



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

**Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención del Título de Psicólogo Industrial**

**TEMA:**

---

“EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES UNION AMBATEÑA DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

---

**Autor:** Katherine Viviana López Fonseca

**Tutor:** Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

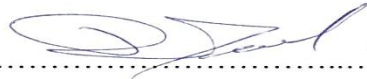
**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

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

**CERTIFICA:**

Yo, Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el tema: “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”, desarrollado por la egresada: Katherine Viviana López Fonseca con C.I. 180506970-3, considero que dicho Informe Investigativo, 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.



.....  
Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

TUTOR DE TESIS

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

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



.....  
Katherine Viviana López Fonseca

C.I. 1805069703

**AUTORA**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Katherine Viviana López Fonseca, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema **“El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



.....  
Katherine Viviana López Fonseca

C.I. 1805069703

**AUTORA**

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


La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema **“El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”**, presentada por la Srta. Katherine Viviana López Fonseca, egresada de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, Promoción Abril – Agosto 2016, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.



.....  
Lic. Mg. María Gabriela Romero R.  
180369113-6

MIEMBROS DEL TRIBUNAL



.....  
Lic. Mg. Mónica López Pazmiño  
1801122435-1

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo ha sido posible gracias a la colaboración de personas valiosas e importantes que el Eterno Creador ha puesto en mi camino quienes con su apoyo incondicional han contribuido al cumplimiento de éste uno de mis principales objetivos, por esta razón con todo el amor dedico este arduo trabajo a mi familia.

Un eterno gracias a cada uno pues son los tesoros y los grandes pilares que la vida me pudo dar.

Katherine Viviana López Fonseca

## **AGRADECIMIENTO**

Mis agradecimientos al Gerente y personal de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña que permitieron el desarrollo de la tesis con la información e instalaciones prestadas para el (Proyecto de Investigación de El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de transportes Unión Ambateña).

A mis profesores que durante toda la carrera me brindaron sus conocimientos y en especial a mi tutor de tesis Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos por la ayuda y conocimientos científicos, apoyo y respeto brindados durante la elaboración de esta investigación, a quienes puedo decir de todo corazón GRACIAS. Y un agradecimiento a Dios por las bendiciones recibidas, solo él es responsable de la culminación de mi carrera profesional.

Katherine Viviana López Fonseca

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	Página
A. PRELIMINARES	
Portada.....	i
Aprobación del tutor del trabajo de graduación o titulación.....	ii
Autoría de la investigación.....	iii
Cesión de derechos de autor.....	iv
Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación.....	v
Dedicatoria .....	vi
Agradecimiento .....	vii
Índice general de contenidos.....	viii
Índice de cuadros.....	xiii
Índice de gráficos .....	xiv
Índice de tablas.....	xv
Resumen ejecutivo .....	xvii
Executive summary.....	xviii
B. TEXTO	
Introducción .....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1.1. Tema.....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3



1.2.2. Análisis Crítico .....	6
1.2.3. Prognosis .....	6
1.2.4. Formulación del Problema .....	7
1.2.4. Interrogantes de la Investigación .....	7
1.2.6. Delimitación del Problema.....	8
1.3. Justificación.....	8
1.4. Objetivos .....	10
1.4.1. Objetivo General .....	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos .....	11
2.2. Fundamentaciones .....	13
2.2.1. Fundamentación Filosófica .....	13
2.2.4. Fundamentación Ontológica .....	14
2.2.2. Fundamentación Epistemológica .....	14
2.2.3. Fundamentación Axiológica .....	14
2.3. Fundamentación Legal .....	15
2.4.4. Categorías Fundamentales .....	17
2.4.1. Constelación de Ideas de la Variable Independiente: Estrés Laboral .....	18
2.4.2. Constelación de Ideas de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral...	19
2.4.3. Estrés Laboral.....	20
2.4.4. Salud Ocupacional .....	25
2.4.5. Seguridad e Higiene Industrial.....	27
2.4.6. Desarrollo Organizacional .....	29
2.4.7. Clima Organizacional.....	33
2.4.8. Desempeño Laboral .....	38
2.5. Hipótesis.....	41
2.6. Señalamiento de Variables.....	41

2.6.1. Variable Independiente .....	41
2.6.2. Variable Dependiente.....	42

### CAPÍTULO III

#### METODOLOGÍA

3.1. Enfoque .....	43
3.1.1. Enfoque Cualitativo .....	43
3.1.2. Enfoque Cuantitativo .....	43
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	43
3.2.1. Modalidad de Campo .....	43
3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental.....	44
3.3. Nivel o Tipo de Investigación .....	44
3.3.1. Nivel Exploratorio.....	44
3.3.2. Nivel Descriptivo .....	44
3.3.3. Nivel Explicativo .....	44
3.4. Población y Muestra.....	45
3.5. Operacionalización de las Variables .....	46
3.5.1. Variable Independiente: Estrés Laboral .....	46
3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Clima Organizacional .....	47
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	48
3.6.1. Técnica. Encuesta.....	48
3.6.2. Instrumentos. Cuestionario .....	48
3.7. Plan para la recolección de la información .....	49
3.7.1. Procesamiento de la información .....	50
3.7.2. Análisis e interpretación de resultados.....	50

### CAPÍTULO IV.....

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....

4.1. Verificación de la Hipótesis .....	71
---	----

4.2. Modelo Lógico .....	71
4.3. Modelo Matemático .....	71
4.4. Modelo Estadístico.....	72
4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión .....	72
4.4.1.1. Tabla de Distribución Chi Cuadrado.....	72
4.4.2. Recolección de datos y cálculos estadísticos .....	73
4.4.3. Cálculo de Chi Cuadrado .....	75
4.4.4. Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis .....	76
4.4.5. Decisión Estadística .....	76
CAPÍTULO V .....	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
5.1. Conclusiones .....	77
5.2. Recomendaciones.....	78
ARTÍCULO CIENTÍFICO	
RESUMEN EJECUTIVO .....	80
ARTICULO ACADÉMICO .....	81
ABSTRACT.....	81
INTRODUCCIÓN .....	82
METODOLOGÍA .....	86
ANÁLISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS .....	87
Bibliografía .....	91
Anexos .....	95

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
Gráfico N. 1 Árbol del Problema .....	5
Gráfico N. 2. Categorización de variables .....	17
Gráfico N. 3. Constelación de ideas: variable independiente .....	18
Gráfico N. 4. Constelación de ideas: variable dependiente .....	19
Gráfico No. 5. Bienestar físico, mental y social .....	51
Gráfico No. 6. Satisfacción .....	52
Gráfico No. 7. Responsabilidad .....	53
Gráfico No. 8. Comunicación .....	54
Gráfico No. 9. Desorientación .....	55
Gráfico No. 10. Productividad .....	56
Gráfico No. 11. Toma de decisiones.....	57
Gráfico No. 12. Valores .....	58
Gráfico No. 13. Liderazgo .....	59
Gráfico No. 14. Productividad .....	60
Gráfico No. 15. Bienestar físico, mental y social .....	61
Gráfico No. 16. Satisfacción .....	62
Gráfico No. 17. Responsabilidad .....	63
Gráfico No. 18. Comunicación .....	64
Gráfico No. 19. Desorientación .....	65
Gráfico No. 20. Productividad .....	66
Gráfico No. 21. Toma de decisiones.....	67
Gráfico No. 22. Valores .....	68
Gráfico No. 23. Responsabilidad .....	69
Gráfico No. 24. Productividad .....	70
Gráfico No. 25. Zona de aceptación de la Hipótesis.....	76

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
Tabla No. 1. Población.....	45
Tabla No. 2: Operacionalización Variable Independiente .....	46
Tabla No. 3: Operacionalización Variable Independiente .....	47
Tabla No. 4: Plan De Recolección De Información.....	49
Tabla No. 5. Bienestar físico, mental y social .....	51
Tabla No. 6. Satisfacción .....	52
Tabla No. 7. Responsabilidad .....	53
Tabla No. 8. Comunicación .....	54
Tabla No. 9. Desorientación .....	55
Tabla No. 10. Productividad .....	56
Tabla No. 11. Toma de decisiones .....	57
Tabla No. 12. Valores .....	58
Tabla No. 13. Liderazgo.....	59
Tabla No. 14. Productividad .....	60
Tabla No. 15. Bienestar físico, mental y social.....	61
Tabla No. 16. Satisfacción .....	62
Tabla No. 17. Responsabilidad .....	63
Tabla No. 18. Comunicación .....	64
Tabla No. 19. Desorientación .....	65
Tabla No. 20. Productividad .....	66
Tabla No. 21. Toma de decisiones .....	67
Tabla No. 22. Valores .....	68
Tabla No. 23. Responsabilidad .....	69
Tabla No. 24. Productividad .....	70
Tabla No. 25. Distribución Chi Cuadrado $X^2_c$ .....	72
Tabla No. 26. Frecuencias Observadas .....	73
Tabla No. 27. Frecuencias Esperadas .....	74
Tabla No. 28. Cálculo de Chi Cuadrado.....	75

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

**TEMA:** “El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”

**Autora:** Katherine Viviana López Fonseca

**Tutor:** Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo se enfoca en estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña, enfatizando en la escasa participación del trabajador, teniendo como meta el mejoramiento de la cobertura organizacional, la interacción entre el trabajador y su medio ambiente, la efectividad, disminuyendo la sobrecarga de trabajo, reduciendo sensaciones de confusión, los conflictos de roles, iniciando la seguridad industrial; incrementando la responsabilidad, el liderazgo, la comunicación, el apoyo social para alcanzar la competitividad, seguridad en la toma de decisiones, considerándose esencial la aplicación de medidas de protección que favorezcan el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, impulsando el trabajo en equipo, el cumplimiento de normas, reglas que contribuyen positivamente al desarrollo personal, profesional beneficiando las relaciones interpersonales, el bienestar emocional, la calidad de vida, la situación laboral, la gestión del Talento Humano, limitando las alteraciones fisiológicas, daños físicos, psicológicos y sociales que deterioran el cumplimiento de objetivos, el prestigio e imagen institucional; utilizándose en el desarrollo del trabajo como metodología la investigación bibliográfica documental, al emplearse textos, colecciones, libros digitales y virtuales; además prevalece la modalidad de campo, el investigador obtiene información relevante poniéndose en contacto con la realidad a estudiar; en los niveles se destaca el descriptivo y el explicativo, considerándose las variables de estudio para motivar al trabajador en la realización de funciones, actividades y tareas, generando un clima adecuado que favorece en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

**Descriptor:** estrés laboral, desempeño laboral, eficiencia, productividad, liderazgo, desarrollo personal, relaciones interpersonales, calidad de vida, responsabilidad, satisfacción en el trabajo.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**

**FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION**  
**CAREER INDUSTRIAL PSYCHOLOGY**

**TOPIC:** “Work-related stress and its impact on job performance of employees of the Cooperative Transport Union Nabatene of the city of Ambato, Tungurahua province”

**Autor:** López Tutistar Christian Ramón

**Tutor:** Lcda. Mg. Mónica Narciza López Pazmiño

**EXECUTIVE SUMMARY**

This work focuses on job stress and its impact on job performance of employees of the Cooperative Transport Union Nabatene, emphasizing the low worker participation, aiming at improving the organizational coverage, interaction between the worker and their environment, effectiveness, reducing the workload, reducing feelings of confusion, conflicts of roles, initiating industrial safety; increasing responsibility, leadership, communication, social support for competitiveness, security in decision-making, considered essential to the implementation of protective measures that encourage performance and satisfaction at work, promoting teamwork, compliance with rules, rules that positively contribute to personal development, professional benefiting social relationships, emotional well-being, quality of life, employment status, management of human talent, limiting physiological changes, physical, psychological and impair the achievement of objectives, prestige and institutional image; used in development work as documentary bibliographical research methodology, the used texts, collections, digital and virtual books; also prevails mode field, the researcher obtains relevant information by contacting reality to study; levels in the descriptive and explanatory stands out, considering the variables of study to motivate the employee in performing functions, activities and tasks, creating a climate that favors in meeting business goals and objectives.

**Descriptors:** work stress, job performance, efficiency, productivity, leadership, personal development, interpersonal relationships, quality of life, responsibility, job satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo tiene como finalidad identificar los niveles de estrés laboral beneficiando al desarrollo colectivo del trabajo, estimulando la capacidad para tomar decisiones, motivando el interés en las interrelaciones y disminuyendo los problemas laborales.

La investigación contribuye en el fortalecimiento del desempeño laboral, disminuyendo la ansiedad, los temores, mejorando el rendimiento, favoreciendo en las relaciones personales, los comportamientos, conllevando a la satisfacción laboral en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

El presente trabajo investigativo consta de seis capítulos, desarrollados de acuerdo a la norma establecida en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, para la modalidad de tesis.

**El primer capítulo.** El Problema, presenta la contextualización del problema con sus enfoques a nivel macro, meso y micro; el análisis crítico desarrollado en base a estudios de las causas y efectos, se establece la prognosis y formulación del problema con las interrogantes pertenecientes; las delimitaciones del problema en su contenido, espacio, tiempo, temporal; concluyendo con la justificación y los objetivos.

**En el segundo capítulo.** El Marco Teórico, se realiza un estudio minucioso sobre los antecedentes investigativos y la fundamentación Filosófica y Legal, comprendiendo las categorías fundamentales con la constelación de ideas y sus respectivas variables dando lugar a la hipótesis y al señalamiento de variables.

**En el tercer capítulo.** Engloba la Metodología, los enfoques: cualitativo, cuantitativo; la modalidad y tipos de la investigación, la población y muestra, planteándose la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos



utilizados en el desarrollo de la investigación, el plan de recolección de muestra y el plan para el procesamiento y análisis de la información.

**El cuarto capítulo.** Análisis e interpretación de resultados incluye tablas, gráficos, análisis de datos e interpretación de resultados, la verificación de la hipótesis, el planteamiento; en la aplicación de la fórmula del Chi cuadrado se visualiza la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

**El quinto capítulo.** Conclusiones y recomendaciones, en este capítulo se detallan los puntos claves en las conclusiones y recomendaciones a plantear en la propuesta.

La investigación se fortalecerá mediante la elaboración de un Artículo Académico estructurado sobre el tema propuesto.

Finalmente se concluirá con la bibliografía y anexos respectivos; especificando el fundamento documental haciendo referencia a sitios webs, blogs o portales de Internet, en los anexos se exhibirá documentos referentes al trabajo realizado.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Tema

El estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la “Cooperativa de Transportes Unión Ambateña” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

#### 1.2. Planteamiento del Problema

##### 1.2.1. Contextualización

A **nivel mundial** el estrés laboral ha causado a los trabajadores daños psicológicos y físicos, produciendo en ocasiones problemas en los ambientes sociales, laborales, escolares y familiares incrementando la presión, amenaza y maltrato, dificultando el desarrollo de capacidades, la creatividad y motivación.

*Según (Suzzete, 2015), el estrés laboral provoca el 25% de los 75 mil infartos al año registrados en México, hasta ahora, el 75% de los trabajadores padecen este mal, colocando al país en primer lugar a nivel mundial, continuando China con 73% y Estados Unidos con 59%; menciona entre las causas particulares del estrés laboral el exceso escasez de compañeros y falta de apoyo por parte de la familia p. 12*

En las empresas el estrés laboral afecta el estado de ánimo, el comportamiento, las relaciones interpersonales, dando como lugar a alteraciones en el comportamiento, generando irritabilidad, depresión, afectando en el estado emocional y saludable, lo que incrementa el miedo, temor, inseguridad, presentando el trabajador dificultades para concentrarse, perjudicando en la satisfacción laboral, en la toma de decisiones y solución de problemas.

En el **Ecuador**, el estrés es una causa principal para disminuir el desempeño laboral, incrementando un sentimiento de impotencia, desmotivación, insuficiente autoestima, inestabilidad e inadaptación al cumplimiento de funciones y actividades empresariales.

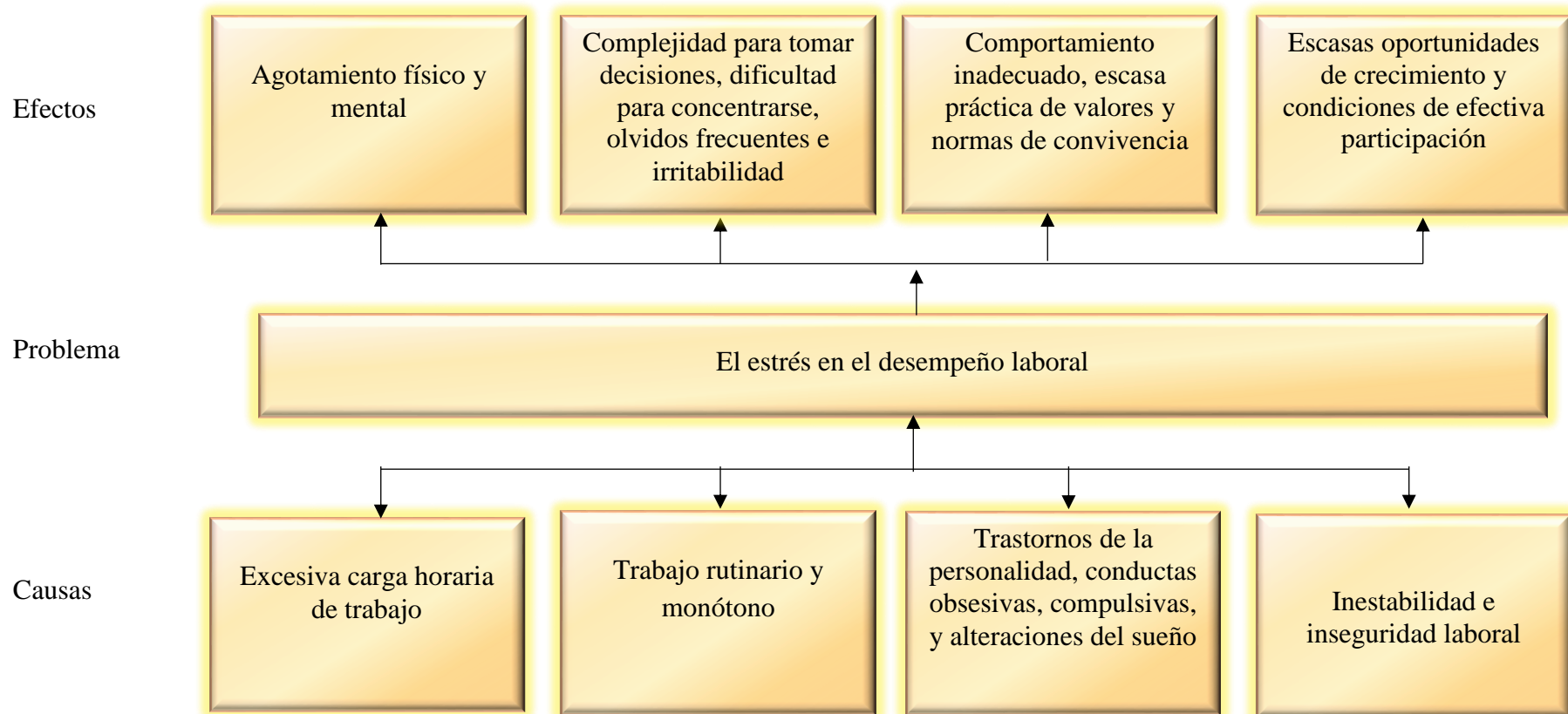
*Para (Jaramillo, 2014) En las empresas ecuatorianas, la mayor parte de enfermedades que afectan al trabajador en el aspecto psicológico son generadas por el estrés lo que incrementa la depresión, ansiedad, produciendo ansiedad, baja autoestima, depresión incrementando índices de ansiedad y estrés que causan obesidad, fatiga mental, limitando la satisfacción de necesidades y el logro de sus objetivos personales, laborales y empresariales p. 3*

En la **Cooperativa de Transportes Unión Ambateña**, de la ciudad de Ambato, el estrés laboral origina reacciones que afectan al sistema motor, a la digestión, el órgano respiratorio y cardiovascular, generando problemas intestinales, tensión muscular o desmotivando en el cumplimiento de actividades en el campo laboral.

Además, el estrés genera una inadecuada comunicación que limita el desempeño, la prestación de servicios, lo que repercute en el desarrollo organizacional, incrementando la rotación, baja motivación, disminuyendo el rendimiento, la productividad, las relaciones humanas, la satisfacción, incrementando dificultades en el ambiente de trabajo.

El estrés es considerado un proceso natural que responde a las necesidades de adaptación al entorno, afectando en las emociones, pensamientos, conductas, deteriorando el nivel cognitivo, el trabajador presenta inseguridad fisiológica al sentir dolores, tensión muscular, sueño, al actuar de forma impulsiva, lo que perjudica en el desempeño laboral y en el cumplimiento de actividades laborales.

## Árbol del Problema



**Gráfico N. 1:** Árbol del Problema

**Fuente:** Cooperativa de Transportes Unión Ambateña

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **1.2.2. Análisis Crítico**

La excesiva carga horaria de trabajo genera agotamiento físico y mental, demostrando el trabajador una sensación de vacío y aislamiento, incrementando las dificultades para desarrollar un estilo de vida sano y activo, perjudicando en la integración, adaptación, enfrentamiento lo que deteriora la utilización adecuada de la fuerza de trabajo, conllevando al ausentismo laboral, condicionando el alcance de la productividad.

El trabajo rutinario provoca complejidad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes e irritabilidad, incrementando la rotación de personal, el ausentismo, dificultando el logro de objetivos empresariales, poniendo en riesgo la estabilidad y el crecimiento, repercutiendo en el progreso intelectual, perjudicando a la salud, bienestar y seguridad del trabajador, influyendo negativamente en el desempeño laboral.

Además, los trastornos de la personalidad, conductas obsesivas, compulsivas y alteraciones de sueño incrementan el comportamiento inadecuado, la escasa práctica de valores y normas de convivencia disminuyen la autoestima, presentando insatisfacción al no alcanzar las metas propuestas, exteriorizando frustración, aburrimiento, irresponsabilidad en el cumplimiento de funciones, desfavoreciendo en el desempeño laboral, en el clima, cultura y comportamiento.

Inestabilidad e inseguridad laboral, genera escasas oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación, incrementando el estrés, la depresión, ira, ansiedad, disminuyendo la fuerza física para el cumplimiento de labores, fragmentando el trabajo integral, la cooperación la colaboración, relegando aislándose el empleado de la productividad, eficiencia, acrecentando niveles de insatisfacción, que posteriormente excluye la comunicación, el dialogo, acompañando el agotamiento físico y/o mental, angustia y sensación de impotencia

o frustración ante la incapacidad para hacer frente a la situación o situaciones que generan ese estrés

### **1.2.3. Prognosis**

Al no darse solución al problema del estrés laboral continuará en los colaboradores de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña el agotamiento físico y mental, permanecerá la complejidad para tomar decisiones, la dificultad para concentrarse, los olvidos frecuentes y la irritabilidad, persistirán las conductas de nerviosismo, incrementándose los estados de depresión, desinterés, apatía, desfavoreciendo en el clima organizacional y en el desempeño laboral.

Además, permanecerá el comportamiento inadecuado, la escasa práctica de valores y normas de convivencia, perdurará las escasas oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación, lo que condicionará el establecimiento de relaciones interpersonales, el trabajo en equipo perjudicando en el autoconocimiento, en el desempeño laboral, el bienestar individual y colectivo, dificultando el progreso de la Cooperativa.

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

¿De qué manera incide el estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?

### **1.2.4. Interrogantes de la Investigación**

- ¿Cuál es la importancia del estrés laboral en los colaboradores de la “Cooperativa de Transportes Unión Ambateña” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?

- ¿Cuáles las causas que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la “Cooperativa de Transportes Unión Ambateña” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?
- ¿Existe un documento técnico que detalle la relación entre la variable independiente estrés laboral y la variable dependiente desempeño laboral en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?

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

#### **Delimitación de Contenido**

**Campo:** Seguridad e Higiene Industrial

**Área:** Talento Humano

**Aspecto:** Estrés Laboral – Desempeño Laboral

#### **Delimitación Espacial**

La investigación se cumplirá en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

**Provincia:** Tungurahua

**Ciudad:** Ambato

#### **Delimitación Temporal**

La presente investigación se realizará en el período Septiembre 2016 – Febrero 2017.

## **Unidades de Observación**

Ejecutivos

Colaboradores de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña.

### **1.3. Justificación**

El trabajo investigativo es de **interés** al analizar las consecuencias que genera el estrés laboral en el campo organizacional, teniendo como finalidad disminuir la depresión, el miedo, la confusión, la dificultad en la concentración y la toma de decisiones, contribuyendo en la toma de decisiones para resolver problemas y alcanzar el progreso Cooperativo.

La investigación es de **importancia teórica práctica** al aportar en el mejoramiento del desempeño laboral, enfatizando en la prestación de un servicio de transporte confiable, oportuno, seguro, disminuyendo los niveles de estrés cognitivo, fisiológico y motor, conllevando al equilibrio organizacional.

La investigación relacionada con el estrés es **novedosa** al enfocarse en el mejoramiento del desempeño laboral, incrementando el compromiso del trabajador con la organización de actividades, teniendo como elemento primordial la motivación, encaminándose hacia la consecución de objetivos.

El trabajo es de **utilidad** al fortalecer la productividad y competitividad mediante el conocimiento de las causas que producen estrés laboral, incrementando el autoestima, las relaciones interpersonales entre jefes y compañeros, asumiendo el trabajador responsabilidades productivas.

El análisis del estrés es de **impacto** al encaminarse hacia la creación de un ambiente de confianza, seguridad, fomentando la comunicación en forma continua, acrecentando el compromiso con el fortalecimiento de la cultura organizacional,



promoviendo un ambiente participativo, de confianza entre compañeros, fortaleciendo el crecimiento personal, profesional y empresarial.

La investigación resalta su **originalidad** considerando que la aplicación de Normas emitidas por la Asociación de Psicología Americana exige que en la presentación del trabajo se cite a los diferentes autores de forma precisa, además, la argumentación, criterios, juicios de valor, son de responsabilidad de la autora.

La investigación es **factible** al existir el apoyo del nivel ejecutivo de la Cooperativa de Transportes Ambato, resaltando que la autora posee los recursos humanos, material, tecnológico, técnico para su ejecución, mejorando el desempeño laboral a través del conocimiento del estrés y consecuencias para el ser humano.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los miembros de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Analizar la importancia del estrés laboral en los colaboradores de la “Cooperativa de Transportes Unión Ambateña” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.
- Diagnosticar las causas que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la “Cooperativa de Transportes Unión Ambateña” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

- Elaborar un documento técnico que detalle la relación entre la variable independiente estrés laboral y la variable dependiente desempeño laboral en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes Investigativos

Revisados los archivos de la Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, se establece que existen trabajos similares relacionados con el tema a investigar, sin embargo no existen trabajos que se relacionan con el contenido científico de las variables objeto de estudio:

(Bonilla Cañizares, 2016) Manifiesta en su trabajo de investigación: El estrés laboral incide en el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa “Victoria Vásconez Cuvi - Simón Bolívar - Elvira Ortega, en el bloque Simón Bolívar de la ciudad de Latacunga; obteniendo como conclusiones:

*El estrés laboral tiene una incidencia directa en el desempeño laboral de los docentes de la unidad educativa “Victoria Vásconez Cuvi - Simón Bolívar - Elvira Ortega, específicamente en el bloque Simón Bolívar” afectando notoriamente a la unidad educativa en sí, y a cada uno de sus miembros pertenecientes quienes son los principales protagonistas del crecimiento institucional, existiendo un nivel elevado de estrés laboral que afecta al personal docente del bloque.*

*Simón Bolívar, ocasionando directamente problemas de salud interpersonales debido a la sintomatología anclada a la problemática de estrés la cual interfiere en el desarrollo diario de actividades y cumplimiento eficaz de objetivos planteados en la institución.*

*El Desempeño Laboral del personal docente del bloque Simón Bolívar se ve afectado por el Estrés laboral que presentan los docentes, ya que existe un limitado conocimiento sobre el manejo y control de este problema que aqueja al plantel educativo, además no existe evaluaciones continuas para determinar el cumplimiento de objetivos, metas e indicadores laborales, el cual se ve reflejado en el desempeño diario de los maestros.*

El trabajo de investigación mencionado aporta en el conocimiento del lector y en la actual investigación al considerarse el estrés afecta al trabajador en los diferentes sectores, influyendo en la salud, en los aspectos físico, psicológico y mental;

deteriorando la seguridad, las condiciones de trabajo, incrementando el inadecuado comportamiento, lo que perjudica en el desarrollo y progreso de la empresa.

(Cabrera Villagrán, 2015), en su trabajo titulado: El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC zona sur de la Policía Nacional Tungurahua, obtiene las siguientes conclusiones:

*El nivel de estrés predomina y se da conocer mediante el test de estrés laboral aplicado al personal operativo, lo cual sus consecuencias repercuten en su desempeño, además; la mayor parte de tiempo la calidad de vida durante el desempeño laboral no es la más óptima puesto que se ve afectado su bienestar físico, social y emocional según la encuesta aplicada.*

*Mediante el trabajo realizado se ha podido constatar que no existen proyectos o estrategias para disminuir el nivel de estrés laboral y de esta forma mejorar el desempeño laboral de los policías, teniéndose como referencia el diseño de una guía de pausas activas para el personal policial con el afán de reducir las tensiones por las extensas cargas laborales.*

El estrés laboral puede ser un aspecto que afecte en el desempeño laboral de los colaboradores, procurando realizar una buena indagación del problema y cumplir con los objetivos planteados, además identificar de acuerdo a las edades de los miembros de la institución cuales son los más afectados por el estrés laboral.

(Cepeda Cahuatijo, 2015), en el trabajo de investigación con el tema: El estrés laboral y el comportamiento organizacional de los colaboradores del sector operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., provincia de Tungurahua, obtiene las siguientes conclusiones:

### **Conclusiones:**

*Se evidencia un nivel moderado de Estrés Laboral; que consta de un nivel moderado de la dimensión de Cansancio Emocional, un nivel bajo en la sub-escala de Despersonalización y un nivel medio en la dimensión de Realización Personal en los colaboradores del Sector Operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., que se refleja en el deterioro de las relaciones interpersonales, en cuanto a encontrarse medianamente exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo.*

*Los factores que afectan en el Comportamiento Organizacional de los colaboradores del Sector Operativo de la de la Empresa Eléctrica Ambato S.A. son las tensas relaciones interpersonales, producto de los conflictos personales que todos los seres humanos estamos continuamente proclives a tener ya sea con la familia, los compañeros de trabajo o la sociedad.*

*Con un resultado Moderado del nivel de Estrés Laboral que manifiestan los colaboradores del Sector Operativo, se determina que los conflictos personales son el desencadenante principal para la influencia en el Comportamiento Organizacional; evidenciándose la necesidad de aplicar un plan para prevenir el Estrés Laboral que mejore las relaciones interpersonales para los colaboradores del Sector Operativo, para controlar y reducir el nivel de estrés que se evidencia.*

El trabajo aporta en el conocimiento del estrés con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales en el ámbito laboral, logrando la generación de un ambiente adecuado para el cumplimiento de funciones, incrementando el trabajo en equipo para la toma de decisiones y el mejoramiento del rendimiento laboral.

## **2.2. Fundamentaciones**

### **2.2.1. Fundamentación Filosófica**

*El estrés en el ambiente laboral disminuye el cumplimiento de funciones, condicionando las labores, el alcance de objetivos, estimulando una inadecuada productividad, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales, en el trabajo en grupo, en el clima laboral, condicionando el alcance de metas, la estabilidad, afectando en los aspectos emocionales e intelectuales, repercutiendo en la salud. (Carvajal, 2012), p. 123.*

La presente indagación se vincula con el pensamiento crítico propositivo y el constructivismo. Crítico al favorecer en la emisión de juicios de valor; propositivo al proponer alternativas que promueven el mejoramiento del clima laboral disminuyendo los factores estresantes, apoyando en el comportamiento para lograr la estabilidad tanto emocional como laboral; Es constructiva al mejorar las condiciones laborales para alcanzar la satisfacción del trabajador dentro del ambiente.

### **2.2.4. Fundamentación Ontológica**

*La ontología al ser una rama de la filosofía analiza el comportamiento del ser humano en sus diferentes contextos, considerándose esencial para el mejoramiento de la convivencia, incrementando las relaciones laborales mediante la comunicación, el diálogo, alcanzando la interacción y el fortalecimiento mediante ideas, pensamientos y criterios significativos.*  
. (Alles, 2010), p. 56

El ser humano ha conseguido desarrollarse en el campo industrial, corporativo beneficiando en el desarrollo, la comunicación, el compromiso en equipo, y sobre todo acogiendo la concepción de cambio, perfeccionando su proceder, participando con ideas significativas alcanzando la satisfacción dentro del ambiente laboral, proporcionando respuestas ajustadas a problemas y situaciones inadecuadas.

### **2.2.2. Fundamentación Epistemológica**

*El ser humano adquiere saberes en el contexto corporativo consiguiendo las habilidades, costumbres que consienten armonizar su esfuerzo y obtener objetivos, adquiriendo metas comunes tanto propias como grupales intermediando en el perfeccionamiento del procedimiento a través de una perspectiva sistémica y holística predominando la capacidad cognoscente disminuyendo las condiciones de estrés para obtener un adecuado desempeño laboral. (Ramirez, 2005), p. 45.*

Las habilidades y destrezas, adquiridas mediante el conocimiento y la experiencia constituyen el eje para el desempeño de labores, actividades dentro de la organización, considerándose relevantes para el logro del progreso y alcance de objetivos, disminuyendo factores estresantes como: depresión, ansiedad, desequilibrio.

### **2.2.3. Fundamentación Axiológica**

*La aplicación de valores es un enseñanza para el alcance de objetivos empresariales conducidos al beneficio laboral mediante el fortalecimiento de la información, el dialogo; integrando al trabajador en el desarrollo de sus funciones y acciones que restringen el estrés en el contexto laboral para el acatamiento responsable de funciones, que fomentan el compromiso en equipo (Aranda, 2004), p. 102.*

El trabajo efectuado resalta su aporte para aminorar el estrés laboral y conseguir un mejor desempeño, interviniendo en el proceder, en la concordancia trabajo – familia, optimizando la productividad la complacencia y compromiso; adquiriendo interacciones entre el trabajo, el contorno, la cultura que incurren en la salud, el beneficio, la cooperación y el trabajo empresarial.

### **2.3. Fundamentación Legal**

La presente investigación se fundamentara en la Constitución de la República del Ecuador y en el Código de Trabajo con los siguientes artículos:

Constitución de la República del Ecuador. Capítulo Segundo. De los derechos económicos, sociales y culturales. Sección Octava. Trabajo y seguridad social.

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

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

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

La investigación efectuada resalta la importancia del trabajo para la realización personal considerando que la inadecuada utilización de habilidades, el escaso control, la sobrecarga de actividades y funciones conllevan a conflictos entre trabajadores, por cuanto se trata de ampliar el conocimiento de estrés para contribuir en el desempeño, en el trabajo saludable y en el cumplimiento de funciones.

**Código de Trabajo. Capítulo V.** De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones. Párrafo Primero. 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.*

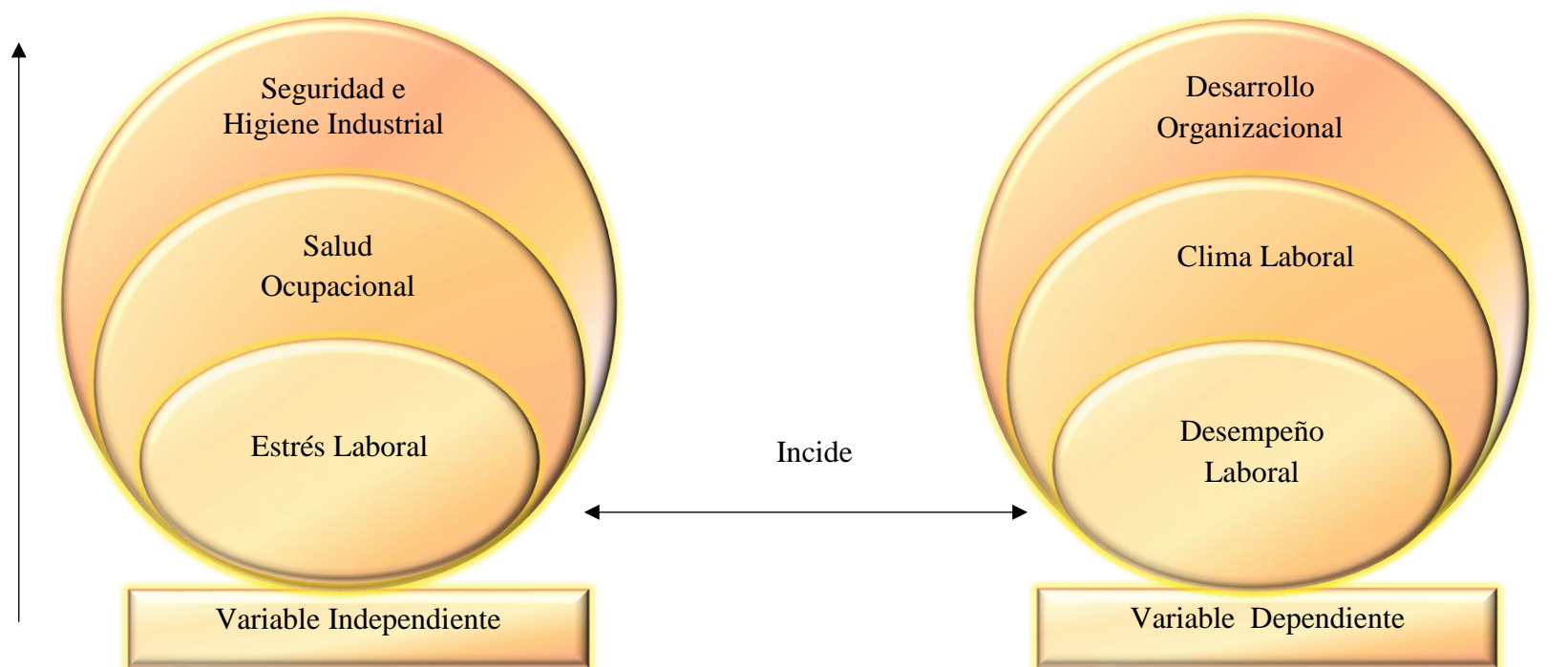
*Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.- Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias. Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales 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.

Los artículos mencionados se relacionan con el código del trabajador aportando en la investigación por que tiene como finalidad disminuir las dificultades en las relaciones laborales tomando una perspectiva de desarrollo para incrementar el desempeño, la responsabilidad social, la seguridad y salud.

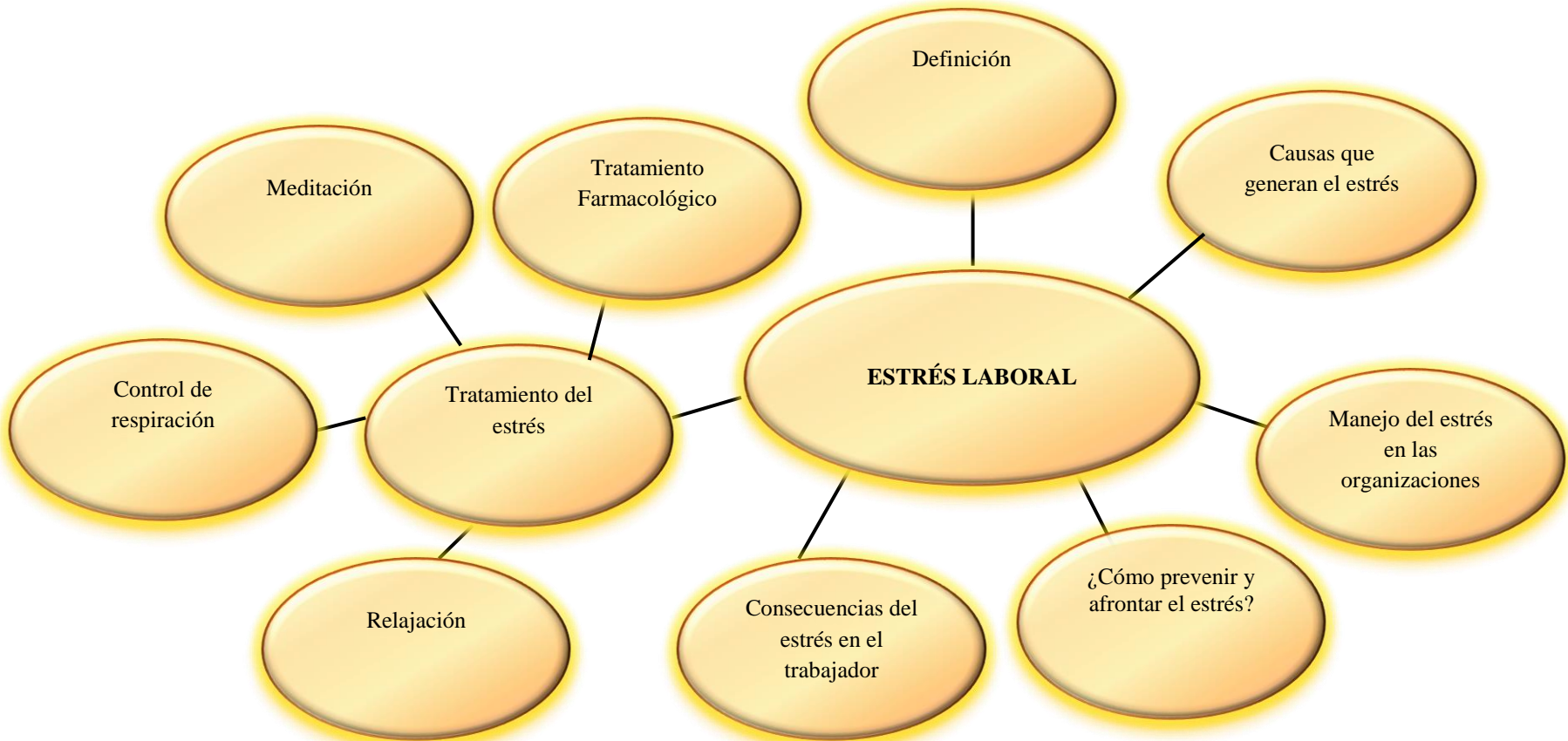


## Categorías Fundamentales



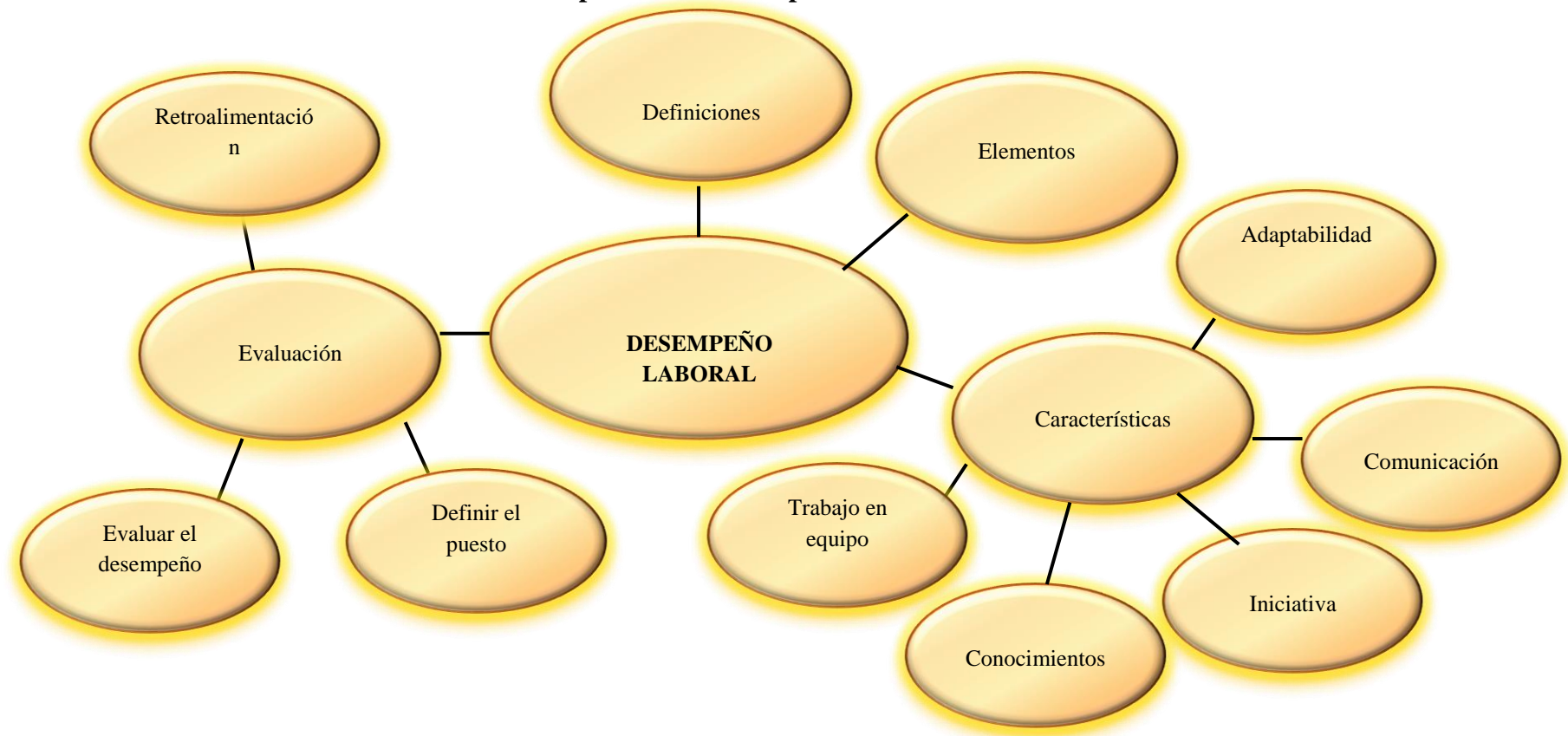
**Gráfico No. 2.** Categorización de Variables  
**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Constelación de Ideas de la Variable Independiente: Estrés Laboral**



**Gráfico No. 3.** Constelación de Ideas: Variable Independiente  
**Elaborado por:** Katherine Viviana López Fonseca

#### 2.4.2. Constelación de Ideas de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral



**Gráfico No. 4.** Constelación de Ideas: Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Katherine Viviana López Fonseca

## **Fundamentación Teórica. Variable Independiente**

### **2.4.3. Estrés Laboral**

#### **Definición**

*En la sociedad actual es común pensar que el trabajo es una fuente de estrés en las personas y puede dar lugar a graves problemas para la salud, No obstante, el estrés es un fenómeno de adaptación que contribuye de forma importante a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas facetas de la vida. (Comin, 2007).*

De forma coloquial se hace referencia al estrés para referir a experiencias de presión y demandas excesivas que la persona ha de afrontar sin tener los recursos adecuados pudiéndose establecer determinadas reacciones, consecuencias o estímulos de naturaleza fisiológica y otros de naturaleza psicológica, siendo que el estrés es un problema ocasionado debido a diferentes causas relacionadas con distintas facetas de su vida. Una de estas facetas es el trabajo.

*El cuerpo humano se encuentra en un estado de estrés mínimo que, ante determinadas situaciones, se acrecienta pudiendo originar un efecto beneficioso o, por otro lado, negativo, obedeciendo a la reacción del organismo si es suficiente para cubrir una determinada demanda o ésta supera a la persona. Este nivel de equilibrio estribará, de los factores individuales (disposición biológica y psicológica), de las diferentes situaciones y prácticas. Un concluyente grado de estrés provoca que el organismo alcance su objetivo, retornando a la normalidad cuando el estímulo ha cesado. (Comin, 2007).*

Las condiciones en las que el individuo desarrolla su actividad laboral pueden cristianizar en fuentes de estrés que promueve una especial atención, aunque es un problema que se da específicamente, en una empresa refiriendo a que un número de trabajadores está sometido a estrés, problema está siendo originado por las condiciones que se dan en el ámbito de esa empresa.

El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que pretende adaptarse y acoplarse a presiones internas y externas, siendo

que el estrés laboral surge cuando se exhibe un desorden entre el individuo, el puesto de trabajo y la organización.

### **Causas que generan el estrés**

*Para (Chiavenato, 2002), las principales causas que conllevan al estrés son:*

- ***Estrés por excesiva tensión física o psíquica. Es el estrés más habitual, puede ocurrir en cualquier función, actividad, tarea en el que el trabajador esté sujeto a una carga física y mental.***
- ***Estrés por trabajo repetitivo. El trabajador que durante la jornada efectúa el mismo tipo de trabajo de forma casi maquinal, irreflexiva (trabajos en cadena de producción) es un candidato a padecer estrés.***
- ***Estrés por inestabilidad laboral. En la actualidad las grandes compañías se están reconvirtiendo, ampliando la tecnología y acortando la mano de obra, lo que hace que la recolocación, si no se está lo suficientemente formado, sea difícil.***

El análisis de las causas que generan estrés aporta en el mejoramiento del desempeño laboral, incrementando la productividad, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, contribuyendo e el mejoramiento del desempeño laboral y desarrollo organizacional, favoreciendo en el clima y cultura, progresando en las relaciones interpersonales, para el alcance de metas.

### **Manejo del estrés en las organizaciones**

*Según (Comin, 2007), manifiesta que: a la hora de abordar el estrés en las empresas existen tres ejes generales que juegan un papel importante en la gestión.*

- El primero tiene que ver con la estrategia general de la empresa, contemplando el cumplimiento de los fines corporativos y su cultura.
- El segundo se centra en ámbitos pertenecientes al área de recursos humanos, como es la satisfacción laboral, el clima laboral y la motivación en el trabajo.
- El tercer eje se refiere a la comunicación interna como uno de los aspectos esenciales de la detección y disminución del estrés laboral.

*La detección del estrés en los trabajadores y su relación con la organización del trabajo puede indicar problemas de organización que la dirección puede analizar y proceder, en su caso a modificar: estructuras o procedimientos, variedad en las tareas, disminución en la carga de trabajo, cambios temporales de horarios, flexibilidad, claridad en los roles laborales, entre otras. (Comin, 2007).*

Cuando la organización es innovadora, persigue la mejora continua en los procesos y procedimientos y está abierta a nuevas formas de gestión de recursos humanos como: rotación del personal, planes de formación y desarrollo de carrera profesional, trabajo en equipo, conciliación de la vida laboral y familiar, etc.

Debe planificarse y comunicarse con anterioridad procurando disponer siempre de indicadores de resultados: reducción de absentismo, descenso de las quejas, aumento de la productividad o disminución de bajas por estrés o depresión.

*La satisfacción hace referencia a la sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, de la realización de las tareas, de la pertenencia a la organización y de conseguir objetivos y logros profesionales, un empleado satisfecho trabaja mejor y es más productivo. (Comin, 2007).*

La satisfacción laboral depende de ámbitos diferentes y tiene orígenes variados; los empleados motivados rinden más y tiene más ganas de permanecer en la empresa. Es preciso que la dirección este convencida de la necesidad de fomentar el bienestar del trabajador, que como veremos no depende únicamente del sueldo.

### **Como prevenir y afrontar situaciones de estrés laboral**

*Para abordar los primeros signos de estrés se analizan los agentes que lo desencadenan y mantienen; un primer paso es saber en qué situación se encuentra uno, cuál es el origen o la fuente (exceso de trabajo, incapacidad de terminarlo a tiempo, un jefe muy exigente, un acosador); un segundo paso es enfocar el problema o la situación adecuadamente, un problema bien planteado lleva en sí mismo los principales elementos de su resolución. (Martínez, 2004).*

No existe ninguna forma mágica para solucionar los problemas personales y profesionales rápidamente; la perseverancia y la constancia son esenciales; las principales medidas y consejos que ayudan a prevenir y combatir el estrés laboral empiezan por uno mismo y podemos agruparlas en tres esferas: el trabajo, la vida personal y las creencias y actitudes que tenemos.

Existen diferentes formas de aliviar el estrés en el trabajo y sus consecuencias. Las personas difieren en su capacidad para abstraerse de los problemas, unos se despejan antes y otros lo encuentran más difícil.

### **Consecuencias del estrés en el trabajador**

*El estrés es el fracaso del intento de adaptación del hombre con el entorno que le rodea; como consecuencia y en relación con las características psicofísicas de cada persona, se determinarán la aparición rápida o tardía de los síntomas de estrés; generalmente se trata de disfunciones que son potencialmente peligrosas afectando a la práctica totalidad de órganos. (Campos, 2010).*

Las causas del estrés laboral perturban tanto al colaborador como a la organización; dentro de las consecuencias para el trabajador, sobresalen aquellas que se manifiestan a nivel físico y las que lo hacen a nivel psíquico, desfavoreciendo en el cumplimiento de tareas asignadas, perjudicando los objetivos planteados.

### **Tratamiento del estrés**

*Para (Peiro, 2009) existen algunos tratamientos para reducir el estrés en los empleados de una organización.*

- **Relajación.** Es uno de los métodos más tradicionales en el tratamiento del estrés. El más sencillo e inocuo es el método JACOBSON. Este método consiste en contraer los músculos de una región para luego relajarlos hasta conseguir una relajación profunda. De esta forma el individuo distingue perfectamente entre tensión y relajación.

- **Control de la respiración.** El control de la respiración se ha utilizado desde antiguo. En la religión hindú se utiliza para las distintas posturas de yoga. Para algunos investigadores en la materia la respiración sirve para controlar el estrés, para otros es una técnica que sirve para contrarrestar los efectos negativos del estrés.
- **Meditación.** Meditar es reflexionar. Con la meditación buscamos obtener una relajación profunda. Las distintas técnicas de meditación se basan en focalizar o concentrarse en frases, movimientos rítmicos e imágenes.
- **Tratamiento farmacológico.** Si el estrés es muy importante y la sintomatología comienza a deteriorar algún órgano de la persona, tenemos que recurrir a la medicación para evitar que el problema se complique.

#### 2.4.4. Salud Ocupacional

##### Definición

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

La salud ocupacional protege a los trabajadores de riesgos en el ambiente laboral; a su vez, está relacionada con el análisis del medio ambiente y su adaptación tanto físicos como psíquicos satisfaciendo las necesidades laborales. Entre las tareas primordiales de la salud ocupacional está el control y la prevención de accidentes y las enfermedades que puedan ocasionarse como resultado de las actividades laborales.

La salud ocupacional no se limita a cuidar las condiciones físicas del trabajador, sino que también se ocupa de la cuestión psicológica. Para los empleadores la salud



ocupacional supone un apoyo de perfeccionamiento del trabajador y al mantenimiento de su capacidad de trabajo.

### **Orientación de la salud ocupacional**

*La salud ocupacional debe orientarse al fomento y mantenimiento del más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los colaboradores en todas las áreas, la prevención de deterioros a la salud ocasionados por las condiciones de trabajo; la ubicación y mantenimiento de colaboradores en un ambiente laboral acondicionado a sus capacidades fisiológicas y psicológicas. (CIEPSO, 2002).*

Cabe destacar que la salud ocupacional es un tema de importancia para los gobiernos, que deben garantizar el bienestar de los trabajadores y el cumplimiento de las normas en el ámbito del trabajo. Para eso realizan inspecciones periódicas que pretenden determinar las condiciones en las que se desarrollan los distintos tipos de trabajos.

### **Medicina del trabajo**

*La medicina del trabajo es la ciencia constituida dentro de la prevención su principal objetivo es la promoción de la salud, la prevención de la pérdida de la salud, el tratamiento de enfermedades y rehabilitación. La medicina del trabajo lleva a cabo las actividades de prevención mediante reconocimientos médicos preventivos, selección de personal y educación sanitaria. (Gonzales, 2003)*

La medicina del trabajo implanta el reconocimiento y la jerarquía de los factores de riesgo a los que el trabajador se halla expuesto al realizar las actividades y tareas laborales, mediante la prevención de enfermedades, lesiones y accidentes así como el tratamiento para combatirlas acertadamente, el análisis de los factores, la valoración y correcciones para que la exposición a las actividades sean mortales.

La medicina del trabajo es la encargada de la evaluación, promoción, mantenimiento y mejoramiento de la salud de los colaboradores, utiliza la prevención a las enfermedades, infecciones, lesiones que pueden sufrir los trabajadores, una asistencia médica continua; la rehabilitación y salud ambiental.

Persuade al ser humano como el pilar fundamental de las instituciones donde su salud y bienestar es el medio para compensar sus necesidades. Las condiciones ambientales es un factor que con la seguridad e higiene afirma un control de daños o patologías gestionando el equilibrio de la salud física y psicológica del trabajador dentro y fuera de la empresa.

### **Líneas de la medicina del trabajo**

*Según (Cortés, 2007) establece tres líneas fundamentales en la medicina del trabajo.*

- **Medicina Preventiva Laboral:** procura la ausencia de las patologías;
- **Medicina Curativa Laboral:** diagnóstico y tratamiento de las patologías laborales;
- **Medicina Reparadora Laboral:** reducir al máximo las secuelas de las patologías adquiridas al desempeñarse laboralmente.

Las técnicas preventivas son manejadas para conocer la periodicidad de los problemas de salud de los colaboradores de cada área o departamento de la institución; conocer los factores que lo originan para poder controlarlos, prevenirlos y eliminarlos.

#### **2.4.5. Seguridad e Higiene Industrial**

##### **Definición**

*En el concepto moderno significa más que una simple situación de seguridad física, una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importantes y una imagen de modernización y filosofía de vida humana en el marco de la actividad laboral contemporánea. (Ramírez, 2005).*

La seguridad industrial busca la prosperidad física, emocional y mental de los colaboradores ante problemáticas que alcancen a suscitarse en el desempeño de las

actividades laborales diarias, preservando la integridad de los empleados y garantizando condiciones favorables en el ambiente organizacional.

### **Higiene Industrial**

*Se define a la higiene industrial como la ciencia encomendada del reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se suscitan en las áreas de trabajo, los cuales pueden ocasionar perjuicios y patologías entre los empleados; la higiene industrial detecta, analiza, evalúa el sistema de trabajo y diseña los mecanismos de control y mejora del medio ambiente de trabajador en busca del mejoramiento de su salud y la productividad. (Social, 2008).*

La higiene industrial es la ciencia encargada de controlar y evaluar al personal que labora en una institución debido a las necesidades ocasionadas por las distintas enfermedades ocupacionales que pueden desarrollar los trabajadores de las distintas áreas que laboran en la organización.

### **Seguridad Industrial**

*Para (Social, 2008) la seguridad industrial es un área multidisciplinaria que esta encargada de disminuir los riesgos de accidentes en la organización, ya que toda actividad industrial o laboral tiene peligros inherentes que necesitan de una adecuada gestión.*

Es el conjunto de normas técnicas, que ayudan a proteger la vida, salud e integridad física de los miembros de organizaciones e implementan políticas para las condiciones de productividad.

### **Aspectos Básicos y Generales de Seguridad Industrial**

*La seguridad industrial y los accidentes son un acontecimiento anormal, no anhelado ni esperado que obstaculicen la prolongación de funciones y actividades de trabajo originando lesiones que obstruyen a los empleados a continuar con el cumplimiento de tareas asignadas, ocasionando perdida de producción para la organización y malestares físicos en los colaboradores. (Ramirez, 2005).*

La seguridad industrial necesita métodos que reconozcan escenarios seguros y confiables para los empleados, reduciendo el tiempo perdido de actividades laborales, lesiones; mejorando la salud de los colaboradores, la calidad de vida, la autoestima, la responsabilidad y el incremento de productividad organizacional.

### **Evaluación de Riesgos**

*La evaluación de riesgos constituye el ejercicio preventivo, comenzando por la búsqueda alcanzada; con apreciación se podrá obtener las disposiciones sobre necesidades de acometer tareas protectoras; considerándolas como herramienta primordial del régimen de gestión de prevención de riesgos laborales en la organización. (Díaz, 2007).*

Es necesario que las empresas asuman las evaluaciones de riesgos constantemente, respondiendo a los riesgos y comprobando la eficacia de medidas de seguridad acogidas, evidenciando las consecuencias de evaluación y revisándolas periódicamente asegurando su validez.

### **La Higiene Laboral en la Seguridad Industrial**

*La higiene en el trabajo hace referencia a un conjunto de normas y procedimientos predestinados al amparo de la integridad física y mental del trabajador, resguardándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se realizan. La higiene en el trabajo está relacionada con el diagnóstico y la prevención de enfermedades ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el hombre y su ambiente de trabajo. (Chiavenato, 2007).*

La higiene laboral se refiere a la acumulación de pautas y operaciones que protegen la salud física y mental de los empleados, protegiéndolos de los riesgos de salud presentes en las tareas del ambiente físico donde se desarrollan, la higiene laboral gira en torno al análisis y la prevención de enfermedades laborales comenzando del estudio de la relación entre hombre y ambiente laboral.

#### **2.4.6. Desarrollo Organizacional**

## **Definiciones**

*El desarrollo organizacional se deduce como un esfuerzo proyectado, de toda la organización y dirigido desde el nivel superior para acrecentar la eficacia y salud institucional, a través de mediaciones planeadas en los métodos de la organización, empleando el conocimiento de la ciencia conductual. (Acosta, 2007).*

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

*El desarrollo organizacional es un término que comprende un conjunto de acciones de cambio proyectado basándose en los valores humanísticos y los valores democráticos, que procuran optimizar la eficacia de la institución y el bienestar de los colaboradores de la empresa. (Chiavenato, 2009)*

El desarrollo organizacional es el cambio proyectado de las instituciones u organizaciones con la finalidad de acrecentar su actividad, eficiencia y los procesos favoreciendo a la empresa y a sus colaboradores.

El desarrollo organizacional se entiende como un proceso de cambio planificado de la cultura organizacional desarrollada por valores, estrategias y técnicas fundadas en las ciencias de la conducta humana y orientada al cambio planeado de trabajo en una institución, su propósito es acrecentar el desarrollo individual y colectivo para extender la productividad y mejorar el desempeño de la empresa.

## **Enfoque de Administración**

*El enfoque del proceso administrativo empieza del discernimiento que existe un núcleo céntrico de conocimiento de administración oportuno solamente para el campo de la administración. Además el enfoque acoge conocimientos de otras áreas, tales como la teoría de sistemas las nociones de la calidad y reingeniería, la teoría de motivación y liderazgo, el comportamiento individual y grupal, los sistemas sociales, la cooperación y la aplicación de análisis. (Herrera, 2011).*

El enfoque de administración es el aporte de conocimientos para el desarrollo de las instituciones en diversas áreas, aprobando que las empresas estén en constantes cambios y actualizadas por varios aspectos y métodos eficientes adaptando al personal para un correcto procedimiento.

### **Proceso de Desarrollo Organizacional**

*Para (Guizar, 2013), el proceso de desarrollo organización tiene cuatro etapas:*

- **Recolección y análisis de datos.** Se fundamenta en el valor de datos necesarios y de los métodos que se manejan para dentro de la empresa. La realización de recoger y analizar los datos es una de las más dificultosas del DO, contiene técnicas y métodos para describir en si el sistema organizacional, como las relaciones entre sus elementos o subsistemas, y la manera más adecuadas para señalar problemas dentro de la institución.
- **Diagnóstico organizacional.** Después del análisis e investigaciones de los datos recolectados, el siguiente paso es la interpretación y diagnóstico. Se identifica conflictos y problemas, sus causas y consecuencias, se establece prioridades, así como las metas y los objetivos. Por ultimo en el diagnostico se ratifican las tácticas alternas y los procesos para dicha ejecución.
- **Acción de intervención.** Esta es la fase de realización del proceso de DO, el trabajo de intervención es la fase de acción proyectada del proceso de DO por lo cual sigue a la fase de diagnóstico. En la fase de acción se selecciona el proceso de soluciones más adecuada para resolver ciertas problemáticas que aqueja a la organización
- **Evaluación.** Es la etapa de finalización del proceso, que se desempeña de manera de ciclo cerrado. Se implica la necesidad de modificar el diagnostico según los resultado de la evaluación, por lo cual conlleva a nuevas

auditorías, un nuevo proceso, una nueva planificación, una nueva ejecución. Con la ayuda de estos el proceso obtiene una dinámica propia, induciendo el desarrollo sin necesidad de ayuda externa

## **El Aprendizaje Organizacional**

*Es el testimonio del cambio organizacional, puesto que las organizaciones reflejan en su interior una serie de transformaciones y renovaciones, lo cual es resultado, muy seguramente de: la adquisición de conocimientos, cultura y valores entendiéndose aprendizaje de las personas que integran la organización. (Herrera, 2011).*

*Según (Herrera, 2011), la actitud de los directivos ante el cambio debe estar orientada a establecer y mantener el equilibrio en sus grupos, y favorecer el ajuste de cada uno de sus integrantes, a las nuevas circunstancias.*

Es un proceso proactivo de transformación que opera sobre la cultura organizacional, el cambio organizacional tiene unas premisas que todo cambio que se da en alguna parte la empresa la afecta en su totalidad, se perciba o no por sus integrantes y que el cambio es un reto tanto humano como técnico.

### **2.4.7. Clima Organizacional**

#### **Definición**

*El clima laboral hace referencia al ambiente íntimo que existe entre los miembros de la institución, está íntimamente relacionado con el nivel de motivación de sus miembros. El término clima laboral se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente empresarial, es decir, los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. (Chiavenato, 2007).*

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

empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno.

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

### **Aspectos a evaluar en el clima organizacional**

*La responsabilidad última del clima laboral recae en la dirección. Se desprende que los esfuerzos de los responsables y directivos deben ir encaminados a crear el mejor clima o ambiente de trabajo posible y a identificar y solucionar los conflictos puntuales de la manera más rápida y beneficiosa para todos. (Acosta, 2007).*

- **Independencia.** La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Por ejemplo: una tarea contable que es simple tiene en sí misma pocas variaciones -es una tarea limitada-, pero el administrativo que la realiza podría gestionar su tiempo de ejecución atendiendo a las necesidades de la empresa: esto es independencia personal. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir.
- **Condiciones físicas.** Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios, etcétera. Por ejemplo: un medio con luz natural, con filtros de cristal óptico de alta protección en las pantallas de los ordenadores, sin papeles ni trastos por el medio y sin ruidos, facilita el bienestar de las personas que pasan largas horas trabajando y repercute en la calidad de su labor. Se ha demostrado científicamente que la mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad.



- **Liderazgo.** Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.
- **Relaciones.** Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones. Con los resultados obtenidos se diseñan "sociogramas" que reflejan: la cantidad de relaciones que se establecen; el número de amistades; quiénes no se relacionan nunca aunque trabajen codo con codo; la cohesión entre los diferentes subgrupos, etcétera.
- **Organización.** La organización hace referencia a si existen o no métodos operativos y establecidos de organización del trabajo.

### **Clasificación del clima organizacional**

*Un clima agregado es un fenómeno de nivel unitario real los individuos deben tener menos experiencias desagradables y sus interacciones con otros miembros deben servir para dar forma y reforzar un conjunto común de descriptores comparables con una interpretación social de la realidad. Pero como la interacción de los miembros de una unidad no se considera un requisito para el consenso no necesita existir una dinámica social o grupal subyacente a ese consenso. (Mondy, 2010).*

- **Autoritario.** Es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.
- **Consultivo.** La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y

los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

- **Participativo.** Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos
- **Clima Psicológico.** Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas; la forma en que cada uno de los empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones al igual que los ambientes inmediatos o próximos en lo que el sujeto es un agente activo.
- **Clima Agregado.** Los climas agregados se construyen con base en la pertenencia de las personas o alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo o con censo dentro de la unidad respecto a las percepciones.

### **Características del clima organizacional**

*Para (Acosta, 2007) el clima laboral consta de los siguientes características:*

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El Clima es una variable interviniente que media entre los factores del

sistema organizacional y el comportamiento individual.

- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

### **Procesos del clima organizacional**

*Todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. (Caldera, 2004).*

- **Agentes Internos.** debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.
- **Agentes Externos.** Debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias proscriptoras–familia, amigos, etc., quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar.

### **Aspectos esenciales del clima organizacional**

*Los aspectos del clima en una organización, generan un determinado comportamiento; este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta; este*

*comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. (Chiavenato, 2009).*

El clima laboral es el ambiente que se experimenta dentro de la organización con sus integrantes, esto beneficia en el cumplimiento y desarrollo de las tareas y actividades existentes, jugado un papel fundamental la motivación para promover aspectos positivos en los empleados como: el diálogo, el compañerismo, la comunicación efectiva dentro de la empresa.

#### **2.4.8. Desempeño Laboral**

##### **Definición**

*El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo; estas conductas de uno o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. (Palaci, 2011).*

El desempeño laboral es el desenvolvimiento que realiza cada empleado en su puesto de trabajo, contribuyendo con sus habilidades y destrezas para desempeñar determinadas funciones encargadas para alcanzar objetivos planteados.

*El desempeño laboral complementa al determinar, como 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 laboral son acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarlas. La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones.

*(Chiavenato, 2009), plantea que: el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados.*

El desempeño es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo, dependiendo no solo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo.

### **Elementos**

*Según (Palaci, 2011), 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.

### **Características**

*Para (Ballen, 2008), existen características pertenecientes a habilidades, destrezas y conocimientos que describen el desempeño laboral de un trabajador en la empresa.*

- **Adaptabilidad.** Se describe a la conciliación de la efectividad de su trabajo

en diferentes ambientes, contextos, como también a la adaptación de diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

- **Comunicación.** Es la capacidad de expresar sus ideas de manera clara, concisa y efectiva en un grupo o de manera individual. Manifestándose como la capacidad de desarrollar técnicas de lenguaje y comunicación de acuerdo a las necesidades del receptor, enfocándose al buen manejo de la gramática, en el área organizacional y departamental respetando la estructura en comunicaciones dentro de la jerarquía institucional.
- **Iniciativa.** Esta característica se refiere a la finalidad de influir rápidamente sobre los sucesos ocurridos para lograr objetivos claros. También se refiere a la destreza de aceptar pasivamente las diferentes situaciones que se presentan diariamente; buscando el logro comprometido de objetivos y metas más allá de lo requerido en lineamientos.
- **Conocimientos.** El nivel alcanzado de conocimientos técnicos, profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo, la capacidad de mantenerse informado de nuevas tendencias y avances respectivos de su trabajo en la actualidad.
- **Trabajo en Equipo.** Es un conjunto de personas o individuos que se establece una organización de manera determinada para lograr un objetivo común. Los equipos de trabajo se forman por personas que colaboran en diferentes aspectos para obtener resultados en beneficio a los demás debe existir organización para cumplir las metas.

## **Evaluación**

*La evaluación de desempeño es un sistema formal de exploración y evaluación del desempeño laboral individual. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es primordial cuando existen en una institución, el*

*enfoque de la ED de las organizaciones se centraliza en el colaborador, sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos. (Mondy, 2010)*

Evaluar es enunciar un juicio de valor de desempeño laboral de los trabajadores, permitiendo conocer el nivel de desarrollo y cumplimiento de metas y objetivos sean laborales o personales, a través de los resultados conseguidos en las actividades, tareas y funciones realizadas en el puesto de trabajo para alcanzar la productividad de la organización.

### **Pasos para evaluar el desempeño**

Para (Alles, 2010) existe 3 pasos fundamentales para realizar una evaluación de desempeño.

- **Definir el puesto.** Se debe certificar que el supervisor y el trabajador se encuentren en total convenio sobre las responsabilidades y los discernimientos de desempeño que se requiere en el puesto de trabajo; la evaluación solo puede ser realizada con relación al lugar de trabajo, siendo necesario que el evaluador y el empleado perciban lo requerido.
- **Evaluar el desempeño en función del puesto.** En este paso se debe incluir cierto tipo de apreciación en concordancia con una determinada escala definida por las personas evaluadoras, en la cual pueda observarse las metas y objetivos alcanzados por el empleado y su rendimiento.
- **Retroalimentación.** Es primordial que los evaluadores compartan los resultados obtenidos sobre el desempeño a cada empleado; indicar cuáles son sus progresos, sus falencias y como puede mejorar su trabajo para obtener mejores resultados y alcanzar las metas y objetivos plasmados.

### **2.5. Hipótesis**

El estrés laboral incide en el desempeño laboral en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

## **2.6. Señalamiento de Variables**

### **2.6.1. Variable Independiente**

Estrés Laboral

### **2.6.2. Variable Dependiente**

Desempeño Laboral

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque**

La investigación se basó en el enfoque crítico-propositivo, su accionar se dirige a recabar información de la fuente y someterla a un análisis estadístico, para



determinar la esencia del fenómeno causa-efecto con respaldo en su marco teórico. (Cualitativo, cuantitativo o cuali-cuantitativo).

### **3.1.1. Enfoque Cualitativo**

*Una vez que tenemos elaborado el problema de investigación, preguntas, objetivos e hipótesis, se elabora el diseño y se selecciona la muestra que se utilizará en el estudio de acuerdo con el enfoque elegido, la siguiente etapa consiste en recolectar datos pertinentes sobre las variables, sucesos, comunidades u objetos involucrados en la investigación (Gómez, 2006) p. 121*

Porque la información obtenida a través de la observación y el manejo de información es de apoyo en la valoración del marco teórico.

### **3.1.2. Enfoque Cuantitativo**

*Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (Galeano, 2004) p. 23*

Porque los datos obtenidos se someterán a un análisis estadístico aportando en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones que darán realce al trabajo relacionado con el estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

## **3.2. Modalidad Básica de la Investigación**

En la investigación se trabajó con la modalidad: de campo, bibliográfica documental, estableciendo una relación entre las variables de estudio con la finalidad de fortalecer el ambiente laboral.

### **3.2.1. Modalidad de Campo**

*La investigación de campo es el análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito, bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o producir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquier paradigma o enfoques de investigaciones conocidas o en desarrollo (Gómez, 2006) p.14.*

La investigación se realizó en el sitio donde se produce el fenómeno en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, tomando contacto directo con la realidad de las consecuencias presentes en el estrés laboral y el desempeño laboral.

### **3.2.2. Modalidad Bibliográfica y Documental**

*Es la revisión bibliográfica de tema para conocer el estado de la cuestión. La búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica e información bibliográfica sobre un tema específico tiene un valor, pues evita la dispersión de publicaciones o permite la visión panorámica de un problema. (Gómez, 2006) p. 65*

Para robustecer los resultados del análisis con el marco teórico, se obtuvieron datos investigativos de libros, manuales e internet que formaron documentos de información primaria.

### **3.3. Nivel o Tipo de Investigación**

Cuando se inicia el capítulo de la metodología lo primero que se encuentra el investigador es la definición del tipo de investigación que desea realizar. La escogencia del tipo de investigación determinará los pasos a seguir del estudio, sus técnicas y métodos que puedan emplear en el mismo

#### **3.3.1. Nivel Exploratorio**

*También conocido como estudio piloto, son aquellos que se investigan por primera vez o son estudios muy pocos investigados. También se emplean para identificar una problemática. (Gómez, 2006) p. 85*

Se investigó las condiciones necesarias para la realización de la investigación con las diferentes unidades de observación, favorece en el primer acercamiento científico al problema, considerando que es un tema con escasa investigación y las condiciones existentes no son aún determinantes..

### **3.3.2. Nivel Descriptivo**

*Se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. (Gómez, 2006) p. 105.* Se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de datos y describir los diferentes resultados en sus respectivos análisis de datos e interpretación de resultados, basadas en el marco teórico.

### **3.3.3. Nivel Explicativo**

Este tipo de estudio busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa- efecto.

*Establece estos cuatro tipos de investigación, basándose en la estrategia de investigación que se emplea, ya que el diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos (Gómez, 2006) p. 109*

Se encarga de encontrar el porqué de los hechos mediante la causa-efecto realizando un análisis crítico mediante encuestas a la población, enfocándose en la explicación de las variables independiente: estrés laboral y la variable dependiente: desempeño laboral.

### **3.3.3. Nivel Correlacional**

*Persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables. No se manipula una variable independiente experimental y se basa en la observación, no obstante se emplea una correlación de Pearson para el análisis de los datos (Gómez, 2006) p. 120*

Estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes, ósea se estudia la correlación entre dos variables, el estrés laboral y el desempeño laboral, con la finalidad de fomentar la productividad, eficiencia y trabajo en equipo.

### 3.4. Población y Muestra

La población de la presente investigación está conformada por 60 personas que representan a los conductores de la Cooperativa de Transportes “Unión Ambateña” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

**Tabla No. 1.** Población

<b>Objeto de Estudio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Personal Administrativo	10	17%
Colaboradores	50	83%
Total	60	100%

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### 3.5. Operacionalización de las Variables

#### 3.5.1. Variable Independiente: Estrés Laboral

Tabla No. 2: Operacionalización Variable Independiente

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Estrés Laboral</b> El estrés laboral, considera un fenómeno, que afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador pudiendo deteriorar el clima organizacional, limitando las relaciones interpersonales, incrementando la desmotivación, el conformismo y el desinterés en el cumplimiento de funciones.</p>	Bienestar	Físico	¿El transportista demuestra un bienestar físico, mental y social en todas las ocupaciones favoreciendo en la toma de decisiones y solución de problemas?	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario estructurado</p>
		Mental	¿En la cooperativa los transportistas mantienen la comunicación, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo cumpliendo a cabalidad sus actividades alcanzando la satisfacción laboral?	
	Relaciones Interpersonales	Social	¿En la institución los sentimientos manifestados inadecuadamente generan conflictos, resentimiento afectando en la responsabilidad y cumplimiento de objetivos?	
		Satisfacción	¿En la cooperativa considera usted que el estrés deteriora el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad?	
	Desmotivación	Responsabilidad	¿Usted siente una sensación de confusión, dificultad para concentrarse, para mantener la atención, sintiendo desmotivación y desorientación?	
		Desorientación		

Elaborado por: López Fonseca Katherine Viviana

### 3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Clima Organizacional

**Tabla No. 3:** Operacionalización Variable Independiente

CONTEXTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b><u>Clima Organizacional</u></b></p> <p>Hace referencia al rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas que exige el cargo, manifestando las competencias laborales integrando conocimientos, habilidades, motivaciones que aportan en el cumplimiento de exigencias técnicas y productivas de la empresa</p>	Funciones	Comunicación	¿Considera usted que los problemas de comunicación disminuye la capacidad para tomar decisiones, limitando la realización del trabajo con calidad y productividad?	<p><b><u>Técnica:</u></b> Encuesta</p> <p><b><u>Instrumento:</u></b> Cuestionario estructurado</p>
		Toma de decisiones	¿En la cooperativa el insuficiente reconocimiento y estímulos disminuyen la participación del transportista en la toma de decisiones, en el compromiso con el trabajo?	
	Competencias Laborales	Valores	¿Usted en la cooperativa ha desarrollado conocimientos, destrezas, valores que le permiten un buen desempeño laboral, adquiriendo autonomía para organizar su trabajo?	
		Liderazgo	¿En la cooperativa el enfoque de trabajo en equipo fomenta el liderazgo, la actitud cooperativa, iniciativa y responsabilidad logrando la satisfacción del trabajo?	
	Conocimientos	Productividad	¿En la cooperativa usted ha desarrollado, la iniciativa, la motivación, y comunicación, alcanzando el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?	

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información**

Se utilizó la técnica de encuesta, con el instrumento del cuestionario estructurado, dirigido al personal Administrativo y colaboradores de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, con preguntas cerradas, que facilitaron el registro de la información.

#### **3.6.1. Técnica. Encuesta**

*Investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de una población más amplia, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (Altamirano, 1992), p. 16.*

La encuesta fue aplicada al considerarse una técnica que incrementa la confiabilidad para la recolección de información, respondiendo los informantes por escrito; el instrumento es el cuestionario estructurado con una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, el cuestionario sirvió de enlace entre los objetos de la investigación y la realidad estudiada, cuya finalidad es obtener de manera

#### **3.6.2. Instrumentos. Cuestionario**

El instrumento de mayor utilización es el cuestionario aplicado al personal al personal Administrativo y colaboradores de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, elaborado mediante preguntas cerradas, con el fin de obtener información clara, oportuna e interesante, aplicada subsiguientemente en el análisis e interpretación de datos, con la intención de apoyar en las conclusiones y recomendaciones del trabajo para dar solución al problema planteado.

## Validez y confiabilidad

La validez y confiabilidad de la técnica e instrumento se lo hizo con la asistencia del Tutor en investigación, Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos; quien emitió sus juicios de valor y observaciones para su respectiva corrección y aplicación.

### 3.7. Plan para la recolección de la información

Tabla No. 4: Plan De Recolección De Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	<p>Para alcanzar los objetivos de la investigación: Determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los miembros de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.</p> <p>Analizar la importancia del estrés laboral en los colaboradores de la “Cooperativa de Transportes Unión Ambateña” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.</p> <p>Diagnosticar las causas que afectan el desempeño laboral de los colaboradores de la “Cooperativa de Transportes Unión Ambateña” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.</p> <p>Elaborar un documento técnico que detalle la relación entre la variable independiente estrés laboral y la variable dependiente desempeño laboral en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.</p>
¿De qué persona u Objeto?	Personal Administrativo y colaboradores de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua
¿Sobre qué aspectos?	Bienestar Relaciones Interpersonales Desmotivación Funciones Competencias Laborales Conocimientos
¿Quién?	El Investigadora: López Fonseca Katherine Viviana
¿A quiénes?	10 Ejecutivos Personal Administrativo 50 Colaboradores de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña
¿Cuándo?	Periodo Académico Octubre 2015 – Febrero 2016



¿Dónde?	Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la Ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua
¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados
¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta
¿Con qué?	Guía del Cuestionario Estructurado

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **3.7.1. Procesamiento de la información**

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Tabulación o cuadros según variables objeto de estudio

### **3.7.2. Análisis e interpretación de resultados**

- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

**CAPÍTULO IV**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**Análisis e interpretación de resultados de la Encuesta dirigida a trabajadores del Área Administrativa**

**Pregunta N. 1:** ¿El transportista demuestra un bienestar físico, mental y social en todas las ocupaciones favoreciendo en la toma de decisiones y solución de problemas?

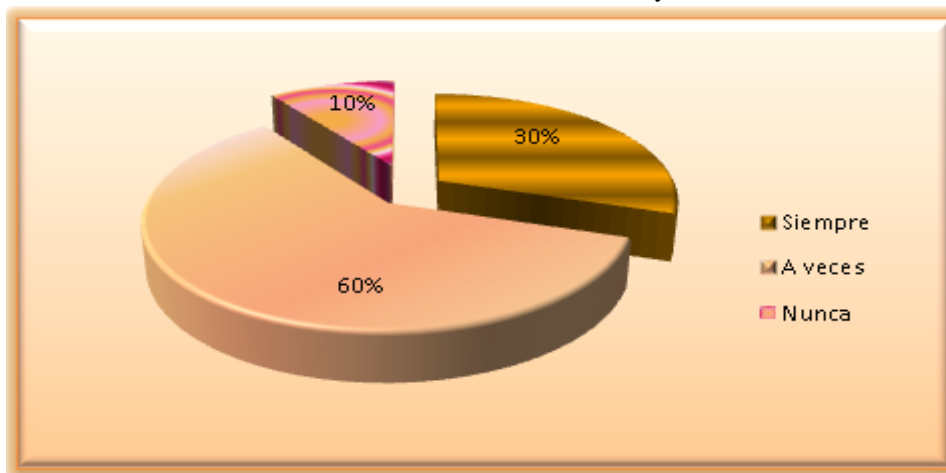
**Tabla No. 5.** Bienestar físico, mental y social

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	30%
A veces	6	60%
Nunca	1	10%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 5.** Bienestar físico, mental y social



**Fuente:** Encuesta aplicada A trabajadores del Área Administrativa (Nivel Ejecutivo)

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Análisis**

De la totalidad de trabajadores del área administrativa el 60% expone que a veces el transportista demuestra un bienestar físico, mental y social en todas las ocupaciones; el 30% expresa que siempre se favorece en la toma de decisiones y solución de problemas y el 10% manifiestan que nunca.

**Interpretación**

Se determina que los trabajadores transportistas a veces demuestran bienestar físico, mental y social en todas las ocupaciones lo que afecta en la cultura organizacional generando conflictos laborales; mientras el otro porcentaje expone que siempre alcanza la toma de decisiones aportando en el autoestima, la autorrealización, el liderazgo, en la confianza, en la interacción; el otro porcentaje nunca alcanza el cumplimiento de metas perjudicando en el éxito empresarial.

**Pregunta N. 2:** ¿En la cooperativa los transportistas mantienen la comunicación, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo cumpliendo a cabalidad sus actividades alcanzando la satisfacción laboral?

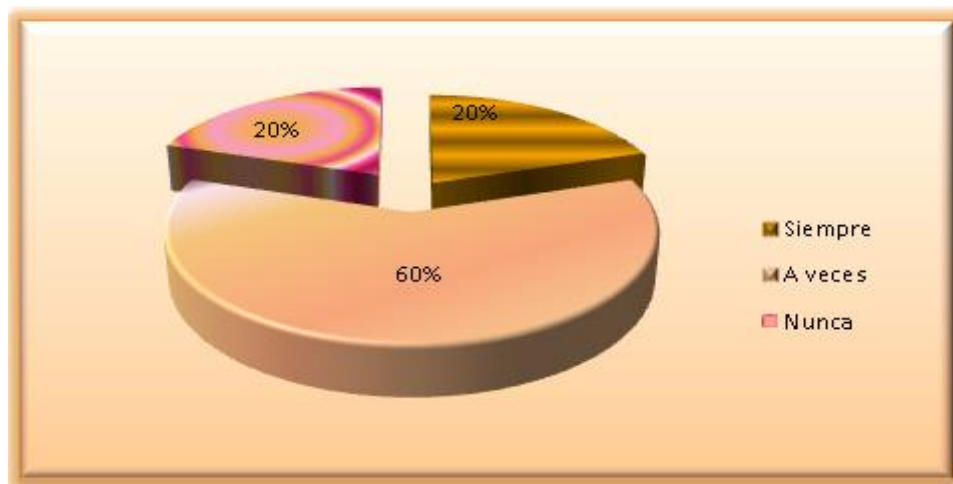
**Tabla No. 6.** Satisfacción

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	20%
A veces	6	60%
Nunca	2	20%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 6.** Satisfacción



**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 60% expone que a veces en la cooperativa los transportistas mantienen la comunicación, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo; mientras el 20% expone que siempre el trabajador cumple a cabalidad sus actividades alcanzando la satisfacción laboral; el 20% expresa que nunca.

### **Interpretación**

La mayor parte de encuestados considera que los transportistas a veces en la cooperativa se mantiene la comunicación lo que limita las relaciones interpersonales, perjudicando en el trabajo en equipo; mientras el otro porcentaje considera que el trabajador cumple a cabalidad sus actividades alcanzando la satisfacción laboral, disminuyendo el aislamiento social; un menor porcentaje nunca incrementa la comunicación generando conflictos interpersonales.

**Pregunta N. 3:** ¿En la institución los sentimientos manifestados inadecuadamente generan conflictos, resentimiento afectando en la responsabilidad y cumplimiento de objetivos?

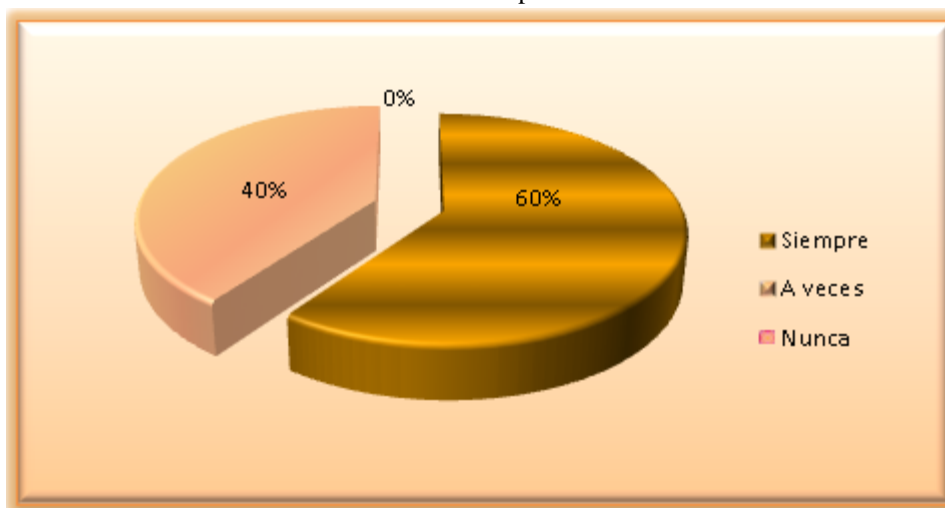
**Tabla No. 7.** Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
A veces	4	40%
Nunca	0	0%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 7.** Responsabilidad



**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

Del total de trabajadores del nivel ejecutivo el 60% manifiesta que siempre en la institución los sentimientos manifestados inadecuadamente generan conflictos, resentimiento afectando en la responsabilidad y cumplimiento de objetivos; mientras el 40% manifiesta que a veces; y el 0% dice que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que el nivel administrativo considera que siempre los sentimientos manifestados inadecuadamente ocasionan conflictos, dando lugar al aislamiento, propiciando una baja participación del trabajador en la toma de decisiones; mientras el otro porcentaje a veces demuestra resentimiento afectando en la responsabilidad, en el trabajo en equipo; y el otro porcentaje nunca incrementa la rentabilidad afectando de en el desarrollo de la empresa.

**Pregunta N. 4.** ¿En la cooperativa considera usted que el estrés deteriora el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad?

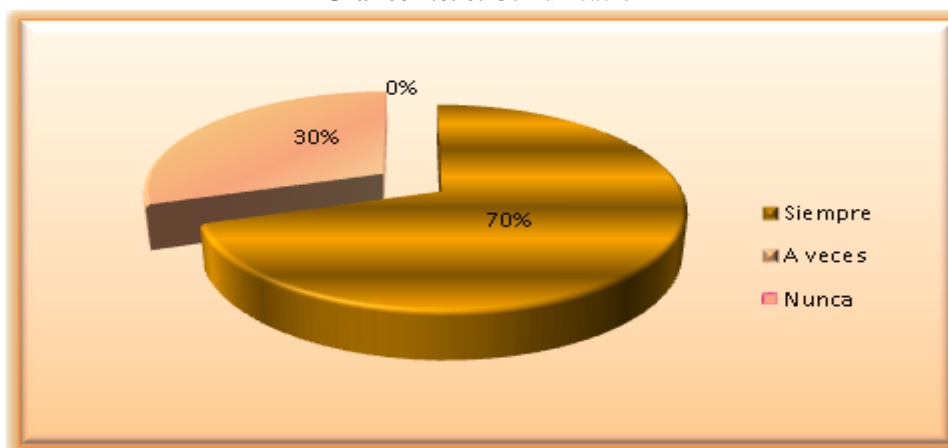
**Tabla No. 8.** Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	70%
A veces	3	30%
Nunca	0	0%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 8.** Comunicación



**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de trabajadores administrativos el 70% expone que siempre el estrés deteriora el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad; el 30% expresa que a veces; el 0% manifiesta que nunca.

### **Interpretación**

Se interpreta que un mayor porcentaje de trabajadores del área administrativa considera que siempre el estrés deteriora el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad propiciando un inadecuado ambiente laboral dando lugar a conflictos interpersonales; mientras el otro porcentaje expone que a veces el estrés perjudica en las relaciones interpersonales, en la capacidad de control y seguridad física incrementando la incertidumbre de futuro laboral disminuyendo la calidad en el trabajo afectando en el uso de habilidades personales.

**Pregunta N. 5:** ¿Usted siente una sensación de confusión, dificultad para concentrarse, para mantener la atención, sintiendo desmotivación y desorientación?

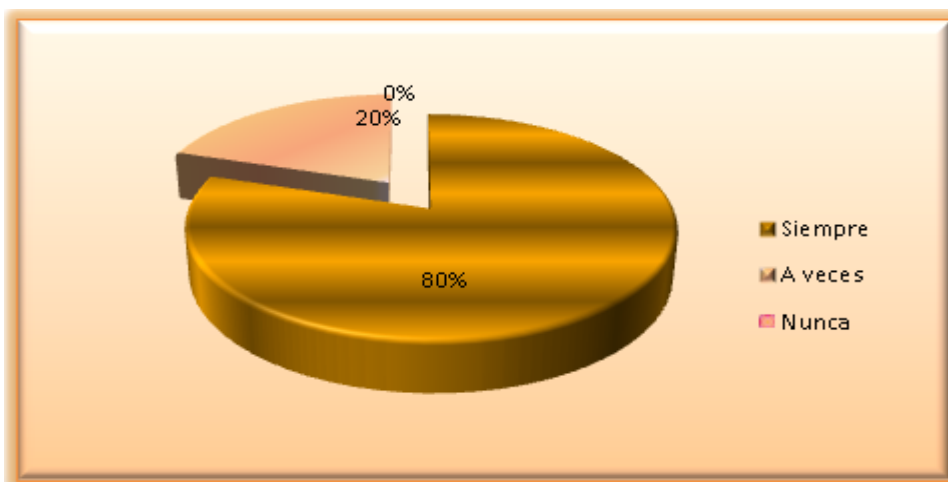
**Tabla No. 9.** Desorientación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	80%
A veces	2	20%
Nunca	0	0%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 9.** Desorientación



**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de encuestados, el 80% manifiesta que siempre siente una sensación de confusión, dificultad para concentrarse y para mantener la atención; el 20% expresa que a veces siente desmotivación y desorientación; y el 0% expresa que nunca demuestra confusión.

### **Interpretación**

Se deduce que la mayoría de encuestados siempre siente una sensación de confusión, dificultad para concentrarse, lo que limita el mantener la atención, el bienestar y satisfacción en el ambiente laboral; mientras un menor porcentaje a veces siente desmotivación y desorientación, disminuyendo los logros y rendimiento en el trabajo.

**Pregunta N. 6:** ¿Considera usted que los problemas de comunicación disminuye la capacidad para tomar decisiones, limitando la realización del trabajo con calidad y productividad?

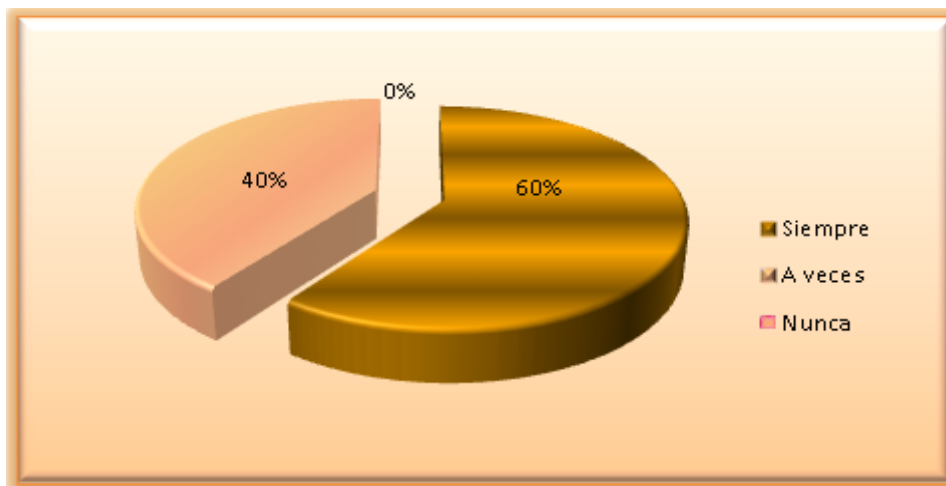
**Tabla No. 10.** Productividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
A veces	4	40%
Nunca	0	0%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 10.** Productividad



**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de encuestados, el 60% expone que siempre los problemas de comunicación disminuye la capacidad para tomar decisiones; el 20% expresa que a veces limita la realización del trabajo con calidad y productividad; y el 05% manifiestan que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que la mayoría de trabajadores considera que siempre los problemas de comunicación disminuyen la iniciativa, creatividad, limitándose el trabajador a lo rutinario; el otro porcentaje expresa que a veces los problemas comunicacionales repercuten en el desempeño laboral, lo que condiciona al potencial humano y en el trabajo, incrementando sentimientos de culpa de pesimismo, y debilidad.

**Pregunta N. 7:** ¿En la cooperativa el insuficiente reconocimiento y estímulos disminuyen la participación del transportista en la toma de decisiones, en el compromiso con el trabajo?

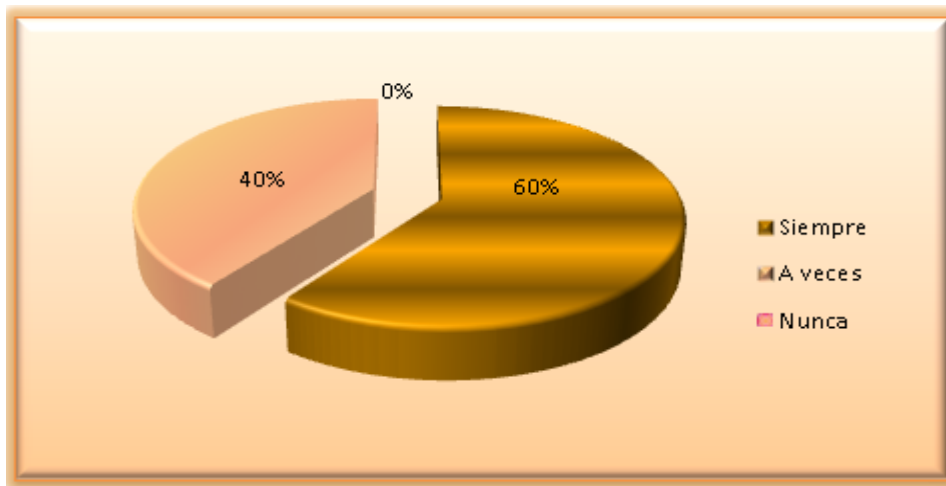
**Tabla No. 11.** Toma de decisiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
A veces	4	40%
Nunca	0	0%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 11.** Toma de decisiones



**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 60% expone que siempre el insuficiente reconocimiento y estímulos disminuyen la participación del transportista en la toma de decisiones, en el compromiso con el trabajo; un 40% expresa que a veces.

### **Interpretación**

Se establece que un mayor porcentaje de encuestados considera que siempre el insuficiente reconocimiento y estímulos disminuyen la participación del transportista en la toma de decisiones, perjudicando en el éxito empresarial, perdiendo los sentimientos de solidaridad, con los compañeros, originando complicaciones administrativas, disminuyendo el compromiso con el trabajo, con el cumplimiento de metas y objetivos cooperativos.



**Pregunta N. 8:** ¿Usted en la cooperativa ha desarrollado conocimientos, destrezas, valores que le permiten un buen desempeño laboral, adquiriendo autonomía para organizar su trabajo?

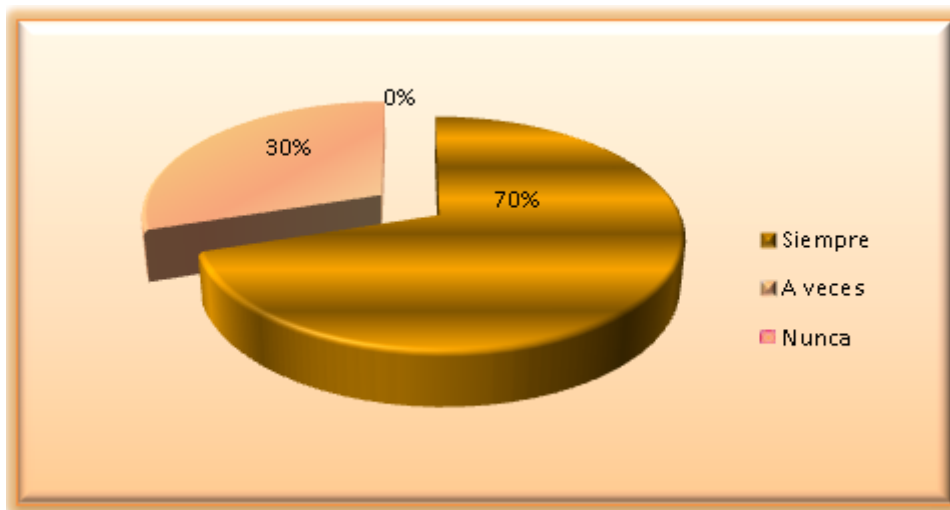
**Tabla No. 12.** Valores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	70%
A veces	3	30%
Nunca	0	0%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 12.** Valores



**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 70% expone que siempre en la cooperativa ha desarrollado conocimientos, destrezas, valores que le permiten un buen desempeño laboral; el 30% expresa que a veces adquiere autonomía para organizar su trabajo.

### **Interpretación**

Se determina que un mayor porcentaje de encuestados siempre han desarrollado en la cooperativa sus conocimientos, habilidades, para el desempeño laboral, sin embargo un menor porcentaje expone que a veces adquiere capacidades organizativas para mejorar su trabajo, lo que condiciona la posibilidad de autorrealización, perjudicando en el desarrollo de la empresa.

**Pregunta N. 9:** ¿En la cooperativa el enfoque de trabajo en equipo fomenta el liderazgo, la actitud cooperativa, iniciativa y responsabilidad logrando la satisfacción del trabajo?

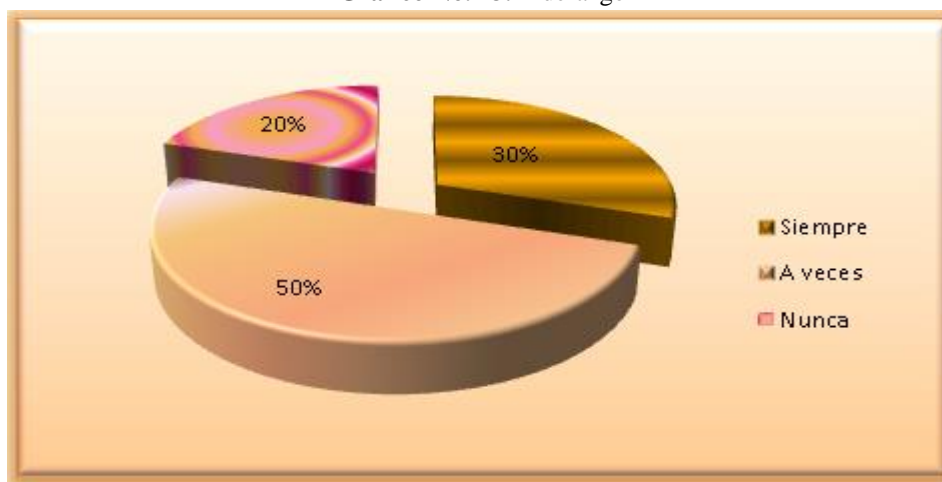
**Tabla No. 13.** Liderazgo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	30%
A veces	5	50%
Nunca	2	20%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 13.** Liderazgo



**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 50% expone que a veces en la cooperativa el enfoque de trabajo en equipo fomenta el liderazgo, la actitud cooperativa, iniciativa y responsabilidad; el 30% expresa que siempre logra la satisfacción del trabajo y el 20% manifiesta que nunca.

### **Interpretación**

Se interpreta que la totalidad de encuestados a veces fortalece el trabajo en equipo, la responsabilidad limitando la capacidad de control sobre la carga de trabajo propiciando conflictos laborales; mientras una minoría siempre cumple con las tareas y actividades designadas contribuyendo a disminuir conflictos de rol y el otro porcentaje nunca aporta en la armonía y entorno laboral.

**Pregunta N. 10:** ¿En la cooperativa usted ha desarrollado, la iniciativa, la motivación, y comunicación, alcanzando el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?

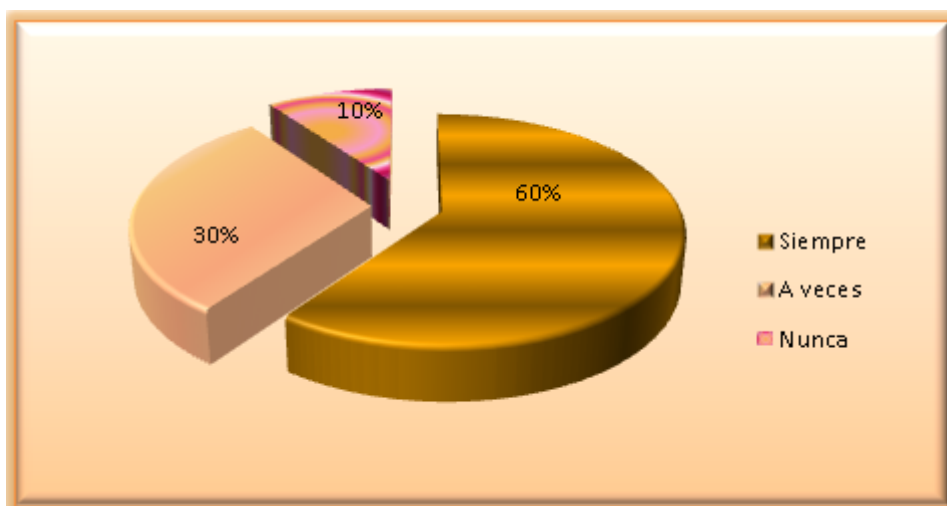
**Tabla No. 14.** Productividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	60%
A veces	3	30%
Nunca	1	10%
Total	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 14.** Productividad



**Fuente:** Encuesta aplicada al Nivel Ejecutivo

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 60% manifiesta que siempre en la cooperativa ha desarrollado la iniciativa, la motivación, y comunicación; el 30% expone que a veces alcanzando el cumplimiento de funciones y actividades asignadas y el 10% manifiesta que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que la mayor parte de encuestados ha desarrollado la iniciativa, la motivación, y comunicación lo que facilita la consulta a trabajadores sobre temas relativos a su propia tarea, disminuyendo la incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo; un menor porcentaje a veces cumple las funciones y actividades asignadas, lo que genera una problemática derivada de las relaciones entre compañeros de trabajo, por la irresponsabilidad dificultando el ascender en la escala jerárquica.

## Análisis e interpretación de resultados de la Encuesta dirigida a transportistas

**Pregunta N. 1:** ¿El transportista demuestra un bienestar físico, mental y social en todas las ocupaciones favoreciendo en la toma de decisiones y solución de problemas?

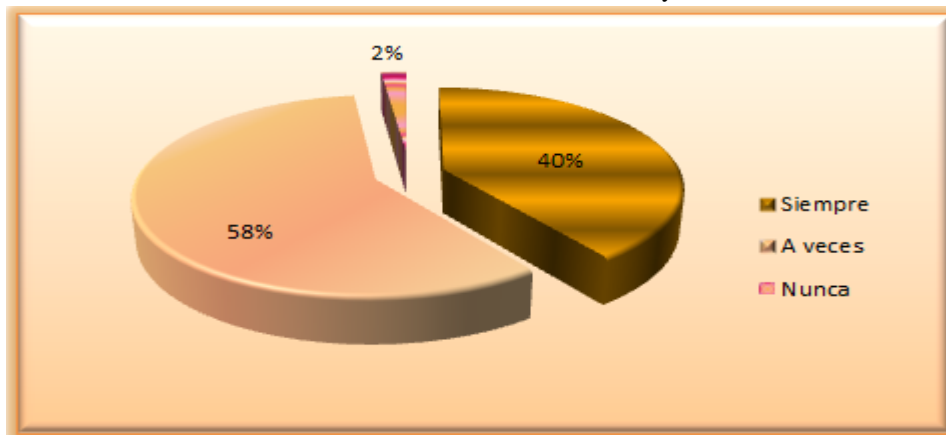
**Tabla No. 15.** Bienestar físico, mental y social

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	40%
A veces	29	58%
Nunca	1	2%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 15.** Bienestar físico, mental y social



**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### Análisis

De la totalidad de transportistas encuestados el 58% expone que a veces el transportista demuestra un bienestar físico, mental y social en todas las ocupaciones; el 40% expresa que siempre se favorece en la toma de decisiones y solución de problemas y el 10% manifiestan que nunca.

### Interpretación

Se determina que los transportistas a veces demuestran bienestar físico, mental y social en todas las ocupaciones lo que genera una sobrecarga de trabajo, teniendo complejidad en el cumplimiento de tareas, manteniendo un mínimo nivel de participación del trabajador; el otro porcentaje siempre alcanza la toma de decisiones realizando trabajos con autonomía, disminuyendo el temor, la pérdida de control; un menor porcentaje nunca desarrolla actividades que permiten la solución de problema, deteriorando el clima organizacional.

**Pregunta N. 2:** ¿En la cooperativa los transportistas mantienen la comunicación, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo cumpliendo a cabalidad sus actividades alcanzando la satisfacción laboral?

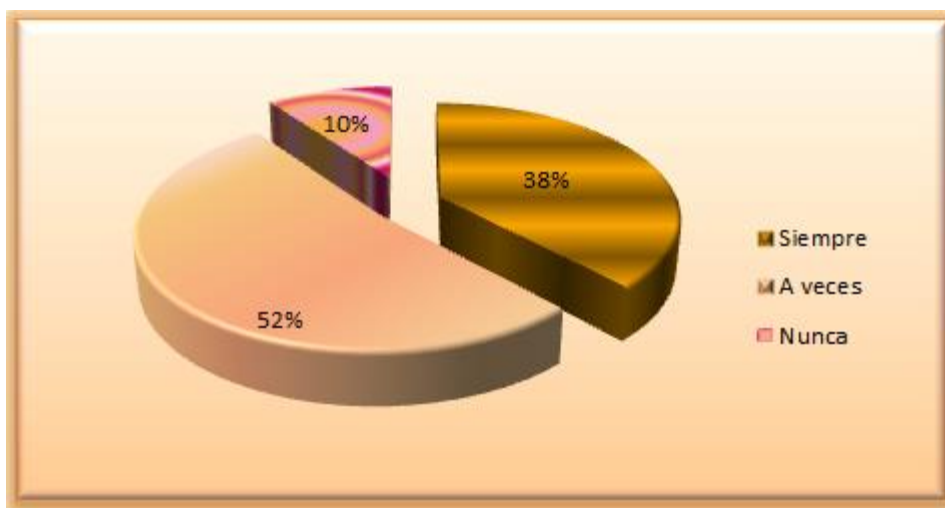
**Tabla No. 16.** Satisfacción

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	38%
A veces	26	52%
Nunca	5	10%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 16.** Satisfacción



**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de trabajadores el 52% expone que a veces en la cooperativa los transportistas mantienen la comunicación, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo; mientras el 38% expone que siempre el trabajador cumple a cabalidad sus actividades alcanzando la satisfacción laboral; el 10% expresa que nunca.

### **Interpretación**

Se interpreta que los transportistas en su mayoría a veces mantiene la comunicación, lo que disminuye la interacción entre la demanda y control conllevando a un ambiente inadecuado, presentando alteraciones e incumplimiento del trabajo; mientras un menor porcentaje siempre cumple en forma satisfactoria sus funciones lo que disminuye la ansiedad, los accidentes, la frustración; y el otro porcentaje nunca fomenta el diálogo, la comunicación y el trabajo en equipo, incrementando el absentismo y la rotación de personal.

**Pregunta N. 3:** ¿En la institución los sentimientos manifestados inadecuadamente generan conflictos, resentimiento afectando en la responsabilidad y cumplimiento de objetivos?

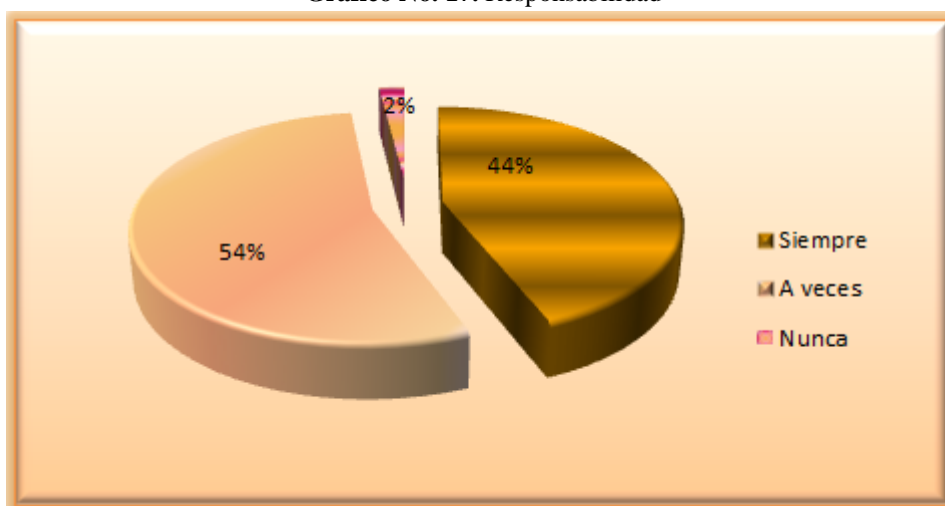
**Tabla No. 17.** Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	54%
A veces	27	44%
Nunca	1	2%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 17.** Responsabilidad



**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

Del total de encuestados el 54% manifiesta que siempre en la institución los sentimientos manifestados inadecuadamente generan conflictos, resentimiento afectando en la responsabilidad y cumplimiento de objetivos; mientras el 44% exterioriza que a veces; y el 2% dice que nunca.

### **Interpretación**

Se establece que el mayor porcentaje de encuestados siempre mediante la inadecuada expresión de sentimientos genera conflictos conllevando a la pérdida de autoestima, baja motivación, depresión; mientras el otro porcentaje a veces mediante la expresión de sentimientos inadecuados condiciona la integración lo que condiciona la mejora de calidad del servicio; y un menor porcentaje nunca evita malos entendidos, lo que deteriora la coordinación, el consenso, y la adquisición de experiencias significativas.

**Pregunta N. 4.** ¿En la cooperativa considera usted que el estrés deteriora el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad?

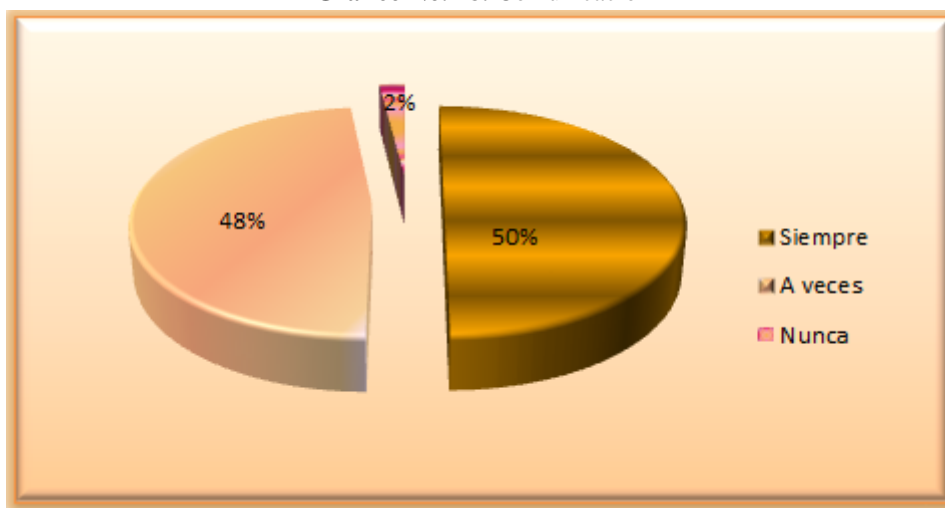
**Tabla No. 18.** Comunicación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	50%
A veces	24	48%
Nunca	1	2%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 18.** Comunicación



**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

#### **Análisis**

De la totalidad de trabajadores transportistas el 50% expone que siempre el estrés deteriora el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad; el 48% expresa que a veces; el 2% manifiesta que nunca.

#### **Interpretación**

Se interpreta que un mayor porcentaje de transportistas considera que siempre el estrés deteriora el ámbito laboral, incrementando el cansancio emocional, el agotamiento, la depresión, dando lugar a una gestión deficiente de los cambios organizativos, acrecentando la inseguridad en el empleo; el otro porcentaje expone que a veces el estrés perjudica en las relaciones interpersonales, incumpliendo con procedimientos, prácticas y políticas cooperativistas; un menor porcentaje manifiesta que nunca realiza un trabajo con calidad, quebrantando normas de conducta y disciplina.

**Pregunta N. 5:** ¿Usted siente una sensación de confusión, dificultad para concentrarse, para mantener la atención, sintiendo desmotivación y desorientación?

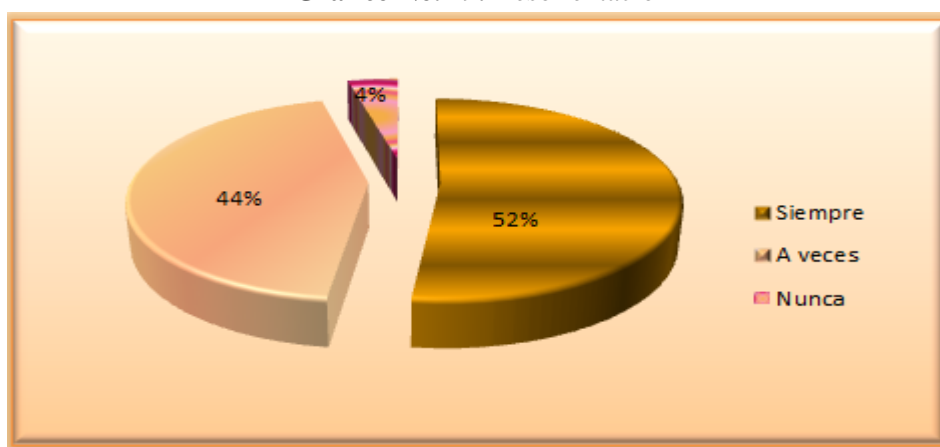
**Tabla No. 19.** Desorientación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	52%
A veces	22	44%
Nunca	4	4%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 19.** Desorientación



**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de encuestados, el 52% manifiesta que siempre siente una sensación de confusión, dificultad para concentrarse, para mantener la atención; el 44% expresa que a veces siente desmotivación y desorientación; y el 4% expresa que nunca demuestra confusión.

### **Interpretación**

Se deduce que la mayoría de transportistas siempre siente una sensación de confusión, produciendo ansiedad, desconcentración, desorientación; mientras un menor porcentaje a veces siente desmotivación y desorientación, afectando en la estabilidad emocional, en las relaciones sociales, en el clima organizacional, laboral y psicológico; un menor porcentaje nunca demuestra confusión, manteniendo un ritmo de trabajo acorde con el cumplimiento de actividades designadas.



**Pregunta N. 6:** ¿Considera usted que los problemas de comunicación disminuye la capacidad para tomar decisiones, limitando la realización del trabajo con calidad y productividad?

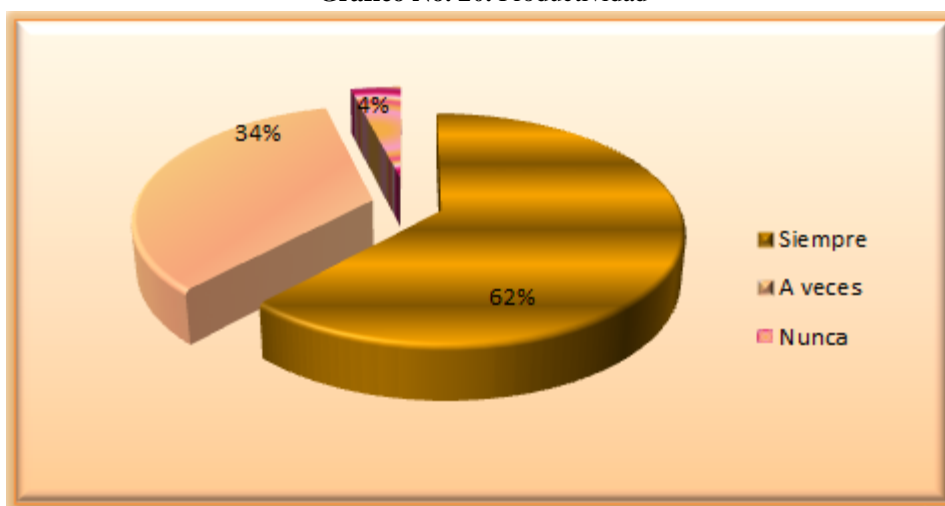
**Tabla No. 20.** Productividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	62%
A veces	17	34%
Nunca	2	4%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 20.** Productividad



**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de encuestados, el 62% expone que siempre los problemas de comunicación disminuye la capacidad para tomar decisiones; el 34% expresa que a veces limita la realización del trabajo con calidad y productividad; y el 4% manifiestan que nunca.

### **Interpretación**

La mayoría de transportistas considera que siempre los problemas de comunicación disminuyen la iniciativa, induciendo a la desconfianza, un menor compromiso con la cooperativa, menor nivel laboral; el otro porcentaje expresa que a veces los problemas comunicacionales ocasionan desmotivación, afectando en el rendimiento, en la valoración del desempeño, en la estabilidad laboral; un menor porcentaje nunca presenta problemas en la comunicación, desarrollando el liderazgo y la cooperación.

**Pregunta N. 7:** ¿En la cooperativa el insuficiente reconocimiento y estímulos disminuyen la participación del transportista en la toma de decisiones, en el compromiso con el trabajo?

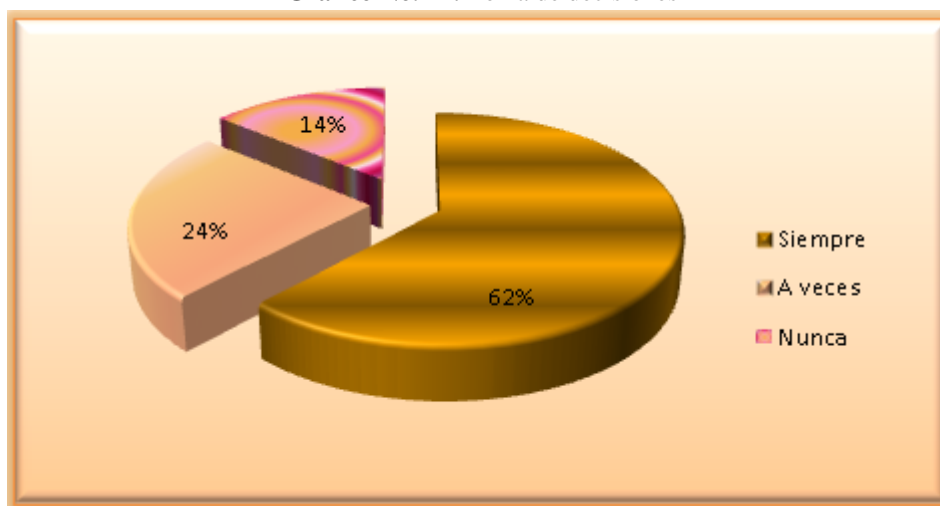
**Tabla No. 21.** Toma de decisiones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	62%
A veces	12	24%
Nunca	7	14%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 21.** Toma de decisiones



**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 62% expone que siempre el insuficiente reconocimiento y estímulos disminuyen la participación del transportista en la toma de decisiones, en el compromiso con el trabajo; un 24% expresa que a veces, el 14% expresa que nunca.

### **Interpretación**

Un mayor porcentaje de encuestados considera que siempre el insuficiente reconocimiento y estímulos disminuyen la participación en la toma de decisiones, perjudicando en el desarrollo de habilidades, competencias, en el establecimiento del diálogo, y en el cumplimiento de metas; el otro porcentaje no participa en las decisiones de la cooperativa, lo que incrementa el conflicto de roles, en el rendimiento; un menor porcentaje nunca presenta deficiencias en la solución de problemas.

**Pregunta N. 8:** ¿Usted en la cooperativa ha desarrollado conocimientos, destrezas, valores que le permiten un buen desempeño laboral, adquiriendo autonomía para organizar su trabajo?

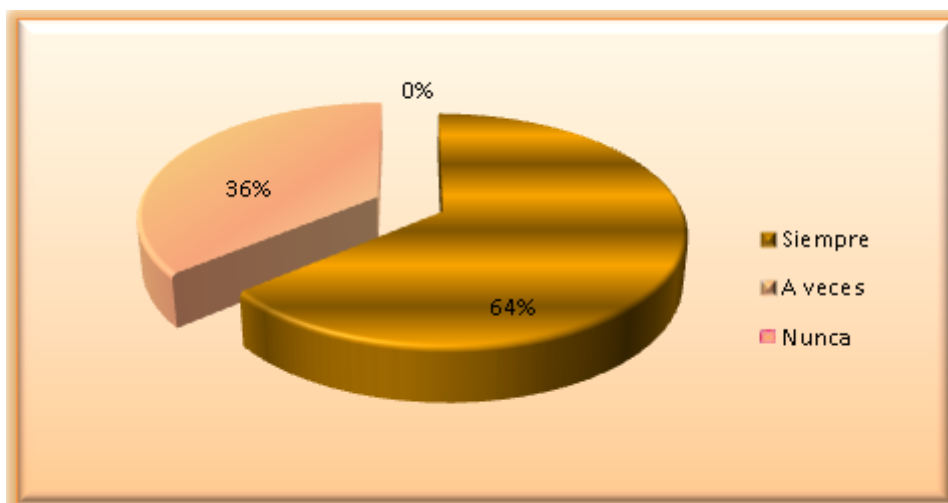
**Tabla No. 22.** Valores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	64%
A veces	18	36%
Nunca	0	0%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 22.** Valores



**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

Del total de trabajadores, el 64% expone que siempre en la cooperativa ha desarrollado conocimientos, destrezas, valores que le permiten un buen desempeño laboral; el 36% expresa que a veces adquiere autonomía para organizar su trabajo.

### **Interpretación**

Se determina que un mayor porcentaje de encuestados siempre han desarrollado en la cooperativa sus conocimientos, habilidades, para el desempeño laboral; desafortunadamente un menor porcentaje a veces apoya en el cumplimiento de funciones, reconociendo la puntualidad y compromiso con la empresa; el otro porcentaje nunca aporta en la coordinación, motivación, satisfacción del personal.

**Pregunta N. 9:** ¿En la cooperativa el enfoque de trabajo en equipo fomenta el liderazgo, la actitud cooperativa, iniciativa y responsabilidad logrando la satisfacción del trabajo?

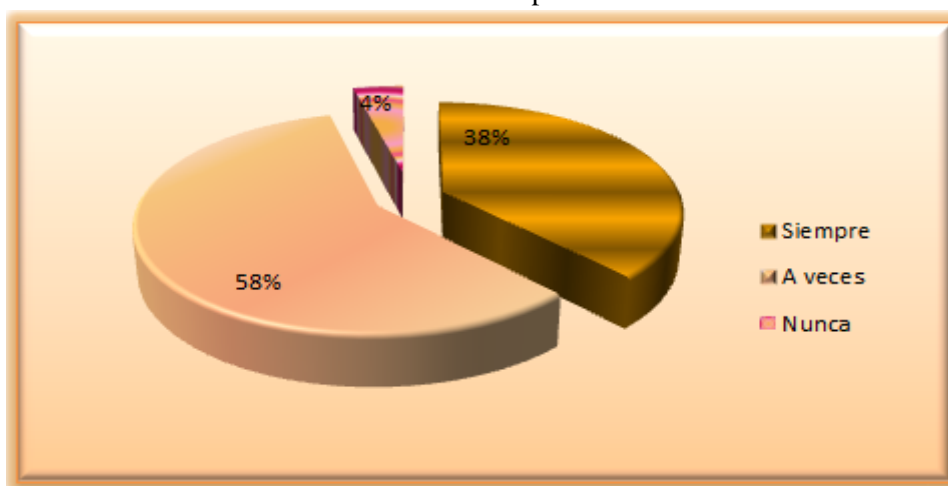
**Tabla No. 23.** Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	38%
A veces	29	58%
Nunca	2	4%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 23.** Responsabilidad



**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 58% expone que a veces en la cooperativa el enfoque de trabajo en equipo fomenta el liderazgo, la actitud cooperativa, iniciativa y responsabilidad; el 38% expresa que siempre logra la satisfacción del trabajo y el 4% manifiesta que nunca.

### **Interpretación**

Se interpreta que la totalidad de encuestados a veces fortalece el trabajo en equipo, la influyendo en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos, y en el comportamiento del transportista; mientras una minoría siempre demuestra satisfacción en el trabajo, autoestima, trabajo en equipo; el otro porcentaje nunca aporta en la armonía y entorno laboral, perjudicando en el crecimiento personal y laboral, condicionando el clima de trabajo saludable y armónico.

**Pregunta N. 10:** ¿En la cooperativa usted ha desarrollado, la iniciativa, la motivación, y comunicación, alcanzando el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?

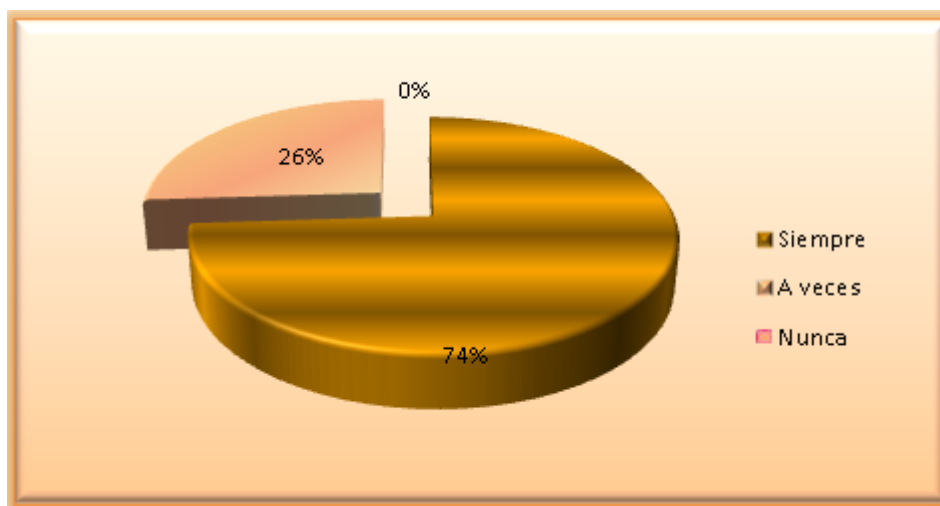
**Tabla No. 24.** Productividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	37	74%
A veces	13	26%
Nunca	0	0%
Total	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

**Gráfico No. 24.** Productividad



**Fuente:** Encuesta aplicada a Colaboradores

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

### **Análisis**

De la totalidad de trabajadores del nivel ejecutivo el 74% manifiesta que siempre en la cooperativa ha desarrollado la iniciativa, la motivación, y comunicación; el 26% expone que a veces alcanzando el cumplimiento de funciones y actividades asignadas y el 0% manifiesta que nunca.

### **Interpretación**

Se deduce que la mayor parte de transportistas ha desarrollado la iniciativa, la motivación, y comunicación lo que permite ampliar sus responsabilidades dentro de la cooperativa para lograr resultados favorables, impulsando la productividad a través de un trabajo eficiente y eficaz; un menor porcentaje a veces cumple las funciones y actividades asignadas, logrando un equilibrio entre la integración y el aspecto moral del talento humano.

#### **4.1. Verificación de la Hipótesis**

#### **4.2. Modelo Lógico**

##### **Hipótesis nula:**

H<sub>0</sub>: El estrés laboral no incide en el desempeño laboral en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

##### **Hipótesis alternativa:**

H<sub>1</sub>: El estrés laboral incide en el desempeño laboral en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

#### **4.3. Modelo Matemático**

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

##### **Dónde:**

$$X_c^2 = \text{Chi cuadrado}$$

$$\Sigma = \text{Sumatoria.}$$

$$O = \text{Frecuencia observada.}$$

$$E = \text{Frecuencia esperada.}$$

#### 4.4. Modelo Estadístico

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

##### 4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

##### Formula: Grados de Libertad

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

$$GL = (f - 1) * (c - 1)$$

$$GL = (4 - 1) * (3 - 1)$$

$$GL = 3 * 2$$

$$GL = 6$$

Para un nivel de significación  $\alpha = 0.05$  y 6 grados de libertad, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  si el valor de  $\chi^2$  es  $\leq$  = menor o igual al valor de  $\chi^2$  tabular caso contrario (12.59), se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna  $H_1$ .

##### 4.4.1.1. Tabla de Distribución Chi Cuadrado

Tabla No. 25. Distribución Chi Cuadrado  $\chi^2_c$

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,457	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446

Fuente: [www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf](http://www.famaf.unc.edu.ar/~ames/proba2011/tablachicuadrado.pdf)

Elaborado por: López Fonseca Katherine Viviana

#### 4.4.2. Recolección de datos y cálculos estadísticos

##### Frecuencias Observadas

Tabla No. 26. Frecuencias Observadas

INTERROGANTES	CATEGORÍAS			
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	SUBTOTAL
<b>Pregunta N. 2:</b> ¿En la cooperativa los transportistas mantienen la comunicación, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo cumpliendo a cabalidad sus actividades alcanzando la satisfacción laboral?	2	6	2	10
<b>Pregunta N. 4:</b> ¿En la cooperativa considera usted que el estrés deteriora el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad?	7	3	0	10
<b>Pregunta N. 7:</b> ¿En la cooperativa el insuficiente reconocimiento y estímulos disminuyen la participación del transportista en la toma de decisiones, en el compromiso con el trabajo?	31	12	7	50
<b>Pregunta N. 10:</b> ¿En la cooperativa usted ha desarrollado, la iniciativa, la motivación, y comunicación, alcanzando el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?	37	13	0	50
<b>SUBTOTALES</b>	77	34	9	120

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana



#### 4.4.2.2. Frecuencias Esperadas

**Tabla No. 27.** Frecuencias Esperadas

INTERROGANTES	CATEGORÍAS			
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	SUBTOTAL
<b>Pregunta N. 2:</b> ¿En la cooperativa los trasportistas mantienen la comunicación, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo cumpliendo a cabalidad sus actividades alcanzando la satisfacción laboral?	6,42	2,83	0,75	10,00
<b>Pregunta N. 4:</b> ¿En la cooperativa considera usted que el estrés deteriora el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad?	6,42	2,83	0,75	10,00
<b>Pregunta N. 7:</b> ¿En la cooperativa el insuficiente reconocimiento y estímulos disminuyen la participación del transportista en la toma de decisiones, en el compromiso con el trabajo?	32,08	14,17	3,75	50,00
<b>Pregunta N. 10:</b> ¿En la cooperativa usted ha desarrollado, la iniciativa, la motivación, y comunicación, alcanzando el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?	32,08	14,17	3,75	50,00
<b>SUBTOTALES</b>	77,00	34,00	9	120,00

**Fuente:** Encuesta aplicada a trabajadores del Área Administrativa

**Elaborado por:** López Fonseca Katherine Viviana

#### 4.4.3. Cálculo de Chi Cuadrado

Tabla No. 28. Cálculo de Chi Cuadrado

FO	FE	(O - E)	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /E
2	6,42	-4,42	19,51	3,04
7	6,42	0,58	0,34	0,05
31	32,08	-1,08	1,17	0,04
37	32,08	4,92	24,17	0,75
6	2,83	3,17	10,03	3,54
3	2,83	0,17	0,03	0,01
12	14,17	-2,17	4,69	0,33
13	14,17	-1,17	1,36	0,10
2	0,75	1,25	1,56	2,08
0	0,75	-0,75	0,56	0,75
7	3,75	3,25	10,56	2,82
0	3,75	-3,75	14,06	3,75
120	120,00	0,00	88,06	X <sup>2</sup> =17,26

Elaborado por: López Fonseca Katherine Viviana

#### Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos:

Valor calculado: 17,26

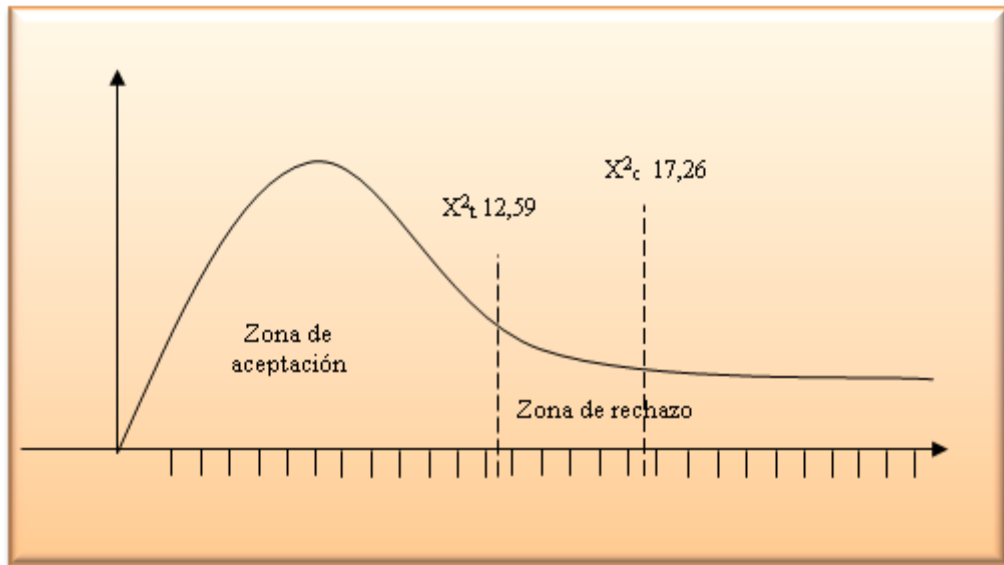
Valor de la tabla: 12,59

#### Es decir:

Chi cuadrado real: 17,26

Chi-cuadrado teórico 12,59

#### 4.4.4. Zona de aceptación y rechazo de la hipótesis



**Gráfico No. 25.** Zona de aceptación de la Hipótesis

**Elaborado por:** Gallo Pazmiño Álvaro Benjamín

#### 4.4.5. Decisión Estadística

Con 6 grado de libertad y 95% de confiabilidad la  $X^2_c$  es de 17,26; valor que cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula ( $H_0$ ) por ser superior a  $X^2_t$  que es de 12,59; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

El Chi cuadrado calculado (17,26) es mayor que el chi cuadrado teórico, (12,59) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa: El estrés laboral incide en el desempeño laboral en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- En la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña, se determina que la mayor parte de encuestados desconoce las causas que generan el estrés laboral, y las consecuencias que produce su presencia en el desempeño laboral lo que perjudica en la comunicación, el liderazgo, en el trabajo en equipo, condicionando las relaciones interpersonales, generando aislamiento, limitando el cumplimiento de objetivos, la cultura y el sentido de pertenencia, determinando el desempeño laboral.
- Se establece que en la cooperativa el estrés laboral limita las relaciones con los jefes y compañeros, identificándose conflictos interpersonales, afectando en la resolución de problemas, cumplimiento, conductas contraproducentes limitando al potencial humano, servicio y competitividad empresarial.
- Se deduce que entre las causas que afectan el desempeño laboral sobresalen: la sobrecarga el trabajo, la escasa comunicación, las inadecuadas relaciones interpersonales lo que perjudica en trabajo en equipo, en la toma de decisiones afectando en la conducta, disciplina de los trabajadores reduciendo el cumplimiento de metas en la empresa.
- En la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, no existe un documento técnico que detalle la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral afectando en el desarrollo personal, autonomía aportando de manera significativa en el desarrollo organizacional.

## 5.2. Recomendaciones

- En la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña, es importante fomentar el conocimiento de las causas que generan el estrés laboral, y las consecuencias que produce su presencia en el desempeño laboral, fomentando la comunicación, el liderazgo, en el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales, facilitando el cumplimiento de objetivos, la cultura y el sentido de pertenencia, determinando el desempeño laboral.
- Difundir actividades que aporten en el control del estrés laboral para mejorar las relaciones con los jefes y compañeros, disminuyendo los conflictos interpersonales, aportando en la resolución de problemas, cumplimiento, conductas adecuadas para potenciar el talento humano, servicio y competitividad empresarial.
- Analizar las causas que afectan el desempeño laboral disminuyendo la sobrecarga el trabajo, mejorando la comunicación, incrementando las relaciones interpersonales para alcanzar el trabajo en equipo, la participación de los colaboradores en la toma de decisiones, teniendo como meta el fortalecimiento de la conducta, disciplina para lograr el cumplimiento de metas en la empresa.
- En la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, es trascendental elaborar un documento técnico que detalle la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral para impulsar el desarrollo personal, autonomía aportando de manera significativa en el progreso organizacional.



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

**TEMA:**

---

EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL

---

**Autor:** Katherine Viviana López Fonseca

**Tutor:** Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

## ARTÍCULO ACADÉMICO

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

### EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL

**Autor: Katherine Viviana López Fonseca**

**Tutor: Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos**

#### RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo se enfoca en estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña, enfatizando en la escasa participación del trabajador, teniendo como meta el mejoramiento de la cobertura organizacional, la interacción entre el trabajador y su medio ambiente, la efectividad, disminuyendo la sobrecarga de trabajo, reduciendo sensaciones de confusión, los conflictos de roles, iniciando la seguridad industrial; incrementando la responsabilidad, el liderazgo, la comunicación, el apoyo social para alcanzar la competitividad, seguridad en la toma de decisiones, considerándose esencial la aplicación de medidas de protección que favorezcan el rendimiento y la satisfacción en el trabajo, impulsando el trabajo en equipo, el cumplimiento de normas, reglas que contribuyen positivamente al desarrollo personal, profesional beneficiando las relaciones interpersonales, el bienestar emocional, la calidad de vida, la situación laboral, la gestión del Talento Humano, limitando las alteraciones fisiológicas, daños físicos, psicológicos y sociales que deterioran el cumplimiento de objetivos, el prestigio e imagen institucional; utilizándose en el desarrollo del trabajo como metodología la investigación bibliográfica documental, al emplearse textos, colecciones, libros digitales y virtuales; además prevalece la modalidad de campo, el investigador obtiene información relevante poniéndose en contacto con la realidad a estudiar; en los niveles se destaca el descriptivo y el explicativo, considerándose las variables de estudio para motivar al trabajador en la realización de funciones, actividades y tareas, generando un clima adecuado que favorece en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

**Descriptores:** estrés laboral, desempeño laboral, eficiencia, productividad, liderazgo, desarrollo personal, relaciones interpersonales, calidad de vida, responsabilidad, satisfacción en el trabajo.

## ARTICULO ACADÉMICO

## **WORK STRESS AND JOB PERFORMANCE**

**Autor: Katherine Viviana López Fonseca**

**Tutor: Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos**

### **ABSTRACT**

This work focuses on job stress and its impact on job performance of employees of the Cooperative Transport Union Nabatene, emphasizing the low worker participation, aiming at improving the organizational coverage, interaction between the worker and their environment, effectiveness, reducing the workload, reducing feelings of confusion, conflicts of roles, initiating industrial safety; increasing responsibility, leadership, communication, social support for competitiveness, security in decision-making, considered essential to the implementation of protective measures that encourage performance and satisfaction at work, promoting teamwork, compliance with rules, rules that positively contribute to personal development, professional benefiting social relationships, emotional well-being, quality of life, employment status, management of human talent, limiting physiological changes, physical, psychological and impair the achievement of objectives, prestige and institutional image; used in development work as documentary bibliographical research methodology, the used texts, collections, digital and virtual books; also prevails mode field, the researcher obtains relevant information by contacting reality to study; levels in the descriptive and explanatory stands out, considering the variables of study to motivate the employee in performing functions, activities and tasks, creating a climate that favors in meeting business goals and objectives.

**Descriptors:** work stress, job performance, efficiency, productivity, leadership, personal development, interpersonal relationships, quality of life, responsibility, job satisfaction.

### **INTRODUCCIÓN**



El estrés es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten.

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

Esta temática ha sido analizada en ámbitos académicos y científicos destacando los autores: Peiro, J. (2009); Arciniega, L. (2002); Bohórquez, (2007); Campos, M. (2007); Robbins, (2013); Romero, (2012); Palaci, (2011); Gil-Monte, (2009); Levi, (1998); Peña, Días, & Carrillo, (2013); Cuadra & Veloso, (2007); Alcántar, (2012); Hinojosa, (2010); Locke, (1976); Bauman, (2007); Colquit, Scott, & LePine, (2007).

A lo largo del siglo XX el estrés se ha convertido en un fenómeno relevante y reconocido socialmente, siendo vinculado con frecuencia al trabajo y a la actividad laboral. De hecho, las diferentes encuestas sobre condiciones de trabajo ponen de manifiesto que se trata de un fenómeno ampliamente extendido y son múltiples las fuentes de estrés que producen esta experiencia laboral, que suele ir asociada con consecuencias negativas.

Se detecta estrés en el entorno laboral esto representa una amenaza para el desempeño profesional de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

Las condiciones internas presentes en el lugar de trabajo juegan un papel importante en el ser humano; reflejándose en el bienestar físico, psicológico y emocional aportando en el cumplimiento de las funciones encomendadas; la interacción de los empleados, en la toma de decisiones, las condiciones ambientales, influyendo en la salud, coartando el desempeño individual y la productividad empresarial, desfavoreciendo en la imagen institucional.

La finalidad de la investigación propuesta, es servir como guía para las demás organizaciones que realizan el servicio de transporte terrestre de pasajeros, el mismo que permitirá dar un buen funcionamiento, optimización de recursos y tiempo, entre otros aspectos, logrando así cumplir los objetivos para los cuales fueron creadas las cooperativas. Los objetivos en la investigación son:

Determinar la incidencia del estrés laboral en el desempeño laboral de los miembros de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Diagnosticar los niveles de estrés laboral que presentan los miembros de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Analizar el nivel de desempeño laboral de los miembros de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

Elaborar un documento científico en el cual se evidencie la relación entre la variable independiente estrés laboral y la variable dependiente desempeño laboral en los miembros de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

El conocimiento del estrés laboral es importante para el progreso de la empresa al favorecer en la comunicación con familiares, amigos y teniendo como propósito

disminuir los dolores de cabeza debido a la tensión, los dolores musculares, evitando problemas en la concentración y generación de sentimientos de frustración.

Los niveles de estrés en las empresas que prestan el servicio de transporte son elevados debido al ambiente en el cual se encuentran, generando agresividad, mal humor e inadecuado comportamiento, incrementando la irritabilidad, la fatiga que en ocasiones acrecienta la ansiedad y los trastornos como el sueño, condicionantes que repercuten en el desempeño laboral y en el rendimiento académico.

Según (Palac, 2001) *“El rendimiento organizacional es alcanzado en un ambiente agradable, donde sobresalen las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo”*; mientras (Robbins, 2013) expone que *“El rendimiento es alcanzado mediante el control de estrés laboral favoreciendo en la calidad de vida del ser humano como de la organización”*.

El estrés en la sociedad actual es una amenaza para el trabajador y la organización, considerando un factor que incrementa el deterioro de la salud tanto en el aspecto físico como mental y emocional; además provocan consecuencias nocivas para el organismo.

Con la investigación del desempeño laboral se puede obtener alternativas de solución para los conflictos existentes en la organización en beneficio y satisfacción tanto del personal como para la organización, para así beneficiar a las dos partes y obtener un personal motivado y empoderado con la empresa y un gerente auto realizado con el surgimiento empresarial.

La escasa comunicación que existe entre el director y el personal perjudica directamente en la realización o ejecución de las actividades planteadas, haciendo evidente la carencia de comunicación, perjudicando en el cumplimiento de metas individuales y organizacionales.

Para tener un excelente desempeño laboral dentro de la empresa, es de vital importancia establecer las funciones de acuerdo a las capacidades de cada persona para así aprovechar al máximo todo su talento y potencial. Es indispensable que cada uno de los trabajadores obtenga un buen conocimiento para desempeñarse al cien por ciento en todas sus actividades diarias o ejecutar, colaborando a un crecimiento y reconocimiento empresarial.

(Campos, 2010) Desde años atrás en el inicio de las primeras empresas hasta la actualidad, que debido a los avances tecnológicos las organizaciones han crecido, se analiza el estrés como factor que repercute en las tareas y actividades de los trabajadores, estableciendo una inadecuada comunicación en el ambiente p. 99

Además el trabajo bajo presión, el escaso y en ocasiones insuficiente apoyo en el trabajo autónomo limita la participación del obrero en la toma de decisiones, que desafortunadamente afecta de forma negativa a la productividad, promoviendo la relación de personal que causan el éxito e imagen organizacional. (Peña, Días, & Carrillo, 2013). Para mejorar el cumplimiento de funciones e incrementar el rendimiento laboral diversas empresas se han enfocado en el estudio y análisis de los factores que repercuten en el trabajador para que la empresa logre los objetivos propuestos, alcance mayor productividad, mejore la economía favoreciendo en el bienestar cooperativo p. 154.

En las empresas el estrés estará presente en las actividades laborales, afectando en el cumplimiento de tareas, en el clima laboral, en el ambiente y vida del trabajador, al ocasionar ansiedad, estrés, trastornos, fatiga, síndromes, enfermedades mentales entre otros que desfavorecen en el autocontrol, el equilibrio, la realización de tareas, satisfacción personal y en la productividad.

**El estrés, parte de los riesgos psicosociales, que repercute en las relaciones interpersonales y el desempeño laboral.**

La depresión incrementa la tensión, dando origen al nerviosismo, apatía que favorecen en el aburrimiento, recayendo al trabajador en la monotonía por la repetición de tareas diarias perjudiciales para la concentración al generar olvidos, resistencia, desinterés, siendo evidente la inseguridad en la vocalización, y en la toma de decisiones, donde los integrantes demuestran escaso compromiso para la supervisión, control, ejecución de tareas.

## **METODOLOGÍA**

El trabajo se justifica en su realización al establecer un análisis entre el estrés laboral y el desempeño de los colaboradores de la “Cooperativa de Transportes Unión Ambateña” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, apoyando en el desempeño del trabajo, en las actitudes, relaciones interpersonales, fomentando la motivación, incrementando la oportunidad de participar en capacitaciones que conlleven al mejoramiento de la productividad, considerándose su prioridad para fortalecer el equipo de trabajo, disminuyendo el estrés, para alcanzar el bienestar dentro del ambiente laboral, empujándose como metodología el enfoque cualitativo y cuantitativo; resaltando las modalidades de investigación como principales: de campo, bibliográfica y documental; relacionándose en sus niveles con la descripción y la explicación.

Se trabajó con una población de sesenta personas objetos de estudio, de las cuales diez corresponden al personal administrativo y cincuenta al personal transportista; posteriormente al realizar la operacionalización de la variable independiente: el estrés laboral se detalla como categorías: bienestar, relaciones interpersonales, desmotivación como indicadores: físico, mental, social satisfacción, responsabilidad, comunicación, desorientación

En la operacionalización de la variable dependiente denominada: desempeño sobresale en las categorías: funciones, competencias laborales, conocimientos teniendo como indicadores comunicación, toma de decisiones, valores, liderazgo,

productividad. Se aplica como técnica la encuesta, empleándose como instrumento el cuestionario dirigido al personal administrativo y operativo de la empresa, con un total de sesenta personas objetos de estudio, dando una equivalencia del cien por ciento.

Para la aplicación de las encuestas se elaboró un instrumento conformado por veinte interrogantes, instrumento aplicado para obtener información relevante de las variables de estudio, conteniendo tres alternativas de respuesta; los cuestionarios fueron elaborados para cada área de trabajadores. Procediéndose al análisis e interpretación de datos; que conllevaron a la aceptación de la hipótesis nula y la hipótesis alternativa, teniendo como modelos: lógico, matemático y estadístico, relacionándose con un nivel de significación de cero punto cero cinco, obteniendo un nivel de confiabilidad de uno punto noventa y cinco por ciento que mediante la verificación en la tabla de distribución del chi cuadrado tabular se sitúa el doce punto cincuenta y nueve

En la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis, el chi cuadrado calculado de 17,28 es mayor al chi cuadrado teórico de 12,59 aceptándose la hipótesis alternativa: El estrés laboral incide en el desempeño laboral en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Un mayor porcentaje exterioriza que en la empresa las habilidades sociales benefician en el trabajo en equipo fomentando una actitud positiva, fortificando las relaciones interpersonales favoreciendo en la participación activa, motivación, alcanzando su compromiso y cumplimiento en actividades, fomentando el crecimiento de competencias exteriorizando los conocimientos, experiencias consiguiendo la unión, sinergia y la aplicación de valores empresariales vigorizando procesos de comunicación, toma de decisiones, logrando la innovación y el desempeño individual tonificando juicios de valor.

En la empresa el 90% de trabajadores fortalece el liderazgo, la motivación, comunicación logrando la empatía, sinergia, comprensión e interacción fortaleciendo el desarrollo de competencias, habilidades, aptitudes, prescribiendo políticas y prácticas de gestión humana

Caracterizando las relaciones humanas el 76% fomenta la confianza y seguridad en la expresión, aportando en la solución de problemas, fortaleciendo la satisfacción mediante el reconocimiento del trabajo consolidando las condiciones de trabajo, ayudando en las capacidades, actitudes y características del ser humano.

El 84 % fortalece la comunicación, respeto mutuo buscando la conciliación entre trabajo y familia, alcanzando el entusiasmo, compromiso desarrollando el sentimiento de pertinencia, fortaleciendo en el desempeño eficaz beneficiando en el proceso participativo, en la toma de decisiones exteriorizando la capacidad de expresión aportando en la eficacia de liderazgo, estimulando el cambio e innovación mejorando las actitudes para relacionarse con los demás creando un ambiente de trabajo positivo.

Según los resultados representados en las gráficas anteriores, se puede deducir que las inadecuadas relaciones interpersonales desfavorecen en la autoestima afectando a la salud física y mental, disminuyendo el compromiso del trabajador con el cumplimiento de metas y objetivos empresariales, repercutiendo negativamente en la competitividad, complicando las actitudes, satisfacción en el trabajo, disminuyendo el liderazgo transformacional, afectando en el intercambio de ideas, el desarrollo de las fortalezas y el crecimiento organizacional menospreciando la integridad personal, deteriorando la evaluación de la eficacia y la participación activa.

Se determinó que la insatisfacción laboral, perjudica en el clima organizacional dificultando en la solución de problemas mediante la cooperación y la toma de decisiones incrementando problemas de adaptación, deteriorando la innovación y

creatividad, obstruyendo las posibilidades de éxito afectando en la eficacia, eficiencia, en la calidad y productividad, obstaculizando el desarrollo integral y la escucha activa, acrecentando conflictos interpersonales, deteriorando la trasmisión de información, la participación de utilidades aumentando la rotación de personal y el ausentismo.

Las deficientes relaciones interpersonales limitan las posibilidades de integración entre directivos y compañeros, afectando en el éxito de la empresa conllevando a la insatisfacción laboral desfavoreciendo el desempeño laboral limitando la responsabilidad social, conmoviendo las necesidades de pertenencia y sociales afectando la participación de utilidades, incrementando la rotación de personal y el ausentismo.

La comunicación delimita las relaciones interpersonales incrementando rotación de personal, conmoviendo las relaciones laborales limitando el pensamiento reflexivo, afectando en las aptitudes analíticas, perjudicando en la motivación y en el desarrollo de la inteligencia emocional acrecentando conflictos entre la familia y el trabajo, condicionando la estabilidad y productividad manteniendo una actitud inadecuada, restringiendo habilidades y competencias perturbando la aplicación de valores deteriorando los principios cooperativos fortaleciendo el ausentismo.

El intercambio de ideas, experiencias y valores, desfavoreciendo la creatividad, dificultando en la personalidad proactiva, restringiendo la comprensión, deteriorando la atmosfera laboral afectando al desarrollo integral, innovación y desempeño individual, perjudicando la retroalimentación, cooperación y la rotación de puestos limitando la eficacia perturbando en la medición de desempeño demostrando un deficiente compromiso deslealtad, insatisfacción en el trabajo.

### **Conclusiones**

- En la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña, se determina que la mayor parte de encuestados desconoce las causas que generan el estrés



laboral, y las consecuencias que produce su presencia en el desempeño laboral lo que perjudica en la comunicación, el liderazgo, en el trabajo en equipo, condicionando las relaciones interpersonales, generando aislamiento, limitando el cumplimiento de objetivos, la cultura y el sentido de pertenencia, determinando el desempeño laboral.

- Se establece que en la cooperativa el estrés laboral limita las relaciones con los jefes y compañeros, identificándose conflictos interpersonales, afectando en la resolución de problemas, cumplimiento, conductas contraproducentes limitando al potencial humano, servicio y competitividad empresarial.
- Se deduce que entre las causas que afectan el desempeño laboral sobresalen: la sobrecarga el trabajo, la escasa comunicación, las inadecuadas relaciones interpersonales lo que perjudica en trabajo en equipo, en la toma de decisiones afectando en la conducta, disciplina de los trabajadores reduciendo el cumplimiento de metas en la empresa.
- En la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña de la ciudad de Ambato, no existe un documento técnico que detalle la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral afectando en el desarrollo personal, autonomía aportando de manera significativa en el desarrollo organizacional.

## **Bibliografía**

Acosta, S. (2007). *Desarrollo organizacional: transformación y administración efectiva del cambio*. México: McGraw.

- Alcántar, V. (2012). Medición de clima laboral requerido para asegurar la efectividad del sistema de gestión de calidad. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*.
- Alcántara, J. (2008). *Como Educar la Autoestima*. España, España: CEAC.
- Alles, M. (2010). *Selección por Competencias*. Buenos Aires, Argentina: Gamica.
- Altamirano, F. (1992). *Proyectos de Investigación*. Mexico: Editorial Trillas, S.A. de C.V.
- Aranda. (2004). *Bienestar Psicológico, Apoyo Social Percibido*. Xalapa, México: *Psicología y Salud, Redalyc*. Monterrey, México: Xalapa.
- Ballen, S. (2008). *Administre su empresa: de la estrategia a la práctica*. Bogotá: Alfa-Omega.
- Bauman, Z. (2007). La Sociedad Sitiada. *Fondo de Cultura Económica*.
- Bonilla Cañizares, S. C. (2016). *El estrés laboral y su incidencia en el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa "Victoria Vásquez Cuví - Simón Bolívar - Elvira Ortega, en el bloque Simón Bolívar de la ciudad de Latacunga*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Cabrera Villagrán, A. P. (2015). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC zona sur de la Policía Nacional Tungurahua*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Caldera, M. (2004). *Planeación estratégica de recursos humanos*. Nicaragua: Consultoria S. A.
- Campos, M. (2010). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador.
- Carvajal, F. (2012). *El estrés y sus afectaciones al capital humano en los factores de competitividad, innovación y crecimiento* . (Vol. 1). Madrid, España: Española.
- Cepeda Cahuatijo, V. d. (2015). *El estrés laboral y el comportamiento organizacional de los colaboradores del sector operativo de la Empresa Eléctrica Ambato S.A., provincia de Tungurahua*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* (Primera ed.). Bogota, Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría de la administración*. Bogotá: McGraw.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- CIEPSO. (2002). *Código Internacional de Ética para los Profesionales de la Salud Ocupacional*.
- Colquit, J., Scott, B., & LePine, J. (2007). Trust, Trustworthiness, and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk talking and job performance. *Journal of Applied Psychology*.
- Comin, d. I. (2007). *El estrés y el riesgo para la salud*. España: Maz.
- Cortés, J. (2007). *Técnicas preventivas de riesgos laborales*. Madrid: Tebar.
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral. *Revista Universum*.
- Galeano, M. E. (2004). *Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia: Editorial Universidad EAFIT.
- Gil-Monte, P. (2009). *Algunas razones para Considerar los Riesgos Psicosociales en el Trabajo y sus Consecuencias en la Salud Pública*. Madrid, España: Revista Española: Salud Pública.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba, Argentina: Brujas.
- Gonzales, R. (2003). *Manual básico para prevención de riesgos laborales*. Madrid: Thomson Editores.
- Guizar, R. (2013). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones*. México: McGraw.
- Henao, F. (2006). *Salud ocupacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Herrera, J. (2011). *La gestión estratégica organizacional*. Bogotá: Ecoe.
- Hinojosa, C. (2010). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses. *Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas*.

- Jaramillo, R. (10 de Octubre de 2014). El Estrés en el Ecuador. *Diario El Comercio*.
- Levi, L. (1998). *Factores Psicosociales y de Organización*. Madrid, España: Trabajo y Salud.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: M.D. Dunnette.
- Luthans, F. (2010). *Comportamiento Organizacional*. México, México: McGraw-Hill.
- Marín, M. &. (2004). *Fundamentos de la salud ocupacional*. Manizales.
- Martínez, J. (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Pearson Educación.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Morales, R. (2006). *El desempeño laboral*. Amabto.
- OIT. (2000). *Medicina de Trabajo*. Ginebra, Suiza.
- Palac. (2001).
- Palaci. (2011). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Peiro, J. &. (2009). *Desencadenantes del estrés laboral*. Barcelona: UDEMA S.A.
- Peña, M., Días, M., & Carrillo, A. (2013). Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal-Mecánica. *Revista Internacional de Administración & Finanzas*.
- Ramirez, C. (2005). *Seguridad Industrial: Un Enfoque Integral*. México, México: McGraw-Hill .
- Robbins. (2013).
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México, México: Pearson Prentice Hall.
- Romero, A. (2012). *Control y Gestión de los Riesgos Psicosociales*. México, México: Trabajo y Salud.
- Social, M. d. (2008). *Salud ocupacional: guía para los inspectores de trabajo*. Cali: Sena.
- Suzzete, A. (2015). *Estrés Laboral*. México: El Universal.

Yáñez, R. (2009). Los componentes de la confiabilidad en las relaciones interpersonales entre profesores universitarios. *Estudios Pedagógicos*.

**Anexo No. 1. Encuestas realizadas a los trabajadores del área Administrativa  
Cooperativa de Transportes Unión Ambateña**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**Facultad de Ciencias de la Educación**  
**Carrera de Psicología Industrial**



**Estimados trabajadores del área Administrativa** con la finalidad de conocer la importancia del estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la “Cooperativa de Transportes Unión Ambateña” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua., se solicita de forma comedida, se digne contestar el actual cuestionario de forma confiable y verdadera.

Los resultados ayudarán al mejoramiento de la productividad para alcanzar el bienestar laboral.

**Instrucción:** Sírvase colocar una **X** en la alternativa que usted esté de acuerdo.

No.	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿El transportista demuestra un bienestar físico, mental y social en todas las ocupaciones favoreciendo en la toma de decisiones y solución de problemas?			
2	¿En la cooperativa los trasportistas mantienen la comunicación, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo cumpliendo a cabalidad sus actividades alcanzando la satisfacción laboral?			
3	¿En la institución los sentimientos manifestados inadecuadamente generan conflictos, resentimiento afectando en la responsabilidad y cumplimiento de objetivos?			
4	¿En la cooperativa considera usted que el estrés deteriora el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad?			
5	¿Usted siente una sensación de confusión, dificultad para concentrarse, para mantener la atención, sintiendo desmotivación y desorientación?			

<b>6</b>	¿Considera usted que los problemas de comunicación disminuye la capacidad para tomar decisiones, limitando la realización del trabajo con calidad y productividad?			
<b>7</b>	¿En la cooperativa el insuficiente reconocimiento y estímulos disminuyen la participación del transportista en la toma de decisiones, en el compromiso con el trabajo?			
<b>8</b>	¿Usted en la cooperativa ha desarrollado conocimientos, destrezas, valores que le permiten un buen desempeño laboral, adquiriendo autonomía para organizar su trabajo?			
<b>9</b>	¿En la cooperativa el enfoque de trabajo en equipo fomenta el liderazgo, la actitud cooperativa, iniciativa y responsabilidad logrando la satisfacción del trabajo?			
<b>10</b>	¿En la cooperativa usted ha desarrollado, la iniciativa, la motivación, y comunicación, alcanzando el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?			

Gracias por su colaboración

**Anexo No. 2. Encuestas realizadas a los colaboradores (transportistas) de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**Facultad de Ciencias de la Educación**  
**Carrera de Psicología Industrial**



**Estimados colaboradores (transportistas):** con la finalidad de conocer la importancia del estrés laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores de la “Cooperativa de Transportes Unión Ambateña” de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua., se solicita de forma comedida, se digne contestar el actual cuestionario de forma confiable y verdadera.

Los resultados ayudarán al mejoramiento de la productividad para alcanzar el bienestar laboral.

**Instrucción:** Sírvase colocar una **X** en la alternativa que usted esté de acuerdo.

No.	PREGUNTAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿El transportista demuestra un bienestar físico, mental y social en todas las ocupaciones favoreciendo en la toma de decisiones y solución de problemas?			
2	¿En la cooperativa los transportistas mantienen la comunicación, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo cumpliendo a cabalidad sus actividades alcanzando la satisfacción laboral?			
3	¿En la institución los sentimientos manifestados inadecuadamente generan conflictos, resentimiento afectando en la responsabilidad y cumplimiento de objetivos?			
4	¿En la cooperativa considera usted que el estrés deteriora el ámbito laboral, influyendo negativamente en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad?			
5	¿Usted siente una sensación de confusión, dificultad para concentrarse, para mantener la atención, sintiendo desmotivación y desorientación?			



<b>6</b>	¿Considera usted que los problemas de comunicación disminuye la capacidad para tomar decisiones, limitando la realización del trabajo con calidad y productividad?			
<b>7</b>	¿En la cooperativa el insuficiente reconocimiento y estímulos disminuyen la participación del transportista en la toma de decisiones, en el compromiso con el trabajo?			
<b>8</b>	¿Usted en la cooperativa ha desarrollado conocimientos, destrezas, valores que le permiten un buen desempeño laboral, adquiriendo autonomía para organizar su trabajo?			
<b>9</b>	¿En la cooperativa el enfoque de trabajo en equipo fomenta el liderazgo, la actitud cooperativa, iniciativa y responsabilidad logrando la satisfacción del trabajo?			
<b>10</b>	¿En la cooperativa usted ha desarrollado, la iniciativa, la motivación, y comunicación, alcanzando el cumplimiento de funciones y actividades asignadas?			

Gracias por su colaboración

### Anexo No. 3. Misión Cooperativa de Transportes Unión Ambateña



Llegar a ser una EMPRESA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS, competitiva por excelencia, y con tecnología de punta a fin de dar un óptimo servicio a la colectividad del cantón Ambato, provincia y país entero cumpliendo con las rutas y frecuencias a ella otorgada con un servicio de calidad

#### Anexo No. 4. Visión Cooperativa de Transportes Unión Ambateña



Ser una cooperativa que realiza en forma permanente el servicio de transporte de pasajeros de acuerdo a las frecuencias otorgadas por la Comisión Nacional y/o Provincial de Tránsito Transporte Terrestre y Seguridad Vial, u Organismo correspondiente, con unidades en perfectas condiciones, teniendo como principios la SOLIDARIDAD, IGUALDAD, COMPAÑERISMO Y DEMOCRACIA entre sus socios

**Anexo No. 5. Importancia del estudio en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña**



El estudio del estrés laboral ha favorecido en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo, siendo notable en la salud de las personas, de las organizaciones y bienestar del trabajador.

**Anexo No. 6. Importancia del estudio en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña**



A través del análisis del estrés laboral se ha disminuido las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, deteriorando el agotamiento o la depresión, las cargas de trabajo excesivas; las exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto; incrementando la participación en la toma de decisiones para alcanzar la gestión de los cambios organizativos, y seguridad en el empleo.

**Anexo No. 6. El estrés en los transportistas de la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña**



El trabajo tuvo como objetivo examinar temas laborales de estrés. Incluye puntos de comprobación fácil de aplicar para identificar estresores en la vida laboral y la mitigación de sus efectos nocivos, logrando que los transportistas puedan utilizar los puntos de comprobación para detectar las causas de estrés en el trabajo y adoptar medidas eficaces para hacerles frente.

**Anexo No. 6. Importancia del estudio en la Cooperativa de Transportes Unión Ambateña**



Resolver los problemas de estrés en el trabajo es uno de los retos para garantizar una vida productiva y saludable, desarrollando un enfoque de participación, involucrando activamente a los transportistas de la cooperativa, favoreciendo en el ambiente de trabajo y el equilibrio entre vida y trabajo.