



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

Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial.

TEMA:

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CARROCERÍAS “CEPSAN” EN LA CIUDAD DE AMBATO, TUNGURAHUA”

AUTOR: GALARZA GUAMANQUISPE DIEGO ABELARDO

TUTOR: Lic. MG. LUIS INGA

Ambato-Ecuador

2016

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

CERTIFICA:

Yo Lcdo. Mg. Luis Hernán Inga Loja con cedula de identidad 180242551-0, en mi calidad de Tutor del trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CARROCERÍAS “CEPSAN” EN LA CIUDAD DE AMBATO, TUNGURAHUA” desarrollado por el egresado Diego Abelardo Galarza Guamanquispe, considero que el mencionado 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.

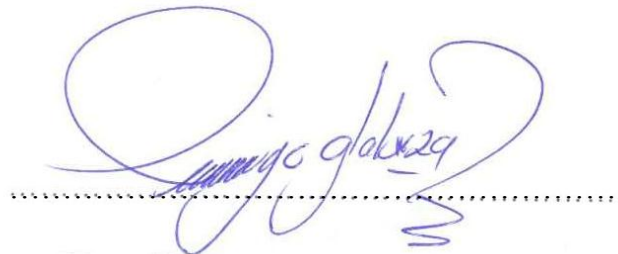


.....
Lcdo. Mg. Luis Hernán Inga Loja

TUTOR TRABAJO DE GRADUACION O TITULACIÓN

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

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.



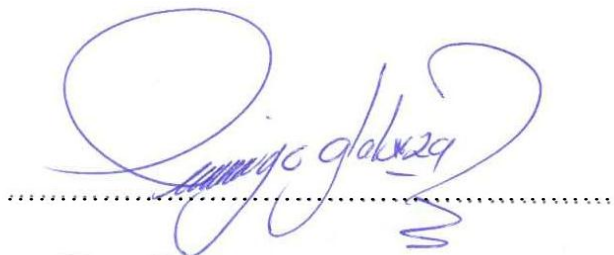
Diego Abelardo Galarza Guamanquispe

C.C. 180455433-3

AUTOR

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CARROCERÍAS “CEPSAN” EN LA CIUDAD DE AMBATO, TUNGURAHUA” autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Diego Abelardo Galarza Guamanquispe

C.C. 180455433-3

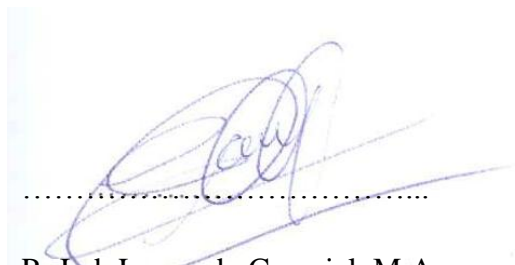
AUTOR

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

La comisión de estudio y calificación del Informe de Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: tema “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CARROCERÍAS “CEPSAN” EN LA CIUDAD DE AMBATO, TUNGURAHUA” presentada por el Sr. Diego Abelardo Galarza Guamanquispe, egresado de la carrera de Psicología Industrial, promoción Septiembre 2008 – Julio 2012, una vez revisada y certificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes

LA COMISIÓN



Ps Ind. Leonardo Carvajal M.A
MIEMBRO



MSc. Carlos Valdés
MIEMBRO

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mi mamacita por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, por apoyarme con los recursos necesarios para estudiar, gracias por todo tu esfuerzo, y por la confianza que depositante en mí.

A mis hermanos por estar siempre presentes, cada uno apporto en su debido tiempo en mi formación para poder cumplir mis metas.

DIEGO GALARZA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que de una u otra forma estuvieron conmigo, porque cada una aportó con un grano de arena; y es por ello que a todos y a cada uno de ustedes les dedico todo el esfuerzo, sacrificio y tiempo que entregue a esta tesis.

A la universidad técnica de Ambato, porque en sus aulas, recibí el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la carrera de psicología industrial.

DIEGO GALARZA

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PAGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	II
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO.....	VII
INDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	VIII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII
INTRODUCCIÒN	XVII
CAPÍTULO I.....	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1 EL TEMA	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2.1 Contextualización	1
1.2.2 Árbol de Problemas	6
1.2.3 Análisis Crítico	7
1.2.4 Prognosis.....	8
1.2.5 Formulación del problema	8
1.2.6 Preguntas directrices.....	8
1.2.7 Delimitación	9
1.3 Justificación	9

1.4 OBJETIVOS	11
1.4.1 Objetivo general	11
1.4.2 Objetivos específicos	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEORICO.....	12
2.1 Antecedentes investigativos	12
2.2 Fundamentación filosófica	15
2.3 Fundamentación legal	15
2.4 Categorías fundamentales.....	20
Constelación de ideas: Variable Independiente	21
Constelación de ideas: Variable Dependiente.....	22
2.4.1 ESTRÉS LABORAL (Variable Independiente).....	23
2.5 HIPÓTESIS.....	32
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	32
CAPÍTULO III	33
METODOLOGÍA	33
3.1 ENFOQUE.....	33
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	34
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	35
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
Variable Dependiente: Desempeño Profesional	37
3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	38
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.....	40
CAPÍTULO IV	41
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	41
4.1 Análisis de datos.....	41
4.2 Interpretación de resultados.....	41
4.3 Verificación de hipótesis	56

4.3.1 Planteamiento de la hipótesis	56
CAPÍTULO V	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
5.1 Conclusiones	64
5.2 Recomendaciones	64
CAPÍTULO VI.....	66
PROPUESTA	66
6.1 Datos Informativos:.....	66
6.2 Antecedentes de la propuesta	66
6.3. Justificación.....	67
6.4. Objetivos	68
6.4.1. Objetivo general.....	68
6.4.2. Objetivos específicos.....	68
6.5. Análisis de factibilidad.....	68
6.6. Fundamentación Científico Técnico	69
<i>Guía de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés laboral y mejorar el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías Cepsan. ...</i>	<i>71</i>
PRESENTACIÓN.....	72
TÉCNICAS	73
TÉCNICA 1: RESPIRATORIAS.....	73
TÉCNICA 2: DE RELAJACIÓN.....	79
TÉCNICA 3: DE AFRONTAMIENTO DE PROBLEMAS	83
TÉCNICA 4: AFRONTAMIENTO ASERTIVO	88
TECNICA 5: PREVIENE EL ESTRÉS	93
EJERCICIOS DE RELAJACIÓN	99
A NIVEL FÍSICO	99
EJERCICIO 1: FORTALECE EL CORAZÓN.....	99
EJERCICIO 2: ELIMINA DOLORES DE ARTICULACIONES.....	105
6.7 Modelo Operativo	109

6.8 Administración.....	110
6.9 Previsión de la evaluación.....	110
ENCUESTA.....	111
EVALUACIÓN FINAL.....	113
Bibliografía.....	116
ANEXOS.....	119
ENCUESTA.....	120
FOTOS.....	122

INDICE DE GRAFICOS Y TABLAS

GRAFICOS

Grafico 1. Árbol de problemas: Árbol de problemas.....	6
Grafico 2: Categorización de variables.....	20
Grafico 3: Constelación de ideas V.I.....	21
Grafico 4: Constelación de ideas V.D.....	22
Grafico N°5.....	42
Grafico N° 6.....	43
Grafico N° 7.....	44
Grafico N° 8.....	45
Grafico N°9.....	46
Grafico N°10.....	47
Grafico N°11.....	48
Grafico N°12.....	49
Grafico N°13.....	50
Grafico N°14.....	51
Grafico N° 15.....	52
Grafico N°16.....	53
Grafico N°17.....	54
Grafico N°18.....	55

TABLAS

Tabla 1: Población muestra.....	35
Tabla 2: Operacionalización de variables V.I.....	36
Tabla 3: Operacionalización de Variables V.D.....	37
Tabla 4: Recolección información	39
Tabla N°5	41
Tabla N° 6	43
Tabla N°7	44
Tabla N°8	45
Tabla N°9	46
Tabla N°10	47
Tabla N°11	48
Tabla N°12	49
Tabla N°13	50
Tabla N°14	51
Tabla N°15	52
Tabla N° 16	53
Tabla N°17	54
Tabla N°18	55
Tabla 19: Encuestas	57
Tabla 20: Calculo de frecuencia.....	59
Tabla 21: Chi cuadrado.....	61
Tabla 22: Grados de libertad.....	62
Tabla 23: Modelo Operativo	109
Tabla 24: Preguntas.....	110

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TEMA: “El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías “CEPSAN” en la Ciudad de Ambato, Tungurahua”

AUTOR: Diego Abelardo Galarza Guamanquispe

TUTOR: Lcdo. Mg. Luis Hernán Inga Loja

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación está relacionado con el estrés laboral y el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías Cepsan. Detalla un análisis de todos los aspectos relacionados con el problema en estudio, con la finalidad de proponer alternativas de mejora para tener un buen ambiente laboral.

La presente tesis detalla los objetivos y la metodología del estudio del estrés laboral y los problemas que esto influye dentro de la organización en el cumplimiento de objetivos.

El estrés laboral es uno de los problemas que existe en la actualidad día con día en la vida del colaborador y que por consecuencia siempre estará presente en el ámbito laboral. Es importante que los colaboradores sepan y tengan presente que esta situación puede afectarles aún más en las actividades que realizan en su trabajo; por lo tanto el conocimiento de esta problemática y sus efectos en ella ayudaran a conocer

más sobre este tema y su influencia en los colaboradores de la organización. Para mejorar la situación se propone una solución con la finalidad de reducir el estrés laboral y los problemas que esto implica, se propondrá diferentes técnicas que se podrán aplicar para el mejoramiento continuo de la organización.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño profesional, ambiente laboral, objetivos, metodología, organización, objetivos, responsabilidades, mejoramiento.

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

TOPIC: “El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías “CEPSAN” en la Ciudad de Ambato, Tungurahua”

AUTHOR: Diego Abelardo Galarza Guamanquispe

TUTOR: Lcdo. Mg. Luis Hernán Inga Loja

SUMMARY

This research is related to job stress and job performance of employees of the Carrocerías Cepsan, a detailed analysis of all aspects related to the problem under study in order to propose alternatives for improvement to have a good environment labor.

This thesis details the objectives and methodology to be applied in the study of work stress and the problems this influence within the organization in meeting objectives.

Work stress is one of the problems that currently exists in everyday life partner and that consequently always be present in the workplace, it is important that employees know and be aware that this can affect even more activities engaged in their work and have the knowledge to know driving in a positive way where they can have the support of others, taking into account their valuable participation in the work environment and not in a negative way where harmed in their responsibilities.

It is therefore important to know more about this subject taking place in the company under study to propose a solution in order to reduce work stress and problems involved, propose different techniques that can be applied to the continuous improvement of the organization.

Keywords: Job stress, job performance, work environment, objectives, methodology, organization, objectives, responsibilities, improvement.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación en su contexto general, muestra un análisis relacionado al estrés laboral y su incidencia en el desempeño profesional de los colaboradores. La misma se encuentra dividida en seis capítulos.

El capítulo primero contiene EL PROBLEMA. Dentro de éste se encuentran: el tema, planteamiento del problema, contextualización, análisis crítico, pronosis, formulación del problema, preguntas directrices, delimitación del objetivo de investigación, justificación, objetivos, objetivos general, objetivos específicos.

El capítulo segundo contiene EL MARCO TEÓRICO. Se presentan; antecedentes investigativos, fundamentación filosófica, fundamentación legal, categorías fundamentales, hipótesis, señalamiento de las variables de la hipótesis.

El capítulo tercero contiene LA METODOLOGÍA. En el cual se abordan; enfoque, modalidad de la investigación, nivel o tipo de investigación, población y muestra, Operacionalización de variables, recolección de información, procesamiento y análisis.

El capítulo cuarto contiene ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS. Se brinda; análisis de datos, interpretación de resultados, planteamiento de la hipótesis, selección del nivel de significación, descripción de la población, especificación del modelo estadístico, datos y cálculos estadísticos.

El capítulo quinto contiene CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

El capítulo sexto contiene LA PROPUESTA. Se presentan; datos informativos, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, objetivos generales, objetivos específicos, análisis de factibilidad, fundamentación científico, metodología modelo operativo, administración, la evaluación de la propuesta.

La investigación concluye con la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 EL TEMA

“El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías “CEPSAN” en la Ciudad de Ambato, Tungurahua”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

MACRO

El estrés laboral es fenómeno creciente a nivel mundial y afecta no solamente a los empleados, sino también la productividad de las organizaciones. Es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vías de desarrollo, perjudicando a la producción, al afectar a la salud física y mental de los trabajadores (OIT Organización Internacional del Trabajo)

Sostiene la OIT en el 2009 que: "las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente laboral en todos sus ámbitos, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas. Los gastos y pérdidas derivados por el costo del estrés aumentan año a año, determinados por los índices de ausentismo, baja productividad, accidentes, baja motivación y lo que es más importante la incidencia sobre la salud física y mental de los trabajadores."

Un estudio realizado por el proveedor de soluciones Regus, reveló que el creciente énfasis en la rentabilidad es el motivo del estrés laboral. Este proveedor mundial soluciones innovadoras para el espacio de trabajo, divulgó los resultados de una encuesta que realizó a nivel mundial, en la que comprobó que el 58% de las compañías experimentó un incremento significativo del estrés laboral en los últimos dos años.

El creciente énfasis en la rentabilidad es el motivo destacado por la mayoría de los encuestados. La amenaza constante de perder el empleo, la carga excesiva de trabajo, un ritmo de trabajo elevado, realización de tareas monótonas, falta de autonomía y falta de apoyo de los compañeros, son algunos de los factores que generan estrés en los trabajadores.

Según el informe, el 64% de los empleados en Pymes reportaron mayores niveles de estrés, contra 60% de la gente que trabaja en empresas multinacionales. Esto se debe a la ansiedad de retener ingresos suficientemente altos para que las Pymes sobrevivan.

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

En Latinoamérica el estrés laboral es cada vez más intenso debido a la forma en cómo se vive y a la manera en cómo los latinoamericanos están acostumbrados a trabajar, sin embargo, no todo es trabajo.

Los gastos de salud generados por el estrés son cada vez más grandes, muchos trabajadores están experimentando problemas de sueño, dolores musculares y articulares, cansancio crónico y depresión. Además de la afectación cardiovascular que se sabe que el estrés tiene sobre nuestro cuerpo.

MESO

En Latinoamérica el mercado laboral actual es cada vez más competitivo y exige más productividad por parte de los trabajadores. Latinoamérica no es la excepción a esta tendencia mundial, por lo que una reciente encuesta realizada a 16.000 profesionales por la firma especializada Regus, reveló que 38% de los trabajadores sufre de estrés generado por las presiones laborales.

Para Ana María Castro, directora de Regus para la región Nordeste, “Los trabajadores estresados no están felices ni tampoco sanos, por lo que las empresas que quieran ayudar a su personal a tener vidas más gratificantes no pueden dejar de analizar los niveles de estrés dentro de su organización”, explicó.

Además, el estudio reveló que entre las principales causas de un elevado estrés a nivel general está el trabajo de oficina con 64%, las finanzas personales con el 54% y las relaciones de pareja con un 38%.

Asimismo, el 68% de los encuestados aseguró que el trabajo flexible reduce el estrés ya que permite establecer un balance entre la vida profesional y la familiar. Sin embargo, el 43% consideró que el trabajo flexible no tiene pagos tan atractivos y que sus remuneraciones son inferiores a la media, pero que al reducir el estrés, hace que los trabajadores sean más productivos y eficientes.

Por otra parte, el estudio señaló que los trabajadores de negocios pequeños tienen una mayor tendencia al estrés, con un 42%, en comparación a los de grandes empresas que obtuvieron un 27%.

MICRO

En la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua las empresas carroceras se ven afectadas por estrés laboral, para poder hacer un estudio nos hemos enfocado directamente en la empresa carrocerías Cepsan ya que la mayoría de los espacios son reducidos, poca luminosidad, cambios de clima, sobrecarga de trabajo, mala distribución de actividades, entre otros factores son los que generan estrés laboral en la organización.

Las causas que promueven estas situaciones, son complejas y variadas, las cuales presentan distintas características. Por tanto este problema tiene una directa relación con la política de la empresa, calidad del entorno de trabajo y la insatisfacción de los trabajadores.

Además se produce un deterioro del ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales, como en el rendimiento y la calidad del trabajo. Al generarse enfermedades asociadas al estrés, estas generan absentismo laboral, bajas e incluso incapacitaciones.

Es importante que conozcamos cada estas causas pues las personas que se ven envueltas en este tipo de trastorno se les hace difícil tener un buen desenvolvimiento en su área de trabajo haciendo que la misma se torne pesada tanto para la persona que la sufre como para las personas que lo rodean.

1.2.2 Árbol de Problemas

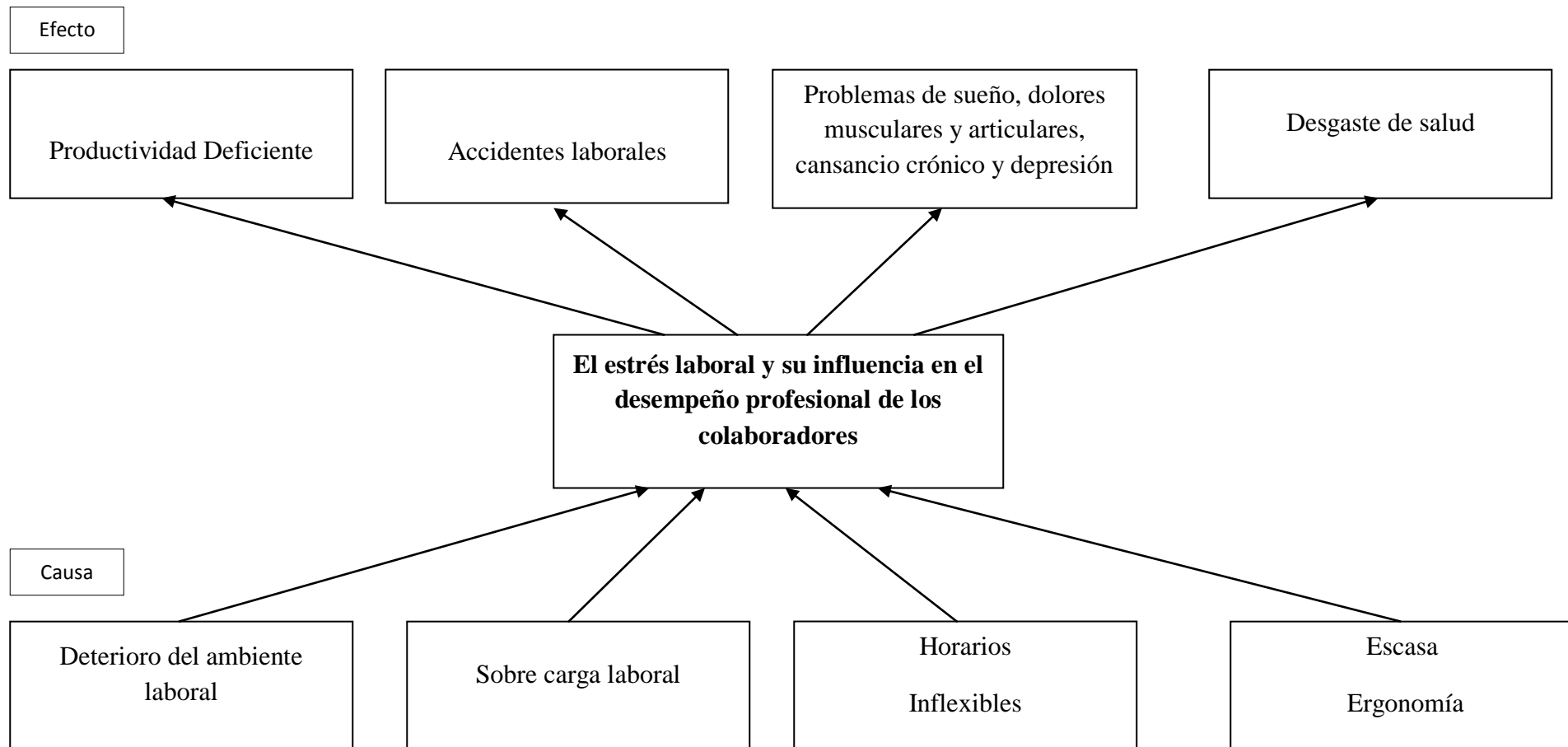


Gráfico N°1: Árbol de problemas

Elaborado por: Diego Galarza

1.2.3 Análisis Crítico

Existen muchos factores que pueden afectar la actitud y el desempeño en el ámbito laboral. Algunos de ellos pueden ser experiencias desagradables con los clientes hasta conflictos con los compañeros de trabajo, plazos de entrega limitados y constantes llamadas telefónicas que se generan por fallas en la comunicación de la empresa o en el equipo de trabajo, sobrecarga de tareas, roles indefinidos, autoridad excesiva o insuficiente. Así como la escasez de tiempo, de recursos materiales, la falta de reconocimiento profesional por parte de colegas y superiores o bajas posibilidades de crecimiento profesional.

El estrés laboral parece ser un problema del cual todas las organizaciones padecen. Este mal surge cuando las exigencias de nuestro entorno laboral superan la capacidad de la persona; es decir, cuando se exige más de lo que el colaborador puede dar.

Hasta ahora el estrés laboral se ha contemplado desde una perspectiva individual. La realidad nos señala que abordar el problema fijándonos únicamente en la persona que lo sufre no es suficiente, y que hay que contemplarlo como un problema colectivo. El estrés lo sufren las personas pero afecta a las organizaciones y a toda la sociedad. Superar las enfermedades y el conjunto de los efectos del estrés supone para todos un coste muy elevado.

Como consecuencia del estrés se incrementan las enfermedades profesionales, los accidentes laborales y el absentismo. La productividad se resiente por el menor rendimiento de los trabajadores y aumenta el nivel de rotación de directivos, hay que analizar el estrés en la empresa con un enfoque colectivo.

Cuando en un departamento de una empresa una serie de trabajadores dicen padecer estrés es que existen unas condiciones específicas que lo provocan o inducen.

1.2.4 Prognosis

De no encontrar solución a este problema la empresa Carrocerías “CEPSAN” afrontara grandes conflictos debido al estrés laboral tales como cansancio mental, físico y psicológico.

Cuando el colaborador está bajo estrés laboral cada vez disfruta menos de su trabajo y se siente menos comprometido con este, le resulta difícil pensar con lógica, tomar decisiones acertadas y es incapaz de relajarse o tranquilizarse además le es imposible mantener el equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida personal, al mismo tiempo, puede refugiarse en actividades poco saludables como el consumo de tabaco alcohol y drogas de igual manera los problemas físicos son graves cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la presión arterial, dolor de cabeza, dolores musculares, gastritis.

Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al colaborador, sino que también a la organización, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden incitar a menor dedicación al trabajo, al absentismo laboral, al aumento de la accidentes o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés laboral va a generar.

1.2.5 Formulación del problema

¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías “CEPSAN” en la Ciudad de Ambato, Tungurahua?

1.2.6 Preguntas directrices

¿Cuál es el nivel de estrés laboral en la empresa?

¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño profesional de los colaboradores?

¿Cómo se puede dar solución para controlar el estrés laboral en la empresa?

1.2.7 Delimitación

Delimitación del contenido

- **Campo:** Organizacional
- **Área:** Psicología industrial
- **Aspecto:** Estrés Laboral

Delimitación Espacial

Esta investigación se realizara en la empresa Carrocerías CEPSAN ubicada en la provincia de Tungurahua ciudad de Ambato en las calles Av. Pichincha 0708 y Rumiñahui.

Delimitación Temporal

Enero – Julio 2013 (7 meses)

1.3 Justificación

Es **factible** y de gran **importancia** realizar esta investigación porque la propuesta está basada en disminuir los niveles de estrés laboral y **fomentar** el buen desempeño profesional de los colaboradores, el presente estudio es acerca del estrés laboral que es un problema en la actualidad que se presenta en el ámbito profesional.

De tal manera tiene de mucho significado de **pertenencia** el estudio ya que es con la intención de tener un amplio panorama del estrés laboral, como las causas que lo provocan, las consecuencias que le ocasionan, las distintas maneras de salir adelante. Además el estudio es importante debido a que el estrés en una persona limita la parte productiva en las labores y también genera una deficiencia en la salud del trabajador,

el cual es necesario conocer y tratar de no involucrarse tanto en él ya que es uno de los principales factores negativos que hace tener una vida con angustia.

El recurso humano representa una parte indispensable y muy importante en la organización. Las exigencias de la organización ha provocado que los colaboradores sobreexploten sus habilidades físicas, emocionales y mentales, lo que trae como consecuencia el estrés laboral, cuyo aumento en los costos afectan a los colaboradores, la organización y la sociedad en general. Constituye una importante causa de ausentismo, decisiones incorrectas y baja moral del personal, pero no solamente afecta a la empresa, a nivel físico de los individuos provoca trastornos, enfermedades, depresión, ansiedad, entre otros. Este gran problema aún no recibe la atención que se requiere por parte de la empresa Carrocerías “CEPSAN”, ya que se necesita el desarrollo de programas y campañas para enfrentarlo y prevenirlo. Por ello es que la empresa nos ha dado la apertura para poder realizar la investigación facilitándonos información necesaria para nuestro estudio.

El mejoramiento del desempeño profesional tendría un impacto socioeconómico y positivo para la empresa carrocerías CEPSAN ya que alienta a los colaboradores a ser competentes entre sí, logrando mejores resultados para la misma recalando que un ambiente de trabajo favorable arroja como resultado altos niveles de satisfacción laboral, siendo éste el indicador fundamental para el buen desempeño.

Es por esto que resulta de suma importancia trabajar con los colaboradores de la organización, con la finalidad de mejorar el entusiasmo al realizar sus tareas, su productividad y como consecuencia contribuir al logro de los objetivos y metas de la empresa.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Investigar de qué manera afecta el estrés laboral al desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías “CEPSAN” en la ciudad de Ambato, Tungurahua en el periodo Enero – Julio 2013

1.4.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de estrés laboral de los colaboradores en la empresa.
- Determinar los factores que influyen en el desempeño profesional de los colaboradores.
- Proponer una alternativa de solución al problema de investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes investigativos

Impacto del estrés laboral en la institución financiera cooperativa FAVI de la Universidad Tecnológica De Pereira

En el presente proyecto se describen los objetivos y la metodología a desarrollar en el estudio de factores psicosociales y reacciones psicósomáticas y psicológicas de estrés y fatiga mental en los trabajadores de la cooperativa.

La institución financiera cooperativa FAVI, actualmente no cuenta con una herramienta específica que le permita evaluar el grado de estrés laboral que presentan los empleados, ni conocer las condiciones de trabajo y salud de estos.

Tampoco existe un instrumento que le permita determinar el nivel de los factores psicosociales considerados causantes del estrés laboral. Por lo tanto y con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales de los empleados se hace un estudio sobre el impacto de estrés laboral que presenta la empresa, para así contribuir con el crecimiento de esta.

OBJETIVO GENERAL

Medir el estrés laboral de la institución financiera cooperativa FAVI y dar a conocer al gerente, secretarías y demás funcionarios los agentes de amenaza a los que están diariamente expuestos.

Teniendo en cuenta que el clima organizacional está determinado por la percepción que tienen los empleados acerca de los elementos y el ambiente que los rodea, se pretende realizar un estudio acerca del grado de estrés que manejan los funcionarios

de la institución financiera FAVI, la cual en los últimos años, debido a su importancia para los empleados de la Universidad tecnológica de Pereira. Ha tenido un crecimiento significativo por lo que ha tenido que incrementar sus operaciones y ha ocasionado que sus funcionarios realicen labores más extenuantes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el estrés y sus efectos orgánicos, psicológicos y en el comportamiento.
- Reconocer las etapas del estrés y sus situaciones según su duración
- Identificar las reacciones al estrés, sus grados y los factores que interviene en su participación.
- Detectar algunos factores del trabajo que provocan el estrés a corto y largo plazo.
- Adquirir medidas para el control de los estresores laborales.

Muchos estudios del tema consideran que el estrés es perjudicial porque afecta negativamente la salud física y mental, pero la gran mayoría señala que el estrés en sí mismo no es dañino: que simplemente es una respuesta orgánica y mental a un estímulo del medio externo o interno que pone a funcionar mecanismos psicofisiológicos suplementarios para hacerles frente. Es nocivo cuando es frecuente e intenso o cuando la respuesta dada por el individuo no logra solucionar la situación.

Autoras: Ayala Charfuelan Carmen Patricia
Zabala Villareal Ruth Elizabeth

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/786>

EL ESTRÉS LABORAL EN EL SECTOR ENTRETENIMIENTO EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES DURANTE EL AÑO 2008.

El lugar donde se va desarrollar el presente trabajo de investigación es en el Distrito Miraflores de la Ciudad de Lima.

Debido a la falta de mayores estudios en nuestro país, es de gran relevancia investigar sobre el estrés laboral tomando como muestra los trabajadores del Sector Entretenimiento de las diversas unidades del Distrito de Miraflores, ya que puede ofrecer aportes orientados a satisfacer las necesidades de los trabajadores, así como también, entender la asociación de ciertos factores.

OBJETIVO GENERAL

Conocer la influencia del estrés laboral en el rendimiento productivo de los trabajadores de Entretenimiento de Miraflores durante el año 2008.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer la influencia del burnout en el desarrollo de las actividades cotidianas de los trabajadores de entretenimiento de Miraflores.
- Conocer la influencia el estrés laboral en el desarrollo de las tareas que realizan los colaboradores de entretenimiento durante el año 2008.
- Determinar si existen estrategias de intervención para prevenir el síndrome del estrés laboral.

Es un tema inédito y de gran importancia, el término estrés laboral se refiere a una situación que es cada vez más frecuente entre los profesionales que prestan sus servicios a través de una relación directa y mantenida con las personas. En efecto, hasta la fecha no existen antecedentes que señalen directamente la prevalencia del Burnout como factor que afecta el rendimiento productivo en los trabajadores de entretenimiento.

De acuerdo a lo mencionado, este estudio ha sido determinar la prevalencia del síndrome de burnout y de sus tres componentes (cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal) entre los trabajadores de Entretenimiento que laboran en Miraflores durante el año 2008.

Autor: Guido B. Ventura Rodríguez

<http://es.scribd.com/doc/213857684/Proyecto-de-Tesis-El-Estres-Laboral-Entreteniminetto>

2.2 Fundamentación filosófica

Para la presente investigación se utilizara el paradigma Critico-Propositivo se lo plantea como una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales: critico porque cuestiona los esquemas del molde de hacer investigación comprometidas con lógicas instrumentales del poder.

Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad.

2.3 Fundamentación legal

La presente investigación se fundamentara en el Código de Trabajo con los siguientes artículos:

Capítulo IV

De las obligaciones del empleador y del trabajador

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
2. Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;
3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este Código;
4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;
8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado.
10. Respetar las asociaciones de trabajadores.
11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.
12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;
13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;
16. Proporcionar lugar seguro para guardar los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, sin que le sea lícito retener esos útiles e instrumentos a título de indemnización, garantía o cualquier otro motivo;

17. Facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades practiquen en los locales de trabajo, para cerciorarse del cumplimiento de las disposiciones de este Código y darles los informes que para ese efecto sean indispensables.

Los empleadores podrán exigir que presenten credenciales

18. Pagar al trabajador la remuneración correspondiente al tiempo perdido cuando se vea imposibilitado de trabajar por culpa del empleador;

22. Pagar al trabajador los gastos de ida y vuelta, alojamiento y alimentación cuando, por razones del servicio, tenga que trasladarse a un lugar distinto del de su residencia;

Art. 44.- Prohibiciones al empleador.- Prohíbese al empleador:

a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;

b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo;

e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;

f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;

h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;

i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;

Art. 45.- Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador.- Es prohibido al trabajador:

- a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;
- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados;
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;

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.

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. 65.- Días de descanso obligatorio.- Además de los sábados y domingos, son días de descanso obligatorio los siguientes: 1 de enero, viernes santo, 1 y 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre y 25 de diciembre.

Art. 69.- Vacaciones anuales.- Todo trabajador tendrá derecho a gozar anualmente de un período ininterrumpido de quince días de descanso, incluidos los días no laborables. Los trabajadores que hubieren prestado servicios por más de cinco años en la misma empresa o al mismo empleador, tendrán derecho a gozar adicionalmente de un día de vacaciones por cada uno de los años excedentes o recibirán en dinero la remuneración correspondiente a los días excedentes.

2.4 Categorías fundamentales

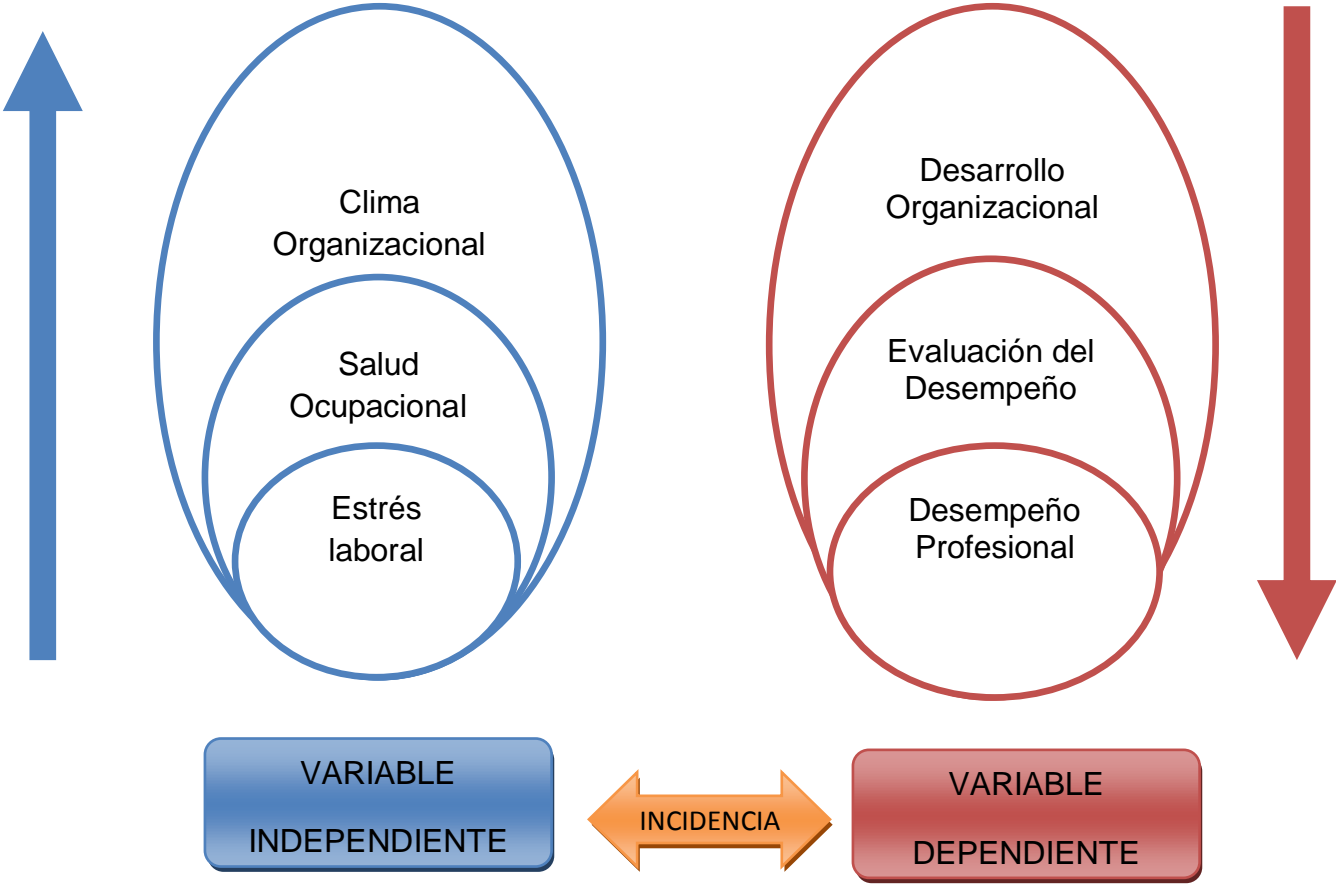


Grafico 2: Categorización de variables

Elaborado por: Diego Galarza

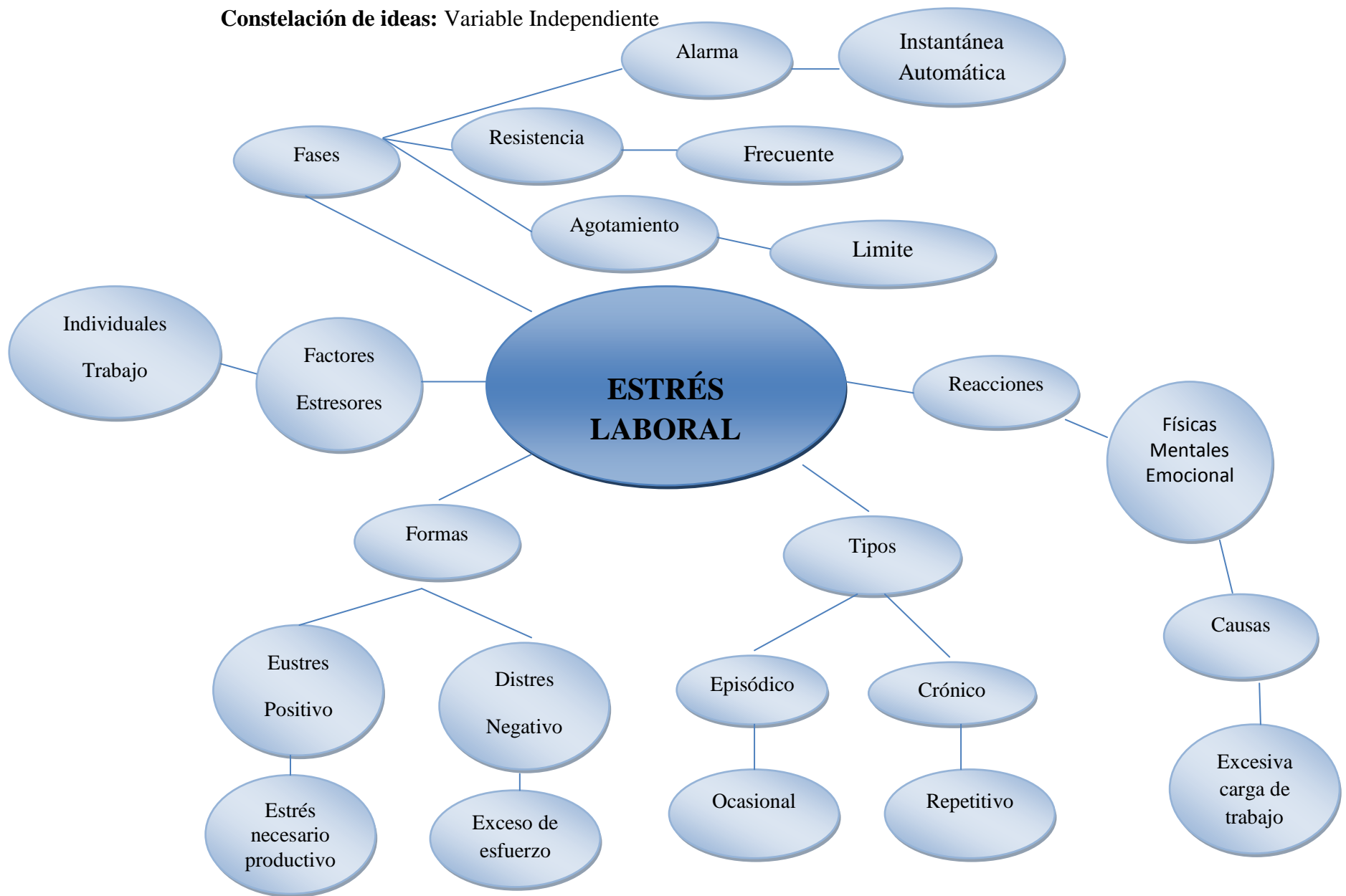


Grafico 3: Constelación de ideas V.I

Elaborado por: Diego Galarza

Constelación de ideas: Variable Dependiente



Grafico 4: Constelación de ideas V.D

Elaborado por: Diego Galarza

2.4.1 ESTRÉS LABORAL (Variable Independiente)

Clima Organizacional

El clima organizacional es la atmósfera psicológica y social que rodea al ambiente de trabajo. De igual manera, es el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores sobre las condiciones del ambiente de trabajo. Como Herzberg (1959) menciona “El clima organizacional es algo intangible no se ve ni se toca pero tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de la organización y a su vez se ve afectado por todo lo que sucede dentro de ella.” (p. 65-74). Un aspecto que es necesario precisar es que el comportamiento laboral de un trabajador es un efecto resultante de las condiciones de trabajo que dependen de las percepciones que tenga el trabajador del ambiente laboral. Estas percepciones necesitan, en buena medida, de las actividades, interacciones y demás experiencias que cada miembro tenga con la empresa.

El Clima Organizacional se entiende como el conjunto de condiciones y atributos que deben de existir de forma permanente en un buen ambiente de trabajo ya que las mismas son percibidas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta y desempeño en las funciones asignadas. Según Alexis Goncalves, en *Fundamentos del clima organizacional Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)*, “El clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos forman en la organización

a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización”. Es evidente que la existencia de un adecuado u óptimo clima organizacional repercutirá positivamente en el desempeño del trabajador y de la empresa en general. Por consiguiente, consideramos que un adecuado clima organizacional influirá directamente sobre la gestión de la empresa y, por tanto, en el cumplimiento de sus metas.

SALUD OCUPACIONAL

La salud ocupacional protege a los trabajadores de riesgos en el ambiente laboral; A su vez, está relacionada con el análisis del medio ambiente y su adaptación tanto físicas como psíquicas satisfaciendo las necesidades laborales. Entre las tareas primordiales de la salud ocupacional está el control y la prevención de accidentes y las enfermedades que puedan ocasionarse como resultado de las actividades laborales; de igual manera. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha propuesto la siguiente definición:

La Salud Ocupacional tiene como finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones, evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo. (OIT y OMS, 2000)

Cabe destacar que la salud ocupacional es un tema de importancia para los gobiernos, que deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas

en el ámbito del trabajo. Para eso realizan inspecciones periódicas que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos.

ESTRÉS LABORAL

El estrés está cada vez más presente en nuestra vida diaria, tiene efectos negativos para nuestra salud y forma de vida. Más que una enfermedad, el estrés es un estado de fatiga que se manifiesta a través de una serie de trastornos físicos y psicológicos. La existencia del estrés también afecta al ámbito laboral, según Zunilda Villanueva.

“El estrés laboral es un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un colaborador cuando se ve sometido a diversos factores externos e internos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos, puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental”. (2001 p. 158).

Este estado se caracteriza por un elevado nivel de ansiedad y angustia, causando al afectado la imposibilidad de hacer frente a la situación, ya que ignora los métodos psicológicos existentes en la actualidad. Las reacciones del trabajador frente a un problema de estrés dependen de su personalidad, porque las diferentes situaciones pueden ser estresantes para unos y poco estresantes para los otros. Según Oscar Slipak en *El estrés en las empresas*, existen dos tipos de estrés laboral que detallamos a continuación: el episódico y el crónico.

El Episódico: es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando le piden realizar a una secretaria un informe en una hora sabiendo que el mismo se puede demorar más del tiempo solicitado.

El Crónico: el estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá; un ejemplo de este tipo se presenta cuando a un obrero le piden realizar cierta cantidad de zapatos por día y no puede realizarlos por falta de tiempo.

Puede originarse cuando la persona se encuentra sometida a una o varias de las siguientes situaciones:

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

Sin embargo, el estrés no siempre es malo, de hecho, la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión. A tales efectos, se han establecido dos tipos o formas de

estrés. Uno de estos es positivo (eustrés) y el otro es negativo (distrés). Según *Personal Health: A Multicultural Approach*. (p. 43).

Estrés Positivo o eustrés

La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, es lo que lo mantiene viviendo y trabajando. El individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única. Se enfrentan y resuelven problemas. Según

Personal Health: A Multicultural Approach. (pp. 59-68). Representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima. El individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, i.e., experiencias agradables y satisfactorias.

El eustrés es un estado importante para la salud del ser humano, que resulta en una diversidad de beneficios positivos, tales como el mejoramiento del nivel de conocimiento, ejecuciones cognitivas y de comportamiento superiores.

Estrés Negativo o Distrés

Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tienen conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado. Hans Selye, explica que. “Este tipo de estrés produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable” (p. 89-95). La vida cotidiana se encuentra repleta de los estresantes negativos, tales como un mal ambiente de trabajo, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo entre otros, estas situaciones influyen en el estrés negativo que genera una reacción en el individuo.

DESARROLLO ORGANIZACIONAL (Variable Dependiente)

El Desarrollo Organizacional trata acerca del funcionamiento, desarrollo y efectividad de las organizaciones humanas. Una organización se define como dos o más personas reunidas por una o más metas comunes. Según Bennis el D.O. es "Una respuesta al cambio, una compleja estrategia educacional con la finalidad de cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones" (1969 p. 102). El Desarrollo Organizacional (DO) es el medio más frecuentemente utilizado por las

organizaciones que buscan la mejora continua dentro de un entorno globalizado, altamente competitivo y en evolución constante.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Según Zerilli “Es una apreciación sistemática del valor que un individuo demuestra por sus características personales y/o presentación con respecto a la organización de la que forma parte, expresado periódicamente conforme a un preciso procedimiento por una o más personas encargadas, que conozcan al individuo y su trabajo” (1973). Es preciso que toda persona en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades, deba ser evaluada. Es un error pensar que la evaluación del desempeño es un instrumento de control y coacción. No se trata de evaluar para castigar, sino para mejorar el planteamiento de objetivos y hacer razonable el desempeño profesional de la persona.

MÉTODOS DE EVALUACIÓN

Existen varios métodos de evaluación del desempeño, cada uno de los cuales presenta ventajas y desventajas y relativa adecuación a determinados tipos de cargos y situaciones. Pueden utilizarse varios sistemas de evaluación entre estos tenemos a: evaluación 360° y MBO.

EVALUACIÓN 360°

La evaluación de 360° es el proceso de recolección, elaboración y comunicación de información de forma estructurada, en beneficio de la mejora de la organización. Según Chiavenato (1995). “La Evaluación de 360 Grados, es una herramienta de Retroalimentación, basada en la recolección de información de múltiples fuentes (Jefe Inmediato, autoevaluación, colega y cliente interno); que nos permite apreciar el resultado del desempeño de los colaboradores. (p 24).

Esta técnica permite que el evaluador obtenga un perfil completo del empleado; además, de valorar el desempeño en el trabajo del empleado y establecer las habilidades técnicas, el evaluador recibe una retroalimentación profunda sobre el comportamiento del trabajador.

Otro método de evaluación es el manejo por objetivos MBO:

MANEJO POR OBJETIVOS

El manejo por objetivos (MBO, por sus siglas en inglés) es otro método moderno de evaluación del desempeño. Requiere que un supervisor y un empleado estén de acuerdo sobre los objetivos específicos y obtenibles con una fecha límite establecido. Según Peter Drucker “Los empleados fijan objetivos mediante la consulta con sus supervisores, luego se utilizan esos objetivos para la evaluación de desempeño”(p. 79-81 1954,). Las metas establecidas por el empleado se analizan, se revisan, y modifican con el supervisor hasta que ambas partes quedan satisfechas.

DESEMPEÑO PROFESIONAL

Son metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado. Con ello nos damos cuenta de que el desempeño profesional de los recursos humanos tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. Cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello mejoraremos nuestra productividad. Según Bohórquez, el desempeño profesional se puede definir “Como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (p.45 2007). Para un buen desempeño profesional es muy importante que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir.

Una buena forma de mejorar el desempeño de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como: delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral.

2.5 HIPÓTESIS

“El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías “CEPSAN” en la Ciudad de Ambato, Tungurahua”

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

➤ ***Variable Independiente***

Estrés Laboral

➤ ***Variable Dependiente***

Desempeño Profesional

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

La investigación se enfoca en un método cuali-cuantitativo. Es Cualitativo porque descubre y afina las preguntas de investigación; y es Cuantitativo porque utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente a través de métodos estadísticos y numéricos.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación de Campo

Es investigación de campo porque se realizó un análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y los factores constituyentes. Se basa en el estudio que permite la participación real del investigador, desde el mismo lugar donde ocurren los hechos, el problema y la fenomenología en consideración.

Investigación Bibliográfica – Documental

Se basa en el estudio de la revisión de diferentes fuentes bibliográficas o documentales. En esta modalidad de la investigación debe predominar el análisis, la interpretación, las opiniones, las conclusiones y recomendaciones del autor o los autores.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

EXPLORATORIO

Se aplica investigación exploratoria porque queremos una formulación más precisa del problema de investigación sobre el estrés laboral en la empresa Carrocerías “CEPSAN”. Debido a que no existe información suficiente y de conocimientos previos del objeto de estudio, resulta lógico que la formulación inicial del problema sea imprecisa. En este caso, la exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que puedan ayudar a formular con mayor precisión las preguntas de investigación.

DESCRIPTIVO

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y colaboradores. No se limita a la recolección de datos sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables, a fin de obtener datos significativos que contribuyan al conocimiento de la investigación.

CORRELACIONAL

Es saber cómo se puede relacionar las dos variables esto significa que una varía cuando la otra también varía y la correlación puede resultar positiva o negativa, si no existe una correlación entre las variables, esto puede ser que varían sin seguir un patrón sistemático entre ellas, si las dos variables están correlacionadas tienen las bases para predecir el valor que tendrán un grupo de personas.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el desarrollo de esta investigación, se necesitó realizar un estudio de la población de la organización. Por consiguiente, se detalla la población y muestra de la presente investigación la cual está integrada por operarios y parte administrativa, quienes están ligados directamente en la problemática de estudio.

POBLACIÓN	MUESTRA
Gerente General	1
Contadora	2
Departamento de Diseño de Carrocerías	2
Secretaria	1
Operarios	42
TOTAL	48

Tabla 1: Población muestra
Elaborado por: Diego Galarza

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 2: Operacionalización de variables V.I

Variable Independiente: Estrés Laboral

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADOR	ITEMS	TECNICA / INSTRUMENTO
El estrés laboral es un conjunto de reacciones físicas y mentales que sufre un colaborador cuando se ve sometido a diversos factores externos e internos, que superan su capacidad para enfrentarse a ellos.	Reacciones físicas y mentales Factores internos, externos Capacidad de adaptación	Salud Psicológica Problemas familiares Presión laboral Daños perjudiciales a la Organización	¿Ha sufrido algún accidente laboral en la organización por falta de concentración? ¿Se estresa con facilidad en su puesto de trabajo? ¿Es incapaz de tomar decisiones acertadas en su lugar de trabajo? ¿Cumple a tiempo con las tareas que se le asigna la organización?	Instrumento Encuesta

Elaborado por: Diego Galarza

Tabla 3: Operacionalización de Variables V.D

Variable Dependiente: Desempeño Profesional

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADOR	ITEMS	TECNICA / INSTRUMENTO
El desempeño profesional es el nivel de ejecución alcanzado por el colaborador en el logro de metas dentro de la organización en un tiempo determinado	Nivel de ejecución alcanzado Metas laborales	Alto Medio Bajo Estabilidad Económicas Asensos	¿Su desempeño profesional en la organización es bueno? ¿Utiliza todos los materiales que sean necesarios para cumplir sus objetivos? ¿Cumple a tiempo con las tareas, objetivos que le encomienda la organización?	Instrumento Encuesta

Elaborado por: Diego Galarza

3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Como parte del diseño metodológico de investigación es necesario determinar el método de recolección de datos y tipo de instrumento que se utilizara. Es importante aclarar que el método en investigación se toma como medio o camino a través del cual se establece la relación entre el investigador y la empresa en investigación para la recolección de datos y por supuesto el logro de los objetivos propuestos en la investigación.

Para obtener la información necesaria de la presente investigación se ha estructurado una encuesta diseñado con preguntas cerradas con el fin de obtener un conocimiento más amplio de la realidad del tema en estudio.

Se utilizará éste método debido a que es uno de los más conocidos, son de fácil aplicación y permiten obtener información concreta y directa de los colaboradores de la empresa Carrocerías “CEPSAN” la encuesta se la aplicara en el momento que sea más factible para la empresa y el investigador.

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
¿Por qué?	Es necesario dar una solución a los problemas que se presentan dentro de la organización
¿A qué personas?	Al área administrativa, operativa
¿Sobre qué aspectos?	El estrés laboral y su incidencia en el desempeño profesional
¿Cuándo?	Enero – Julio 2013 (7 meses)
¿Lugar de recolección?	Instalaciones de la organización
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnica de recolección se utilizó?	Encuesta para los colaboradores de la área administrativa, operaria
¿Con que?	Material para la encuesta previamente realizado
¿En qué situación?	Situación favorable

Elaborado por: Diego Galarza
Tabla 4: Recolección información

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez obtenida y recopilada la información se iniciara de inmediato a su procesamiento, esto implica el cómo ordenar y presentar de la forma más lógica y comprensible los resultados obtenidos con los instrumentos aplicados que en este caso hemos escogido el método de la encuesta ya que es el más adecuado para este tipo de investigación, de tal forma que la variable refleje el peso específico de su magnitud.

El procesamiento de los datos no es otra cosa que el registro de los datos obtenidos por el instrumento empleado, que consiste en convertir los textos originales en datos manejables para su interpretación. Mediante una técnica analítica en la cual se comprueba la hipótesis y se obtienen las conclusiones. Por lo tanto se trata de especificar el tratamiento que se dará a los datos, ver si se pueden clasificar, codificar y establecer categorías precisas con ellos.

Los procedimientos utilizados para realizar la tabulación, análisis y la interpretación de los datos recopilados se realizaran a través de chi cuadrado, es un estadístico para determinar la asociatividad de variables, si el comportamiento de una afecta el comportamiento de la otra, con la cual se verifica la veracidad o falsedad de la hipótesis. Este procedimiento se realiza sometiendo aprueba la hipótesis nula, aceptando o rechazando la misma, además de esto se utilizara Excel para realizar los gráficos lo cual facilitaran la observación de las tendencia de las variables.

El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permitan al investigador obtener el conocimiento que está buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Luego de aplicar las encuestas se procedió a realizar el análisis y la respectiva interpretación de los resultados obtenidos.

Los resultados se expresan en cuadros explicativos y gráficos estadísticos que facilitan una adecuada lectura de la misma y fácil comprensión de la problemática sobre el estrés laboral que es objeto la empresa Carrocerías CEP SAN de la ciudad de Ambato de la presente investigación.

4.1 Análisis de datos

4.2 Interpretación de resultados

1. ¿Se siente presionado en su lugar de trabajo?

Tabla N°5

PREGUNTA 1		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	36	75%
NO	12	25%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan
Tabla N°5 pregunta 1: Presión en el trabajo
Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N°5



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan
Gráfico N° 5 pregunta 1: Presión en el trabajo
Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- En el gráfico podemos observar que el 75% de los colaboradores se siente presionado en su lugar de trabajo y el 25% no siente esta presión en el lugar de trabajo en la empresa de carrocerías.

Interpretación.- De los resultados obtenidos de los encuestados la mayoría de colaboradores se encuentran bajo presión en su puesto de trabajo, esto ocasiona que no cumplan un buen funcionamiento en su lugar de trabajo y debido a esto los colaboradores van a tener muchos inconvenientes al momento de hacer y entregar su trabajo encomendado.

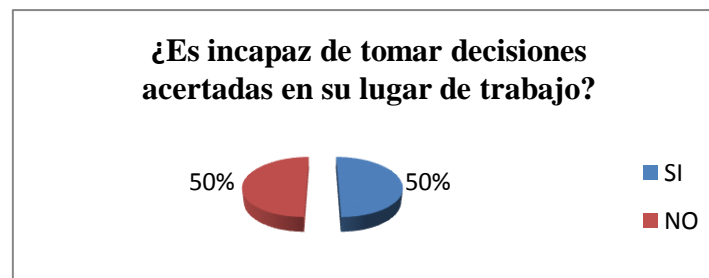
2. ¿Es incapaz de tomar decisiones acertadas en su lugar de trabajo?

Tabla N° 6

PREGUNTA 2		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	50%
NO	24	50%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan
Tabla N°6 pregunta 2: Decisiones acertadas
Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N° 6



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan
Gráfico N°6 pregunta 2: Decisiones acertadas
Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- Se observa en el gráfico el 50% de los colaboradores son capaces de tomar decisiones acertadas en su lugar de trabajo a su vez el otro 50% de colaboradores no es capaz de tomar decisiones

Interpretación.- Observamos que las decisiones en la organización por parte de los encuestados son de igual porcentaje entre las dos opciones que les dimos a escoger, por lo tanto existe un porcentaje poco favorable cuando realizan su labor y esto puede desatar en errores al momento de tomar una decisión en su puesto de trabajo, además de esto pérdidas para la organización.

3. ¿Se olvida fácilmente de las actividades que tiene que hacer dentro de la organización?

Tabla N°7

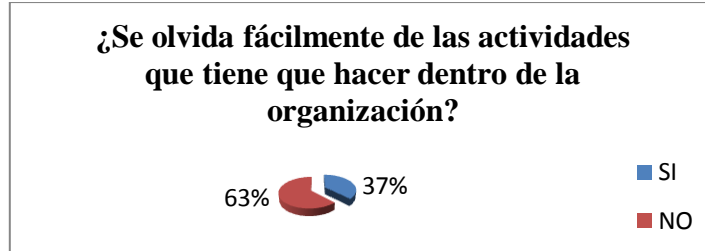
PREGUNTA 3		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	37,50%
NO	30	62,50%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Tabla N°7 pregunta 3: Olvidar fácilmente actividades

Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N° 7



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Gráfico N°7 pregunta 3: Olvidar fácilmente actividades

Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- El 37% de los colaboradores encuestados indica que se olvida fácilmente de las actividades dentro de la organización y el 63% no se olvida de las actividades que se le ha encomendado.

Interpretación.- Con respecto al gráfico expresa que puede ocasionar diversos inconvenientes con la organización y con el colaborador puesto que se olvida fácilmente de las actividades y puede ocasionar algún llamado de atención o mucho peor poner en peligro su integridad física directamente por negligencia o por olvido y esto a posterior va hacer perdidas a la empresa a la cual presta su servicios.

4. ¿Cuándo recibe una crítica negativa por su desempeño laboral se molesta?

Tabla N°8

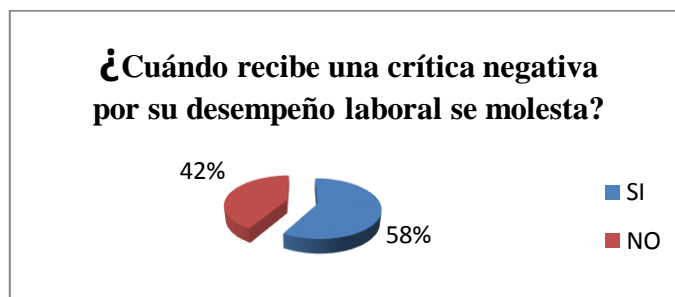
PREGUNTA 4		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	58,33%
NO	20	41,67%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Tabla N°8 pregunta 4: Desempeño laboral

Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N° 8



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Gráfico N°6 pregunta 4: Desempeño laboral

Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- Un 42% de los colaboradores expresa que no se molesta cuando recibe una crítica negativa de su desempeño laboral mientras que el 58% le molesta recibir críticas negativas sobre su desempeño laboral.

Interpretación.- En base a la encuesta realizada expresa que los colaboradores la gran mayoría se molesta cuando le llaman la atención especialmente cuando es una crítica negativa esto es un gran inconveniente ya que las relaciones interpersonales entre los colaboradores se va a debilitar y esto puede ocasionar rivalidad entre los mismos y que las actividades no se efectúen de manera óptica.

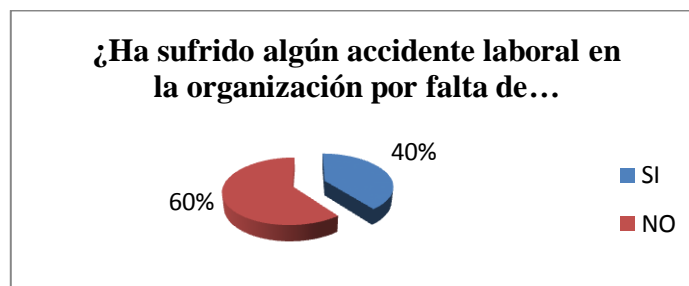
5. ¿Ha sufrido algún accidente laboral en la organización por falta de concentración?

Tabla N°9

PREGUNTA 5		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	39,58%
NO	29	60,42%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan
Tabla N°9 pregunta 5: Accidente laboral
Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N°9



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan
Gráfico N°9 pregunta 5: Accidente laboral
Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- El 40% de encuestados revela que si ha sufrido accidente laboral por falta de concentración en las labores encomendadas y el 60% indica que no ha sufrido accidente laboral en su puesto de trabajo.

Interpretación.- Los resultados obtenidos luego del análisis manifiestan que es un caso preocupante puesto que los colaboradores reiteradas veces sufren accidentes laborales debido a que posiblemente no deben estar a gusto en su puesto de trabajo por diferentes motivos en la mayoría de los casos se debe a que están presionados por diferentes razones y esto ocasiona falta de concentración.

6. ¿Posee alguna enfermedad o discapacidad a causa del trabajo en la organización?

Tabla N°10

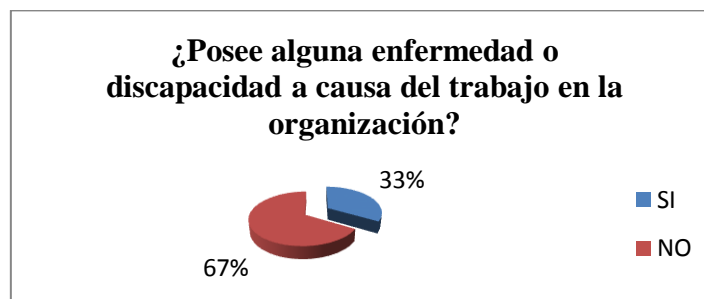
PREGUNTA 6		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	16	33,33%
NO	32	66,67%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Tabla N°10 pregunta 6: Enfermedad o discapacidad

Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N°10



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Gráfico N°10 pregunta 6: enfermedad o discapacidad

Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- De los colaboradores encuestados un 33% manifiesta que padece de una enfermedad o discapacidad a causa del trabajo a su vez el otro porcentaje restante que es el 67% indica que no posee ninguna enfermedad a causa del trabajo.

Interpretación.- Los colaboradores de la empresa carrocerías Cepsan pese a que tienen un poco de inconvenientes con su puesto de trabajo y actividades otorgadas no han manifestado ningún tipo de enfermedad o discapacidad a causa del trabajo solo un porcentaje bajo revelo este inconveniente pero de igual manera hay que hacer un seguimiento y no descuidar esa parte afectada.

7. ¿Consume algún tipo de droga como: alcohol, tabaco, otros?

Tabla N°11

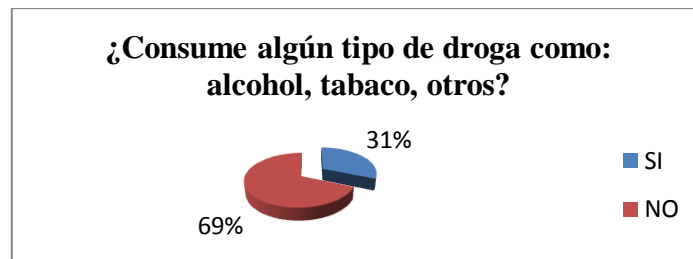
PREGUNTA 7		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	31,25%
NO	33	68,75%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Tabla N°11 pregunta 7: Consumo de tipo de droga

Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N°11



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Gráfico N°11 pregunta 7: Consumo de tipo de droga

Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- Un 31% indica que consume algún tipo de droga como alcohol, tabaco, otros y el 69% no consume ningún tipo de droga

Interpretación.- De igual manera un porcentaje bajo consume algún tipo de droga esto no sería ningún motivo para tomar en cuenta como causal del rendimiento o comportamiento dentro de la organización del colaborador pero no hay que dejar de lado este aspecto por ningún motivo debido a que en cualquier momento las cosas pueden dar cambiar.

8. ¿Se siente identificado con la organización y su puesto de trabajo?

Tabla N°12

PREGUNTA 8		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	20	41,67%
NO	28	58,33%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Tabla N°12 pregunta 8: Organización puesto de trabajo

Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N°12



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Gráfico N°12 pregunta 8: Organización puesto de trabajo

Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- El 58% expresa que se siente identificado con la organización y su puesto de trabajo, el 42% no se siente identificado con la organización y mucho menos con su puesto de trabajo

Interpretación.- De acuerdo con los resultados obtenidos es evidente un desenlace de este tipo ya que en anteriores preguntas más específicas nos arrojan resultados similares, la mayoría de colaboradores no se sienten identificados con la organización.

9. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?

Tabla N°13

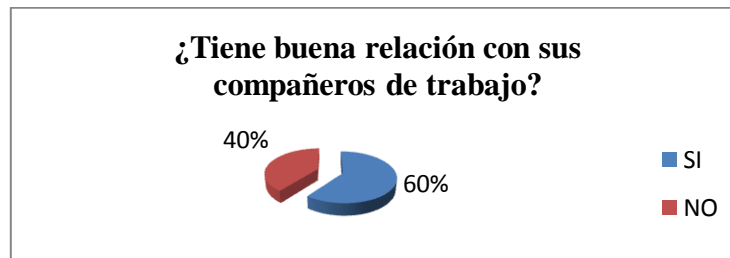
PREGUNTA 9		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	29	60,42%
NO	19	39,58%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Tabla N°13 pregunta 9: Relación compañeros de trabajo

Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N°13



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Tabla N°13 pregunta 9: Relación compañeros de trabajo

Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- El gráfico demuestra que el 60% de los colaboradores indica que tiene buena relación con sus compañeros de trabajo y un 40% de encuestados no tiene buena relación con los demás compañeros de labores.

Interpretación.- Con respecto a la encuesta realizada específicamente en la pregunta si los colaboradores tienen buena relación entre si manifestaron una gran mayoría que si tiene un buen nexo la cuestión está en la presión que existe en la organización al momento de hacer alguna actividad laboral dentro de la misma.

10. ¿Se estresa con facilidad en su puesto de trabajo?

Tabla N°14

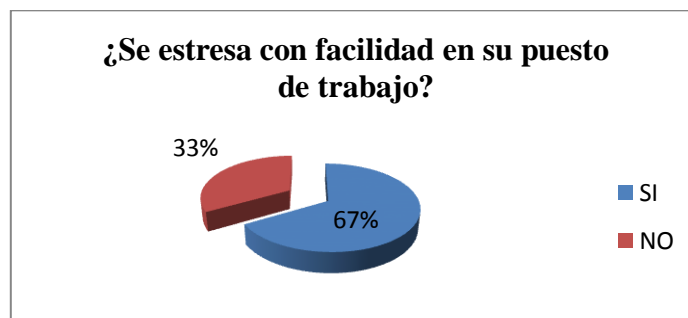
PREGUNTA 10		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	66,67%
NO	16	33,33%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Tabla 13 pregunta 10: Estrés puesto de trabajo

Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N°14



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Gráfico N°14 pregunta 10: Estrés puesto de trabajo

Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- Un 67% de los colaboradores encuestados manifiesta que se estresa con facilidad en su puesto de trabajo a su vez el 33% restante indica que no tiene estrés en su puesto de trabajo

Interpretación.- Con un porcentaje alto los colaboradores de la empresa carrocerías Cepsan indica que se estresan con facilidad en la organización los motivos pueden ser varios entre los más potenciales la presión, el entorno laboral debido al ruido, falta de privacidad, iluminación deficiente, mala ventilación entre otras, asociando todas estas inquietudes el estrés laboral es evidente en la empresa en estudio.

11. ¿Cumple a tiempo con las tareas, objetivos que le encomienda la organización?

Tabla N°15

PREGUNTA 11		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	37,50%
NO	30	62,50%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Tabla N°15 pregunta 11: Objetivos encomendados organización

Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N° 15



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Gráfico N°15 pregunta 11: Objetivos encomendados organización

Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- El 37% revela que cumple a tiempo con las tareas que le encomienda la organización a su vez el 63% no cumple con las tareas que se les asigna para el trabajo diario de la empresa.

Interpretación.- La empresa pasa por un momento un poco en declive debido a que posee un nivel alto de estrés laboral esto hace que no cumplan a tiempo con las tareas, objetivos que le encomienda la organización.

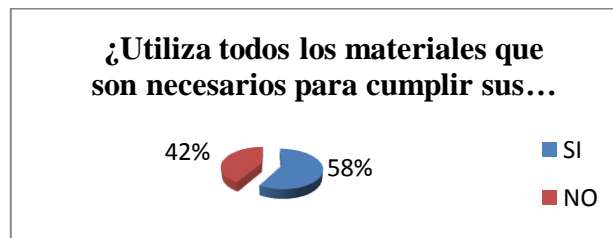
12. ¿Utiliza todos los materiales que son necesarios para cumplir sus objetivos?

Tabla N° 16

PREGUNTA 12		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	58,33%
NO	20	41,67%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan
Tabla N°16 pregunta 12: materiales objetivos
Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N°16



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan
Gráfico N° 16 pregunta 12: Materiales objetivos
Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- Del 58% de los encuestados expresa que si utiliza todos los materiales necesarios para cumplir sus objetivos a su vez el otro porcentaje 42% manifiesta que no utiliza los implementos que le suministra la empresa.

Interpretación.- En su mayoría los colaboradores utilizan los materiales que le suministra la empresa pero a pesar de esto el ambiente es un poco desfavorable puesto que hay presión en las actividades, de tal manera el resultado de las actividades no es el mejor ya que el ambiente no es el óptimo para realizar dichas actividades.

13. ¿Está de acuerdo con el trato que recibe por parte de la organización?

Tabla N°17

PREGUNTA 13		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	43,75%
NO	27	56,25%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Tabla N°16 pregunta 13: Trato por parte de la organización

Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N°17



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Gráfico N°17 pregunta 13: Trato por parte de la organización

Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- En el grafico expresa que un 43% está de acuerdo con el trato que recibe por parte de la organización por otro lado el 56% indica que no está de acuerdo con el trato que obtiene en la empresa.

Interpretación.- Con un porcentaje considerable manifiesta que no está de acuerdo con el trato que recibe por parte de la empresa, el ambiente tiende hacer tenso al momento de realizar alguna actividad el estrés es uno de los factores principales seguidos de la presión y demás síntomas similares.

14. ¿Su desempeño profesional en la organización es bueno?

Tabla N°18

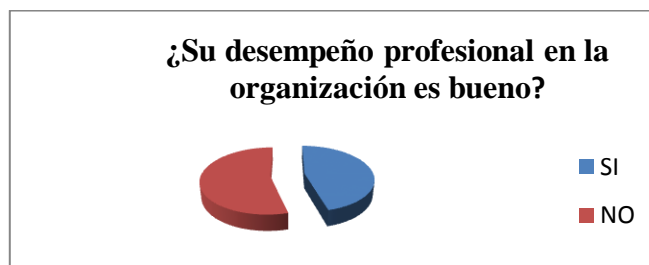
PREGUNTA 14		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	22	45,83%
NO	26	54,17%
TOTAL	48	100%

Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Tabla N°17 pregunta 14: Desempeño profesional en la organización

Elaborado por: Diego Galarza

Gráfico N°18



Fuente: Colaboradores Carrocerías Cepsan

Gráfico N°18 pregunta 14: desempeño profesional en la organización

Elaborado por: Diego Galarza

Análisis.- El 46% de los colaboradores encuestados manifiesta que su desempeño profesional en la organización es bueno el 54% restante de encuestados revela que su desempeño profesional no es el mejor.

Interpretación.- El desempeño de la empresa carrocerías Cepsan no es el mejor debido a problemas ya detectados anteriormente con preguntas más específicas, un porcentaje mayor manifiesta que su desempeño en la organización no es el esperado por otra parte algunos mencionan que su desempeño profesional es aceptable pero no se sienten complacidos.

4.3 Verificación de hipótesis

Comprobación de la hipótesis por prueba del chi cuadrado

4.3.1 Planteamiento de la hipótesis

Ho El estrés laboral NO incide en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa carrocerías Cepsan

H1 El estrés laboral SI incide en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa carrocerías Cepsan

Nivel de significación

La presente investigación tendrá un nivel de confianza del 95% (0,95), por tanto un nivel de riesgo de 5% (0,05)

Se trabajó con la fórmula del chi_Cuadrado para la verificación de la hipótesis, puesto que para las respuestas se elaboró varias alternativas teniendo así un cuadro de contingencia.

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

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

$X^2 =$ Chi_Cuadrado

FRECUENCIA OBSERVADA

ITEMS	SI	NO	TOTAL
1	36	12	48
2	24	24	48
3	18	30	48
4	28	20	48
5	19	29	48
6	16	32	48
7	15	33	48
8	20	28	48
9	29	19	48
10	32	16	48
11	18	30	48
12	28	20	48
13	21	27	48
14	22	26	48
TOTAL	326	346	672

Tabla 19: Encuestas

Elaborado por: Diego Galarza

Grados de Libertad

Grados de libertad (Gl) = (fila - 1) (columna - 1)

$$Gl = (f - 1) (c - 1)$$

$$Gl = (14 - 1) (2 - 1)$$

$$Gl = (3) (1)$$

$$Gl = 13$$

Frecuencia esperada

La frecuencia esperada (E) se calcula de la siguiente manera.

$$E = \frac{(Tf * Tc)}{Tg}$$

En donde:

Tf = Total filas.

Tc = Total columnas.

Tg = Total global.

CÁLCULO DE LA FRECUENCIA ESPERADA

ITEMS	SI	NO	TOTAL
1	23.28	24.72	48
2	23.28	24.72	48
3	23.28	24.72	48
4	23.28	24.72	48
5	23.28	24.72	48
6	23.28	24.72	48
7	23.28	24.72	48
8	23.28	24.72	48
9	23.28	24.72	48
10	23.28	24.72	48
11	23.28	24.72	48
12	23.28	24.72	48
13	23.28	24.72	48
14	23.28	24.72	48
TOTAL	326	346	672

Tabla 20: Cálculo de frecuencia
Elaborado por: Diego Galarza

CÁLCULO DEL CHI – CUADRADO

ITEMS	O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
1/SI	36	23,28	12,72	161,7984	6,95
1/NO	12	24.72	-12,72	161,7984	6,55
2/SI	24	23,28	0,72	0,5184	0,02
2/NO	24	24.72	-0,72	0,5184	0,02
3/SI	18	23,28	-5,28	27,8784	1,20
3/NO	30	24.72	5,28	27,8784	1,13
4/SI	28	23,28	4,72	22,2784	0,96
4/NO	20	24.72	-4,72	22,2784	0,90
5/SI	19	23,28	-4,28	18,3184	0,79
5/NO	29	24.72	4,28	18,3184	0,74
6/SI	16	23,28	-7,28	52,9984	2,28
6/NO	32	24.72	7,28	52,9984	2,14
7/SI	15	23,28	-8,28	68,5584	2,94
7/NO	33	24.72	8,28	68,5584	2,77
8/SI	20	23,28	-3,28	10,7584	0,46
8/NO	28	24.72	3,28	182,25	0,44

9/SI	29	23,28	5,72	182,25	1,41
9/NO	19	24.72	-5,72	182,25	1,32
10/SI	32	23,28	8,72	182,25	3,27
10/NO	16	24.72	-8,72	182,25	3,08
11/SI	18	23,28	-5,28	182,25	1,20
11/NO	30	24.72	5,28	182,25	1,13
12/SI	28	23,28	4,72	182,25	0,96
12/NO	20	24.72	-4,72	182,25	0,90
13/SI	21	23,28	-2,28	182,25	0,22
13/NO	27	24.72	2,28	182,25	0,21
14/SI	22	23,28	-1,28	182,25	0,07
14/NO	26	24.72	1,28	182,25	0,07
TOTAL					44,11

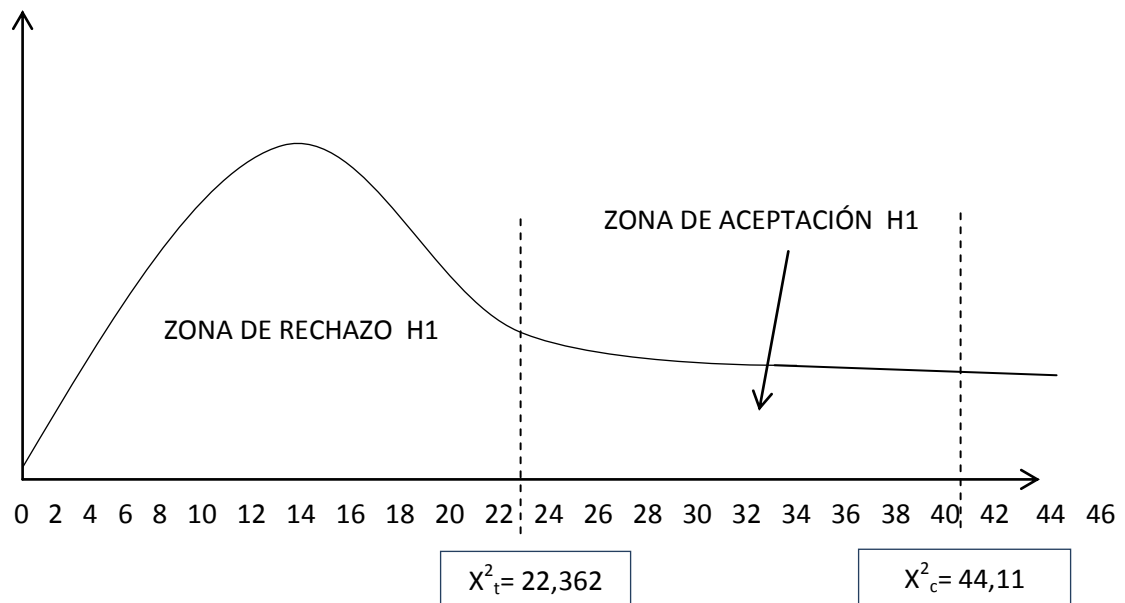
Tabla 21: Chi cuadrado
Elaborado por: Diego Galarza

DISTRIBUCIÓN DEL CHI – CUADRADO
GRADOS LIBERTAD

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

Tabla 22: Grados de libertad
Elaborado por: Diego Galarza

REPRESENTACIÓN GRÁFICA



DECISIÓN:

El valor $X^2_t = 22,362 < X^2_c = 44,11$ de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, se confirma que El estrés laboral SI incide en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa carrocías Cepsan.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En el presente trabajo de investigación, después de analizar los resultados de la encuesta aplicada en la empresa en estudio se logra establecer posibles conclusiones y recomendaciones que se les puede tomar como vías alternas para un mejoramiento continuo dentro de la organización, estas son las siguientes:

- Se detecta estrés en el entorno laboral esto representa una amenaza para el desempeño profesional de los trabajadores de la empresa carrocéricas Cepsan, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización.
- El desempeño de los colaboradores se ve afectado en su productividad, los accidentes laborales y desanimo en ocasiones son repetitivos, esto refleja en la empresa en forma de pérdidas, gastos y a los trabajadores bajo compromiso con sus labores encomendadas.
- En la empresa en estudio no existe una guía de técnicas de relajación para reducir los niveles de estrés y mejorar el desempeño profesional

5.2 Recomendaciones

- Mejorar el ambiente laboral en la organización para conseguir un buen desempeño profesional de los colaboradores.

- Realizar seguimiento de los cambios de actitud y condiciones físicas de los colaboradores.
- Sugerir una guía de técnicas de relajación para reducir los niveles de estrés laboral y mejorar el desempeño profesional en esta guía se incluiría actividades laborales, de esparcimiento y previo a las horas de trabajo para distribuir de mejor manera su tiempo.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos:

Título de la Propuesta: Elaboración de una guía de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés laboral y mejorar el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías Cepsan.

Institución Ejecutora

Empresa Carrocerías Cepsan S.A

Ubicación

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Parroquia: La Matriz

Dirección: Imbabura y pichincha

6.2 Antecedentes de la propuesta

Esta investigación se la realiza con la intención de conocer más acerca del estrés, la misma va enfocada al ámbito laboral, la empresa en estudio tiene un alto nivel de colaboradores estresados, con esta propuesta queremos darles información de cómo combatirlo y poder elaborar un mayor desempeño en cada una de sus actividades.

Hoy en día los problemas que se van presentando en el mundo empresarial afectan notablemente a los colaboradores y por ende a su rendimiento laboral, es así como en la empresa Carrocerías Cepsan el estrés laboral ha tomado impulso atacando a su gente debido al ambiente laboral y la falta de colaboración por parte del personal.

El estrés también trae consecuencias Biológicas que pueden ser muy graves como son el envejecimiento prematuro, Enfermedades Crónico- degenerativas, como puede ser también el cambio de personalidad; esto se hace una enfermedad lo cual es muy grave y realmente se necesita un tratamiento para combatirlo.

De no existir adecuadas técnicas de relajación en el control del estrés laboral, no se desarrollarían adecuadamente las actividades del personal, lo cual crearía un conflicto dentro de la organización, para lo que es necesario un manual para poder combatir dicha enfermedad profesional.

6.3. Justificación

La presente investigación se realizará por la necesidad de conocer una de las tantas causas que provocan la enfermedad del siglo XXI, como es el estrés; el cual será enfocado a los colaboradores de la empresa carrocerías Cepsan que se encuentran en una situación acorde al tema de investigación.

En la actualidad debido a que muchas personas pasan la mayor parte de la vida en el trabajo, quizá se hace necesario cierto tipo de ayuda para un buen desempeño laboral. El presente manual será de fácil comprensión, el mismo que aportará con conceptos de gran importancia acerca del estrés.

La necesidad de una propuesta de un manual de técnicas de relajación responde a los resultados encontrados en la población investigada; ya que se encontró un alto índice de estrés, los cuales deben ser atendidos tomando en cuenta que con una intervención eficaz se pretenderá disminuir esta problemática.

Se debe recalcar que la organización no cuenta con un manual de técnicas de relajación para tratar el estrés laboral motivo por el cual, el personal no está capacitado, de cómo evitar ser vulnerable ante el estrés.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo general

Elaborar una guía de técnicas de relajación para tratar el estrés laboral y mejorar el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías Cepsan.

6.4.2. Objetivos específicos

- Disminuir los efectos del estrés laboral de los colaboradores mediante consejos, técnicas de relajación.
- Detectar los problemas causados por el estrés laboral en el desempeño de los colaboradores.
- Recomendar la utilización de esta guía, para poner en práctica los ejercicios de relajación recomendados para un buen ambiente laboral.

6.5. Análisis de factibilidad

El presente trabajo investigativo se podrá desarrollar de manera eficiente gracias al apoyo de la empresa Carrocerías Cepsan misma que proporcionara la información necesaria para el desarrollo de la propuesta y para la aplicación de la misma. Por lo tanto, podemos afirmar que el presente proyecto de investigación es factible ya que cobra vital importancia y relevancia, al contar con los recursos necesarios, como tiempo, dedicación, facilidad de información y un presupuesto considerable para

llevar a cabo su correcta aplicación, el mismo que permitirá conseguir mejores resultados en el desempeño laboral y por ende una mayor eficiencia organizacional.

6.6. Fundamentación Científico Técnico

Se debe utilizar un modelo de intervención de varios componentes que se complementen unos a otros, el cual, pretendería mejorar los recursos para afrontar el estrés de forma eficiente. A lo largo de la historia se han utilizado intervenciones de tipo cognitivo-conductual como por ejemplo las del afrontamiento del estrés, reestructuración cognitiva, terapia racional emotiva, ensayo conductual, etc.

Teniendo en cuenta que estamos en el entorno laboral, se deberán trabajar a nivel individual y a nivel organización para prevenir y resolver el estrés antes de que se complique.

Existen variados tipos de intervención, por conveniencia se dividirán en individuales y organizacionales.

Se ha demostrado que la mejor forma de combatir el estrés laboral es dotar al hombre de los recursos de enfrentamiento adecuados que le permitan el pleno disfrute de su actividad laboral con el beneficio personal y social que de ella se deriva (García I.op.cit.).

Existen diferentes formas de prevenir el estrés y éstas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios así como el incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos, pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés; sin embargo, dichos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos

resultados. Estos hábitos pueden ser: alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, etc.

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores (Villalobos op. cit.).

*Guía de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés laboral
y mejorar el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa
Carrocerías Cepsan.*



PRESENTACIÓN

Elaboración de una guía, de técnicas de relajación, para disminuir el nivel de estrés laboral, en los colaboradores de la empresa Cepsan, conoce y se adapta al medio que lo rodea y comprende el desarrollo, para poder mejorar el desempeño profesional.

En este espacio se dedicará al primero, que es el estrés laboral y que no es más que un desequilibrio entre las exigencias hechas por el medio y los recursos disponibles por los individuos, por ello el objetivo principal del estrés laboral, es desarrollar las capacidades y estrategias necesarias para hacerle frente en su vida diaria, que faciliten una correcta gestión y solución satisfactoria

Si se le ayuda en esta etapa a través de la elaboración de una guía de técnicas de relajación, los colaboradores de la empresa Cepsan, se encontrarán en la capacidad de realizar un buen desempeño profesional y lograr de esta manera la eficiencia dentro de la empresa.

Su evolución a lo largo de cada etapa debe ser cuidadosamente documentada, pues a partir de esto se podrá informar a los colaboradores de la empresa, de las actividades realizadas para alcanzar los objetivos propuestos.

Bajo estas circunstancias, se pone a consideración la elaboración de una guía de técnicas de relajación, en los colaboradores de la empresa Cepsan, por lo que no cuentan con las habilidades ni características necesarias, para poder desempeñarse profesionalmente dentro de su puesto de trabajo, ya que el estrés puede llevar a la organización a la baja productividad y pérdidas monetarias, por lo que el personal es el activo más valioso para el éxito y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

TÉCNICAS

TÉCNICA 1: RESPIRATORIAS



Fuente: Internet [http:// www.recursosdeautoayuda.com](http://www.recursosdeautoayuda.com)

Concepto:

Son técnicas basadas en el control de la respiración, son de fácil aprendizaje y se pueden utilizar en cualquier situación, para controlar la activación fisiológica, estas técnicas de relajación parten del valor que tiene la respiración correcta, ya que las condiciones de vida actuales, con frecuencia favorecen el desarrollo de hábitos poco adecuados, como en las posturas incorrectas, las ropas, los ritmos de vida y especialmente las situaciones de estrés, que facilitan patrones respiratorios caracterizados por un ritmo acelerado y una escasa intensidad, lo que provoca mayor trabajo cardíaco y una mayor intoxicación del organismo, con la consecuente fatiga física, ansiedad y la depresión.

Objetivo:

Facilitar el control voluntario de la respiración y automatizar ese control para que pueda ser mantenido hasta en las situaciones de mayor estrés.

Procedimiento:

Entre los pasos a seguir, para realizar la técnica respiratoria, son:

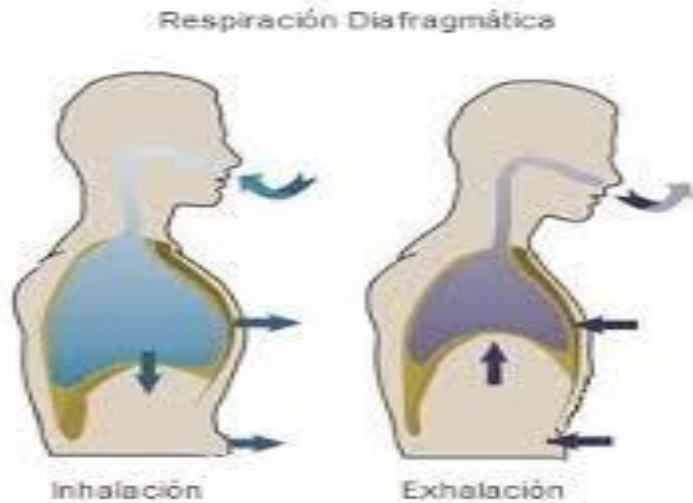
Paso 1: Aprender a dirigir la respiración a la parte inferior de los pulmones.

- Coloque una mano encima de su vientre, por debajo del ombligo y otra encima de su estómago, para que pueda percibir mejor los efectos de cada ciclo inspiración-espирación.



<http://medicinapositiva.com>

- Trate de dirigir el aire en cada inspiración para llenar la parte inferior de sus pulmones.



<http://neumonologosenbarquisimet>

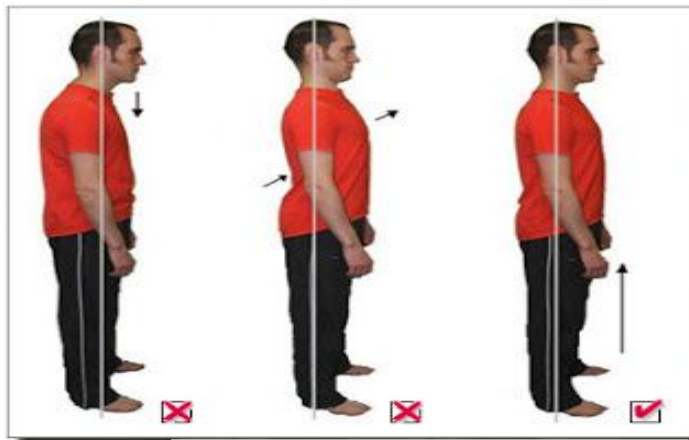
- Se debe reforzar cada pequeño avance e insistir en que no se fuerce la respiración, ni se haga más rápida, indicando que se trata de respirar con la intensidad habitual, pero preocupándose por dirigir el aire hacia la parte inferior de los pulmones y en las sensaciones corporales que esto produce.



www.ayurvedasalud.com/cuidate/forma.htm

Paso 4: Llevar a cabo una espiración completa

- En la postura adecuada, lleve a cabo la inspiración como en el ejercicio anterior y después, que se centre en la espiración de forma que pueda hacerla más completa y así contribuir de manera más eficiente a la respiración.
- La espiración se debe hacer con los labios cerrados para que produzca un tenue ruido, donde se puede regular que la espiración sea pausada y constante.
- Al finalizar la espiración es conveniente silbar y elevar los hombros para ayudar a remover la parte de aire en la zona superior de los pulmones.



<http://laposturacorrecta.blogspot.com>

Paso 6: Hacerlo habitual

- Una vez controlada la respiración en condiciones favorables, hay que aprender a utilizarla en las condiciones habituales.
- Puede iniciarse en la postura sentado, luego de pié, después andando, también se practica con los ojos abiertos.

- Por último, se practica en otras condiciones ambientales como ruidos, presencia de otras personas, etc.; por lo que el paciente debe reproducir en estas circunstancias las sensaciones que experimentó cuando el entrenamiento se llevaba a cabo en condiciones óptimas.



<http://www.diariopyme.cl>

Recursos:

- Recursos Humanos (Responsable RRHH, Investigador, colaboradores)
- Espacio físico (Sala de juntas, colchonetas)

Evaluación:

El nivel alto, medio, bajo de relajación aplicando implementos de técnicas de reducción de estrés laboral para mejorar el desempeño profesional de los colaboradores.

Duración:

La duración del ejercicio es de 5 a 10 minutos.

Conclusión:

Las técnicas respiratorias son muy benéficas, porque además de reducir el estrés, mejoran la capacidad pulmonar y el rendimiento en el desempeño de cualquier actividad física, además ayudan a ventilar bien los pulmones, lo cual es muy interesante para

Recomendación:

Se debe realizar el ejercicio cinco veces seguidas, para poder relajarse, especialmente los estiramientos, ya que de nada sirve correr, si falta la amplitud en el tórax y más que activar nuestra respiración la agitaríamos, por tal motivo, se debe comenzar estirando bien y después realizar ejercicio.

TÉCNICA 2: DE RELAJACIÓN



Fuente: Internet [http:// www.recursosdeautoayuda.com](http://www.recursosdeautoayuda.com)

Concepto:

Las técnicas de relajación, son métodos, procedimientos o actividades, que ayudan a una persona a reducir su tensión física y mental, permiten que el individuo alcance un mayor nivel de calma, reduciendo sus niveles de estrés, ansiedad o ira, la relajación física y mental está íntimamente relacionada con la alegría, la calma y el bienestar personal del individuo, sin embargo, no se dispone de evidencia científica que apoye la eficacia de algunos métodos.

Objetivo:

Lograr mantener una relajación, que provoque tranquilidad mental, al momento de suprimir progresivamente todas las tenciones musculares.

Procedimiento:

Entre los pasos a seguir tenemos:

- **Paso 1: Busca tu sitio**

Busca un lugar donde puedas estar cómodo, tranquilo y sin que nadie te interrumpa durante los próximos minutos, eso puede hacer el salón, tu habitación e incluso un parque cercano o el jardín, si se tiene la oportunidad de estar cerca de un paisaje natural, mejor; ya que eso sin duda, llenará de energía armónica.



<http://www.spainfitness.com/ejercicios/ar>

- **Paso 2: Imagina, visualiza y déjate llevar**

Se pone en una posición cómoda, y se comienza a escuchar el sonido que se haya elegido, son ideales para este ejercicio, porque se utiliza música clásica, relajante o ambiental, se cierra los ojos, se respira hondo y después se comienza a imaginar una escena en la que te sientes en paz, libre de dejar ir toda la tensión y la ansiedad.



<http://depsicologia.com/claves->

- **Paso 3: El estrés no quiere prisas**

Se sigue visualizando hasta que el audio esté por terminar, no se debe tener prisas ni apuros, por hacer todo rápido, sino, hay que disfrutar del momento como si el tiempo no existiera, después, abrir los ojos y tratar de reincorporarse despacio para seguir con el día.



www.toplo.com/paisaje-hamaca-playa/8

Recursos:

- Recursos humanos (Responsable RRHH, investigador, colaboradores)
- Recursos materiales (Colchonetas, grabadora, CD música instrumental)
- Espacio físico (Patio principal empresa)

Evaluación:

El nivel alto, medio, bajo de relajación aplicando implementos de técnicas de reducción de estrés laboral para mejorar el desempeño profesional de los colaboradores.

Duración:

El tiempo de duración es de 15 a 30 minutos.

Conclusión:

Se debe combinar la respiración profunda con la relajación muscular progresiva, para un nivel adicional de alivio del estrés y de haber podido experimentar con demás personas la técnica de la relajación, además parece increíble, como el control de la mente y del propio organismo, puede llevar a una paz interior, que nos permita tomar la vida de una manera diferente, ya que el control del flujo de energía, la tranquilidad y la captación de nuestra vitalidad, nos llevan a una nueva manera de ver las cosas, a una nueva forma de control mental y físico.

Recomendación:

La persona debe comprender que va a aprender una nueva habilidad y es el de aprender a relajarse, no debe tener miedo de perder el control, ya que es libre de dejar la sesión cuando lo pida, debe saber que puede tener sensaciones extrañas, puede sentir hormigueo o sentir que flota, porque estas son señales positivas de que se está dejando llevar por la relajación.

TÉCNICA 3: DE AFRONTAMIENTO DE PROBLEMAS



Fuente: Internet [http:// www.recursosdeautoayuda.com](http://www.recursosdeautoayuda.com)

Concepto:

Las estrategias de afrontamiento, hacen referencia a los esfuerzos, mediante conducta externa o interna, para hacer frente a las demandas internas, ambientales, y los conflictos entre ellas, que exceden los recursos de la persona, estos procesos entran en funcionamiento en todos aquellos casos en que se desequilibra la transacción individuo y ambiente, porque trata de un término propio de la psicología y especialmente vinculado al estrés.

Objetivo:

Identificar y definir el problema que presenta la persona, para poder afrontar los problemas de la empresa, de manera eficiente.

Procedimiento:

Entre los pasos tenemos:

- Se debe hacer realizándonos a nosotros mismos preguntas relativas a como uno se siente, las emociones y si la respuesta son emociones o sentimientos negativos como el enfado, confusión, estrés, deprimido, entonces tenemos un problema.



www.franquicia.name/consejos-para-elegir

- Luego de perfilar la respuesta habitual, se analiza la situación e identifica quien está implicado en la situación, donde sucede, que sucede, como sucede, y por qué sucede.



<http://www.lagranepoca.com/31885d>

- Se analiza la respuesta, de que hago, como lo hago, como me siento, donde lo hago, cuando lo hago, porqué lo hago y que objetivos pretendo, después de concluir a esas preguntas, que el problema real no es quién está implicado, ni donde sucede, sino que el problema verdaderamente no sea la situación.



<http://www.business2communityv>.

- Hacer un listado con todas las alternativas posibles, es realizar un listado de todas las posibles alternativas de respuesta, ya que la idea es combinar las ideas para ir seleccionando un conjunto limitado.
- Analizar las consecuencias de cada alternativa, para cada alternativa se le asignan valores y se puntuara más a aquellas que parezcan que son mejores pues sus consecuencias son más positivas y tienen menos consecuencias negativas.
- Las consecuencias personales o bienestar para uno mismo, siempre eligiendo aquellas alternativas que son más positivas para uno mismo.

- La probabilidad de que sean alternativas eficaces, es decir si yo realizo la alternativa elegida que probabilidad tengo de lograr el objetivo.
- Por último se realiza la toma de decisiones y evaluación de resultados, donde se escoge y aplica alternativa, durante un tiempo para evaluar los resultados, donde entraría en acción el auto registro y el auto refuerzo y si la evaluación final es que no se ha resuelto el problema y se tiene que volver atrás para buscar otra respuesta alternativa hasta dar con un respuesta que resuelva el problema.



<http://irveblogs.emprendedor.blogspotm>

Recursos:

- Recursos humanos (Responsable RRHH, investigador, colaboradores)
- Recursos de afrontamiento positivos al estrés

Evaluación:

El nivel alto, medio, bajo de relajación aplicando implementos de técnicas de reducción de estrés laboral para mejorar el desempeño profesional de los colaboradores.

Duración:

Se debe realizar de 8 a 10 estrategias, para alcanzar los objetivos.

Conclusión:

Tener la capacidad para poder resolver cualquier conflicto de afrontamiento, como esfuerzos cognitivos y conductuales, que puedan desarrollar, para manejar las demandas internas y externas evaluadas como desbordantes de los recursos de los individuos.

Recomendación:

Tratar de resolver cualquier cuestión con las demás personas, provocando un efecto positivo en nuestra salud y bienestar, ya que es importante que cambiemos las formas de afrontamiento negativas para que no produzcan un daño excesivo.

TÉCNICA 4: AFRONTAMIENTO ASERTIVO



Fuente: Internet [http:// www.recursosdeautoayuda.com](http://www.recursosdeautoayuda.com)

Concepto:

Es una de las habilidades sociales más importantes y está muy relacionada con el autoestima, el ser asertivo es más una actitud ante la vida, que implica defender tus derechos individuales, expresando tus sentimientos y opiniones de forma directa, honesta y apropiada a cada situación, pero por supuesto, sin dañar los derechos de los demás, pero el tener estos derechos no significa que debemos ejercerlos siempre y en cualquier situación, sino que debemos elegir cuándo ejercerlos, y hacernos responsables de ellos y de no dañar los de los demás.

Objetivo:

Demostrar un mejor afrontamiento asertivo, que ayude a expresar de forma adecuada los sentimientos y los derechos personales, con la intención de mejorar nuestras relaciones y volviéndolas más sinceras.

Procedimiento:

Se debe realizar los siguientes pasos:

- Se debe respirar profundamente, luego tener ideas para poder tener una mejor solución y de esta manera ser asertivo ante cualquier problema que se quiera resolver.



<http://www.boizu.com/blog/empreeo>

- Lo primero y más importante, sería eliminar nuestros prejuicios y estereotipo, se supone que estos nos ayudan, ya que nos llevan a conclusiones de manera rápida y que en algunos casos son ciertas, pero en otros no los son, y por esto mismo no deberíamos juzgar a nadie ni a nada basándonos en los prejuicios y en los estereotipos, ya que nos podemos llevar muchas sorpresas.



<http://www.creatiabusiness.com/>

- Debemos de escuchar activamente a los demás, no estar pensando a la vez que me hablan que es lo siguiente que le voy a contar, ya que es una cosa que solemos hacer todos, una vez que escuchamos a las personas debemos darles un mensaje de que hemos recibido y comprendido lo que ha compartido con nosotros.



<http://www.vertice.org/blog/el-emprededor->

- Para comunicarnos de forma asertiva, debemos empezar e ir progresando poco a poco, no debemos de coger el primer día e ir al jefe a decirle que no aceptas ese trabajo que te ha encomendado porque te viene mal, hay que usar la lógica a la hora de defender tus derechos individuales o expresar las opiniones.



<http://www.emprendedoresnews.com>

Recursos:

- Recursos humanos (Responsable RRHH, investigador, colaboradores)
- Expresión emocional de asertividad
- Espacio físico

Evaluación:

El nivel alto, medio, bajo de relajación aplicando implementos de técnicas de reducción de estrés laboral para mejorar el desempeño profesional de los colaboradores.

Duración:

Tiempo de duración aproximadamente de 45 minutos.

Conclusión:

Permite expresar los sentimientos de manera honesta y saludable, ya que si no lo hacemos, provocaremos rechazo, inseguridad y deterioro en nuestras relaciones, lo que implica defender los derechos individuales, expresando sentimientos y opiniones de forma directa y apropiada, a cada situación, pero sin dañar los derechos de los demás.

Recomendación:

Ser asertivo ante cualquier problema, para que de esta manera se pueda llegar a una mejor solución, como las buenas relaciones interpersonales, que tienen buena autoestima, la confianza en sí mismo, con bases sólidas y la capacidad para permanecer tranquilo y así valorar en forma realista las situaciones y las respuestas que se den.

TECNICA 5: PREVIENE EL ESTRÉS



Fuente: Internet [http:// www.recursosdeautoayuda.com](http://www.recursosdeautoayuda.com)

Concepto:

Es una reacción fisiológica del organismo, en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa, para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada, es un síntoma provocado por alguna situación en problema, son algunos notables como el nerviosismo o estar inquieto, otros no son tan notables como la aceleración del corazón, las pupilas dilatadas, la sudoración, la piel se torna ribosa y se erizan los vellos de la piel, como brazos o piernas.

Objetivo:

Prevenir el estrés y desarrollar las capacidades y estrategias necesarias, para hacerle frente en su vida diaria, así como analizar las principales causas ante el conflicto de forma natural.

Procedimiento:

Entre los pasos a seguir, tenemos:

- Buscar apoyo, cuando necesites ayuda, rodéate de personas a quienes les importa tu bienestar, habla con un adulto en quien confíes, como por ejemplo tus padres, otro pariente, el psicólogo de la empresa y no te olvides de tus amigos, puede que ellos estén preocupados por el mismo examen o tengan problemas similares a los tuyos como por ejemplo, lidiar con un divorcio o la muerte de una mascota querida.



www. <http://revistamyt.com>

- No te pongas nervioso, es fácil perder el control de tus sentimientos cuando estas disgustado y date cuenta de tus sentimientos, exprésalos y encuentra una forma de canalizarlos.



<http://www.innovasocial.com/emprendedores>

- Practica ejercicios de respiración, escucha música, escribe en un diario, juega con una mascota, monta en bicicleta, o haz lo que tus creas que te podrá ayudarte a sentirte mejor.



<http://winnerscash.com/emprendedores>

- Recuerda que existen personas que pueden ayudarte, no te desquites contigo mismo, trátate bien y busca la ayuda o el apoyo que necesitas y que mereces, para lidiar con la situación que estas atravesando.



<http://www.formulaenlosnegocios>

- Trata de resolver el problema, cuando te sientas calmado y tengas el apoyo de adultos y amigos, es un buen momento para resolver tu situación.



<http://comoserunbuenlider.com>

- Se positivo, ya que la mayor parte del estrés es temporal, puede que el estrés no parezca temporal cuando estás atravesando la situación, pero el estrés puede desaparecer, generalmente cuando te das cuenta del problema y comienzas a tomar medidas para resolver lo que te preocupa.



www.sitperu.com/emprendedor/

Recursos:

- Recursos humanos (Responsable RRHH, colaboradores)
- Espacio físico.

Evaluación:

El nivel alto, medio, bajo de relajación aplicando implementos de técnicas de reducción de estrés laboral para mejorar el desempeño profesional de los colaboradores.

Duración:

Tiempo aproximado de 30 a 40 minutos.

Conclusión:

El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y de nuestro espíritu, al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional, que pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones, por tal motivo, es necesario que se realice diferentes tipos de ejercicios para poder prevenir el estrés y tener un descanso suficiente, para las actividades que se vaya a desempeñar.

Recomendación:

Hacer ejercicio físico, para poder evitar el estrés y en la mayoría de veces, no preocuparse por situaciones que nunca llegan a suceder, por lo que es necesario tomarse tiempo para inspeccionar las propias necesidades físicas y emocionales, pensarlas y expresarlas con quienes nos quieren.

EJERCICIOS DE RELAJACIÓN

A NIVEL FÍSICO

EJERCICIO 1: FORTALECE EL CORAZÓN



Fuente: Internet [http:// www.recursoseautoayuda.com](http://www.recursoseautoayuda.com)

Concepto:

El ejercicio desempeña un papel importante en la salud, ya que el corazón actúa como una bomba que impulsa la sangre hacia los órganos, tejidos y células del organismo, la sangre bombeada por el corazón suministra oxígeno y nutrientes a cada célula y recoge el dióxido de carbono y las sustancias de desecho producidas por esas células, pero si el flujo de sangre al corazón disminuye o se detiene o el ritmo de los latidos se altera, podría peligrar la vida, como sucede con el motor de un auto, la forma en que se trate el corazón determinará cuánto tiempo funcionará y de qué manera.

Objetivo:

Fortalecer el corazón durante el entrenamiento físico, desarrollando y manteniendo la densidad ósea, fuerza muscular y movilidad articular.

Procedimiento:

Los pasos a realizarse, son los siguientes:

- A la hora de elegir el ejercicio adecuado, se puede ayudar reflexionando, sobre cuál es su personalidad deportiva, como que le gusta hacer ejercicio y sin tener que adaptar un horario al de otras personas, en cuyo caso, tal vez, los deportes que se practican a solas, como el ciclismo o si le gusta la motivación compartida y el compañerismo asociados al hecho de formar parte de un equipo.



<http://deporteindividuales.blogspot.com/>

- Se debe escoger un tipo de entrenamiento, sea caminar o trotar, para que de esta manera se pueda fortalecer los músculos del corazón y lograr una mejor resistencia, durante su ejercicio.



<http://deportesinteres.blogspot.com>

- Es necesario sostener el aire de forma sistemática, motivando el aumento en densidad de los glóbulos rojos y su capacidad para realizar el transporte de oxígeno, como resultado de dicho desarrollo, los pulmones se vuelven más eficientes a la vez que se limpian de impurezas.



<http://deporte.uncomo.com>

- El principal propósito del ejercicio es la adaptación física, lo que significa que el corazón y los pulmones funcionen eficientemente, se tenga fuerza muscular, flexibilidad, agilidad y reserva de energía.



<http://fondosdepantallahdgratis.com>

- Por último, las personas que hacen deporte con frecuencia, abandonan el tabaco, pierden peso, comen de una forma más sana, mejoran su tensión arterial y hacen que su corazón trabaje mejor.



<http://www.vidaysalud.com>

Recursos:

- Recursos humanos (colaboradores)
- Recursos de salud
- Espacio físico (Parques, gimnasio, rumba terapia, etc.)

Evaluación:

El nivel alto, medio, bajo de relajación aplicando implementos de técnicas de reducción de estrés laboral para mejorar el desempeño profesional de los colaboradores.

Duración:

Tiempo aproximadamente de 30 minutos diarios.

Conclusión:

Permite obtener fuerza y resistencia, al momento de fortalecer los músculos, la frecuencia cardíaca, o sea la cantidad de contracciones o pulsaciones que realiza por

unidad de tiempo y disminuye durante el reposo, además mejora el rendimiento del sistema circulatorio en general.

Recomendación:

Se debe entrenar media hora diaria, para poder tonificar nuestro cuerpo, lo cual mejora nuestra autoestima, además, dado que suele practicarse acompañado de otras personas y con escasa vestimenta, nos enriquece socialmente y nos despoja de prejuicios y etiquetas.

EJERCICIO 2: ELIMINA DOLORES DE ARTICULACIONES



Fuente: Internet [http:// www.recursosdeautoayuda.com](http://www.recursosdeautoayuda.com)

Concepto:

El dolor en las articulaciones se define simplemente, como dolores que afectan a las articulaciones, que pueden verse afectadas por dolores y algunas de estas causas indican un problema grave y otras, sólo un problema menor, que son provocadas por las infecciones, la artritis, la bursitis y la tendinitis.

Objetivo:

Eliminar el dolor de articulaciones durante el ejercicio, evitando de esta manera las infecciones, que pueda afectar a la salud.

Procedimiento:

Entre los pasos, tenemos:

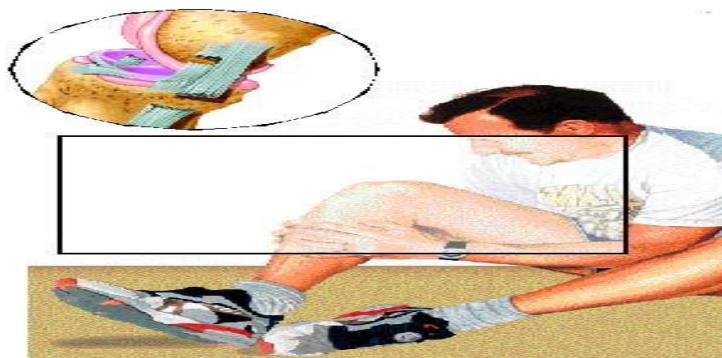
- Primero se debe tener descanso, para poder realizar cualquier tipo de ejercicio, una alimentación saludable, una dieta balanceada, y el conocer la forma

correcta de usar y proteger las articulaciones, ya que son la clave para poder sobrellevar cualquier tipo de dolor.



<http://rendirse-jamas.blogspot.com>

- Uno de los remedios caseros más eficaz a la hora de combatir el dolor de las articulaciones es la aplicación de calor en la zona adolorida. Puedes usar una bolsa de agua caliente, una esterilla eléctrica sobre la articulación en cuestión.



<http://www.sabelotodo.org/anatomia>

- Cabe destacar que en caso de que la articulación esté inflamada, deberá aplicarse frío en lugar de calor. Para ello, podemos usar bolsas de hielo o

incluso algún alimento congelado, pero siempre cubriéndolo con un paño o toalla para que no esté en contacto directo con la piel.



www.vivirmejor.com/para-el-dolor-articular

- El terapia física también contribuirá a reducir los dolores articulares por el hecho de mejorar la movilidad articular, siempre y cuando no genere estrés por ser demasiado intenso.



www.fisioterapiaentusmanos.blogspot.com

Recursos:

- Recursos humanos (Colaboradores, doctor)
- Recursos de la salud (medicinas, cremas)
- Espacio físico (casa, hospital)

Evaluación:

El nivel alto, medio, bajo de relajación aplicando implementos de técnicas de reducción de estrés laboral para mejorar el desempeño profesional de los colaboradores.

Duración:

El tiempo aproximado es de 15 a 20 minutos.

Conclusión:

El dolor articular también puede ser causado por la inflamación, que amortiguan y sirven de almohadilla a las prominencias óseas, permitiendo el libre movimiento de músculos y tendones sobre el hueso.

Recomendación:

Fortalecer los músculos que rodean las articulaciones para, de esta manera, incrementar su resistencia, manteniendo la flexibilidad de sus articulaciones, realizando ejercicios de bajo impacto como caminar, bicicleta, correr a un ritmo muy suave es totalmente recomendable para tener un cuerpo equilibrado y sano.

6.7 Modelo Operativo

Fases	Metas	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo	Resultados Esperados
Socialización	Socializar la propuesta con los colaboradores de la empresa en estudio para un mejoramiento del desempeño laboral.	Instrucciones y juntas para poner a consideración las actividades que se van a realizar para poder mitigar el problema detectado.	Humanos y materiales	Departamento de talento humano e investigador.	2 semanas	Colaboración asertiva por parte de los colaboradores para obtener óptimos resultados.
Planificación	Programar una guía con diferente tipo de recomendaciones y métodos que sea fácil de interpretarlo por los colaboradores y de esta manera obtener resultados que satisfaga a los directivos.	Realizar inducciones sobre el tema y dar a conocer las posibles soluciones a este tema que es muy común en las empresas como lo es el estrés laboral.	Humanos y materiales	Investigador	2 semanas	Autorización por parte del personal de gerencia sobre esta y los objetivos planteados.
Ejecución	Obtener los resultados planteados para que de esta manera influya positivamente en el buen desempeño profesional de los colaboradores.	Aplicar los métodos recomendados establecidos en la guía de técnicas de relajación para disminuir el estrés laboral.	Humanos y Materiales	Investigador y departamento de talento humano	2 semanas	Capacitar al personal para que socialicen los métodos y técnicas impartidas para una buena aplicación de esta guía
Evaluación	Verificar si los niveles de estrés laboral se han reducido y el desempeño profesional ha mejorado de los colaboradores de la empresa Carrocerías Cepsan	Cada 6 meses se observará y se verificará que los resultados obtenidos concuerden con los objetivos propuestos mediante una evaluación.	Humanos y Materiales	Recursos Humanos de la empresa	1 semana	En el caso de encontrar desviaciones en los resultados, se tendrá que buscar nuevas soluciones al problema. Finalmente, se estandarizarán las soluciones, y se reinicia nuevamente el ciclo.

Tabla 23: Modelo Operativo
Elaborado por: Diego Galarza

6.8 Administración

La presente propuesta la efectuara el investigador en conjunto con el departamento de talento humano mismo que brindara todo el apoyo necesario para recaudar la información pertinente sobre el tema en estudio.

6.9 Previsión de la evaluación

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Quién solicita evaluar?	Empresa carrocerías Cepsan de la ciudad de Ambato
¿Quiénes evaluarán?	Investigador y responsable de Talento Humano
¿Por qué evaluar?	Porque mediante la evaluación podemos verificar si la guía se aplicó correctamente y contribuyo en la reducción de estrés laboral y el buen desempeño profesional de los colaboradores
¿Para qué evaluar?	Para comprobar cómo se han aplicado las recomendaciones de la guía propuesta en el proyecto de investigación.
¿Qué evaluar?	La elaboración de una guía de técnicas de relajación para disminuir el nivel de estrés laboral y mejorar el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías Cepsan.
¿Con qué evaluar?	Con encuestas, entrevistas y observación.
¿Cómo evaluar?	Mediante el análisis de la encuesta realizada a los colaboradores de la institución

Tabla 24: Preguntas

Elaborado por: Diego Galarza

ENCUESTA

DIRIGIDA A:

Personal de la empresa de carroc er as CEPSAN

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una **X** la opción que usted considere adecuada.

Encuesta sobre la elaboración de una guía de técnicas de relajación, para disminuir el nivel de estrés, aplicada a los colaboradores de la empresa de carroc er as CEPSAN.

DESARROLLO:

1.  Considera que las técnicas respiratorias ayuden a mantener una buena relajación?

SI ()

NO ()

2.  Considera que las técnicas de relajación ayuden a clarificar los pensamientos?

SI ()

NO ()

3.  Cree que la técnica de afrontamiento de problemas ayude a centrar su mente?

SI ()

NO ()

4.  Considera que la técnica del afrontamiento asertivo ayude a expresar sentimientos de manera honesta y saludable?

SI ()

NO ()

5.  Cree que el tomar un poco de descanso previene el estrés?

SI ()

NO ()

6. ¿Considera que el ejercicio físico para fortalecer el corazón permita lograr fuerza y resistencia durante un entrenamiento?

SI ()

NO ()

7. ¿Cree que el ejercicio de relajación física ayude a aumentar la capacidad respiratoria?

SI ()

NO ()

8. ¿Piensa que la motivación refuerza la voluntad para realizar el ejercicio físico?

SI ()

NO ()

9. ¿Piensa que los ejercicios psicológicos producen relajación?

SI ()

NO ()

GRACIAS POR LA ATENCIÓN

EVALUACIÓN FINAL

1. Planificar

Definición del problema: El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías “CEPSAN” en la Ciudad de Ambato.

Análisis del problema: Se detectó un deterioro del ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales, como en el rendimiento y la calidad del trabajo. Al generarse enfermedades asociadas al estrés laboral, estas generan absentismo laboral, bajas e incluso incapacitaciones.

Establecer objetivos: Elaborar una guía para la atención, el control y la atenuación del impacto del estrés laboral sobre el desempeño profesional, de los colaboradores en la organización.

Determinación y planificación de los métodos a utilizar (estrategias, recursos): Se diseñaron medidas de intervención en las que se especifica el abordaje que deberá asumir la organización sobre la actividad laboral y las relaciones de los trabajadores. Además, se elaboró una propuesta de recomendaciones para que el colaborador mejore sus condiciones para disminuir el impacto del estrés en su salud y desempeño. Con respecto a los recursos para la realización y aplicación de la guía, se necesita la participación de todos los colaboradores de la organización tanto obreros como personal administrativo. A la par con lo anterior, el apoyo para la aplicación de esta guía deberá ser multidisciplinario; es decir, apoyada por personal experto en la materia. Por otro lado, es importante que para su aplicación, los colaboradores sean informados acerca de las medidas que se tomarán y cuándo serán ejecutadas. Es útil para este propósito, hacer una reunión inicial con todas las personas involucradas, para asegurar una adecuada comunicación y su participación. Posteriormente se realizarán reuniones secuenciales para el desarrollo del Sistema de la guía y

retroalimentación. Se solicitarán entonces, recursos materiales como salas de juntas, material de audiovisual, equipo de cómputo. La inversión económica, será menor, en la medida en que se realizará en las instalaciones de la empresa y con materiales con los que ya se cuenta (por ejemplo: papelería).

2. Hacer

Aplicar Guía: Se iniciará con una reunión preliminar, que convocará a todo el personal que labora en las instalaciones. Se les introducirá con la información sobre los resultados encontrados en el estudio de estrés laboral y las causas identificadas, así como por el planteamiento de la importancia y las consecuencias negativas que tiene sobre ellos. Posteriormente, se les solicitará la participación en equipo para trabajar sobre las acciones a realizar, contenidas en el programa, para lograr disminuir el impacto del estrés laboral en su salud y desempeño laboral

3. Verificar

Seguimiento y medición de los procesos a través de:

Comparar resultados con objetivos: Cada 6 meses se observará y se verificará que los resultados obtenidos concuerden con los objetivos propuestos, que son la disminución del impacto del estrés laboral y el buen desempeño profesional de los colaboradores la empresa Carrocerías Cepsan.

Indicadores:

- a) Nivel de estrés laboral: Se identificará y se monitoreará el nivel de estrés laboral con la realización del Modelo Karasek- Theorel (1990) modificado, (se agrega la medición del tiempo de exposición en tiempo de antigüedad y horas de exposición).

- b) Salud: La evaluación se llevará a cabo a través de la medición del nivel de síntomas psicosomáticos que presenten los trabajadores a causa del estrés, así como la incidencia en el número de consultas dentro de la empresa,
- c) Desempeño: Se evaluará a través de días de ausentismo por incapacidades secundarias a enfermedades por estrés laboral.
- d) Costos: Se cuantificarán los costos de las consultas otorgadas, medicamentos prescritos, interconsultas a especialistas, y los días de incapacidad.

Reconocer desviaciones con respecto al objetivo: Se identificarán las desviaciones ocurridas con respecto a los objetivos alcanzados. Se evaluarán nuevamente los procedimientos, a fin de hallar posibles errores en su diseño o en la implementación.

Se informará a la alta dirección y a los demás colaboradores, de los resultados encontrados, como forma de retroalimentación, y para que conozcan los logros.

4. Actuar

Tomar acciones preventivas, correctivas o de mejora (desempeño de los procesos): De acuerdo a los resultados encontrados en la implementación del programa, se realizarán por parte de los involucrados, acciones preventivas, correctivas o de mejora en el desempeño de los procesos, a fin de lograr el objetivo o mejorarlo.

En el caso de encontrar desviaciones en los resultados, se tendrá que buscar nuevas soluciones al problema. Finalmente, se estandarizarán las soluciones, y se reinicia nuevamente el ciclo.

Bibliografía

- Arciniega, L. (2002). *Desempeño profesional*. México: Limusa.
- Bohlander, G. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: Thomson.
- Chavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, Adalberto (1988). *Administración de Recursos Humanos*. México, D.F.: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Ecuador Legal Online. (25 de Noviembre de 2013). Obtenido de Su asesor legal especializado: <http://www.ecuadorlegalonline.com/laboral/codigo-de-trabajo/>
- Herzberg (p. 65-74), P. (22 de Enero de 2014). *a Turnos.catm*. Obtenido de <http://www.aturnos.com/blog/2014/01/absentismo-laboral-el-tendon-de-aquiles-de-las-empresas/>
- Giraldo, K. (29 de Enero de 2010). *Mentalidad sin limites* . Obtenido de <http://www.kathegiraldo.com/como-alcantar-la-satisfaccion-personal/>
- Alexis Goncalves. (2008). Organizational Commitment: a proposal for a wider ethical conceptualization of normative commitment. *Journal of Business Ethics*, 401-414.
- Grau, M. (2004). *Proceso de admisión y empleo de los recursos humanos*. Perú: La Cruz.
- Brunet, L. (2002). **El Clima de Trabajo en las Organizaciones**. (Cuarta reimpresión) México, D.F. Editorial Trillas.
- La Organización Mundial de la Salud (OMS) D.F. McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Gibson, J., J. Ivancevich y J. Donnelly (2001) **Las Organizaciones: Comportamiento, estructura y Procesos**. (Décima edición) Santiago, Chile: McGraw Hill Interamericana.
- Gordon A., Judith (1996) **Comportamiento Organizacional**. (Quinta edición)

México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Granel Elena (1998) **Éxito Gerencial y Cultura: Retos y Oportunidades en Venezuela**. Caracas, Venezuela: IESA.

Rodríguez, A. (3 de Octubre de 2009). *Gerencia de Recursos Humanos*. Obtenido de <http://www.oocities.org/es/avrrinf/grh/trabajo3/trabajo3.htm>

Rubio, E. (2010). Seminario Consumo y Empleo. *Reglas de Oro de un buen Clima Laboral*, (pág. 220).

Soria, I. (3 de Mayo de 2013). *inspiringbenefits a delion company*. Obtenido de <http://blog.inspiringbenefits.com/recursos-humanos/que-es-el-absentismo/>

Steers, R., & Rhodes, S. R. (1984). *Knowledge and speculation about absenteeism*. San Francisco : Goodman and Atkins. *Personal Health: A Multicultural Approach*. (pp. 59-68)

Tradition Colombia. (2 de Noviembre de 2011). Obtenido de <http://www.tradition.com.co/index.php/informacion-general/quienes-somos/valores-institucionales>

Wales, J. (5 de Diciembre de 2013). Wikipedia. España.

Lares S. Armando (1998). (Primera edición) *La Calidad de Vida en el trabajo (Un Modelo)*. Caracas: BL Consultores Asociados-Servicio Editorial.

Bennis el D.O (2001 p. 158). *Principios de la Calidad Total [Principles of Total Quality]*, México: Editorial Diana.

Robbins P. Stephen (1986). *Comportamiento organizacional: Conceptos, Controversias y Aplicaciones*. (Tercera edición). México, D.F.:Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Sabino, Carlos (2000). *El Proceso de Investigación*. (Nueva edición actualizada). Caracas: Editorial Panapo de Venezuela, C.A. *Personal Health: A Multicultural Approach*. (p. 43).

Sampieri H. Roberto, Carlos F. Callado y Pilar B. L. (2002) *Metodología de la Investigación*. (Tercera edición) México, D.F.: McGraw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hans Selye E. (1988) *Cultura Empresarial y Liderazgo*.: Plaza & James.

Zerilli. (1983) Comunicación Humana. Una introducción evaluación del desempeño. México, D.F.: Editoria Diana, S.A.

Peter Drucker *“Los empleados fijan objetivos mediante la consulta con sus supervisores, luego se utilizan esos objetivos para la evaluación de desempeño”*(p. 79-81 1954,).

Bohórquez, (p.45 2007). *“Como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”*

GONCALVEZ, A., (2000). *Fundamentos el Clima Organizacional*.

Editorial Sociedad Latinoamericana para la Calidad.

ANEXOS

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

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL
DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CARROCERÍAS “CEPSAN” EN
LA CIUDAD DE AMBATO, TUNGURAHUA”**

DIRIGIDA A:

Personal de la empresa de carrocERías CEPSAN

INSTRUCCIONES:

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una **X** la opción que usted considere adecuada.

DESARROLLO:

ENCUESTA

1. ¿Se siente presionado en su lugar de trabajo?

SI () NO ()
2. ¿Es incapaz de tomar decisiones acertadas en su lugar de trabajo?

SI () NO ()
3. ¿Se olvida fácilmente las actividades que tiene que hacer dentro de la organización?

SI () NO ()
4. ¿Cuándo recibe una crítica negativa por su desempeño laboral se molesta?

SI () NO ()

5. ¿Ha sufrido algún accidente laboral en la organización por falta de concentración?
- SI () NO ()
6. ¿Posee alguna enfermedad o discapacidad a causa del trabajo en la organización?
- SI () NO ()
7. ¿Consume algún tipo de droga como: alcohol, tabaco, otros?
- SI () NO ()
8. ¿Se siente identificado con la organización y su puesto de trabajo?
- SI () NO ()
9. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?
- SI () NO ()
10. ¿Se estresa con facilidad en su puesto de trabajo?
- SI () NO ()
11. ¿Cumple a tiempo con las tareas, objetivos que le encomienda la organización?
- SI () NO ()
12. ¿Utiliza todos los materiales que sean necesarios para cumplir sus objetivos?
- SI () NO ()
13. ¿Está de acuerdo con el trato que recibe por parte de la organización?
- SI () NO ()
14. ¿Su desempeño profesional en la organización es bueno?
- SI () NO ()

FOTOS

Carrocerías “CEPSAN”



