armijos, 2011-2012.

Conclusiones:

Se encuentran diferencias significativas de estrés en los departamentos estudiados que tienen más estrés y poco estrés.

El departamento que tiene más estrés (17.5) es el de Bodega.

El rendimiento laboral de los trabajadores con estrés laboral no es igual al rendimiento de los trabajadores sin estrés laboral.

De forma general el personal colaborador en la empresa Megaprofer S.A, se encuentra con un bajo nivel de estrés laboral, dentro de los parámetros normales, no cumpliéndose así con la hipótesis que nos habíamos establecido.

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

Aporta a mi investigación ya que el personal operativo tendrá mayor porcentaje de estrés laboral debido a las exigencias que ellos reciben a diario por sus funciones y delegaciones que reciben por parte de sus superiores, pero también se puede dar el

caso en que los miembros de la institución se mantengan equilibrados en su nivel de estrés y esto no llegue a afectar a su nivel de desempeño. Y los resultados obtenidos no podrían llegar a cumplirse con lo planteado en la hipótesis.

2.2 Fundamentación filosófica

La presente investigación está orientada con el enfoque crítico-propositivo; cuando hablamos de crítico es porque se considera que la misma no debe únicamente basarse a una observación de los hechos, sino a un análisis, interpretación y comprensión del problema detectado y propositivo porque busca alternativas de solución que puedan ser alcanzadas por el investigador y todos aquellos inmersos en la misma.

2.3 Fundamentación legal

La presente investigación está respaldada con base legal, de la Constitución de la República del Ecuador, Código de Trabajo, LOSEP, R. LOSEP, que a continuación se dará a conocer:

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

Capítulo 2

De los derechos económicos, sociales y culturales

Sección octava

Trabajo y seguridad social.

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art- 34 El derecho a la seguridad social es de todas las personas, y será deber y necesidades individuales y colectivas

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Código de Trabajo

Capítulo V

De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones

Parágrafo 1ro.

De las jornadas y descansos

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.

El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias. Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.

Art. 51.- Duración del descanso.- El descanso de que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas.

LOSEP

TITULO III

DEL REGIMEN INTERNO DE ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

CAPITULO 1

DE LOS DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

I) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

REGLAMENTO LOSEP.

CAPITULO VIII

DE LA SALUD OCUPACIONAL

Art. 228.- De la prestación de los servicios.- Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales.

Para este fin las instituciones contemplarán en sus respectivos presupuestos los recursos materiales y financieros necesarios.

Por su parte las y los servidores públicos deben cumplir con las acciones de prevención y protección previstas y los programas que se establezcan.

Art. 229.- Del plan de salud ocupacional.- Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de conformación multidisciplinaria; este servicio estará integrado por los siguientes elementos:

- a) Medicina preventiva y del trabajo
- b) Higiene ocupacional
- c) Seguridad ocupacional
- d) Bienestar social

Las instituciones contempladas en el artículo 3 de la LOSEP, que cuenten con más de 50 servidores públicos u obreras u obreros, y en virtud de la disponibilidad presupuestaria, podrán implementar dispensarios médicos para brindar servicio de salud ocupacional a las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 230.- Medicina preventiva y del trabajo.- El plan contemplará un programa de medicina preventiva y del trabajo, a través del cual se desarrollarán todas aquellas actividades tendientes a promover y mejorar la salud, tales como medicina preventiva, exámenes médicos periódicos, servicios médicos y de primeros auxilios, investigación y análisis de enfermedades determinando causas y para establecer medidas preventivas y elaboración de estadísticas médicas.

Art. 231.- Higiene ocupacional.- El plan de salud ocupacional comprenderá un programa de higiene ocupacional tendiente a identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 232.-Seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.- Las instituciones que se encuentran en el ámbito de la LOSEP, deberán elaborar y ejecutar en forma obligatoria el Plan Integral de Seguridad Ocupacional y Prevención de Riesgos, que comprenderá las causas y control de riesgos en el trabajo, el desarrollo de programas de inducción y entrenamiento para prevención de accidentes, elaboración y estadísticas de accidentes de trabajo, análisis de causas de accidentes de trabajo e inspección y comprobación de buen funcionamiento de equipos, que será registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales.

2.4 Categorías fundamentales

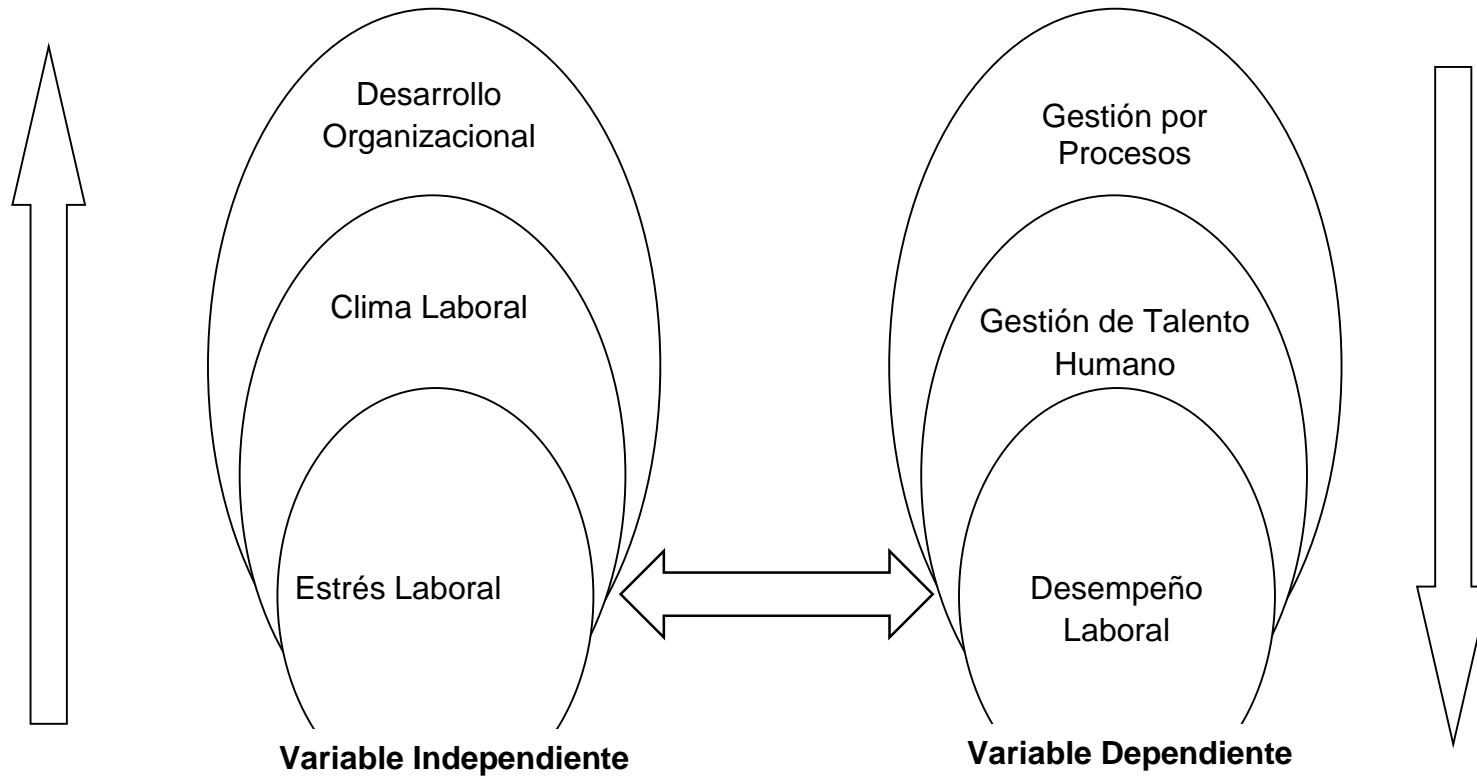


Gráfico N° 2 Categorías fundamentales
Elaborado por: Paola Cabrera

Constelación de Ideas: Variable Independiente.

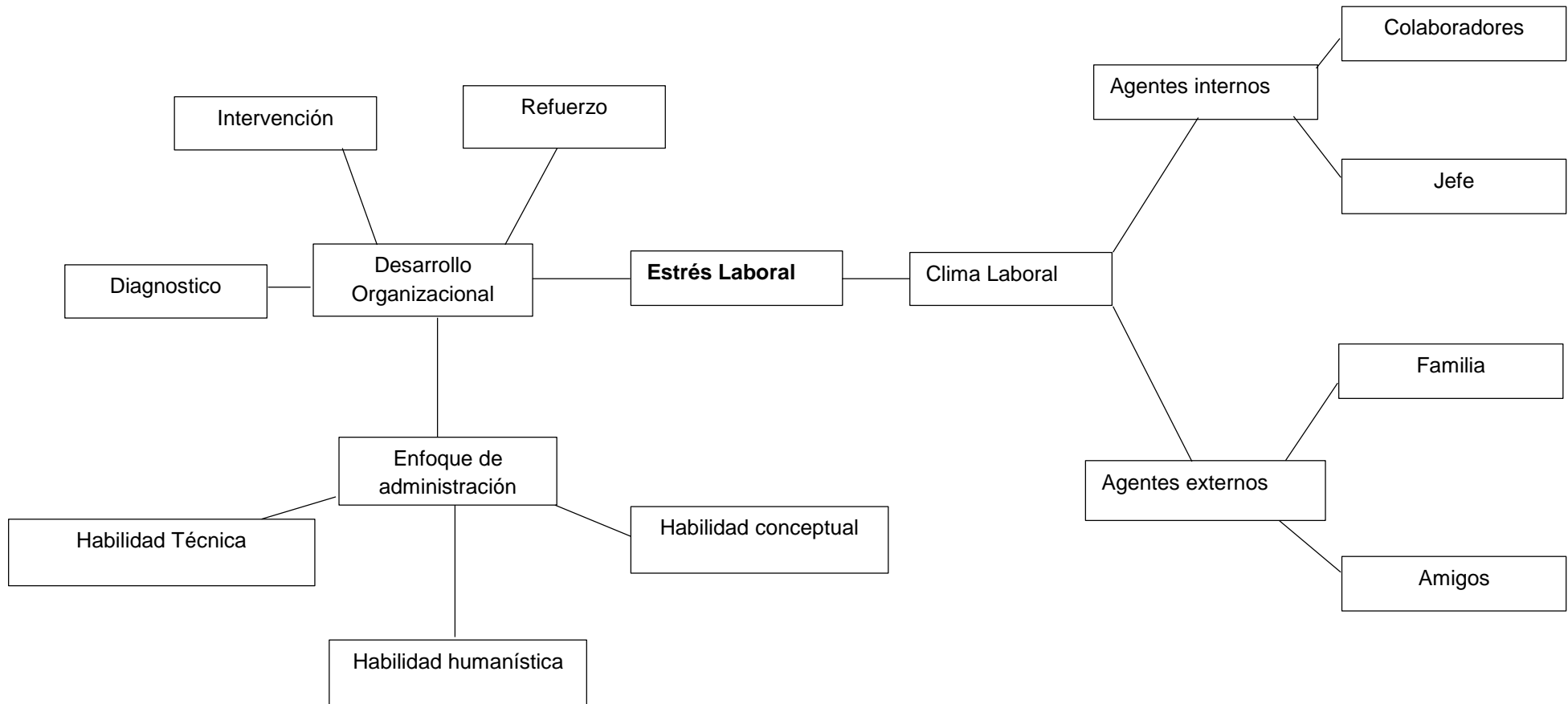


Gráfico N° 3 Variable Independiente
Elaborado por: Paola Cabrera

Constelación de Ideas: Variable Dependiente

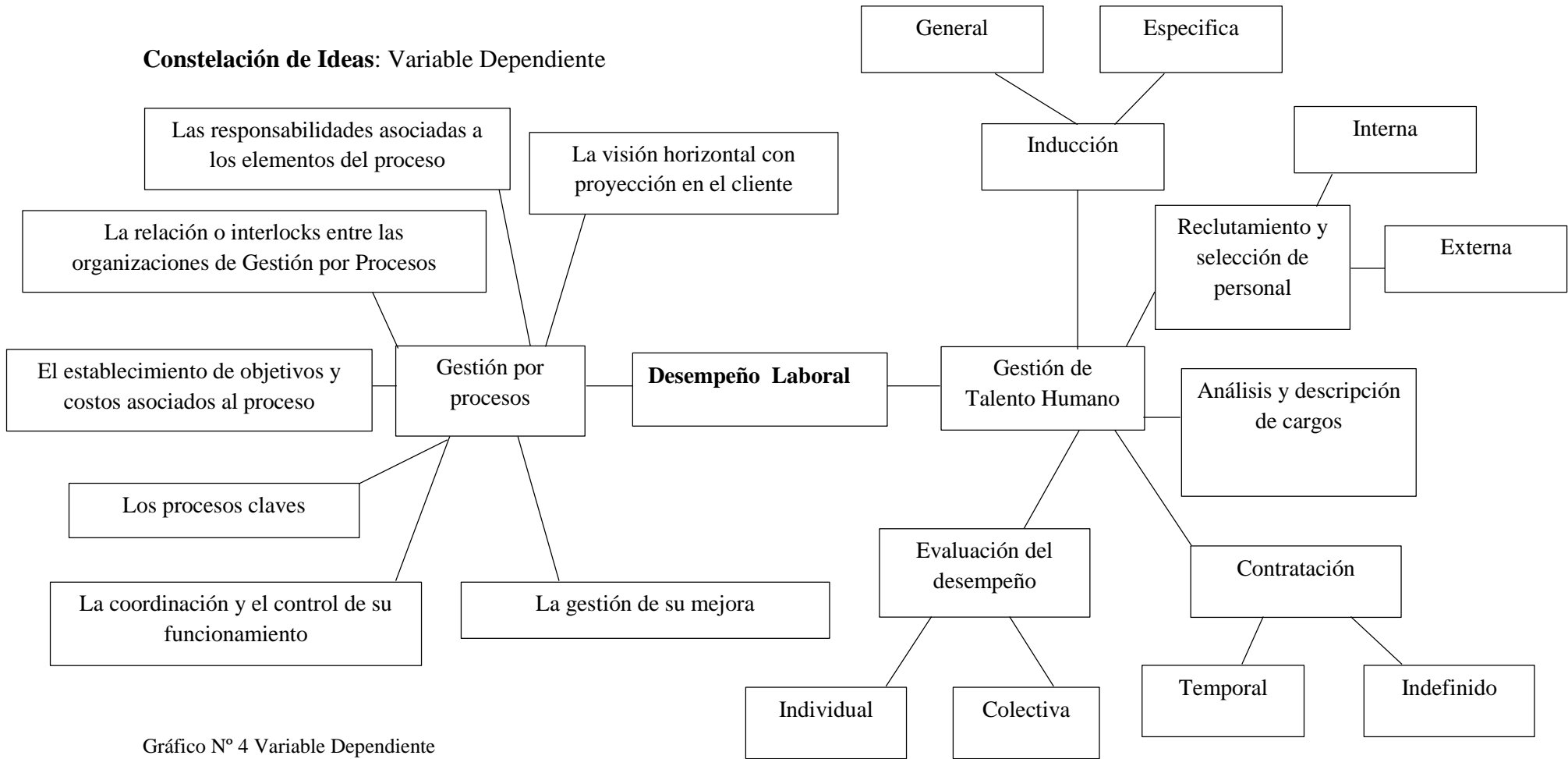


Gráfico N° 4 Variable Dependiente
 Elaborado por: Paola Cabrera

Estrés Laboral

El estrés es un conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de la persona frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente. Es una situación dinámica en que una persona enfrenta una oportunidad, restricción o demanda relacionada con lo que desea. El autoritarismo del jefe, la desconfianza, la presión de las exigencias y los cobros, el cumplimiento del horario de trabajo, el aburrimiento y la monotonía de ciertas tareas, la baja moral de los colegas, la falta de perspectiva del progreso profesional y la insatisfacción personal no solo reducen el buen humor de las personas, sino que también provocan estrés laboral. El estrés es la suma de las perturbaciones orgánicas y psíquicas provocadas por diversos agentes agresores, como trauma, emociones fuertes, fatiga, exposición de situaciones conflictivas y problemáticas, etc. Ciertos factores relacionados con el trabajo, como sobrecarga de actividades, presión de tiempo o relaciones problemáticas con jefes o clientes generan reacciones como nerviosismo, inquietud, tensión, etc. Algunos problemas humanos, como dependencia de alcohol y abuso de drogas, muchas veces se deben al estrés en el ambiente laboral o familiar. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 393)

El estrés laboral es una situación de tensión tanto física como mental del colaborador de una institución debido a las jornadas laborales, cargas excesivas, trabajo bajo presión entre otras; esto impide el correcto desenvolvimiento del personal.

Clima Laboral

El clima laboral se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima laboral se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2007, pág. 59)

Está constituido por las percepciones compartidas por los miembros de una institución de las políticas, las prácticas los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella, y que representa un concepto global indicativo tanto

de las metas organizacionales como de los medios apropiados para alcanzarlas.
(Carlos Alcover, 2004, pág. 180)

Se deriva de las propuestas administrativas que otorgan una importancia determinante al factor humano dentro de la organización, en particular la escuela de las relaciones y las teorías de la motivación.(Herrera, La Gestión Estratégica Organizacional, 2003, pág. 76)

El clima laboral es el ambiente que se vive dentro de la institución con sus miembros, esto ayuda y colabora en el cumplimiento y desarrollo de las metas existentes, jugado un papel primordial la motivación para promover aspectos positivos en el personal como el diálogo, compañerismo, comunicación efectiva dentro de la institución o el lugar al que pertenecen.

Agentes Internos

Entre los aspectos de la organización que influyen sobre las actividades de recursos humanos, pueden destacarse: la alta gerencia, la estrategia de la organización, la cultura, la tecnología, la estructura y el tamaño. La idea clave es comprender cómo y por qué cada uno de estos factores de los agentes internos influyen sobre las prácticas de recursos humanos. (Simon L. Dolan, 2007, pág. 7)

Los agentes internos se refieren a todo aspecto que es netamente institucional, algo intrínseco, en este caso todos los sucesos que por labores cotidianas afecten al colaborador impidiendo su normal desenvolvimiento.

Agentes Externos

Son factores extrínsecos al lugar de trabajo o institucionales, en este caso pueden ser la familia, amigos que influyen para que el individuo actúe de cierta forma en el ámbito laboral; la misma puede ser positiva o negativa, esto solo depende del colaborador para que de lo mejor de sí y evitar afectaciones en su entorno laboral.

Desarrollo Organizacional

Es un enfoque del cambio planeado cuyo foco principal se centra en cambiar a las personas y la naturaleza y la calidad de sus relaciones de trabajo. (Chiavenato, ADMINISTRACIÓN EN LOS NUEVOS TIEMPOS, 2002, pág. 187)

Es un esfuerzo planeado, de toda la organización y administrado desde el nivel superior, para aumentar la eficacia y salud organizacional, a través de intervenciones planeadas en los "procesos" de la organización, usando el conocimiento de la ciencia conductual. (L, CECIL H. BELL, & A.ZAWACKI, 2007, pág. 11)

El DO es un término que engloba un conjunto de acciones de cambio planeado con base en valores humanísticos y democráticos, que pretende mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de las personas.(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009, pág. 435)

El Desarrollo Organizacional es el cambio planificado de las organizaciones o instituciones con el afán de incrementar su actividad, eficiencia y los procesos tanto para el bien de las mismas como para sus colaboradores.

Diagnóstico

Es la percepción de la necesidad de cambio en la organización o en parte de ella. El diagnóstico se debe basar en entrevistas con las personas o grupos involucrados. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 344)

El diagnóstico se basa específicamente en la búsqueda de un cambio o avance en las organizaciones, esto empieza en el reclutamiento del personal a ser seleccionado para ajustarse a las necesidades empresariales.

Intervención

Acción para modificar la situación actual. La intervención se define y planea mediante talleres y análisis entre personas y grupos involucrados, para determinar

las acciones y el rumbo adecuado para el cambio. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 344)

Son actividades que se realizan para encaminar de forma apropiada al personal hacia una meta y evitar falencias en su desarrollo, de darse inconvenientes se pretende brindar opciones que fomenten un cambio y no estancuen los objetivos propuestos.

Refuerzo

Esfuerzo para estabilizar y mantener la nueva situación a través de la retroalimentación. En general, el refuerzo se obtiene a través de reuniones y evaluaciones periódicas que sirven de retroalimentación respecto al cambio alcanzado. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 344)

Es aplicar el denominado feed-back a las actividades, esto se da de forma frecuente o según los requerimientos, la institución debe valorar su progreso o necesidades para de acuerdo a esto brindar capacitaciones, charlas, adiestramientos, entre otros y evitar que se interrumpan los procesos que posee la misma.

Enfoque de Administración

El enfoque del proceso administrativo parte del reconocimiento de que existe un núcleo central de conocimiento de administración pertinente únicamente para el campo de la administración. Además este enfoque adopta conocimientos de otros campos, tales como la teoría de sistemas los conceptos de la calidad y reingeniería, la teoría de motivación y liderazgo, el comportamiento individual y grupal, los sistemas sociales, la cooperación, así como la aplicación de análisis. (Padilla, 2011)

El enfoque de administración es el aporte de conocimientos para el desarrollo de las organizaciones en diversos campos, permitiendo que la organización este en constante cambio y actualizada por medio de diversos aspectos y métodos eficaces que adopte el personal para un correcto procedimiento.

Habilidad Técnica

Es el aprovechamiento de los métodos, procesos, procedimientos y técnicas propias de una labor específica. Comprende conocimientos especializados, capacidad analítica y facilidad para el uso de herramientas y técnicas de una disciplina determinada. (Herrera, La Gestión Estratégica Organizacional, 2003, págs. 12-13)

La habilidad técnica es el uso de métodos particulares por medio de los conocimientos para ser aplicados en una actividad o procesos específicos; en este caso el manejo de patrullas, radios, partes policiales, investigaciones, etc que son algunas de las acciones que realiza el personal acorde al procedimiento se dará la manipulación de la indumentaria o instrumentos definidos.

Habilidad Humanística

Es la capacidad del ejecutivo para funcionar de manera efectiva como miembro de un grupo o equipo de trabajo.

Esta habilidad se determina por la manera como el directivo percibe a sus colegas, subordinados o seguidores y su comportamiento ante ellos.

La habilidad humanística no puede ser un asunto ocasional. Pues debido a que todo lo que dice o hace un gerente tiene un efecto considerable en sus colaboradores, es que esta habilidad debe desarrollarse de manera natural e inconsciente, es decir, debe convertirse en parte integral de todo su ser. (Herrera, La Gestión Estratégica Organizacional, 2003, pág. 13)

La habilidad humanística es el aporte personal de cada individuo por medio de las aptitudes para desenvolverse de forma correcta en su medio laboral, convirtiéndose en un ente productivo.

Habilidad Conceptual

Es la capacidad de ver la empresa como un todo y comprende el conocimiento de las áreas funcionales de la organización y la visión del negocio, la industria, las fuerzas políticas, sociales, culturales y económicas del país en general. (Herrera, La Gestión Estratégica Organizacional, 2003, pág. 13)

La habilidad conceptual se refiere al ver a la institución u organización en su plan funcional, teniendo plena noción de todo lo que concierne a la misma, conocer todo acerca de su lugar de trabajo, normas, ubicación, misión, visión, horarios , movilización por nombrar varias de las nociones que deben tener para su desempeño.

Desempeño Laboral

El desempeño humano en el cargo es extremadamente situacional y varía de una persona a otra, y de situación en situación, pues depende de innumerables factores condicionantes que influyen bastante. El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen del esfuerzo individual que la persona estará dispuesta a realizar. Cada persona evalúa la relación costo-beneficio para saber cuánto vale la pena hacer determinado esfuerzo. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de la persona y de su percepción del papel que debe desempeña. En consecuencia, el desempeño en el cargo es función de todas estas variables que lo condicionan, como muestra la figura. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, págs. 198-199)

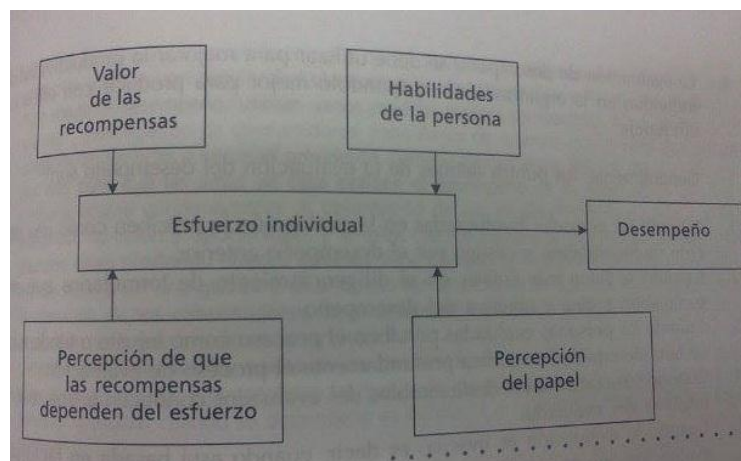


Gráfico N° 5 Esfuerzo individual

Fuente: Chiavenato

El desempeño laboral es el desenvolvimiento que muestra cada individuo en su lugar de trabajo, aportando con sus habilidades y destrezas para ocupar determinadas funciones que se le ha encomendado.

Gestión de Talento Humano

Es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002)

La gestión del Talento humano se torna primordial en las organizaciones puesto que está en manos de aspectos fundamentales y de suma importancia para el correcto funcionamiento de la institución.

Inducción: general-específica

Proceso de socialización que utiliza la empresa con sus nuevos miembros, un proceso continuo que involucra en inculcar en todos los empleados las actitudes, estándares, valores y patrones de conducta prevalecientes que espera la organización y sus departamentos. (Grados, 2003, pág. 325)

La inducción general presenta al nuevo empleado de modo personal, amistoso y cordial a su jefe inmediato y a los futuros compañeros.(Grados, 2003, pág. 329)

La inducción específica es la presentación en su área específica de trabajo, para iniciar su inducción al puesto. (Grados, 2003, pág. 331)

La inducción es un proceso introductorio que recibe el capital humano que ha sido apto para desempeñar un cargo, primero recibe algo genérico es decir a nivel de empresa, compañeros, entre otros; y la específica que es referente a su puesto o funciones laborales concretas.

Reclutamiento y selección de personal: interna-externa

La selección de personal es un proceso que es realizado mediante concepciones y técnicas efectivas, consecuente con la dirección estratégica de la organización y las políticas de GRH derivadas, con el objetivo de encontrar al candidato que mejor se adecúe a las características requeridas presentes y futuras previsibles de un puesto de trabajo o cargo laboral y de una empresa concreta o específica. (Santos, 2010, pág. 294)

El reclutamiento es el conjunto de actividades diseñadas para atraer hacia una organización un conjunto de candidatos calificados. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 94)

La selección de personal es el proceso mediante el cual una organización elige, entre una lista de candidatos, la persona que satisface mejor los criterios exigidos para ocupar el cargo disponible, considerando las actuales condiciones de mercado. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 111)

Las fuentes de reclutamiento pueden ser internas o externas. Las internas corresponden a la identidad o empresa, que en general son las más convenientes, respondiendo a políticas de rotación o de promoción. Las externas tienen muchas modalidades tales como oficinas o agencias de empleo, centros de información, prácticas de estudiantes, presentaciones, familiares de los trabajadores, trabajadores eventuales, anuncios en la prensa o en la radio, archivo de solicitudes a la entidad y empresas de la competencia (que es la menos conveniente como tendencia). (Santos, 2010, pág. 296)

El reclutamiento interno se lleva a cabo a través de oferta de ascensos (cargos más elevados y, en consecuencia, más complejos, pero en la misma área de actividad de la persona) y transferencias (cargos del mismo nivel, pero que involucran otras habilidades y conocimientos de la persona y están situados en otra área de actividad en la organización). Para que funcione bien el reclutamiento externo debe buscar en el MRH de manera precisa y eficaz, para llegar y atraer a los candidatos buscados. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 95)

El reclutamiento se refiere al llamamiento de personas para ocupar un cargo, para el cual deben estar preparadas; la selección es el escoger a la persona más idónea, que cumpla con todos los requerimientos para desempeñarse en sus futuras funciones.

El reclutamiento interno se realiza por medio de las ofertas dentro de la misma empresa, ya sea por ascensos, méritos, etc: el reclutamiento externo permite escoger personal ajeno a la institución para que ocupe el cargo o llene alguna vacante.

Análisis y descripción de cargos

Analizar un cargo significa detallar que exige el cargo del ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para desempeñarlo de manera adecuada. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 184)

La descripción de cargos es un documento escrito que identifica, describe y define un cargo en términos de deberes, responsabilidades, condiciones de trabajo y especificaciones. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 183)

La descripción del puesto es la forma escrita en que se consignan las operaciones materiales que debe realizar el trabajador. (Grados, 2003, pág. 165)

La descripción y el análisis de cargos son la representación cartográfica de lo que se ejecuta en la organización. El programa de descripción y análisis de cargos ayuda al reclutamiento y selección de personas, a la identificación de las necesidades de entrenamiento, la elaboración de programas de entrenamiento, la planeación de la fuerza laboral, la evaluación de cargos y establecimiento de criterios de salarios, la evaluación del desempeño, etc. Casi todas las actividades de RH se basan en la información proporcionada por la descripción y el análisis de cargos. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002)

En el "Análisis y descripción de puestos de trabajo" se considera el diseño o rediseño de los procesos de trabajo, en los cuales se insertan los puestos o cargos de trabajo a los cuales se les confeccionarán sus perfiles de cargo (también denominados profesiogramas, descriptores de cargo, o calificadores de cargo),

sean éstos por funciones o por competencias. Tener los procesos de trabajo en mejoramiento continuo y los perfiles de cargo por competencias, con vigencia, es fundamental a la GRH, sobre lo cual insisten las ISO, especialmente la ISO 9001: 2000. (Santos, 2010, pág. 372)

El análisis y descripción de cargos es detallar de forma escrita por medio de un documento todas las actividades que va a desempeñar la persona, así también cada una de las habilidades, destrezas y aptitudes que debe poseer el postulante y cumpla con este perfil.

Contratación: temporal Indefinido

Es la etapa que formaliza la aceptación del candidato como parte integral de la empresa. Las formas de contratación pueden estar regidas por la Ley, y dependiendo de las necesidades institucionales se da la relación laboral. (Grados, 2003, pág. 252)

La contratación es establecer la admisión del postulante en la institución, todo esto debe darse de acuerdo a lo estipulado por la ley, en el caso policial se da después de un riguroso proceso de reclutamiento y selección y si cumple con todos los requerimientos ingresa a las filas institucionales pero para cumplir rigurosamente con reglamentos internos y acorde a lo legal caso contrario son separados de la institución.

Evaluación del desempeño: individual colectiva

Es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos del sistema administrativo. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 198)

La evaluación del desempeño, o evaluación del rendimiento, o evaluación de la actuación, o performance appraisal, o evaluación del desempeño por competencias laborales, es el proceso o actividad clave de GRH consistente en un procedimiento que pretende valorar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento o desempeño de los empleados en la organización. Por supuesto, la evaluación del

desempeño por competencias significa un estadio superior de la evaluación del desempeño.(Santos, 2010, pág. 341)

La evaluación de desempeño es un proceso de reducción de incertidumbre y, al mismo tiempo, de búsqueda de consonancia. La evaluación reduce la incertidumbre del empleado al proporcionarle retroalimentación de su desempeño, y busca la consonancia porque permite intercambiar ideas para lograr la concordancia de conceptos entre el empleado y su gerente. La evaluación de desempeño debe mostrar al empleado lo que las personas piensan de su trabajo y de su contribución a la organización y al cliente. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 201)

La eficaz evaluación del potencial humano basa los planes de carrera, la formación, los planes de sucesión o canteras de directivos, así como las promociones las demociones, y en general la optimización del capital humano. (Santos, 2010, pág. 357)

Al evaluar de forma colectiva en esta modalidad, el equipo de trabajo evalúa el desempeño de los miembros y programa con cada uno de ellos las medidas necesarias para mejorar. El equipo se responsabiliza de la evaluación de desempeño de sus participantes y define los objetivos y metas por alcanzar. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2002, pág. 202)

La evaluación del desempeño es valorar al personal sobre el rendimiento de sus labores o funciones de trabajo, con el objetivo de saber que piensan los jefes de sus subordinados en cuanto a sus tareas, se da dos veces al año en cuanto a pruebas físicas del personal teniendo un puntaje mínimo de 14 para poder pasar la evaluación; en cuanto a evaluación disciplinaria y conductual es anual y es asignada la calificación por el oficial encargado.

Gestión por procesos

Complementariamente a la gestión típica de la organización basada en el enfoque interno de la empresa donde fundamentalmente preocupa a la dirección su

funcionamiento interno, la gestión por procesos se centra en el cliente y en el resultado desde la perspectiva de éste, garantizando la máxima eficiencia posible. (José Ruiz, 2004, pág. 325)

Un proceso se puede definir como un conjunto de actividades interrelacionadas (puede afectar a una misma función organizativa de la empresa o extenderse a varias) entendibles, definibles, repetitivas, y medibles que trasladan un significado útil hacia el cliente interno o externo. (José Ruiz, 2004, pág. 326)

La gestión tradicional ha podido estar orientada al efecto, al beneficio, olvidando su principal objetivo inmediato: contar con clientes satisfechos y fieles. Cada persona puede haber concentrado su esfuerzo en la tarea asignada, tratando de hacerla conforme a las instrucciones y especificaciones recibidas, pero con poca información con relación al resultado final de su trabajo. Aun en los procesos fabriles no era extraño que un productor no supiera, al menos claramente, cómo contribuía su trabajo al producto final. En los trabajos administrativos y de gestión es aún más frecuente. Puntualmente, el tecnicismo y un falso sentido de la especialización individual, junto con la competencia interna y la jerarquización feudal de muchas empresas, ha podido llevar a sus integrantes a ser orientados a su tarea personal. Cada cual se siente orgulloso de su trabajo desde el punto de vista técnico y lo demás cobra menos importancia. (José Ruiz, 2004, pág. 319)

La gestión por procesos se centra en técnicas para satisfacer al cliente y lograr eficiencia; cada persona se encuentra comprometida con su trabajo y se busca garantizar buenos resultados, en la institución la atención a la comunidad es importante y crea una interacción entre policía y comunidad brindando seguridad y calidad de servicio.

Visión horizontal con proyección al cliente

La creación de valor y el enfoque "horizontal" hacia al cliente son conceptos inherentes a la cadena cliente-proveedor, relación básica para entender y aplicar correctamente el concepto del proceso. La implicación básica de esta relación subyace en el hecho de que cualquier persona, como parte de un proceso, juega el

rol simultáneo de cliente y proveedor, teniendo, por tanto, ciertas necesidades o requerimientos de sus proveedores al igual que ciertos compromisos con sus clientes. (José Ruiz, 2004, pág. 326)

Esta visión permite deducir los mecanismos básicos que se necesitan para atender a un cliente, conocer sus necesidades y crear un vínculo en el cual tanto el cliente como el proveedor queden satisfechos y se cumpla con lo acordado, saber que la adecuada intervención y eficiencia en su trabajo permite obtener efectos positivos.

Las responsabilidades asociadas a los elementos del proceso

Las barreras organizativas y la falta de visión del conjunto de actividades asociadas a la prestación de un servicio o de un producto, junto con la ausencia frecuente de medidas que permitan la evaluación y mejora permanente en la gestión, hacen necesaria una estrategia basada en la gestión por procesos. Esto es aún más evidente cuando aumentan las quejas de los clientes y los costes asociados, así como una creciente pérdida de mercado. Además, desde el punto de vista interno, esta forma de gestión basada en los procesos sirve para rebajar la proporción de tareas repetitivas o con errores, al tiempo que facilita la comunicación entre las unidades de la empresa, creando, en última instancia, mejor ambiente de trabajo y mejores resultados de negocio. (José Ruiz, 2004, pág. 325)

En este punto se busca estar en mejora continua, por medio de estrategias en la cual el cliente es un pilar fundamental para el progreso, lo que se aspira es tener resultados positivos y que se vean cristalizados en la institución.

La relación o interlocks entre las organizaciones de Gestión por procesos

El hecho de que cada uno de los elementos del proceso tenga asignado una función responsable, que se relaciona con la más próxima a través de los interlocks permite la gestión eficiente de él, al tiempo que ayuda a clarificar competencias y vías de solución en caso de existencia de no conformidades o áreas de mejora. Las relaciones o interlocks entre los distintos elementos del proceso merecen atención permanente toda vez que, en caso de que el proceso "se rompa" (no funcione adecuadamente), lo suele hacer por los "eslabones más débiles"; que son precisamente los situados en estos interlocks. Por último, se debe destacar que un proceso sin métricas, ni objetivos ni costes asociados, es difícilmente gestionable, atendiendo al principio básico de la Calidad Total de la medida. (José Ruiz, 2004, pág. 327)

Los interlocks nos permiten tomar decisiones importantes cuando el proceso muestra fallas o falencias, se busca una gestión eficiente y al mínimo error buscar soluciones instantáneas y evitar que el estancamiento cause más inconvenientes.

El establecimiento de objetivos y costos asociados al proceso

Como sistema de gestión, el principal objetivo de la gestión por procesos es aumentar los resultados de la empresa a través de la consecución de niveles superiores de satisfacción de sus clientes. (José Ruiz, 2004, pág. 333)

Establece en cada proceso indicadores de funcionamiento y objetivos de mejora, evaluando la capacidad del proceso para satisfacerlos. (José Ruiz, 2004, pág. 332)

Es el plantearse metas y objetivos para saber el direccionamiento correcto del proceso, además su cumplimiento permite satisfacer necesidades y saber que el presupuesto o implementos son los correctos.

Los procesos claves

Además de la importancia que cobra la gestión por procesos en cuanto a la relación del cliente con la empresa a través de los productos y servicios que ésta le presta y

del conocimiento real de sus requerimientos, cualquier negocio, desde el punto de vista de la gestión interna, debe conocer, entre otros, aspectos clave como "quién hace qué"; y "cómo se realiza el trabajo"; así como debe medir el rendimiento de las operaciones del negocio, reducir la estructura de costes e identificar y efectuar mejoras en la gestión del negocio. La gestión por procesos proporciona respuestas a todos estos aspectos necesarios para el funcionamiento eficiente de la empresa. (José Ruiz, 2004, pág. 322)

Son aspectos que permiten actuar de forma estratégica, además dar a conocer que todo lo que se realiza es lo correcto permitiendo que la institución salga a flote y el proceso avance.

La coordinación y el control de su funcionamiento

Cada persona que interviene en el proceso no debe pensar siempre en cómo hacer mejor lo que está haciendo (división del trabajo), sino por qué y para qué lo hace, puesto que la satisfacción del cliente interno y externo viene determinada por el coherente desarrollo del proceso en su conjunto más que por el correcto desempeño de cada función individual o actividad.

En la gestión por procesos se concentra la atención en el resultado de los procesos, no en las tareas o actividades. Hay información sobre el resultado final y cada uno sabe cómo contribuye el trabajo individual al proceso global, lo cual se traduce en una responsabilidad con el proceso total y no con su tarea personal. (José Ruiz, 2004, pág. 321)

Es acoplarse con el equipo de trabajo, saber las funciones específicas de cada uno de sus integrantes, que esto se muestre reflejado mediante los resultados de su desempeño; mostrando responsabilidad y entrega a su labor en cada jornada laboral brindando apoyo y ayuda en toda circunstancia que se presente durante ésta.

La gestión de su mejora

Cada vez más, las empresas que desean dar un servicio y un producto excelente a sus clientes, a la vez que mejorar resultados de negocio, adoptan un modelo de gestión por procesos. Para el logro del éxito empresarial, los clientes deben estar dispuestos a pagar por el servicio o el producto que la empresa ofrece. Este deseo depende en buena medida de la percepción del cliente sobre el valor de lo que ofrece. La creación de valor para el cliente y, por tanto, lograr su satisfacción, es un factor crítico en la supervivencia de la empresa. En este sentido, la gestión por procesos permite gestionar con eficiencia y medir la satisfacción del cliente, lo cual es vital en la búsqueda continua de la excelencia en el negocio. (José Ruiz, 2004, pág. 321)

Es estar actualizados en conocimientos y procesos, ser innovadores y creativos en cada actividad para brindar buena imagen, ofreciendo avances e incrementos que benefician a todos; mientras existan buenos resultados cada vez se avanzara más y se buscará siempre algo nuevo y esto implica cambios.

2.5 Hipótesis

HO: El estrés laboral existente en el servicio de los UPC de la Policía Nacional Tungurahua no determina el desempeño laboral de sus miembros.

H1: El estrés laboral existente en el servicio de los UPC de la Policía Nacional Tungurahua determina el desempeño laboral de sus miembros.

2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis.

Variable Independiente:

Estrés Laboral

Variable Dependiente:

Desempeño Laboral.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

Enfoque

Esta investigación se desarrollará con un enfoque cuali-cuantitativo, cualitativo porque tiene como objetivo describir las cualidades del estrés laboral y el desempeño laboral y cuantitativo porque pretende acotar la información, medir con precisión las variables del estudio, la recolección y el análisis de los datos, el método científico para contestar las preguntas de investigación y probar hipótesis, se confía en la medición numérica, el conteo y usualmente en la utilización de elementos estadísticos para poder establecer patrones de comportamiento de la población. Por lo que se utilizará la presente orientación puesto que permitirá detectar la existencia del estrés laboral en la institución y de esta forma analizar su desempeño laboral por parte de los miembros, para luego proponer herramientas que permitirán dar solución al problema objeto de estudio.

3.1 Modalidad básica de la investigación

Investigación de Campo:

Constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación.

Investigación Bibliográfica:

Se puede entender como la búsqueda de información en documentos para determinar cuál es el conocimiento existente en un área particular, un factor importante en este tipo de investigación la utilización de la biblioteca y realizar pesquisas bibliográficas.

3.2 Nivel o tipo de investigación

Esta investigación se ubica en el nivel Correlacional pues tiene como propósito evaluar el grado de incidencia entre variables que se utilizan en el problema, de tal manera que podamos vincular la variable independiente que se refiere al estrés laboral y la variable dependiente que es el desempeño laboral determinando así el efecto para mediante métodos estadísticos analizar, procesar la información y obtener resultados.

3.3 Población y Muestra

Población	
UPC Vista Hermosa	20
UPC 8 Simón Bolívar	4
UPC 31 Juan B. Vela	6
UPC 38 San Juan de Bellavista	5
UPC Huachi Belén	16
UPC 32 Uniandes	5
UPC Techo Propio	12
UPC Nueva Ambato	12
TOTAL	80

Cuadro N° 1 Población y Muestra

3.4 Operacionalización de Variables
Variable Independiente: Estrés Laboral

Conceptos	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas/Instrumentos
<p>Es el estado general de tensión que desencadena diferentes reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales vienen determinadas por agentes adversos de los lugares o situaciones en las que se trabaja.</p> <p>MIRALLES FERNANDO</p>	Desarrollo Organizacional	Diagnostico	¿Se ha realizado un diagnóstico de cómo se encuentra el clima laboral en la institución?	Encuesta/ Cuestionario
		Intervención	¿Cómo funciona la comunicación interna en su área de trabajo?	
		Refuerzo	¿Cómo califica su relación de trabajo con sus jefes?	
	Clima Laboral	Agentes Internos	¿Cómo es el dialogo con sus compañeros de trabajo?	
		Agentes Externos	¿Ha recibido amenazas por parte de algún miembro de la organización?	
			¿Ha tenido que abandonar sus funciones por su familia?	
			¿Da más valor a sus amistades que a sus funciones laborales?	

Cuadro N° 2 Estrés Laboral

Operacionalización de Variables

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Concepto	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas / Instrumentos
<p>Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.</p> <p>Chiavenato</p>	Gestión por procesos	<p>La visión horizontal con proyección en el cliente.</p> <p>Las responsabilidades asociadas a los elementos del proceso.</p> <p>La relación o interlocks entre las organizaciones de Gestión por Procesos.</p> <p>El establecimiento de objetivos y costos asociados al proceso.</p> <p>Los procesos claves.</p> <p>La coordinación y el control de su funcionamiento.</p> <p>La gestión de su mejora.</p>	<p>¿La comunidad juega un papel fundamental en su desempeño?</p> <p>¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones?</p> <p>¿Tiene dificultades para realizar su trabajo?</p> <p>¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?</p> <p>¿Ha tenido accidentes laborales durante su desempeño laboral?</p> <p>¿Es fundamental en sus funciones el trabajo en equipo?</p> <p>¿Tiene Ud oportunidades para su desarrollo profesional?</p>	Encuesta/ Cuestionario

	Gestión de Talento Humano	<p>Inducción</p> <p>Reclutamiento y selección de personal.</p> <p>Análisis y descripción de cargos.</p> <p>Contratación</p> <p>Evaluación del desempeño</p>	<p>¿Recibió la instrucción necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo?</p> <p>¿Cree que el proceso de selección de personal en la institución es el adecuado?</p> <p>¿Está de acuerdo con el nuevo proceso de reclutamiento de personal?</p> <p>¿Qué aspectos evalúan para seleccionar el personal?</p> <p>¿Desempeña sus funciones de acuerdo a sus conocimientos?</p> <p>¿Qué factores tomaron en cuenta para asignarle el rango en el que ahora se encuentra?</p> <p>¿Es evaluado de acuerdo a sus funciones en su lugar de trabajo?</p> <p>¿Cada que tiempo es evaluado en la institución?</p>	
--	---------------------------	---	---	--

Cuadro N° 3 Desempeño Laboral

3.5 Recolección de la información

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

Para obtener la información sobre el estrés laboral y desempeño laboral y con la finalidad de lograr identificar las causas del estrés laboral en sus miembros, determinar el nivel de afectación en el desempeño laboral y relacionar las causas del estrés laboral; se aplicará la investigación a los miembros del Servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua en un número de 50 a través de entrevistas, test, encuestas y también se analizará la documentación institucional, mediante la guía de análisis documental, durante el período Octubre 2014 – Marzo 2015.

3.6 Procesamiento y análisis

La información recolectada se organizará, representará y analizará, presentando los resultados en porcentajes y diagramas que permitirán establecer en forma la realidad del problema planteado y la necesidad de un cambio o mejoramiento de la situación existente.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de Resultados

Test

Cuadro N° 4 Test

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de estrés	1	1
Nivel intermedio	4	5
Estrés	7	9
Alto nivel de estrés	68	85
Total	80	100

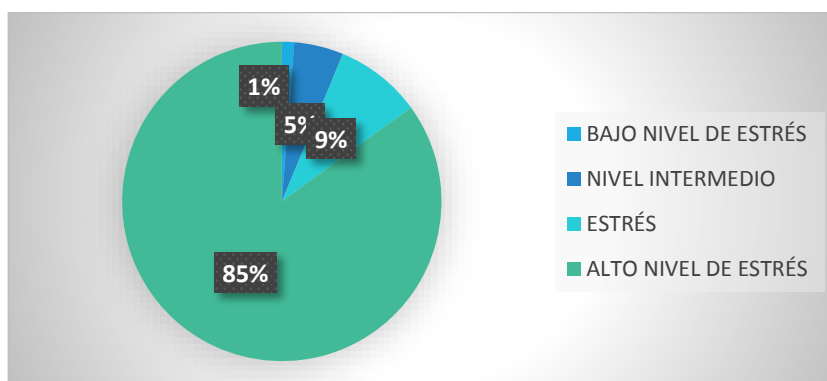


Gráfico N° 6 Test

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 85% de los integrantes del servicio de los UPC presentan alto nivel de estrés laboral ya que afirman que trabajan dieciséis horas diarias en horarios rotativos, simplemente descansan ocho horas al día además el actual coronel les presiona demasiado en sus funciones y todo esto les causa excesiva presión; el 9% posee estrés por lo que ya presentan sintomatología, un 5% nivel intermedio es decir aún podría ser manejable en este nivel y evitar que avance el mismo; el 1% posee un nivel bajo estrés porque sabe manejar la situación y evitan tensionarse.

Pregunta N°1

¿Se ha realizado un diagnóstico de cómo se encuentra el clima laboral en la institución?

Cuadro N° 5 Realizado un diagnóstico

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
A veces	31	39
Nunca	49	61
Total	80	100

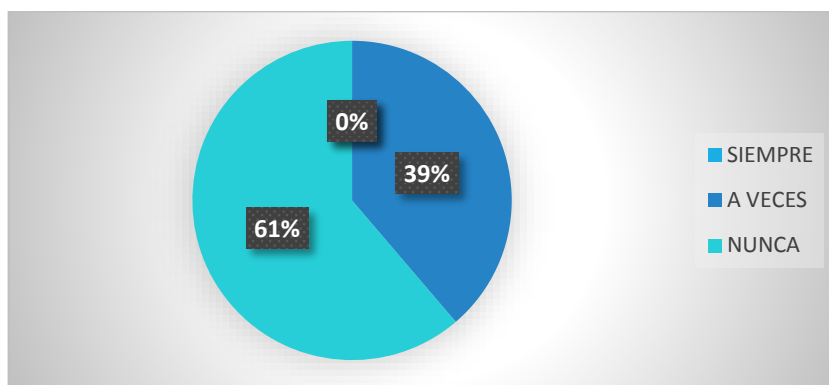


Gráfico N° 7 Realizado un diagnóstico

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 61% de los colaboradores aducen que en la institución no se ha realizado diagnósticos acerca del clima laboral, por razones ajenas y de mandatos superiores, sin embargo el 39% manifiesta a veces puesto que se encontraban laborando en los distritos que existen en el país y allí si se trató sobre el clima laboral en los colaboradores.

Pregunta N°2

¿Cómo funciona la comunicación interna en su área de trabajo?

Cuadro N° 6 Comunicación interna

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Bien	25	31
Mal	10	13
Regular	45	56
Total	80	100

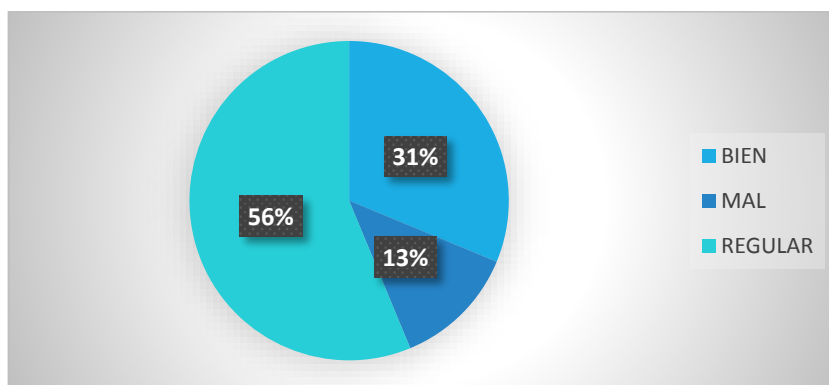


Gráfico N° 8 comunicación interna

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 56% de los señores policías mantienen una comunicación regular con sus compañeros si bien no es buen el diálogo es manejable al realizar sus labores; el 31% se comunica de forma óptima por lo que ayuda en el desempeño laboral especialmente al trabajar con grupos que no son numerosos y se conocen más entre sí.

Pregunta N°3

¿Cómo califica su relación de trabajo con sus jefes?

Cuadro N° 7 Relación de trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Buena	14	17
Mal	15	19
Regular	51	64
Total	80	100

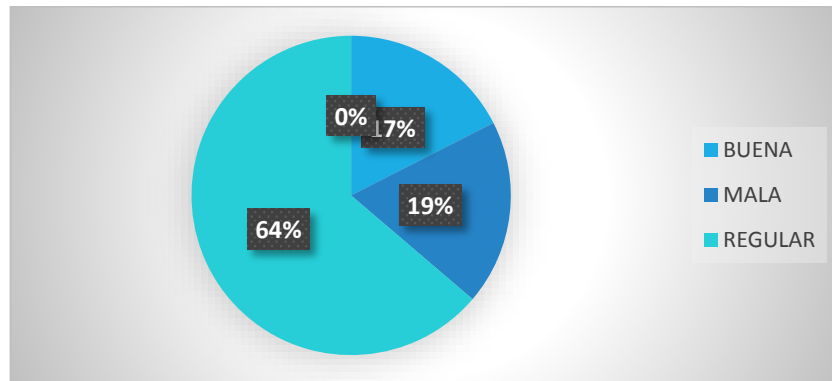


Gráfico N° 9 Relación de trabajo

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

La comunicación que se mantiene entre policías de línea y oficiales especialmente es regular en un índice de un 64%, puesto que la relación es solamente profesional y por el medio en el que se desempeñan es muy disciplinada; pero el 19% opina que es mala puesto que su ambiente es estricto y el orden es primordial en su institución y a un número considerable esto les molesta.

Pregunta N°4

¿Cómo es el dialogo con sus compañeros de trabajo?

Cuadro N° 8 Dialogo con sus compañeros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Buena	60	75
Mal	2	2
Regular	18	23
Total	80	100

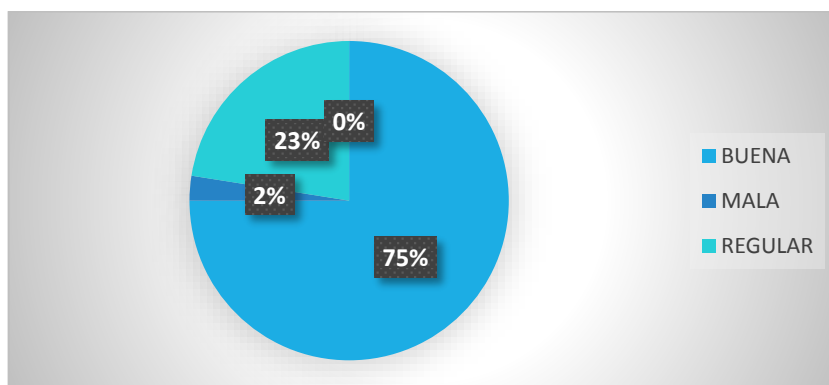


Gráfico N° 10 dialogo con sus compañeros

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

Un 75% opina que el dialogo entre compañeros es buena debido a sus nuevos horarios laborales, trabajos en equipos que para su desenvolvimiento requieren de una comunicación óptima y efectiva para tener buenos resultados; un 23% tiene un dialogo regular porque prefieren mantener su distancia y comunicarse solo para razones básicas y de trabajo en equipo cuando así lo requiera.

Pregunta N°5

¿Ha recibido amenazas por parte de algún miembro de la organización?

Cuadro N° 9 Recibido amenazas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	5
A veces	27	34
Nunca	49	61
Total	80	100

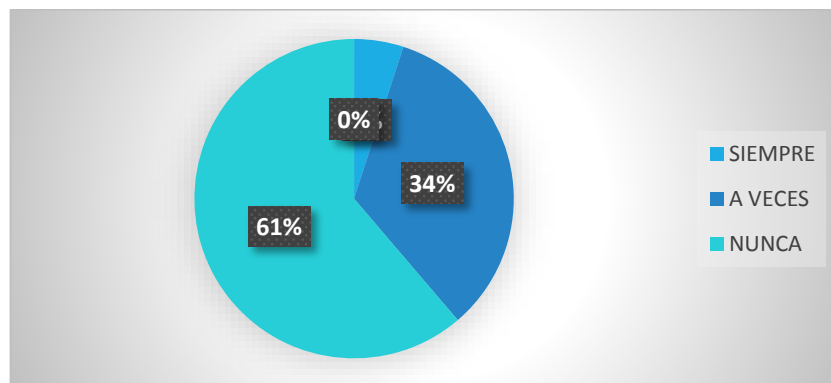


Gráfico N° 11 Recibido amenazas

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 61% de los miembros policiales nunca fueron víctimas de amenazas por parte de algún miembro de la institución, no es así el 34% verificaron haber sido amenazados por compañeros o jefes por diversas razones sin embargo las políticas institucionales no han permitido que esto se lleve a cabo.

Pregunta N°6

¿Ha tenido que abandonar sus funciones por su familia?

Cuadro N° 10 Abandonar sus funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	9
A veces	45	56
Nunca	28	35
Total	80	100

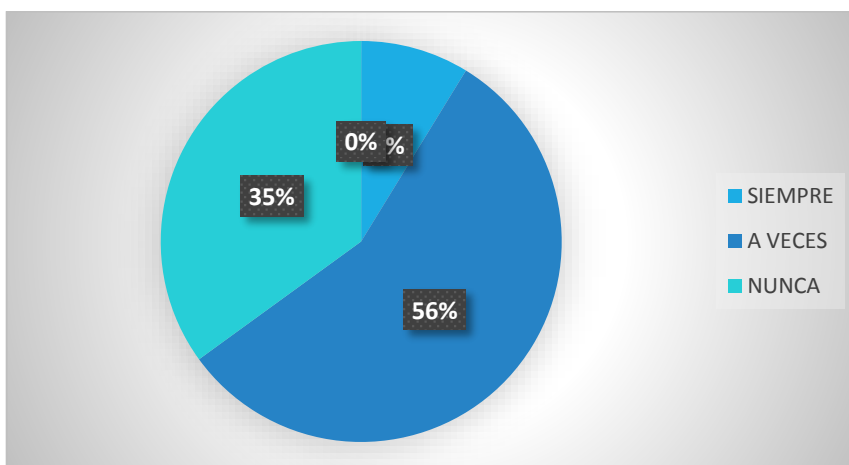


Gráfico N° 12 abandonar sus funciones

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 56% de los policías a veces han abandonado sus labores cotidianas por asistir a alguna emergencia familiar pero sin los permisos y autorizaciones de sus superiores; el 35% nunca abandonado sus funciones puesto que los lineamientos institucionales son bastante claros y no deben abandonar sin justificación sus habitáculos o recorridos ya que recibirían sanciones.

Pregunta N°7

¿Da más valor a sus amistades que a sus funciones laborales?

Cuadro N° 11 Valor a sus amistades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1
A veces	15	19
Nunca	64	80
Total	80	100

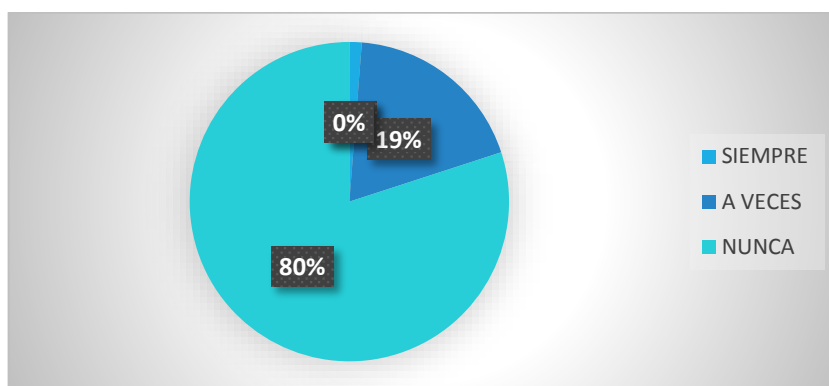


Gráfico N° 13 Valor a sus amistades

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 80% nunca da más valor a sus amistades porque prefieren dedicarse a su rutina laboral diaria y evitar tener sanciones por abandono de sus labores y el 19% a veces optan por salir con sus amistades y no toman en consideración las consecuencias que puede acarrear dejar de lado su trabajo.

Pregunta N°8

¿La comunidad juega un papel fundamental en su desempeño?

Cuadro N° 12 Comunidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	64	80
A veces	15	19
Nunca	1	1
Total	80	100

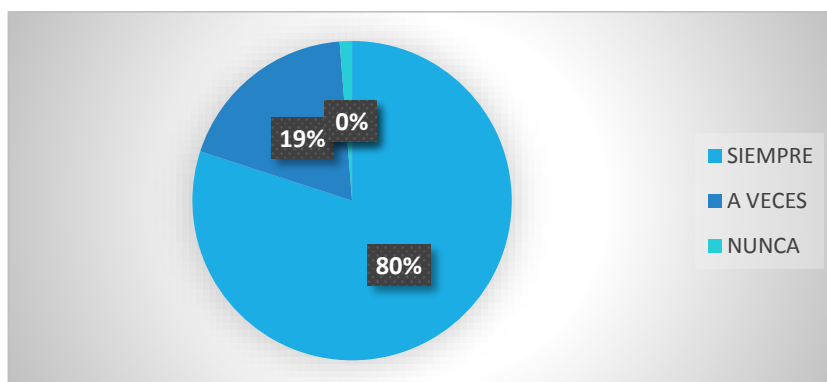


Gráfico N° 14 Comunidad

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 80% aduce que la comunidad si juega un papel importante en su desempeño puesto que los UPC se encuentran en los diversos sectores de nuestra provincia y el contacto con las personas es primordial, el 19% dicen que a veces porque no siempre cuentan con su apoyo y la respectiva ayuda para el trabajo en conjunto que se requiere.

Pregunta N°9

¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones?

Cuadro N° 13 Consecuencias negativas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	61	76
A veces	16	20
Nunca	3	4
Total	80	100

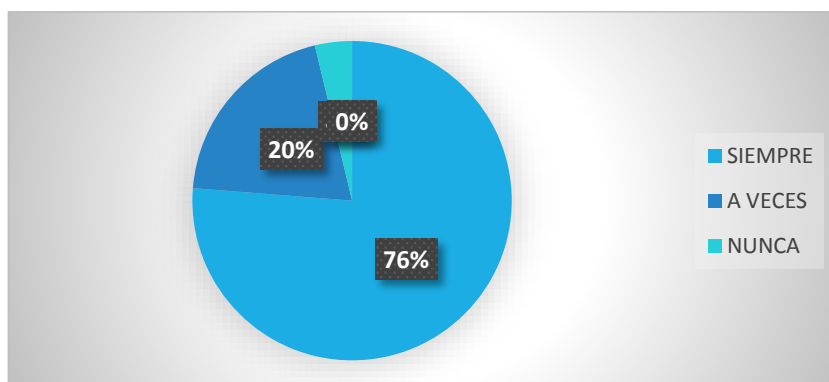


Gráfico N° 15 Consecuencias negativas

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 76% de los miembros del servicio de los UPC asumen con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones porque el trabajo es arduo no se admiten errores sin embargo se dan situaciones fortuitas las cuales deben resolverlas de la mejor manera; un 20% no lo toman así simplemente prefieren recibir sanciones disciplinarias y no toman responsabilidad.

Pregunta N°10

¿Tiene dificultades para realizar su trabajo?

Cuadro N° 14 Dificultades para realizar su trabajo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	1
A veces	33	41
Nunca	46	58
Total	80	100

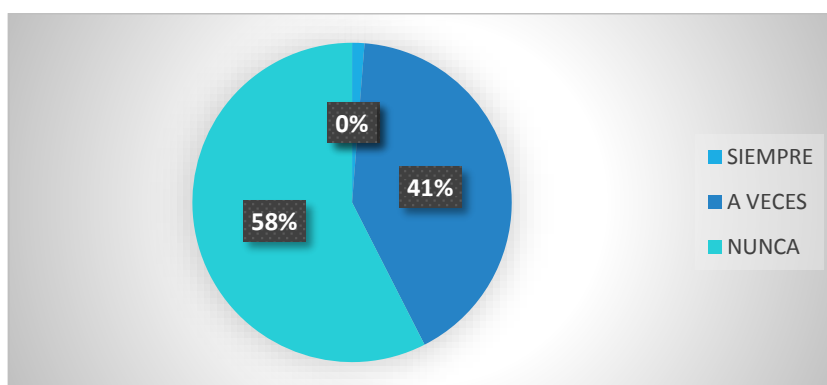


Gráfico N° 16 Dificultades para realizar su trabajo

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 58% nunca tiene dificultades para desempeñar sus labores dado que en su profesión es sumamente delicada y requiere del estado óptimo de sus colaboradores para poder cumplir con sus funciones y tratar de evitar falencias en sus procedimientos, al 41% a veces se le dificulta desempeñarse correctamente ya sea por situaciones físicas, psicológicas o imprevistos que se puedan dar en su desarrollo.

Pregunta N°11

¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?

Cuadro N° 15 Éxitos y fracasos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	45	58
A veces	31	40
Nunca	4	2
Total	80	100

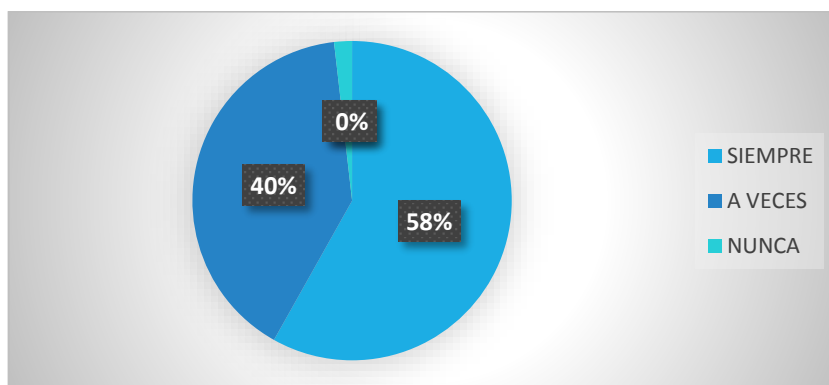


Gráfico N° 17 Éxitos y fracasos

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

Un 58% de los policías se sienten partícipes de los éxitos y fracasos de su área al ser trabajos que requieren de dedicación, interés y alto grado de responsabilidad para evitar errores y falencias en el mismo; un 40% a veces se sienten partícipes porque dicen no dar reconocimiento e importancia a las actividades que realizan y esto hace que resten importancia a los procedimientos.

Pregunta N°12

¿Ha tenido accidentes laborales durante su desempeño laboral?

Cuadro N° 16 Accidentes laborales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	4
A veces	45	56
Nunca	32	40
Total	80	100

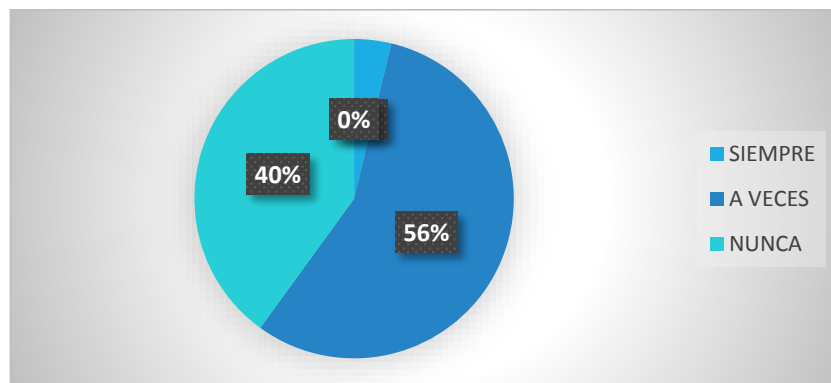


Gráfico N° 18 Accidentes laborales

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

Un 56% de los colaboradores a veces ha tenido accidentes laborales durante su desempeño, ya que su labor es sumamente peligrosa y para lograr con el procedimiento policial deben agotar todo tipo de opciones y enfrentarse a riesgo que se les presente; el 40% nunca ha sufrido accidentes laborales pero no están exentos de llegar a tener estos inconvenientes.

Pregunta N°13

¿Es fundamental en sus funciones el trabajo en equipo?

Cuadro N° 17 Trabajo en equipo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	68	85
A veces	11	14
Nunca	1	1
Total	80	100

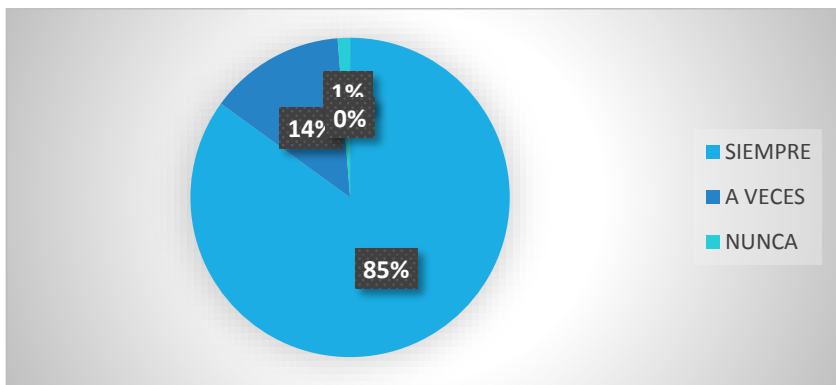


Gráfico N° 19 Trabajo en equipo

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 85% manifiesta que siempre es fundamental el trabajo en equipo para sus labores, especialmente para este servicio porque se dan jornadas de los patrullajes y operativos en los cuales se requiere de un trabajo en conjunto para lograr con la táctica planificada y el 14% opinan que a veces, ya que también existen trabajos que requieren ser desempeñados de forma personal y el equipo no toma mayor relevancia.

Pregunta N°14

¿Tiene Ud oportunidades para su desarrollo profesional?

Cuadro N° 18 oportunidades para su desarrollo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	12
A veces	50	63
Nunca	20	25
Total	80	100

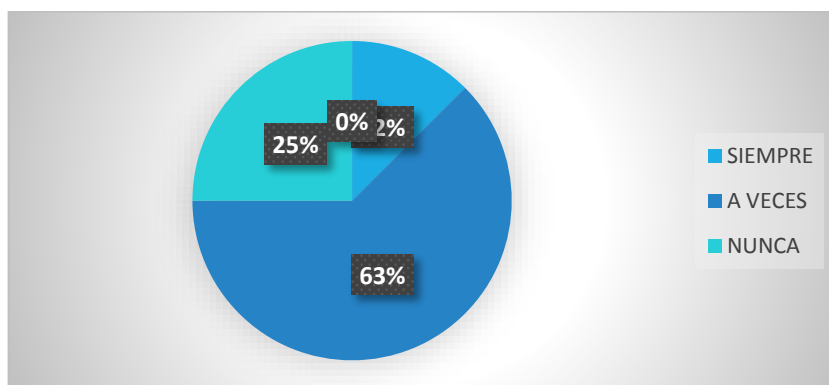


Gráfico N° 20 Oportunidades para su desarrollo

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 63% a veces tienen oportunidad para su desarrollo profesional debido a los horarios de trabajo y la inestabilidad del lugar en que se encuentran porque corren riesgo que en cualquier momento les den el pase a otras provincias y esto impida culminar sus estudios ya sean policiales o extra policiales; el 25% nunca ha recibido impulso para desarrollarse profesionalmente y se limitan a sus funciones policiales y han dejado de lado su preparación superior.

Pregunta N°15

¿Recibe la instrucción necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo?

Cuadro N° 19 Recibe la instrucción necesaria

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	16
A veces	56	70
Nunca	11	14
Total	80	100

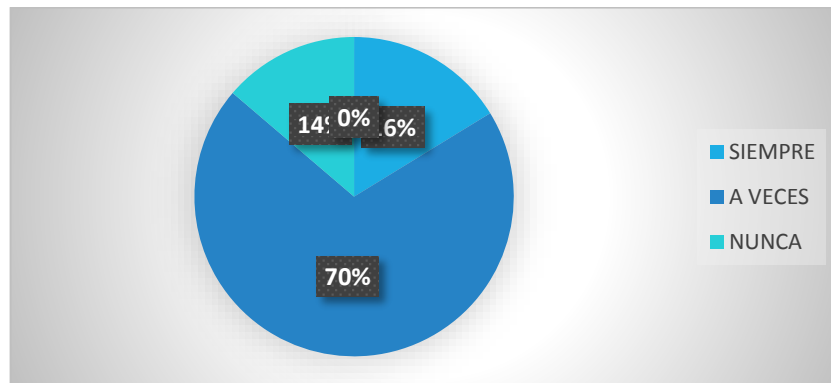


Gráfico N° 21 Recibe la instrucción necesaria

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 70% de los colaboradores dan a conocer que a veces han recibido la instrucción necesaria para su desempeño, porque solo en el proceso de reclutamiento reciben educación policial en teoría y realmente lo práctico se da muy poco y en lo posterior es inusual que reciban instrucción; el 16% manifiesta que siempre pero para las personas que laboran en horarios de oficina.

Pregunta N°16

¿Cree que el proceso de selección de personal en la institución es el adecuado?

Cuadro N° 20 Proceso de selección

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	46
No	43	54
Total	80	100

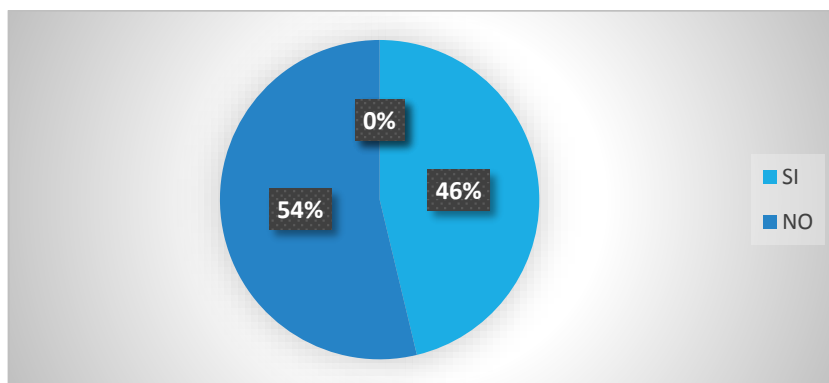


Gráfico N° 22 Proceso de selección

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

Un 54% aduce que el proceso de selección de personal no es el más adecuado porque aún existen falencias en su desarrollo, durante el proceso cada vez cambian los lineamientos y no se da de forma transparente y el 46% dice que si porque se han ido dando cambios que benefician a la institución y el personal que eligen creen que es el más idóneo.

Pregunta N°17

¿Está de acuerdo con el nuevo proceso de reclutamiento de personal?

Cuadro N° 21 Nuevo proceso de reclutamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	55	69
No	25	31
Total	80	100

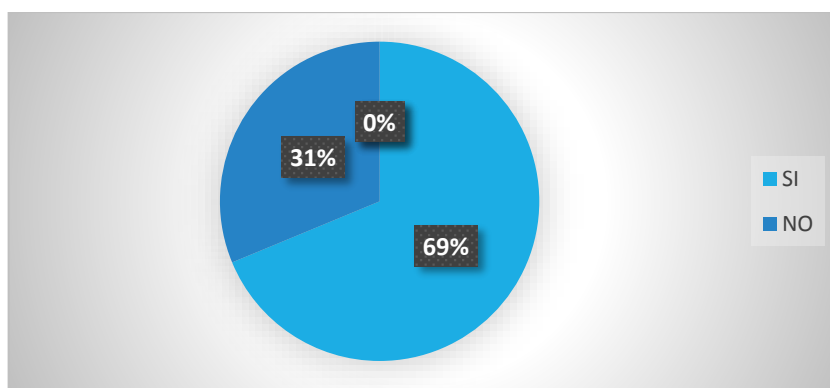


Gráfico N° 23 Nuevo proceso de reclutamiento

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 69% están de acuerdo con el nuevo proceso de reclutamiento de personal ya que es en línea y han dejado atrás el método tradicional y obsoleto en el cual solo las personas influyentes podían ser parte de la institución policial y no era transparente; el 31% piensa que no debido a los últimos escándalos que se han dado de malos elementos policiales por este nuevo proceso y dan gran culpabilidad a quienes lo manejan.

Pregunta N°18

¿Qué aspectos evalúan para seleccionar el personal?

Cuadro N° 22 Seleccionar el personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Competencias físicas	30	37
Competencias intelectuales	28	35
Competencias psicológicas	22	28
Total	80	100

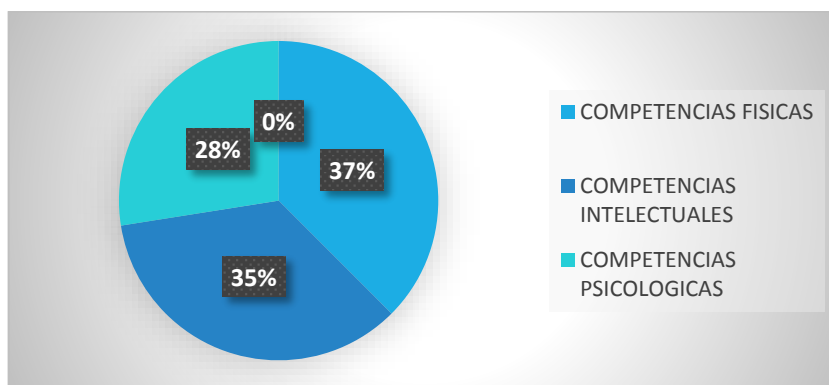


Gráfico N° 24 Seleccionar el personal

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

Si bien las tres opciones son evaluadas el 37% le da más importancia a las competencias físicas puesto que para desarrollarse en la profesión policial este aspecto se torna primordial para su buen desempeño; el 35% opinan que las competencias intelectuales son necesarias y esto permite ir potencializando al talento humano ya cuando sean parte de la institución y el 28% para las competencias psicológicas con el fin de evaluar la personalidad del postulante.

Pregunta N°19

¿Desempeña sus funciones de acuerdo a sus conocimientos?

Cuadro N° 23 Desempeña sus funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	68	85
No	12	15
Total	80	100

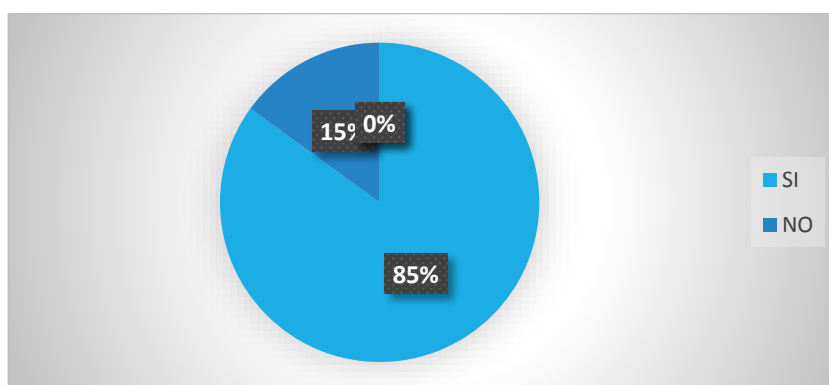


Gráfico N° 25 Desempeña sus funciones

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 85% desempeña sus funciones de acuerdo a sus conocimientos, especialmente los impartidos durante su etapa de reclutas, algunos de ellos han tomado cursos policiales en las distintas ramas que posee la institución y ahí se desarrollan; no es así un 15 % nos dice que no, ya que poseen incluso títulos de tercer nivel pero no han sido ubicados de acuerdo a los mismos y se encuentran en los servicios que han sido designados.

Pregunta N°20

¿Qué factores tomaron en cuenta para asignarle el rango en el que ahora se encuentra?

Cuadro N° 24 Asignarle el rango

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Antigüedad	32	40
Intelecto	28	35
Buen comportamiento	20	25
Total	80	100

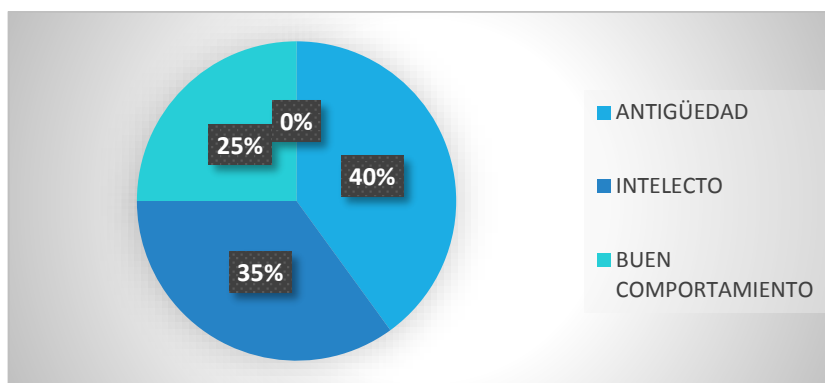


Gráfico N° 26 Asignarle el rango

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 40% de los policías ha sido asignado a cada rango por su antigüedad en la institución ya que cada cinco años van ascendiendo a su cargo inmediato ya sea en policías de línea u oficiales, el intelecto consta con un 35% por que actualmente son llamados a un curso de ascenso y para esto se requiere su aprobación y obtener un mínimo de catorce puntos para poder aprobar los módulos que les sean asignados según el grado que cursen y el 25% para el buen comportamiento ya que se verifica la trayectoria en la hoja de vida institucional.

Pregunta N°21

¿Es evaluado de acuerdo a sus funciones en su lugar de trabajo?

Cuadro N° 25 Es evaluado de acuerdo a sus funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	62
No	30	38
Total	80	100

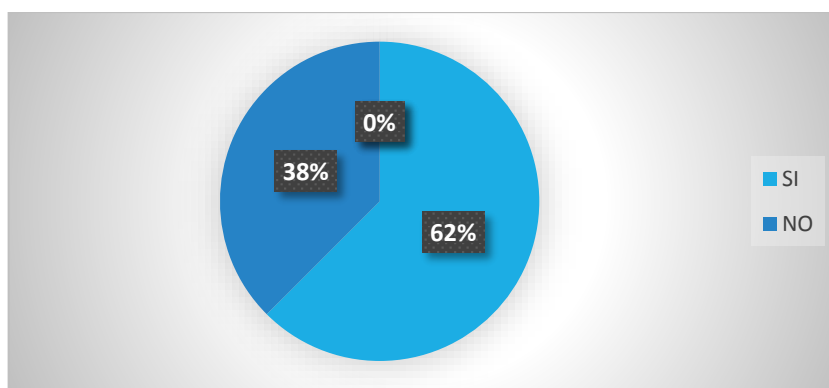


Gráfico N° 27 Es evaluado de acuerdo a sus funciones

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 62% dicen si ser evaluados de acuerdo a sus funciones, especialmente en lo físico ya que anualmente son evaluados para valorar en las condiciones en las que se encuentran para seguir desempeñando correctamente sus labores; no es así el 38% opina que no porque piensan que existen más aspectos en los cuales requieren evaluaciones.

Pregunta N°22

¿Cada que tiempo es evaluado en la institución?

Cuadro N° 26 Evaluado en la institución

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Trimestral	5	6
Semestral	0	0
Anual	75	94
Total	80	100

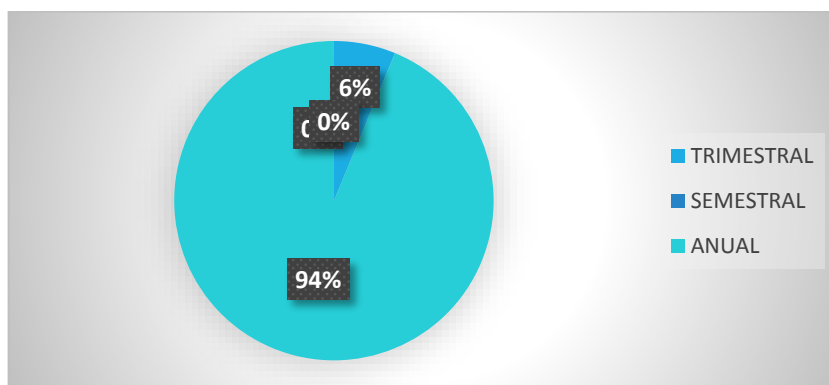


Gráfico N° 28 Evaluado en la institución

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

Análisis e interpretación

El 94% de los servidores policiales son evaluados anualmente específicamente en el aspecto físico, porque se torna lo más fundamental en esta profesión; un 6% aducen que semestral ya que se dan cursos o capacitaciones mismas que son evaluadas para dar más valor a sus aplicaciones.

4.2 Verificación de Hipótesis

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

HO: El estrés laboral existente en el servicio de los UPC de la Policía Nacional Tungurahua NO determina el desempeño laboral de sus miembros.

H1: El estrés laboral existente en el servicio de los UPC de la Policía Nacional Tungurahua SI determina el desempeño laboral de sus miembros.

4.2.2 Nivel de Significación

$\alpha = 0,05$

4.2.3 Descripción de la Población

La encuesta se aplicó a 80 policías del servicio operativo.

4.2.4 Especificación del Estadístico

Para comprobar si la distribución se ajusta a la curva normal o no, mediante la técnica de Chi cuadrado, aplicaremos la siguiente fórmula.

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

DONDE:

X^2 = Chi o ji cuadrado

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

CRITERIO: Rechace la hipótesis nula si: $x_c^2 \geq x_t^2 = 5,991$

DISTRIBUCIÓN DEL CHI – CUADRADO

GRADOS LIBERTAD

Gráfico N° 29 Grados Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4862	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,9693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,9679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7345	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

Donde χ_c^2 es el valor del Chi cuadrado calculado y χ_t^2 es el Chi teórico de la tabla el mismo que se lo obtiene ingresando el grado de libertad y el nivel de significación (0,05).

GL = (Renglones 2) (Columna 3)

GL= Grados de libertad.

GL= (2-1) (3-1)

GL = (1) (2)

GL = 2

Donde el χ_t^2 es 5,991

4.2.5 Frecuencia Observada

Cuadro N° 27 Frecuencia Observada

	SIEMPR E	AVECE S	NUNC A	SUBTOTA L
¿Se ha realizado un diagnóstico de cómo se encuentra el clima laboral en la institución?	0	31	49	80
¿Ha tenido que abandonar sus funciones por su familia?	7	45	28	80
TOTAL	7	76	77	160

4.2.5 Frecuencia esperada

Cuadro N° 28 Frecuencia esperada

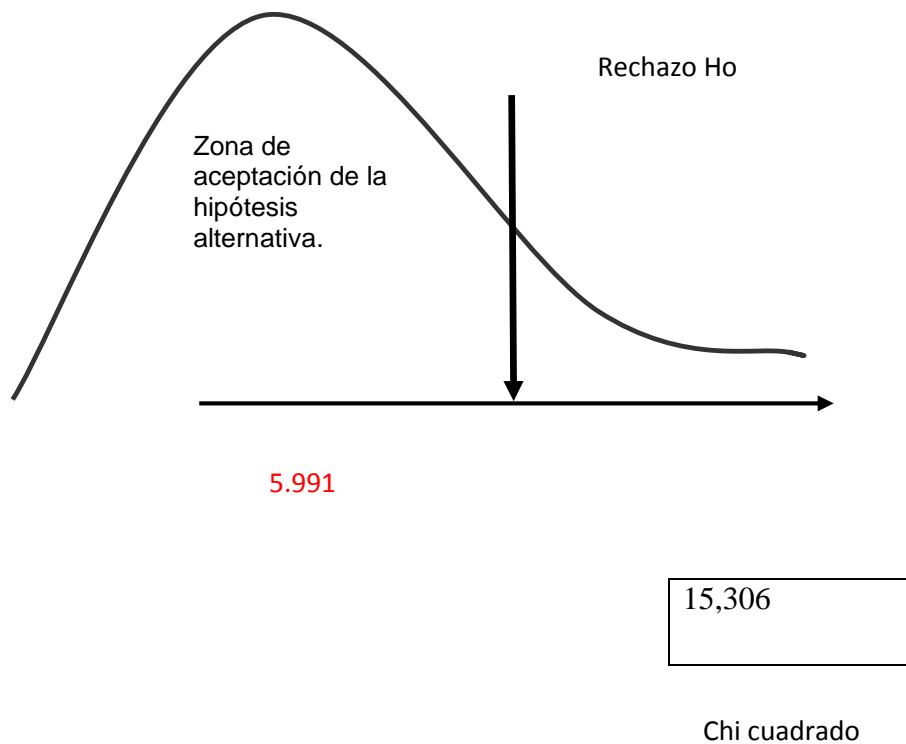
¿Se ha realizado un diagnóstico de cómo se encuentra el clima laboral en la institución?	3,5	38	38,5	80
¿Ha tenido que abandonar sus funciones por su familia?	3,5	38	38,5	80
TOTAL	7	76	77	160

CÁLCULO DEL CHI CUADRADO

Cuadro N° 29 Cálculo del chi cuadrado

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
0	3,5	-3,5	12,25	3,500
31	38	-7	49	1,289
49	38,5	10,5	110,25	2,864
7	3,5	3,5	12,25	3,500
45	38	7	49	1,289
28	38,5	-10,5	110,25	2,864
108	108			15,306

REPRESENTACION GRÁFICA DEL CHI CUADRADO



4.2.6 Decisión

Para dos grados de libertad y un nivel de 0,05 se obtiene una tabla CHI cuadrado 5,991 y como el valor calculado es de 15,306 se encuentra fuera de la zona de aceptación se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice : El estrés laboral existente en el servicio de los UPC de la Policía Nacional Tungurahua SI determina el desempeño laboral de sus miembros.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Mediante la investigación realizada, se concluye que:

- El nivel de estrés predomina y se da conocer mediante el test de estrés laboral aplicado al personal operativo, lo cual sus consecuencias repercuten en su desempeño.
- La mayor parte de tiempo la calidad de vida durante el desempeño laboral no es la más óptima puesto que se ve afectado su bienestar físico, social y emocional según la encuesta aplicada.
- Mediante el trabajo realizado se ha podido constatar que no existen proyectos o estrategias para disminuir el nivel de estrés laboral y de esta forma mejorar el desempeño laboral de los policías.
- Diseñar una guía de pausas activas para el personal policial con el afán de reducir las tensiones por las extensas cargas laborales.

5.2 Recomendaciones

Una vez que se realizó el análisis de los resultados obtenidos durante el presente trabajo investigativo, se evidencia que:

- Se requiere que trabajen las ocho horas diarias y el tiempo restante se mantengan en las UPC por cualquier situación de auxilio para ayudar al grupo que se encuentra laborando.
- Es indispensable que se impulse al personal que en las ocho horas libres se aproveche para el descanso, dormir por lo menos cinco horas para recuperar energías y mantener la mente relajada y desempeñarse bien en su trabajo.
- Implementar mañanas deportivas y la práctica de algún deporte o actividad recreativa en su tiempo de descanso para disminuir el índice de estrés laboral.
- Aplicar las pausas activas al momento en que culminan la guardia para evitar tensiones y relajar los músculos.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

Tema: Guía de aplicación de pausas activas al momento de culminar con cada jornada laboral a los miembros del servicio de los UPC zona Sur de la Policía Nacional Tungurahua.

Institución ejecutora: Policía Nacional Tungurahua

Beneficiarios: Miembros del servicio de los UPC zona Sur de la Policía Nacional Tungurahua.

Ubicación: Tungurahua-Ambato

Tiempo estimado de ejecución: El tiempo requerido es considerado desde el momento en el que se plantea el problema hasta la elaboración y aplicación de la propuesta; es decir desde Octubre 2014 a Febrero 2015.

Equipo técnico responsable:

- Investigadora
- Oficial encargado

Costo:

DETALLE DE GASTOS	COSTO
Alquiler de Computadora e Internet	\$ 30,00
Imprevistos	\$ 20,00
Transcripciones	\$ 10,00
Transporte	\$ 25,00
Papelería (Hojas Inen A 4,)	\$ 25,00
Materiales de Impresión, Fotografía, Reproducción y Publicaciones	\$ 18,00
Impresión	\$ 45,00

Empastados y poli grafiados	\$ 25,00
Útiles de Escritorio	\$ 15,00
Copias Xerox	\$ 20,00
Reproducción de instrumentos	\$ 20,00
Anillados	\$ 10,00
TOTAL GASTO	\$ 263,00

Cuadro N° 30 Detalle de Gastos

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.

6.2 Antecedentes de la propuesta

Después del estudio de la información recabada y el análisis realizado tras esta investigación se da la necesidad de implementar las pausas activas en el personal que labora en los UPC de la Zona Sur de la policía Nacional Tungurahua por la existencia de estrés laboral, así también se logrará mejorar el desempeño laboral de los miembros de este servicio. Sus horarios son extensos y el patrullar o aplicar la actividad denominada punto de martillo dentro de la institución provoca que el personal se agote fácilmente y la tensión aumente aún más cuando existen feriados y el auge de trabajo es extremo.

6.3 Justificación

Al aplicar las pausas activas lo que se obtendrá es un personal activo para realizar bien sus labores, obteniendo el apoyo de sus superiores por medio de la motivación y realización de actividades extras que permitan que el colaborador se distraiga en los momentos de descanso y optimice su tiempo libre.

Si bien su tiempo disponible es escaso esta actividad es importante que se aplique para reducir el alto nivel de estrés laboral existente en este servicio y esto se ve reflejado en su desempeño laboral, es importante que el trabajo en equipo de todo el personal y su colaboración se de para que este proyecto tenga éxito y sea beneficio para el personal.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

- Diseñar una guía de pausas activas en el personal después de cada jornada de trabajo para prevenir tensiones laborales.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Aplicar los ejercicios en un tiempo estimado de entre cinco a quince minutos, después de cada dos horas de trabajo.
- Disminuir al alto índice de estrés laboral miembros del servicio de los UPC zona Sur.
- Mejorar el trato entre compañeros para optimizar el clima laboral institucional.

6.5 Análisis de factibilidad

Es factible implementar las pausas activas puesto que existe estrés laboral y esto influye en su desempeño, se busca que el personal mejore sus condiciones tanto físicas como mentales para que su rendimiento sea de mejor manera; la rutina diaria y los horarios extremos de trabajo los mantiene tensionados.

Esta actividad no les quitaría su tiempo de trabajo al contrario se daría al culminar el horario de labores, contando con el apoyo de los oficiales encargados de cada grupo, mismos que estrían al tanto sobre el tema e incentivarían al auto cuidado de sus subordinados y optimizar su desempeño.

6.6 Fundamentación científica

Las pausas activas o gimnasia laboral son ejercicios físicos y mentales que realiza un trabajador por corto tiempo durante la jornada con el fin de revitalizar la energía corporal y refrescar la mente.

Muy al contrario de lo que se solía pensar, las pausas periódicas generan mayor productividad, inspiran la creatividad y mejoran la actitud de los colaboradores, además de ser un ejercicio recomendado para evitar que algunos miembros corporales se atrofien o sufran lesiones.

"Es importante hacer de estas actividades un hábito diario, pues mejoran no sólo el estado físico de la persona, sino que le ayudan a no sentirse cansada", afirma Nancy Landinez, coordinadora del Laboratorio Corporal Humano de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Colombia.

Aunque algunas empresas lo implementan como parte de sus actividades durante la semana debido a sus efectivos beneficios y exigencias de las áreas de Salud Ocupacional, que obliga la ley a implementar estrategias para mejorar la calidad de vida de los empleados, muchas otras no lo hacen por que no consideran la importancia de su inversión.

Sin embargo, es importante hacer cuentas. Después de un tiempo de trabajar diariamente en los mismos roles, las personas comienzan a reportar molestias y dolores que deben solucionarse inmediatamente a través de fisioterapias, remisiones a especialistas e incluso incapacidades.

Una de las maneras más prácticas de evitar cualquier tipo de deterioro físico y mental es reservar un tiempo de 15 a 30 minutos para hacer ejercicios caminar o simplemente descansar de la rutina diaria.

Debido a esto es recomendable realizar periódicamente exámenes médicos que ayuden a determinar las potencialidades en cada cargo y empleado. Será más efectivo prevenir que curar.

Las ventajas y beneficios de estas prácticas son múltiples, inmediatas y de largo plazo, pues promueven y dinamizan las actividades laborales o áreas de trabajo en su empresa:

- Rompen la rutina de trabajo, reactiva la energía las personas por lo que su estado de ánimo y de alerta mejora notablemente.
- Afecta positivamente la relación con los compañeros de trabajo por tratarse de ejercicios grupales, actividades extraordinarias y recreativas.
- Previene lesiones físicas (osteomusculares) y mentales (estrés o nervios).
- Relaja los miembros corporales más exigidos en el trabajo y reactiva los menos utilizados.
- Genera conciencia de la salud física y mental entre colaboradores y jefes.
- Rompe con la rutina y motiva a su ejecución.
- Previene afecciones físicas y mentales por exceso de exposición a la pantalla, o en general, por excesiva ejecución de una misma labor.

Algunas enfermedades comunes en oficinas y plantas de producción son:

- Enfermedades del aparato respiratorio.
- Lesiones en el túnel del carpo.
- Alteraciones oculares.
- Lesiones osteomusculares (por carga física).
- Accidentes de trabajo (lesiones traumáticas).
- Enfermedades cardiovasculares.
- Alteraciones neurotóxicas (Sistema nervioso).
- Pérdidas de la capacidad auditiva (ruido y algunos contaminantes).

- Alteraciones de la piel.

-Alteraciones psicológicas (carga mental). (S.A, 2014)

Por más cómodo que te sientas durante el tiempo que dure tu jornada laboral, los músculos de tu cuerpo se resienten ante la falta de movimiento y es ahí donde comienza el padecimiento de enfermedades como el síndrome del túnel carpiano, desgarres musculares, problemas visuales, entre otros.

Las piernas, los hombros, las caderas, el cuello, la espalda y hasta tus ojos pueden estar en peligro mientras trabajas. En el siguiente artículo te recomendamos algunos ejercicios para que realices durante las pausas activas en el trabajo y evites muchas enfermedades.

Ojos

Los ejercicios que describiremos a continuación te ayudarán a fortalecer los músculos de los ojos. Intenta mantener la cabeza recta mientras lo realizas.

Parpadea varias veces, hasta que los párpados se vuelvan húmedos.

Cubre tus ojos con las manos (sin presionar) y mueve los ojos hacia la derecha, sostén la mirada por 6 segundos y vuelve al centro. Repite el ejercicio hacia la izquierda. Cada movimiento debe ser suave y lento. Repítelo 3 veces.

Luego, dirige tu mirada hacia arriba. Quédate mirando 6 segundos al techo y vuelve al centro. Haz lo mismo mirando al suelo.

Realiza movimientos circulares con los ojos. Primero realiza 2 círculos hacia la derecha y luego dos hacia la izquierda. Cada movimiento debe ser suave y lento. Repite este ejercicio 3 veces.

Acerca el dedo índice hacia tu nariz, observa la punta del dedo por 10 segundos y luego aleja el dedo en varias direcciones siguiéndolo con tus ojos.

Frota tus manos para calentarlas y luego ponlas sobre tus ojos cerrados.

Cuello

Estos ejercicios te ayudarán a estirar los músculos del cuello, zona donde se acumulan las tensiones físicas y mentales con mayor frecuencia.

Con las dos manos, masajea los músculos posteriores del cuello y en la región superior en la espalda. Realiza este ejercicio por 15 segundos.

Flexiona la cabeza, intentando tocar tu pecho con el mentón. En esta posición, lleva suavemente el mentón hacia el lado derecho por 10 segundos y luego llévalo hacia el lado izquierdo.

Gira suavemente la cabeza hacia el lado derecho, sostén la mirada por encima del hombro por 10 segundos, regresa al centro y luego voltéala hacia el lado izquierdo.

Coloca la mano derecha sobre la cabeza y cerca de la oreja izquierda, inclina la cabeza ayudándote con la mano para que intentes tocar el hombro derecho con la oreja o hasta sentir una leve tensión en el lado izquierdo del cuello. Conserva el estiramiento por 10 segundos y lleva la cabeza al centro para luego realizar el estiramiento del lado izquierdo acercando la oreja al hombro correspondiente. Repite este ejercicio 3 veces a cada lado.

Hombros

Durante el corre - corre del día laboral, se acumula mucha fatiga en los músculos de los hombros que podrían derivar en contracciones musculares, espasmos, contracturas, entre otros. Esta fatiga puede aparecer por la ejecución repetitiva de algunos movimientos, por asumir posturas prolongadas o incorrectas y por llevar un estilo de vida acelerado y lleno de estrés. Por eso, es importante realizar ejercicios de movilización de los hombros.

Coloca las manos sobre los hombros y dibuja simultáneamente 5 círculos grandes hacia atrás de forma lenta y suave. Repite el movimiento hacia adelante.

Con los brazos relajados a ambos lados del cuerpo, eleva ambos hombros como intentando tocar las orejas al mismo tiempo. Sostén por 5 segundos y descansa.

Con los brazos estirados al lado del cuerpo, con las manos empuñadas dibuja simultáneamente 5 círculos grandes hacia adelante en forma pausada. Repite el movimiento dibujando los círculos hacia atrás.

Coloca tu mano izquierda detrás del cuello, después pasa la mano derecha por encima de la cabeza tomando el codo del brazo izquierdo y empujándolo hacia atrás, sostén por 5 segundos y descansa.

Con los brazos relajados al lado del cuerpo, dibuja con ambos hombros simultáneamente 5 círculos grandes hacia atrás de forma pausada. Luego, dibuja los círculos hacia adelante.

Manos y codos

Las manos y los codos son las partes del cuerpo que más utilizamos durante el día. Por eso es muy importante realizar ejercicios de estiramiento y calentamiento de los mismos en la jornada laboral. Para ejercitarlos, te recomendamos los siguientes movimientos:

Flexiona los codos dejando las palmas de las manos hacia abajo, empuña tus manos y realiza círculos con las muñecas en forma pausada. Realiza este movimiento cinco veces hacia afuera y cinco veces hacia adentro.

Empuña tus manos de manera fuerte y ábre las estirando y separando los dedos con una leve tensión. Sostén cada movimiento por 5 segundos.

Con una mano a la vez, flexiona dedo por dedo iniciando por el meñique. Continúa con los demás dedos hasta cerrar los puños. Realiza el ejercicio con la otra mano.

Flexiona los codos y lleva las manos a la altura del pecho con los dedos apuntando hacia arriba, gira los antebrazos suavemente llevando los dedos hacia abajo manteniendo las palmas unidas. Mantén esta posición y repite el estiramiento con la otra mano.

Espalda y abdomen

La espalda es el eje de nuestro cuerpo y es allí donde se descargan todas las fuerzas que no permiten mantener posturas y alcanzar el movimiento. Debido a ello, es el sitio donde más se acumulan tensiones musculares, que son agravadas por posturas incorrectas, levantamiento de cajas por encima de nuestra capacidad, usos de bolsos o maletines recargados a un solo lado y el estrés.

Algunos de estos ejercicios te ayudarán a estirar los músculos y prevenir estas molestas lesiones

Entrelaza las manos por detrás de la espalda y empuja suavemente hacia abajo, manteniendo la espalda recta hasta sentir una leve tensión. Sostén por 5 segundos.

Entrelaza las manos y lleva los brazos hacia adelante empujando suavemente para estirar los músculos de la espalda y los brazos. Encorva ligeramente la espalda y lleva la cabeza entre los brazos, sostén por 5 segundos y descansa los brazos.

Coloca las manos entrelazadas detrás de la cabeza y lleva los codos hacia atrás estirándolos. Sostén por 5 segundos, relájate llevando los codos ligeramente hacia adelante. Sentado con las piernas ligeramente separadas con las manos sobre los muslos, dobla el tronco hacia adelante arqueando la espalda hasta donde se pueda, en esta posición relaja el tronco, el cuello y la cabeza dejándolos ligeramente suspendidos en dirección hacia el suelo. Conserva la posición por 10 segundos y vuelve a la inicial de forma suave.

De pie con la espalda recta, levanta tu rodilla derecha como si fuera a tocar el pecho y abrázala con ambos brazos, mantén por 10 segundos y cambia de pierna.

Con los pies separados, rodillas semiflexionadas y la espalda recta, lleva la cabeza sobre la mano izquierda sobre la cabeza inclinando el tronco hacia la derecha hasta sentir una leve tensión en el costado izquierdo, sostén por cinco segundos y vuelve al centro.

Cadera y miembros inferiores

El permanecer sentado durante tiempos prolongados puede producir fatiga en los músculos de la cadera y disminuir el retorno venoso de las piernas ocasionando la sensación de adormecimiento, cansancio, calambres y dolor.

Para evitarlos, es necesario que realices los siguientes ejercicios

De pie, con la espalda recta y las rodillas semiflexionadas, coloca las manos en la cintura y lleva la cadera hacia adelante, sostén por cinco segundos, vuelve al centro y repite hacia atrás sosteniendo por igual tiempo.

Levanta la pierna izquierda llevando a la rodilla a la altura de la cadera, imagina que el pie está ubicado sobre el pedal de una bicicleta y empieza a pedalear de forma suave hacia adelante. Realiza 5 movimientos de pedaleo suaves y cambia de pierna.

- De pie, dibuja con toda la pierna derecha 5 círculos grandes hacia adentro, realizando el movimiento desde la cadera. Descansa y después dibuja cinco círculos hacia afuera.

De pie, con la espalda recta, dobla hacia atrás la pierna derecha y toma la punta del pie con la mano derecha, manteniendo la pierna izquierda semiflexionada, con ambas rodillas el mismo nivel y el tronco erguido.

Si observas molestias, homigüeo o mareo suspende la actividad y consulta a tu médico.

Ejercicios que te ayudarán a relajarte

Es importante respirar con los músculos del abdomen (inflando y desinflando el estómago) de forma lenta y rítmica, conteniendo la respiración por unos instantes.

En una silla, siéntate cómodamente, con la espalda recta y comienza a concentrarte en tu respiración, enfocando tu atención en la entrada y salida del aire que respiras. Después de unos minutos te sentirás más relajado y calmado, y te sentirás con mayor energía.

Otra buena forma de relajarse es hacerse masajes en el cuello. Frota tus manos hasta que se calienten y luego pásalas suavemente por tu cuello.

Masajea los costados de la columna con los nudillos de tu mano y también pasa las yemas de tus dedos por tu cráneo. Eso te hará sentir mejor durante la jornada laboral.

Las pausas activas no te llevarán mucho tiempo y te darán tranquilidad, energía y flexibilidad a esas partes del cuerpo que se quedan quietas durante el tiempo que permaneces en tu trabajo. La espalda entumecida, las manos que duelen y las piernas dormidas quedarán en el olvido si, durante unos minutos al día, le dedicas a tu cuerpo un minuto de tu tiempo. No te vas a arrepentir. (Dominguez, 2014)

En su desempeño laboral el hombre ha tenido la necesidad de buscar alternativas que mejoren su calidad de vida disminuyendo el riesgo de adquirir enfermedades tanto físicas como mentales, ocasionadas en su mayoría por cargas laborales altas (ya sean por mayor tensión en su jornada laboral, por más horas de trabajo o en muchos casos una mezcla de ambas). Una de las alternativas para mejorar la calidad de vida es lo que se conoce como "pausa activa".

La pausa activa incluye un rutina de ejercicios de elongación de diferentes grupos musculares y movilidad articular; se realiza en un breve espacio de tiempo en la jornada laboral con el fin de activar la respiración, la circulación sanguínea, la energía corporal y prevenir lesiones denominadas micro-traumáticas (son aquellas que aunque no se realicen esfuerzo importantes la repetición reiterada del estímulo genera inflamación y dolor; ejemplos habituales pueden ser las tendinitis de los músculos que mueven los dedos y el puño en usuarios de computadoras durante muchas horas de la jornada laboral, etc.)

Los objetivos principales de la pausa activa son:

- a) Prevenir.- alteraciones psicofísicas causadas por la fatiga física y mental,
- b) Potencializar.- el funcionamiento cerebral incrementando la productividad y el rendimiento laboral,

- c) Disminuir.- el estrés laboral y físico (generados por lesiones músculo esqueléticas),
- d) Aumentar.- la armonía laboral,
- e) Aliviar.- tensiones laborales producidas por inadecuadas posturas y rutina laboral,
- f) Aumentar.- el rendimiento en el puesto de trabajo.

Los ejercicios se pueden realizar en cualquier momento del día cuando se siente pesadez corporal, fatiga muscular, incomodidad, angustia o sobreexcitación psíquica. Para su ejecución se debe estar cómodo y sentir la acción relajante sobre cada parte del cuerpo que entra en acción. Tiene una duración de entre 5 y 8 minutos; siendo los sectores corporales más estimulados: cuello, hombro, muñeca, manos, zona dorsal y lumbar.

La pausa activa no produce desgaste físico ni sudoración y no nos deja tan extenuados ni tampoco tan relajados como para desear una siesta. En términos generales la pausa activa laboral se aplica y define de acuerdo a las características de la actividad laboral desempeñada y con los objetivos y estrategias que quiere y necesita aplicar cada empresa o espacio laboral.

Los beneficios que se obtienen por la pausa activa pueden clasificarse en:

- ✓ Beneficios generales
- ✓ Beneficios fisiológicos
- ✓ Beneficios psicológicos
- ✓ Beneficios sociales

Beneficios generales:

- ✓ Mejora la condición de salud de los empleados,
- ✓ Mejor adaptación al puesto laboral,
- ✓ Mejora del rendimiento laboral cualitativa y cuantitativamente,
- ✓ Mejora el clima organizacional,
- ✓ Disminución de quejas relativas al dolor,
- ✓ Disminución de incapacidades,

- ✓ Disminución de accidentes laborales,
- ✓ Mejora de la atención al cliente externo.

Beneficios fisiológicos:

- ✓ Aumento de la circulación a nivel de las estructuras musculares, mejorando la oxigenación de los músculos, tendones y disminuyendo la acumulación de ácido láctico,
- ✓ Mejora la movilidad articular y la flexibilidad muscular,
- ✓ Mejora de la postura,
- ✓ Disminuye la tensión muscular innecesaria,
- ✓ Disminuye el esfuerzo en la ejecución de las tareas diarias,
- ✓ Mejora la condición del estado de salud general.

Beneficios psicológicos:

- ✓ Refuerzo de la autoestima,
- ✓ Mejora la capacidad de concentración en el trabajo,
- ✓ Muestra la preocupación de la empresa por los empleados.

Beneficios sociales:

- ✓ Despierta el surgimiento de nuevos líderes,
- ✓ Favorece el contacto personal,
- ✓ Promueve la integración social,
- ✓ Favorece el sentido de pertenencia a un grupo.

En conclusión y en virtud de los beneficios detallados anteriormente es altamente recomendable y aconsejable la utilización del método de la pausa activa en los diferentes ambientes laborales. (Olivera)

6.7 Modelo operativo

Cuadro N° 31 Modelo operativo

FASE	OBJETIVO	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
Concienciación	Dialogar acerca de la necesidad de la aplicación de pausas activas en el personal.	Socializar por medio de charlas el objetivo que tienen las pausas activas.	Trípticos Materiales de oficina Internet	Paola Cabrera	Cinco días
Presentación	Conocer acerca de las pausas activas con el personal.	Capacitar al personal acerca de la actividad a realizarse.	Materiales informáticos Proyector	Paola Cabrera	Cinco días
Ejecución	Poner en marcha la aplicación de las pausas activas con el personal.	Poner en marcha las pausas activas con el personal.	Personal, Expositora Oficial encargado	Paola Cabrera Oficial encargado	Diez días
Evaluación	Verificar el porcentaje del cumplimiento de las pausas activas.	Confirmar que se lleven a cabo los ejercicios en los tiempos recomendados.	Personal Expositora, Oficial encargado	Paola Cabrera Oficial encargado	Un día

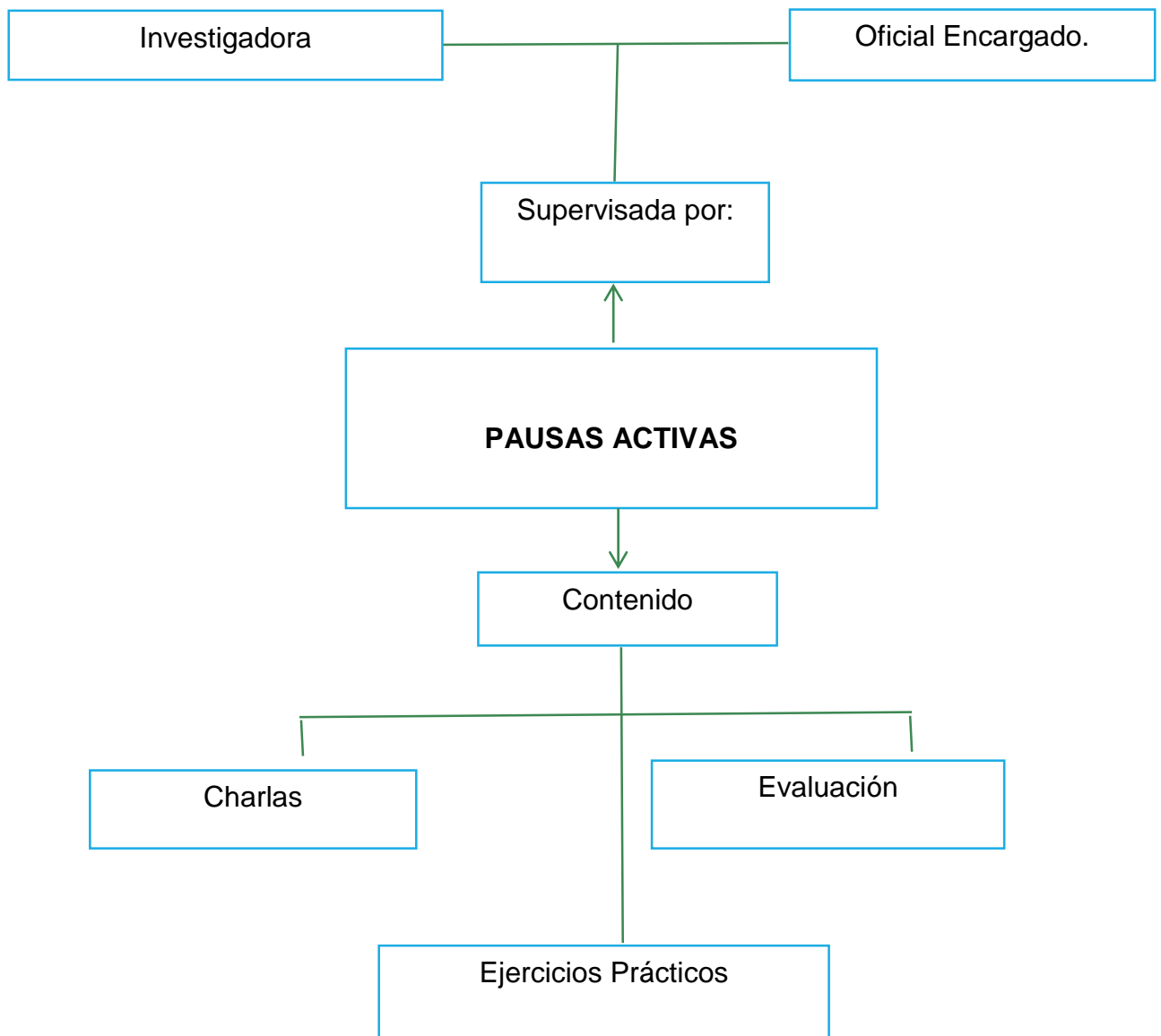
Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera

6.8 Administración de los recursos de la propuesta

La propuesta será administrada por el investigador, con la cooperación del personal y oficiales encargados de la institución.

Gráfico N° 30 Recursos de la propuesta



Fuente: Propia
Elaborado por: Paola Cabrera.

6.9 Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Qué va a evaluar?	El nivel de estrés laboral del personal.
¿Por qué evaluar?	Porque el personal necesita disminuir el nivel de estrés laboral.
¿Para qué evaluar?	Para incentivar la práctica de las pausas activas.
¿Quiénes solicitan evaluar?	La investigadora, y la institución
¿Cuándo evaluar?	Al final de cada jornada laboral.
¿Cómo evaluar?	A través de los ejercicios o las pausas activas.
¿Con que evaluar?	Con la guía de pausas activas.

Cuadro N° 32 Plan de monitoreo

Fuente: Propia

Elaborado por: Paola Cabrera.



POLICIA NACIONAL
SUBZONA TUNGURAHUA
N°18
GUIA DE PAUSAS ACTIVAS



ELABORADO POR:
PAOLA CABRERA VILLAGRÁN



¡Las pausas activas no te
llevarán mucho tiempo y te
darán tranquilidad!

Poli-Activo

Introducción

La presente guía pretende evitar la monotonía en el personal policial, dado trabajan dieciséis horas diarias y el cansancio tanto físico como mental se hace presente en sus miembros, el estrés laboral ha influido en su desempeño laboral y lo que se pretende es disminuir el índice de este padecimiento.

Las pausas activas permiten que el cuerpo y mente se relaje, evitando las tensiones ocasionadas por el trabajo, se cuenta con el pleno respaldo de las autoridades institucionales quienes han brindado su apoyo y apertura para aplicar instrumentos a los miembros del servicio de los UPC Zona Sur, en lo que se ha podido detectar la existencia de estrés laboral.

Se dará a conocer ejercicios y movimientos que permitan que el personal los aplique después de cada jornada laboral y de ser necesario durante su jornada, esta actividad está estimada en un tiempo no menor a cinco ni mayor a quince minutos, por lo que no interrumpirá sus labores cotidianas de trabajo.

A continuación se detallará los objetivos y las actividades que se recomienda utilizar al personal y se dará a conocer que la práctica de las pausas activas es un beneficio para su salud y será una herramienta positiva para mejorar su desempeño laboral.

Objetivo General:

- Aplicar las pausas activas al personal policial durante o después de su jornada laboral.

Objetivos Específicos:

- Contar con el apoyo de los oficiales encargados para el desarrollo de la actividad.
- Practicar los ejercicios de acuerdo al grupo o servicio al que pertenezcan.
- Implementar rutinas de ejercicios que permitan evitar tensiones.



EJERCICIOS PARA PAUSAS ACTIVAS

Ojos

DESCRIPCIÓN: En esta rutina se ejercitará los músculos visuales. Ayuda a prevenir la fatiga visual.

TIEMPO ESTIMADO: 30 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Tapar los ojos con la palma de las manos.
- Se recomienda calentar las manos frotándolas entre sí.
- Realizar movimientos circulares con los ojos.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite fortalecer los músculos de los ojos, evitando cansancio visual.

TIEMPO ESTIMADO:45 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Cubrir los ojos con las manos (sin presionar) y mover los ojos hacia la derecha, sostener la mirada por 6 segundos y vuelve al centro.
- Repite el ejercicio hacia la izquierda.
- Cada movimiento debe ser suave y lento. Repítelo 3 veces.
- Luego, dirija su mirada hacia arriba.
- Quédese mirando 6 segundos al techo y vuelve al centro.
- Hacer lo mismo mirando al suelo.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite ejercitar los músculos de los ojos.

TIEMPO ESTIMADO: 40 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Acercar el dedo índice hacia su nariz.
- Observar la punta del dedo por 10 segundos y luego aleja el dedo en varias direcciones siguiéndolo con tus ojos.
- Frotar sus manos para calentarlas y luego ponerlas sobre los ojos cerrados.





Cuello

DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite trabajar los músculos cervicales permitiendo estirar la musculatura del cuello, evitando la acumulación de tensiones físicas y mentales.

TIEMPO ESTIMADO: 15 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Con las dos manos, masajee los músculos posteriores del cuello y en la región superior en la espalda.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite trabajar los músculos cervicales y estirar el cuello, evitando la acumulación de tensiones.

TIEMPO ESTIMADO: 20 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Flexionar la cabeza, intentando tocar su pecho con el mentón.
- En esta posición, lleve suavemente el mentón hacia el lado derecho por 10 segundos y luego llévelo hacia el lado izquierdo.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite trabajar los músculos cervicales, estira los músculos del cuello, eliminando tensiones acumuladas.

TIEMPO ESTIMADO:90 segundos.

INSTRUCCIONES:Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Tomar con la mano derecha la oreja izquierda y llevar la cabeza hacia el brazo derecho, haciendo poca presión y viceversa.
- Conservar el estiramiento por 10 segundos.
- Repita este ejercicio 3 veces a cada lado.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite trabajar los músculos cervicales, ejercita el cuello, eliminando tensiones acumuladas.

TIEMPO ESTIMADO:30 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Sentarse en una silla de forma erguida.
- Llevar la cabeza hacia el espaldar y mantenerla así por un tiempo considerable.
-





Hombros

DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite evitar contracciones musculares, espasmos, contracturas, entre otros.

TIEMPO ESTIMADO: 25 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Colocar las manos sobre los hombros.
- Dibujar simultáneamente 5 círculos grandes hacia atrás de forma lenta y suave. Repita el movimiento hacia adelante.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite evitar contracciones musculares, espasmos, contracturas, entre otros.

TIEMPO ESTIMADO: 20 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Con los brazos relajados a ambos lados del cuerpo.
- Elevar ambos hombros como intentando tocar las orejas al mismo tiempo.
- Sostenga por 5 segundos y descanse.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite evitar contracciones musculares, espasmos, contracturas, entre otros.

TIEMPO ESTIMADO: 25 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Con los brazos estirados al frente del cuerpo.
- Con las manos empuñadas dibujar simultáneamente 5 círculos grandes hacia adelante en forma pausada.
- Repita el movimiento dibujando los círculos hacia atrás.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite evitar contracciones musculares en los hombros.

TIEMPO ESTIMADO: 25 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Con los brazos relajados al lado del cuerpo.
- Dibujar con ambos hombros simultáneamente 5 círculos grandes hacia atrás de forma pausada.
- Luego, dibujar los círculos hacia adelante.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite relajar los músculos de los hombros poniendo en movimiento a los mismos.

TIEMPO ESTIMADO: 15 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Entrelazar los dedos con dirección al suelo.
- Realizar estiramientos haciendo presión hacia el cuerpo.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite relajar los músculos de los hombros poniendo en movimiento a los mismos.

TIEMPO ESTIMADO: 15 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Entrelazar los dedos.
- Llevarlos hacia arriba hasta quedarse en punta de pies, haciendo tensión.





Manos y codos

DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite movilizar manos y codos ejercitando correctamente los tendones.

TIEMPO ESTIMADO:30 segundos.

INSTRUCCIONES:Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Flexionar los codos dejando las palmas de las manos hacia abajo.
- Empuñar sus manos y realizar círculos con las muñecas en forma pausada.
- Realizar este movimiento cinco veces hacia afuera y cinco veces hacia adentro.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite movilizar manos y codos ejercitando correctamente los tendones.

TIEMPO ESTIMADO: 30 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Empuñar sus manos de manera fuerte y abrirlas estirando y separando los dedos con una leve tensión.
- Sostener cada movimiento por 5 segundos.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite movilizar manos y codos ejercitando correctamente los tendones.

TIEMPO ESTIMADO: 30 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Con una mano a la vez, flexionar dedo por dedo iniciando por el meñique.
- Continúe con los demás dedos hasta cerrar los puños.
- Realizar el ejercicio con la otra mano.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite movilizar las manos ejercitándolas correctamente.

TIEMPO ESTIMADO: 20 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Para las muñecas, presionar los dedos en una barra, relajándolos repetir esto diez veces.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite movilizar los dedos ejercitándolos correctamente.

TIEMPO ESTIMADO: 20 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Apoyar las puntas de los dedos en una barra.





Espalda y abdomen

DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite estirar músculos dorsales y lumbares, evitando tensiones en la columna.

TIEMPO ESTIMADO: 30 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Entrelazar las manos por detrás de la espalda y empujar suavemente hacia abajo.
- Mantener la espalda recta hasta sentir una leve tensión.
- Sostener por 5 segundos.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite estirar músculos dorsales y lumbares, evitando tensiones en la columna.

TIEMPO ESTIMADO: 30 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Entrelazar las manos y lleva los brazos hacia adelante empujando suavemente para estirar los músculos de la espalda y los brazos.
- Encorva ligeramente la espalda y lleva la cabeza entre los brazos.
- Sostener por 5 segundos y descansa los brazos.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite estirar músculos dorsales y lumbares, evitando tensiones en la columna.

TIEMPO ESTIMADO: 20 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Colocar las manos entrelazadas detrás de la cabeza.
- Llevar los codos hacia atrás estirándolos.
- Sostén por 5 segundos, relájate llevando los codos ligeramente hacia adelante.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite estirar músculos dorsales y lumbares, evitando tensiones en la columna.

TIEMPO ESTIMADO: 30 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Sentado con las piernas ligeramente separadas y con las manos sobre los muslos. Doblar el tronco hacia adelante arqueando la espalda hasta donde se pueda.
- En esta posición relajar el tronco, el cuello y la cabeza dejándolos ligeramente suspendidos en dirección hacia el suelo.
- Conservar la posición por 10 segundos y vuelva a la inicial de forma suave.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite estirar músculos dorsales, lumbares y abdominales, evitando tensiones.

TIEMPO ESTIMADO: 20 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- De pie con la espalda recta.
- Levantar la rodilla derecha como si fuera a tocar el pecho y abrazarla con ambos brazos.
- Mantener por 10 segundos y cambiar de pierna.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite relajar músculos dorsales, lumbares y abdominales, evitando tensiones.

TIEMPO ESTIMADO: 20 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Con los pies separados, rodillas semiflexionadas y la espalda recta.
- Llevar la cabeza sobre la mano izquierda sobre la cabeza inclinando el tronco hacia la derecha hasta sentir una leve tensión en el costado izquierdo.
- Sostén por cinco segundos y vuelve al centro.





Cadera y miembros inferiores

DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite evitar la fatiga en los músculos de la cadera haciendo trabajar los miembros inferiores.

TIEMPO ESTIMADO: 20 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- De pie, con la espalda recta y las rodillas semiflexionadas.
- Colocar las manos en la cintura y llevar la cadera hacia adelante.
- Sostener por cinco segundos.
- Vuelva al centro y repetir hacia atrás sosteniendo por igual tiempo.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite evitar la fatiga en los músculos de la cadera haciendo trabajar los miembros inferiores.

TIEMPO ESTIMADO: 30 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- Levantar la pierna izquierda llevando a la rodilla a la altura de la cadera.
- Imaginar que el pie está ubicado sobre el pedal de una bicicleta y empiece a pedalear de forma suave hacia adelante.
- Realizar 5 movimientos de pedaleo suaves y cambie de pierna.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite evitar la fatiga en los músculos de la cadera haciendo trabajar los miembros inferiores.

TIEMPO ESTIMADO: 30 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- De pie, dibujar con toda la pierna derecha 5 círculos grandes hacia adentro.
- Realizando el movimiento desde la cadera.
- Descanse y después dibuje cinco círculos hacia afuera.





DESCRIPCIÓN: Esta rutina permite evitar la fatiga en los músculos de la cadera haciendo trabajar los miembros inferiores.

TIEMPO ESTIMADO: 30 segundos.

INSTRUCCIONES: Para la aplicación de este ejercicio es necesario:

- De pie, con la espalda recta.
- Doble hacia atrás la pierna derecha y tome la punta del pie con la mano derecha.
- Mantener la pierna izquierda semiflexionada, con ambas rodillas el mismo nivel y el tronco erguido.





BIBLIOGRAFÍA

- Carlos Alcover, D. M. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. España : McGRAW-HILL INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.
- Chiavenato, I. (2002). *ADMINISTRACIÓN EN LOS NUEVOS TIEMPOS*. Bogotá-Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA,S.A.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá, D.C., Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México, D.F.: McGRAW-HILL INTERAMERICANA,S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Dominguez, J. (10 de Abril de 2014). *SURA*. Obtenido de <http://www.sura.com/blogs/calidad-de-vida/ejercicios-recomendados-pausas.aspx>
- Grados, J. A. (2003). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. México: Editorial el Manual Moderno S.A. de C.V.
- Herrera, J. E. (2003). *La Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá: Ecoe.
- Herrera, J. E. (2003). *La Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- José Ruiz, C. L. (2004). *La gestión por Calidad Total en la empresa moderna*. México, D.F.: ALFAOMEGA GRUPO EDITOR, S.A. de C.V.
- L, W., CECIL H. BELL, J., & A.ZAWACKI, R. (2007). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL TRANSFORMACION Y ADMINISTRACION EFECTIVA DEL CAMBIO*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Mosquera, L. (18 de Marzo de 2009). *Estres Laboral. Estrategias contra el estres laboral*, pág. S/N.
- Santos, A. C. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ecoe.
- Simon L. Dolan, R. V. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. Madrid: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A. U. .

LINKOGRAFÍA

Olivera, M. J. (s.f.). *NotaMédica*. Obtenido de
www.swissmedical.com.ar/subsitio/bcbsu/archivos/nota_pausaActiva.pdf

S.A. (2014). *El empleo.com*. Obtenido de El empleo.com:
http://www.eempleo.com/colombia/mundo_empresarial/la-importancia-de-laspausas-activas-----/9226164

Anexos



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



ENCUESTA

OBJETIVO:

Investigar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del Servicio de los UPC zona Sur De la Policía Nacional Tungurahua.

INSTRUCCIÓN:

Lea determinadamente cada uno de los ítems y contéstalos apegados a la verdad.

FECHA:

- 1) **¿Se ha realizado un diagnóstico de cómo se encuentra el clima laboral en la institución?**

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

- 2) **¿Cómo funciona la comunicación interna en su área de trabajo?**

BIEN	MAL	REGULAR
------	-----	---------

- 3) **¿Cómo califica su relación de trabajo con sus jefes?**

BUENA	MALA	REGULAR
-------	------	---------

4) ¿Cómo es el dialogo con sus compañeros de trabajo?

BUENA	MALA	REGULAR
-------	------	---------

5) ¿Ha recibido amenazas por parte de algún miembro de la organización?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

6) ¿Ha tenido que abandonar sus funciones por su familia?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

7) ¿Da más valor a sus amistades que a sus funciones laborales?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

8) ¿La comunidad juega un papel fundamental en su desempeño?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

9) ¿Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

10) ¿Tiene dificultades para realizar su trabajo?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

11) ¿Se siente partícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

12) ¿Ha tenido accidentes laborales durante su desempeño laboral?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

13) ¿Es fundamental en sus funciones el trabajo en equipo?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

14) ¿Tiene Ud oportunidades para su desarrollo profesional?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

15) ¿Recibe la instrucción necesaria para desempeñarse en su puesto de trabajo?

SIEMPRE	A VECES	NUNCA
---------	---------	-------

16) ¿Cree que el proceso de selección de personal en la institución es el adecuado?

SI	NO
----	----

17) ¿Está de acuerdo con el nuevo proceso de reclutamiento de personal?

SI	NO
----	----

18) ¿Qué aspectos evalúan para seleccionar el personal?

COMPETENCIAS FISICAS	COMPETENCIAS INTELECTUALES	COMPETENCIAS PSICOLOGICAS
-------------------------	-------------------------------	------------------------------

19) ¿Desempeña sus funciones de acuerdo a sus conocimientos?

SI	NO
----	----

20) ¿Qué factores tomaron en cuenta para asignarle el rango en el que ahora se encuentra?

ANTIGUEDAD	INTELECTO	BUEN COMPORTAMIENTO
------------	-----------	------------------------

21) ¿Es evaluado de acuerdo a sus funciones en su lugar de trabajo?

SI	NO
----	----

22) ¿Cada que tiempo es evaluado en la institución?

TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL
------------	-----------	-------

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Nombre:

Rango:

Fecha:

INSTRUCCIONES:

- Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, señalando con una **X** debajo de la palabra que mejor la describa.

1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.

2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.

4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.

6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.						
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.						
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

3.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo					
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente
4.	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.					
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.					
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente
6.	Mi supervisor no me respeta.					
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente

7.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.					
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.					
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.					
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.					
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.					
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.						
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.						
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.						
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.						
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.						
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.						
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado.						
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.						
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
20.	La organización carece de dirección y objetivo.						
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
21.	Mi equipo me presiona demasiado.						
	Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre

22.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.					
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.					
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
24.	La cadena de mando no se respeta.					
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.					
Nunca	Raras Veces	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre





