



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 EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS
SERVIDORES DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”**

Autora: Ana Belén Contreras Pintado

Tutor: Lic. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez

AMBATO – ECUADOR

2016

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

CERTIFICA:

Yo, Lic. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez con CI. 180369113-6, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el Tema: **“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”**, desarrollado por la egresada: Ana Belén Contreras Pintado, con CI. 180455157-8, considero que dicha investigación, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios; 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 de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.



Lic. Mg. Maria Gabriela Romero Rodriguez
CI. 1803691136

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Yo, **Ana Belén Contreras Pintado**, portador de la **CI. 180455157-8**, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de investigación sobre el tema: **“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”**, tales como: contenidos, ideas, opiniones, análisis, conclusiones y recomendaciones son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autora de este trabajo de grado.



Ana Belén Contreras Pintado

CI. 180455157-8

AUTORA

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre: **“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”**, 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.



Ana Belén Contreras Pintado

CL. 180455157-8

AUTORA

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

La Comisión de Estudio y Calificación del informe del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”**, presentada por Ana Belén Contreras Pintado, egresada de la Carrera de Psicología Industrial 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, autorizo la presentación ante los organismos pertinentes.


Ing. Morales Fiallos Pablo Ricardo Mg.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL


Dra. Ortiz Mora Irma Edith Mg.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a Dios, por ser el eje fundamental y guía en mi vida, a mis amados padres Martha y Luis por haberme enseñado a luchar por las metas que quiero alcanzar, por ser mi eterno apoyo, por haberme brindado su amor incondicional y por inculcarme valores como la responsabilidad, respeto y amor, los cuales los pondré en práctica con mayor prioridad hoy al alcanzar este tan anhelado sueño, a mis adorados abuelitos Luchito y Marianita que me han sabido aconsejar con su sabiduría para ser una mejor persona día a día, a mi mimado y cariñoso hermano Luis Francisco porque con sus ocurrencias y cariños ha sabido sacarme sonrisas y darme motivos para nunca desilusionarme de mis sueños, a mi gran amor Gary Zúñiga por la paciencia, comprensión, amor y delicadeza con la que siempre me ayudó a levantarme en los peores momentos, por ser mi fortaleza y una de las mayores inspiraciones para hacer posible este triunfo.

Únicamente me queda decir gracias y que Dios derrame bendiciones porque sin ustedes mi vida no tendría sentido y mis sueños no serían realidad.

Con mucho amor
Ana Belén Contreras Pintado

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato, por permitirme ser parte de su prestigioso alumnado, por haberme brindado la confianza y recursos necesarios para alcanzar mi tan deseado título.

A la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación a sus autoridades, docentes y personal quienes con esfuerzo, experiencia y conocimientos han hecho de este reto una grata experiencia para mi vida personal y profesional.

Al Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua por la apertura brindada, en especial a la Ing. Ma. Fernanda Solís por su apoyo incondicional para el alcance de esta meta.

A mi dedicada y respetada tutora de proyecto Lic. Mg. María Gabriela Romero, quien me brindó los conocimientos y apoyo necesario para la realización de mi proyecto investigativo.

Gracias queridas y queridos docentes, de cada uno me llevo los más hermosos recuerdos y enseñanzas las cuales estoy segura me servirán en mi vida.

Ningún sueño es difícil cumplirlo, en ocasiones lloraremos y nos desilusionaremos pero si lo deseamos con el corazón lo lograremos, nadie podrá poner límites en tu mente ni impedir que vuelas alto si el dueño de las alas eres tú.

Ana Belén Contreras Pintado

ÍNDICE GENERAL

Contenido

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O	ii
TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	3
1.1. Tema.	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico	7
1.2.3. Prognosis.....	8
1.2.4. Formulación del Problema	8
1.2.5. Interrogantes.....	8
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación.....	8
1.3. Justificación	9
1.4. Objetivos.....	10
1.4.1. General.....	10
1.4.2. Específicos	10
CAPITULO II	11
MARCO TEÓRICO.....	11

2.1.	Antecedentes investigativos	11
2.2.	Fundamentación filosófica	17
2.2.1	Fundamentación axiológica.....	17
2.2.2	Fundamentación psicológica.....	18
2.3.	Fundamentación legal	18
	Categorías Fundamentales	23
	El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas.	24
2.4.1	Variable Dependiente	26
2.4.2	Variable Independiente	36
2.4.	Hipótesis	47
2.5.	Señalamiento de variables.....	47
CAPITULO III	48
METODOLOGÍA	48
3.1.	Enfoque.....	48
3.1.1.	Enfoque Cualitativo.....	48
3.1.2.	Enfoque Cuantitativo.....	48
3.2.	Modalidad básica	49
3.2.1	Investigación bibliográfica	49
3.2.2	Investigación de Campo	49
3.3.	Nivel o tipo de investigación.....	50
3.3.1	Investigación Exploratoria	50
3.3.2	Investigación Descriptiva	50
3.3.3	Investigación Correlacional.....	51
3.4.	Población y muestra	51
3.1.....	Tabla: Población y Muestra	
	¡Error! Marcador no definido.	
3.2.	Operacionalización de Las Variables	53
3.5.1	Variable dependiente: Desempeño Organizacional	53
3.5.2	Variable independiente: Estrés Laboral	54
3.3.	Plan De Procesamiento Y Monitoreo	55

3.4. Procesamiento y Análisis de la Información	56
CAPÍTULO IV	57
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	57
4.1 Tabulación de Datos.....	57
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	70
4.2.1 Descripción de la Hipótesis	70
4.2.2 Selección del Nivel de Significación	70
4.2.3 Descripción de la Población	70
4.2.4 Especificación de lo Estadístico	70
4.3 Decisión y Verificación de la Hipótesis	74
CAPÍTULO V	75
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. Conclusiones	75
5.2. Recomendaciones.....	76
Bibliografía	77
ARTÍCULO ACADÉMICO	81
ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	81
ACADEMIC ARTICLE	82
WORK STRESS AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE	82
Introducción	83
Metodología.....	85
Análisis y discusión de resultados.....	88
Conclusiones.....	91
Bibliografía	93
Anexos	96
ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA	97

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Árbol de problemas.....	6
Gráfico 2: Pirámide de Kelsen.....	18
Gráfico 3: Categorías Fundamentales.....	23
Gráfico 4: Subordinación conceptual Variable Dependiente	24
Gráfico 5: Subordinación conceptual Variable Independiente	25
Gráfico 6: Actividades designadas	58
Gráfico 7: Lugar de Trabajo	59
Gráfico 8: Demanda de trabajo.....	60
Gráfico 9: Ambiente laboral	61
Gráfico 10: Condiciones de Trabajo.....	62
Gráfico 11: Sobrecarga laboral.....	63
Gráfico 12: Agotamiento Emocional.....	64
Gráfico 13: Problemas familiares	65
Gráfico 14: Comunicación interdepartamental.....	66
Gráfico 15: Apoyo	67
Gráfico 16: Reconocimiento del Desempeño	68
Gráfico 17: Aporte de ideas.....	69
Gráfico 18: Campana Gauss	74

Índice de Tablas

Tabla 1: Población y Muestra	51
Tabla 2: Actividades designadas.....	58
Tabla 3: Lugar de Trabajo	59
Tabla 4: Demanda de trabajo.....	60
Tabla 5: Ambiente laboral	61
Tabla 6: Condiciones de Trabajo.....	62
Tabla 7: Sobrecarga laboral	63
Tabla 8: Agotamiento Emocional.....	64
Tabla 9: Problemas familiares	65
Tabla 10: Comunicación interdepartamental.....	66
Tabla 11: Apoyo	67
Tabla 12: Reconocimiento del Desempeño	68
Tabla 13: Aporte de ideas	69
Tabla 14: Tabla de Distribución Chi Cuadrado.....	72
Tabla 15: Frecuencia Observada.....	72
Tabla 16: Frecuencia Esperada	73
Tabla 17: Chi Cuadrado.....	73

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Operacionalización V.D.	53
Cuadro 2: Operacionalización V.I.....	54
Cuadro 3: Recolección de Información.....	55

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

TEMA: “El Estrés Laboral y el Desempeño Organizacional de los Servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua”

AUTOR: Ana Belén Contreras Pintado

TUTOR: Lic. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez

RESUMEN EJECUTIVO

En el trabajo investigativo se analizó la incidencia del Estrés Laboral en el Desempeño Organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, el estudio realizado es importante porque permitió determinar los elementos que afectan a las variables en estudio, los enfoques empleados en el trabajo fueron cualitativo y cuantitativo, puesto que se contó con la participación de los colaboradores de la institución y así se pudo obtener una visión concisa de la realidad y en base a los resultados obtenidos en la investigación se aplicó el método del Chi-cuadrado para comprobar que el Estrés Laboral si incide en el desempeño organizacional, sobresale la modalidad bibliográfica la modalidad bibliográfica y de campo, considerándose los niveles descriptivo, explicativo y correlacional con la finalidad de obtener datos verídicos sobre las variables, se aplicó como técnica de encuesta, utilizándose como instrumento el cuestionario estructurado con interrogantes cerradas permitiendo establecer una relación entre las variables de estudio; los resultados obtenidos demuestran que el desempeño organizacional no es eficiente en los servidores del Honorable Gobierno Provincial, por varias inconsistencias como: la deficiente comunicación interdepartamental, falta de apoyo por parte de los superiores, ritmo de trabajo y ambiente laboral son factores que producen estrés laboral y que afectan seriamente al desempeño organizacional de los servidores.

Palabras claves: Estrés laboral, Desempeño Organizacional, Ambiente laboral, Factores Psicosociales, Salud Laboral.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION
INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER
BLENDED MOD STUDIES

TOPIC: “El Estrés Laboral y el Desempeño Organizacional de los Servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua”

AUTHOR: Ana Belén Contreras Pintado

DIRECTOR: Lis. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez

EXECUTIVE SUMMARY

In the research work the effect of Work Stress on Organizational Performance of servers Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua was analyzed, the study is important because it allowed us to determine the factors affecting the variables studied, the approach used in the study were qualitative and quantitative, since it counted with the participation of employees of the institution and thus could get a concise view of reality and based on the results of the research the method of Chi-square test was applied to verify that the Job stress if affects organizational performance, stands the literature form the literature and field modality, considering the descriptive, explanatory and correlational levels in order to obtain accurate data on the variables, was applied as a survey technique, using as an instrument the structured questionnaire with closed questions allowing to establish a relationship between the study variables; the results show that organizational performance is not efficient servers of Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, by several inconsistencies as poor communication interdepartmental, lack of support from superiors, pace of work and working environment are factors that cause job stress and seriously affect organizational performance servers.

Keywords: Job Stress, Organizational Performance, Work Environment, Psychosocial Factors, Occupational Health.

INTRODUCCIÓN

El avance y la evolución de la organización dependen del equilibrio de la efectividad, eficiencia y relevancia, el desempeño organizacional no puede limitarse a un juicio superficial y unilateral de los jefes respecto del comportamiento de sus empleados; es necesario profundizar, localizando las causas y estableciendo perspectivas de común acuerdo con el colaborador.

La investigación cuenta con información destacada sobre aspectos del estrés laboral y el desempeño organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua y abarca los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: Este capítulo se muestra la formulación del tema de investigación, el planteamiento del problema, el cual se encuentra compuesto por la contextualización, análisis crítico, prognosis, la formulación del problema, las preguntas directrices y la delimitación del objetivo de investigación; finalmente se establece el objetivo general y los objetivos específicos que se desean alcanzar durante la investigación.

CAPÍTULO II: En esta etapa se desarrolla la metodología fundamental de la investigación, tomando como referencia los antecedentes teóricos ya instituidos, y fundamentados en otros trabajos investigativos, respaldándose en aspectos legales y filosóficos, las categorías fundamentales que sustenta el trabajo investigativo apoyándose en la hipótesis planteada y el señalamiento de variables.

CAPÍTULO III: Metodología de la investigación con sus enfoques cualitativo y cuantitativo; la modalidad bibliográfica, documental y de campo; sus niveles descriptivo, exploratorio, asociación de variables; población y muestra, planteando la técnica e instrumento, la operacionalización de variables, plan de recolección de la muestra, el plan de procesamiento y análisis de la información.

CAPÍTULO IV: Refleja el análisis e interpretación de resultados obtenidos en la encuesta, verificación de la hipótesis; planteamiento y la aplicación de la fórmula del Chi- cuadrado, finalmente se visualiza la decisión final.

CAPÍTULO V: Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones de acuerdo al análisis estadístico de los datos de la investigación.

CAPÍTULO VI: Denominado propuesta, contiene datos informativos, y se discute acerca de los hallazgos más relevantes de la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.Tema.

“EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA.”

1.2.Planteamiento del Problema

1.2.1. Contextualización.

En **nuestro país** el estrés laboral está directamente relacionado con la reducción de la productividad dentro de las empresas cuanto en oficinas públicas y privadas alcanzando de manera dramática un descenso en la calidad de vida de los empleados que han caído en estrés, llegando incluso al despido definitivo del trabajo.

Según el máster en comunicación organizacional Óscar Nieto. **“Las organizaciones cumplen un papel importante para evitar que un trabajador sufra de estrés. Algunas causas para que se dé esta enfermedad son la forma en que se comunica la compañía, la estructura en los niveles de liderazgo y no transmitir seguridad, como no ofrecer un contrato fijo hacen que el trabajador desarrolle estrés. En el país, explica Nieto a pesar que se utiliza los términos estructura organizacional, en la práctica del trabajo se puede observar persecución, presión amenaza y maltrato.”** Diario EL UNIVERSO (2011).

En Ecuador según un estudio realizado por el máster, solo en las industrias de Guayaquil existe el 60% de casos de hipertensión, una de las enfermedades primordiales procedidas del estrés, de ahí la necesidad de los servidores públicos o privados de adquirir diversas técnicas y estrategias para combatirlo, al tiempo de obtener métodos eficaces para manejarlo.

En **nuestra provincia** por su característica de comercial en alto grado, el estrés ha llegado a constituirse en un proceso interactivo donde influyen muchos aspectos de situación (demandas) y características del sujeto (recursos). Mientras las demandas de la situación sobrepasan los recursos del individuo, se generará situaciones elevadas de estrés en la búsqueda de más recursos

para cumplir con las demandas a determinada situación. Por otro lado los factores psicosociales para el estrés laboral responden a las demandas de la situación y las características del individuo.

En la Provincia de Tungurahua se señala que los trabajadores de las diferentes entidades públicas sufren de un alto grado de estrés laboral, causado por monotonía en las tareas, agotamiento emocional, entre otros. Mientras que las exigencias de la situación sobrepasan los recursos del individuo, se generará escenarios elevados de estrés en la búsqueda de más recursos para cumplir con las demandas a determinada situación.

No es un requerimiento único el considerar las profesiones, su contexto de trabajo, es importante las diferencias individuales como punto de partida pues las personas que se desempeñan en un mismo puesto funciona de manera diferente así por ejemplo mientras uno puede desempeñarse con eficiencia sin estrés, el otro puede sufrir de estrés. El estrés a nivel de nuestra provincia se genera por diversas situaciones o condiciones presionantes para el individuo en su actividad cotidiana dentro de lo laboral.

Mientras que en el **Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua**, según la información proporcionada por la unidad médica y observación directa indica que los servidores presentan un nivel medio de estrés laboral, la razón fundamental es la inserción dentro de una sociedad globalizada y altamente competitiva que exige y demanda cada día individuos mucho más aptos y capacitados para enfrentar y resolver problemas cotidianos de índole laboral, social y emocional que se presentan con frecuencia, lo que se puede reflejar en la productividad.

En el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua los elevados grados de estrés laboral afectan no solo el desempeño organizacional sino también el ambiente laboral, el compromiso de los trabajadores con la empresa, la responsabilidad dentro de sus puestos de trabajo así como también el ambiente familiar de cada uno de los servidores en investigación, puesto a que una de las consecuencias del estrés laboral son las sinergias negativas, las cuales serán conductoras de problemas intrafamiliares y emocionales del individuo.

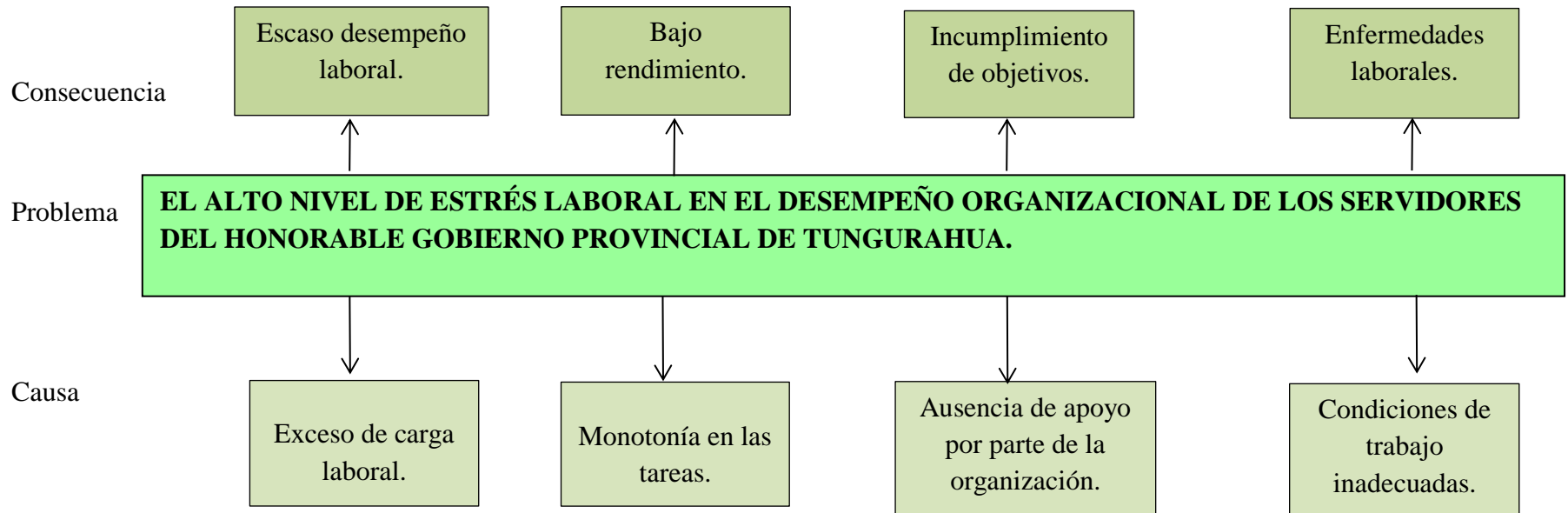
En tal virtud el estrés laboral se ha constituido en un problema de salud alarmante que afecta a la sociedad actual, pues no perjudica únicamente a los servidores del Honorable Gobierno

Provincial de Tungurahua al provocarles dificultades físicas y mentales en su desempeño laboral, también afecto a los empleadores y al mismo tiempo a la economía de la provincia.

Dentro de las planificaciones de actividades del personal que labora dentro del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua se realiza actividades de control de salud mental y física en un nivel bajo, lo que limita el desarrollo de las habilidades laborales del empleado, y su desempeño integral.

Gráfico 1: Árbol de problemas

CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA:



Fuente: Contextualización

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016)

1.2.2. Análisis Crítico

El problema primordial que se desea investigar son los altos niveles de estrés laboral en el desempeño organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, llegando a la conclusión que el estrés laboral es uno de los fenómenos que cada vez está teniendo más importancia en el trabajo y que puede crear problemas de salud y de bienestar importantes en las personas. Se trata de un fenómeno complejo cuya comprensión adecuada resulta difícil y requiere tomar en consideración una amplia gama de conceptos y aspectos que se han ido poniendo de relieve en la investigación que siglos se ha venido desarrollando sobre este fenómeno.

En el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, existen elementos estresores que han perjudicado el desempeño organizacional y personal, perturbando el desarrollo correcto de funciones y dando como resultado la pérdida de capital humano de la organización, afectando así la permanencia del colaborador en la institución e incluso a la situación económica de la empresa.

El exceso de carga laboral es uno de los factores que producen estrés provocando así sinergias negativas en la organización desequilibrando la relación del trabajador en el entorno institucional.

Es importante resaltar que la monotonía en las tareas así como la ausencia de apoyo por parte de los compañeros y superiores en la realización de las diferentes labores influyen negativamente en el desarrollo organizacional de los colaboradores de la empresa evidenciándose respuestas de tensión, estrés, afectando a la salud y el cumplimiento de objetivos empresariales los cuales producen un bajo rendimiento, disminuyendo en un grado significativo la eficiencia y eficacia de la organización, de tal manera que afecte a la productividad de la provincia.

Finalmente, por las inadecuadas condiciones de trabajo, lo cual conlleva sus efectos a enfermedades laborales, tales como el burnout, ausentismo entre otros, ocasionando pérdidas de capital humano que afecta directamente a los clientes internos, como a los externos, dificultando así el normal desarrollo del personal y consecuentemente el desarrollo y surgimiento de la empresa.

1.2.3. Prognosis

El estrés laboral es un riesgo psicosocial muy importante y en caso de no investigarlo y no tratarlo de una forma seria el estrés laboral como factor influyente en el desempeño laboral del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua se vería seriamente afectada lo que llevaría a un conflicto interno y como consecuencia la pérdida de capital humano de la empresa, es decir el inadecuado manejo de factores estresores y el bajo desempeño laboral es un problema serio para la organización, sin el control apropiado dichos factores podrían ampliarse e incluso extenderse.

La productividad disminuirá y el riesgo de conllevar más enfermedades a causa del estrés no se limitaría. De la misma manera y de forma indirecta la provincia se vería afectada ya que el nivel de producción y prestación de servicios no sería el mismo y tanto la vida profesional como personal del trabajador sufriría las consecuencias del estrés laboral en la organización.

Las distintas autoridades, directivos y jefes de áreas se verán afectados, ya que el trabajo no es el adecuado al tratar el estrés en sus empleados, reflejándose en las molestias que los servidores presentan en su salud y en el mal servicio que presten. De igual manera las consecuencias del estrés laboral en los servidores se verán manifestadas en los problemas de índole familiar y personal, ya que el estrés va más allá de una simple enfermedad de oficina u empresa, y conlleva a inconvenientes intrafamiliares y resultados fisiológicos así como dolores de cabeza constantes, enfermedades gastrointestinales y en algunos casos afectando tanto la vida del colaborados lo cual puede terminar hasta en el suicidio.

1.2.4. Formulación del Problema

¿De qué manera influye el estrés laboral en el desarrollo laboral de los trabajadores del H.G.P.T.?

1.2.5. Interrogantes

- ¿Cuáles son los principales riesgos psicosociales que presenta el HGPT?
- ¿Cuáles son los niveles y causas para que exista estrés laboral en el personal del HGPT?
- ¿Existe evidencias científicas acerca del estrés laboral?

1.2.6. Delimitación del objeto de investigación

El modelo a presentarse a continuación constituye en un mecanismo de ayuda para lograr entender el problema que surge entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del HGPT.

- **Campo:** Psicología Industrial
- **Área: Salud:** Salud Ocupacional
- **Aspecto:** Estrés Laboral y Desempeño Laboral
- **Espacial:** La investigación se realizará en las inmediaciones del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, ubicada en las calles Simón Bolívar y Mariano Castillo esq., perteneciente a la ciudad de Ambato.
- **Temporal:** La investigación tendrá lugar durante el periodo Abril - Septiembre 2016.

1.3. Justificación

Es **importante** porque con un correcto manejo de estrés laboral en los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua se podrá cumplir con los estándares esperados y por ende el cumplimiento tanto de los objetivos y metas empresariales.

Es **novedosa** ya que precedentemente solo se han realizado estudios de estrés laboral y desempeño organizacional en servidores del área de salud y no se tienen registros de estudios sobre las dos variables en los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, permitiendo a los directivos tomar decisiones acertadas correspondientes a la prevención de estrés en sus colaboradores.

La investigación es de gran **interés** debido a que en el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua existen factores estresores los cuales afectan el desempeño organizacional del personal produciendo conflictos, enfermedades accidentes laborales, desencadenando así inestabilidad laboral. El estudio **beneficiará** de tal manera a los servidores y trabajadores de la empresa antes mencionada, incentivando y apoyando al cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo, mejorando la eficiencia, calidad y desarrollo organizacional. El presente trabajo es de **impacto**, al promover seguridad al personal de la empresa, fomentando el cumplimiento óptimo de las actividades, reforzando la transparencia en la organización y

mejorando la autonomía en cada uno de sus servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

Esta investigación es **factible** ya que existe el apoyo por parte del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua el cual ha brindado la apertura necesaria para poder hacer uso de las instalaciones y recolección de datos importantes, los cuales son útiles para poner en marcha la investigación, además el investigador posee el conocimiento, habilidades y recursos para efectuar el trabajo de investigación.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- Investigar la influencia del estrés laboral en el desempeño organizacional del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

1.4.2. Específicos

- Diagnosticar los principales riesgos psicosociales que presentan los trabajadores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.
- Analizar cuáles son los niveles y casusas del estrés laboral de los trabajadores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.
- Diseñar un artículo académico sobre la temática investigada “EL ESTRÉS LABORAL INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes investigativos

De acuerdo a las variables se contara con el soporte de diferentes artículos científicos que contribuirán de manera positiva a la investigación.

Tema: “La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado.”

Autora: Valentina Ramos y Filomena Jordão, Universidad do Porto, Portugal.

Año: 2015

Resumen:

“El sector resulta relevante en la medición del estrés laboral, los estresores y las estrategias de coping, por lo que nuestro objetivo de investigación fue relacionar estas variables dentro el contexto portugués. Nuestra muestra fue de 310 trabajadores distribuidos por sector a los que se aplicó un inventario con una pregunta general sobre estrés y dos escalas sobre estresores y coping. Los datos fueron analizados utilizando análisis univariados y cálculos de correlaciones. Nuestros resultados no indicaron diferencias en las correlaciones significativas entre estresor y estrés por sector. Sin embargo, la correlación significativa entre estresores, estrés y coping sí fue específica para cada sector. Fue relevante la existencia de correlaciones significativas entre coping y estresores sin la influencia del estrés y entre coping y estrés sin la influencia de estresores. Nuestro estudio reconoce el papel del sector en el estudio del estrés, mostrando nuevas relaciones entre los estresores, el estrés y el coping. La relación que se establece entre el estrés laboral y el sector de la organización donde se realizó el estudio ha sido verificada en investigaciones sobre este tema, sin llegar todavía a un consenso al respecto. Es decir, unos estudios indican que los trabajadores de organizaciones privadas son los más estresados (Fernandes, Kumar y Mekoth, 2009; Sankpal, Negi y Vashishtha, 2010) y otros que son los trabajadores de organizaciones públicas los que presentan valores de estrés más elevados (Ahmad, Zia-ur-Rehman y Rashid, 2011; Macklin, Smith y Dollard, 2006; Obholzer, 1994; Srivastav, 2009). En el caso del contexto portugués, tampoco existe un consenso generalizado en

cuanto a las diferencias por sector. Ramos y Jordão (2013a) identificaron que los trabajadores del sector privado tienen una vivencia de estrés significativamente superior a los trabajadores del sector público, mientras que Ferreira y Martínez (2012) encontraron resultados opuestos, una vez que para estos autores fue el sector público aquel que presentó una mayor vivencia de estrés. Estas diferencias por sector no sólo existen en relación a la vivencia de estrés sino a las fuentes que le dan origen a esta vivencia y a las estrategias de coping utilizadas por los trabajadores.”

Conclusión personal:

La presente información aporta a mi investigación ya que el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua al ser una entidad pública que presta servicios a un cantón entero, tendrá un mayor porcentaje de estrés laboral debido a las exigencias que ellos tienen a diario por las funciones y delegaciones que reciben por parte de sus superiores, pero también se puede dar el caso en que los miembros de la institución se mantengan equilibrados en su nivel de estrés y esto no llegue a afectar a su nivel de desempeño. Y los resultados obtenidos no podrían llegar a cumplirse con lo planteado en la hipótesis.

Tema: “Empleo de indicadores bioquímicos en el estudio del Estrés Psicosocial Laboral.”

Autor: Efraín Rodríguez Jiménez - Arlene Oramas Viera

Año: 2015

Resumen:

Las investigaciones sobre el estrés y la salud se caracterizan por un impresionante comportamiento ascendente, pero con un énfasis desproporcionado de investigaciones descriptivas en detrimento de las explicativas a niveles fisiológico, biológico y bioquímico. Se realizó una revisión de las tendencias actuales en el estudio del estrés, donde se emplearon indicadores bioquímicos. El término de carga alostática aparece con preeminencia -18 referencias, incluyendo del año 2014. Se analizaron entre las múltiples respuestas hormonales al estrés, el papel de la hormona liberadora de corticotrofina, la vasopresina y citocinas proinflamatorias como marcadores bioquímicos de la cascada inflamatoria, específicamente las interleucinas 1 y 6 y el factor de crecimiento tumoral. Se argumenta por qué el síndrome de

burnout, consecuencia del estrés laboral crónico, puede ser reconocido como un síndrome neuroendocrino de etiología conocida. Finalmente, se hace referencia a un estudio experimental en el cual el comportamiento es explicado empleando indicadores bioquímicos e introduciendo elementos de la biología molecular. Se concluye sobre la pertinencia de investigaciones multidisciplinarias y su alcance para abordar los problemas actuales de salud de la población trabajadora.

Conclusión personal:

El presente artículo es de gran soporte para la investigación, ya que permitirá identificar los diferentes indicadores de estrés, y brindar una mejor respuesta a las variables planteadas de manera que sean de gran ayuda para la empresa investigada.

Tema: “Estrategias de afrontamiento del estrés asistencial y satisfacción laboral-personal en médicos y enfermeros”

Autor: Laura Paris

Año: 2015

Resumen:

Las condiciones laborales en el área asistencial se caracterizan por estresores que colocan a médicos y enfermeros en una situación de riesgo permanente. Circunstancias que les generan insatisfacción, frustraciones y desajustes cada vez mayores con su entorno laboral y que repercuten en la satisfacción personal. El presente estudio persiguió un doble propósito: a) identificar las estrategias de afrontamiento del estrés (coping) más comúnmente empleadas por los profesionales de la salud, y b) explorar las vinculaciones entre el estrés asistencial con el grado de satisfacción personal-laboral. Con tal finalidad se implementó una investigación empírica plurietápica. En la primera aproximación se llevaron a cabo 22 entrevistas con médicos y enfermeros, lo que permitió el desarrollo de dos instrumentos con adecuadas propiedades psicométricas: la escala de estresores asistenciales y la de afrontamiento del estrés asistencial. Tales instrumentos fueron aplicados en la segunda aproximación, juntamente con una escala de satisfacción laboral-personal, a una muestra por disponibilidad integrada por 196 profesionales

argentinos (99 enfermeros y 97 médicos). Análisis descriptivos permitieron detectar las principales estrategias de afrontamiento, en tanto que análisis correlacionales mostraron el interjuego entre la totalidad de las variables exploradas. Se analizan los resultados obtenidos a la luz de los lineamientos básicos de la teoría transaccional del estrés. Se explicitan las fortalezas y debilidades del estudio y se sugieren cursos de acción para la prevención del estrés entre los profesionales de la salud.

Conclusión Personal:

La información obtenida evidencia la necesidad en las empresas de realizar un manual así como capacitaciones a los empleados de forma permanente sobre métodos para confrontar el estrés laboral producido en el lugar de trabajo, de tal manera que permitan eliminar o disminuir las causas del estrés laboral y mejorar la calidad de vida del trabajador.

Tema: “Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima.”

Autor: Miguel Ángel Vizcarra Fernández

Año: 2015

Resumen:

Relacionar el clima laboral con el Síndrome de Burnout, y el perfil de Personalidad frecuente en las áreas de trabajo neuroquirúrgicas donde los estresores son de alta incidencia por el tipo de paciente, la necesidad de intervenir en situaciones de crisis y el exceso de trabajo para realizar las actividades programadas. Método: La muestra fue intencional, en un hospital público de Lima, se evaluó a 30 profesionales de salud, administrando la escala estandarizada de Clima Laboral, Scanning Neuropsicológico y el Inventario de Burnout. Resultados: En burnout, un 80% no presenta dicho síndrome, 10% con tendencia y 10% en riesgo. Existiendo un Clima Laboral medio (60.0%), el área de Condiciones Laborales es desfavorable. El perfil de personalidad un 90% es equilibrada, 10% de tipo personalidad con firmeza de decisión. Conclusiones: Existe correlación positiva estadísticamente significativa entre clima laboral y Burnout. Se discuten los hallazgos y se asociaron a sus repercusiones en trabajadores de salud.

Conclusión Personal:

En la investigación realizada se puede concluir que los estudios acerca de estrés laboral se dan comúnmente en el área de salud, por lo que ayudará a mi investigación teniendo bases en los estudios de la salud y aportando de mejor manera soluciones las cuales ayuden en el área laboral y bienestar de los trabajadores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

Tema: “Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional”

Autor: José María Peiró Silla, Isabel Rodríguez Molina

Año: 2014

Resumen:

El presente trabajo pretende analizar el papel del liderazgo en la promoción del bienestar y la salud organizacional y laboral a nivel individual y colectivo (unidad de trabajo y empresa), prestando especial atención a los factores psicosociales, como el estrés laboral. Nos centraremos en la investigación llevada a cabo en la Unidad de Investigación de Psicología de las Organizaciones y del Trabajo (UIPOT) de la Universidad de Valencia (www.uv.es/uipot) presentando trabajos adicionales cuando se considere oportuno. Para ello, la segunda sección del artículo se centrará en las recientes tendencias sobre la conceptualización del estrés laboral así como en los recientes modelos teóricos; su análisis proporcionará nuevas perspectivas que ayuden a promover la prevención del estrés en el trabajo. En la tercera sección, se revisan los múltiples roles que el liderazgo puede jugar en el estrés laboral, a nivel individual. La cuarta sección se centrará en el papel que juega el liderazgo en el estrés desde una aproximación multi- y transnivel. La quinta sección analiza brevemente el liderazgo compartido y sus implicaciones para el estrés laboral, y la sección final considera las implicaciones de la evidencia empírica y el conocimiento disponibles para la evaluación del liderazgo y la intervención en el contexto del análisis y prevención de los riesgos psicosociales en las organizaciones.

Conclusión Personal:

La información presentada en el resumen del artículo científico sobre los factores estresores propios de la organización y sus efectos, hablan acerca de programas de manejo y control sobre

esta problemática evidenciando así la necesidad de las empresas de una nueva perspectiva que ayude a promover la seguridad el cual garantice una mejora en la rentabilidad de la empresa y en la calidad de vida del trabajador

Tema: “A test of the Maslach Burnout Inventory in three samples of healthcare professionals.” – “Una prueba del Maslach Burnout Inventory en tres muestras de profesionales de la salud.”

Autor: Thomas J. Kalliath, Michael P. O'Driscoll, David F. Gillespie & Allen C. Bluedorn

Año: 2010

Resumen:

Modelos de ecuaciones estructurales con LISREL se utilizó para investigar la estructura factorial del Maslach Burnout Inventory (MBI). El agotamiento emocional fue el más robusto de los tres factores del MBI, seguido de despersonalización, mientras que el factor de realización personal lleva a cabo débilmente. Un nuevo modelo de medición se desarrolló en una muestra de 197 enfermeras que consisten en el agotamiento y despersonalización dimensiones emocionales, que se midieron con cinco y dos indicadores MBI empíricos, respectivamente. Una prueba de la invariancia del modelo de dos factores a través de tres muestras (es decir, una muestra de calibración de las enfermeras, y dos muestras de validación que constan de técnicos de laboratorio del hospital y los administradores del hospital con un tamaño efectivo de la muestra de 445) produce un buen ajuste para la propuesta de dos modelo de factores. Evaluación de las propiedades psicométricas del modelo de dos factores producidos (1) consistencias internas comparables a los reportados en la literatura para las escalas de agotamiento y despersonalización emocionales especificados originalmente del MBI, y (2) correlaciones con variables criterio que estaban todos en la dirección esperada y magnitud, comparable a los producidos por las escalas especificadas originalmente. Se discuten las implicaciones teóricas para el uso del modelo de dos factores en la investigación agotamiento.

Conclusión Personal:

La presente información es un gran aporte a la investigación planteada, puesto a que la utilización de un test de medición de estrés laboral servirá como fundamento para las encuestas que se realizará en la organización en estudio, obteniendo así respuestas más objetivas para brindar posibles soluciones a las variables.

2.2.Fundamentación filosófica

Según: JIMÉNEZ Walter, 2010 pág. 25. El enfoque Crítico propositivo “Se apoya en el hecho de que la vida social es dialéctica, por tanto, su estudio debe abordarse desde la dinámica del cambio social, como manifestación de un proceso anterior que le dio origen y el cual es necesario conocer.”

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

2.2.1 Fundamentación axiológica

Según PESO, Elsa, 2014, pág. 102; manifiesta: La aplicación de valores es una orientación para el alcance de Objetivos Empresariales encaminados al rendimiento laboral mediante el fortalecimiento de la comunicación, el dialogo; motivando al trabajador en el desarrollo de sus funciones y actividades encaminadas al éxito personal, profesional e institucional.

La siguiente investigación está influenciada por los valores, pues el investigador parte involucrada en el contexto y sujeto de investigación, contribuirá en este proceso, quien no se conformará con saber, sino que, asumirá el compromiso de cambio, tomando en cuenta el contexto socio-cultural en el que desarrolla el problema, respetando valores religiosos, morales, éticos y políticos de todos quienes conforman el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

2.2.2 Fundamentación psicológica

Según: MERINO, José Ignacio, 2010, pág. 45. “La psicología se caracteriza por estudiar al ser humano en cuanto a su razonamiento, pensamiento basado en su experiencia, apoyando en la indagación de la personalidad y comportamiento como: carácter conducta, desarrollo y proyecciones”.

El ser humano como un organismo dinámico en busca de una constante homeostasis, entre sus fuerzas internas y externas a las de su medio ambiente. El campo de las fuerzas internas y externas que determinan su comportamiento y se resulta claro, entonces, que los cambios en el comportamiento del individuo ocurre en la medida en que él tenga la oportunidad de interactuar.

2.3.Fundamentación legal

La presente investigación está respaldada en el orden planteado por la pirámide de Kelsen y con base legal en la Constitución de la República del Ecuador, Código de Trabajo, LOSEP, R. LOSEP y Plan Nacional del Buen Vivir que a continuación se dará a conocer:

Gráfico 2: Pirámide de Kelsen



Fuente: Teoría pura del Derecho Hans Kelsen

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016)

Constitución de la República Del Ecuador: Capítulo 2

De los derechos económicos, sociales y culturales Sección octava Trabajo y seguridad social.

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

Art- 34 El derecho a la seguridad social es de todas las personas, y será deber y necesidades individuales y colectivas El Estado garantizaré y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

Código de Trabajo:

Capítulo V

De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones Parágrafo 1ro. De las jornadas y descansos

Art. 47.- De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

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

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

Losep Título III Del Régimen Interno De Administración Del Talento Humano Capítulo 1 De Los Deberes, Derechos Y Prohibiciones

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: 1) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

Reglamento Losep. Capítulo VIII de la Salud Ocupacional

Art. 228.- De la prestación de los servicios.- Las instituciones asegurarán a las y los servidores públicos el derecho a prestar sus servicios en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud ocupacional, comprendida ésta como la protección y el mejoramiento de la salud física, mental, social y espiritual, para lo cual el Estado a través de las máximas autoridades de las instituciones estatales, desarrollando programas integrales. Para este fin las instituciones contemplarán en sus respectivos presupuestos los recursos materiales y financieros necesarios. Por su parte las y los servidores públicos deben cumplir con las acciones de prevención y protección previstas y los programas que se establezcan.

Art. 229.- Del plan de salud ocupacional.- Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de conformación multidisciplinaria; este servicio estará integrado por los siguientes elementos: a) Medicina preventiva y del trabajo b) Higiene ocupacional c) Seguridad ocupacional d) Bienestar social Las instituciones contempladas en el artículo 3 de la LOSEP, que cuenten con más de 50 servidores públicos u obreras u obreros, y en virtud de la disponibilidad presupuestaria, podrán implementar dispensarios médicos para brindar servicio de salud ocupacional a las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 230.- Medicina preventiva y del trabajo.- El plan contemplará un programa de medicina preventiva y del trabajo, a través del cual se desarrollarán todas aquellas actividades tendientes a promover y mejorar la salud, tales como medicina preventiva, exámenes médicos periódicos,

servicios médicos y de primeros auxilios, investigación y análisis de enfermedades determinando causas y para establecer medidas preventivas y elaboración de estadísticas médicas.

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

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

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

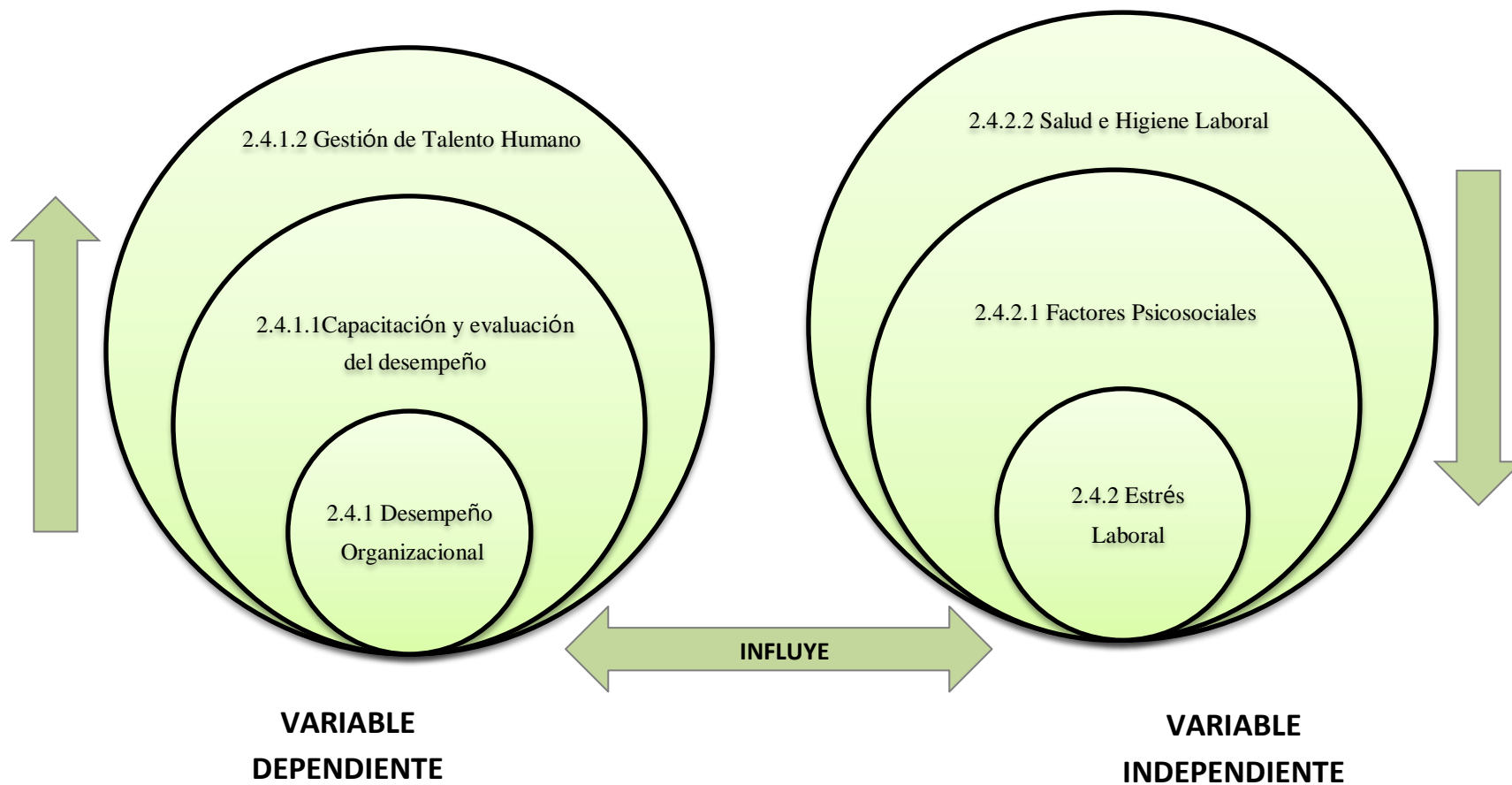
Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las

oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Categorías Fundamentales

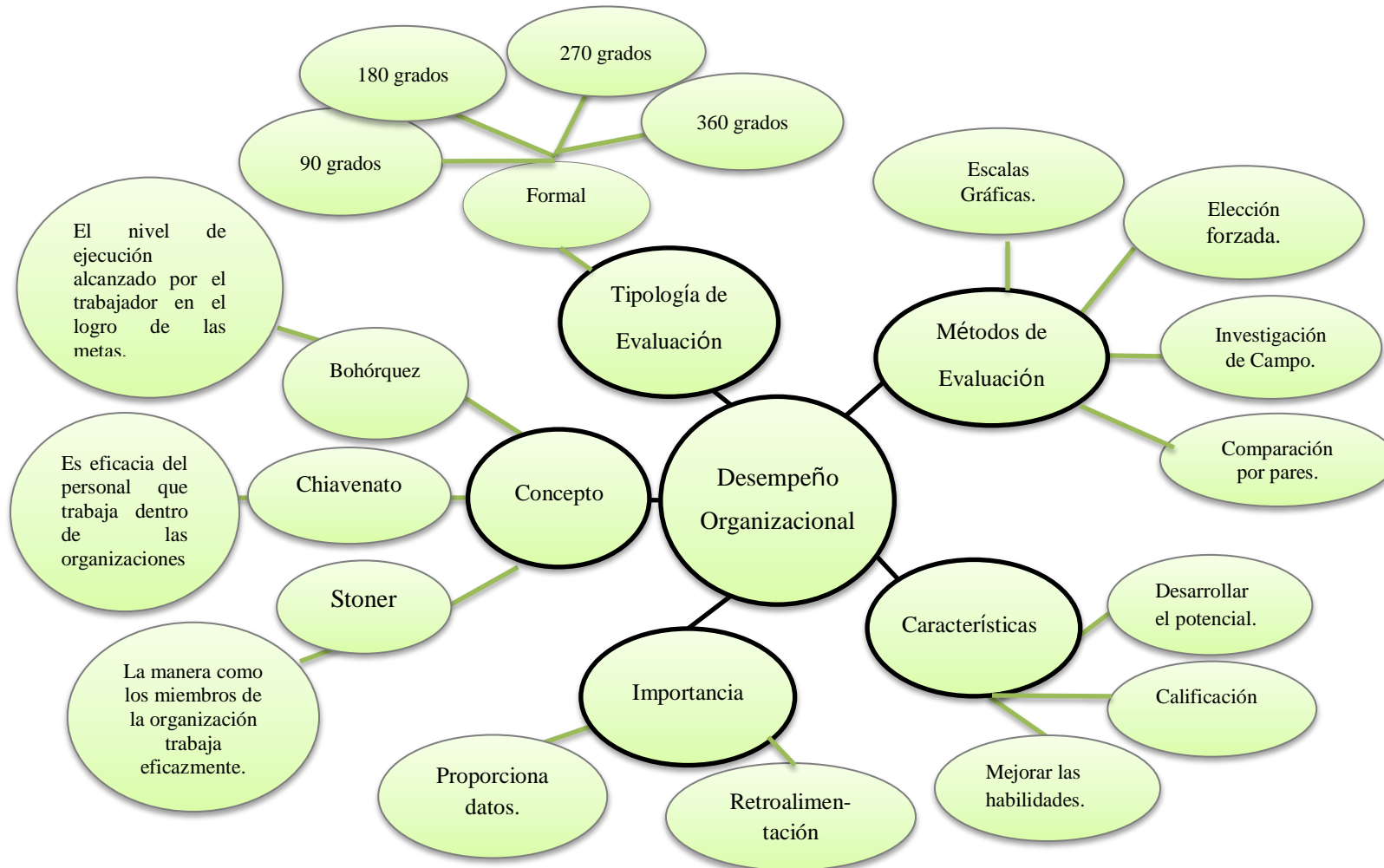
Gráfico 3: Categorías Fundamentales



Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua
Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016)

2.4.1 Subordinación Conceptual

Gráfico 4: Subordinación conceptual Variable Dependiente

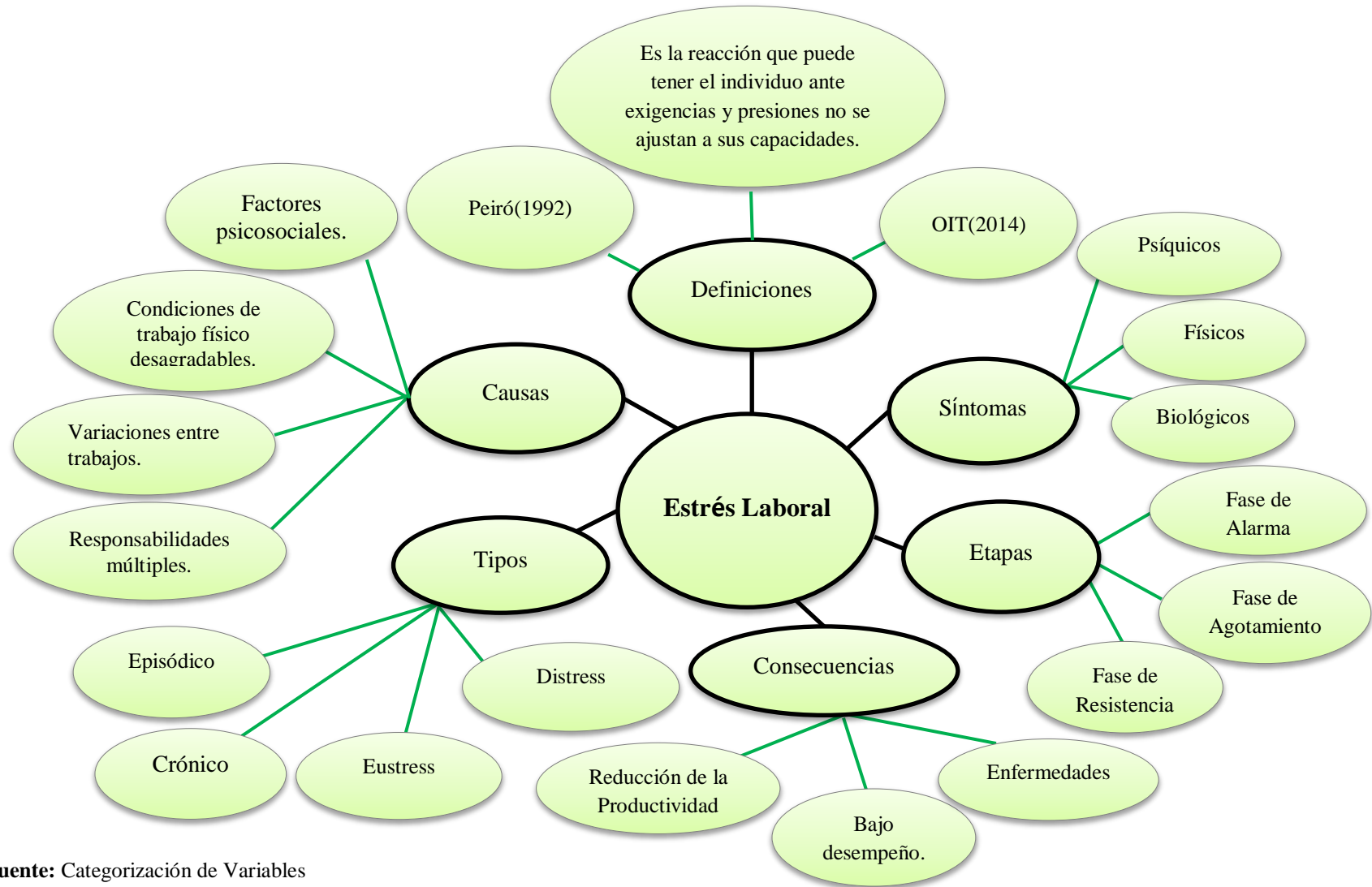


Fuente: Categorización de variables.

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016)

2.4.2 Subordinación Conceptual

Gráfico 5: Subordinación conceptual Variable Independiente



Fuente: Categorización de Variables

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016)

2.4.1 Variable Dependiente

2.4.1.1 DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

“Es aquella técnica de Gestión del Talento Humano que permite la interacción entre el empleado y la empresa, para lograr un beneficio mutuo, ya que posibilita la creación de las condiciones para un adecuado rendimiento que le permita a la organización producir bienes y servicios, recibiendo a cambio retribuciones en base a una evaluación previa”. (Llanos, J., 2005)

Uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. (Robbins, 2004)

El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados. (Chiavenato, 2004, p.359)

El desempeño es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Depende no solo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo. Un individuo que realiza un gran esfuerzo en su trabajo, pero posee una aptitud limitada o ha evaluado incorrectamente que es necesario para tener éxito en la organización bien podría alcanzar un desempeño deficiente”.

El sistema de evaluación del desempeño, contempla los procesos a los cuales se someten los recursos humanos, considerando diferentes métodos y criterios para la medición del rendimiento de los trabajadores:

- Planeación de Recursos Humanos. Al evaluar los recursos humanos de una compañía, debe disponerse de datos que describan el potencial general y de promoción de todos los empleados, especialmente, de los ejecutivos clave;
- Reclutamiento y Selección. Las clasificaciones en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el desempeño de los solicitantes de empleo;

- Desarrollo de Recursos Humanos. Una evaluación de desempeño debe señalar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo a los individuos aprovechar sus puntos fuertes y minimizar sus diferencias.(Mondy y Noe, 1997)

Existen ciertos elementos que inciden en el desempeño laboral, que se relacionan y generan un bajo o alto desempeño laboral.

Entre estos tenemos:

- Retribuciones monetarias y no monetarias;
- Satisfacción en relación con las tareas asignadas;
- Habilidades, aptitudes (competencias) para realizar las tareas asignadas;
- Capacitación y desarrollo constante de los empleados;
- Factores motivacionales y conductuales del individuo;
- Clima organizacional;
- Cultura organizacional;
- Expectativas del empleado. (Palaci, 2005, p.237)

A pesar de lo dicho, un sistema de evaluación no garantiza que los empleados sean capacitados y desarrollados correctamente. Sin embargo, los datos de la evaluación ayudan a

Determinar las necesidades de capacitarlo y desarrollarlo. El principal interesado en evaluación del desempeño es el empleado. Pero por lo general, quien evalúa es el Gerente. En la mayoría de las organizaciones, corresponde al gerente la responsabilidad de línea por el desempeño de los subordinados y por la evaluación y comunicación constantes de los resultados. Las organizaciones utilizan diferentes alternativas para evaluar el desempeño del empleado. Las más democrática y participativas dan al empleado la responsabilidad de auto-evaluación con libertad su desempeño; muchas encargan esta responsabilidad al gerente inmediato, para reforzar la

jerarquía; otras buscan integrar al gerente y al subordinado en la evaluación, para reducir la diferencia jerárquica; algunas dejan la evaluación de desempeño a los equipos, en especial cuando son autosuficientes y auto gestionadas, y otras incluso adoptan un proceso circulara de 360° en la evaluación.

En algunas organizaciones, el proceso de evaluación está centralizado en una comisión; en otras, el órgano de ARH centraliza y monopoliza el proceso de evaluación. Para medir el desempeño, se necesita evaluarlo a través de indicadores. Estos indicadores deben ayudar a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los empleados en el logro de los objetivos, y por ende, el cumplimiento de la misión organizacional. Asimismo, deben estar incorporados en un sistema integral de medición del desempeño que haga posible el seguimiento simultáneo y consistente en todos los niveles de la operación de la empresa, desde el logro de los objetivos estratégicos de la empresa al más alto nivel hasta el desempeño individual de cada ejecutivo y empleado. Diferentes estudios sobre indicadores de productividad y financieros han demostrado en las compañías que se implementan sistemas de administración del desempeño, los empleados han obtenidos mejores resultados, y donde no fueron implementados, los administradores deben ser conscientes de cualquier falla de las organizaciones en adoptar una efectiva administración del desempeño. La no implementación de dichos sistemas es costoso por la pérdida de oportunidades, actividades no enfocadas y pérdida de motivación y moral. La empresa puede dirigir el desempeño con un sistema integrado de administración o enfocarse en un área específica. Una vez identificado hacia donde se quiere dirigir, se debe detallar el desempeño de manera comprensible, exhaustiva y lo más específicamente posible. Posteriormente, se debe explicar a los empleados como el desempeño de cada área se integra para mejorar la empresa. Teniendo esto delineado, la empresa puede identificar los indicadores de desempeño que servirán para medir cada área, y permitirán monitorear a los empleados.

Tipología de Evaluación

En la evaluación de desempeño profesional manejamos constantemente nomenclaturas extrañas que no facilitan la comprensión del proceso y que, más que ayudarnos, a veces nos confunden. Por ello, en este post vamos a intentar explicar cuáles son las diferentes metodologías de

evaluación en función de los diferentes roles que interactúan. Esperamos ayudar así a optar por aquellas opciones que mejor encajen en cada organización.

Evaluación 90°

Lo que nuestro responsable opina de nuestro trabajo es fundamental para el desempeño de las tareas que éste nos ha encomendado. Él es el encargado de articular los mecanismos que guiarán nuestro desarrollo profesional y, además, él es la persona que nos dará el feedback necesario para conocer nuestras fortalezas y debilidades.

Evaluación 180°

Se basa en que una persona es evaluada por su jefe, y sus pares, pretendiendo dar a los empleados una perspectiva de su **desempeño** lo más adecuada posible, y permitir de tal manera una mejora en su actitud laboral.

Evaluación 270°

Dar la opinión sobre nuestro Jefe es algo que, de manera informal, hacemos continuamente e incluso, compartimos con numerosos miembros de nuestra organización, mediante un mecanismo formal ofrecemos una visión constructiva y respetuosa, es algo que no sólo ayudará a nuestro Supervisor, sino que también nos puede ayudar a mejorar nuestra relación profesional. Por supuesto, también podemos facilitar que este proceso sea anónimo, de manera que el equipo pueda expresar su valoración de forma cómoda.

Para la alta dirección conocer qué opinión tienen los empleados de nuestros mandos intermedios nos ayudará a potenciar aquellos estilos de liderazgo que más éxito tienen y detectar problemas sin que éstos queden estancados en el nivel de supervisión.

Evaluación 360°

Calcular el grado de desempeño de un comportamiento es más subjetivo que calcular el grado de consecución de un objetivo de ventas, la evaluación de 360° es una herramienta extraordinaria para medir las competencias blandas de los líderes de una organización, ya que considera a todos

aquellos puestos que tienen relación directa con el evaluado (pares, clientes internos, colaboradores y jefes).

Hay que recordar que no sólo trabajamos con clientes externos a nuestra organización, muchas veces trabajamos para otras áreas de la empresa: ellos serán nuestros “clientes internos” y también pueden valorar cómo realizamos nuestras tareas.

2.4.1.2 Capacitación y evaluación del desempeño

La capacitación del personal es de gran importancia dentro de las organizaciones ya que este es el factor principal en el desempeño de los trabajadores, dentro de las empresas hay una poca contribución y respuesta positiva ante las necesidades de la empresa.

Capacitación significa entrenar a la persona de acuerdo al área en la que se encuentre para prepararlo ante cualquier circunstancia que se pueda presentar a la hora de realizar su trabajo, esto nos llevara a crear personas autosuficientes.

Para Werther y Davis (2008, pg. 148), “la capacitación del personal auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades”.

Para Chiavenato (2011, pg. 322), “la capacitación del personal es el proceso de corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

El desempeño del trabajador se puede medir a través de los resultados de una empresa ya que es el constante indicador del óptimo o deficiente función del trabajador hacia sus responsabilidades, es decir es la manera en el que el trabajador nos indicara de qué manera está realizando el trabajo establecido de acuerdo a las metas por alcanzar de la organización.

Bittel (2000, pg. 256), plantea que el “*desempeño del trabajador es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa*”.

Si tuviéramos una capacitación adecuada para cada trabajador en las empresas, la eficiencia del trabajador sería óptima ya que cumpliría con todos los objetivos establecidos de la organización, no habría malos trabajos ni gastos extras por errores de los empleados, con una buena capacitación se lograría la integración de todo el equipo de trabajo ya que al motivarlos los índices de productividad aumentan, y la rentabilidad de la empresa crece al mejorar los procesos.

Métodos de Evaluación

○ Método de escalas gráficas

Es el método de evaluación de personal más utilizado y divulgado. Aunque, en apariencia, es el método más sencillo, su aplicación exige múltiples cuidados, con el fin de evitar la subjetividad y los prejuicios del evaluador, que podrían causar indiferencias considerables. Es muy criticado por que reduce los resultados a expresiones numéricas mediante la aplicación de procedimientos matemáticos y estadísticos para corregir las distorsiones personales introducidas por los evaluadores.

Este método evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados. Utiliza un formulario de doble entrada, en donde las filas (horizontales) representan los factores de evaluación del desempeño, en tanto que las columnas (verticales) representan los grados de variación de tales factores, seleccionados previamente para definir en cada empleado las cualidades que se intenta evaluar.

○ Método de elección forzada

Este método consiste en evaluar el desempeño de los colaboradores mediante la elección de entre varios grupos de frases descriptivas, de alternativas o tipos de desempeño individual. En cada bloque o conjunto compuesto de dos, cuatro o más frases, el evaluador debe elegir por fuerza solo una o dos, las que más se apliquen al desempeño del empleado evaluado.

○ Método de investigación de campo

Este método de evaluación fue desarrollado en base a entrevistas de un especialista en evaluación, con el superior inmediato, mediante las cuales se evalúa el desempeño de sus subordinados, buscando las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, mediante el

análisis de hechos y situaciones. Es un método de evaluación más amplio que permite, además de emitir un diagnóstico de desempeño del empleado, planear junto con el superior inmediato su desarrollo en el cargo y en la organización.

- **Método de comparación por pares**

Es un método de evaluación del desempeño que compara los empleados de dos en dos; en la columna de la derecha se anota aquel cuyo desempeño se considera mejor. En este método también puede utilizarse factores de evaluación. De este modo, cada hoja de formulario será ocupada por un factor de evaluación del desempeño.

Clima Organizacional

Caligiore y Díaz (2003,p12) cita a Goncalves (1999) *“El clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros”*.

Según Rodríguez (2001 pg. 159) el Clima Laboral son *“Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”*.

De acuerdo con Chiavenato I. (2009) *“El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización.”*

Con las definiciones antes mencionadas de clima laboral observamos que los autores no difieren en el concepto, sino al contrario lo engrandecen aportando una misma idea de la definición del clima organizacional con estos conceptos la idea del clima organizacional denota una idea centrada y conceptualizada a la realidad que se presenta en una organización.

El clima organizacional es una cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que:

- Es percibida o experimentada por los miembros de una organización

- Influye en sus comportamientos y
- Tiene una duración relativa.

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

Para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados. Numerosos estudios han indicado que el clima organizacional puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

La medición del clima organizacional se suele hacer mediante encuestas aplicadas a los trabajadores de una organización, o de algún área dentro de ella que se quiera medir. Aunque existen distintos instrumentos, metodologías y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en la necesidad de medir las propiedades o variables en dos partes: una, el clima organizacional existente en la actualidad, y otra, el clima organizacional como debería ser. La brecha entre ambas mediciones es de gran utilidad para diagnosticar problemas organizacionales, que pudieran ser posteriormente explorados y corregidos.

Algunas de las variables relevantes a la hora de medir el clima laboral, y que han demostrado hacer una importante diferencia en los resultados de una organización, incluyen flexibilidad, responsabilidad, estándares, forma de recompensar, claridad y compromiso de equipo.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

En síntesis podemos definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las

políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

2.4.1.3 Gestión de Talento Humano

“La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.”(Chiavenato Idalberto, 2002, p. 6)

La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

Aspectos fundamentales La Gestión del Talento Humano considera a las personas

Como seres Humanos: Porque están dotados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí. Tienen historias distintas y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuada de los recursos organizacionales. Son personas y no meros recursos de organización.

Como activadores inteligentes de los recursos organizacionales: Son los elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizajes indispensables en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos. Las personas son fuente de impulso propio que dinamiza la organización y no agentes pasivos, inertes y estáticos.

Como socios de la organización: Porque son capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como socias, las personas invierten en la organización esfuerzo, dedicación, responsabilidad,

compromiso, riesgos, etc. Con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: salarios, incentivos, financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión sólo se justifica cuando trae un retorno razonable. En la medida en que el retorno sea gratificante y sostenido, la tendencia será mantener o aumentar la inversión. De ahí la reciprocidad de la interacción de personas y organizaciones, así como la autonomía de las personas. Que no son pasivas ni inertes. Las personas son socias activas de la organización y no meros sujetos pasivos.

Procesos de la gestión del talento humano.

- 1. Admisión de personas, División de reclutamiento y selección de personal:** ¿Quién debe trabajar en la organización? procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas, incluye reclutamiento y selección de personas, (Psicólogos, Sociólogos).
- 2. Aplicación de personas, División de cargos y salarios:** ¿Qué deberán hacer las personas? Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseño organizacional y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño, (Estadísticos, analistas de cargos y salarios).
- 3. Compensación de las personas, División de beneficios sociales:** ¿Cómo compensar a las personas? procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer las necesidades individuales, más sentidas. Incluyen recompensas remuneración y beneficios y servicios sociales, (Trabajadores sociales, Especialistas en programas de bienestar).
- 4. Desarrollo de personas, División de capacitación:** ¿Cómo desarrollar a las personas? son los procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras y programas de comunicación e integración, (Analistas de capacitación, Instructores, Comunicadores).
- 5. Mantenimiento de personas, División de higiene y seguridad:** ¿Cómo retener a las personas en el trabajo? procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas, incluye, administración de la disciplina,

higiene, seguridad y calidad de vida y mantenimiento de las relaciones sindicales, (Médicos, Enfermeras, Ingenieros de seguridad, Especialistas en capacitación de vida).

6. Evaluación de personas, División de personal: ¿Cómo saber lo que hacen y lo que son? procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluye base de datos y sistemas de información gerenciales.

Estos procesos se diseñan según las influencias ambientales externas y las influencias organizacionales internas para lograr mayor compatibilidad entre sí.

2.4.2 Variable Independiente

2.4.2.1 Salud e Higiene Laboral

Higiene Laboral

La higiene laboral está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las personas. Los principales elementos del programa de higiene laboral están relacionados con:

Ambiente físico de trabajo, que implica:

- Iluminación: luz adecuada a cada tipo de actividad
- Ventilación: remoción de gases, humo y olores desagradables, así como la eliminación de posibles generadores de humo, o empleo de máscaras.
- Temperatura: mantenimiento de niveles adecuados de temperatura.
- Ruidos: eliminación de ruidos o utilización de protectores auriculares.

Ambiente psicológico de trabajo, incluye:

- Relaciones humanas agradables
- Tipo de actividad agradable y motivadora
- Estilo de gerencia democrática y participativa

- Eliminación de posibles fuentes de stress

Aplicación de principios de ergonomía, que incluye:

- Máquinas y equipos adecuados a las características humanas
- Mesas e instalaciones ajustadas al tamaño de las personas
- Herramientas que reduzcan la necesidad de esfuerzo físico humano

Salud ocupacional: una manera de definir salud ocupacional es la ausencia de enfermedades. Sin embargo, riesgos de salud físicos y biológicos, tóxicos y químicos, así como condiciones estresantes, pueden provocar daños a las personas en el trabajo.

Sugerencias para volver saludable el ambiente de trabajo

- Asegúrese de que las personas respiren aire fresco.
- Evite materiales sospechosos que emitan olores o toxinas.
- Proporcione un ambiente libre de humo.
- Instale conductos limpios y secos
- Preste atención a las quejas de las personas
- Proporcione equipos adecuados

Seguridad En El Trabajo

La seguridad en el trabajo incluye tres áreas principales de actividad: prevención de accidentes, prevención de incendios y prevención de robos.

Condiciones de inseguridad

- Equipos sin protección
- Equipo defectuoso

- Procedimientos riesgosos en máquinas o equipo
- Almacenamiento inseguro, congestionado o sobrecargado
- Iluminación deficiente o inadecuada
- Ventilación inadecuada, cambio insuficiente de aire o fuente de aire impuro
- Temperatura elevada o baja en el sitio de trabajo.

2.4.2.2 Factores Psicosociales

Son aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico como reacciones neuroendocrinas, emocional sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, cognitivo restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones y conductual abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores y trabajadoras son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas.

Los daños a la salud por riesgos psicosociales no son un problema individual y ha de hacerse prevención para todos y todas.

Son características nocivas de la organización del trabajo, que podemos identificar a través de cinco dimensiones:

Exceso de exigencias psicológicas: cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida;

Falta de influencia y de desarrollo: cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso;

Falta de apoyo y de calidad de liderazgo: cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo;

Escasas compensaciones: cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

Doble presencia: el trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar.(ISTAS, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud)

Riesgos Laborales

Se denomina riesgo laboral a los peligros existentes en nuestra tarea laboral o en nuestro propio entorno o lugar de trabajo, que puede provocar accidentes o cualquier tipo de siniestros que, a su vez, sean factores que puedan provocarnos heridas, daños físicos o psicológicos, traumatismos, etc. Sea cual sea su posible efecto, siempre es negativo para nuestra salud.

No todos los trabajos presentan los mismos factores de riesgo para el trabajador, ni estos factores pueden provocar daños de la misma magnitud. Todo depende del lugar y de la tarea que nosotros desempeñamos en el trabajo que realizamos. Por ejemplo, si soy empleado de un comercio, algunos riesgos laborales podrán ser accidentes por el contacto con fuentes de energía eléctrica, posibles

robos o asaltos al local comercial, accidentes provocados por escapes e inhalaciones de gas, caídas desde escaleras, heridas por rotura de vidrios, etc. Pero muy distinto sería si lo comparo con el trabajo de, por ejemplo, mi papá, que se desempeña como empleado de un taller metalúrgico. Su riesgo laboral es otro, y es más propenso a los accidentes, porque además se considera un trabajo de “fuerza”: él podrá sufrir quebraduras o traumatismos por contacto con metales o elementos pesados, heridas de distinta magnitud por cortes, accidentes con máquinas eléctricas como las caladoras o las máquinas para soldar, entre otros.

Claro que muchas veces, estos accidentes pueden atenuarse o tratarse a tiempo, si, por un lado, tenemos precauciones nosotros mismos, y por otro lado, si tenemos un equipo de salud o de contención en nuestro trabajo. Es muy común que las empresas o cualquier empleador, otorgue a sus empleados un seguro de trabajo con cobertura médica y de pago por daños sufridos en el trabajo.

Factor De Riesgo:

Es un elemento, fenómeno o acción humana que puede provocar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones. Ejemplo, sobre esfuerzo físico, ruido, monotonía.

- A. RIESGO COMÚN:** Es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad durante la realización de una actividad cotidiana no laboral.
- B. RIESGO OCUPACIONAL:** Es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en y durante la realización de una actividad laboral no necesariamente con vínculo contractual.
- C. RIESGO PROFESIONAL:** Es la posibilidad de sufrir un accidente o enfermedad en y durante la realización de una actividad laboral con vínculo contractual vigente.
- D. ACTO INSEGURO:** Son las omisiones cometidas por las personas que, al violar normas o procedimientos previamente establecidos, posibilitan que se produzcan accidentes de trabajo.

Condición Peligrosa: Es la provocada por defectos en la infraestructura, en las instalaciones, en las condiciones del puesto de trabajo o en los métodos de trabajo.

Los que generan Patologías Traumáticas:

Son aquéllos en que sus consecuencias son de observación rápida o inmediata. Normalmente son equivalentes a los que producen.

Accidentes de Trabajo.

Estos riesgos se acostumbra expresarlos, por la forma de accidentes que podrían provocar como MECANICOS, ELECTRICOS, INCENDIO, ETC.

Los que generan Patologías No Traumáticas:

Son aquéllos cuyas Consecuencias NO son de observación rápida o inmediata. Habitualmente son equivalentes a los que producen

Enfermedades Profesionales.

A estos riesgos se acostumbra denominarlos, por el Factor de Riesgo, como Por ejemplo, RUIDO, ILUMINACION, CONTAMINANTES QUIMICOS, etc.

A. MICROCLIMA LABORAL: Ambientes de trabajo

Se caracterizan por estresar a los trabajadores en su ambiente laboral y pueden predisponer al individuo a sufrir un accidente de trabajo con mayor probabilidad.

B. AMBIENTALES: Contaminantes del ambiente

Probabilidad de ocurrencia de un fenómeno que afecta directa o indirectamente al medio ambiente al que puedan estar sometidos los seres humanos en función de su trabajo.

Dentro de estos están:

C. FISICOS: Se refiere a todos aquellos factores ambientales que dependen de las propiedades físicas de los cuerpos, tales como carga física, ruido, iluminación, radiación ionizante, radiación no ionizante, temperatura elevada y vibración, que actúan sobre los tejidos y órganos del cuerpo del trabajador y que pueden producir efectos nocivos, de acuerdo con la intensidad y tiempo de exposición de los mismos.

- D. **QUIMICOS:** Son todos aquellos elementos y sustancias que, al entrar en contacto con el organismo, bien sea por inhalación, absorción o ingestión, pueden provocar intoxicación, quemaduras o lesiones sistémicas, según el nivel de concentración y el tiempo de exposición.
- E. **BIOLOGICOS:** En este caso encontramos un grupo de agentes orgánicos, animados o inanimados como los hongos, virus, bacterias, parásitos, pelos, plumas, polen (entre otros), presentes en determinados ambientes laborales, que pueden desencadenar enfermedades infectocontagiosas, reacciones alérgicas o intoxicaciones al ingresar al organismo.

Insalubridad Locativa Y Ambiental Deficiente:

- A. **DE SANEAMIENTO** Carencia de servicios de salud que se refieren a los aspectos de promoción, prevención, curación y rehabilitación. Hábitos nocivos y carencias de hábitos higiénico-sanitarios, desconocimiento de la importancia del auto cuidado individual y familiar, estilos de vida inapropiados.

B. SOBRE CARGA FÍSICA:

Dentro de estos están:

- a. **ERGONOMICO:** Representa los objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre-esfuerzo, así como posturas y movimientos inadecuados que traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares.
- b. **PSICOSOCIAL:** La interacción en el ambiente de trabajo, las condiciones de organización laboral y las necesidades, hábitos, capacidades y demás aspectos personales del trabajador y su entorno social, en un momento dado pueden generar cargas que afectan la salud, el rendimiento en el trabajo y la producción laboral.
- c. **PSICOSOCIAL CON CARGA PSIQUICA:** hacen parte de los factores psicosociales por carga física y también se ve afectada la psiquis del trabajador por tensiones emocionales desagradables, repetitivas y prolongadas.

C. PRODUCTORES DE INSEGURIDAD: Representado en el desacatamiento, desconocimiento u omisión de las Normas mínimas de Seguridad establecidas en áreas de trabajo o tipos de ocupaciones específicas.

Dentro de estos están:

- a. **MECANICOS:** Son aquellos riesgos que generan golpes y/o atrapamientos tales como choques, fricciones, caídas (al mismo nivel o de altura), cortes y proyecciones de partículas, que generan traumas, heridas, amputaciones o abrasiones en los trabajadores.
- b. **RIESGOS LOCATIVOS:** Son aquellos que se refieren a la parte física del sitio de trabajo y que al igual que todos representan un alto grado de peligrosidad.
- c. **RIESGO HUMANOS:** Son aquellas conductas inseguras o actos inseguros por falta de conocimientos, habilidad o motivación que da como resultado un accidente de trabajo o una enfermedad profesional. Fuentes de generación:
- d. **RIESGOS ELECTRICOS:** Son los sistemas eléctricos de los equipos, maquinas e instalaciones locativas que al entrar en contacto con las personas pueden ocasionar daños físicos como: quemaduras, fibrilación ventricular, electrocución; de acuerdo con la intensidad y tiempo de contacto. Ejemplo: Equipos sin conexión de tierra, cables pelados, empalmes defectuosos, circuito sobrecargado, sistema energizado húmedo.
- e. **RIESGOS NATURALES:** Todos los riesgos de la naturaleza
- f. **RIESGOS FÍSICO QUÍMICOS:** Son todos aquellos elementos, sustancias, fuentes de calor y los sistemas eléctricos que bajo ciertas sustancias de inflamación y combustibilidad pueden desencadenar explosiones e incendios que producen lesiones personales y materiales.

2.4.2.3 ESTRÉS LABORAL

Se produce estrés laboral cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente". (Cano, 2002.)

“El estrés laboral desencadena cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento” (Peiró, 1992).

“El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OIT, 2014, p. 3)

El principal síntoma del estrés laboral es la percepción de estar viviendo una situación que le supera y que no puede controlar. Esta situación puede llegar a impedir realizar correctamente su trabajo.

Estas tres etapas, señaladas por estos autores, son:

Fase de alarma: como una etapa de incertidumbre y de confusión. En ella se plantea la situación de estresante y el individuo debe movilizar mayor energía para poder afrontar la situación.

Fase de resistencia: en la que el organismo pone en marcha mecanismos biológicos para superar la crisis. Si la amenaza es constante, se puede producir la rotura de ese equilibrio que se consigue con los mecanismos puestos por la persona para contrarrestar la crisis.

Fase de agotamiento: en la que el organismo ya no puede mantener respuestas adaptativas y puede dar lugar a alteraciones fisiológicas que pueden derivar en importantes daños patológicos.

Tipos de Estrés

Estrés episódico: Es aquel que se produce de modo puntual y momentáneo en el tiempo. Éste tipo de estrés se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica. Un ejemplo podría ser un pico de trabajo puntual en el puesto laboral, que ocasiona un aumento del nivel de estrés en el empleado. Otro ejemplo sería una situación de despido. En la mayoría de casos se trata de una situación limitada en el tiempo (el nivel de trabajo vuelve a la normalidad y el trabajador encuentra un nuevo empleo), por lo que sus efectos negativos son apenas perceptibles. Sin embargo, en ocasiones, estos factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, dando lugar al estrés laboral crónico.

Estrés laboral crónico: Es aquel que se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes. En algunos casos es una evolución del estrés laboral episódico, que gradualmente ha ido reduciendo la resistencia ante el estrés del empleado. Se trata de un tipo de estrés mucho más dañino y que puede ocasionar consecuencias graves a medio y largo plazo.

Eustress (positivo o beneficioso): Se produce como una respuesta eficaz al estrés por parte de nuestro organismo, que se prepara para hacer frente a situaciones nuevas o que requieren un mayor nivel de atención. Se trata de la situación ideal, ya que mantiene alerta nuestro organismo, pero sin forzarlo en exceso.

Éste tipo de estrés laboral resulta beneficioso, ya que aumenta nuestras capacidades, nos motiva, y nos hace más productivos.

Distress (negativo o perjudicial): Éste tipo de estrés se da cuando el organismo reacciona de modo inadecuado o excesivo al estrés. Puede darse ante situaciones estresantes que superan nuestras capacidades o ante sucesos estresantes que se repiten de modo prolongado y repetitivo en el tiempo.

Se trata de un tipo de estrés laboral perjudicial para el organismo y que reduce notablemente nuestro rendimiento, por lo que es conveniente aprender a manejarlo correctamente.

El estrés es un conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de la persona frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente.

Aspectos positivos

- Confianza del jefe
- Sinceridad de los compañeros de trabajo
- Simpatía del equipo
- Alegría en el ambiente
- Flexibilidad en los procedimientos

- Reconocimiento y elogios
- Silencio

Aspectos negativos

- Autoritarismo del jefe
- Irrespeto de los compañeros de trabajo
- Desorganización
- Baja moral y mal humor
- Rigidez en los procedimientos
- Falta de consideración a las personas
- Ruido

Como disminuir el estrés en el trabajo

- Tener relaciones cooperativas, compensadoras y agradables
- No intentar obtener más de lo que cada uno puede hacer
- Desarrollar relaciones constructivas y eficaces con el gerente
- Negociar metas con el gerente
- Estudiar el futuro y aprender cómo enfrentar eventos posibles
- Caminar por la oficina para mantener la mente tranquila y abierta
- Salir de la oficina para mantener la mente tranquila
- Reducir el tiempo de concentración
- Limitar interrupciones

2.4. Hipótesis

H₁: El estrés laboral influye en el desempeño organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

H₀: El estrés laboral no incide en el desempeño organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

2.5. Señalamiento de variables

Variable Independiente: Estrés laboral.

Variable Dependiente: Desempeño Organizacional.

CAPITULO III METODOLOGÍA.

3.1. Enfoque

El presente trabajo utiliza el enfoque cualitativo y cuantitativo, debido a que cumple con las siguientes características:

3.1.1. Enfoque Cualitativo

Es el que “utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación”, (Hernández, 2003, p.6).

Se utiliza técnicas cualitativas, ya que responden las interrogantes y nos ayudan a llevar a cabo de mejor manera el proceso investigativo, dado que se tienen un contacto directo con el entorno a investigarse permitiendo conocer datos verídicos, claros y concisos acerca de la problemática, además se trabaja y reconoce a los factores inmersos dentro del campo de estudio y de esta manera la investigación está orientada hacia la comprensión del objeto de estudio.

3.1.2. Enfoque Cuantitativo

“Usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento”, (Hernández, 2003, p.6).

De la misma manera se utilizará la técnica cuantitativa, ya que mediante esta se realizará encuestas las cuales nos ayuden a la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas en base a la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud el problema investigado.

El proceso que se desarrolla es parte fundamental de la investigación, debido a que se da importancia a cada paso y a cada detalle que se realiza o se logra dentro de la investigación: todas estas características ayudan a plantear una solución adecuada al final del proceso. Algo importante y necesario mencionar es que se permite asimilar cambios significativos dentro del

campo de estudio, por lo que esto ayuda a generar conocimientos que ayudan a un mejoramiento general dentro de la compañía ya que está asumiendo una posición dinámica.

3.2.Modalidad básica

3.2.1 Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica documental tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias). (Herrera, 2004, pág. 98)

Dentro de la investigación es necesario tener amplios recursos bibliográficos es por eso que este tipo de investigación permite obtener datos claros y precisos acerca del objeto de investigación, por lo que se utiliza fuentes como libros, tesis de grado, revistas e internet con el objetivo de ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores, cuya información ha sido apropiadamente utilizada debido a que la información obtenida ayuda a conocer las contribuciones para el objeto de estudio y nuevos aportes que den solución al problema.

3.2.2 Investigación de Campo

Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen; en esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos de la investigación. (Herrera, 2004, pág. 95)

El presente trabajo se ejecutará por las características de una investigación de campo porque tendrá contacto directo con la realidad de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, Es decir se recolectará y se registrará directa y ordenadamente datos primarios en base a la documentación e información referente al problema de estudio, utilizando técnicas de investigación tales como: la observación y encuesta para conocer a fondo la realidad e importancia de la investigación.

3.3. Nivel o tipo de investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se ha visto la necesidad de utilizar los siguientes tipos de investigación:

3.3.1 Investigación Exploratoria

“Se realiza cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado”,(Hernández, 2003, p.117).

Se utilizará este tipo de investigación porque los estudios explicativos van más allá del análisis de los niveles de estrés laboral, porque están dirigidos a responder a las causas que las originan y su interés se centra en explicar porque ocurre, indicando en qué condiciones se produce.

3.3.2 Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona grupo o cosa se conduce o funciona en el presente, además trabaja sobre realidades y su característica fundamentalmente es la de presentarnos una interpretación correcta. (Rodríguez, 2005, p. 26)

La presente investigación se apoyará en la investigación descriptiva para llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Es importante detallar minuciosamente el problema, es decir se debe tomar en cuenta todas las características que sirvan de gran aporte para el clasificar los puestos en base a las competencias. Para recopilar toda la información necesaria se utiliza técnicas como la entrevista, la encuesta y la observación que permitan procesar dichos datos y así obtener resultados acertados que sirvan de apoyo para el desempeño laboral del personal en mención.

3.3.3 Investigación Correlacional

La asociación de las variables independiente: estrés laboral y dependiente: desempeño laboral, da como resultado pronósticos estructurados a través de su medición y comparación, para crear soluciones alternativas a la problemática. La aplicación de este nivel nos permitirá conocer por qué suceden ciertos hechos, analizando las relaciones causales existentes entre los factores estresores y el desempeño laboral, o al menos, las condiciones en que estos se producen dentro de la empresa.

Para el estudio de investigación en el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua se verifica la relación existente entre las variables de estudio, asociándolas y descubriendo si la metodología utilizada en la institución es la más idónea para los colaboradores.

3.4. Población y muestra

En el presente proyecto el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua cuenta con 178 servidores, por lo que se decidió realizar un muestreo, para objeto de estudio con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$
$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(178)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (178)(0.05)^2}$$
$$n = 123$$

Tabla 1: Población y Muestra

Población	Número
Servidores	123
Total	123

Fuente: Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016)

Finalmente se tomará como muestra total 123 servidores los cuales laboran en los diferentes departamentos del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

3.5. Operacionalización de Las Variables

3.5.1 Variable dependiente: Desempeño Organizacional

Cuadro 1: Operacionalización V.D.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>El Desempeño Organizacional es el comportamiento del trabajador ante sus funciones en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos alcanzando beneficios para el trabajador y la empresa.</p>	<p>Funciones</p> <p>Objetivos</p> <p>Beneficios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cognitivas Porcentaje de tareas cumplidas. • Ejecutivas Porcentaje de metas y desafíos alcanzados por los trabajadores. • Empresariales Nivel de triunfos alcanzados. • Profesional Nivel de reconocimientos logrados en la empresa. • Personales Nivel de logros obtenidos. • Obligatorios Cantidad de seguros y coberturas que reciben los colaboradores. • Adicionales Cantidad de bonificaciones que recibe el servidor. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las actividades que realiza habitualmente son las correspondientes al puesto asignado? • ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral? • ¿Existe buena comunicación en su departamento o grupo de trabajo? • ¿Cuenta con el apoyo de sus superiores para el cumplimiento óptimo de su trabajo? • ¿Sus jefes directos o indirectos le felicitan cuándo usted realiza una actividad con eficiencia, eficacia y efectividad? • ¿Suele usted aportar con ideas o soluciones que beneficien al desarrollo de su empresa? 	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Chiavenato, I. (2000)

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016)

3.5.2 Variable independiente: Estrés Laboral

Cuadro 2: Operacionalización V.I.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.</p>	<p>Reacción</p> <p>Exigencias</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fisiológicas Nivel de reacción física que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. • Cognitivo-Emocional Nivel de satisfacción ante los objetivos laborales. • Conductuales Grado con el que se realiza una tarea en el trabajador. • Física Nivel de respuesta con que realiza las tareas que le solicita el cargo a desempeñar. • Mental Grado intelectual con que desarrolla su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cree usted que su institución es un lugar relajado para laborar? • ¿Considera que su trabajo exige una gran demanda? • ¿El ambiente que se origina dentro del trabajo hace que usted se sienta estresado? • ¿Los estresores tales como: Ruido, vibración, Falta de ventilación, Mala iluminación están presentes en su lugar de trabajo? • ¿Siente que habitualmente tiene sobrecarga de trabajo? • ¿Emocionalmente se encuentra agotado por su trabajo? 	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>

Fuente: Ivanchevich, J M (2014)

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016)

3.6. Plan De Procesamiento Y Monitoreo

Recolección de Información

En la recolección de la información de la presente investigación se utilizó la técnica de cuestionario estructurado para investigar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

Cuadro 3: Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS.	EXPLICACIÓN.
1. ¿Para qué?	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Para investigar la influencia del estrés laboral en el desempeño organizacional del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua. ➤ Para diagnosticar los principales riesgos psicosociales que presentan los trabajadores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua. ➤ Para analizar cuáles son los niveles y causas del estrés laboral de los trabajadores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua. ➤ Para diseñar un artículo académico sobre la temática investigada “EL ESTRÉS LABORAL INFLUYE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA”.
2. ¿De qué personas u objetos?	A los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Desempeño Organizacional Estrés Laboral
4. ¿Quién?	Investigadora Ana Belén Contreras Pintado
5. ¿A quiénes?	A 123 servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.
6. ¿Cuándo?	Abril 2016 – Agosto 2016
7. ¿Dónde?	Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua
8. ¿Cuántas veces?	Una vez
9. ¿Cómo?, ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
10. ¿Con qué?	Cuestionario

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016)

3.7. Procesamiento y Análisis de la Información

Para el procesamiento y análisis se recogerán los datos siguiendo los siguientes procedimientos:

- Los datos serán recolectados y analizados previa elaboración de la encuesta a aplicar, la cual facilitará la obtención de la información requerida para la investigación; dicha encuesta constará de preguntas cerradas, las cuales tendrán como opciones de respuesta dos alternativas:
 - SI
 - NO
- Consecutivamente con los resultados arrojados por parte de los encuestados se procederá a la tabulación de resultados con relación a cada Ítem.
- Con la información obtenida se procederá a transformarla en cuadros estadísticos la cual facilite la comprensión de los resultados arrojados.

Análisis e interpretación de resultados

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis, para posteriormente establecer las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se desarrollará el análisis e interpretación de los resultados estadísticos, adquiridos a través de fuentes primarias, enfatizando la relación fundamental con los objetivos e hipótesis planteados, lo cual otorgará la información necesaria sobre el objeto de investigación, derivando un análisis extenso con respecto al ambiente que envuelve a la institución investigada en torno a las dos variables en estudio.

La encuesta se aplicó con la finalidad de desarrollar el tema de tesis sobre Estrés Labora y el Desempeño Organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua; el presente trabajo investigativo se elaboró en el mes de Junio de 2016, las encuestas constan de un banco de 12 preguntas, con opciones de respuestas de SI y NO (anexo 01). Dichas encuestas fueron aplicadas a la población de 123 servidores de la organización, distribuidos en las diferentes áreas de la empresa.

4.1 Tabulación de Datos

Una vez obtenida la información requerida, los datos fueron procesados y tabulados para luego ser analizados e interpretados de manera estadística. En la tabulación de resultados se debe tomar en cuenta el número total de personas encuestadas, la cantidad de veces respondidas en cada opción (si y no) y el porcentaje final que esto representa.

1. Pregunta: ¿Las actividades que realiza habitualmente son las correspondientes al puesto asignado?

Tabla 2: Actividades designadas

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
SI	109	89%
NO	14	11%
TOTAL	123	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 6: Actividades designadas



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Análisis

El 89% de la población respondió que las actividades que realiza si son las correspondientes al puesto asignado, y un 11% indica que las tareas que realiza habitualmente no tienen concordancia con el cargo que desempeña en la empresa.

Interpretación

De acuerdo con los datos obtenidos, la mayoría de los servidores encuestados se sienten satisfechos con las actividades que realizan durante su trabajo e indican que se encuentran establecidos de conformidad al perfil de puesto requerido, sin embargo, un menor porcentaje expresa que su insatisfacción al realizar tareas las cuales no tienen nada que ver con su profesión, y mencionan además que en la empresa no se respeta el órgano regular produciendo molestias en los servidores, por lo cual es necesario mejorar la descripción de cargos y evitar estrés en los trabajadores dentro de la organización.

2. ¿Cree usted que su institución es un lugar relajado para laborar?

Tabla 3: Lugar de Trabajo

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
SI	51	41%
NO	72	59%
TOTAL	123	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 7: Lugar de Trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Análisis

El 41% de los participantes cree que la organización es un lugar relajado para laborar, no obstante con una diferencia notoria el 59% respondió que la organización donde laboran no es un lugar relajado para desempeñar su trabajo.

Interpretación

Acorde con el trabajo investigativo, una gran mayoría de servidores manifiestan que la empresa donde laboran no es un lugar relajado para desempeñar sus funciones, debido a la presión y exigencias por parte de sus superiores y la ausencia de compañerismo en el logro de objetivos, por otra parte la minoría de servidores indican que la institución es un lugar relajado debido a que poseen el control propio de sus funciones cabe recalcar que en las encuestas se demuestra la existencia de factores que afectan al desempeño óptimo de los servidores.

3. ¿Considera que su trabajo exige una gran demanda?

Tabla 4: Demanda de trabajo

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
SI	106	86%
NO	17	14%
TOTAL	123	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 8: Demanda de trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Análisis

El 86% de las personas encuestadas respondió que el trabajo que realiza exige una gran demanda y un pequeño porcentaje representado en un 14% considera que su trabajo está en un rango normal de exigencia de trabajo.

Interpretación

Un porcentaje importante de la población encuestada coincide en que el trabajo que ejerce en la empresa requiere mayor cantidad de esfuerzo tanto físico como mental ya que son bienes del estado y requiere un manejo prudente así como alta responsabilidad ya que se trabaja directamente y al mando de personas lo cual exige amplios conocimientos para evitar accidentes, el porcentaje restante señala que su trabajo no requiere de una cantidad elevada de empeño para cumplir con los objetivos debido a que se les asigna actividades acorde a sus puestos y posteriormente ellos organizan su trabajo acorde a sus capacidades.

4. ¿El ambiente que se origina dentro del trabajo hace que usted se sienta estresado?

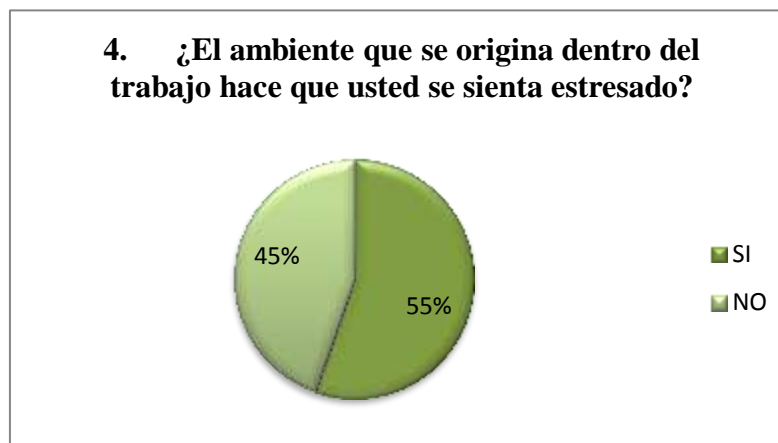
Tabla 5: Ambiente laboral

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
SI	68	55%
NO	55	45%
TOTAL	123	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 9: Ambiente laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Análisis

El 55% respondió de personas encuestadas respondieron que si se encuentran estresados debido al ambiente laboral dentro de la organización, no obstante el 45% ratificó que no encuentra estrés en el ambiente en el que realiza sus labores.

Interpretación

La mayoría de colaboradores indican que si sienten estrés, debido a las exigencias al cumplir con el trabajo, exceso de tareas a realizar, aumento de funciones de manera inesperada, desacato al horario laboral establecido y además se señala que en ocasiones el trato asignado por parte de sus superiores no es el adecuado lo cual les impide desarrollar sus labores de manera recomendable y aumentado los niveles de estrés en la empresa, lo que implica que se debe mejorar aspectos como la relación y comunicación intrapersonal entre directores y servidores.

5. ¿Los estresores tales como: Ruido, vibración, Falta de ventilación, Mala iluminación están presentes en su lugar de trabajo?

Tabla 6: Condiciones de Trabajo

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
SI	80	65%
NO	43	35%
TOTAL	123	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 10: Condiciones de Trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Análisis

Según los datos obtenidos, el 65% de los dependientes contestó que el ruido, la vibración, falta de ventilación y mala iluminación si se encuentran presentes en su área de trabajo, un 35% señala que ninguno de los estresores antes mencionados se encuentra en su lugar laboral.

Interpretación

De acuerdo con el trabajo investigativo desarrollado, se observó que con una pequeña diferencia de la totalidad de los colaboradores consideran que no existen muy buenas condiciones de trabajo para desarrollar de manera satisfactoria sus labores diarias, debido a que en ciertos departamentos existe ventilación e iluminación apropiada, asimismo algunas de las oficinas no cuentan con el espacio suficiente, factores que pueden ser causantes de enfermedades, lo que indica la importancia de adaptar correctamente las oficinas de manera que éstas permita alcanzar un desempeño óptimo.

6. ¿Siente que habitualmente tiene sobrecarga de trabajo?

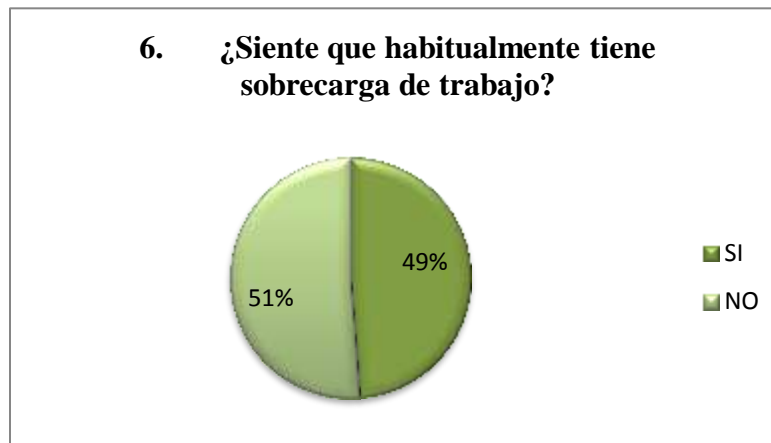
Tabla 7: Sobrecarga laboral

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
SI	63	51%
NO	60	49%
TOTAL	123	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 11: Sobrecarga laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Análisis

El 49% de personal encuestado piensan que si tienen sobrecarga de trabajo, no obstante con una mínima diferencia el 51% señala que no tiene exceso de tareas laborales durante su jornada laboral.

Interpretación

Existe una importante y pequeña diferencia de número de personas que sienten que su trabajo es sobrecargado, debido a las exigencias de sus jefes y la manera en como organizan sus laborales habituales, también mencionan que no existe una distribución de funciones equitativa, produciendo molestias para cumplir con sus labores, lo cual podría ser mejorado con una mejor planificación y designación de funciones respecto al cargo, sin que impida el alcance de objetivos institucionales y brinde al servidor cierta libertad para la ejecución de sus tareas de manera eficaz y eficiente.

7. Emocionalmente se encuentra agotado por su trabajo?

Tabla 8: Agotamiento Emocional

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
SI	73	59%
NO	50	41%
TOTAL	123	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 12: Agotamiento Emocional



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Análisis

El 41% de los encuestados señala que su trabajo no interfiere en su vida emocional, un 59% indica que sus labores diarias lo agotan emocionalmente, interfiriendo así en el alcance de objetivos planteados por su dirección.

Interpretación

La mayoría del personal que participó en las encuestas supone que el desempeño de su trabajo si lo agota emocionalmente ya que, el cargo que desempeñan está netamente involucrado con el trato directo con personas externas a la empresa y debido a ello encuentran impedimento para desempeñarse de acuerdo a lo que la empresa espera de ellos; sin embargo, se podría mejorar sus capacidades de desarrollar sus laborales para elevar el índice de satisfacción laboral y posteriormente incrementar su Desempeño Organizacional.

8. ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?

Tabla 9: Problemas familiares

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
SI	41	33%
NO	82	67%
TOTAL	123	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 13: Problemas familiares



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Análisis

Un 67% de los investigados exteriorizan que los problemas familiares no influyen en su desempeño laboral, y una minoría de 33% indica que en su desempeño laboral si interviene los problemas familiares que tienen.

Interpretación

De acuerdo con la encuesta ejecutada, los datos inferidos exponen que la existencia de problemas familiares en la vida de los servidores, no influye en el cumplimiento de tareas y mucho menos en su desempeño laboral, ya que no mezclan su vida personal con su trabajo y viceversa, dejando de ser un distractor para el cumplimiento de labores designadas, no obstante una pequeña cantidad de la población manifestó que los problemas familiares tiene gran influencia en el ejercicio de tareas dentro de la institución ya que son responsables de familias y tienen exceso de responsabilidades siendo este un factor que impide el óptimo desarrollo profesional lo cual afecta tanto internamente como externamente al progreso de la empresa.

9. ¿Existe buena comunicación en su departamento o grupo de trabajo?

Tabla 10: Comunicación interdepartamental

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
SI	39	32%
NO	84	68%
TOTAL	123	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 14: Comunicación interdepartamental



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Análisis

El 32% expresa que la comunicación dentro del departamento en el que laboran es buena, por otra parte el 68 % siente que en el grupo de trabajo en el cual se desempeñan la comunicación es deficiente.

Interpretación

De los datos seguidos, se puede evidenciar que la comunicación en ciertos departamentos es buena gracias a la existencia de una comunicación transversal eficiente lo cual permite desarrollar buenas relaciones para el alcance de metas departamentales, sin embargo, existe un índice más elevado de desconformidad en cuanto a la comunicación que existe en los grupos de trabajo debido a las diferencias de pensamientos y cultura en el departamento de trabajo, además de la falta de comprensión y colaboración entre servidores lo cual puede provocar ciertas dificultades para el desarrollo y avance organizacional.

10. ¿Cuenta con el apoyo de sus superiores para el cumplimiento óptimo de su trabajo?

Tabla 11: Apoyo

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
SI	60	49%
NO	63	51%
TOTAL	123	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 15: Apoyo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Análisis

El 49% de la población encuestada manifestó que se siente satisfecho con el apoyo que recibe por parte de sus superiores para el cumplimiento óptimo de su trabajo, y el 51% considera que no cuenta con el apoyo suficiente de sus superiores para la ejecución y consecución de tareas en la organización.

Interpretación

El mayor porcentaje de la población está insatisfecha con el escaso respaldo que se obtiene por parte de sus superiores para el desempeño de sus tareas ya que en ocasiones la comunicación con sus jefes está deteriorada impidiendo de tal manera pedir apoyo para la realización de labores en la organización, lo cual podría afectar la productividad y efectividad en el cumplimiento de metas planteadas por la dirección a la que pertenecen, afectando no solo a la empresa sino también al desarrollo personal del servidor.

11. ¿Sus jefes directos o indirectos le felicitan cuándo usted realiza una actividad con eficiencia, eficacia y efectividad?

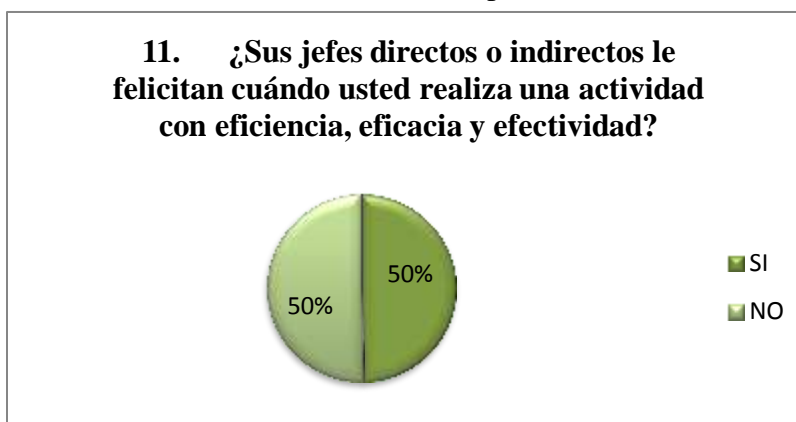
Tabla 12: Reconocimiento del Desempeño

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
SI	61	50%
NO	62	50%
TOTAL	123	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 16: Reconocimiento del Desempeño



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Análisis

Acorde con los porcentajes presentados se observa que el 50% de los servidores indican que sus jefes si felicitan la realización óptima de una tareas, sin embargo la otra mitad de servidores señala que no reciben ninguna palabra de alago en respuesta a sus tareas desarrolladas.

Interpretación

El mayor porcentaje de la población está muy comprometida con la institución, puesto a que perciben que son valorados al desempeñar sus funciones, sin embargo, distinguen que existen ciertas situaciones que no permiten que este indicador sea de carácter excelente e indican que lo que sobresale son los llamados de atención cuando se produce un error, y que no se valora el esfuerzo con que se realizan o alcanzan los objetivos siendo este un factor importante que podría interferir en la pertenencia que sienten los servidores hacia la empresa y el progreso profesional del mismo.

12. ¿Suele usted aportar con ideas o soluciones que beneficien al desarrollo de su empresa?

Tabla 13: Aporte de ideas

Respuestas	Encuestas	Porcentaje
SI	59	48%
NO	64	52%
TOTAL	123	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 17: Aporte de ideas



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Análisis

El 48% de la población encuestada manifestó que si aporta con ideas para beneficio de la empresa, un porcentaje más alto de 52% considera que no participan con soluciones u opiniones que beneficien a la organización.

Interpretación

Una gran parte de la población piensa que el contribuir con ideas o soluciones para bien de la empresa es improductivo puesto a que en varias ocasiones han sido ignorados resultando para los servidores una pérdida de tiempo en cuanto al aporte de nuevas ideas para mejoría de la organización, repercutiendo directamente al desempeño, productividad, comportamiento y desarrollo organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis Alternativa. El Estrés Laboral SÍ incide en el Desempeño Organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

Hipótesis Nula. El Estrés Laboral NO incide en el Desempeño Organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

4.2.1 Descripción de la Hipótesis

Hipótesis Alternativa. El Estrés Laboral sí incide en el Desempeño Organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

4.2.2 Selección del Nivel de Significación

Para la verificación hipotética se utilizará el nivel de $\rho=0.05$ de confiabilidad.

4.2.3 Descripción de la Población

La investigación fue realizada a 123 servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

4.2.4 Especificación de lo Estadístico

Para el cálculo del Xi-Cuadrado se toman en cuenta las preguntas N° 4 y N° 5 de la **Variable Independiente** y las preguntas N° 9 y N°11 de la **Variable Dependiente**, las cuales expresan:

- **V.I.:** ¿El ambiente que se origina dentro del trabajo hace que usted se sienta estresado?

¿Los estresores tales como: Ruido, vibración, falta de ventilación, mala iluminación están presentes en su lugar de trabajo?

- **V.D.:** ¿Existe una buena comunicación en su departamento de trabajo?

¿Sus jefes directos o indirectos le felicitan cuándo usted realiza una actividad con eficiencia, eficacia y efectividad?

Se trata de un cuadro de **4 filas por 2 columnas**, en las que las cuatro filas están formadas por las características propias del cuestionario; complementándose con las dos columnas correspondientes a las alternativas del cuestionario aplicado a los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

Para el cálculo del Xi-Cuadrado se procede a utilizar como base la siguiente fórmula:

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

Dónde:

X^2 = Valor estadístico de Chi o Ji cuadrado

\sum = Valor estadístico de Chi o Ji cuadrado

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

4.2.4.1. Especificación de las Regiones de Aceptación y Rechazo

Para decidir primero se determinan los grados de libertad (gl), con el cuadro formado por 4 filas y 2 columnas.

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

$$gl = (4-1)(2-1)$$

$$gl = (3)(1)$$

$$gl = 3$$

Por lo tanto con 3 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 en la tabla estadística se obtiene el Chi Cuadrado Teórico.

Tabla 14: Tabla de Distribución Chi Cuadrado

g = grados de libertad p= probabilidad El valor x de la tabla cumple que para X es Chi-Cuadrado con g grados de libertad $P(X>x)=p$											
g	p										
	0.001	0.025	0.05	0.1	0.25	0.5	0.75	0.9	0.95	0.975	0.999
1	10.827	5.024	3.841	2.706	1.323	0.455	0.102	0.016	0.004	0.001	0
2	13.815	7.378	5.991	4.605	2.773	1.386	0.575	0.211	0.103	0.051	0.002
3	16.266	9.348	7.815	6.251	4.108	2.366	1.213	0.584	0.352	0.216	0.024
4	18.466	11.143	9.488	7.779	5.385	3.357	1.923	1.064	0.711	0.484	0.091
5	20.515	12.832	11.07	9.236	6.626	4.351	2.675	1.61	1.145	0.831	0.21
6	22.457	14.449	12.592	10.645	7.841	5.348	3.455	2.204	1.635	1.237	0.381
7	24.321	16.013	14.067	12.017	9.037	6.346	4.255	2.833	2.167	1.69	0.599
8	26.124	17.535	15.507	13.362	10.219	7.344	5.071	3.49	2.733	2.18	0.857
9	27.877	19.023	16.919	14.684	11.389	8.343	5.899	4.168	3.325	2.7	1.152

Fuente: Cuestionario Aplicado

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Se puede observar que con un grado de libertad de 3 y una probabilidad de 0.05 corresponde la cifra: **7.815**

4.2.4.2. Recolección de Datos y Cálculos Estadísticos

Frecuencia Observada

Tabla 15: Frecuencia Observada

Indicadores	Alternativas		Total
	SI	NO	
4.- ¿El ambiente que se origina dentro del trabajo hace que usted se sienta estresado?	68	55	123
5.- ¿Los estresores tales como: Ruido, vibración, falta de ventilación, mala iluminación están presentes en su lugar de trabajo?	80	43	123
9.- ¿Existe una buena comunicación en su departamento de trabajo?	39	84	123
11.- ¿Sus jefes directos o indirectos le felicitan cuándo usted realiza una actividad con eficiencia, eficacia y efectividad?	61	62	123
Total	248	244	492

Fuente: Encuesta a servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Frecuencia Esperada

Tabla 16: Frecuencia Esperada

Indicadores	Alternativas		Total
	SI	NO	
4.- ¿El ambiente que se origina dentro del trabajo hace que usted se sienta estresado?	62.00	61.00	123
5.- ¿Los estresores tales como: Ruido, vibración, falta de ventilación, mala iluminación están presentes en su lugar de trabajo?	62.00	61.00	123
9.- ¿Existe una buena comunicación en su departamento de trabajo?	62.00	61.00	123
11.- ¿Sus jefes directos o indirectos le felicitan cuándo usted realiza una actividad con eficiencia, eficacia y efectividad?	62.00	61.00	123
Total	248	244	492

Fuente: Encuesta a servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua
Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

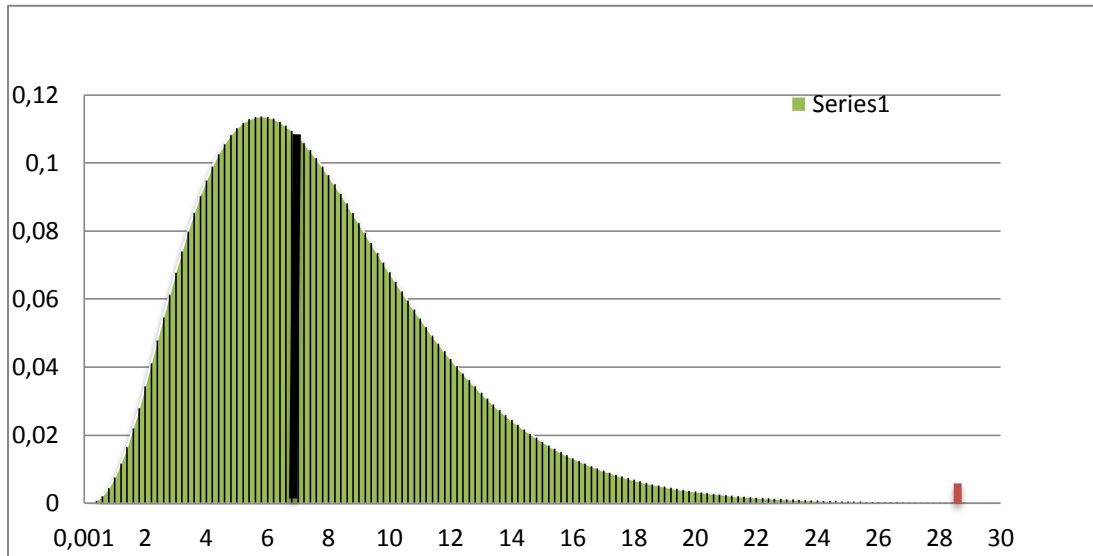
Cálculo de Chi Cuadrado

Tabla 17: Chi Cuadrado

O	E	(O-E)	$(O - E)^2$	$\frac{(O - E)^2}{E}$
68	62.00	6.00	36.00	0.58
80	62.00	18.00	324.00	5.22
39	62.00	-23.00	529.00	8.53
61	62.00	-1.00	1.00	0.02
55	61.00	-6.00	36.00	0.59
43	61.00	-18.00	324.00	5.31
84	61.00	23.00	529.00	8.67
62	61.00	1.00	1.00	0.02
492	492	0	290	28.94

Fuente: Encuesta a servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua
Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

Gráfico 18: Campana Gauss



Fuente: Chi cuadrado

Elaborado por: Contreras Pintado Ana Belén (2016).

4.3 Decisión y Verificación de la Hipótesis

De acuerdo con los resultados obtenidos en donde se obtuvo el valor de Chi-Cuadrado **28.94** el cual es mayor que el grado de libertad interpretado en la tabla **gl=3 (7.815)** se procede a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula.

Fórmulas:

$$x^2 \geq gl$$

$$28.94 \geq 7.815$$

Se acepta H_1 y se rechaza H_0

El Estrés Laboral SÍ incide en el Desempeño Organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua se demuestra que el Estrés Laboral SI incide en el Desempeño Organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Mediante la aplicación de la encuesta se pudo establecer que el Estrés Laboral si incide en el Desempeño Organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua; el exceso de carga laboral, diferencia de pensamientos, y el poco interés de la autoridades ante el alcance de resultados de sus personal está afectando en la satisfacción del trabajo así como también el cumplimiento de objetivos, por lo que se genera un alto nivel de estrés al momento de responder a las exigencias del cargo.
- Se estableció una relación directa entre el Estrés Laboral y el Desempeño Organizacional, diagnosticando que los principales riesgos psicosociales que presentan los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua son el ritmo de trabajo, el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, y las exigencias del trabajo, provocando en ocasiones el incumplimiento de objetivos, alterando de tal manera los niveles de productividad y satisfacción laboral.
- Los datos obtenidos demuestran que el nivel de estrés laboral por las causas antes mencionadas en los servidores del Honorable Gobierno Provincial es alto, lo cual no permite un desempeño óptimo en las tareas o funciones de los colaboradores, provocando en los servidores el Síndrome de Burnout, imposibilitando de tal manera el Desarrollo Organizacional y perjudicando seriamente el alcance de objetivos a nivel macro, meso y micro a nivel empresarial y personal.
- Según los resultados obtenidos se estima la inexistencia de artículos científicos los cuales abarquen las dos variables por lo cual es necesario la elaboración de un artículo académico que exponga los hallazgos y resultados de la investigación, este documento cederá a los directivos el conocimiento necesario sobre el conjunto de factores estresores que afectan a los colaboradores, permitiendo de tal manera tomar medidas preventivas hacia los factores que perjudican el desempeño organizacional.

5.2. Recomendaciones

- Es recomendable que en el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua se implementen pausas activas, sistemas de incentivos, programas de integración y coexistencia, métodos y técnicas de comunicación efectiva, para que los servidores sean capaces de resolver y conllevar conflictos, de manera que no afecte el desarrollo organizacional, ya que con una nueva metodología, los colaboradores podrán cumplir y desarrollar su tareas de manera eficiente para beneficio personal, empresarial y provincial.
- Hacer énfasis en medidas preventivas las cuales pugnen factores estresantes, así como implantar mecanismo los cuales sean de gran ayuda para mejorar la comunicación y relaciones con el personal de la institución, oír las distintas opiniones de los colaboradores referentes aquellos factores que afectan su desempeño será indispensable para poder identificar las necesidades que tienen los trabajadores para desempeñarse de mejor manera, dicha información será prioritaria para que los directivos tomen medidas a corto y largo plazo con la finalidad de mejorar el desempeño organizacional.
- Se recomienda que el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua promueva actividades de comunicación efectiva, trabajo grupal, liderazgo y motivación personal, con la finalidad de que no exista mayores conflictos entre colaboradores; la implantación de técnicas apropiadas permitirá reducir en grandes niveles el estrés de los servidores y mejorar la satisfacción laboral por medio de reconocimientos no económicos a cambio de la eficacia con que se realicen las distintas actividades.
- Se recomienda a la empresa que realice un estudio minucioso sobre el documento académico elaborado; el cual permitirá a los Directivos efectuar procesos y metodologías que ayuden a mejorar el desempeño organizacional y reducir el grado de estrés laboral producto de varios factores psicosociales explicados en la investigación.

Bibliografía

- Arias, Fernando L. Galicia; Heredia, Víctor Espinosa. (2004). Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño. 3ª. Edición. México: Editorial Trillas.
- Arroba, T., & James, K. (1990). Cómo manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia. México: McGraw Hill.
- Buendía Vidal, J., & Ramos, F. (2001). Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide.
- Código del Trabajo. (2012). Disposiciones fundamentales. Quito: Registro Oficial Suplemento
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2011). Del trabajo. Quito: Registro Oficial Suplemento.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. Ediciones Mac Graw Hill. Sexta edición. Bogotá. Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión de Talento Humano. Ediciones Mac Graw Hill. Sexta edición. Bogotá. Colombia.
- Davis, Keith; Newstrom, John W. (2000). Comportamiento Humano en el Trabajo. 10ª Edición. México: Editorial McGraw Hill.
- Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Piramide
- Kalliath T.J., O' Driscoll M., Gillespie D.F. & Bluedom A.C. (2010). A test of the Maslach Burnout Inventory in three samples of healthcare professionals. Journal Work & Stress.
- Medina, A., & Castillo, S. (2003). Metodología para la Realización de Proyectos de Investigación y Tesis Doctorales. Madrid: Universitarias

- Moreno B., & Báez C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid
- Nieto, B. Óscar. (2011). El estrés laboral puede causar daños psicológicos y físicos en el trabajador. Diario El Universo: Periódicos Asociados de Latinoamérica.
- OIT. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2001).
- Ovejero, A. (2006). Psicología del Trabajo en un mundo globalizado: Como hacer frente al Mobbing y al Estrés Laboral. España: Biblioteca Nueva.
- Paris, L. (2015). Estrategias de afrontamiento del estrés asistencial y satisfacción laboral-personal en médicos y enfermeros. Medellín. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional.
- Peiró, J. M. (2000). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Pirámide.
- Peiró, J.M. & Rodríguez I. (2014). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Valencia: Papeles del Psicólogo.
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013 - 2017). Principios, ámbito y disposiciones fundamentales. Quito: Registro oficial suplemento.
- Quintanilla, I. (2013). Psicología Social del Trabajo. España: Piramide
- Ramos, V., & Jordao, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado. Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones Volumen 31. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid
- Robbins S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson educación, cop.
- Rodríguez, E., & Oramas, A. (2015). Empleo de indicadores bioquímicos en el estudio del Estrés Psicosocial Laboral. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores
- Schein, H. Edgar. (2004). Psicología de la Organización. 3ª Edición. México: Editorial Prentice Hall.

- Stavroula, L. (s.f.). La Organización del Trabajo y del Estrés. Reino Unido: Dipl.-Grafik-Des.A. Rôbler.
- Vizcarra, M.A. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. Informes Psicológicos. Lima
- Wexley, K. N. y Yukl, G. A. (1990) Conducta organizacional y psicología del personal. México: Compañía Editorial Continental S. A.



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:

ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Autora: Ana Belén Contreras Pintado

Tutor: Lic. Mg. María Gabriela Romero Rodríguez

AMBATO – ECUADOR

2016

ARTÍCULO ACADÉMICO

ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo investigar la influencia del Estrés Laboral en el Desempeño Organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, la importancia surge en diagnosticar los principales riesgos psicosociales que afectan el desempeño organizacional y las causas de estrés laboral en los colaboradores. La variable dependiente Desempeño Organizacional se sustenta en autores como: (Rete, 2003) (Robbins, 2004) (Chiavenato, 2004) por otra parte respecto a la variable independiente Estrés Laboral está fundamentada en base a criterios de los siguientes autores: (Peiró, 2006) (OIT, 2014) (Cano, 2002).

Para el desarrollo del trabajo la investigadora estuvo inmersa con la realidad de la institución; los servidores participaron en el proceso de investigación de forma directa, se analizaron artículos y revistas científicas, tesis, libros, lecturas bibliográficas, sitios webs, los cuales establecieron la base para diseñar la operacionalización de variables y el diseño de un cuestionario de 12 preguntas cerradas; que fue aplicado a una población total de 123 personas mediante la técnica de la encuesta, posteriormente para la obtención de resultados se utilizó como método estadístico el Chi- Cuadrado(X^2) que con un 95% de confianza y 5% de margen de error permitió determinar que el Estrés Laboral si incide en el Desempeño Organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

A nivel macro se puede recapacitar que el exceso de carga laboral, diferencia de pensamientos, el poco interés de las autoridades ante el alcance de resultados de su personal, el ritmo de trabajo, el ambiente laboral, las relaciones interpersonales, y las exigencias del trabajo son algunos de los factores causantes de estrés laboral, y es precisamente por dichos aspectos que el desempeño organizacional está siendo afectado, es por ello necesario la atención inmediata.

Palabras claves: Estrés laboral, Desempeño Organizacional, Ambiente laboral, Factores Psicosociales, Salud Laboral.

ACADEMIC ARTICLE

WORK STRESS AND ORGANIZATIONAL PERFORMANCE

Summary

This research aims to investigate the influence of work stress in organizational performance of servers Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, the importance arises in diagnosing the main psychosocial risks affecting organizational performance and causes of occupational stress in employees. The dependent variable Organizational Performance is based on authors such as: (Rete, 2003) (Robbins, 2004) (Chiavenato, 2004) on the other hand with respect to the independent variable Work Stress is based on criteria of the following authors: (Peiro, 2006) (ILO, 2014) (Cano, 2002).

For the development of the research work was immersed with the reality of the institution; servers participated in the research process directly, articles and scientific journals, theses, books, literature readings, websites, were analyzed which established the basis for designing the operationalization of variables and design a questionnaire of 12 questions closed ; which was applied to a total population of 123 people by the survey technique later to obtain results was used as statistical methods Chi-square (X^2) with 95% confidence and 5% margin Error allowed to determine whether that work stress affects organizational performance servers Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

At the macro level it can retrain excess workload, unlike thoughts, the reluctance of the authorities to the extent of results of its staff, the pace of work, work environment, interpersonal relationships and work requirements are some of the factors causing stress at work, and it is precisely these aspects that organizational performance is being affected, it is therefore necessary immediate attention.

Keywords: Job Stress, Organizational Performance, Work Environment, Psychosocial Factors, Occupational Health.

Introducción

En la actualidad el desempeño organizacional es estimado como el elemento esencial para el éxito de las empresas y está vinculado permanentemente con el alcance de objetivos, relaciones interpersonales y cumplimiento de tareas, entre otros, no obstante la respuesta que se debe dar a las diferentes demandas por parte de la empresa genera cierto grado de estrés laboral irrumpiendo el logro de metas planteadas e influyendo de manera directa en el desempeño organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, la investigación es de gran interés debido a que en la organización en estudio existen factores estresores los cuales afectan el desempeño organizacional del personal produciendo conflictos, enfermedades, accidentes laborales, desencadenando así inestabilidad laboral, es de impacto, al promover seguridad al personal de la empresa, fomentando el cumplimiento óptimo de las actividades, reforzando la transparencia en la organización y mejorando la autonomía en cada uno de sus servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua y es factible ya que existe el apoyo por parte del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua el cual ha brindado la apertura necesaria para poder hacer uso de las instalaciones y recolección de datos importantes, los cuales son útiles para poner en marcha la investigación, además el investigador posee el conocimiento, habilidades y recursos para efectuar el trabajo de investigación que demanda el mismo.

El estudio de las variables ha sido analizada por (Gil-Monte P. 2013) el cual investigó “Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: La psicología de la salud ocupacional” concluyo que los cambios constantes dentro de los procesos laborales son impredecibles, los cuales con el pasar del tiempo han dado origen a nuevos riesgos psicosociales razón por la cual es importante el estudio minucioso de cada factor que compone una organización de tal manera que se evite una pérdida de capital intelectual causado por estrés laboral.

Por otra parte (Pando M. 2014) estudió “Burnout and Work Engagement in Zacatecas University Teachers” Pese a los altos niveles de agotamiento emocional y desgaste físico debido a varias exigencias al momento de cumplir las diferentes funciones del cargo, los niveles de compromiso

laboral no disminuyen razón por la cual en este caso los docentes no ponen en riesgo su puesto de trabajo por un bajo desempeño organizacional.

De igual manera (Flores N. 2013) expone “Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios” La utilización de un test para medir estrés laboral es de gran ayuda en este caso, el instrumento empleado fue el Maslach Burnout Inventory-General para medir el nivel de estrés, así como la presencia del síndrome del quemado, identificando en la investigación las diferentes repercusiones que tiene el desequilibrio entre las demandas y los recursos laborales, razón por la cual se debe mejorar tanto la salud como la calidad de vida laboral de los trabajadores.

Mientras que (Martínez M. 2012) desarrolló una investigación sobre desempeño organizacional con el tema “Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas” concluyo que la diferencia de pensamientos así como culturales son un factor a destacar dentro de las organizaciones, para alcanzar un óptimo desempeño organizacional no solo se deben respetar las diferentes creencias sino formar un todo para el alcance de objetivos empresariales.

De igual manera (Pérez J. 2013) presentó una investigación denominada “Medición y Validación del Desempeño Organizacional como resultado de acciones de aprendizaje” La importancia de realizar feedback y feedforward en una empresa repercute mucho en el desempeño organizacional, ya que la capacidad de aprender en el nivel individual no está relacionado en la misma medida en los niveles grupales por tal razón, las personas y grupos de trabajo en la organización deben estar en constante actualización de conocimientos para beneficio propio de la empresa.

Por otra parte (Rodriguez A. 2012) en su estudio de “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización chilena” concluyo que el clima así como la satisfacción laboral son factores interdependientes dentro de la gestión de las organizaciones, considerando que las dimensiones del desempeño abarcan las dos variables antes mencionadas concluyendo que es primordial cuidar la satisfacción de los colaboradores de las organizaciones para que la empresa no sufra efectos los cuales conlleven al envejecimiento de la misma.

Los anteriores estudios demuestran y concuerdan que el desempeño organizacional forma un factor indispensable para el correcto funcionamiento de las organizaciones y que los factores que afectan el desempeño laboral son

En el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua el alto grado de estrés desencadena un inadecuado desempeño organizacional, ya que ya que los servidores tienen una baja calidad en cuanto a las relaciones interpersonales, de igual manera el ritmo de trabajo y ambiente laboral estimula el incumplimiento de metas, perturbando de tal manera los niveles de productividad, el desarrollo correcto de funciones y dando como resultado la pérdida de capital humano e intelectual de la organización, poniendo en riesgo la permanencia del colaborador en la institución. El exceso de carga laboral es uno de los factores que producen estrés desequilibrando la relación del trabajador en el entorno institucional. Es primordial resaltar que la monotonía de tareas así como la ausencia de apoyo en la realización de las diferentes labores influye negativamente en el desempeño organizacional de los colaboradores de la empresa evidenciándose respuestas de tensión, estrés, afectando a la salud y el cumplimiento de objetivos empresariales. Finalmente las inadecuadas condiciones de trabajo, lo cual conlleva sus efectos a enfermedades laborales, tales como el burnout, ausentismo entre otros, ocasionando lesiones que afecta directamente a los clientes internos, como a los externos, obstaculizando así el normal desarrollo del personal y posteriormente el surgimiento de la empresa.

En tal sentido la investigación tiene como propósito establecer la influencia del estrés laboral en el desempeño organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, posteriormente se diagnosticó los principales riesgos psicosociales que presentan los trabajadores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua., consecuentemente se analizó cuáles son los niveles y causas del estrés laboral de los trabajadores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, con el objetivo de mejorar las derivaciones de la encuesta.

Metodología

En el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua se ha presentado problemas referentes al estrés laboral y el desempeño organizacional, se evidenció que la falta de apoyo hacia los colaboradores por parte de sus superiores no les ayuda a desempeñar sus funciones con seguridad, por otra parte las relaciones entre compañeros de trabajo y departamentos generan

conflictos laborales ya que existe una limitada habilidad comunicativa entre compañeros, lo cual en varias ocasiones ha causado inconvenientes al desempeñarse y cumplir objetivos a nivel institucional.

Por tal razón, en el presente trabajo investigativo se combinó la indagación de tipo cualitativo, contando con la participación de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, de tal manera que el investigador pudo conocer la situación de la empresa y adquirió un enfoque claro sobre el contexto de las variables en estudio, de igual manera se manejó el enfoque cuantitativo, procediendo a realizar la investigación en función de los resultados que se obtuvo en la encuesta aplicada, en este enfoque se recurrió a medios matemáticos y estadísticos con el propósito de generar datos numéricos exactos que nos faciliten la investigación, para el actual estudio se compiló información de varias fuentes bibliográficas los cuales proveen de libros, artículos científicos, tesis, sitios web, google académico y autores de los últimos años, de igual forma se utilizó la investigación de campo, en el cual se manifestó las problemáticas en el lugar de los hechos, evidenciando el escenario diario de la institución en estudio, los medios de investigación expuestos respaldaron el presente estudio.

Se trabajó con niveles de investigación tipo explorativa, la cual permitió conocer las causas del problema y la consecuencia que tiene en el desempeño organizacional, mientras que la investigación de tipo descriptiva admitió describir algunos hechos respecto al estrés laboral y su repercusión en el desempeño organizacional. Por otra parte en cuanto a la investigación de tipo correlacional, se determinó el grado de relación que existe entre las variables de estudio, instaurando así la reciprocidad de factores entre la variable independiente Estrés Laboral y la variable dependiente Desempeño Organizacional.

La totalidad de la población fue conformada por 178 servidores pertenecientes al Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, por ser una población amplia se procedió a realizar un muestreo estadístico obteniendo como resultado un total de 123 servidores, aplicando así las encuestas a la población resultante, facilitando de tal manera la obtención de datos fidedignos que ayuden a sustentar la problemática a investigar.

Posteriormente con la operacionalización de variables se conceptualizó la variable independiente correspondiente al estrés laboral el cual manifiesta que el estrés laboral es la reacción que puede

tener el individuo ante exigencias y presiones laborales, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación de este concepto se eligió dos categorías que son Reacción y exigencias, a través de estas palabras claves se consiguió los indicadores, proporcionando así la formulación de preguntas para la encuesta que se ejecutó.

El desempeño laboral es la variable dependiente, la cual se define de la siguiente manera: El Desempeño Organizacional es el comportamiento del trabajador ante sus funciones en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos alcanzando beneficios para el trabajador y la empresa, con esta definición se seleccionó tres categorías, las cuales son funciones, objetivos y beneficios, dichas palabras permitieron obtener indicadores, los mismos que facilitaron a la formulación de preguntas.

Con la finalidad de recabar información clara y breve referente al problema de investigación, se empleó un cuestionario formado por 12 preguntas cerradas, las cuales tenían como opciones de respuestas si y no incluyendo un porque a la respuesta, posterior a la aplicación se consiguió llegar a obtener con la mayor honestidad los resultados precisos.

Inmediatamente de la aplicación de la encuesta a los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, los datos arrojados fueron tabulados, analizados e interpretados, para posteriormente realizar los respectivos gráficos estadísticos, mediante la utilización de la herramienta del Chi-cuadrado, se comprobó la hipótesis alternativa planteada. Para determinar el Chi-cuadrado tabulado se procedió a calcular los grados de libertad con un total de 2 columnas y con 4 filas, obteniendo 3 como resultado en los grados de libertad, con un nivel de confianza de 0,95 y un nivel de error de 0,05 el valor de Chi-cuadrado tabulado es igual a 7,815. Consecutivamente para determinar el Chi-cuadrado calculado se resta la frecuencia observada con la frecuencia esperada, el valor obtenido se eleva al cuadrado, para posteriormente dividirlo para la frecuencia esperada, ejecutamos una suma y obtenemos 28,94 como resultante del Chi-cuadrado calculado. Para aceptar la hipótesis alternativa, es decir **“El estrés laboral si incide en el desempeño organizacional de los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua”**.

Realizando todos los procedimientos anteriormente mencionados, se obtendrá la información esperada, la misma que concederá concluir y recomendar sobre la problemática existente.

Análisis y discusión de resultados

Obtenida la información necesaria, se continúa con el análisis y discusión de los datos;

La descripción y el análisis de funciones dentro del puesto de trabajo es un punto a destacar muy importante para que los colaboradores de la empresa alcancen con eficiencia las metas planteadas a lo largo de su desempeño organizacional, mediante la encuesta aplicada se pudo determinar que el 89% de los servidores encuestados manifiestan que las actividades que realizan habitualmente si son las correspondientes al puesto asignado e indican que las funciones que desempeñan están instituidas acorde al perfil de puesto, permitiendo de tal manera que se desarrollen de manera óptima en el alcance de objetivos y sientan satisfacción al realizar determinadas tareas.

El lugar de trabajo en cada empresa es un factor determinante en el desempeño organizacional del trabajador ya que con el transcurso del tiempo ha venido cobrando notoriedad ante el elevado índice de estrés, en la actualidad existen empresas las cuales desatienden el lugar de trabajo porque piensan que se requiere mucha inversión para algo que no es fundamental, pero debemos tomar en cuenta que para que un trabajador rinda y alcance todo su potencial, debe tener las condiciones adecuadas de trabajo. En el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua el 59% de colaboradores exteriorizan que no encuentran a su institución un lugar relajado para laborar siendo este un elemento a resaltar ya que la empresa no debe gestionar un ambiente de trabajo saludable solo por humanidad, sino también debe hacerlo por objetos financieros, puesto que de tal manera los empleados se sentirán seguros y rendirán más permitiendo así el desarrollo de la empresa.

En la actualidad los trabajadores que más sufren de estrés laboral son aquellos donde las exigencias laborales superan los conocimientos y habilidades de los servidores, los constantes cambios que se producen en el entorno y las cambiantes tecnologías provocan transiciones en la naturaleza de trabajo provocando tensiones e incremento de las demandas al colaborador, el 86% de servidores manifiestan que el trabajo que realizan exige una gran demanda. Las condiciones de trabajo influyen en la salud de los colaboradores, debido a que las exigencias laborales superan la capacidad del individuo dentro de la organización, afectando de tal manera a la productividad de la empresa y provocando así un desgaste físico y mental en los trabajadores.

Las organizaciones deben lograr un óptimo ambiente laboral para que sus trabajadores se sientan motivados al momento de cumplir con sus tareas, en el día a día de las organizaciones el ambiente laboral es uno de los elementos más importantes e influyentes en la productividad y satisfacción de los colaboradores, para el 55% de los empleados el ambiente laboral dentro de la organización si les causa estrés siendo este un factor que afecta el balance entre trabajo y alcance de objetivos, ocasionando situación de conflicto y malestar generando un bajo rendimiento.

La seguridad y salud en el trabajo es un componente importante para lograr un desempeño organizacional óptimo en la empresa, cuidar las condiciones de trabajo tiene varias ventajas para el empleador y el empleado ya que de esta manera se alcanzaría un alto índice de productividad y de satisfacción en el trabajo, sin embargo en la empresa en estudio el 51% de los servidores señalan que entre varios factores tales como el ruido, la vibración, falta de ventilación y mala iluminación entre otros están presentes en su puesto de trabajo, factores que pueden ser causantes de enfermedades.

El exceso de tareas y obligaciones vinculadas con el trabajo y su tiempo de ejecución, es uno de los mayores inconvenientes en las empresas, siendo una de las fuentes más comunes de estrés laboral derivando a que el servidor no pueda cumplir con las actividades diarias de manera eficiente, poniendo en riesgo la productividad de la empresa y su puesto de trabajo, en cuanto al componente de sobrecarga laboral el 51% de los colaboradores sienten que su trabajo es sobrecargado, para lo cual es indispensable coordinar previamente el trabajo delegando y distribuyendo de manera correcta las tareas a realizar durante su jornada laboral.

El agotamiento emocional es una respuesta al estrés debido al agotamiento mental provocado por el trabajo, causando problemas importantes para la persona que lo sufre, tanto en su bienestar personal como en sus relaciones interpersonales, estas dificultades pueden provocar estados depresivos como consecuencia de la falta de control que siente la persona con cansancio emocional, el 59% de los encuestados expresaron que las labores que realizan si los agota emocionalmente debido a las exigencias del puesto de trabajo lo cual en varias ocasiones impide el alcance de los objetivos.

Concordar las interpelaciones familiares con las profesionales no siempre es fácil, pero forma parte importante del colaborador, sin embargo el tratar de mantener una armonía entre los roles

laborales y familiares es una fuente de estrés, hablando de influencia de problemas familiares en el desempeño laboral de los trabajadores un porcentaje del 67% revela que los problemas familiares no intervienen en su desempeño ya que no es un distractor para el cumplimiento de sus labores, el mantener una madurez laboral permite alcanzar un mejor desempeño tanto personal como profesional.

La comunicación en el trabajo es un punto muy importante en las empresas, ya que mediante una comunicación asertiva los servidores se pueden desenvolver correctamente con el resto de compañeros, el tener habilidades de comunicación eficaz es un factor clave, para mantener un liderazgo dentro de la empresa y fomentar un ambiente sano y pacífico entre los colaboradores, cabe recalcar que en la empresa investigada el 68% informó que la comunicación es deficiente debido a las diferencias de pensamientos y cultura en los departamentos de trabajo provocando así un mal clima laboral, razón por la cual se debería aplicar diferentes técnicas las cuales ayuden el óptimo desarrollo de una buena comunicación.

La necesidad de crear lazos entre las personas que trabajan juntas de manera individual o colectiva es indispensable en las organizaciones, las relaciones laborales así como el apoyo por parte de superiores convierte al trabajo en algo más allá de solo el cumplimiento de obligaciones y deberes, propicia un ambiente ameno en el cual los servidores se sienten motivados para cumplir con objetivos más allá de los planteados, el 51% de la población encuestada respondieron que en la institución no cuenta con el apoyo necesario por parte de sus superiores para la ejecución y consecución de tareas en la organización; al no brindar el apoyo preciso ha provocado en varios de los servidores desmotivación, ausentismo y baja productividad, por tal motivo es importante que cada jefe dentro de la institución brinde el soporte indicado a cada uno de sus subordinados de manera que estos sientan confianza y seguridad para cumplir sus labores con libertad y alcancen un desempeño organizacional óptimo.

El reconocimiento laboral apropiado es un factor clave dentro del ámbito laboral, la necesidad de reconocimiento en los seres humanos es ineludible, sentirnos importantes nos ayuda para el buen desempeño de funciones. En las organizaciones brindar la motivación adecuada a los colaboradores, el buen trato y justo reconocimiento permite un desempeño exitoso, un servidor motivado cumple correctamente con las tareas encomendadas e incluso trasciende hacia la

calidad y la excelencia, en el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua con un 50% los servidores señalan que están comprometidos con la organización, ya que perciben que su trabajo es valorado, sin embargo existe otro porcentaje el cual indica que lo que sobresale son los llamados de atención al cometer un error, razón por la cual en de suma importancia comprometer a los servidores con su trabajo haciéndolos sentir aptos para desempeñar cualquier función y brindarles la capacitación necesaria para evitar deslices los cuales pueden llegar a ser perjudiciales para la empresa.

En la actualidad la productividad y calidad son importantes en las organizaciones, sin embargo para alcanzar el éxito empresarial la innovación es indispensable en cada uno de los servidores, los múltiples conocimientos, las competencias individuales así como el aporte de ideas nuevas para el alcance de objetivos empresariales es fundamental, ya que no basta invertir solo en nuevas tecnologías sino tomar en cuenta las diferentes ideas y soluciones que nos brinden nuestros trabajadores para el alcance de metas, permitiendo así comprometerlos aún más con la empresa ya que no serán vistos solo como mano de obra sino como parte indispensable en el desarrollo de la misma, no obstante en el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua la contribución de los colaboradores con ideas no ha sido en gran medida ya que no son tomados en cuenta al momento de solucionar inconvenientes laborales.

Conclusiones

En la investigación realizada se pudo establecer que el estrés laboral influye en el desempeño organizacional, indisputablemente el desempeño organizacional es un componente de éxito en cualquier empresa y al no ser cuidado adecuadamente los índices de estrés pueden afectar seriamente el desarrollo de la organización, el deterioro de las relaciones interpersonales, así como las altas de exigencias de trabajo son algunos de los factores primordiales para la causa de estrés laboral, trascendiendo de tal manera en el ambiente laboral así como en el alcance de objetivos empresariales, se debe tener en cuenta que para un óptimo desempeño y progreso organizacional existen factores los cuales afectan de manera directa a los servidores de la empresa obstaculizando de tal manera el desempeño organizacional y así evidenciándose en una baja productividad.

En el estudio se identificó que la diferencia de pensamientos, la comunicación interpersonal inadecuada, la excesiva carga laboral y el poco interés por parte de las autoridades hacia los servidores son elementos los cuales están afectando el desempeño organizacional en el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua, dichos factores han sido descuidados por parte de los directivos de la empresa, afectando en tal manera al desempeño y rendimiento en las funciones estipuladas, interfiriendo así en la producción de los colaboradores y desarrollo de la empresa.

Mediante los resultados conseguidos se determinó que el nivel de estrés en los servidores del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua por las causantes ya señaladas con anterioridad, provocan un desempeño organizacional desfavorable, lo cual ha sobrellevado a que no exista una motivación adecuada en los servidores para el desempeño de sus funciones de manera eficaz, siendo este uno de los principales constituyentes para que tanto el rendimiento como productividad de la empresa se vea afectada con el tiempo e impida el desarrollo de cada uno de los colaboradores que la conforman.

La elaboración del artículo académico permitió establecer que los elementos a los cuales se debe poner énfasis en el Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua es la comunicación vertical y horizontal dentro de la organización, el ambiente físico, la motivación y la delegación de tareas; ya que en gran parte de los servidores la satisfacción por cumplir con sus labores está deteriorándose lo cual es un impedimento en el avance de carrera y crecimiento de la organización, generando así un inadecuado desempeño y consecuentemente un elevado índice de estrés, poniendo en riesgo los puestos de trabajo y salud de los servidores, los cuales forman parte fundamental en la organización para el alcance de metas y objetivos de la misma.

Bibliografía

- Arias, Fernando L. Galicia; Heredia, Víctor Espinosa. (2004). Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño. 3ª. Edición. México: Editorial Trillas.
- Arroba, T., & James, K. (1990). Cómo manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia. México: McGraw Hill.
- Buendía Vidal, J., & Ramos, F. (2001). Empleo, estrés y salud. Madrid: Pirámide.
- Código del Trabajo. (2012). Disposiciones fundamentales. Quito: Registro Oficial Suplemento
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2011). Del trabajo. Quito: Registro Oficial Suplemento.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. Ediciones Mac Graw Hill. Sexta edición. Bogotá. Colombia.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión de Talento Humano. Ediciones Mac Graw Hill. Sexta edición. Bogotá. Colombia.
- Davis, Keith; Newstrom, John W. (2000). Comportamiento Humano en el Trabajo. 10ª Edición. México: Editorial McGraw Hill.
- Flores, N. (2013). Síndrome de burnout y calidad de vida laboral en profesionales de servicios sanitarios. Colombia: Pensando Psicología
- Gil-Monte, P. (2005). El síndrome de Quemarse por el Trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Pirámide
- Gil, P.(2013). Situación actual y perspectiva de futuro en el estudio del estrés laboral: La Psicología de la Salud Ocupacional. Dialnet

- Kalliath T.J., O' Driscoll M., Gillespie D.F. & Bluedom A.C. (2010). A test of the Maslach Burnout Inventory in three samples of healthcare professionals. *Journal Work & Stress*.
- Martinez, M. (2012). Relaciones entre cultura y desempeño organizacional en una muestra de empresas colombianas: reflexiones sobre la utilización del modelo de Denison. Colombia: Revistas Javeriana
- Medina, A., & Castillo, S. (2003). Metodología para la Realización de Proyectos de Investigación y Tesis Doctorales. Madrid: Universitarias
- Moreno B., & Báez C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid
- Nieto, B. Óscar. (2011). El estrés laboral puede causar daños psicológicos y físicos en el trabajador. *Diario El Universo: Periódicos Asociados de Latinoamérica*.
- OIT. ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2001).
- Ovejero, A. (2006). Psicología del Trabajo en un mundo globalizado: Como hacer frente al Mobbing y al Estrés Laboral. España: Biblioteca Nueva.
- Pando, M. (2014). Burnout and Work Engagement in Zacatecas University Teachers. México: Scielo.
- Paris, L. (2015). Estrategias de afrontamiento del estrés asistencial y satisfacción laboral-personal en médicos y enfermeros. Medellín. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*.
- Peiró, J. M. (2000). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Pirámide.
- Peiró, J.M. & Rodríguez I. (2014). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Valencia: Papeles del Psicólogo.

- Pérez, J., & Cortés J. (2013). Medición y Validación del Desempeño Organizacional como resultado de acciones de aprendizaje. Colombia: Revista Ciencia Estratégica
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013 - 2017). Principios, ámbito y disposiciones fundamentales. Quito: Registro oficial suplemento.
- Quintanilla, I. (2013). Psicología Social del Trabajo. España: Piramide
- Ramos, V., & Jordao, F. (2015). La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado. Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones Volumen 31. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid
- Robbins S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson educación, cop.
- Rodríguez A., Retamal, M., & Lizana, J. (2012). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Chile: Salud & Sociedad
- Rodríguez, E., & Oramas, A. (2015). Empleo de indicadores bioquímicos en el estudio del Estrés Psicosocial Laboral. Instituto Nacional de Salud de los Trabajadores
- Schein, H. Edgar. (2004). Psicología de la Organización. 3ª Edición. México: Editorial Prentice Hall.
- Stavroula, L. (s.f.). La Organización del Trabajo y del Estrés. Reino Unido: Dipl.-Grafik-Des.A. Rôbler.
- Vizcarra, M.A. (2015). Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. Informes Psicológicos. Lima
- Wexley, K. N. y Yukl, G. A. (1990) Conducta organizacional y psicología del personal. México: Compañía Editorial Continental S. A.

Anexos

**ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES DEL HONORABLE GOBIERNO
PROVINCIAL DE TUNGURAHUA**



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



**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE
TUNGURAHUA**

OBJETIVO

Investigar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño organizacional en el personal del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua.

INSTRUCCIONES

- Encuesta anónima.
- Antes de iniciar la encuesta, proceda a leer bien cada interrogación, si tiene una duda consulte con el personal responsable.
- En forma objetiva y consiente asigne su respuesta.
- De manera obligatoria llenar el ¿por qué?

CUESTIONARIO

13. ¿Las actividades que realiza habitualmente son las correspondientes al puesto asignado?

SI () NO ()

¿Por qué?:.....

14. ¿Cree usted que su institución es un lugar relajado para laborar?

SI () NO ()

¿Por qué?:.....

15. ¿Considera que su trabajo exige una gran demanda?

SI () NO ()

¿Por qué?:.....

16. ¿El ambiente que se origina dentro del trabajo hace que usted se sienta estresado?

SI () NO ()

¿Por qué?:.....

17. ¿Los estresores tales como: Ruido, vibración, Falta de ventilación, Mala iluminación están presentes en su lugar de trabajo?

SI () NO ()

¿Por qué?:.....

18. ¿Siente que habitualmente tiene sobrecarga de trabajo?

SI () NO ()

¿Por qué?:.....

19. ¿Emocionalmente se encuentra agotado por su trabajo?

SI () NO ()

¿Por qué?:.....

20. ¿Influyen los problemas familiares en su desempeño laboral?

SI () NO ()

¿Por qué?:.....

21. ¿Existe buena comunicación en su departamento o grupo de trabajo?

SI () NO ()

¿Por qué?:.....

22. ¿Cuenta con el apoyo de sus superiores para el cumplimiento óptimo de su trabajo?

SI () NO ()

¿Por qué?:.....

23. ¿Sus jefes directos o indirectos le felicitan cuándo usted realiza una actividad con eficiencia, eficacia y efectividad?

SI () NO ()

¿Por qué?:.....

24. ¿Suele usted aportar con ideas o soluciones que beneficien al desarrollo de su empresa?

SI () NO ()

¿Por qué?:.....

¡Gracias por su colaboración!

FRENTE DEL HONORABLE GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA





