



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**Informe final del trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del  
título de Psicóloga Industrial**

**TEMA:**

---

**“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL  
PERSONAL DE LA EMPRESA ALMOGAS. CIA.LTDA”**

---

**Autora:** Claudia Paredes Ballesteros

**Tutor:** Ing. Diego Carrillo Mg.

**AMBATO - ECUADOR**

**2016**

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

CERTIFICA:

Yo, Ing. Diego Andrés Carrillo Rosero Mg. con CI. 180358423-2 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “el estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa ALMOGAS.Cia.Ltda” desarrollado por la señorita: Paredes Ballesteros Claudia Patricia, egresada de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios, 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.



-----

Ing. Diego Andrés Carrillo Rosero Mg.  
CI. 1803584232  
**TUTOR DE TESIS**

## **AUTORÍA DE LA TESIS**

Yo, Paredes Ballesteros Claudia Patricia con CI. 180384666-4, señalo que los criterios emitidos en el trabajo de investigación sobre el tema: “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa Almogas.Cía.Ltda”, tales como: contenidos, ideas, análisis, conclusiones y artículo académico (paper) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.



**Claudia Paredes Ballesteros**

**CI. 180384666-4**

**AUTORA**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Paredes Ballesteros Claudia Patricia con CI. 180384666-4, cedo los derechos en líneas patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño del personal de la empresa Almogas.Cía.Ltda” autorizo su reproducción total o parcial, 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.

A handwritten signature in blue ink, reading "Claudia Paredes Ballesteros", is written over a horizontal dotted line. The signature is cursive and includes a final flourish.

**Claudia Paredes Ballesteros**

**CI. 180384666-4**

**AUTORA**

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

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA ALMOGAS. CIA.LTDA” presentado por la señorita Paredes Ballesteros Claudia Patricia, egresada de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción abril – Septiembre 2016, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.



Lie. Mg. Romero Rodriguez Maria  
Gabriela



Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales  
Fiallos

C.I.180369113-6

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

CI: 180231816.0

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

Por su apoyo, constancia, inigualable bondad y fortaleza, cada logro se lo dedico a mi madre Patricia Ballesteros, que con sabiduría supo guiar mi camino y ser mi equilibrio.

Mi madre bella tan trabajadora y fuerte, es merecedora de toda mi gratitud y admiración por ser una mujer magnifica, una dama de carácter firme y a la vez tan dulce.

**Claudia Paredes Ballesteros**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica de Ambato, alma mater que acoge cálidamente para construir profesionales de éxito; a mis docentes que con su experiencia supieron darme la guía para adquirir y fortalecer mi aprendizaje, mi especial agradecimiento al docente Diego Carrillo por su profesionalismo y capacidad de transmitir conocimiento.

A mi madre por ser mi fortaleza diaria, a mis hermanos Álvaro, Santiago y Juan Pablo, hombres de admirable grandeza espiritual e intelectual.

A Dios por ponerme los retos adecuados para formar mi carácter, por ser inmensamente bondadoso y bendecirme en cada paso.

**Claudia Paredes Ballesteros**

# ÍNDICE DE CONTENIDO

## PAGINAS PRELIMINARES

AUTORÍA DE LA TESIS .....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	v
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN EJECUTIVO .....	1
ABSTRACT .....	2
CAPÍTULO I.....	3
Tema.....	3
Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Contextualización del problema.....	3
1.2.3 Prognosis .....	6
1.2.4 Formulación del Problema. ....	7
1.2.5 Preguntas Directrices. ....	7
1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.....	8
Justificación.....	8
1.4. Objetivos .....	9
CAPÍTULO II .....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes Investigativos.....	10
2.2 Fundamentación filosófica .....	11



2.3 Fundamentación legal .....	11
2.4 Categorías fundamentales .....	13
2.4.1 Variable Independiente .....	16
ESTRÉS LABORAL .....	16
Fisiología del estrés.....	16
Consecuencias del estrés laboral.....	19
1. Consecuencias Físicas.....	20
2. Consecuencias Psicológicas.....	22
3. Consecuencias organizacionales:.....	22
Síndromes relacionados con el estrés laboral.....	23
Estresores laborales.....	25
Gestión del estrés laboral .....	29
Intervención del estrés laboral .....	29
Intervención sobre el individuo.....	32
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	34
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.....	36
2.4.2 Variable Dependiente.....	37
DESEMPEÑO LABORAL.....	38
Factores que inciden en el desempeño laboral.....	38
Evaluación del desempeño.....	43
Métodos de evaluación del desempeño.....	44
Tipos de evaluación del desempeño.....	45
Pasos de la evaluación de desempeño.....	46
Proceso de implementación de un sistema de evaluación.....	47

Beneficios de la evaluación del desempeño .....	48
Características del desempeño laboral .....	49
Desempeño y estrés laboral.....	50
2.5 Hipótesis.....	52
2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis .....	52
2.6.1 Variable Independiente .....	52
Estrés Laboral.....	52
2.6.2 Variable Dependiente.....	52
CAPÍTULO III.....	53
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	53
3.1. Enfoque investigativo.....	53
3.2. Modalidad básica de la investigación .....	53
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	54
3.4 Población y muestra. ....	55
Elaborado por: Claudia Paredes Ballesteros .....	56
3.6 Recolección de información.....	58
3.7 Procesamiento y análisis .....	58
CAPÍTULO IV .....	59
4.1 Análisis e interpretación de los resultados .....	59
4.2 Verificación de hipótesis. ....	90
4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis. ....	90
4.2.2 Calculo estadístico mediante la Prueba T de Student .....	90
4.2.3. Cálculo de Grados de Libertad.....	91
4.2.4 Nivel de significancia.....	91

4.2.5 Procedimiento .....	92
Conclusión de la prueba T de student .....	96
CAPÍTULO V .....	97
5.1 Conclusiones.....	97
5.2 Recomendaciones.....	98
CAPÍTULO VI.....	99
<i>ARTICULO ACADÉMICO</i> .....	99
RESUMEN EJECUTIVO .....	99
ABSTRACT .....	100
INTRODUCCIÓN: .....	101
METODOLOGÍA .....	103
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	105
CONCLUSIONES .....	109
MATERIALES DE REFERENCIA .....	111
1. Materiales de referencia .....	111
1.1 Bibliografía .....	111
1.2 Fuentes digitales.....	115

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 4.1: Porcentaje de presiones laborales .....	59
Tabla N° 4.2: Presiones laborales y el rendimiento Laboral .....	60
Tabla N° 4.3: Presiones laborales y el Estado Anímico .....	61
Tabla 4.4: Actividades laborales, ansiedad y depresión. ....	62
Tabla 4.5: Capacidad de resistencia al esfuerzo físico .....	63
Tabla 4.6: Actividades laborales y el cansancio mental.....	64
Tabla 4.7: Estrés laboral y Salud. ....	65
Tabla 4.8: Estrés laboral y patologías gastrointestinales.....	66
Tabla 4.8.1: Frecuencia de patologías gastrointestinales.....	67
Tabla 4.9: Estrés y patologías cardiovasculares.....	68
Tabla 4.10: Estrés laboral y patologías respiratorias.....	69
Tabla 4.10.1: Frecuencia de patologías respiratorias.....	69
Tabla 4.11: Estrés laboral y patologías endocrinas.....	70
Tabla 4.12: Estrés laboral y patologías sexuales. ....	71
Tabla 4.13: Estrés y patologías dermatológicas.....	73
Tabla 4.13.1: Frecuencia de Patologías dermatológicas .....	73
Tabla 4.14: Estrés laboral y patologías musculares. ....	75
Tabla 4.14.1: Frecuencia de Patologías musculares.....	75
Tabla 4.15: Sintomatología relacionada con estrés laboral.....	77
Tabla 4.15.1: Frecuencia de sintomatología de estrés .....	77
Tabla 4.16: Percepción de aburrimiento y monotonía. ....	80
Tabla 4.17: Equilibrio entre el trabajo y la familia.....	80
Tabla 4.18: Relación entre funciones y capacidades.....	81

Tabla 4.19: Dotación de Recursos Laborales.....	82
Tabla 4.20: Plazos de cumplimiento.....	83
Tabla 4.21: Llamados de atención por errores laborales. ....	84
Tabla 4.22: Incumplimiento en el plazo de entrega. ....	85
Tabla 4.23: Incumplimiento en los estándares de calidad ....	86
Tabla 4.24: Experiencia Laboral.....	87
Tabla 4.25: Relaciones interpersonales.....	88
Tabla 4.26: Motivación y compromiso.....	89
Tabla 4.27: Identificación del punto muestral.....	92
Tabla 4.28: Calculo previo a la desviación estándar.....	94

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°2.1: Consecuencias Físicas del estrés.....	20
Cuadro N°2.2: Estresores de la organización. ....	27
Cuadro N° 2.3: Estructura batería de Factores de estrés.....	29
Cuadro N° 2.4: Estructura PSICOPYME .....	30
Cuadro N° 2.5: Cuadro comparativo entre los instrumentos de evaluación .....	31
Cuadro N° 2.6: técnicas de intervención del estrés sobre el individuo .....	32
Cuadro N° 2.7: Estrategias de intervención en la organización.....	33
Cuadro N° 2.8: Métodos de Evaluación del desempeño.....	44
Cuadro N°3.1: Operacionalización de variable independiente .....	56
Cuadro N°3.2: Operacionalización de variable dependiente.....	57
Cuadro N°3.3: Plan de recolección de información.....	58

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 1.1 Árbol de problemas.....	5
Grafico N°2.1: Categorías fundamentales.....	13
Grafico N° 2.2: Constelación de ideas Variable Independiente.....	14
Grafico N° 2.2: Constelación de ideas Variable Dependiente.....	15
Grafico N°4.1: Porcentaje de presiones laborales .....	59
Grafico N°4.2: Presiones laborales y el rendimiento Laboral.....	60
Grafico N°4.3: Presiones laborales y el Estado Anímico .....	61
Grafico N° 4.4: Actividades laborales, ansiedad y depresión. ....	62
Grafico N°4.5: Capacidad de resistencia al esfuerzo físico .....	63
Grafico N°4.6: Actividades laborales y el cansancio mental.....	64
Grafico N°4.7: Estrés laboral y Salud .....	65
Grafico N°4.8: Estrés laboral y patologías gastrointestinales.....	66
Grafico N° 4.8.1: Frecuencia de patologías gastrointestinales .....	67
Grafico N°4.9.: Estrés y patologías cardiovasculares.....	68
Grafico N° 4.10: Estrés laboral y patologías respiratorias.....	69
Grafico N°4.10.1: Frecuencia de patologías respiratorias.....	70
Grafico N°4.11: Estrés laboral y patologías endocrinas. ....	71
Grafico N°4.12: Estrés laboral y patologías sexuales.....	72
Grafico N°4.13: Estrés y patologías dermatológicas. ....	73
Grafico N°4.13.1: Frecuencia de Patologías dermatológicas .....	74
Grafico N°4.14: Estrés laboral y patologías musculares.....	75
Grafico N°4.14.1: Frecuencia de Patologías musculares. ....	76
Grafico N°4.15: Sintomatología relacionada con estrés laboral .....	77

Grafico N°4.15.1: Frecuencia de sintomatología de estrés.....	78
Grafico N°4.16: Percepción de aburrimiento y monotonía.....	79
Grafico N° 4.17: Equilibrio entre el trabajo y la familia.....	80
Grafico N°4.18: Relación entre funciones y capacidades.....	81
Grafico N°4.19: Dotación de Recursos Laborales.....	82
Grafico N°4.20: Plazos de cumplimiento .....	83
Grafico N°4.21: Llamados de atención por errores laborales. ....	84
Grafico N°4.22: Incumplimiento en el plazo de entrega.....	85
Grafico N°4.23: Incumplimiento en los estándares de calidad.....	86
Grafico N°4.24: Experiencia Laboral .....	87
Grafico N°4.25: Relaciones interpersonales.....	88
Grafico N°4.26: Motivación y compromiso.....	89



## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N°2.1: La Cascada del estrés .....	17
Imagen N°2.2: Fases del estrés.....	19
Imagen N°2.3: estrés y desempeño.....	51
Imagen N° 4.1: Tabla de distribución de T de student .....	91
Imagen N° 4.2: Campana de Gauss.....	96

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

## FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

### CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

**TEMA:** “El estrés laboral y su incidencia el desempeño del personal de la empresa ALMOGAS.Cia.Ltda”

**Autor:** Claudia Paredes Ballesteros

**Tutor:** Ing. Mg. Diego Andrés Carrillo Rosero

#### RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación, tiene por objeto investigar la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la empresa Almogas.Cía.Ltda de la ciudad de Ambato; a su vez pretende determinar las consecuencias que tiene el estrés en la salud de los trabajadores. Se analizó 50 fuentes bibliográficas: 7 libros, 24 artículos científicos, 2 periódicos online, 7 informes de autores corporativos y 10 informes de tesis; posteriormente, a partir de los conceptos más relevantes se construyó una matriz de operacionalización de variables en la que identificaron categorías e indicadores, diseñándose un cuestionario con 26 preguntas cerradas, que fue aplicado a los 19 trabajadores mediante la técnica encuesta; subsiguientemente, los datos recabados fueron sistematizados y comprobados estadísticamente con el método T de student que con un 95% de nivel de significancia y un 5% de margen de error, permitió verificar la hipótesis planteada; es así, que se determina la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal. Concluyéndose que para disminuir esta problemática, es fundamental mantener un equilibrio en la carga laboral, que permita el cumplimiento adecuado de las actividades asignadas, manteniendo una adecuada distribución de tareas y responsabilidades.

**Palabras clave:** Estrés laboral, desempeño, reacciones fisiológicas, reacciones psicológicas, exigencias físicas y mentales, presiones laborales, cumplimiento de tareas, monotonía laboral, relaciones interpersonales, perfil laboral.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TOPIC:** “Job stress and performance company staff in ALMOGAS.Cia.Ltda”

Claudia Paredes Ballesteros

Ing. Mg. Diego Carrillo Andrés Rosero.

**ABSTRACT**

This research work aims to investigate the effect of work stress on performance of company personnel Almogas.Cía.Ltda of Ambato; in turn it seeks to determine the consequences of stress on the health of workers. 50 bibliographical sources were analyzed: 7 books, 24 scientific articles, 2 newspapers online 7 corporate authors reports and 10 thesis reports; subsequently, from the most relevant concepts matrix operationalization of variables in which categories and indicators identified was built, being designed a questionnaire with 26 closed questions, which was applied to 19 workers by the survey technique; subsequently, the data collected were systematized and tested statistically with student T method with a 95% significance level and a 5% margin of error, possible to verify the hypothesis; so, that the incidence of work-related stress is determined on staff performance. It concluded that to reduce this problem, it is essential to maintain a balance in the workload, which allows the proper performance of assigned activities, maintaining a proper distribution of tasks and responsibilities.

**Keywords:** Job Stress, performance, physiological reactions, psychological reactions, physical and mental demands, work pressures, fulfillment of tasks, work monotony, interpersonal relationships, job profile.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Tema**

“El Estrés Laboral y su incidencia en el Desempeño Laboral del personal de la empresa ALMOGAS. CIA.LTDA”

### **Planteamiento del Problema**

#### **1.2.1 Contextualización del problema**

El estrés laboral es un fenómeno mundial asociado con consecuencias negativas, una encuesta realizada por la agencia europea para la seguridad y la salud en el trabajo (EU-OSHA, 2014) menciona que entre el 50 y 60% de ausentismo organizacional se debe a estrés laboral. Dentro de las causas más comunes se determina que un 72 % de encuestados sugieren como causa la precariedad laboral; por otra parte, un 66% comenta que se debe a los horarios extensos o sobrecarga de actividades y un 59% afirma que el factor desencadenante de esta patología se debe a casos de mobbing. La misma encuesta reveló que aproximadamente de 4 de cada 10 colaboradores consideran que las empresas por lo general no le otorgan la importancia que amerita el tema de estrés laboral, declarando inconformidad con la gestión y manejo de temas de seguridad ocupacional.

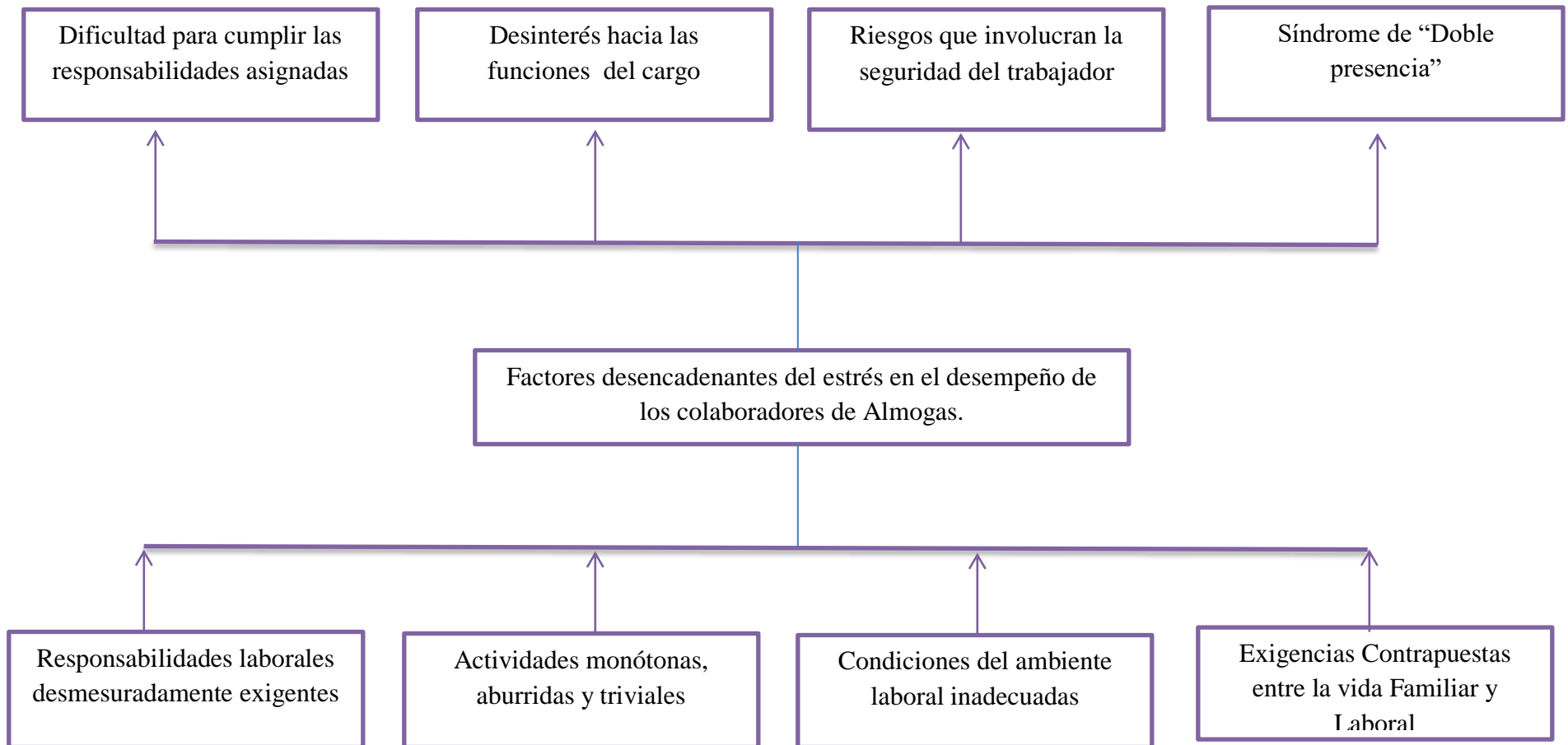
Por otra parte, según estudios realizados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), México encabeza la lista de países Latinoamericanos con mayor tasa de estrés laboral, con cerca de un 40% de empleados afectados. Los estudios además revelan que las pérdidas ocasionadas por esta patología se extienden a carácter económico afectando casi el 60% de las jornadas laborales lo que implica pérdidas incalculables para las

organizaciones y por ende a la economía del país; de igual forma, los egresos por gastos médicos alcanza el 4% del PIB mundial. (ELEMPLEO, 2015)

De igual manera, Jaramillo (2014) comenta que las enfermedades mentales más comunes del Ecuador son las derivadas de las condiciones de estrés a las que está sometido diariamente el trabajador, Esta situación se torna insostenible en casos en que el trabajador siente aversión a temas relacionados al trabajo, generando un ambiente insatisfactorio, perjudicando su desempeño y calidad de vida laboral. (EL COMERCIO, 2014).

En el contexto de estrés laboral, ALMOGAS.Cia.Ltda, empresa ambateña dedicada a la distribución de gas licuado de petróleo, presenta casos de colaboradores que están expuestos a riesgos psicosociales que eventualmente pueden deteriorar su salud física y mental, generando un declive en la productividad de la empresa.

**Grafico N°1.1:** Árbol de Problemas.



**Fuente:** Investigación Exploratoria.

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros.

### **1.2.2 Análisis crítico**

En el contexto actual del país y del mundo en que el deterioro de la economía es evidente muchas organizaciones, incluida la empresa Almogas.Cía.Ltda, se ven obligadas a prescindir de los servicios de sus colaboradores, recargando las actividades vacantes en las personas que permanecen en la organización generando responsabilidades desmesuradamente exigentes, lo cual provoca una sobrecarga laboral que impide que los trabajadores cumplan a cabalidad y con éxito sus funciones dentro de la institución.

Debido a la existencia de actividades monótonas, triviales o aburridas el colaborador pierde el interés hacia las funciones del cargo generando una antipatía hacia su trabajo amenazando al buen funcionamiento y resultados de la entidad.

Muchos trabajadores desenvuelven sus actividades en ambientes que involucran riesgos psicosociales y ergonómicos mismo que de no ser resueltos de forma oportuna desencadenarían en enfermedades ocupacionales, incrementando los niveles de absentismo y rotación; del mismo modo, al no contemplar el elevado nivel de estrés de los trabajadores se pueden incrementar las prácticas laborales poco seguras, se debe recalcar que un trabajador sometido a un estrés constante disminuye su capacidad de respuesta por el incremento de cortisol conocida como la “hormona del estrés”.

Por otra parte, al existir exigencias contrapuestas entre la vida familiar y laboral, el trabajador no establece un equilibrio entre estas; es decir, en su puesto de trabajo constantemente está pendiente o su mente divaga en asuntos competentes al área familiar, de igual manera en su hogar su atención está centrada en situaciones laborales, fenómeno conocido como “doble presencia”.

### **1.2.3 Prognosis**

Si ALMOGAS.Cia.Ltda, empresa ubicada en la zona centro de Ambato; no atiende las causas que están ocasionando altos índices estrés laboral, se afectará a la

salud e integridad del trabajador, considerando que al asignar al individuo responsabilidades laborales desmesuradamente exigentes se desgasta su energía lo que provocaría el “síndrome del quemado”; de igual manera, si un empleado no mantiene su equilibrio entre sus actividades laborales y extra laborales, se puede generar el síndrome de “doble presencia”, dificultando el cumplimiento de las responsabilidades asignadas por el deterioro de su concentración la misma que es requerida para la realización de sus actividades; por otra parte, el interés del colaborador hacia su trabajo declinaría, denotando incomodidad y aburrimiento con aspectos relacionados a sus labores; lo cual, podría generar un ambiente de tensión en el área de trabajo problematizando las relaciones interpersonales; así mismo, es probable que se incrementen las prácticas laborales poco seguras aumentando los índices de accidentes laborales, lo cual podría implicar egresos para la empresa así como incremento en los índices de ausentismo y rotación disminuyendo consecuentemente el desempeño laboral de los colaboradores y afectando en la productividad y competitividad ALMOGAS.Cia.Ltda.

#### **1.2.4 Formulación del Problema.**

¿De qué manera incide el estrés laboral en el desempeño del personal de la empresa ALMOGAS.Cia.Ltda.?

#### **1.2.5 Preguntas Directrices.**

- ¿Cuáles son los factores que influyen en el estrés laboral de los trabajadores de ALMOGAS.Cia.Ltda?
- ¿Cuáles son los niveles de desempeño que presenta actualmente ALMOGAS.Cia.Ltda?
- ¿Cuáles son los hallazgos relevantes detectados durante la investigación?



## **1.2.6 Delimitación del objeto de investigación.**

### **Delimitación de contenido**

CAMPO: Seguridad y Salud ocupacional.

AREA: Factores de Riesgo Psicosocial.

ASPECTO: El estrés laboral y el desempeño laboral.

### **Delimitación temporal**

Seis meses, a partir de abril 2016.

### **Delimitación espacial**

Empresa ALMOGAS.Cia.Ltda, en Ambato- Ecuador.

### **Unidades de observación**

- Personal Administrativo.
- Personal Operativo.

### **Justificación**

El presente trabajo es novedoso dado que en ALMOGAS.Cia.Ltda no se ha realizado una investigación de este tipo, por lo tanto se puede inferir que la empresa anteriormente no se percataba de aspectos relacionados a estrés laboral, a pesar que actualmente las organizaciones están orientando sus esfuerzos en la promoción del bienestar del talento humano.

Es trascendente debido a que un trabajador que disminuye sus niveles de estrés laboral, incrementa la productividad beneficiando a la empresa, por ende su vida personal se fortalece, generando vínculos sociales muchos más sólidos y un equilibrio entre su vida intra-laboral y extra-laboral.

Es importante porque con los datos recabados a través de la investigación por parte de fuentes primarias los gerentes podrán tomar decisiones adecuadas, en aspectos relacionados al entorno psicosocial de sus colaboradores, lo cual fortalecería el contrato psicológico entre las partes permitiendo un mayor empoderamiento que beneficie la productividad de la empresa.

Es factible considerando que se cuenta con el respaldo requerido para realizar la investigación de campo y los recursos económicos para el desarrollo del proyecto; del mismo modo, la gerencia está interesada en temas de seguridad ocupacional primando el bienestar de sus trabajadores.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1 Objetivo General:**

Investigar el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal de ALMOGAS.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos:**

- Determinar los factores que influyen en el estrés laboral de los trabajadores.
- Diagnosticar el desempeño que presenta actualmente la empresa.
- Discutir los hallazgos relevantes de la investigación de campo en un artículo académico.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

Con el afán de fundamentar la relación entre las variables de la investigación se analiza revistas científicas de renombre de los cuales se destaca los siguientes artículos:

El estudio publicado por revista científica Dialnet.unirioja acerca de “Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud” (Chiang, Gómez, & Sigoña, 2013) permite inferir que un estilo participativo de gestión, el apoyo social y el trabajo en equipo tanto de superiores como de pares, actúan como un factor protector frente al estrés impactando positivamente en su desempeño laboral.

Por otra parte Cárdenas, Mendes, & Gonzales (2014) en el estudio presentado sobre “Desempeño, estrés, burnout y variables personales de docentes universitarios” publicado en la revista científica Educere, permiten con sus conclusiones demostrar que los factores influyentes en el estrés percibido son: el tiempo limitado para el cumplimiento de sus actividades, al igual que el reducido financiamiento para el desempeño de sus funciones; y, la falta de valor que le otorgan los alumnos y autoridades a sus labores como educador.

Finalmente, el estudio del tema “Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional en un grupo de bomberos” publicado por la revista chilena de terapia ocupacional, (Bastidas, Leal, Montilla, Ramos, & Blanco, 2014) sostiene que la naturaleza del trabajo de un bombero y su exposición constante a emergencias generan un estado de ansiedad y estrés constante, lo que perjudica su salud mental y por ende su desempeño laboral.

## **2.2 Fundamentación filosófica**

El paradigma de la investigación es crítico-propositivo dado que se fundamenta en el análisis del entorno psicosocial de la organización. Es crítico porque cuestiona el nivel de estrés laboral existente dentro del entorno laboral, determinando las causas y sus consecuencias en el desempeño; y, es propositivo ya que en función de los hallazgos de la investigación de campo pretende identificar directrices para que los llamados a tomar decisiones fomenten un clima laboral saludable que disminuye el estrés y los riesgos psicosociales. En el presente estudio se observan valores como el respeto y discreción sobre la información recabada; de igual forma, la responsabilidad, puntualidad y profesionalismo en la totalidad del desarrollo de la investigación.

## **2.3 Fundamentación legal**

El fundamento legal del presente estudio se enmarca en los siguientes cuerpos legales:

En la Constitución Política del Ecuador (2008) en su Sección Octava sobre Trabajo y seguridad social el Art. 33 que prescribe: “El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.”

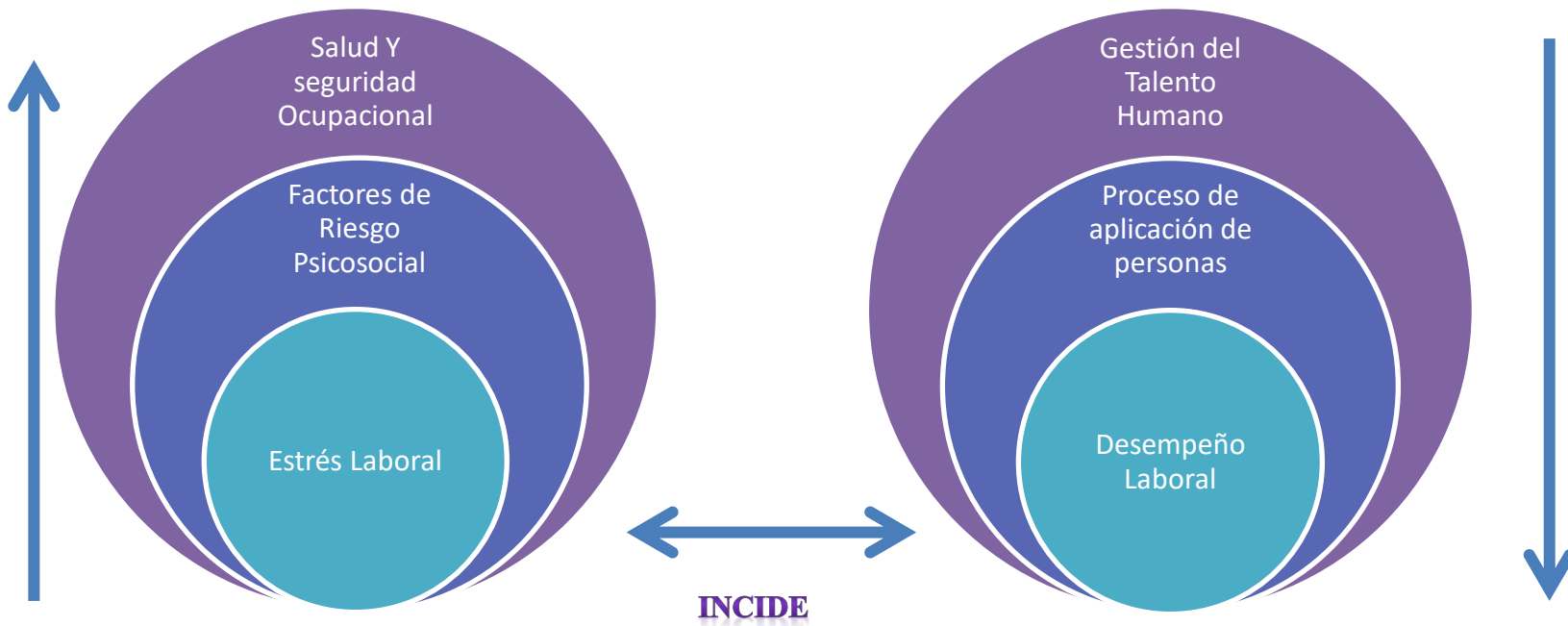
Según el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo en la resolución 957 capítulo III acerca “Gestión de la Seguridad y Salud en los centros de trabajo obligaciones de los empleadores”. El Art. 11. Establece:

En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno (...).

De igual forma en el DECRETO EJECUTIVO 2393. “Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo”. Art. 11. Obligaciones de los empleadores. Numeral 2. Señala: “Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.”

## 2.4 Categorías fundamentales

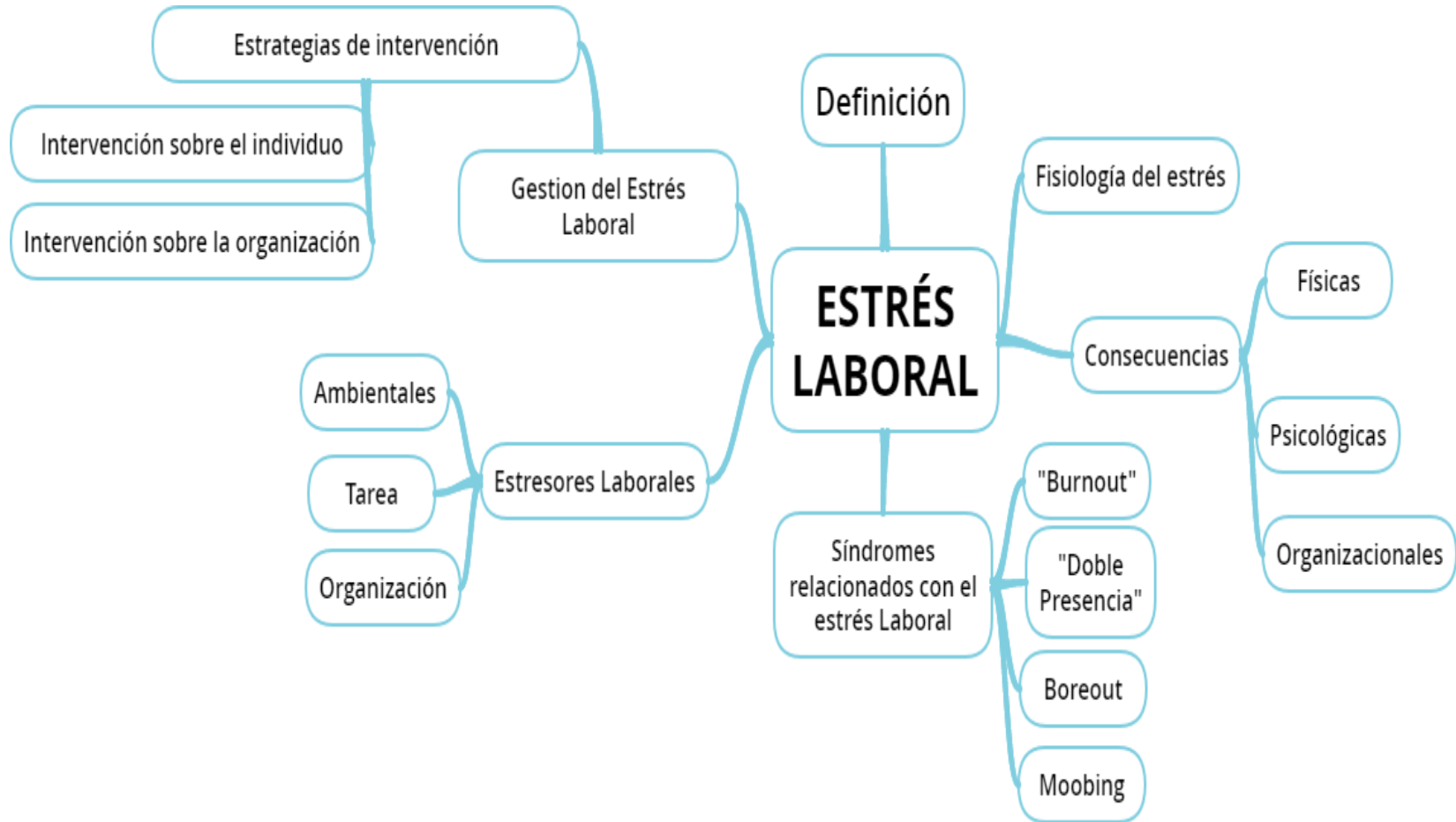
**Grafico N°2.1:** Categorías fundamentales



**Fuente:** Investigación Exploratoria.

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros.

**Grafico N° 2.2:** Constelación de ideas Variable Independiente



**Fuente:** Investigación Exploratoria.

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros.

**Grafico N° 2.3 :** Constelación de ideas Variable Dependiente



**Fuente:** Investigación Exploratoria.

**Elaborado por:** Claudia Paredes Balletero



## **2.4.1 Variable Independiente**

### **ESTRÉS LABORAL**

La organización mundial de la salud (2004) afirma que “El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajusta a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación .”(p.3). del mismo modo, comentando lo expuesto por Chiang, Gómez, & Sigoña (2013) se infiere que el estrés laboral es un conjunto de reacciones físicas y psicológicas a ciertos aspectos nocivos del entorno laboral, caracterizado por elevados niveles de angustia con una sensación de impotencia hacia el control de la situación.

Por tanto se puede concluir que el estrés laboral es la respuesta del organismo ante una situación que amenaza la integridad del individuo, actuando como un mecanismo de defensa, que en caso de prolongarse, podría repercutir en el bienestar global del trabajador, afectando su entorno laboral y familiar.

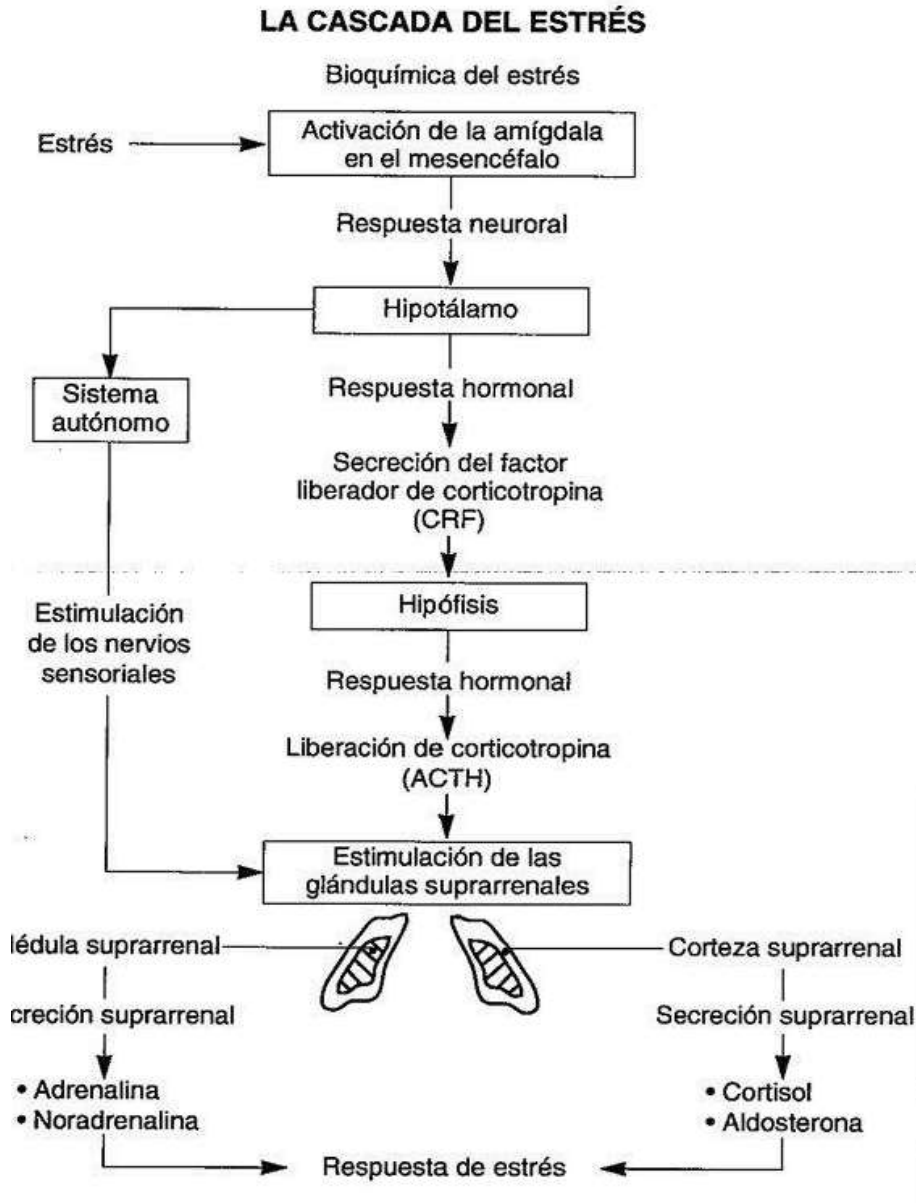
### **Fisiología del estrés**

Los autores Cannon y Seyle (como citó Rodríguez & Oramas, 2015) definen al estrés como:

La respuesta del organismo ante una demanda, expresada con el clásico comportamiento de lucha o huida, con componentes conductuales, endocrino metabólicos y cardiovasculares. Posteriormente, se incorporan como variables centrales las respuestas de los sistemas: nervioso central, neurovegetativo, endocrino e inmunológico, aportando hormonas y citosinas vinculadas con la inmunidad (...). (p.69).

La denominada cascada del estrés, hace referencia a la respuesta fisiológica del organismo, iniciando por la activación de la amígdala en el mesencéfalo desencadenando una reacción hormonal en el hipotálamo; y, por consiguiente, en la hipófisis la secreción del factor liberador de corticotropina; secretando adrenalina, noradrenalina, cortisol y aldosterona, tal como se representa en la imagen 2.1.

Imagen N°2.1: La Cascada del estrés.



**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Fuente:** Del Hoyo Delgado; María Angeles. (2005). Estrés laboral. (p.26)

Se puede concluir en base al análisis, que fisiológicamente el estrés desencadena una serie de reacciones que promueven la producción de hormonas vinculadas generalmente a la ansiedad y deterioro del sistema inmunológico; siendo,

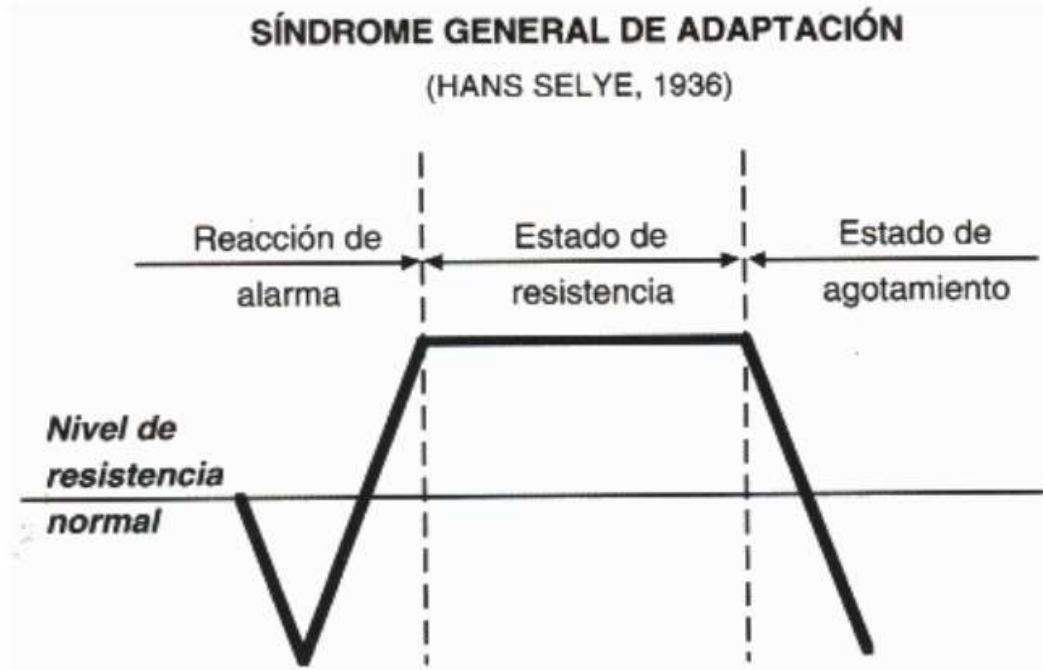
el cortisol la que tiene mayor influencia en el apareamiento de sintomatología relacionada con esta patología.

En relación a lo anterior, según lo expuesto por Seyle (como citó González, et al., 2013) se puede inferir que el estrés es un conjunto de procesos en el organismo ante estímulos negativos. En una situación de estrés, se activan el eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso, con el objetivo de adaptar al ser humano a las consecuencias que ejercen los estresores; y para que el individuo, pueda afrontar situaciones de tensión, diferenciándose 3 fases de adaptación de la reacción defensiva no específica, que según del Hoyo Delgado (2005) en base a la investigación realizada por Seyle (1936) son:

- a) Fase de alarma
  - b) Fase de resistencia
  - c) Fase de Agotamiento
- a) **Fase de alarma:** es una reacción transitoria caracterizada por la activación del sistema nervioso simpático que aumenta la capacidad de atención y concentración, preparando al organismo para dar una respuesta rápida ante la aparición de un peligro o estresor.
- b) **Fase de Resistencia:** En la segunda fase, en situaciones que el estado de peligro se prolonga, las reacciones de adaptación desencadenan un proceso de resistencia a dicho estado, en el cual el organismo intenta superar y afrontar la presencia de los factores estresantes percibidos como una amenaza.
- c) **Fase de Agotamiento:** En esta fase si el estrés continúa o incrementa, superando la capacidad de resistencia del organismo; este, colapsa sin poderse defender ante situaciones amenazantes, esta fase da lugar a la aparición de alteraciones psicosomáticas.

Las fases del síndrome general de adaptación, son representadas en la imagen N°2.2, graficando la relación entre las fases y la variación entre el nivel de resistencia.

**Imagen N°2.2:** Fases del estrés.



**Fuente:** del Hoyo Delgado (2005). Estrés laboral. (p.22)

Por tanto, se infiere que las fases del síndrome general de adaptación, radican en la respuesta del organismo ante estímulos que generan un estado de tensión desencadenando en estrés, teniendo como objetivo preparar al organismo adaptarse para pelear o huir.

### **Consecuencias del estrés laboral**

En situaciones en que el estado de estrés laboral es prolongado y de alta intensidad, se desencadena un estrés patológico que conlleva a daños para el individuo y la organización. del Hoyo Delgado (2005) determina tres tipos de consecuencias derivadas del estrés laboral:

1. Consecuencias Físicas
2. Consecuencias Psicológicas
3. Consecuencias Organizacionales

### 1. Consecuencias Físicas

Analizando la investigación de Rosales (2014) se infiere que el estrés perjudica en gran medida la salud del trabajador, involucrando una sobre activación del sistema nervioso central, que provoca consecuencias graves en el organismo, desarrollando enfermedades y trastornos definidos con el término “carga alostática”, incitando a la aparición de afecciones que podrían desencadenar en varios trastornos enunciados en el cuadro 2.1:

**Cuadro N°2.1:** Consecuencias Físicas del estrés.

Trastornos	Patologías
Gastrointestinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Úlcera péptica</li> <li>- Intestino irritable</li> <li>- Colitis ulcerosas</li> <li>- Aerofagia</li> <li>- Digestiones lentas</li> </ul>
Cardiovasculares	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hipertensión arterial</li> <li>- Enfermedades coronarias</li> <li>- Arritmias cardíacas</li> </ul>
Respiratorios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asma bronquial</li> <li>- Hiperventilación</li> <li>- Sensación de opresión de la caja torácica</li> </ul>
Endocrinos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hipoglucemia</li> <li>- Diabetes</li> <li>- Hipertiroidismo</li> <li>- Hipotiroidismo</li> <li>- Síndrome de Cushing</li> </ul>

**Cuadro N°2.1:** Consecuencias Físicas del estrés (Continuación)

Trastornos	Patologías
Sexuales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Impotencia</li><li>- Eyaculación precoz</li><li>- Vaginismo</li><li>- Coito doloroso</li><li>- Alteraciones de la libido</li></ul>
Dermatológicos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prurito</li><li>- Dermatitis atípica</li><li>- Sudoración excesiva</li><li>- Tricotilomanía</li></ul>
Musculares	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tics, calambres y contracturas</li><li>- Rigidez</li><li>- Dolores musculares</li><li>- Alteraciones en los reflejos musculares</li></ul>
OTROS	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cefaleas</li><li>- Dolor Crónico</li><li>- Insomnio</li><li>- Trastornos inmunológicos</li><li>- Falta de apetito</li></ul>

**Fuente:** Del Hoyo Delgado; María Ángeles. (2005). Estrés laboral. (p.9-10)

**Adaptado por:** Claudia Paredes Ballesteros.

Una exposición prolongada al estrés laboral perjudica al organismo, deteriorando la salud y bienestar del trabajador, que al exponerse a la sobrecarga de tensión no solo reduce su rendimiento laboral; sino que, tiene consecuencias en la mayoría de sistemas del cuerpo humano influyendo en patologías muchas de estas con daños irreversibles.

## **2. Consecuencias Psicológicas:**

El estrés psicológico es aquel que establece una relación entre el individuo y el ambiente; por lo tanto, la Psicología se centra en el estudio de las causas que provocan este estado en diferentes sujetos a través del análisis del afrontamiento individual y la evaluación cognitiva que conlleva. (Sierra; Ortega; Zubeidat, 2003, p.42).

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de México (ISSSTE, 2012) refiere que entre los efectos psicológicos influenciados por el estrés se determinan: la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, irritabilidad y angustia, bloqueos mentales, dificultad para razonar de manera lógica, dificultad para tomar decisiones, dificultad para mantener la atención y concentración, sentimientos de falta de control e impotencia, hipersensibilidad a las críticas entre otros; por lo tanto, si se prolongan estos efectos, se podrían desencadenar alteraciones psicológicas asociadas al estrés, como: trastornos de ansiedad, trastornos del sueño, trastornos sexuales, fobias, depresión y otros trastornos afectivos y de alimentación.

## **3. Consecuencias organizacionales:**

Lo analizado por los autores Jaramillo, & Gómez (2013) permite inferir que la salud laboral, dependiendo de la dirección que tome sea esta positiva o negativa, puede ser beneficiosa o perjudicial para el bienestar del trabajador, cuando se considera condiciones adecuadas de trabajo mejoran las condiciones de salud laborales que desencadenan en un desempeño óptimo de los colaboradores y la calidad del trabajo; de otra manera, cuando la relación es perjudicial puede provocar trastornos tanto psicológicos como físicos, incrementando los índices de accidentabilidad en la empresa generando pérdidas para la organización y disminuyendo el rendimiento.

Por consiguiente, se concluye que los efectos que produce el estrés en el trabajador no solo atentan contra el individuo, sino que podrían generar perjuicios

para la organización, deteriorando las relaciones interpersonales de los colaboradores e imposibilitando un ambiente de armonía en la empresa; del mismo modo, el rendimiento laboral se ve afectado considerando que el trabajador no se encuentra en óptimas condiciones para desempeñar su rol de manera adecuada; además, se puede ocasionar accidentes laborales, generando costes evidentes para la empresa.

En base a lo anteriormente expuesto, entre las consecuencias más comunes para la organización están:

- Incremento en el índice de absentismo laboral
- Rotación elevada de puestos de trabajo
- Relaciones interpersonales insatisfactorias
- Baja calidad en productos y servicios.

### **Síndromes relacionados con el estrés laboral**

Un breve análisis de títulos relacionados con el tema del estrés laboral permite concluir que principalmente se pueden generar los siguientes síndromes:

- a) Síndrome del “Burnout”.
- b) Síndrome de “doble presencia”.
- c) Síndrome del “Boreout”.

**a) Síndrome del “Burnout”:** Jiménez, Lara, Muñoz, Chávez & Loo (2014) afirman:

El síndrome de burnout, también conocido como desgaste profesional, es considerado actualmente como uno de los riesgos psicosociales propios de todas las profesiones (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001), pero especialmente las que suponen un alto grado de motivación y, de forma más específica, las vinculadas a servicios como la enseñanza, la asistencia médica y sanitaria, la ayuda psicológica y otras formas de servicios a personas con necesidades físicas, emocionales o formativas. (p.6)



**b) Síndrome de “doble presencia”:** Reina, Rodríguez, Romero, Rodríguez & Romo (2014) comentan:

Se entiende como tal al trabajo realizado tanto como empleados/as remunerados/as, como al realizado en las tareas familiares, domésticas, generalmente de cuidados (Ramos, 2008); o como el hecho de que recaigan sobre una misma persona la necesidad de responder a las demandas del espacio de trabajo doméstico-familiar y a las demandas del trabajo asalariado, sería un riesgo para la salud que se origina por el aumento de la carga de trabajo así como por la dificultad para responder a ambas demandas (...). (p.173)

**c) Síndrome del “Boreout”**

El síndrome del Boreout se caracteriza por el aburrimiento, el desinterés y la infra exigencia; así, el autor Cabrera (2014) que:

Un trabajador portador de Síndrome de Boreout se podría caracterizar como un trabajador con malestar consigo mismo, al comprobar que su esfuerzo no sirve de mucho, ni a nivel económico, ni tampoco le sirve para promocionarse a nivel laboral, además que en lo personal, se siente frustrado porque tiene que repetir todos los días las mismas tareas que encuentra “sin sentido”, todo esto dibuja un trabajador aburrido, desinteresado e infraexigido, es decir, portador de Síndrome de Boreout. (p.260)

Se puede identificar una estrecha relación entre: la adecuada distribución de tareas y el estrés laboral; por ejemplo, cuando existe una carga excesiva de trabajo que desequilibra aspectos intra laborales y extra laborales, se provoca el síndrome de “doble presencia”; del mismo modo, esta sobrecarga laboral genera un desgaste del trabajador causando el síndrome del “burnout”; por otra parte, si la carga laboral es mínima o las tareas son triviales se origina un desinterés generando el síndrome del “Boreout”.

## **Estresores laborales:**

De acuerdo con lo expuesto por Cirera, Aparecida, Rueda, Ferraz (2012) el estrés laboral se relaciona a los factores exigencia-control vinculados con las características psicosociales del entorno laboral, que ocasiona un desequilibrio entre las condiciones de trabajo y el colaborador. Se enuncian 3 tipos de estresores:

1. Estresores del ambiente físico
2. Estresores de la tarea
3. Estresores de la organización

**1. Estresores del ambiente físico:** Aguirre (2014) los define como. “Aquellos factores ergonómicos, de diseño, características del lugar de trabajo que requieren una adaptación tanto física como psicológica, por parte del individuo que pueden afectar su bienestar psicológico” (p.39). Parte de los efectos del estrés se relacionan con el ambiente laboral, entre los que se determina los siguientes aspectos:

- a) Iluminación
  - b) Ruido
  - c) Temperatura
- a) **La iluminación:** según Llaneza (2006) “las condiciones de iluminación de un puesto se evalúan de acuerdo al tipo de trabajo que se realiza” (p.71). Lo que permite generar una relación entre el cargo y la iluminación considerando que, una iluminación inapropiada impide la percepción adecuada de estímulos visuales tendiendo a dificultar la realización de ciertas actividades laborales.
- b) **El ruido:** En base a lo investigado por Llaneza (2006) este fenómeno se presenta generalmente en tareas que requieren de comunicación verbal; por lo que el desarrollo de sus funciones deben tener la posibilidad de generar una comunicación adecuada; del mismo modo, las tareas que requieren de mayor concentración,

necesitan un ambiente laboral sin perturbaciones acústicas que imposibiliten el adecuado desempeño de su rol en la empresa; por lo tanto, se concluye que el ruido incide negativamente en la satisfacción, la vulnerabilidad a accidentes o errores; del mismo modo, perjudica al desarrollo de relaciones laborales por el deterioro o la limitada comunicación; también, disminuye el nivel de desempeño a causa de la desconcentración y agotamiento que produce una prolongada exposición al mismo.

- c) **La temperatura:** comentando lo expuesto por del Hoyo delgado (2005), se determina que la temperatura influye en el incremento del estrés laboral, debido a su relación con el confort o el bienestar laboral, una temperatura ambiental elevada produce adormecimiento generando un sobreesfuerzo para mantener la atención y concentración; en cambio, un ambiente con una temperatura baja perjudica a la destreza manual disminuyendo la calidad del producto e incrementado la posibilidad de un accidente laboral; así mismo, Llanea (2006) explica que “el riesgo de estrés térmico es causado por las condiciones térmicas del efecto combinado de la temperatura del aire, su humedad, la velocidad del aire, la carga de trabajo y el tipo de vestido”(p.72).

Se puede concluir que existe una relación estrecha entre la ergonomía y el estrés laboral; es decir, los factores físicos del ambiente, inciden directamente en el bienestar y satisfacción del colaborador; así mismo, el no dotar al trabajador de un entorno adecuado que atiende a los requerimientos de seguridad ocupacional en aspectos de ergonomía, incrementa los niveles de estrés, generando una serie de patologías como ya se comentó anteriormente.

- 2. Estresores de la tarea:** Al existir un desequilibrio entre las exigencias de la tarea y la capacidad del trabajador, se produce estrés laboral, los

principales peligros relacionados con el estrés laboral según la OMS (2004) son:

- Tareas monótonas o sin importancia.
- Tareas desagradables.
- Exceso o escasez de trabajo
- Trabajos con plazos muy cortos
- Horarios de trabajo estrictos.
- Sobrecarga mental del trabajo
- Limitado control sobre la tarea

Por consiguiente, las implicaciones referentes a la tarea perjudican la percepción de satisfacción que tiene el trabajador con respecto a sus actividades laborales, lo que podría desencadenar en el síndrome del “Boreout” cuando las actividades son aburridas o con un bajo nivel de dificultad; o a su vez, en el síndrome “Burnout” cuando actividades de gran exigencia física o mental.

**3. Estresores de la organización:** Según la OMS (2004) la mayor parte de los casos de estrés se debe a las características propias de la organización y su relación con el trabajador, el cuadro 2.2. expone los estresores relacionados al contexto laboral:

**Cuadro N°2.2:** Estresores de la organización.

Aspectos organizacionales	Descripción
Perspectivas profesionales, estatus y salario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inseguridad laboral</li> <li>- Falta de desarrollo laboral</li> <li>- Inadecuado sistema de evaluación de desempeño</li> <li>- Actividad poco valorada</li> <li>- Exceso o carencia de capacidades en relación al cargo</li> </ul>

**Cuadro N°2.2:** Estresores de la organización. (Continuación)

Papel en la entidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ambigüedad del rol.</li><li>- Tener a cargo otras personas.</li></ul>
Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Supervisión desconsiderada o inútil.</li><li>- Mala relaciones entre trabajadores</li><li>- Trabajo aislado</li><li>- Acoso o violencia</li></ul>
Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mala comunicación.</li><li>- Liderazgo inadecuado.</li><li>- Objetivos irreales o confusos.</li><li>- Falta de claridad o consistencia en la estructura institucional.</li></ul>
Relación entre la vida familiar y laboral.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Intereses contrapuestos entre la vida laboral y familiar</li><li>- Falta de apoyo y comprensión con respecto a problemas familiares en la organización.</li><li>- Falta de apoyo y comprensión con respecto a problemas laborales en la familia.</li></ul>

**Fuente:** (Organización Mundial de la salud, 2004)

**Adaptado por:** Claudia Paredes Ballesteros.

Se infiere que el rol de la organización en el bienestar del trabajador es determinante, considerando las implicaciones de cada aspecto en relación a la cultura organizacional; teniendo en cuenta, que el trabajador invierte la mayoría de su tiempo dentro de la institución; por lo tanto, es pertinente analizar y darle la atención e importancia a cada aspecto que podría influir en el deterioro de la salud del individuo.

## Gestión del estrés laboral

### Intervención del estrés laboral

Según la Confederación de Empresas de Málaga (2013) los instrumentos de evaluación del estrés laboral que podrían ser utilizados dentro de las organizaciones para identificar los elementos que intervienen en esta patología, son:

1. Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral
2. Método del Instituto de Ergonomía

**1. Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral:** Consta de 150 preguntas, que evalúan variables psicosociales y sus consecuencias psicológicas, la estructura de los factores de estrés se determina en el Cuadro N° 2.3: Estructura batería de Factores de estrés :

**Cuadro N° 2.3:** Estructura batería de Factores de estrés

Estrés de Rol	Disfunciones Sociales	Factores Organizacionales
<ul style="list-style-type: none"><li>- Conflicto de rol</li><li>- Ambigüedad de rol</li><li>- Limitroicidad de rol</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mobbing</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Liderazgo</li><li>- Comunicación</li><li>- Compromiso Organizacional con la calidad, la seguridad y el medio ambiente</li></ul>

**Fuente:** Confederación de empresas de Málaga. (2013). Guía De Prevención De Riesgos Psicosociales En El Trabajo.pag.60.

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros.

**2. Método del Instituto de Ergonomía:** en este documento se considera que cada sector profesional difiere; por lo cual, establece diferentes versiones, de las cuales la que se consideró pertinente dentro de la investigación es la PSICOPYME que está enfocada en empresa de menor envergadura. La estructura del método se representa en el Cuadro N° 2.4: Estructura PSICOPYME:

**Cuadro N° 2.4:** Estructura PSICOPYME

<b>ASPECTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Distribución y diseño	<ul style="list-style-type: none"><li>- Proxemia Ambiental</li><li>- Diseño ergonómico</li><li>- Factores Físicos Ambientales</li><li>- Diseño de la comunicación</li><li>- Diseño Ambiental</li></ul>
Comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Calidad de la comunicación</li><li>- Participación</li><li>- Feedback</li><li>- Formación</li><li>- Diseño de la comunicación</li></ul>
Control y Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Autonomía</li><li>- Estilo</li><li>- Feedback</li><li>- Participación</li></ul>
Carga Mental	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contenido de la tarea</li><li>- Atención</li><li>- Cambios tecnológicos</li><li>- Presión del tiempo</li><li>- Percepción del riesgo</li><li>- Autonomía</li></ul>
Turnicidad	<ul style="list-style-type: none"><li>- Turnicidad</li></ul>
Satisfacción Social	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollo de la tarea</li><li>- Feedback</li><li>- Estabilidad en el empleo</li></ul>

**Fuente:** Confederación de empresas de Málaga. (2013). Guía De Prevención De Riesgos Psicosociales En El Trabajo. (pp.63)

**Adaptado por:** Claudia Paredes Ballesteros.

Los instrumentos de evaluación tienen diferentes aspectos determinantes a la hora de elegir el adecuado para la realización de la evaluación, el Cuadro N° 2.5 compara estos instrumentos de evaluación, analizando cada aspecto, con la finalidad de facilitar la comprensión de cada reactivo.

**Cuadro N° 2.5:** Cuadro comparativo entre los instrumentos de evaluación

ELEMENTOS	INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN	
<b>Nombre del reactivo</b>	Método Marc- Uv Batería de Factores Psicosociales de Salud Laboral	Método del Instituto de Ergonomía de España PSICOPYME
<b>Objetivo</b>	Evaluar los riesgos psicosociales y factores organizacionales	Evaluar los riesgos Psicosociales partiendo de la evaluación de puestos
<b>Población a la que se dirige</b>	Toda clase de empresas	Para empresas pequeñas y medianas.
<b>Ventajas</b>	Ofrece una baremación de los datos y presenta traducciones en varios idiomas	Es un método simple, fácil de aplicar y claro.
<b>Inconvenientes</b>	La metodología es muy compleja y no es de uso libre y gratuito	No tiene las condiciones mínimas de rigor psicométrico.

**Fuente:** Confederación de empresas de Málaga. (2013). Guía De Prevención De Riesgos Psicosociales En El Trabajo. (pp.60-64)

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros.



## Intervención sobre el individuo

Las técnicas que serán explicadas posteriormente fueron diseñadas para el tratamiento de diversos problemas de comportamiento, teniendo también utilidad a nivel preventivo, vinculadas a la adaptación del individuo. (Confederación de Empresa de Malaga, 2013).

**Cuadro N° 2.6:** técnicas de intervención del estrés sobre el individuo

TECNICAS	DESCRIPCIÓN
Generales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollo de un buen estado Físico</li><li>- Dieta adecuada</li><li>- Apoyo Social.</li><li>- Distracción y buen Humor</li></ul>
Cognitivas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reorganización Cognitiva.</li><li>- Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados.</li><li>- Desensibilización sistemática.</li><li>- Inoculación del estrés.</li><li>- Detención del pensamiento.</li></ul>
Fisiológicas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Técnica de relajación Física.</li><li>- Técnica de control de la respiración.</li><li>- Meditación.</li><li>- Biofeedback.</li></ul>
Conductuales	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entrenamiento asertivo.</li><li>- Entrenamiento de habilidades sociales.</li><li>- Técnicas de solución de problemas.</li><li>- Técnicas de autocontrol.</li></ul>

**Fuente:** Confederación de empresas de Málaga. (2013). Guía De Prevención De Riesgos Psicosociales En El Trabajo. (pp. 92-98).

**Adaptado por:** Claudia Paredes Ballesteros.

## Intervención sobre la organización

Según la Confederación de empresas de Málaga (2015) el proceso de intervención de estrés en una organización es pertinente determinar las fuentes de esta patología y así poder llevar a cabo una intervención, las mismas que se exponen en el Cuadro 2.7:

**Cuadro N° 2.7:** Estrategias de intervención en la organización.

FUENTE	ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN
Control	<ul style="list-style-type: none"><li>- Otorgar control propio sobre sus funciones.</li><li>- Que el individuo tenga la capacidad de elegir el método para la realización del trabajo.</li><li>- Elección de tiempos de trabajo y descanso</li><li>- Participación en la toma de decisiones</li></ul>
Sistemas de Información y comunicación.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Precisión de la información.</li><li>- Coherencia.</li><li>- Coincidencia de las decisiones tomadas a partir de la información.</li><li>- Lenguaje adecuado al destinatario.</li><li>- Frecuencia de comunicación adecuada a las necesidades.</li><li>- Procedimientos adecuados de tratamiento y trasmisión de la información.</li></ul>
Ejercicio del poder y estilos de dirección.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Metas comunes entre subordinados y superiores.</li><li>- Objetivos reales.</li><li>- Participación en toma de decisiones.</li><li>- Otorgar a los subordinados autonomía e iniciativa.</li><li>- Conectar los objetivos de los trabajadores con los de la organización.</li></ul>
Interés en la tarea	<ul style="list-style-type: none"><li>- Rotación de tareas.</li><li>- Apoyo en áreas complementarias.</li><li>- Ampliación de tareas.</li><li>- Motivación.</li></ul>

**Cuadro N° 2.7:** Estrategias de intervención en la organización. (Continuación)

<b>FUENTE</b>	<b>ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN</b>
Regulación de Conflictos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reducción de la aparición de conflictos.</li><li>- Definición adecuada de roles en la empresa.</li><li>- Creación de procedimientos de mediación y arbitraje.</li><li>- Formación a los empleados sobre resolución no traumática de conflictos</li></ul>
Procesos de Socialización y Formación	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prestar atención a procesos de socialización.</li><li>- Entrenamiento en relaciones personales.</li><li>- Apoyo Social</li></ul>
Planes de intervención del estrés	<ul style="list-style-type: none"><li>- Participación activa del personal.</li><li>- Elegir el momento adecuado para la intervención del estrés.</li><li>- Determinar ventajas y desventajas de la intervención.</li><li>- Realizar un seguimiento y comparación con los resultados previos.</li><li>- Adaptar la intervención según la realidad de la organización.</li></ul>

**Fuente:** Confederación de empresas de Málaga. (2013). Guía De Prevención De Riesgos Psicosociales En El Trabajo. (pp. 97-107).

**Adaptado por:** Claudia Paredes Ballesteros.

## **FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL**

Según Astudillo (2014) Los factores de riesgo psicosocial corresponden a interacciones entre el trabajo y su medio ambiente, relacionando las condiciones de trabajo, las capacidades y competencias del trabajador al igual que su vida extra laboral. Son condiciones organizacionales que perturban el bienestar del trabajador. La cultura y el clima organizacional generan condiciones de trabajo con consecuencias para la salud de los trabajadores. (Gómez, et al., 2014).

Moreno & Báez (2010) refieren que los principales factores de riesgo psicosocial son:

1. El estrés.
2. Violencia.
3. Acoso laboral.
4. Acoso sexual.
5. Inseguridad contractual.
6. El burnout o Desgaste profesional.

1. **El estrés:** en base a lo expuesto por los autores Ceballos; Valenzuela & Paravic (2014) se infiere que el estrés es un sentimiento de desagrado producido por un desequilibrio entre el individuo y el entorno. Cuando las exigencias del medio; sea, físico psicológico o social son excesivas, el organismo impulsa una respuesta para superar la situación.
2. **Violencia:** la OIT (2003) define a la violencia laboral como: “ Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma” (p.4).
3. **Acoso Laboral:** Es identificado como un comportamiento negativo entre pares, superiores o subordinados, con el objetivo de humillar y atacar, directa o indirectamente en varias ocasiones, creando un ambiente intimidatorio y ofensivo. (Moreno & Báez, 2013).
4. **Acoso sexual:** según la OIT (2013) se define como: “Comportamiento en función del sexo, de carácter desagradable y ofensivo para la persona que lo sufre. Para que se trate de acoso sexual es necesaria la confluencia de ambos aspectos negativos: no deseado y ofensivo” (p.1).
5. **Inseguridad contractual:** Moreno & Báez (2013) la definen como “una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes,

tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.”(p.39).

- 6. El burnout o Desgaste profesional:** según los autores Moreno & Báez (2013) “consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales.”(p.42)

Los Riesgos psicosociales son condiciones que perjudican la salud laboral del individuo, generando en ocasiones consecuencias irreversibles para la salud mental y física, varios de estos riesgos son penados por ley como: la violencia, el acoso sexual y acoso laboral. Por lo tanto, es pertinente atender el bienestar del trabajador, implementando una Cultura organizacional basada en el respeto, la igualdad y la equidad; tanto, en el manejo de las relaciones interpersonales dentro de la institución; como, en la distribución de tareas y funciones.

## **SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**

La Salud y seguridad Ocupacional busca originar y difundir el trabajo seguro y sano, así como ambientes organizados y adecuados, realzando el bienestar integral de los trabajadores contribuyendo a la mejora y mantenimiento de su capacidad laboral. Procurando un equilibrio entre su vida profesional y personal (Organización Internacional del Trabajo, 2014)

La importancia de la salud y seguridad ocupacional radica en otorgarle al trabajador un trato humano, en el que se procure su bienestar y satisfacción dentro de la institución; de este modo, el colaborador incrementará su productividad, beneficiando a la empresa; por tanto, este aspecto no solo debe ser cumplido como un simple requisito en base a los parámetros impuestos por la ley; sino, debe ser atendido en función de cómo la calidad de vida del individuo influye en la rentabilidad de la empresa.

## **2.4.2 Variable Dependiente**

### **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Un breve análisis del pensamiento de Dessler (2009) permite inferir que la gestión de talento humano es el proceso de contratar, capacitar, evaluar y remunerar a los colaboradores, atendiendo aspectos de relaciones laborales, salud ocupacional y legislación laboral.

Es decir la gestión del talento humano es un conjunto de procesos que sistemáticamente influyen en el desarrollo organizacional; es decir, si uno de estos procesos está fallando todo el sistema falla; por lo tanto, una correcta gestión del talento humano podría ser predominante en el éxito de la empresa; el mismo modo, lo expuesto Mora (2013) hace referencia a un proceso que se basa en atraer, retener y desarrollar al personal, utilizando estratégicamente las prácticas de reclutamiento, selección, contratación capacitación, desarrollo y bienestar social.

### **PROCESO DE APLICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Planifica, estimula y evalúa la contribución de los trabajadores en el cumplimiento de las metas y objetivos Institucionales. (Secretaría General de Industrias y Comercio, 2016).

El proceso de organización o aplicación de personas pretende integrar al personal ya contratado a la cultura organizacional, vinculado los intereses de la institución con los del individuo, en este proceso se evalúa el desempeño laboral para determinar las fortalezas y debilidades del trabajador en el ejercicio de sus actividades; así también, se verifica si el proceso de selección de personal fue exitoso y si el diseño y análisis de cargos se vincula con los resultados esperados por la institución.

Aplicación de personal también se puede definir como “Procesos utilizados para diseñar las actividades laborales, orientar y acompañar su desempeño. Incluyen el diseño de cargos y evaluación del desempeño.” (Chiavenato, 2002, pág. 6)

## **DESEMPEÑO LABORAL**

Milkovich y Boudrem puntualizan desempeño como el nivel en el cual el colaborador cumple con los requerimientos de trabajo. Chiavenato explica que el desempeño es la eficacia del talento humano que trabaja en las instituciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiang & San Martín, 2014)

Se puede concluir, que el desempeño laboral determina como el individuo cumple con su rol y funciones en la empresa; así también, comprueba si el individuo es eficiente en sus actividades y metas propuestas por la institución.

### **Factores que inciden en el desempeño laboral**

Un breve análisis de títulos relacionados al desempeño laboral, en el que destaca Jaén (2010), permite detectar algunos factores determinantes en el rendimiento del trabajador y de la organización, los cuales son:

- a) Motivación
- b) Personalidad del trabajador
- c) Factores psicosociales
- d) Diseño y descripción de cargos
- e) Cultura organizacional
- f) Clima laboral

El desempeño laboral es determinado por un adecuada gestión de talento humano, el cual se puede incrementar o decrecer dependiendo del manejo de cada aspecto; por lo tanto, cada elemento debe ser atendido oportunamente con la finalidad de sobre guardar el bienestar del trabajador y de la empresa. Un análisis adecuado de

cada componente laboral contribuirá a la prevención de un sin número de problemas como: conflictos interpersonales, liderazgo inadecuado, incremento en la tasa de accidentes laborales, riesgos psicosociales, disminución de la rentabilidad, absentismo, rotación laboral, entre otros. Por lo cual, es pertinente analizar cada factor; ya que, pueden ser determinantes en el éxito o fracaso del rendimiento del trabajador.

#### **a) Motivación:**

Los autores Huamaní & Oré (2015) afirman:

La motivación como proceso que impulsa a las personas a actuar de una determinada manera, es un aspecto fundamental en el ámbito empresarial. Las empresas buscan en sus cuadros a personas motivadas y entusiasmadas con su trabajo que les permitan alcanzar sus objetivos a través de un elevado estándar de desempeño. (...). La influencia de la motivación en el desempeño de las personas es esencial para alcanzar determinados objetivos establecidos por las organizaciones. Por esta razón las empresas necesitan motivar constantemente a sus trabajadores y generar un sentimiento de pertenencia y compromiso. (p.52)

Por lo tanto un trabajador que se siente desmotivado, no rendirá de manera adecuada. Repercutiendo en la competitividad organizacional; se debe considerar que, los factores motivacionales son múltiples y van desde suplir necesidades básicas del trabajador hasta otorgarle reconocimiento dentro de la institución; es así que, es necesario conocer al talento humano, identificar como motivarlo y fomentar la satisfacción laboral; de este modo, se incrementara el compromiso con la institución elevando los niveles de desempeño laboral.

#### **b) Personalidad del trabajador**

Jaén (2010) comenta que:

La personalidad es un constructo hipotético que se proyecta en el tipo de actos que realizan cotidianamente las personas. Está compuesta por un conjunto de características cognitivas y tendencias conductuales que determinan las similitudes y diferencias en pensamientos, sentimientos y conductas de los individuos. Estas predisposiciones tienen continuidad en el tiempo y no pueden ser explicadas simplemente por las presiones biológicas, psicosociales o sociales del momento. (p.54)



Se han determinado varios instrumentos de evaluación de la personalidad utilizados en el ámbito laboral entre los principales Jaén (2010) enlista tres:

b.1. Modelo de Extraversión y Neuroticismo de Eysenck (1967).

b.2. Cattell y los 16 factores de personalidad.

b.3. Modelo de los Cinco Grandes (Big Five)

**b.1. Modelo de Extraversión y Neuroticismo de Eysenck (1967):** “Se trata de una de las teorías más sofisticadas, que especifica tres dimensiones de la personalidad factores relacionados con la conducta social: extraversión, neuroticismo y psicoticismo. Después, se añade la inteligencia.” (Jaén, 2010, p.55)

Por ejemplo, Cooper y Payne (1967) en un estudio realizado en el departamento de empaquetado de una fábrica de tabaco donde el trabajo era repetitivo y ligero, pusieron a prueba la idea de que los trabajadores introvertidos son mejores que los extravertidos para realizar tareas rutinaria. La adaptación al puesto, evaluada por los supervisores, correlacionaba negativamente con la extraversión, y aquellos trabajadores que abandonaron el trabajo 12 meses después eran significativamente más extravertidos que los que continuaban en su puesto. El neuroticismo también se relacionó con la inadaptación al puesto y con la frecuencia de ausencias no permitidas. También Savage y Stewart (1972) encontraron correlaciones negativas entre la extraversión y la evaluación del rendimiento. (Jaén, 2010, p.56)

**b.2. Cattell y los 16 factores de personalidad:** Cattell Basándose en la hipótesis de la sedimentación lingüística, identificó 16 dimensiones de personalidad, basadas en rasgos originales, mismos que formarán la base estructural de la personalidad. Este cuestionario es uno de los más aplicados en el ámbito laboral obteniendo favorables resultados.

**b.3. Modelo de los Cinco Grandes (Big Five):** “Los rasgos en este modelo de la personalidad son bipolares, con dos polos extremos en los que muy pocas personas puntúan, encontrándose la mayoría de la población en los puntos intermedios de cada dimensión. (...)” (Jaén, 2010, p.56). Los 5 factores que analiza este modelo son: Extraversión, conformidad, conciencia, estabilidad emocional y apertura a la experiencia.

Al analizar la incidencia de la personalidad en el desempeño laboral Jaén (2010) explica:

Parece lógico que haya habido un enorme interés por investigar el papel de la personalidad en el ámbito laboral, tratando de analizar el efecto de los distintos factores de personalidad sobre el rendimiento. Para este entorno, es muy importante que los estudios identifiquen aquellos rasgos que nos permitan predecir el rendimiento en el puesto de trabajo. (Jaén, 2010, p.60).

Se concluye que la relación existente entre la personalidad del individuo y el desempeño laboral, es un tema que inquieta a muchos autores; considerando que, la personalidad del trabajador podría influir en su desempeño; es así, que en un proceso de selección de personal, las pruebas psicométricas y de personalidad son clave para la aceptación o rechazo del postulante.

**c) Factores Psicosociales:** la relación entre el desempeño y los factores de riesgo psicosocial es estrecha considerando que estos influyen en el bienestar y la calidad de vida del trabajador. Los autores Bastidas, Leal, Montilla, Ramos, & Blanco (2014) comentan:

(...) la importancia del medio ambiente psicosocial en los lugares de trabajo está aumentando considerablemente. Generalmente suele destacarse las condiciones físicas del lugar, en cuanto a la participación en el aumento o disminución de la producción en relación a condiciones como: la iluminación, temperatura y ruido, observándose las condiciones que favorecen o limitan la interacción social o deterioran la calidad de la misma, en forma secundaria; a estas condiciones se les ha denominado factores psicosociales. (p.174)

**d) Diseño y descripción de puestos:** Chiavenato (2007) afirma que “La descripción de puestos muestra una relación entre las tareas, obligaciones y responsabilidades del puesto, mientras que las especificaciones de puestos proporcionan los requisitos necesarios que debe tener el ocupante del puesto.” (p.226).

El autor establece cuatro condiciones fundamentales el diseño de puestos:

1. Contenido del puesto.
2. Métodos y procedimientos de trabajo.
3. Responsabilidad.
4. Autoridad.

Estas cuatro condiciones son guías para el accionar del trabajador dentro de la organización; es así, que de estas depende el éxito o fracaso del ocupante del cargo. Estas especificaciones constituyen un instrumento de apoyo en varios procesos organizacionales; por ejemplo: en la selección de personal proporciona información valiosa al detectar al candidato idóneo de acuerdo a lo requerido para el puesto; así también, al evaluar el desempeño permite determinar estándares de desempeño, responsabilidades y tareas que deben ser cumplidas por el empleado; es así que, un incorrecto diseño de puestos repercute la productividad y rentabilidad de la empresa.

**e) Cultura organizacional:** Figueroa (2005) afirma:

La cultura organizacional especialmente juega un papel clave dentro de la organización, puesto que ésta repercute en el comportamiento, la productividad y las expectativas de los trabajadores; como consecuencia de ello, las organizaciones buscan mejorar continuamente a través de procesos y estrategias su gestión, de manera que sus empleados retomen los objetivos de la organización con el propósito de incrementar la productividad y la competitividad organizacional. (p.1)

Se infiere que la cultura organizacional es un aspecto clave para el rendimiento ya que es el conjunto de normas, conductas y valores propios de cada institución; es así que, mediante esta cultura se podría involucrar al personal con los objetivos y metas de la empresa. Una buena cultura organizacional conlleva a la satisfacción del personal.

La cultura es un determinante del desempeño ya que impacta no solo los resultados directos y la eficiencia de una organización, sino también la salud, el entusiasmo, el compromiso y la flexibilidad de su personal. El desempeño de las organizaciones suele depender del entorno en el que se encuentre. (Reyna, Campos, Martínez, 2015, p.12).

**f) Clima laboral:** según Montoya (2014) el clima laboral determina el ambiente en que se desenvuelve el trabajador, influyendo en los niveles de desempeño y satisfacción laboral.

Se puede concluir que la atención a la adecuada gestión del talento humano debe ser integral; ya que, cada factor repercute en otro; por ejemplo, al mejorar la cultura organizacional el clima laboral se torna más agradable, lo cual incrementa la motivación y satisfacción de los trabajadores; por otro lado, un adecuado diseño y

descripción de cargos facilita el proceso selección de personal, el cual mediante la utilización de instrumentos que evalúan la personalidad se contribuirá a la incorporación de la persona idónea para el cargo, la misma que al cumplir con todos los requisitos planteados por la organización, su desempeño será óptimo convirtiéndose en una pieza clave para la rentabilidad de la empresa.

### **Evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño según Chiavenato (2007) “es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona.” (p.243).

Así también, los autores Castro, Palomino, Quiñones, Landa, De Los Santos (2007) definen la evaluación del desempeño como:

Un proceso permanente y continuo de indagación y valoración de la planificación, la ejecución y la finalización de los programas y proyectos sociales. Su finalidad es generar información, conocimientos y aprendizaje dirigidos a alimentar la toma de decisiones oportunas y pertinentes para garantizar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los procesos, resultado e impactos de los programas, todo ello en función del mejoramiento de las condiciones de vida de sus poblaciones beneficiarias.(p.8)

La evaluación del desempeño no solo permite identificar los errores en el accionar del trabajador; sino que también, contribuye a detectar errores en gestión del talento humano; por ejemplo: si se identifican un bajo desempeño, esto podría estar vinculado a una selección inadecuada del personal, también podría deberse a que el diseño del cargo no está estructurado de manera adecuada; o a que, el clima y la cultura organizacional están fallando. Por lo tanto para incrementar el nivel de desempeño es pertinente identificar las falencias iniciando por con un análisis integral de cada proceso.

## Métodos de evaluación del desempeño

Según Alles (2005) los métodos se clasifican de acuerdo con lo que miden:

1. Métodos basados en características
2. Métodos basados en comportamientos
3. Métodos basados en resultados

El Cuadro 2.8 compara los métodos de evaluación identificando ventajas y desventajas.

**Cuadro N° 2.8:** Métodos de Evaluación del desempeño.

Métodos	Definición	Clasificación	Ventajas	Desventajas
Basados en características	Mide características que la compañía considera importantes, como: confiabilidad o liderazgo	-Escalas graficas -Escalas graficas Mixtas -Distribución forzada. -Formas Narrativas	-Fácil diseño. -Menor costo. -Fácil utilización.	-El margen de error es mayor.
Basados en comportamientos	Describen de manera específica las acciones que debería y no deberían hacer en el puesto de trabajo.	-Incidente crítico. - Medición de comportamiento - Observación del comportamiento	-Se definen estándares de desempeño aceptados. -Contribuye a la retroalimentación.	-El desarrollo requiere de más tiempo y dinero.
Basados en resultados	Evalúan los logros de los empleados que obtienen en su trabajo	-Mediciones de productividad. -Administración por objetivos	-Evitan la subjetividad -Fomentan los objetivos compartidos	-Fomenta un enfoque a corto plazo en los empleados.

**Fuente:** Alles, M. (2005). Desempeño por Competencias. (p.31-36).

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros.

Se infiere que la aplicación de métodos o el tipo de evaluación va a depender del contexto organizacional; es decir, todos los métodos de evaluación deben ser adaptados a la empresa, utilizando terminología clara para todos los niveles jerárquicos; así también, se determinarán los parámetros en base a los objetivos específicos, el tiempo, el costo y el tipo de personal que va a intervenir en la evaluación, con la finalidad de que el método utilizado sea el adecuado.

### **Tipos de evaluación del desempeño**

Brazzolotto (2012) refiere que existen varias opciones para evaluar el desempeño, teniendo en cuenta quién es, el o los responsables de llevarla a cabo, a continuación se enuncian los siguientes:

- a) Autoevaluación
  - b) Evaluación de 90°
  - c) Evaluación de 180°
  - d) Evaluación de 360°
- a) Autoevaluación:** “La autoevaluación es un método que, como su nombre lo indica, consiste en que el propio empleado realice su evaluación de desempeño conforme a indicadores o parámetros previamente establecidos.” (Brazzolotto, 2012, p. 69)
- b) Evaluación de 90°:** Varela (2011) refiere que es la evaluación realizada desde un nivel jerárquico superior a un subordinado, esta evaluación no es muy utilizada en las organizaciones, ya que no genera valores representativos. Esta evaluación es muy subjetiva ya que basa su resultado únicamente en la impresión del jefe; y, en ocasiones interviene también la autoevaluación.
- c) Evaluación de 180°:** Alles (2005) comenta que es aquella evaluación donde el individuo es evaluado por su jefe, sus pares, autoevaluación y eventualmente por los clientes.
- d) Evaluación de 360°:** Alles (2005) es un sistema completo en el individuo es evaluado por todo su entorno; es decir, que intervienen los compañeros de

trabajo, jefes, clientes internos o clientes externos, supervisor, subordinados y autoevaluación.

Al elegir el tipo de evaluación que se va a realizar en la institución, es necesario distinguir las ventajas y desventajas; la evaluación de 90° es una evaluación sencilla pero se la considera muy subjetiva; ya que, el jefe podría basar su calificación en su amistad o afinidad con su subordinado, deteriorando la confiabilidad del proceso; por otra, parte la evaluación de 180° es mucho más objetiva, considerando que intervienen además del superior jerárquico, sus pares, que están en mayor contacto con el desempeño real del individuo; así también, la evaluación de 360° es una evaluación integral y completa, aunque lleva mucho tiempo aplicarla, por lo cual sería recomendable tener una planificación anticipada sobre presupuestos y cronograma de evaluación.

### **Pasos de la evaluación de desempeño**

Los autores Alles (2005) y Dessler (2009) coinciden en 3 pasos para evaluar el desempeño:

- a) Definir el puesto
- b) Evaluar en función al puesto
- c) Retroalimentación

**a) Definir el puesto:** “Asegurarse que el supervisor y subordinado estén de acuerdo en las responsabilidades y criterios de desempeño del puesto (...)” (Alles, 2005, p.38).

**b) Evaluar en función al puesto:** según Dessler (2009) es comparar la práctica real del subordinado, con las metas y los estándares establecidos por la organización.

**c) Retroalimentación:** Pérez (2009) comenta: que este paso “es importante durante todo el proceso y también después de la evaluación para que el empleado sepa cuáles son los puntos que debe reforzar para mejorar su

desempeño, en miras de mejorar el desempeño integral de la compañía(...)”  
(p.1)

### **Proceso de implementación de un sistema de evaluación**

El diseñar un programa de evaluación va a depender de muchos factores y de las condiciones y características acorde a cada empresa, puesto que va a variar de una a otra, de acuerdo al sector en la que estén inmersas, su magnitud que responderán a diferentes necesidades en cuanto a su personal como a sus expectativas.( Gavilanes, 2015, p.30)

Según Brazzolotto (2012) las fases son:

1. Fase de Diseño.
2. Fase de Implantación
3. Fase de Aplicación
4. Fase de desarrollo.

Un breve análisis de lo expuesto por Brazzolotto permite describir a las fases de la de la implementación de un sistema de evaluación del desempeño de la siguiente manera:

1. **Fase de diseño:** En esta primera fase se definen los objetivos, que permiten identificar necesidades de mejora en la organización; así también, se define lo que los resultados que se espera obtener del evaluado; también, se determinan los implicados en el proceso de evaluación; y, se define el enfoque, criterios, método y cuestionario que será empleado.  
Enfoque, criterios, método y cuestionario Determinar el enfoque, los criterios, el método
2. **Fase de implantación:** en esta fase se establecen aspectos como: el plan de comunicación y el diseño del programa de capacitación para facilitar la tarea de los evaluadores.
3. **Fase de la aplicación:** el objetivo de esta fase es obtener los datos requeridos, la base es la entrevista de evaluación; así también, es importante atender



aspectos de logística como: envío de cuestionarios, convocatorias, cronograma de evaluación, entre otros.

- 4. Fase de desarrollo:** esta fase se fundamenta en el mantenimiento y actualización del sistema procurando la consistencia con los objetivos definidos, así también, se establece etapas como: la socialización de resultados, retroalimentación y seguimiento.

Cada fase será clave para el éxito del proceso de evaluación del desempeño, considerando que la organización y planificación permitirá cumplir con los objetivos de la evaluación, comunicando asertiva y oportunamente las actividades de acuerdo a una programación establecida, lo que mejora la comunicación y aceptación del programa, también permite identificar las necesidades de la organización, escoger el reactivo adecuado, adaptándolo al tipo de población, contribuye a identificar las falencias y retroalimentar con la finalidad de mejorar continuamente; lo que, llevara al desarrollo de la organización.

### **Beneficios de la evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño tiene múltiples beneficios para la empresa y para el individuo. Díaz et al. (2014) comenta los siguientes beneficios:

- Aumentar el conocimiento de la institución sobre cómo se está realizando el trabajo.
- Orientar en el diseño y desarrollo de los procesos de selección.
- Facilita la detección de las necesidades de formación.
- Promueve el reconocimiento de los colaboradores y el desarrollo de planes motivacionales.
- Los evaluados obtendrán información útil que les permite tener mayor claridad sobre sus funciones y tareas.
- Contribuye a que el colaborador tome conciencia sobre cómo realizan su trabajo y mejore sus prácticas laborales.

## **Características del desempeño laboral**

Un breve análisis de títulos relacionados con el tema de Desempeño Laboral permite concluir que para la correcta evaluación del desempeño, la organización tiene que en función de su contexto laboral, identificar características específicas para que midan su eficacia; por lo tanto, dichos estándares constituyen un marco de referencia para determinar si lo que en realidad sucede en el día a día de la organizaciones es consistente con lo planificado; así también, contribuirán a detectar lo que la organización requiere en su talento humano, facilitando procesos como: selección de personal, promoción y desarrollo de RR-HH, planes estratégicos, entre otros.

En base a este análisis se clasifican en características organizacionales e individuales.

### **a) Organizacionales**

1. **Misión y visión:** analizando lo expuesto por el servicio nacional de aprendizaje de Colombia (SENA, 2014) se define la misión como: la descripción del rol que desempeña la institución para el cumplimiento de su visión, es la razón de ser de la organización; y, a la visión como: la aspiración de la empresa a mediano o largo plazo, convirtiéndose en la guía de la organización para poder alcanzar el estado deseado.
2. **Objetivos y metas:** San Martín (2003) permite inferir que los objetivos y metas organizacionales, son enunciados generales que complementan la visión, determinando las actividades que se van a realizar, a corto, mediano y largo plazo; de este modo, indican los resultados que se espera obtener.
3. **Valores institucionales:** Velásquez, Rodríguez, & Guaita, (2012) comentan que:  
(...) los valores organizacionales son fuerzas impulsoras para alcanzar los resultados, en este trabajo el interés se centra en establecer un sistema de valores que sirva de referencia para evaluar las variaciones en la productividad, incorporando en esta evaluación el efecto de los valores

organizacionales para detectar que valor está impulsando o limitando su crecimiento.(p. 841)

#### **b) Individuales**

- 1. Competencias:** “(...) las competencias están relacionadas directamente con los conocimientos, habilidades y actitudes que los seres humanos desarrollan en determinados contextos; en donde se tiene en cuenta tanto el desempeño, como el rendimiento.” (Gallego & González, 2016, p.3).
- 2. Instrucción:** se puede definir como la formación profesional y la capacitación requerida para el adecuado desempeño del cargo.

Se infiere que para el óptimo desempeño laboral, el individuo debe cumplir con una serie de características específicas determinadas por la organización, vinculando su accionar con los objetivos, reglas y procedimientos establecidos; de este modo, se genera una conexión entre el perfil del individuo, las funciones que va a desempeñar en su cargo y como estas actividades contribuyen al cumplimiento de metas organizacionales; considerando también, que la empresa debe procurar encontrar una armonía entre el desarrollo y competitividad empresarial con los objetivos, motivaciones y bienestar de sus trabajadores.

#### **Desempeño y estrés laboral**

Goleman (2013) establece una estrecha relación entre el estrés y la productividad, comenta que niveles moderados de estrés benefician el rendimiento laboral; por otra parte niveles elevados de estrés generan en el individuo un declive en su la capacidad de aprendizaje, de reacción asertiva, de retención de información, concentración, planificación y organización eficaz.

El autor plantea esta relación en forma de una U invertida relacionando los niveles de estrés y la tareas de rendimiento mental. Como se representa en la Imagen N°2.3: estrés y desempeño.

**Imagen** N°2.3: estrés y desempeño



**Fuente:** Goleman, D. (2013). Liderazgo el poder de la inteligencia emocional. (p.123)

El estrés varía en función del desafío; en la parte inferior, una escasa intensidad provoca desinterés y aburrimiento, pero a medida que aumenta el reto se fomenta el interés, la atención y la motivación que en su nivel óptimo dan lugar al máximo de eficiencia cognitiva y éxito. Si los desafíos siguen aumentando y superan nuestra capacidad se acentúa el estrés, que al llegar al extremo bloquea el rendimiento y el aprendizaje. (Goleman, 2013, p.122)

Los niveles elevados de estrés repercuten directamente en el desempeño; ya que incrementa la producción de glucocorticoides que perjudican el buen funcionamiento del organismo, deteriorando paulatinamente el estado físico y psicológico del trabajador, impidiendo el logro de objetivos laborales y personales; lo que en ocasiones desemboca en patologías mucho más severas que aniquilan la salud física y mental del colaborador, repercutiendo no solo en su rendimiento laboral; sino también, en las relaciones interpersonales con todo su entorno social y laboral.

## **2.5 Hipótesis**

**H0:** El estrés laboral no incide en el desempeño.

**H1:** El estrés laboral incide en el desempeño.

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

### **2.6.1 Variable Independiente**

Estrés Laboral.

### **2.6.2 Variable Dependiente**

Desempeño Laboral.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### **3.1. Enfoque investigativo.**

El presente trabajo investigativo utiliza el enfoque cuali-cuantitativo, mediante técnicas cualitativas, teniendo un contacto directo con el entorno a investigarse permitiendo conocer datos fidedignos, claros y concisos acerca del problema, reconociendo a los factores inmersos dentro del campo de estudio. También utiliza la técnica cuantitativa, al realizar la recolección y el análisis de datos con la finalidad de comprobar las hipótesis establecidas en base a una medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud el problema investigado.

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

##### **3.2.1. Investigación bibliográfica – documental.**

La investigación es bibliográfica documental debido a que el trabajo investigativo tiene información secundaria sobre el tema de investigación adquiridos a través de libros, artículos científicos, textos, periódicos, entre otros; verificando la validez y confiabilidad de los documentos. Dentro de la información fue pertinente visualizar el tema de investigación en base al criterio de diversos autores otorgándole al trabajo de investigación un enfoque integral.

La presente investigación analizó 50 fuentes bibliográficas: 7 libros, 24 artículos científicos, 2 periódicos online, 7 informes de Autores Corporativos, 10 informes de tesis. Los autores que se destacan por la calidad y utilidad de sus investigaciones son: Chiavenato, Dessler, Alles, Chiang, Gómez, Seyle, Del Hoyo, la confederación de empresas de Málaga España, Llanea, la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud. A partir de los conceptos más relevantes se construyó una matriz de operacionalización de variables en la que

identificaron categorías e indicadores para el desarrollo de los instrumentos de investigación.

### **3.2.2. Investigación de campo**

El presente trabajo se ejecutó en base a las características de una investigación de campo porque tiene un contacto directo con la realidad de los colaboradores de la empresa ALMOGAS. Es decir, se recolectó de fuentes primarias mediante técnicas de investigación como: la observación y la encuesta para conocer a fondo la realidad e importancia de la investigación.

Dentro de un enfoque sistémico, los conceptos analizados en la investigación bibliográfica, son trasladados a la operacionalización de variables a partir de la cual mediante un cuestionario estructurado se aplicó la técnica de encuesta.

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

### **3.3.1 Investigación Exploratoria**

Este tipo de investigación admite la relación cercana con el problema e identificando la situación actual por la que atraviesa la organización, mediante el análisis de como el estrés laboral deteriora el desempeño.

### **3.3.2. Investigación descriptiva**

La presente investigación se apoya en la investigación descriptiva para llegar a determinar los factores laborales que desencadenan en estrés en los colaboradores de la empresa ALMOGAS. Describiendo la realidad evidenciada en los datos recolectados.

### **3.3.3 Investigación Correlacional**

En el trabajo de investigación se exploró la relación que existe entre las dos variables de estudio el estrés laboral de los colaboradores y el desempeño, para determinar de qué manera incide la una variable sobre la otra

### **3.4 Población y muestra.**

En el presente trabajo de investigación se aplica a la totalidad de la población que comprende 19 personas, por lo tanto no se utilizó ninguna muestra



### 3.5 Operacionalización de variables

**Cuadro N°3.1:** Operacionalización de variable independiente

3.5.2 Variable independiente: Estrés Laboral				
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas o instrumentos
<p>“El estrés laboral es la <u>reacción</u> que puede tener el individuo ante <u>exigencias</u> y <u>presiones laborales</u>.”(Organización mundial de la salud, 2004, pág.3)</p>	Reacción	-Fisiológicas  -Psicológicas	¿Ha sentido alguna vez que el exceso de trabajo le afecte en su salud?  ¿Ha sentido que el exceso de presiones laborales ha repercutido en el rendimiento de su trabajo?	<p>Técnica:  -Encuesta  -Observación  Instrumentos:  -Cuestionario</p>
	Exigencias	-Físicas  -Mentales	¿Su estado de ánimo se ha visto afectado bajo situaciones de presión laboral?  ¿Se ha sentido ansioso o deprimido alguna vez a causa de sus actividades laborales?	
	Presiones laborales	-Distribución de tareas  -Control y Liderazgo  -Turnicidad	¿Ha sentido usted que el esfuerzo Físico que realiza en sus actividades sobrepasa su capacidad?  ¿Sus actividades laborales le han ocasionado cansancio mental?	

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Cuadro N°3.2:** Operacionalización de variable dependiente.

<b>3.5.1 Variable dependiente: Desempeño laboral</b>				
Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas o instrumentos
<p>“Grado en el cual el empleado <u>cumple</u> con los <u>requisitos</u> de trabajo.”(Milkovich y Boudreau, 1994)</p>	Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tiempo de entrega</li> <li>-Calidad</li> <li>-Recursos</li> <li>-Recompensas</li> </ul>	<p>¿Bajo su percepción los plazos para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de su cargo son los adecuados?</p> <p>¿Alguna vez le han llamado la atención por incumplimiento de los estándares de calidad de la empresa?</p> <p>¿Cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su cargo?</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuesta</li> <li>-Observación</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuestionario</li> </ul>
	Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Competencias</li> <li>-Experiencia</li> <li>-Instrucción</li> </ul>	<p>¿Alguna vez le han llamado la atención por errores en el cumplimiento de sus labores?</p> <p>¿Alguna vez le han llamado por incumplimiento del plazo de entrega de alguna actividad?</p> <p>¿Cuenta con la experiencia necesaria para el cumplimiento de sus actividades?</p> <p>¿Las funciones de su cargo están relacionadas con sus capacidades?</p>	

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

### 3.6 Recolección de información

**Cuadro N°3.3:** Plan de recolección de información.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN	
¿Para qué?	Investigar la incidencia entre el estrés y el desempeño laboral del personal de la empresa ALMOGAS. CIA. LTDA. Cumplir los objetivos planeados en la investigación.	
¿Sobre qué aspectos?	<b>Estrés laboral:</b> -Reacciones Fisiológicas -Reacciones Psicológicas -Exigencias Físicas -Exigencias Mentales -Sobrecarga Laboral	<b>Desempeño laboral:</b> - Cumplimiento del tiempo de entrega - Calidad del trabajo -Competencias -Experiencia -Instrucción
¿A Quiénes?	A 19 trabajadores de la empresa ALMOGAS. CIA .LTDA. del cantón Ambato	
¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadora Claudia Paredes Ballesteros	
¿Cuándo?	Inicio Abril a Agosto 2016	
¿Dónde?	Almogas compañía Limitada, cantón Ambato	
¿Cuántas veces?	Una sola vez	
¿Cómo? ¿Qué técnicas de recolección?	Observación y entrevistas	
¿Con que?	Fichas de observación y Cuestionarios	

**Fuente:** Investigación Exploratoria.

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros.

### 3.7 Procesamiento y análisis

La investigación inicia con la Operacionalización de variables a partir de la investigación bibliográfica, de la cual se estructuro un cuestionario compuesto de preguntas cerradas que posteriormente fue aplicado a la totalidad del universo y cuyos datos fueron sistematizados, tabulados en cuadros tablas y gráficos, para analizarlas e interpretarlas y finalmente se realizara la comprobación estadística de los datos recabados.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis e interpretación de los resultados

**Pregunta 1: ¿Alguna vez ha sentido que está sometido a demasiadas presiones laborales?**

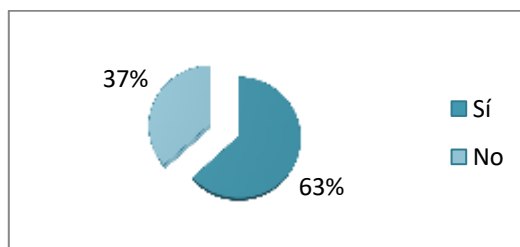
**Tabla 4.1:** Porcentaje de presiones laborales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	63%
No	7	37%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Gráfico 4.1:** Porcentaje de presiones laborales



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De un total de 19 encuestados, el 63% que corresponde a 12 trabajadores, manifiesta que sí se han sentido sometidos a demasiadas presiones laborales, 7 trabajadores que representa un 37% opina lo contrario.

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de los encuestados, consideran que en su cargo están sometidos a presiones laborales, provocando un incremento del estrés laboral; mediante la técnica de observación evidenció, que los cargos en que se manifestó con mayor frecuencia este conflicto son los correspondientes a las áreas administrativas.

**Pregunta 2: ¿Ha sentido alguna vez que el exceso de presiones laborales ha repercutido en el rendimiento de su trabajo?**

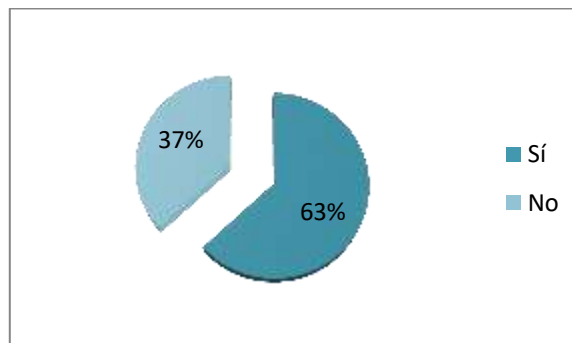
**Tabla 4.2:** Presiones laborales y el rendimiento Laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	63%
No	7	37%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.2:** Presiones laborales y el rendimiento Laboral



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De los 19 colaboradores encuestados, el 63% responde que su rendimiento se ve afectado en situaciones de presión laboral; por otro lado, el 37% no reconoce la existencia de una relación entre la sobrecarga y el desempeño.

**INTERPRETACIÓN:** Las presiones laborales imposibilitan un rendimiento óptimo del colaborador; es así, que un porcentaje significativo afirma dicha relación; por lo tanto en Almogas Cía. Ltda., es pertinente atender este aspecto, con la finalidad de incrementar el desempeño de los trabajadores; y por ende, la rentabilidad de la empresa.

**Pregunta 3: ¿Su estado de ánimo se ha visto afectado bajo situaciones de presión laboral?**

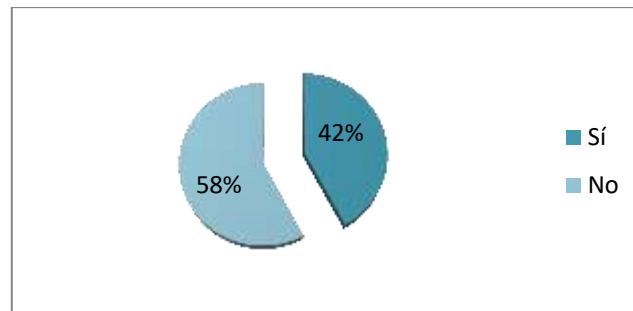
**Tabla 4.3:** Presiones laborales y el Estado Anímico

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	42%
No	11	58%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Gráfico 4.3:** Presiones laborales y el Estado Anímico



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** La mayoría de encuestados, representados por el 58% manifiesta que su estado anímico no es afectado en situaciones de presión laboral; por otro lado, el 42% responde de manera afirmativa.

**INTERPRETACIÓN:** El estrés laboral puede perjudicar el estado anímico de los trabajadores, disminuyendo su atención y enfoque en sus actividades; en la institución el porcentaje de colaboradores que manifiestan sentirse afectados en este sentido es la minoría; sin embargo, es pertinente atender aspectos de presión laboral, con el objetivo de mantener una estabilidad emocional en el talento humano, evitando conflictos laborales futuros y un bajo desempeño.

**Pregunta 4: ¿Se ha sentido ansioso o deprimido a causa de sus actividades laborales?**

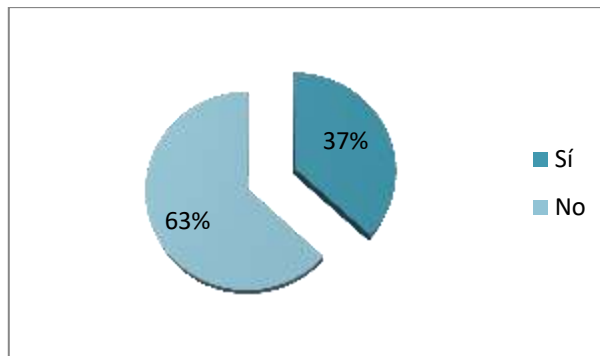
**Tabla 4.4:** Actividades laborales, ansiedad y depresión.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	37%
No	12	63%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Gráfico 4.4:** Actividades laborales, ansiedad y depresión.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** Del total de encuestados el 63% no relaciona a la ansiedad o depresión con sus actividades, a diferencia del 37% que manifiesta haber presentado depresión o ansiedad a causa de su trabajo.

**INTERPRETACIÓN:** En base a lo expuesto por los trabajadores, en la institución el estrés no ha sido una causa relevante para la aparición de trastornos de ansiedad o depresión; sin embargo, una minoría asume que estas patologías han sido una consecuencia de sus actividades laborales; lo cual, podría conllevar a problemas mayores que perjudican la integridad del individuo y la estabilidad de la organización.

**Pregunta 5: ¿Ha sentido usted que el esfuerzo físico que realiza en sus actividades sobrepasa su capacidad?**

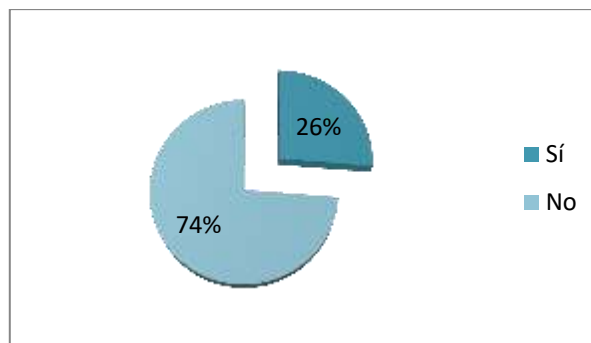
**Tabla 4.5:** Capacidad de resistencia al esfuerzo físico

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	26%
No	14	74%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Gráfico 4.5:** Capacidad de resistencia al esfuerzo físico



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De un total de 19 personas encuestadas, el 74% manifiesta que el esfuerzo físico que realizan va acorde a sus capacidades, el 26% opina negativamente.

**INTERPRETACIÓN:** En función de los resultados se puede determinar que la mayoría de trabajadores, que realizan actividades de exigencia física se sienten capaces de hacerlo, a pesar de la existencia de cargos caracterizados por grandes cargas de resistencia física, como es el caso de los repartidores o estibadores, los mismos que dentro de sus funciones deben soportar diariamente el peso del cilindro de gas lleno; lo cual, podría evidentemente afectar a su salud.



**Pregunta 6: ¿Sus actividades laborales le han ocasionado cansancio mental?**

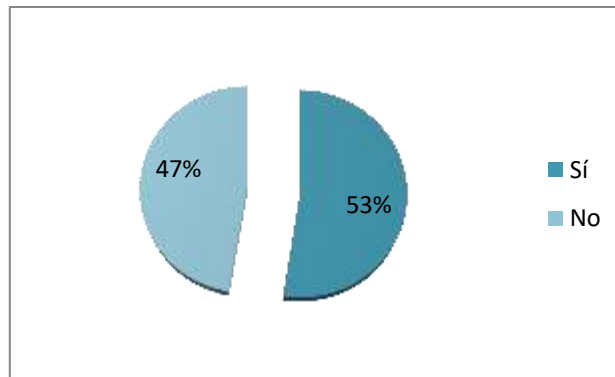
**Tabla 4.6:** Actividades laborales y el cansancio mental

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	53%
No	9	47%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.6:** Actividades laborales y el cansancio mental



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** La mayoría de encuestados representados por el 53%, manifiestan que sus actividades laborales le generan cansancio mental; a diferencia del 47% que opinan lo contrario.

**INTERPRETACIÓN:** El cansancio mental está relacionado al síndrome del “*burnout*”, que es un padecimiento relacionado a un estrés prolongado; en la empresa, la mayoría de trabajadores manifiestan haber presentado esta sintomatología. Cabe mencionar que cuando el colaborador presencia este estado de agotamiento, se deteriora su capacidad de respuesta, imposibilitando un adecuado rendimiento, perjudicando a su desempeño laboral y volviéndolo ineficaz.

**Pregunta 7: ¿Ha sentido alguna vez que el exceso de trabajo le afecte a su salud?**

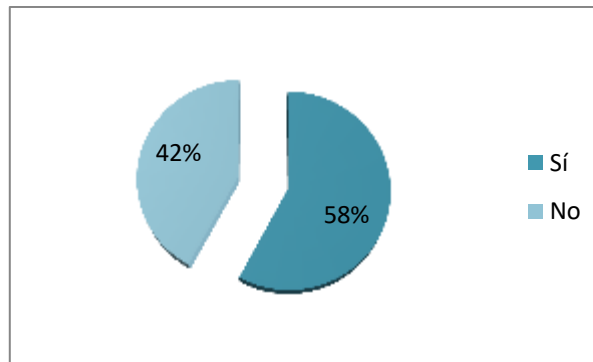
**Tabla 4.7:** Estrés laboral y Salud.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	58%
No	8	42%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.7:** Estrés laboral y Salud.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De un total de 19 encuestados, el 58% responden que el exceso de trabajo ha repercutido en su salud, el 42% opinan lo contrario.

**INTERPRETACIÓN:** El estrés laboral es una patología que desencadena un sinnúmero de alteraciones de la salud; es así, que en Almogas una mayoría, manifiestan encontrar una relación entre el estrés que ocasionan sus actividades y el deterioro de su bienestar. Las consecuencias del estrés laboral se detectan cuando este estado de tensión es prolongado y se le atribuyen enfermedades graves que involucran el equilibrio de todo el organismo.

**Pregunta 8: ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología gastrointestinal producto del estrés laboral?**

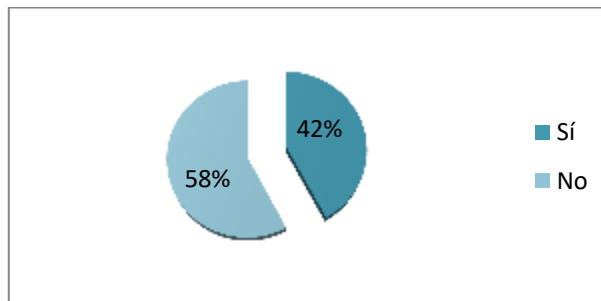
**Tabla 4.8:** Estrés laboral y patologías gastrointestinales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	42%
No	11	58%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.8:** Estrés laboral y patologías gastrointestinales



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Nº: 8.1 Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:**

**Tabla 4.8.1:** Frecuencia de patologías gastrointestinales.

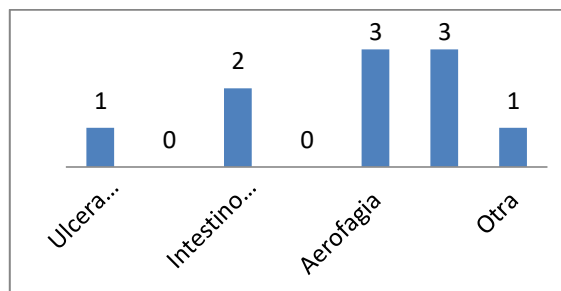
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Úlcera péptica	1	10%
Intestino irritable	0	0%
Colitis ulcerosas	2	20%
Aerofagia	0	0%
Digestiones lentas	3	30%
Úlcera péptica	3	30%
Intestino irritable	1	10%

Total	10	100%
-------	----	------

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Gráfico 4.8.1:** Frecuencia de patologías gastrointestinales



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De una población de 19 personas, el 42% le atribuyen como causa de su patología gastrointestinal a los niveles de estrés; por otro lado, el 58% manifiestan no encontrar alguna relación entre estas dos enfermedades.

Del 42% de colaboradores que consideran que su problema gastrointestinal es debido al estrés laboral, 3 personas manifiestan tener úlcera péptica, 2 colitis ulcerosas, 3 colaboradores padecen digestiones lentas ,1 intestino irritable; y finalmente, 1 encuestado manifiesta tener gastritis encasillada en la opción de respuesta “otra”.

**INTERPRETACIÓN:** En la empresa ALMOGAS.Cia.Ltda sus colaboradores manifiestan que no son muy frecuentes las patologías gastrointestinales desencadenadas por el estrés laboral; sin embargo, un porcentaje considerable le atribuyen como causa de su problema a los niveles de estrés ocasionados por el desempeño diario de sus actividades. De las más comunes manifestadas por los colaboradores se encuentran: úlcera péptica y digestiones lentas; las mismas que, generan un estado de malestar en el individuo perjudicando su rendimiento y satisfacción laboral.

**Pregunta 9: ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología Cardiovascular producto del estrés laboral?**

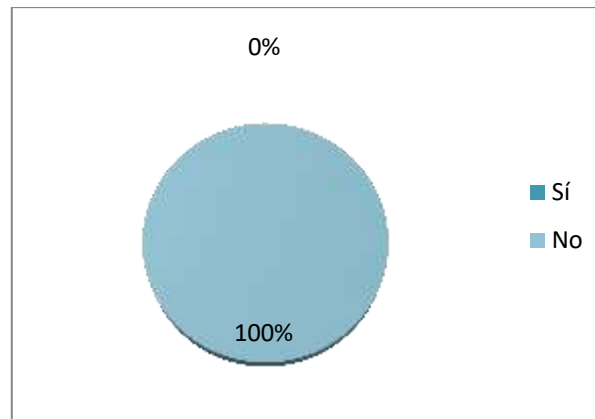
**Tabla 4.9:** Estrés y patologías cardiovasculares.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	19	100%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.9.:** Estrés y patologías cardiovasculares



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De los 19 encuestados, la totalidad de los trabajadores de la empresa ALMOGAS.Cia.Ltda, manifiestan no tener ningún tipo de patología cardiovascular causada por los niveles de estrés laboral.

**INTERPRETACIÓN:** Las patologías cardiovasculares son un mal común en este siglo; sin embargo, en la empresa ALMOGAS.Cia.Ltda la totalidad de los colaboradores están exentos de este problema. Comprobado mediante un examen médico anual que la institución realiza a todo su personal.

**Pregunta 10: ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología respiratoria producto del estrés laboral?**

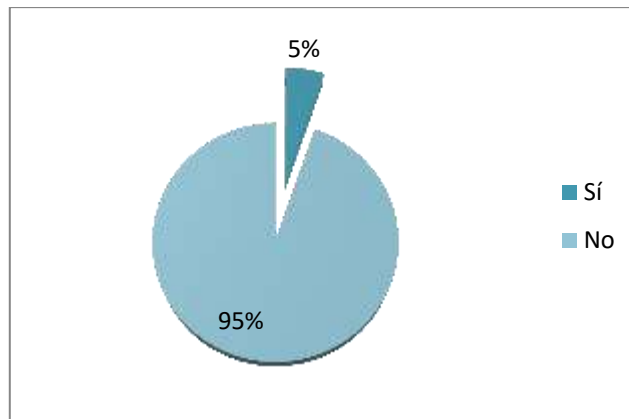
**Tabla 4.10:** Estrés laboral y patologías respiratorias.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	5%
No	18	95%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Gráfico 4.10:** Estrés laboral y patologías respiratorias.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Pregunta10.1: Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:**

**Tabla 4.10.1:** Frecuencia de patologías respiratorias.

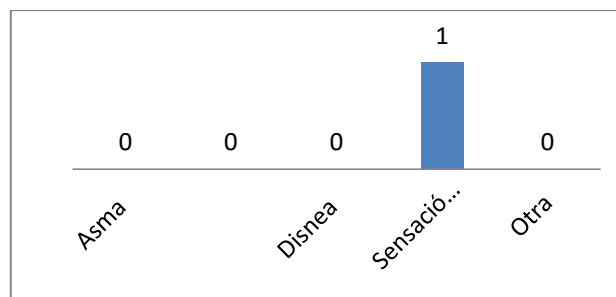
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Asma	0	0%
Hiperventilación	0	0%
Disnea	0	0%

Sensación de opresión en el tórax	1	100%
Otra	0	0%
Total	1	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Gráfico 4.10.1:** Frecuencia de patologías respiratorias.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De una población de 19 personas un porcentaje mínimo representado por el 5% le atribuyen como causa de su patología respiratoria a los niveles de estrés, un 95% manifiestan no encontrar alguna relación entre el estrés y su problema respiratorio.

Del 5% que respondió afirmativamente, la enfermedad que presenta el individuo es una sensación de opresión en el tórax.

**INTERPRETACIÓN:** En la institución es un porcentaje mínimo que presenta una patología respiratoria atribuida al incremento de presiones laborales, el individuo que afirma tener estén tipo de sintomatología respiratoria caracterizada por una opresión en el tórax, puede estar relacionado a niveles altos de ansiedad provocados por la sobrecarga en sus tareas y responsabilidades.

**Pregunta 11: ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología endocrina producto del estrés laboral?**

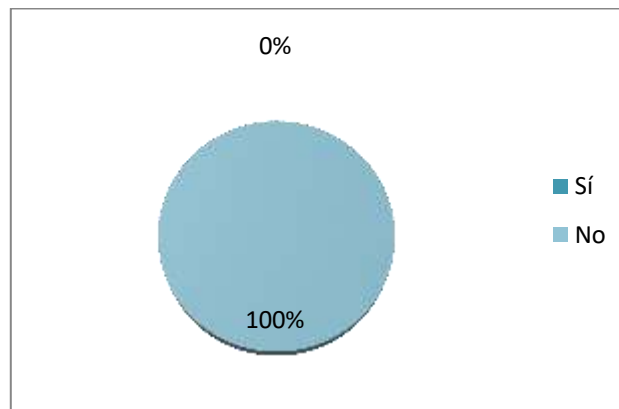
**Tabla 4.11:** Estrés laboral y patologías endocrinas.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	19	100%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.11:** Estrés laboral y patologías endocrinas.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De los 19 encuestados, la totalidad de los trabajadores de la empresa ALMOGAS.Cia.Ltda, manifiestan no tener ningún tipo de patología endocrina producto del estrés laboral.

**INTERPRETACIÓN:** La población investigada no encuentra un vínculo entre el estrés y algunas patologías del sistema endocrino como la diabetes o hipertensión, muchos de ellos asumen que su padecimiento se debe a una mala alimentación; sin embargo, en situaciones de estrés laboral el individuo tiende a modificar sus hábitos alimenticios, por lo cual podría estar estrechamente relacionado.



**Pregunta 12: ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología sexual producto del estrés laboral?**

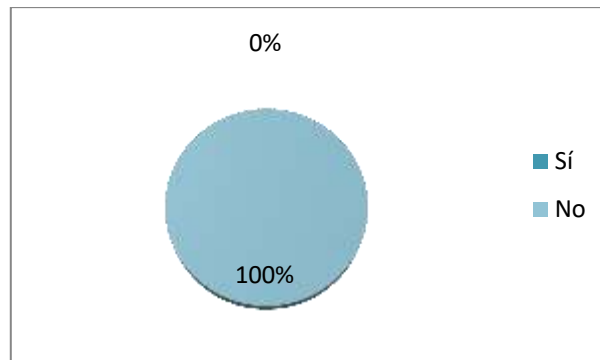
**Tabla 4.12:** Estrés laboral y patologías sexuales.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	19	100%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Gráfico 4.12:** Estrés laboral y patologías sexuales.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** La totalidad de los trabajadores de la empresa ALMOGAS.Cia.Ltda representados por 19 personas, comentan no tener ningún tipo de patología sexual producto del estrés laboral.

**INTERPRETACIÓN:** Si bien es cierto que la totalidad de trabajadores respondieron negativamente, este resultado puede estar influenciado por tabúes sociales, en la que expresar temas de índole sexual es prohibido o vergonzoso; sin embargo, muchos de estos padecimientos están estrictamente relacionados al estrés, ya que producto del incremento de glucocorticoides en el torrente sanguíneo, se deteriora la capacidad de respuesta sexual.

**Pregunta 13: ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología dermatológica producto del estrés laboral?**

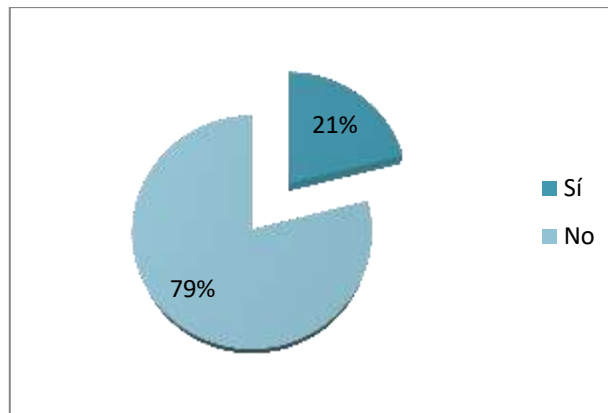
**Tabla 4.13:** Estrés y patologías dermatológicas.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	21%
No	15	79%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.13:** Estrés y patologías dermatológicas.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Pregunta 13.1: Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:**

**Tabla 4.13.1:** Frecuencia de Patologías dermatológicas.

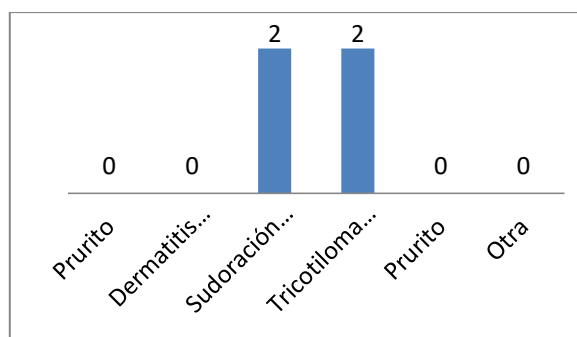
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Prurito	0	0%
Dermatitis atópica	0	0%
Sudoración excesiva	2	50%
Tricotilomanía	2	50%

Prurito	0	0%
Otra	0	0%
Total	4	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.13.1:** Frecuencia de Patologías dermatológicas



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** Del total de encuestados el 21% le atribuyen como causa de su patología dermatológica a los niveles de estrés; por otro lado, la gran mayoría representada por el 79% manifiestan no encontrar alguna relación entre estas dos enfermedades.

Del 18% de colaboradores que consideran que su problema dermatológico es debido al estrés laboral, 2 personas manifiestan tener sudoración excesiva y 2 colaboradores presentan tricolomanía.

**INTERPRETACIÓN:** la relación entre estas 2 enfermedades en la organización es mínima; sin embargo, es pertinente atender estos aspectos considerando que los padecimientos dermatológicos son caracterizados por generar ansiedad e incremento del estrés en el individuo; ya que, estos están a la vista de todos. La tricolomanía es un síndrome en que el trabajador se arranca su cabello o vello corporal en situaciones de estrés; así también, la sudoración excesiva es un padecimiento que avergüenza a la persona que lo padece, generando mal olor y una sensación de incomodidad constante.

**Pregunta 14: ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología muscular producto del estrés laboral?**

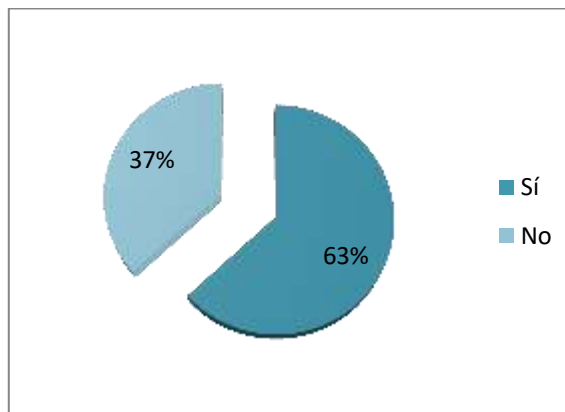
**Tabla 4.14:** Estrés laboral y patologías musculares.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	63%
No	7	37%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.14:** Estrés laboral y patologías musculares.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Pregunta 14.1: Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:**

**Tabla 4.14.1:** Frecuencia de Patologías musculares.

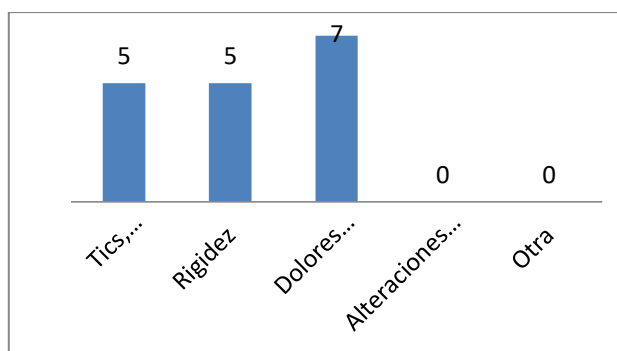
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Tics, calambres y contracturas	5	29,4%
Rigidez	5	29,4%
Dolores musculares	7	41,2%
Alteraciones en los	0	0%

reflejos musculares		
Otra	0	0%
Total	17	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Gráfico 4.14.1:** Frecuencia de Patologías musculares.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De 19 encuestados, la mayoría representada por el 63% le atribuyen como causa de su patología muscular a los niveles de estrés; por otro lado, el 37% manifiestan no encontrar alguna relación entre estas dos enfermedades.

Del 63% de colaboradores que consideran que su dolencia a nivel muscular es debido al estrés laboral, 5 personas manifiestan tener Tics, calambres y contracturas, 5 presentan rigidez muscular y colaboradores padecen dolores musculares.

**INTERPRETACIÓN:** Se evidencia una relación directa y significativa entre el estrés y las patologías de índole muscular, por lo tanto es pertinente atender a las causas de este padecimiento, que puede ser causado por: sobrecarga de tareas, sobre esfuerzo físico, exceso de presiones laborales; o a su vez, por un diseño poco ergonómico de su puesto de trabajo. Las patologías musculares en ocasiones imposibilitan el correcto desempeño laboral, como es en el caso de los estibadores o repartidores de gas, que requieren tener un estado físico óptimo para cumplir con sus actividades.

**Pregunta 15: ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún otro tipo de Sintomatología relacionada con estrés laboral?**

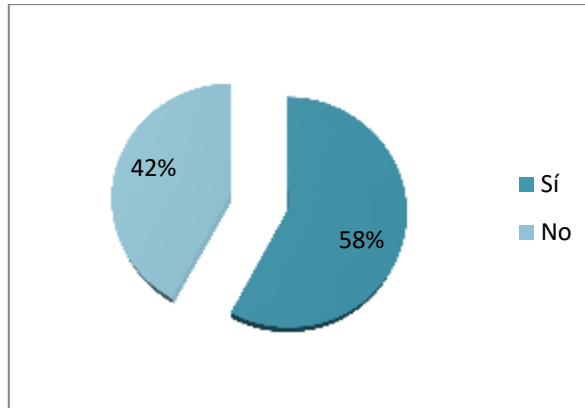
**Tabla 4.15:** Sintomatología relacionada con estrés laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	11	58%
No	8	42%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.15:** Sintomatología relacionada con estrés laboral



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Pregunta 15.1: Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:**

**Tabla 4.15.1:** Frecuencia de sintomatología de estrés

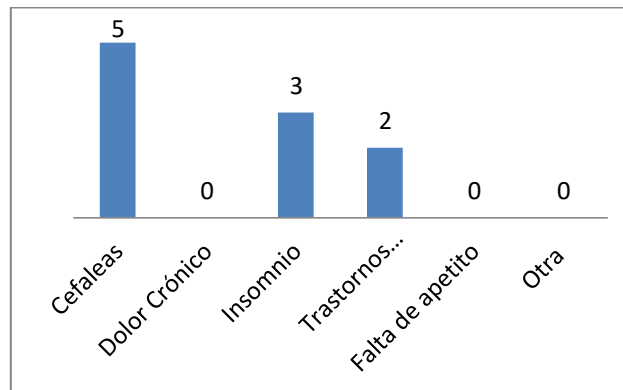
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Cefaleas	5	50%
Dolor Crónico	0	0%
Insomnio	3	30%

Trastornos inmunológicos	2	20%
Falta de apetito	0	0%
Otra	0	0%
Total	10	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.15.1:** Frecuencia de sintomatología de estrés



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** de la totalidad de encuestados, la mayoría representada por el 58% le atribuyen como causa de su patología a los niveles de estrés; por otro lado, el 42% manifiestan lo contrario.

Del 53% de colaboradores que consideran que su dolencia es debido al estrés ocasionado por sus actividades laborales, 5 personas manifiestan tener cefaleas, 3 presentan dificultad para dormir (insomnio) y 2 colaboradores comentan tener trastornos inmunológicos.

**INTERPRETACIÓN:** En la empresa Almogas sus colaboradores manifiestan tener consecuencias fisiológicas a causa del estrés laboral, la patología de mayor frecuencia presentada es la cefalea, caracterizada por un dolor constante y agudo de la cabeza, que es desencadenada por situaciones de gran exigencia, que imposibilitan la atención y concentración de individuo lo que podría deteriorar su desempeño.

**Pregunta 16: ¿Ha sentido alguna vez que sus actividades laborales son aburridas y monótonas?**

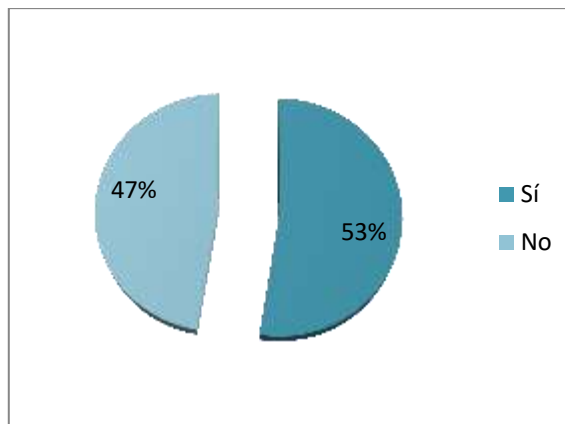
**Tabla 4.16:** Percepción de aburrimiento y monotonía.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	47%
No	10	53%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Gráfico 4.16:** Percepción de aburrimiento y monotonía.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De 19 encuestado la mayoría representada por el 53% comenta que sus actividades no son aburridas o monótonas; por otro lado, un 47% de los colaboradores manifiestan lo contrario.

**INTERPRETACIÓN:** En la empresa Almogas.Cía.Ltda. la monotonía laboral no es un mal evidente, esta percepción se fortalece en que muchos de sus trabajadores son multifuncionales, por lo que sus actividades cambian continuamente dependiendo de los requerimientos del día; sin embargo, un porcentaje considerable comenta sentir aburrimiento y monotonía en el desempeño de su cargo, lo que podría desencadenar en estrés laboral.



**Pregunta 17: ¿Sus responsabilidades laborales le permiten compartir tiempo con su familia?**

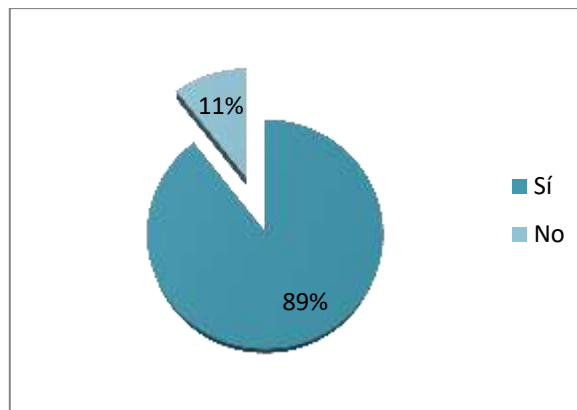
**Tabla 4.17:** Equilibrio entre el trabajo y la familia

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	17	89%
No	2	11%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.17:** Equilibrio entre el trabajo y la familia.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** la gran mayoría de encuestados representados por el 89% expone que sus responsabilidades le permiten compartir tiempo con su familia; por otra parte, un 11% opina negativamente.

**INTERPRETACIÓN:** Se analiza con esta pregunta aspectos relacionados al síndrome de “doble presencia”, caracterizado por un desequilibrio entre la vida personal y profesional; cabe mencionar, que en la empresa Almogas.Cía.Ltda este síndrome no es un problema para sus trabajadores; por lo tanto, se considera que los miembros de esta institución tienen el tiempo y la apertura requerida para atender aspectos de índole familiar, lo que incrementa su calidad de vida laboral.

**Pregunta 18: ¿Bajo su percepción las funciones de su cargo están relacionadas con sus capacidades?**

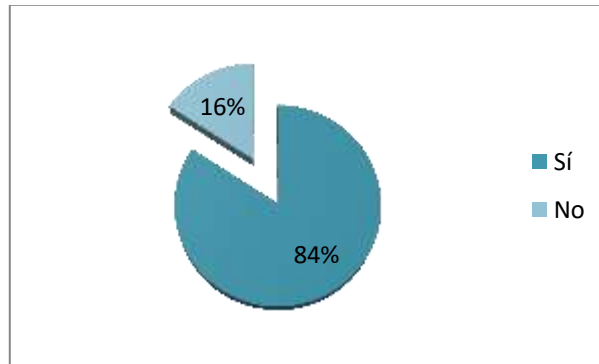
**Tabla 4.18:** Relación entre funciones y capacidades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	84%
No	3	16%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Gráfico 4.18:** Relación entre funciones y capacidades



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** Del total de la población encuestada correspondiente a 19 personas, el 84% manifiestan que las funciones que cumplen en su cargo se relacionan a sus capacidades; por otro lado una minoría representada por el 16% opina negativamente.

**INTERPRETACIÓN:** en base a los resultados, en Almogas una minoría comenta que sus capacidades no son las adecuadas para su cargo, mediante esta pregunta se determina aspectos de la gestión de talento humana como la selección de personal, que está relacionada directamente con el desempeño laboral y el incremento de estrés; considerando que, un trabajador que no es apto para su puesto de trabajo no podrá cumplir con sus actividades de manera adecuada, lo que generaría un estado de tensión y frustración, conllevando a episodios de estrés laboral.

**Pregunta 19: ¿Cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su cargo?**

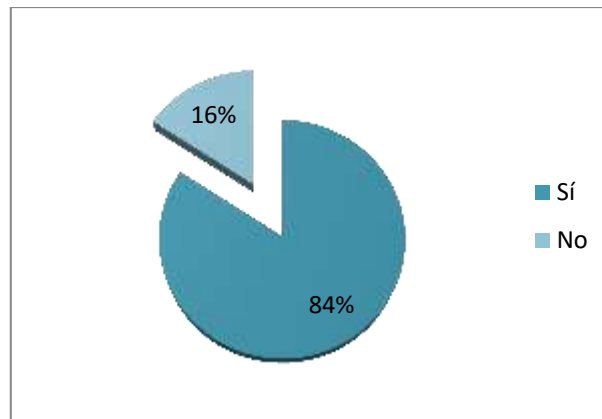
**Tabla 4.19:** Dotación de Recursos Laborales.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	84%
No	3	16%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.19:** Dotación de Recursos Laborales.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De la totalidad de encuestados el 84% manifiesta que cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de sus actividades; mientras que, un 16% manifiesta lo contrario.

**INTERPRETACIÓN:** La gerencia de Almogas.Cía.Ltda. se preocupa por dotar del material necesario para que sus trabajadores cumplan con los requerimientos de la empresa, contribuyendo a que los colaboradores puedan cumplir de manera adecuada y en el tiempo establecido las tareas y responsabilidades encomendadas.

**Pregunta 20: ¿Bajo su percepción los plazos para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de su cargo son los adecuados?**

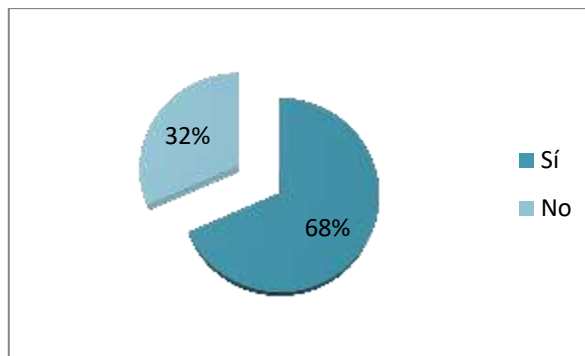
**Tabla 4.20:** Plazos de cumplimiento

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	13	68%
No	6	32%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.20:** Plazos de cumplimiento



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** Del total de la población encuestada correspondiente a 19 personas, el 68% manifiestan que las funciones que los plazos para el cumplimiento de sus actividades es el adecuado; por otro lado una minoría representada por el 32% opina negativamente.

**INTERPRETACIÓN:** a pesar de que la mayoría de los trabajadores de la empresa Almogas.Cía.Ltda consideran que los plazos de entrega establecidos por la organización son los adecuados; sin embargo, muchos de ellos manifiestan haber sido llamados la atención por incumplimiento en el plazo de entrega, lo cual podría deberse a una sobrecarga laboral, generando una acumulación de tareas y responsabilidades.

**Pregunta 21: ¿Alguna vez le han llamado la atención por errores en el cumplimiento de sus labores?**

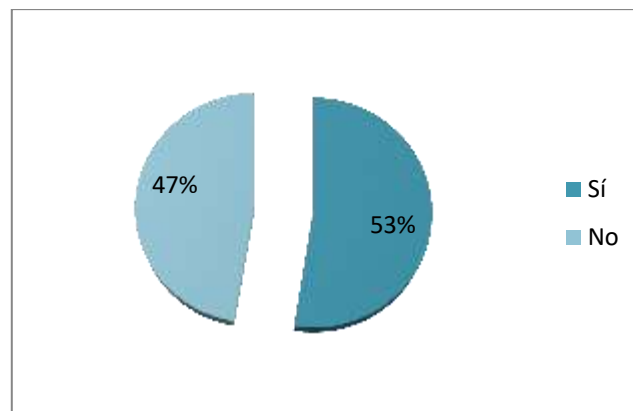
**Tabla 4.21:** Llamados de atención por errores laborales.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	53%
No	9	47%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.21:** Llamados de atención por errores laborales.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De la totalidad de encuestados el 53% haber recibido llamados de atención a causa de errores en el cumplimiento de alguna actividad; mientras que, un 47% expresan lo contrario.

**INTERPRETACIÓN:** al analizar esta pregunta, la mayoría de los encuestados manifiestan recibir llamados de atención por errores en el cumplimiento de sus labores, lo cual podría deberse a que muchos de los miembros de esta institución cumplen varias funciones, que no van acorde a sus capacidades o preparación, por lo que es predecible que puedan existir fallos en su desenvolvimiento laboral.

**Pregunta 22: ¿Alguna vez le han llamado la atención por incumplimiento del plazo de entrega de alguna actividad?**

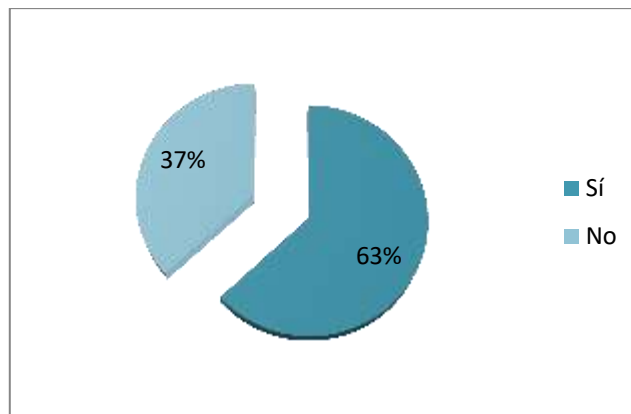
**Tabla 4.22:** Incumplimiento en el plazo de entrega.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	63%
No	7	37%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.22:** Incumplimiento en el plazo de entrega.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** Del total de la población encuestada correspondiente a 19 personas, el 63% menciona haber recibido llamados de atención por incumplimiento en el plazo de entrega de alguna actividad; por otro lado una minoría representada por el 37% comenta lo contrario.

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría de encuestados mencionan haber recibido llamados de atención por retrasos en la entrega de alguna actividad; lo que podría ser causado, por una inadecuada carga laboral, que impide el cumplimiento puntual de las tareas o responsabilidades encomendadas; a su vez, podría deberse al cumplimiento de varias actividades simultáneamente.

**Pregunta 23: ¿Alguna vez le han llamado la atención por incumplimiento de los estándares de calidad de la empresa?**

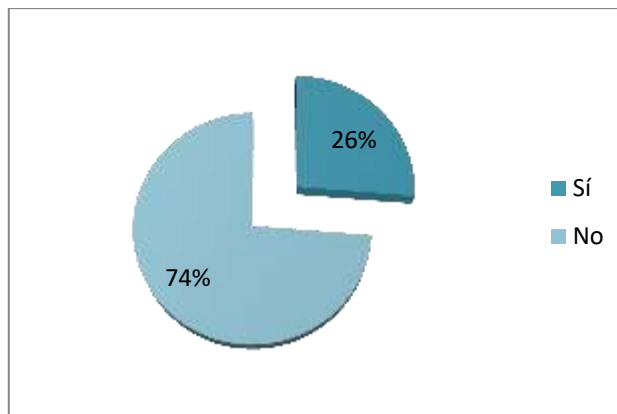
**Tabla 4.23:** Incumplimiento en los estándares de calidad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	26%
No	14	74%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.23:** Incumplimiento en los estándares de calidad



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** de la totalidad de encuestados, el 26% menciona haber recibido llamados de atención por incumplimiento en los estándares de calidad establecidos por la institución; por otro lado el 74% comenta lo contrario.

**INTERPRETACIÓN:** La mayoría del personal de Almogas.Cía.Ltda, no conoce la política de calidad establecida por la institución, por lo cual, los trabajadores en el ejercicio de sus labores no se rigen por estándares de calidad, ya que no se puede cumplir lo que se desconoce; a pesar de eso, algunos colaboradores han recibido llamados de atención por esta causa.

**Pregunta 24: ¿Cuenta con la experiencia necesaria para el cumplimiento de sus actividades?**

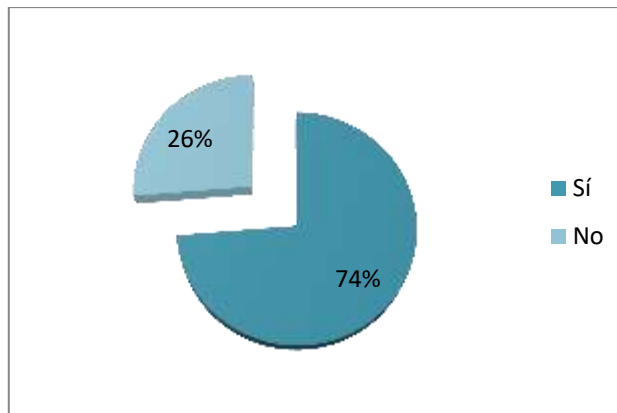
**Tabla 4.24:** Experiencia Laboral

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	14	74%
No	5	26%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.24:** Experiencia Laboral



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De la totalidad de encuestados, el 74% manifiesta que cuenta con la experiencia necesaria para el cumplimiento de sus actividades; mientras que, un 26% manifiesta lo contrario.

**INTERPRETACIÓN:** La gran mayoría del personal manifiesta tener la experiencia que se requiere en para el adecuado desempeño laboral, a diferencia de un bajo porcentaje afirma que las exigencias de su cargo no van acorde a su experiencia laboral; por lo cual, es recomendable mejorar estos inconvenientes en los procesos de selección de personal.



**Pregunta 25: ¿La relación con sus jefes de trabajo y compañeros es óptima?**

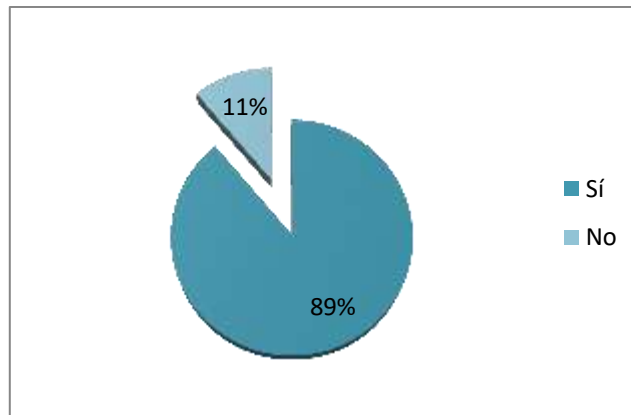
**Tabla 4.25:** Relaciones interpersonales.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	89%
No	2	11%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.25:** Relaciones interpersonales.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** De 19 encuestados, el 89% que representa a la mayoría menciona que las relaciones interpersonales con sus jefes de trabajo y compañeros es adecuada, por otro lado el 11% comenta lo contrario.

**INTERPRETACIÓN:** En la empresa Almogas.Cía.Ltda, las relaciones interpersonales en su mayoría son óptimas; por lo que, se puede inferir que existe un ambiente agradable, que fomenta el bienestar y satisfacción del personal.

**N°: 26 ¿Las condiciones del entorno en el cual se desenvuelve en su puesto de trabajo le mantiene motivado y comprometido?**

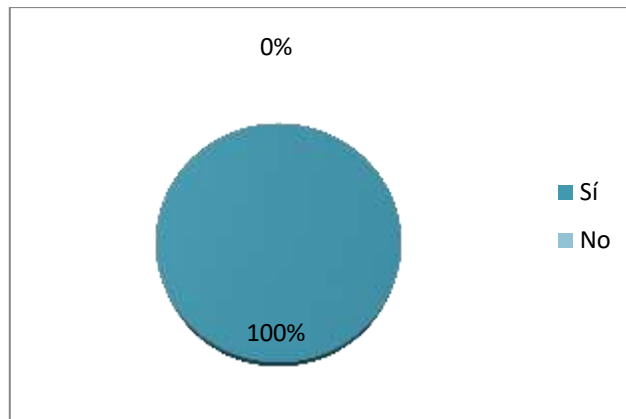
**Tabla 4.26:** Motivación y compromiso.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**Grafico 4.26:** Motivación y compromiso.



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

**ANÁLISIS:** La totalidad de encuestados correspondiente a 19 personas, comentan que el entorno en el cual se desenvuelve en su puesto de trabajo le mantiene motivado y comprometido con la institución.

**INTERPRETACIÓN:** La motivación y el compromiso dentro de la institución es fundamental, esta percepción se puede estar fortalecida en que la relaciones interpersonales en todo nivel jerárquico es óptima; así también, cabe recalcar que a pesar de existir niveles de estrés en los trabajadores no existe un deterioro en la satisfacción laboral.

## **4.2 Verificación de hipótesis.**

Se realizó la comprobación estadística mediante el método T de student, considerando que la población es pequeña.

### **4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis.**

**H0:** El estrés laboral NO incide en el desempeño Laboral del personal de la empresa ALMOGAS. CIA.LTDA

**H1:** El estrés laboral incide en el desempeño Laboral del personal de la empresa ALMOGAS. CIA.LTDA

### **4.2.2 Calculo estadístico mediante la Prueba T de Student**

Del cuestionario diseñado para la recolección de datos, se seleccionaron cuatro preguntas claves que permiten determinar la relación existente entre la variable dependiente (el estrés laboral) y la variable independiente (desempeño).

#### **Variable Independiente (Estrés Laboral)**

**Pregunta 1:** ¿Alguna vez ha sentido que está sometido a demasiadas presiones laborales?

**Pregunta 7:** ¿Ha sentido alguna vez que el exceso de trabajo le afecte a su salud?

#### **Variable Dependiente (Desempeño)**

**Pregunta2:** ¿Ha sentido alguna vez que el exceso de presiones laborales ha repercutido en el rendimiento de su trabajo?

**Pregunta 21:** ¿Alguna vez le han llamado la atención por errores en el cumplimiento de sus labores?

### 4.2.3. Cálculo de Grados de Libertad

Para determinar de los grados de libertad se resta uno (1) del número de preguntas, a continuación se resta uno (1) del número de variables en cada pregunta y finalmente se multiplican los 2 resultados y se obtiene los grados de libertad.

- Grados de libertad=  $(4-1)*(2-1)$
- Grados de libertad =  $3*1$
- Grados de libertad = 3

### 4.2.4 Nivel de significancia

En la presente investigación se utilizará un nivel de significancia de 0.95 y un margen de error de 0.5; por lo cual, en base a la tabla de distribución de T de student se obtiene un valor de 2.35.como se demuestra en la imagen 4.1: Tabla de distribución de T de student

**Imagen 4.1:** Tabla de distribución de T de student

Grados de libertad	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.0000	3.0777	6.3137	12.7062	31.8210	63.6559
2	0.8165	1.8856	2.9200	4.3027	6.9645	9.9250
3	0.7649	1.6377	2.3534	3.1824	4.5407	5.8408
4	0.7407	1.5332	2.1318	2.7765	3.7469	4.6041
5	0.7267	1.4759	2.0150	2.5706	3.3649	4.0321
6	0.7176	1.4398	1.9432	2.4469	3.1427	3.7074
7	0.7111	1.4149	1.8946	2.3646	2.9979	3.4995
8	0.7064	1.3968	1.8595	2.3060	2.8965	3.3554
9	0.7027	1.3830	1.8331	2.2622	2.8214	3.2498
10	0.6998	1.3722	1.8125	2.2281	2.7638	3.1693

**Adaptado por:** Claudia Paredes Ballesteros.

**Fuente:** Recuperado de: <http://www.cs.buap.mx/~dpinto/pln/Autumn2010/tstudenttable.pdf>

#### 4.2.5 Procedimiento

##### Identificación del punto muestral

Se elaboró una tabla que compara los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario en las cuatro preguntas seleccionadas anteriormente, de las dos opciones de respuesta (Sí; No) a continuación se restó el valor de la primera alternativa al valor de la segunda y finalmente se realiza la sumatoria de los resultados obtenidos con la finalidad de obtener el punto muestral(X) que dio como resultado 14, proceso representado en la tabla 4.27.

**Tabla 4.27:** Identificación del punto muestral

	X1	X2	(X1-X2)
Preguntas	Sí	No	X
<b>Pregunta 1:</b> ¿Alguna vez ha sentido que está sometido a demasiadas presiones laborales?	12	7	5
<b>Pregunta 7:</b> ¿Ha sentido alguna vez que el exceso de trabajo le afecte a su salud?	11	8	3
<b>Pregunta2:</b> ¿Ha sentido alguna vez que el exceso de presiones laborales ha repercutido en el rendimiento de su trabajo?	12	7	5
<b>Pregunta 21:</b> ¿Alguna vez le han llamado la atención por errores en el cumplimiento de sus labores?	10	9	1
$\sum X =$			<b>14</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

### Formula de la media aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

#### Dónde:

- $\bar{X}$ : media aritmética
- **n**: Tamaño de la muestra (cuestionario)
- **X**: Punto muestral

### Cálculo de la media aritmética

Remplazando en la formula el dato obtenido del punto muestral como consta en la tabla 4.27 que dio como resultado 14, se dividió dicho resultado para el numero de preguntas analizadas para la correlación que en este caso es cuatro, obteniendo una media aritmética de 3,5.

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} = \frac{14}{4} = 3,5$$

### Calculo de la desviación estándar

Posterior a la identificación de la media aritmética ( $\bar{X}$ ) que dio como resultado 3,5 y el punto muestral (X), en la siguiente matriz se obtiene los resultados de la resta de la media aritmética con relación a los resultados obtenidos en la tabla de identificación del punto muestral y todo elevado al cuadrado, posteriormente se realiza una sumatoria, permitiendo obtener un dato previo a la identificación de la desviación estándar dando como resultado 11 como se aprecia en la tabla 4.28.

**Tabla 4.28:** Calculo previo a la desviación estándar

$(X - \bar{X})^2$	Respuesta
$(5 - 3,5)^2$	2,25
$(3 - 3,5)^2$	0,25
$(5 - 3,5)^2$	2,25
$(1 - 3,5)^2$	6,25
$\sum(X - \bar{X})^2$	<b>11</b>

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

### Formula de la desviación estándar

Para realizar el cálculo de la desviación estándar se reemplaza en la siguiente formula los datos obtenidos en la tabla 4.28 dividido para el tamaño de la muestra que en este caso es 4 dando como resultado **0,82**.

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum(X - \bar{X})^2}}{n}$$

$$\sigma = \frac{\sqrt{11}}{4}$$

$$\sigma = \frac{3,31}{4}$$

$$\sigma = 0,82$$

### Calculo t de student

Una vez realizada las operaciones anteriormente descritas, se procede al cálculo de la prueba T de student con la siguiente formula:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

#### Dónde:

- $\bar{X}$ : Valor promedio o media aritmética.
- $\sigma$ : Desviación estándar.
- $n$ : Tamaño de la muestra.(para la comprobación de hipótesis)
- $\mu$ : Media comparativa.

#### Remplazando datos:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{3,5 - 0}{\frac{0,82}{\sqrt{4}}}$$

$$t = \frac{3,5}{\frac{0,82}{2}}$$

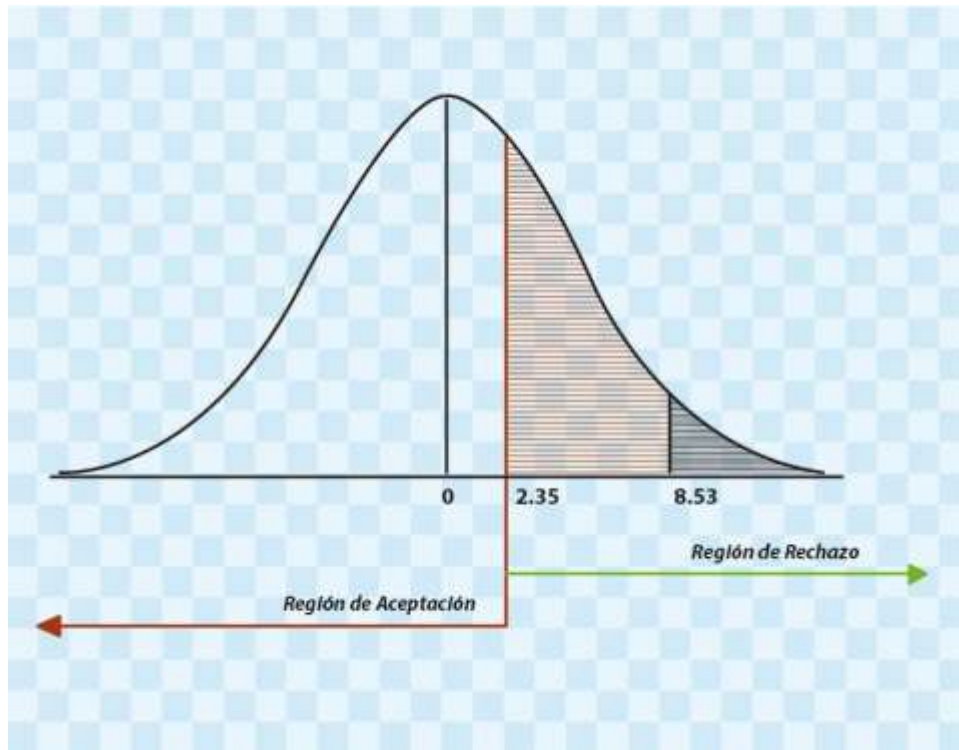
$$t = \frac{3,5}{0,41}$$

$$\underline{\underline{t = 8,53}}$$



## Conclusión de la prueba T de student

Imagen 4.2: Campana de Gauss



**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Claudia Paredes Ballesteros

Una vez aplicado el método de t de student los valores obtenidos revelan que el nivel de significancia es menor que el resultado obtenido mediante el cálculo de la fórmula, tenemos así que  $t = 8.53 > +2.35$ ; por lo tanto, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , concluyendo que el estrés laboral sí incide en el desempeño del personal de la empresa Almogas.Cía.Ltda

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- La investigación de campo permitió determinar que el estrés laboral es un determinante del desempeño; en base, a la percepción de los trabajadores que asumen que su rendimiento laboral se ve afectado en situaciones de estrés; por lo tanto, si los colaboradores de Almogas.Cía.Ltda mantienen un equilibrio entre la sobrecarga laboral y su capacidad de respuesta, el desempeño y la rentabilidad de la institución incrementará significativamente.
- Existen varios elementos determinantes en el incremento de estrés laboral, los datos estadísticos demuestran que los factores que inciden en esta patología son un exceso de presiones laborales, ya que el 63% de los colaboradores manifiesta haber sentido esta condición, así también, la sobre exigencia laboral, considerando que muchos de los cargos en la institución son multifuncionales y tiene que cumplir con los requerimientos a la orden del día, lo que les imposibilita una adecuada planificación y distribución de sus actividades. Por otro lado, el nivel de estrés laboral está afectando a la salud de los trabajadores, disminuyendo su bienestar y capacidad de respuesta; a pesar, de que el nivel de estrés en la Almogas.Cía.Ltda no es elevados; de no ser controlado podría conllevar al deterioro del bienestar del individuo con consecuencias físicas y mentales.
- El nivel de desempeño en Almogas se ve afectado notoriamente por una inadecuada distribución de funciones, determinada en base a la observación de campo en que la gran mayoría de cargos en áreas administrativas inician su jornada laboral muy temprano para poder cumplir con las actividades asignadas; así también, se evidencia incumplimientos en el plazo de entrega, ya que el 63% de colaboradores han recibido llamados de atención por esta

causa; de igual modo, un 53% de trabajadores han recibido llamados de atención por errores en el cumplimiento de sus actividades laborales.

- Los hallazgos más relevantes de la investigación permiten inferir que principalmente consecuencias de índole fisiológico son las cefaleas y los trastornos musculares, en menor relevancia los trastornos digestivos, en tanto que las otras patologías como las dermatológicas, sexuales, respiratorias y cardiovasculares son irrelevantes en función del universo investigado.

## **5.2 Recomendaciones**

- Se debe mantener un equilibrio en la carga laboral, que permita el cumplimiento adecuado de las actividades asignadas sin desencadenar en estrés laboral, manteniendo una adecuada distribución de tareas y responsabilidades.
- Es fundamental controlar los niveles de estrés mediante una adecuada distribución de tareas y tiempos de cumplimiento en las actividades, considerando que los niveles de estrés están generando complicaciones en el bienestar físico y emocional de los trabajadores. Por lo que se recomienda implementar periodos cortos de descanso físico y mental con la finalidad de mejorar los niveles de estrés.
- Estructurar un cronograma de actividades y responsabilidades planificado de acuerdo al cargo que desempeña el colaborador, el mismo que pueda ser cumplido por los trabajadores durante la jornada laboral, para que de este modo puedan mejorar su rendimiento laboral, comprimiendo con las metas propuestas para su cargo.
- Es pertinente la elaboración de un artículo científico con los hallazgos relevantes en la investigación, donde se determine de manera clara las causas del estrés laboral y las consecuencias tanto para el bienestar de la organización como para la salud y calidad de vida de los trabajadores, con la finalidad de que los directivos de Almogás.Cía.Ltda tomen decisiones acertadas con respecto a la problemática evidenciada.

## CAPÍTULO VI

### *ARTICULO ACADÉMICO*

*Universidad Técnica de Ambato  
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación  
Carrera de Psicología Industrial*

#### **“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA ALMOGAS. CIA.LTDA”**

**Claudia Paredes Ballesteros**

**Ing. Mg. Diego Andrés Carrillo Rosero**

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación, tiene por objeto investigar la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal de la empresa Almogas.Cía.Ltda de la ciudad de Ambato; a su vez pretende determinar las consecuencias que tiene el estrés en la salud de los trabajadores. Se analizó 50 fuentes bibliográficas: 7 libros, 24 artículos científicos, 2 periódicos online, 7 informes de autores corporativos y 10 informes de tesis; posteriormente, a partir de los conceptos más relevantes se construyó una matriz de operacionalización de variables en la que identificaron categorías e indicadores, diseñándose un cuestionario con 26 preguntas cerradas, que fue aplicado a los 19 trabajadores mediante la técnica encuesta; subsiguientemente, los datos recabados fueron sistematizados y comprobados estadísticamente con el método T de student que con un 95% de nivel de significancia y un 5% de margen de error, permitió verificar la hipótesis planteada; es así, que se determina la incidencia del estrés laboral en el desempeño del personal. Concluyéndose que para disminuir esta problemática, es fundamental mantener un equilibrio en la carga laboral, que permita el cumplimiento adecuado de las actividades asignadas, manteniendo una adecuada distribución de tareas y responsabilidades.

**Palabras clave:** Estrés laboral, desempeño, reacciones fisiológicas, reacciones psicológicas, exigencias físicas y mentales, presiones laborales, cumplimiento de tareas, monotonía laboral, relaciones interpersonales, perfil laboral.

## ACADEMIC ARTICLE

*Universidad Técnica de Ambato  
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación  
Carrera de Psicología Industrial*

### **“JOB STRESS AND PERFORMANCE COMPANY STAFF IN ALMOGAS. CIA.LTDA”**

**Claudia Paredes Ballesteros**

**Ing. Mg. Diego Carrillo Andrés Rosero**

#### **ABSTRACT**

This research work aims to investigate the effect of work stress on performance of company personnel Almogas.Cía.Ltda of Ambato; in turn it seeks to determine the consequences of stress on the health of workers. 50 bibliographical sources were analyzed: 7 books, 24 scientific articles, 2 newspapers online 7 corporate authors reports and 10 thesis reports; subsequently, from the most relevant concepts matrix operationalization of variables in which categories and indicators identified was built, being designed a questionnaire with 26 closed questions, which was applied to 19 workers by the survey technique; subsequently, the data collected were systematized and tested statistically with student T method with a 95% significance level and a 5% margin of error, possible to verify the hypothesis; so, that the incidence of work-related stress is determined on staff performance. It concluded that to reduce this problem, it is essential to maintain a balance in the workload, which allows the proper performance of assigned activities, maintaining a proper distribution of tasks and responsibilities.

**Keywords:** Job Stress, performance, physiological reactions, psychological reactions, physical and mental demands, work pressures, fulfillment of tasks, work monotony, interpersonal relationships, job profile.

## INTRODUCCIÓN:

El estrés laboral es un tema de interés en las organizaciones, considerando la relación que tiene con la salud integral del trabajador ;y, su influencia en el desempeño y la productividad; puesto que un nivel de estrés moderado y en equilibrio con la capacidad del individuo para el cumplimiento de tareas, genera un nivel alto de eficacia; por otro lado, si los factores que desencadenan esta patología son elevados y se prolongan en el tiempo, los niveles de estrés pueden ocasionar un decrecimiento en las capacidades cognitivas y procedimentales que van a redundar en un desempeño poco favorable.

Con el fin de mantener este equilibrio, es importante atender oportunamente aspectos claves basados en una gestión adecuada del talento humano. De este modo, se reducirán las consecuencias del estrés en diferentes niveles: a nivel del individuo, reduciendo las enfermedades profesionales, y por ende, mejorando su calidad de vida; a nivel grupal, reduciendo las tensiones causadas por la sobrecarga laboral, lo cual evitaría el deterioro de las relaciones interpersonales y promovería un ambiente laboral adecuado; y finalmente, a nivel organizacional incrementando la productividad disminuyendo los índices de ausentismo, rotación y accidentabilidad.

Las investigaciones publicadas por las revistas: “*Educere*” y “*la revista chilena de terapia ocupacional*”; que tratan sobre “desempeño, estrés, *burnout* y variables personales” (Cárdenas, Mendes & Gonzales, 2014); y, “Factores psicosociales laborales y desempeño ocupacional” (Bastidas, Leal, Montilla, Ramos, & Blanco, 2014), concuerdan que: la sobrecarga laboral, el tiempo limitado de para el cumplimiento de actividades; y, la naturaleza del cargo; conllevan al incremento del estrés en el trabajo, perjudicando el bienestar del colaborador; y por ende, su desempeño.

Por otro lado, la investigación publicada por la revista científica “*Dialnet.unirioja*” sobre “los factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño”, manifiesta

que un estilo participativo de gestión, el apoyo social y el trabajo en equipo, tanto de superiores como de pares, actúan como un factor protector frente al estrés.

Si bien las investigaciones anteriores se han enfocado en indagar si niveles excesivos de estrés disminuyen el desempeño, no existe un estudio específico que haya ahondado, sobre las causas de esta problemática en base a un análisis profundo de aspectos relacionados con la gestión del talento humano; y, las consecuencias del estrés laboral, tanto a nivel personal analizando el deterioro de la salud del trabajador en situaciones prolongadas de estrés, como a nivel organizacional en el incremento de errores en el cumplimiento de actividades; y por ende, el declive de la productividad.

Para comprender el problema desde el punto de vista de expertos, se tomaron los aportes de la confederación de empresas de Málaga, identificando categorías a diagnosticar en el universo, respecto a exigencias tanto físicas como mentales, distribución de tareas, control, liderazgo y turnicidad.

Seyle citado por Rodríguez & Oramas (2015) explica el proceso de flujo del organismo ante situaciones de estrés, que inicia con la activación de la amígdala en el mesencéfalo, desencadena una reacción hormonal en el hipotálamo; y por consiguiente, produce en la hipófisis la secreción del factor liberador de corticotropina, secretando adrenalina, noradrenalina, cortisol y aldosterona; si este proceso es recurrente, generaría consecuencias fisiológica para el individuo, las cuales fueron analizadas por Del Hoyo Delgado (2005) que enlista una serie de patologías que se presentan como consecuencia del estrés prolongado.

Por otra parte, Goleman (2013) detalla que niveles bajos de estrés no contribuyen a que el trabajador se enfoque y concentre en el trabajo; ya sea, por falta de supervisión o por insuficientes tareas; sin embargo, exceso de complejidad en la tarea y corto tiempo puede generar el síndrome conocido como el “*burnout*” donde el individuo esta despersonalizado y agota su capacidad de concentración en el puesto de trabajo. En este sentido, según lo expuesto por el autor se infiere que, si bien niveles altos de

estrés pueden generar consecuencias somáticas para el individuo, niveles moderados contribuyen a la productividad de la organización.

Con estos antecedentes se investigó la situación de la empresa Almogas.Cía.Ltda, en donde ciertos colaboradores ven disminuidos sus niveles de rendimientos, probablemente debido a una sobrecarga de funciones o actividades monótonas en el trabajo; las que a largo plazo pueden disminuir su eficacia debido al apareamiento de ciertas enfermedades laborales.

El análisis de causa efecto del problema, permitió identificar que el nivel de estrés laboral se ve incrementado debido a una inadecuada distribución de tareas; y, la no definición de cargos; conllevando a que el trabajador desconozca cuáles son sus funciones específicas y cumpliendo el rol de un empleado multitarea.

En el caso particular de Almogas.Cía.Ltda se ha determinado que los niveles de estrés, si bien no son exageradamente elevados, tienen mayor incidencia en ciertos cargos, donde no se han definido adecuadamente las funciones; es así, que de no dar atención oportuna a la problemática, el estrés podría acumularse en una cantidad que desborda la capacidad del individuo y afectando a mediano o largo plazo en los índices de ausentismo y rotación.

Con el desarrollo de la investigación, se pretende determinar cuáles son los factores que inciden en el estrés laboral y el desempeño, para de este modo sugerir estrategias que permitan mejorar la calidad de vida del trabajador y favorecer la estabilidad económica y social de la empresa; contribuyendo, a la toma acertada de decisiones por parte de la gerencia en aspectos de seguridad laboral.

## **METODOLOGÍA**

El estudio partió de un análisis descriptivo de las variables en el que se analizan las causas y efectos que están influenciando el problema, para identificar aquellos conceptos teóricos que ayudan en la estructuración de los instrumentos de investigación.



se estudió de más de 50 fuentes bibliográficas: 7 libros, 24 artículos científicos, 2 periódicos online, 7 informes de autores corporativos, 10 informes de tesis, en los que destacan principalmente las impresiones de: Chiavenato, Dessler, Chiang, Seyle, Del Hoyo, la confederación de empresas de Málaga España, la Organización Internacional del Trabajo; y, la Organización Mundial de la Salud.

Los postulados teóricos de la Organización mundial de la salud, Milkovich y Boudreau; complementados, con lo manifestado por la confederación de empresas de Málaga España y el informe gubernamental realizado por del Hoyo; fueron operacionalizados en una matriz, identificándose los indicadores que contribuyeron a la estructuración del cuestionario. Para la variable estrés laboral se analizaron: reacciones fisiológicas y psicológicas, exigencias físicas y mentales, distribución de tareas, control, liderazgo, turnicidad; por otro lado, para la variable desempeño se indagó en aspectos relacionados al cumplimiento en tiempo de entrega, cumplimiento de estándares de calidad, dotación de recursos, competencias, experiencia e instrucción. Estos indicadores sirvieron para la estructuración de 26 preguntas cerradas, 16 de la variable independiente (estrés laboral) y 10 de la variable dependiente (desempeño) con dos alternativas de respuesta (sí; no).

El universo de estudio estuvo conformado por la totalidad del personal de la empresa Almogas.Cía.Ltda; puesto que, el número de colaboradores es reducido (19 personas) no se requirió el cálculo de muestra.

La investigación de campo en la que se realizó en el lugar en el que se desarrolla la problemática, con la finalidad de evidenciar de manera directa el problema, obteniendo información primaria, que proporcionó a la investigación datos claros y verídicos.

Posterior a la aplicación del cuestionario, los datos recabados fueron sistematizados y tabulados en cuadros tablas y gráficos, para analizarlos e interpretarlos; finalmente, se realizó la comprobación estadística mediante la prueba T de student.

Para el desarrollo de la prueba estadística se determinaron dos preguntas (1 y 7) de la variable independiente; y dos ( 2 y 21) de la variable dependiente: en la interrogante 1 se indaga la existencia de presiones laborales; en tanto que en la interrogante 7 se analiza la repercusión del estrés laboral en la salud de los colaboradores; por otro lado, la pregunta 2 analiza si el exceso de trabajo disminuye el rendimiento laboral; mientras que, la pregunta 21 indaga sobre los llamados de atención por errores en el desempeño.

Además con el fin de tener una visión global de cómo el estrés afecta no solo el desempeño sino también la estabilidad fisiológica del individuo; se estructuraron preguntas enfocadas en la identificación de las consecuencias fisiológicas que tienen los trabajadores producto de la exposición al estrés; y que incluyen interrogantes que analizan la presencia de patologías: gastrointestinales, respiratorias, cardiovasculares, endocrinas, musculares, sexuales, dermatológicas; así también se indagó en la aparición de sintomatología propia del estrés como: cefaleas, falta de apetito, insomnio, entre otros.

Considerando el universo de 19 personas con 2 opciones de respuesta y cuatro preguntas seleccionadas que generan 3 grados de libertad; y, para un nivel de validez del 95% y un 5% de margen de error; se debía conseguir un valor efectivo superior a 2,35; según la tabla de distribución del método t de student. Dado que después de la aplicación del procedimiento se obtuvo 8.53, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; concluyendo que el estrés laboral sí incide en el desempeño del personal de Almogas.Cía.Ltda.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El análisis de los datos recabados en la investigación de campo se realiza en función al análisis teórico que se ha detallado en la introducción de este trabajo y que ha considerado una fusión de varios autores como Seyle, del Hoyo Delgado; y, postulados de organizaciones gubernamentales como es el caso de la confederación de empresas de Málaga España, determinando categorías a evaluar en el universo de

estudio, las cuales son: reacciones fisiológicas, reacciones psicológicas, exigencias físicas y mentales, presiones laborales, cumplimiento de tareas, monotonía laboral, relaciones interpersonales ;y, perfil laboral.

En referencia a reacciones fisiológicas, se analizó todas las consecuencias que tiene el estrés para la salud del individuo; es así que, el 58% de los colaboradores, manifiestan encontrar una relación entre el estrés que ocasionan sus actividades y el deterioro de su bienestar. Las consecuencias del estrés laboral se detectan cuando este estado de tensión es prolongado y se le atribuyen enfermedades graves que involucran el equilibrio de todo el organismo; así también, se analizó una serie patologías, determinando que las enfermedades de mayor frecuencia son las cefaleas y los trastornos musculares, en menor relevancia los trastornos digestivos, en tanto que las otra patologías como las dermatológicas, sexuales, respiratorias y cardiovasculares, son irrelevantes en función del universo investigado.

Con relación a las reacciones psicológicas, se analizó cómo el estrés repercute en el bienestar y equilibrio mental de los trabajadores, el estrés laboral puede perjudicar el estado anímico de los trabajadores, disminuyendo su atención y enfoque en sus actividades; es así que, en la institución el 42% de colaboradores revelan sentirse afectados en este sentido; también, un 37% manifiesta haber presentado depresión o ansiedad a causa de su trabajo; en la institución el estrés no ha sido una causa relevante para la aparición de trastornos de ansiedad o depresión; sin embargo, una minoría asume que estas patologías han sido una consecuencia de sus actividades laborales; lo cual, podría conllevar a problemas mayores que perjudican la integridad del individuo y la estabilidad de la organización.

Con respecto a las exigencias físicas y mentales, las mismas que afectan el rendimiento de los trabajadores, al no poder mantener un equilibrio entre la carga laboral y su capacidad de respuesta; la mayoría de trabajadores representados por el 74% manifiesta que el esfuerzo físico que realizan va acorde a sus capacidades; es decir, que los colaboradores que realizan actividades de exigencia física se sienten

capaces de hacerlo, a pesar de la existencia de cargos caracterizados por grandes cargas de resistencia corporal, como es el caso de los estibadores, que dentro de sus actividades deben soportar el peso cargar y descargar diariamente varios cilindros de gas; lo cual, podría afectar a su salud.

Por otro lado, en el caso de las exigencias mentales, el 53% declaran que sus actividades laborales le generan cansancio mental; sintomatología que está relacionada generalmente al síndrome del *burnout*, que aparece en situaciones de estrés prolongado y con un alto nivel de carga mental; es importante mencionar que, cuando el individuo se encuentra en este estado de agotamiento, se deteriora su capacidad de respuesta, imposibilitando un adecuado rendimiento, perjudicando a su desempeño laboral y volviéndolo ineficaz.

En relación a la categoría presiones laborales, el 63% de los encuestados, consideran que en el ejercicio de sus funciones están sometidos a esta condición, provocando un incremento del estrés laboral; este dato se confirmó mediante la observación, evidenciando que los cargos en que se manifestó con mayor frecuencia este conflicto, son los correspondientes a las áreas administrativas; es así que, el 63% alega que su rendimiento se ve afectado por situaciones en que sus actividades se realizan bajo presión, imposibilitando un óptimo rendimiento.

Al investigar sobre el cumplimiento tareas, la mayoría de trabajadores manifiestan haber recibido llamados de atención por un inadecuado ejercicio de sus actividades; es así que, al 53% de trabajadores han sido reprendidos alguna vez por cometer errores en el desempeño de sus funciones, 63% por no cumplir con el plazo de entrega establecido; y, 27% por no atender adecuadamente a los estándares de calidad impuestos por la institución.

Se determina que estas situaciones podrían deberse a que muchos de los miembros de esta institución cumplen varias funciones, que no van acorde a sus capacidades o preparación, por lo que es predecible que puedan existir fallos en su desenvolvimiento laboral; así también, los retrasos que han ocurrido en la entrega de

alguna actividad, podrían ser causados por una inadecuada carga laboral, que impide el cumplimiento puntual de las responsabilidades encomendadas. Con respecto al incumplimiento de los estándares de calidad, la mayoría del personal, desconoce de la existencia de una política de calidad; a pesar de eso, algunos colaboradores han recibido llamados de atención por esta causa.

En referencia a la monotonía laboral, el 47% comentan que sus actividades son aburridas y monótonas, un porcentaje considerable comenta sentir aburrimiento y monotonía en el desempeño de su cargo, lo que podría desencadenar en estrés laboral.

Con respecto a las relaciones interpersonales, se analizó este aspecto en una perspectiva integral, considerando la relación del individuo dentro de la institución con sus compañeros y superiores; y, el tiempo que tiene para compartir con su familia fuera de la empresa; es así que, el 89% de los trabajadores manifiesta que las relaciones intra-laborales son óptimas; con respecto a las relaciones extra-laborales, el 89% expone que sus responsabilidades le permiten compartir tiempo con su familia.

Acerca del perfil laboral, el 84% manifiesta que las funciones que desempeña van acorde a sus capacidades; del mismo modo el 74% comenta tener la experiencia necesaria para desenvolverse en su cargo; mediante estas afirmaciones, se determina aspectos de la gestión de talento humano como la selección de personal, que está relacionada directamente con el desempeño laboral y el incremento de estrés; considerando que, un trabajador que no es apto para su puesto de trabajo no podrá cumplir con sus actividades de manera adecuada, lo que generaría un estado de tensión y frustración, conllevando a episodios de estrés laboral.

Mediante la técnica de observación y complementando con los resultados de la encuesta, se determinó que el desempeño en la empresa se ve afectado por la inadecuada definición de cargos, en la que la mayoría de los puestos son multifuncionales, en el que deben estar a la orden del día, lo que impide procesos de planificación y gestión de actividades, ocasionando confusión, falta de especialización; y por ende, estrés laboral.

A pesar de ello, los niveles de desempeño son generalmente aceptables; pero, pueden ser mejorados mediante un correcto análisis y descripción de cargos, que permita definir las actividades propias de cada puesto; así también, se facilitaría el proceso de selección de personal, que basaría su decisión en el perfil y las competencias que se requiere para cada plaza laboral.

Así también, los colaboradores podrían organizar sus actividades, mediante una adecuada planificación, que motive su desempeño en el cumplimiento de metas; por otro lado, los trabajadores podrán mejorar sus rendimientos, especializando su desempeño y llegando a la experticia de su cargo.

## **CONCLUSIONES**

- La investigación de campo permitió determinar que el estrés laboral es un determinante del desempeño; en base, a la percepción de los trabajadores que asumen que su rendimiento laboral se ve afectado en situaciones de estrés; también se evidencia, que el incremento del estrés laboral deteriora la salud física y mental del personal, desencadenando patologías que impiden que el individuo se desarrolle de manera adecuada, tanto dentro de la institución como fuera de la misma; se debe tomar en cuenta, que el bienestar fisiológico del colaborador es primordial para el adecuado desempeño de su rol en la empresa; por lo tanto, si los colaboradores de Almogás.Cía.Ltda mantienen un equilibrio entre la sobrecarga laboral y su capacidad de respuesta, el desempeño y la rentabilidad de la institución incrementará significativamente
- Existen varios elementos determinantes en el incremento de estrés laboral, los datos estadísticos demuestran que los factores que inciden en esta patología son un exceso de presiones laborales, ya que el 63% de los colaboradores manifiesta haber sentido esta condición; así también, la inadecuada distribución e identificación de tareas genera confusión y entorpece el desempeño laboral de los trabajadores de Almogás; ya que, los empleados

cumplen varias funciones y responsabilidades; impidiendo la especialización del cargo; por otro lado, esta no definición acertada de cargos imposibilita procesos básicos de planificación y organización de actividades con relación al tiempo de entrega.

- El nivel de desempeño en Almogas se ve afectado notoriamente por una inadecuada distribución de funciones, determinada en base a la observación de campo en que la gran mayoría de cargos en áreas administrativas inician su jornada laboral muy temprano para poder cumplir con las actividades asignadas; así también, se evidencia incumplimientos en el plazo de entrega, ya que el 63% de colaboradores han recibido llamados de atención por esta causa; de igual modo, un 53% de trabajadores han recibido llamados de atención por errores en el cumplimiento de sus actividades laborales; por otra parte, un factor que disminuye la carga de estrés, es la percepción que existe sobre el adecuado liderazgo y clima laboral, lo cual puede estar influenciado positivamente por el estilo de liderazgo que se aplica actualmente y las óptimas relaciones interpersonales.

## MATERIALES DE REFERENCIA

### 1. Materiales de referencia

#### 1.1 Bibliografía

- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*, 1ª .Ed. Buenos Aires, Argentina: Garnica.
- Aguirre, C. (2014). *Estresores laborales y calidad de vida en pilotos hispanoparlantes de aeronaves comerciales*. (Tesis de Doctorado). Universidad de Salamanca, España.
- Bastidas, E; Leal, M; Montilla, R; Ramos, M & Blanco, G. (2014). Factores Psicosociales y desempeño ocupacional de un grupo de Bomberos. *Revista chilena de Terapia Ocupacional*, 14(2), 173-181.
- Brazzolotto, S. (2012). *Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina.
- Cabrera, N. L. (2014). Síndrome de Boreout: Diseño, confiabilidad y validación preliminar de un instrumento para su medición. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 46 (3), 259-265.
- Cárdenas, M; Mendes, L; Gonzales, M. (2014). Desempeño, estrés, burnout y variables personales de docentes universitarios. *Educere*, 18(60),289-302.
- Castro, A., Palomino, M; Quiñones, A., Landa, J & De Los Santos, V. (2007). *Evaluación del desempeño para la empresa de transporte Aerocondor* (tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Ceballos, V. P., Valenzuela, S & Paravic, K. T. (2014). Factores de riesgos psicosociales en el trabajo: género y enfermería. *Avances en enfermería* ,32 (2), 271-279.



- Chiang, M. M., & San Martín N, N. J. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165.
- Chiang Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud trab. (Maracay)*, 21(2), 111-128
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*, 3ra.Ed. Bogotá, Colombia: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de Recursos Humanos*, 5ta.Ed. Bogotá, Colombia: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*, 8va.Ed. México, DF: Mc. Graw Hill.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. 11ra.Ed. Naucalpan de Juárez, México: Pearson.
- Díaz, C. D., Hernández, F. E., Isla, D. R., Delgado, R. N., Díaz, V. L., & Rosales, S., C. (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral. *Papeles del Psicólogo*, 35(2), 115-121.
- Figuerola, L (2015). *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una institución gubernamental* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Gavilanes, J. (2015). *Diseño de un modelo de evaluación del desempeño Laboral en la empresa "Agroquim" del cantón Mocha* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato, Ambato, Ecuador.
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo el poder de la inteligencia emocional*, 1ª ed. Barcelona, España: Consell de Cent.

- González, F. C., Villatoro, J., Medina Mora, M. E., Juárez, F., Carreño, S., Berenzon, S., & Rojas, E. (2013). Indicadores sociodemográficos de riesgo de estrés psicosocial en los estudiantes de educación media y media superior en la República Mexicana. *Salud Mental*, 20(4), 1-7.
- Huamaní, P. L., & Oré, P. A. (2015). Impacto de la motivación en la productividad empresarial: caso gerencia de infraestructura en telefónica del Perú. *Gestión en el Tercer Milenio*, 18(35), 51-59.
- Jaramillo, V. A., & Gómez, I. C. (2013). Salud laboral investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento psicológico*, 4(10), 9-25.
- Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales* (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Jiménez, B. M., Lara, R. M. M., Muñoz, A. R., Chavez, A. P., & Loo, M. M. M. (2014). El síndrome de burnout en una muestra de psicólogos mexicanos: prevalencia y factores sociodemográficos asociados. *Psicología y salud*, 16(1), 5-13.
- Montoya, A. (2014). *La Cultura Organizacional como herramienta para mantener un Clima Organizacional y un Desempeño Laboral optimo frente a los cambios del entorno* (tesis de pregrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia.
- Oficina Internacional del Trabajo. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirlas. Ginebra: OIT; 2003. p.1-23.
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Upiicsa*, (2), 50–51.

- Reina, L., Rodríguez, S. R., Romero, G. B., Rodríguez, L. A., Romo, S.M. (2014). Doble presencia: un riesgo psicosocial que evidencia la desigualdad entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral. *REIDOCREA*. 3(22), 172-179.
- Reyna, D.L; Campos, G.E & Martínez, G.K. (2015). El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: el caso de Panificadora Mexicana S.A. de C.V. *Revista RAITES*. 1(1), 10-30.
- Rodríguez, J. E & Oramas, V. A. (2015). EMPLEO DE INDICADORES BIOQUÍMICOS EN EL ESTUDIO DEL ESTRÉS PSICOSOCIAL LABORAL. TENDENCIAS EN LA INVESTIGACIÓN. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 16(3), 69-75.
- Rosales, R. (2014). *Estrés y salud*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Jaén, España.
- San Martín Armijo, C. (2003). *Planeamiento Estratégico de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- Secretaría General de Industrias y Comercio. (2016). Plan Estratégico Gestión del Talento Humano. Recuperado de <http://www.sic.gov.co/>
- Silla, J; Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del psicólogo*, 29 (1), 68-82.
- Sierra, J. C., Ortega, V., & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Mal Estar e Subjetividades*, 3(1), 10-59.
- Varela, J. (2011). *Diseño del subsistema de evaluación del desempeño por competencias para la institución Fondo ecuatoriano Populorum Progressio (FEPP) oficina central* (tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador.

Vega, M. M. C., Fuentealba, N. G., & Igor, M. S. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128.

Yeda Cirera, O; Aparecida Días, E; Elías Spers, V; Ferraz Filho, O. (2012). Impacto de los Estresores Laborales en los Profesionales y en las organizaciones: análisis de Investigaciones publicadas. *Invenio: Revista de investigación académica*, 15 (29), 67-80

## 1.2 Fuentes digitales

Astudillo, P. (2014). FACTORES PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: ¿Cómo comprender las tensiones psicosociales para regularlas?. Recuperado de [http://www.ispch.cl/sites/default/files/NOTA\\_TECNIC\\_FACTORES\\_PSICO SOCIALES EN EL TRABAJO\\_032014.pdf](http://www.ispch.cl/sites/default/files/NOTA_TECNIC_FACTORES_PSICO_SOCIALES_EN_EL_TRABAJO_032014.pdf)

Confederación de Málaga. (2013). *Guía De Prevención De Riesgos Psicosociales En El Trabajo*. Recuperado de [http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM\\_guia\\_riesgos\\_psicosociales\\_interactivo.pdf](http://www.cem-malaga.es/portalcem/novedades/2013/CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf)

Del Hoyo Delgado; María Ángeles. (2005). *Estrés laboral*. Recuperado de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS DE PUBLICACIONES/FONDO HISTORICO/DOCUMENTOS DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero pdf/Estres laboral.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS_DE PUBLICACIONES/FONDO HISTORICO/DOCUMENTOS DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero pdf/Estres laboral.pdf)

El estrés, la causa principal de los trastornos mentales en el Ecuador. (10 de octubre de 2014). *El Comercio*, Recuperado de <http://www.elcomercio.com/tendencias/estres-causa-trastornos-mentales.html>

Gallego Restrepo, L. A., & González Rendón, Á. M. (2016). Competencias laborales de los profesionales en psicología egresados de la Universidad Católica de

Pereira. Recuperado de <http://200.21.98.67:8080/jspui/bitstream/handle/10785/3552/CDMPSI264.pdf?sequence=1>

Instituto de seguridad y servicios sociales de los trabajadores del estado de México. (2012). Guía para el estrés causas, consecuencias y prevención. Recuperado de <http://www.issste.gob.mx/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf>

Llaneza, F. J. (2006). *Ergonomía y psicología aplicada: manual para la formación del especialista*. Lex Nova. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=KOoQjcw2ZZUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=KOoQjcw2ZZUC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Los empleados y las empresas se ven afectados por el manejo incorrecto de las cargas de trabajo. (24 de marzo de 2015). *elempleo*, Recuperado de <http://www.elempleo.com/>

Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Ministerio de Trabajo E Inmigración, (Abril 2013). Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Organización mundial de la salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés* (3). Recuperado de [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/stress/es/](http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/)

Universidad de Cuenca. (2015). *Manual para la Gestión del Talento Humano del personal administrativo de la Universidad de Cuenca* (3). Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/>

Velásquez, Y., Rodríguez, C., & Guaita, W. (2012). Los valores Organizacionales: Referencia para la evaluación de la productividad. XVI Congreso de

Ingeniería de Organización: Vigo, 18 a 20 de Julio de 2012, 6th, 840–846.  
Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4246393>

# ANEXOS

**Anexo N°5:** Ficha de observación

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>		
<b>Empresa</b>	ALMOGAS. CÍA. LTDA.	
<b>Fecha</b>	03 de mayo del 2016	
<b>Hora de inicio</b>	7:30 am	
<b>Hora de finalización</b>	13:00 pm	
<b>Visita a la zona</b>	1	
<b>Ficha</b>	N° 1	
<b>Tema</b>	<b>Población Observada</b>	<b>Observaciones Complementarias</b>
Exigencias laborales	Personal de Almogas	El inicio de la jornada laboral para algunos cargos inicia a las 7:30, se observó a individuos sometidos a una gran presión laboral, realizando varias actividades a la vez.
Diseño de cargos	Personal de Almogas	Algunos colaboradores comentan que no tienen un rol definido en la empresa, cumplen varias funciones según los requerimientos del día.
Relaciones Interpersonales	Personal de Almogas	Las relaciones interpersonales en Almogas son muy positivas, se observó un ambiente de apoyo y colaboración en todos los niveles jerárquicos.
Desempeño	Personal de Almogas	Se evidencio retrasos en la entrega de algunas actividades, los trabajadores comentan sentirse en ocasiones aturdidos por la sobrecarga laboral.
Seguridad Ocupacional	Personal de Almogas	En la organización no cuentan con un sistema integrado de seguridad laboral; sin embargo, la gerencia atiende algunos aspectos de salud en sus trabajadores, gestionando la evaluación médica anual.





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Encuesta dirigida al personal de la empresa ALMOGAS. CIA.LTDA

**Objetivo General:** Investigar el estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal de ALMOGAS. CIA.LTDA.

**Instrucción:** La presente encuesta es de carácter **anónimo y confidencial**, permitirá conocer algunos aspectos de su trabajo en la organización, se solicita leer detenidamente las preguntas y marcar con una (x) la respuesta que mayor se ajuste a la realidad.

**Sexo:** Masculino  Femenino

1. **¿Alguna vez ha sentido que está sometido a demasiadas presiones laborales?**

Sí  No

2. **¿Ha sentido alguna vez que el exceso de presiones laborales ha repercutido en el rendimiento de su trabajo?**

Sí  No

3. **¿Su estado de ánimo se ha visto afectado bajo situaciones de presión laboral?**

Sí  No

4. **¿Se ha sentido ansioso o deprimido a causa de sus actividades laborales?**

Sí  No

5. **¿Ha sentido usted que el esfuerzo Físico que realiza en sus actividades sobrepasa su capacidad?**

Sí  No

6. **¿Sus actividades laborales le han ocasionado cansancio mental?**

Sí  No

**7. ¿Ha sentido alguna vez que el exceso de trabajo le afecte a su salud?**

Sí  No

**8. ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología gastrointestinal producto del estrés laboral?**

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:

- Úlcera péptica** (llaga abierta en el revestimiento del estómago o el intestino)
- Dispepsia funcional** (molestias abdominales persistentes o recurrentes en la parte superior del abdomen)
- Intestino irritable** (dolor abdominal, hinchazón abdominal y alteraciones en la frecuencia y/o en la consistencia de las deposiciones.)
- Colitis ulcerosas** (inflamación y ulceración de la pared interior del colon. incluye diarrea algunas veces con sangre y dolor abdominal.)
- Aerofagia** (Causa distensión abdominal y frecuentes eructos)
- Digestiones lentas**
- Otra**

¿Cuál?

.....

**9. ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología Cardiovascular producto del estrés laboral?**

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:

- Hipertensión arterial**
- Enfermedades coronarias** (placa de grasa en las arterias coronarias)
- Arritmias cardiacas** (cambios en la frecuencia cardiaca)
- Otra**

¿Cuál?

.....

**10. ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología respiratoria producto del estrés laboral?**

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:

- Asma (dificultad para respirar, opresión en el pecho y tos)
- Hiperventilación (respiración rápida, sensación de pánico)
- Disnea (Ahogo o dificultad en la respiración)
- Sensación de opresión en el tórax
- Otra

¿Cuál?.....

.....

**11. ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología endocrina producto del estrés laboral?**

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:

- Hipoglucemia (niveles bajos de azúcar en la sangre)
- Diabetes
- Hipertiroidismo
- Hipotiroidismo
- Otra

¿Cuál?

.....

**12. ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología sexual producto del estrés laboral?**

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:

- Impotencia
- Eyaculación precoz
- Coito doloroso
- Alteraciones de la libido
- Otra

¿Cuál?.....  
.....

**13. ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología Dermatológica producto del estrés laboral?**

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:

- Prurito (picazón excesiva)
- Dermatitis atópica (hinchazón y enrojecimiento continuo de la piel)
- Sudoración excesiva
- Tricotilomanía (arrancamiento compulsivo del cabello)
- Otra

¿Cuál?.....  
.....

**14. ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología Muscular producto del estrés laboral?**

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:

- Tics, calambres y contracturas
- Rigidez

- Dolores musculares
- Alteraciones en los reflejos musculares
- Otra

¿Cuál?

.....

**15. ¿Bajo su percepción ha tenido usted algún tipo de patología producto del estrés laboral?**

Sí  No

Si su respuesta fue afirmativa, señale cual o cuales:

- Cefaleas (dolor de cabeza)
- Dolor Crónico
- Insomnio (dificultad para dormir)
- Trastornos inmunológicos (defensas bajas)
- Falta de apetito
- Otra

¿Cuál?.....

.....

**16. ¿ha sentido alguna vez que sus actividades laborales son aburridas y monótonas?**

Sí  No

**17. ¿Sus responsabilidades laborales le permiten compartir tiempo con su familia?**

Sí  No

**18. ¿Bajo su percepción las funciones de su cargo están relacionadas con sus capacidades?**

Sí  No

**19. ¿Cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones de su cargo?**

Sí  No

**20. ¿Bajo su percepción los plazos para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de su cargo son los adecuados?**

Sí  No

**21. ¿Alguna vez le han llamado la atención por errores en el cumplimiento de sus labores?**

Sí  No

**22. ¿Alguna vez le han llamado la atención por incumplimiento del plazo de entrega de alguna actividad?**

Sí  No

**23. ¿Alguna vez le han llamado la atención por incumplimiento de los estándares de calidad de la empresa?**

Sí  No

**24. ¿Cuenta con la experiencia necesaria para el cumplimiento de sus actividades?**

Sí  No

**25. ¿La relación con sus jefes de trabajo y compañeros es óptima?**

Sí  No

**26. ¿Las condiciones del entorno en el cual se desenvuelve en su puesto de trabajo le mantiene motivado y comprometido?**

Sí  No

**Gracias por su gentil colaboración**