



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

MODALIDAD PRESENCIAL

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial

TEMA:

EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVARADO ORTIZ CONSTRUCTORES CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

AUTOR: Cristina Fernanda Sailema Sailema

TUTOR: Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

Ambato - Ecuador

2018

APROBACIÓN POR EL TUTOR

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán., con C.I. 0601878531, en calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVARADO ORTIZ CONSTRUCTORES CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”, desarrollado por la señorita Sailema Sailema Cristina Fernanda, egresada de la carrera de Psicología Industrial, de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

TUTOR



ING. MG. AMADO ANTONIO LARA SATÁN

C.I. 0601878531

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Mediante el presente trabajo de titulación con el tema: “EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVARADO ORTIZ CONSTRUCTORES CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”, dejo constancia que en la investigación del autor, quien basado en la experiencia profesional, en los estudios realizados durante la carrera, revisión bibliográfica y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios específicos en este informe son de exclusiva responsabilidad de su autor.

AUTOR



CRISTINA FERNANDA SAILEMA SAILEMA

C.C.1804469482

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

AL H. CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN:

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVARADO ORTIZ CONSTRUCTORES CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA.”, presentado por la Srta. Cristina Fernanda Sailema Sailema, egresada de la carrera de Psicología Industrial, una vez revisado el Trabajo de Graduación o Titulación, **APRUEBAN** el referido trabajo, en razón que reúne los requisitos básicos, tanto técnicos, como científicos y reglamentarios establecidos.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante el Organismo correspondiente para los trámites pertinentes.

COMISIÓN



Dra. Mg. Irma Edith Ortiz

C.C. 1707186076



Lic. Mg. Ximena Miranda

C.C. 1802288900

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación va dedicado a Dios, por ser el eje fundamental en mi vida estudiantil, por darme la oportunidad, la sabiduría y el entendimiento necesario para poder culminar mis estudios universitarios.

A mi madre, quien fue una mujer luchadora que supo sacarme adelante, me enseñó a nunca rendirme, con su esfuerzo y sacrificio pudo ayudarme a conseguir todas mis metas.

A mi esposo Darío y a mi querido hijo David, quienes me brindaron un apoyo incondicional en mi vida, dándome fuerzas y aliento para conseguir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato, que me abrió sus puertas y mediante sus docentes me instruyó durante mi carrera universitaria.

A la empresa Alvarado Ortiz Constructores, por la apertura brindada, en especial a la Ing. Mónica Sánchez por su gran apoyo incondicional para poder culminar mi meta.

A mis abuelitos María y Miguel, quienes fueron un pilar fundamental en mi vida estudiantil, porque gracias a sus consejos y apoyo incondicional me han permitido lograr alcanzar mi meta.

A mi hermana Silvana, quien estuvo siempre a mi lado, apoyándome para que nunca decaiga.

A mi familia, que siempre estuvo conmigo de una u otra manera, brindándome fuerzas y apoyo para poder culminar mi meta.

Finalmente agradezco a mi tutor, el Ing. Mg. Antonio Lara, quien ha sabido guiarme paso a paso para poder culminar el presente trabajo de Titulación, brindándome sus conocimientos.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PORTADA	i
APROBACIÓN POR EL TUTOR	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA	3
1.1. Tema de Investigación	3
1.2. Planteamiento del problema	3
1.2.1. Contextualización del problema.....	3
1.2.2. Análisis Crítico.....	7
1.2.3. Prognosis	7
1.2.4. Formulación del problema	8
1.2.5. Interrogantes.....	8
1.2.6. Delimitación de objetivos de investigación	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Objetivos	10
1.4.1. Objetivo General	10
1.4.2. Objetivos Específicos.....	10

CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes Investigativos.....	11
2.2. Fundamentación Filosófica	15
2.2.1. Fundamentación Axiológica	15
2.2.2. Fundamentación Epistemológica	15
2.2.3. Fundamentación Psicológica.....	15
2.2.4. Fundamentación Ontológica	16
2.3. Fundamentación Legal	16
2.4. Categorización Fundamentales	19
2.4.1. Constelación de ideas Variable Independiente	20
2.4.2. Constelación de ideas Variable Dependiente	21
2.5. Fundamentación Teórica	22
2.5.1. Variable Independiente	22
2.5.2. Variable Dependiente.....	36
2.6. Hipótesis.....	50
2.7. Señalamiento de Variable de la Hipótesis.....	50
CAPÍTULO III.....	51
METODOLOGÍA	51
3.1. Enfoque de investigación	51
3.2. Modalidad básica de la investigación.....	51
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	52
3.4. Población y Muestra.....	52
3.5. Operacionalización de variables.....	54
3.6. Recolección de información.....	56
3.7. Plan para recolección de información	56
3.8. Procesamiento y análisis	57

CAPÍTULO IV	58
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	58
4.1. Sociodemografía	58
4.2. Test F-psico 31	62
4.3. Evaluación del Desempeño 360	92
4.4. Verificación de la Hipótesis	103
CAPÍTULO V.....	107
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
5.1. Conclusiones	107
5.2. Recomendaciones.....	108
BIBLIOGRAFÍA.....	109
ARTÍCULO ACADÉMICO.....	113
ANEXOS	125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Muestra.....	53
Tabla N° 2: Edad.....	58
Tabla N° 3: Sexo.....	59
Tabla N° 4: Remuneración.....	60
Tabla N° 5: Cargo.....	61
Tabla N° 6: Trabajo en sábados (Ítem 1).....	63
Tabla N° 7: Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2).....	63
Tabla N° 8: Tiempo de descanso semanal (Ítem 5).....	63
Tabla N° 9: Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6).....	63
Tabla N° 10: Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3).....	65
Tabla N° 11: Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7).....	65
Tabla N° 12: Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8).....	65
Tabla N° 13: Determinación del ritmo (Ítem 9).....	65
Tabla N° 14: Actividades y tareas (Ítem 10 a).....	65
Tabla N° 15: Distribución de tareas (Ítem 10 b).....	66
Tabla N° 16: Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c).....	66
Tabla N° 17: Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d).....	66
Tabla N° 18: Cantidad de trabajo que tienes que realizar (Ítem 10 e).....	66
Tabla N° 19: Calidad del trabajo que realizas (Ítem 10 f).....	66
Tabla N° 20: Resolución de incidencias (Ítem 10 g).....	66
Tabla N° 21: Distribución turnos (ítem 10h).....	67
Tabla N° 22: Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23).....	69
Tabla N° 23: Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24).....	69
Tabla N° 24: Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25).....	69
Tabla N° 25: Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo.....	69
Tabla N° 26: Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo.....	70
Tabla N° 27: Atención múltiples tareas (Ítem 27).....	70
Tabla N° 28: Interrupciones en la tarea (Ítem 30).....	70
Tabla N° 29: Efecto de las interrupciones (Ítem 31).....	70
Tabla N° 30: Previsibilidad de las tareas (Ítem 32).....	70
Tabla N° 31: Cantidad de trabajo (Ítem 26).....	71
Tabla N° 32: Dificultad del trabajo (Ítem 28).....	71

Tabla N° 33: Necesidad de ayuda (Ítem 29)	71
Tabla N° 34: Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)	71
Tabla N° 35: Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)	73
Tabla N° 36: Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)	73
Tabla N° 37: Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c).....	73
Tabla N° 38: Requerimientos de memorización (Ítem 33 d).....	74
Tabla N° 39: Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)	74
Tabla N° 40: Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)	74
Tabla N° 41: Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a).....	74
Tabla N° 42: Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)	74
Tabla N° 43: Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c).....	74
Tabla N° 44: Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d).....	75
Tabla N° 45: Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)	75
Tabla N° 46: Demandas de respuesta emocional (Ítem 36).....	75
Tabla N° 47: Trabajo rutinario (Ítem 37).....	77
Tabla N° 48: Sentido del trabajo (Ítem 38).....	77
Tabla N° 49: Contribución del trabajo (Ítem 39).....	77
Tabla N° 50: Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)	77
Tabla N° 51: Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)	77
Tabla N° 52: Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)	78
Tabla N° 53: Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d).....	78
Tabla N° 54: Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales ...	79
Tabla N° 55: Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b).....	79
Tabla N° 56: Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c) .	79
Tabla N° 57: Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)	80
Tabla N° 58: Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)	80
Tabla N° 59: Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)	80
Tabla N° 60: Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g) .	80
Tabla N° 61: Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)	80
Tabla N° 62: Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)	80
Tabla N° 63: Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c).....	81
Tabla N° 64: Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d).....	81
Tabla N° 65: Información sobre la formación (Ítem 13 a)	83
Tabla N° 66: Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b).....	83

Tabla N° 67: Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)	83
Tabla N° 68: Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)	83
Tabla N° 69: Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)	83
Tabla N° 70: Valoración de la formación (Ítem 42)	83
Tabla N° 71: Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)	83
Tabla N° 72: Satisfacción con el salario (Ítem 44)	84
Tabla N° 73: Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)	85
Tabla N° 74: Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)	85
Tabla N° 75: Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)	85
Tabla N° 76: Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)	86
Tabla N° 77: Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)	86
Tabla N° 78: Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f).....	86
Tabla N° 79: Tareas irrealizables (Ítem 15 a)	86
Tabla N° 80: Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)	86
Tabla N° 81: Conflictos morales (Ítem 15 c)	86
Tabla N° 82: Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)	87
Tabla N° 83: Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)	87
Tabla N° 84: ¿Puedes contar con tus jefes? (Ítem 16 a)	89
Tabla N° 85: ¿Puedes contar con tus compañeros? (Ítem 16 b)	89
Tabla N° 86: ¿Puedes contar con tus subordinados? (Ítem 16 c)	89
Tabla N° 87: ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa? ...	89
Tabla N° 88: Calidad de las relaciones (Ítem 17)	89
Tabla N° 89: Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)	89
Tabla N° 90: Exposición a violencia física (Ítem 18 b)	90
Tabla N° 91: Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)	90
Tabla N° 92: Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)	90
Tabla N° 93: Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) ...	90
Tabla N° 94: Exposición a discriminación (Ítem 20)	90
Tabla N° 95: Comunicación	93
Tabla N° 96: Liderazgo	94
Tabla N° 97: Motivación	95
Tabla N° 98: Seguridad	96
Tabla N° 99: Capacitación	97
Tabla N° 100: Actitud	98

Tabla N° 101: Solución de Problemas	99
Tabla N° 102: Ambiente de Trabajo	100
Tabla N° 103: Capacidad Personal	101
Tabla N° 104: Costo y Productividad	102
Tabla N° 105: Chi Cuadrado Calculado	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas.....	6
Gráfico N° 2: Constelación de Ideas. Variable Dependiente.....	19
Gráfico N° 3: Constelación de Ideas. Variable Independiente	20
Gráfico N° 4: Constelación de Ideas. Variable Dependiente.....	21
Gráfico N° 5: Esquema de NIOSH del estrés de trabajo	32
Gráfico N° 6: Edad	58
Gráfico N° 7: Sexo.....	59
Gráfico N° 8: Remuneración	60
Gráfico N° 9: Cargo.....	61
Gráfico N° 10: Semáforo F-psico31	62
Gráfico N° 11: Comunicación	93
Gráfico N° 12: Liderazgo	94
Gráfico N° 13: Motivación	95
Gráfico N° 14: Seguridad, orden y limpieza.....	96
Gráfico N° 15: Capacitación y desarrollo.....	97
Gráfico N° 16: Actitud y colaboración.....	98
Gráfico N° 17: Solución de problemas	99
Gráfico N° 18: Ambiente de trabajo	100
Gráfico N° 19: Capacidad personal	101
Gráfico N° 20: Costo y productividad	102
Gráfico N° 21: Chi Cuadrado Tabular	104
Gráfico N° 22: Chi Cuadrado Calculado	106

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

TEMA: El estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. en la ciudad de Ambato, de la provincia de Tungurahua.

AUTOR: Sailema Sailema Cristina Fernanda

TUTOR: Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. El estudio se fundamenta en las investigaciones realizadas por autores como Selye, datos de la organización mundial del trabajo acerca del estrés laboral; autores destacados como Chiavenato y Stoner, desarrolla el concepto del desempeño laboral y la forma para evaluarlo de forma efectiva en la organización. Se emplea un enfoque cualitativo, que permite analizar las características de las variables estudiadas y cuantitativo porque aplicó el test de F- PSICO 31, que permite obtener datos estadísticos para un análisis profundo del tema investigado; la prueba estadística utilizada para la comprobación de la hipótesis es Chi-cuadrado, mediante este se determina la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral del área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. Las principales causas del estrés laboral son: sobrecarga de trabajo, además de un ambiente laboral inadecuado, generando como consecuencia bajo desempeño laboral.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño laboral, ambiente de trabajo, sobre carga laboral, objetivos organizacionales.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION
INDUSTRIAL PSYCHOLOGY CAREER

Theme: Labor stress and labor performance in the administrative area of the Alvarado Ortiz Constructors Cia. Ltda. in the city of Ambato, of the province of Tungurahua.

AUTHOR: Cristina Fernanda Sailema Sailema

TUTOR: Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

ABSTRACT

The objective of this research is to identify the relationship between work stress and job performance in the administrative area of the company Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. The study is based on research carried out by authors such as Selye, data of the organization world of work about work stress; Outstanding authors such as Chiavenato and Stoner, develop the concept of work performance and the way to evaluate it effectively in the organization. A qualitative approach is used, which allows analyzing the characteristics of the variables studied and quantitative because it applied the F-PSICO test, 31 which allows obtaining statistical data for a thorough analysis of the subject under investigation; The statistical test used to check the hypothesis is Chi-square, which determines the relationship between work stress and job performance in the administrative area of the company Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. The main causes of work stress are: overload of work, in addition to an inadequate work environment, generating as a consequence low work performance.

Keywords: Work stress, work performance, work environment, workload, organizational objectives.

INTRODUCCIÓN

La investigación sobre el estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. en la ciudad de Ambato, de la provincia de Tungurahua, contiene 5 capítulos con información relevante para el estudio realizado.

EL CAPÍTULO I: Muestra intervenciones relacionadas con el tema de investigación y el planteamiento del problema, se encuentra compuesto por la contextualización, análisis crítico, prognosis, formulación del problema, preguntas directrices y delimitación del problema, finalmente se establece la justificación y planteamiento de objetivos.

EL CAPÍTULO II: Se desarrolla la investigación en base a los antecedentes investigativos tomando como referencia los antecedentes teóricos instituidos, y fundamentados en otros trabajos investigativos, respaldándose en aspectos legales y filosóficos, las categorías fundamentales que sustenta el trabajo investigativo apoyándose en la hipótesis planteada y el señalamiento de variables.

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

EL CAPÍTULO IV: Abarca el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, incluyendo tablas y gráficos, verificación de hipótesis, planteamiento y aplicación del test estadístico chi-cuadrado.

EL CAPÍTULO V: Hace referencia a las conclusiones y recomendaciones necesarias para proponer una solución al problema tratado en la investigación, de manera que se consigan mejores resultados.

ARTÍCULO ACADÉMICO: Conformado por el resumen, introducción, metodología, discusión de resultados, conclusiones y biografía. La parte final de la investigación contiene la bibliografía y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema de Investigación

EL ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALVARADO ORTIZ CONSTRUCTORES CIA. LTDA. EN LA CIUDAD DE AMBATO, DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización del problema

El estrés laboral a nivel **mundial** puede presentarse mediante una serie de problemas para los trabajadores, aparece cuando los recursos del trabajador son superados por uno o varios factores laborales a los que no puede hacer frente se pueden manifestar de diversas formas. Sus síntomas van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental. (Servicio de Administración del Trabajo, 2016).

El estilo de vida puede ocasionar un efecto negativo para el rendimiento, tanto de manera individual como a nivel organizacional. Las compañías que establecen estrategias globales de salud y productividad son más exitosas que aquellas que toman medidas y programas individuales.

De acuerdo con diversos estudios de la Organización Mundial de la Salud (OMS), los países con mayor índice de estrés laboral son: México con 75%, China 73% y Estados Unidos con un 59%. Además, se comprobó que el 58% de las compañías experimentó un incremento significativo del estrés laboral en los últimos años. Entre los factores que inciden en este aumento se encuentran la amenaza constante de perder el empleo, la carga

excesiva de trabajo, un ritmo de trabajo elevado, realización de tareas monótonas, falta de autonomía y falta de apoyo de los compañeros (OMS, 2011).

El exceso o falta de trabajo, la inseguridad laboral y la falta de apoyo de la familia también influyen en gran medida al aumento de este problema.

En la actualidad los empleados deben hacer frente a una mayor presión y demandas del trabajo moderno. Los riesgos psicosociales, como el aumento de la competencia, las altas expectativas en el rendimiento y los horarios laborales extensos contribuyen a que el ambiente en el trabajo sea cada vez más estresante y dificultan la conciliación entre la vida familiar y laboral. Además, existen cambios que se están produciendo asociados a la crisis económica mundial, por lo cual los trabajadores se encuentran expuestos a nuevas situaciones que pueden tener graves consecuencias negativas para su salud mental y su bienestar psicológico (Manual de Seguridad, 2010).

Dado el impacto del estrés en el ámbito laboral, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), invierte importantes esfuerzos para el desarrollo de diferentes acciones encaminadas hacia la prevención de este problema y entre las que se encuentra el apoyo a la plena integración de la evaluación de los riesgos psicosociales en las empresas y organizaciones y la gestión de los sistemas de actuación en materia de salud y seguridad laboral, el aumento de la concienciación para la prevención del estrés laboral a nivel mundial y el desarrollo de iniciativas para la adopción de un enfoque integrado en prevención y el bienestar, además se contará con el apoyo de la Organización Mundial de la Salud (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En la provincia de **Tungurahua**, el sector empresarial no escapa a la incidencia que tienen los riesgos psicosociales y busca mejorar las condiciones de vida de sus colaboradores a través de capacitaciones continuas; sin embargo, la resistencia a la innovación perjudica el desarrollo de objetivos, por lo cual la productividad se convierte en una actividad mecánica y rutinaria. Actualmente las empresas buscan combatir el estrés laboral mediante diferentes técnicas que permiten mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Según los registros del Hospital General Docente Ambato, en el lapso de enero a junio del 2017 existieron 1.084 casos atendidos por problemas de trastornos mixtos de ansiedad y depresión derivados del estrés (Diario la Hora, 2018).

En el ámbito específico de la ciudad de Ambato, también se observa la existencia del problema en estudio, por cuanto es una sociedad en constante evolución, más aún al referirse a las organizaciones, es por esta razón que dichos cambios acelerados provoca que la gente se estrese con facilidad. La manera como se interpreta y se piensa acerca de lo que ocurre afecta a nuestra perspectiva y experiencia de estrés, de manera que con frecuencia es nuestro pensamiento lo que genera una reacción negativa de estrés, más que la situación a la que nos enfrentamos.

De forma particular, en la empresa **Alvarado Ortiz Constructores** se ha identificado la disminución en el rendimiento de los trabajadores en el área administrativa, esto puede ocasionarse debido a las malas condiciones de trabajo que se presentan, lo que conlleva a un incumplimiento de funciones, bajo nivel de productividad, calidad y atención. Además, por causa del estrés laboral se presenta insatisfacción en el personal, por lo que el desempeño laboral se ve afectado causando un gran perjuicio dentro de la organización.

Árbol de Problemas

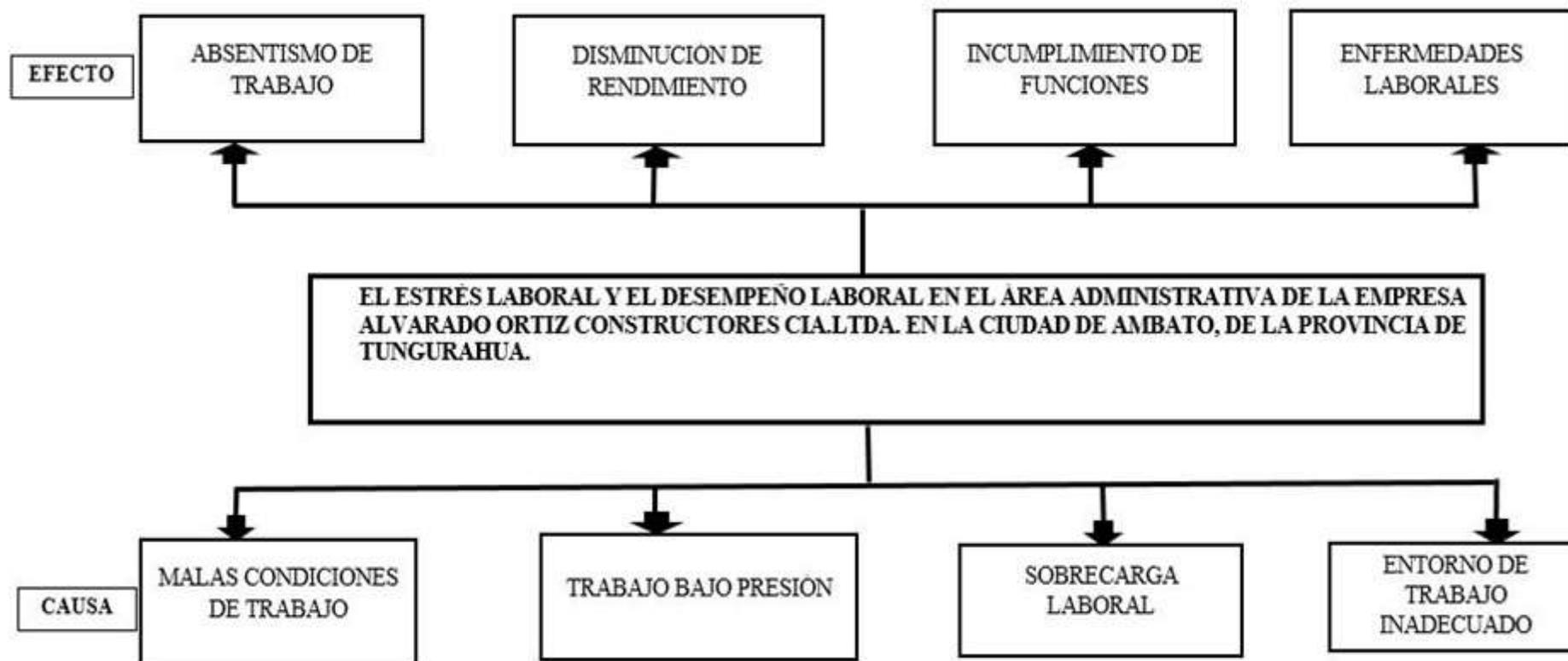


Gráfico N° 1: Árbol de Problemas
Fuente: Investigación Exploratoria
Elaborado por: Sailema, C. 2018

1.2.2. Análisis Crítico

En la empresa Alvarado Ortiz Constructores, se presentan diversos factores que generan la problemática relacionada con el tema de investigación propuesto.

Las malas condiciones existentes en el área de trabajo, la poca privacidad y el espacio reducido de trabajo, provocan que generalmente exista absentismo laboral, debido a que el sitio resulta muy molesto para los colaboradores de la empresa.

El trabajo bajo presión es otra causa de estrés laboral, en muchas ocasiones se exige a los colaboradores de la empresa mucho más de lo que pueden dar, esto ocasiona una disminución en el rendimiento de los trabajadores al existir cansancio, por lo cual en vez de ser un beneficio constituye un problema para la empresa.

La sobrecarga laboral constituye un problema para el entorno laboral, por cuanto el personal realiza varias tareas adicionales a las asignadas para su cargo, en muchas ocasiones se atribuyen funciones que no le competen a los colaboradores por lo que en varias ocasiones los empleados deben realizar actividades fuera del horario de trabajo, provocando con ello el incumplimiento de las funciones para cuál fueron contratados.

El entorno de trabajo es fundamental para el correcto desempeño de las funciones en el cargo, en la empresa Alvarado Ortiz Constructores, el área administrativa al estar físicamente cerca del área operativa presenta condiciones como el ruido proveniente de la maquinaria que entra y sale de las instalaciones, así como también de conversaciones entre colaboradores aledaños que provocan malestar como dolor de cabeza, falta de atención y concentración.

1.2.3. Prognosis

En la empresa Alvarado Ortiz Constructores, se observan diversos problemas tales como absentismo laboral, bajo rendimiento, desgaste físico, mental y emocional en los colaboradores asociados para el estrés laboral, que requieren ser solucionados o atendidos para que no genere pérdidas en la gestión de los recursos que dispone.

Al existir un ambiente de estrés en el puesto de trabajo, el colaborador se verá afectado y no podrá desempeñar correctamente sus funciones y no alcanzará los objetivos individuales y organizacionales planteados, consecuentemente el desempeño laboral disminuirá.

Además, los trabajadores se verán afectados no solo en el ambiente laboral sino también en el familiar, debido a que si no logran desempeñar correctamente sus funciones pueden llegar a contraer enfermedades relacionadas al estrés que afectarían también su convivir con los demás, las empresas al ver disminuido el rendimiento del colaborador tendrán que emplear recursos para buscar nuevos elementos, provocando un alto índice de despidos que afectarán a muchas familias.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué manera se relaciona el estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cía. Ltda.?

1.2.5. Interrogantes

¿Cuáles son los riesgos psicosociales que afectan a los trabajadores del área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cía. Ltda.?

¿Cuáles son los factores decadentes del desempeño laboral que se presenta en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cía. Ltda.?

¿Existe alguna investigación que permita la empresa solventar la problemática del estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cía. Ltda.?

1.2.6. Delimitación de objetivos de investigación

Campo: Gestión de Talento Humano.

Área: Bienestar Laboral.

Aspecto: El Estrés Laboral.

Línea temporal: Periodo marzo-agosto 2018.

Línea espacial: la investigación se realiza en la empresa Alvarado Ortiz constructores de la ciudad de Ambato de la provincia de Tungurahua.

1.3. Justificación

El presente trabajo es **novedoso** debido a que en la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda., no se ha realizado una investigación sobre de riesgos psicosociales, por lo tanto, se puede inferir que la empresa anteriormente no se percataba de aspectos relacionados a estrés laboral, a pesar de que actualmente las organizaciones están orientando sus esfuerzos en la promoción del bienestar del talento humano.

La **utilidad** del proyecto radica en la necesidad del área de Recursos Humanos por mejorar el ambiente laboral, de manera que se eviten los efectos del estrés laboral en el área administrativa de los colaboradores, logrando una mejor salud física e intelectual y evitando posibles enfermedades debido a la monotonía del trabajo realizado.

El presente proyecto es de **importancia** por el conocimiento acerca del nivel de estrés, así como las causas y las enfermedades que pudieran presentarse a corto, mediano y largo plazo en los trabajadores de la empresa.

Los **beneficios** presentados en la ejecución del proyecto se verán reflejados tanto a corto como a largo plazo, debido a que a través de la aplicación de un test y la evaluación efectuada se podrá identificar los factores que afectan el desempeño laboral, pudiendo minimizar estos componentes en beneficio de los trabajadores, que dependiendo de las situaciones y circunstancias permitirán el mejoramiento continuo y la excelencia tanto en forma personal y grupal.

El **impacto** que se desea alcanzar en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores servirá para que las diferentes unidades de la empresa puedan seguir sus pasos, de manera que se obtengan beneficios para cada uno de los trabajadores, logrando así que cada colaborador se sienta respaldado y comprometido en cada puesto de trabajo.

Dado que la naturaleza del trabajo cambia constantemente, el estrés causado por las condiciones de trabajo representa una amenaza para la salud tanto del individuo, como para las organizaciones.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

- Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz constructores Cía. Ltda.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los riesgos psicosociales que existe en los trabajadores en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cía. Ltda.
- Determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de la empresa Alvarado Ortiz constructores Cía. Ltda.
- Elaborar un artículo académico sobre la temática investigada acerca del estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores CIA. LTDA. en la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Al revisar los repositorios de las diferentes universidades a nivel nacional, principalmente de la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, carrera de Psicología Industrial y del repositorio de la Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Psicológicas, carrera de Psicología Industrial se encontró los siguientes trabajos similares al de la presente investigación considerando de importancia para el desarrollo del proyecto:

Tema: ¿CÓMO EL ESTRÉS LABORAL INCIDE EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE TRASPORTE DE CARGA PESADA TRANSHERCULES?

Autor: Daniela Paola Proaño Villacrés

Año: 2016

Repositorio: Universidad Central Del Ecuador

Conclusiones:

- Se concluye al comprobarse la Hipótesis con los resultados comparativos obtenidos al evaluar a 54 conductores de la Empresa de Transporte de Carga Pesada Transhercules S.A., que el estrés no incide en el Desempeño Laboral, debido que los transportistas son dueños de sus unidades y mantienen un equilibrio entre las dos variables.
- Determinamos que más del 50% de los conductores están dentro de una calificación de Muy Bueno, es decir se encuentran motivados, capaces de realizar sus tareas de una forma eficiente, adecuada, cumpliendo los objetivos de la empresa; esto implica que el rendimiento laboral está en niveles óptimos de

productividad, calidad de trabajo y servicio, mientras que el 50% restante no cumple con las normas de puntualidad, poca actitud y falta más superación individual.

- Al concluir la investigación podemos determinar que el estrés laboral no incide en el desempeño, debido que los conductores son dueños de las unidades y cumplen con eficacia su trabajo para poder seguir facturando adecuadamente y alcanzar a pagar las deudas que demandan su unidad.

Análisis Crítico

En esta investigación el estrés no incide en el desempeño laboral debido a que los conductores son dueños de las unidades y no se enfrentan a presión laboral, a diferencia de la empresa Alvarado Ortiz Constructores donde los colaboradores se ven expuestos a presiones de los superiores y dueños.

TEMA: EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA ALMOGAS. CIA.LTDA.

Autor: Claudia Paredes Ballesteros

Año: 2016

Repositorio: Universidad Técnica de Ambato

Conclusiones:

- La investigación de campo permitió determinar que el estrés laboral es un determinante del desempeño; en base, a la percepción de los trabajadores que asumen que su rendimiento laboral se ve afectado en situaciones de estrés; también se evidencia, que el incremento del estrés laboral deteriora la salud física y mental del personal, desencadenando patologías que impiden que el individuo se desarrolle de manera adecuada, tanto dentro de la institución como fuera de la misma; se debe tomar en cuenta, que el bienestar fisiológico del colaborador es primordial para el adecuado desempeño de su rol en la empresa; por lo tanto, si los colaboradores de Almogas Cía. Ltda. mantienen un equilibrio entre la sobrecarga laboral y su capacidad de respuesta, el desempeño y la rentabilidad de la institución incrementará significativamente.

- Existen varios elementos determinantes en el incremento de estrés laboral, los datos estadísticos demuestran que los factores que inciden en esta patología son un exceso de presiones laborales, ya que el 63% de los colaboradores manifiesta haber sentido esta condición; así también, la inadecuada distribución e identificación de tareas genera confusión y entorpece el desempeño laboral de los trabajadores de Almogas; ya que, los empleados cumplen varias funciones y responsabilidades; impidiendo la especialización del cargo; por otro lado, esta no definición acertada de cargos imposibilita procesos básicos de planificación y organización de actividades con relación al tiempo de entrega.
- El nivel de desempeño en Almogas se ve afectado notoriamente por una inadecuada distribución de funciones, determinada en base a la observación de campo en que la gran mayoría de cargos en áreas administrativas inician su jornada laboral muy temprano para poder cumplir con las actividades asignadas; así también, se evidencia incumplimientos en el plazo de entrega, ya que el 63% de colaboradores han recibido llamados de atención por esta causa; de igual modo, un 53% de trabajadores han recibido llamados de atención por errores en el cumplimiento de sus actividades laboral; por otra parte, un factor que disminuye la carga de estrés, es la percepción que existe sobre el adecuado liderazgo y clima laboral, lo cual puede estar influenciado positivamente por el estilo de liderazgo que se aplica actualmente y las óptimas relaciones interpersonales.

Análisis Crítico

El desempeño laboral se ve afectado por situaciones de estrés, deteriorando la salud física y mental del personal. Los factores que incrementan el estrés laboral son, exceso de presiones laborales, inadecuada distribución e identificación de tareas, lo que ocasiona confusión y disminuye el desempeño laboral.

Tema: EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA LUBRIAUTO LA FLORESTA, DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

Autor: Adriana Carolina Delgado Guerrero

Año: 2017

Repositorio: Universidad Técnica de Ambato

Conclusiones

- En trabajo investigativo se ha identificado que existe influencia de estrés sobre desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Lubriauto La Floresta, mediante la investigación se detecta estrés, que afecta al cumplimiento de actividades de los empleados. La empresa no se encontraba informada de esta situación con su personal, y se ha confirmado que se abrirá una puerta al cambio dentro de la empresa sobre las situaciones que afectan al talento humano.
- Mediante el trabajo investigativo se ha podido analizar un grado alto de estrés en los trabajadores de la empresa Lubriauto La Floresta lo que no permite ofrecer un servicio de calidad a toda la colectividad.
- Al analizar los factores que influyen en el desempeño laboral dentro de la empresa Lubriauto La Floresta, se identificó que los niveles de desempeño no son óptimos, por los inconvenientes que diariamente tienen dentro de la organización, presión de tiempo, falta de reconocimientos hacen que su atención se enfoque en esos temas y no en una buena atención al cliente.

Análisis Crítico

En esta tesis se analiza que el estrés influye en el desempeño laboral; los niveles de estrés encontrados en los trabajadores son elevados lo que impide brindar un servicio de calidad al cliente de la organización, los factores que influyen en el desempeño laboral son presión al realizar actividades laborales y falta de reconocimiento; en el presente proyecto de investigación se ve reflejado que el estrés incide en el desempeño.

2.2. Fundamentación Filosófica

2.2.1. Fundamentación Axiológica

Según Tubón (2018); la investigación toma factores éticos, así como, valores corporativos, como son la igualdad de género, el respeto, la equidad, con el único objetivo de presentar resultados claros. Los valores corporativos que la empresa Alvarado Ortiz Constructores CIA. LTDA ha adoptado son: honestidad, respeto, responsabilidad y solidaridad; estos valores son de importancia para tener un ambiente laboral apropiado que permite el adecuado desempeño de funciones y el empoderamiento de los colaboradores.

2.2.2. Fundamentación Epistemológica

La epistemología es una rama de la filosofía cuyo objeto de estudio es el conocimiento científico. Como teoría del conocimiento se ocupa de problemas tales como las circunstancias históricas, psicológicas y sociológicas que llevan a la obtención de conocimiento y los criterios por los cuales se justifica o invalida (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). En el presente trabajo se procura, a través del marco teórico identificar las diversas teorías sobre el estrés laboral se genera en la organización por las constantes presiones hacia los colaboradores ocasionándoles problemas de salud como dolores musculares, jaqueca y ansiedad; el desempeño laboral se considera la manera en la que los colaboradores realizan sus tareas, conocimientos habilidades y destrezas en el cargo que ejerce.

2.2.3. Fundamentación Psicológica

Es la ciencia que se ocupa de la conducta y de la mente humana en la doble perspectiva de su comportamiento objetivo y de sus estados mentales por otra, procurando al mismo tiempo explicar la génesis de estos fenómenos y formular un conjunto de leyes aplicables a ellos (Humanidades, 1997). La conducta de los colaboradores se ve afectada debido al nivel de estrés laboral a los que se enfrentan en su lugar de trabajo esto ocasiona que el desempeño laboral disminuya de forma considerablemente afectando el logro de objetivos propuestos por la organización.

2.2.4. Fundamentación Ontológica

Es el estudio del ser, es una parte de la metafísica que se dedica al estudio de lo que hay, la naturaleza del ser, la existencia y la realidad, tratando de determinar las categorías fundamentales y las relaciones del "ser en cuanto ser". Engloba algunas cuestiones abstractas como la existencia o no de determinadas entidades, lo que se puede decir que existe y lo que no (Cedeño, 2014). La investigación se fundamenta en la realidad actual que afronta la organización; debido a que el estrés laboral se encuentra presente en los colaboradores, ocasionándoles bajo rendimiento laboral lo cual perjudica a los trabajadores y la institución.

2.3. Fundamentación Legal

La presente investigación se basa en la Constitución de la República del Ecuador del 2008, Código del Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (sustitución de la decisión 547), en los siguientes artículos:

Constitución del Ecuador

Capítulo Segundo, De los derechos económicos, sociales y culturales. Sección Octava, Trabajo y Seguridad Social (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008).

Art. 33. El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización 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 acogido y aceptado.

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

Capítulo sexto trabajo y producción; Sección tercera forma de trabajo y su retribución:

Art. 326. El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.

Código de Trabajo (Código de Trabajo , 2015)

Art. 37. De la jornada máxima: la jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no se exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrato. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de remuneración, podrá prolongarse por una hora más con la remuneración y los cargos correspondientes.

Art. 50. Límite de Jornada y descansos forzosos: Las jornadas de trabajo obligatorio no puede exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas extraordinarias. Los días sábados y domingos serán de descansos forzosos 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 el empleador y el trabajador.

Capítulo I: Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador

Art. 347. Riesgos del trabajo: Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Art. 348. Accidente de trabajo: Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales: Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

Capítulo III: De los efectos del contrato de trabajo

Art. 38. Riesgos provenientes del trabajo: Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 5. Del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social: El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, por intermedio de las dependencias de riesgos del trabajo tendrá las siguientes funciones generales: (Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo, 2008).

1. Ser miembro nato del comité interinstitucional.
2. Vigilar el mejoramiento del ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el comité interinstitucional.
3. Realizar estudios e investigaciones sobre la prevención de riesgos y mejoramiento del medio ambiente laboral.
4. Promover la formación en todos niveles de personal técnico en estas materias, particularmente en el perfeccionamiento de la prevención de riesgos.
5. Informar e instruir a empresas y trabajadores sobre prevención de siniestros, riesgos de trabajo y mejoramiento del ambiente laboral.

Instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo (García, Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo , 2004).

Capítulo IV: De los derechos y obligaciones de los trabajadores

Artículo 18.-Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.

Los derechos de consulta, participación, formación, vigilancia y control de la salud en materia de prevención, forman parte del derecho de los trabajadores a una adecuada protección en materia de seguridad y salud en el trabajo.

2.4. Categorización Fundamentales

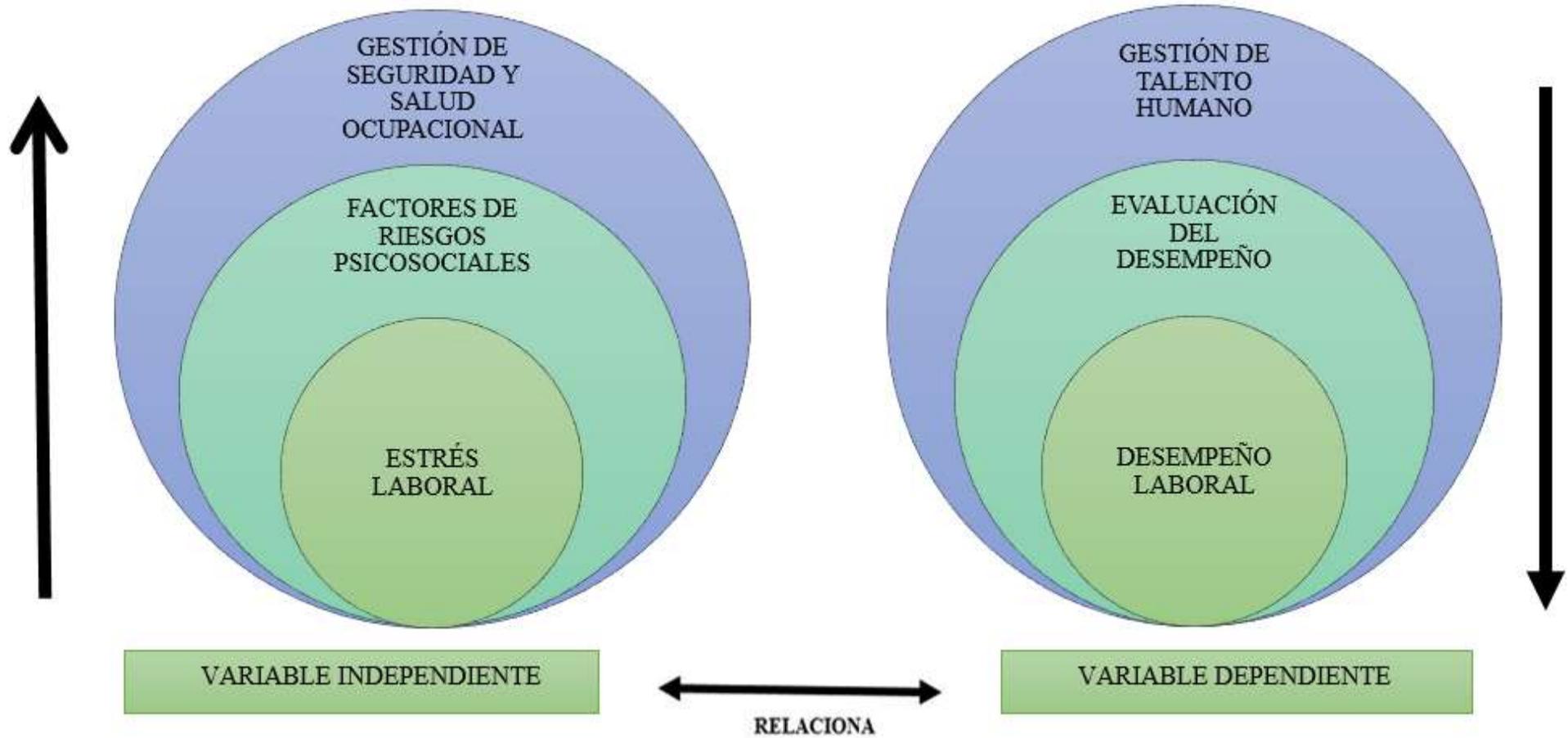


Gráfico N° 2: Constelación de Ideas. Variable Dependiente

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Sailema, C. 2018

2.4.1. Constelación de ideas Variable Independiente



Gráfico N° 3: Constelación de Ideas. Variable Independiente

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Sailema, C. 2018

2.4.2. Constelación de ideas Variable Dependiente

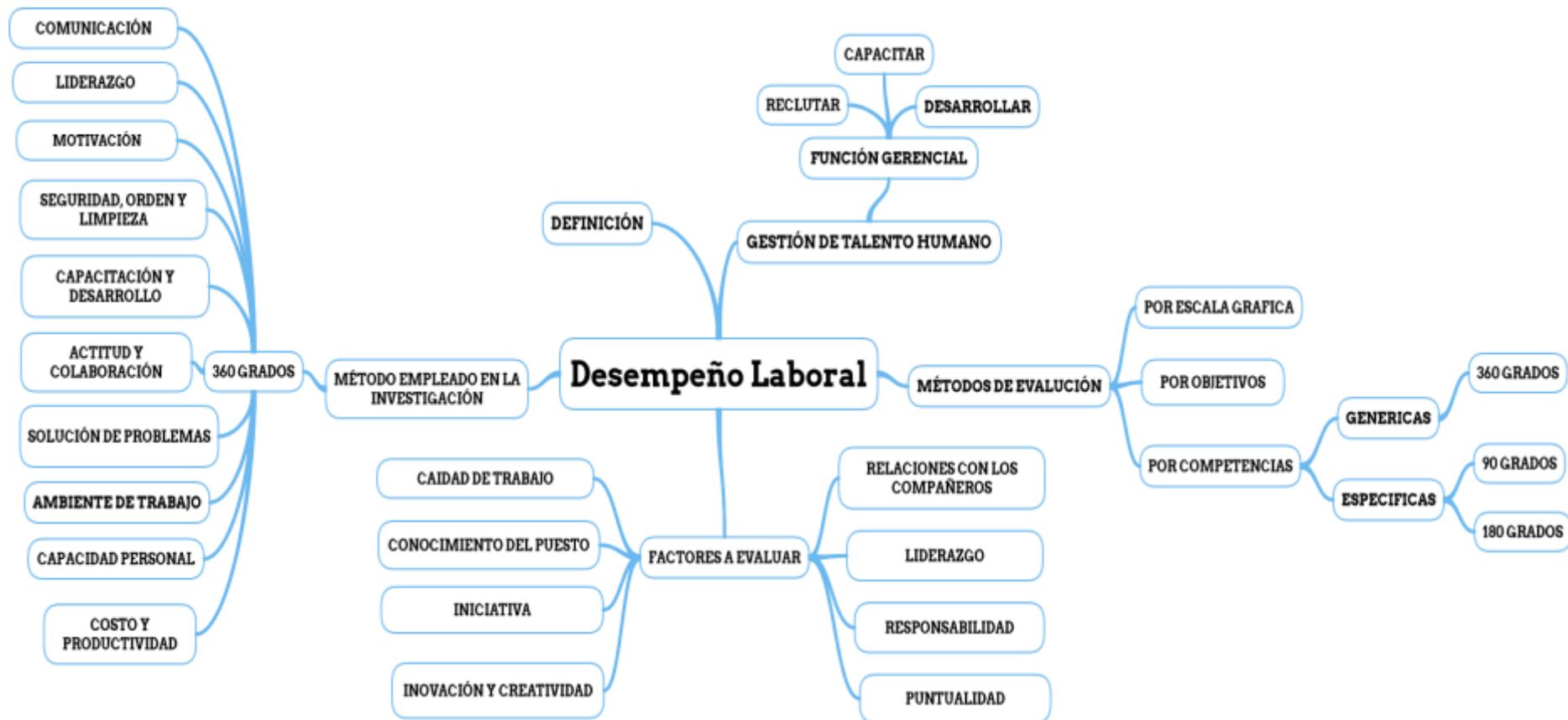


Gráfico N° 4: Constelación de Ideas. Variable Dependiente

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Sailema, C. 2018

2.5. Fundamentación Teórica

2.5.1. Variable Independiente

2.5.1.1. Estrés Laboral

El estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

El estrés en el trabajo está asociado por la organización del trabajo, y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del cargo sobre pasan las capacidades, recursos o habilidades del trabajador o cuando el conocimiento de un colaborador para enfrentar dichas exigencias no concuerda con los intereses de una empresa (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

En la actualidad, entre los años 2010 y 2018, las personas se enfrentan cotidianamente a situaciones que alteran sus capacidades psicológicas. Se busca la excelencia, en todos los ámbitos de la vida uno de ellos el laboral, e incluso en situaciones habituales. Esto hace que las personas experimenten aumento de estrés en su vida diaria (Marquéz, 2013).

El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. En el ámbito laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Esta alteración fisiológica de nuestro organismo repercute en nuestra capacidad de actuación dentro del ámbito laboral y de toma decisiones, y se traduce en un descenso en la calidad de trabajo del individuo.

2.5.1.2. Estresores

Se puede considerar que el estrés es la respuesta a agente interno o externo perturbador; este agente es el estresor, el estímulo que provoca la respuesta al estrés. Puesto que casi cualquier situación puede convertirse en un estresor sería imposible elaborar una lista exhaustiva de estresores.

La Autora Del Hoyo (2014) afirma que algunas condiciones externas tienen mucha mayor probabilidad de operar como estresores que otras, todos los estresores son ambientales en el sentido de que son parte del medio ambiente algunos aspectos del ambiente son: físicos, algunos, sociológicos y otros, psicológicos. Desde esta perspectiva los factores de estrés presentes en situación de trabajo se pueden clasificar en tres grandes grupos:

Estresores del ambiente físico

- Iluminación
- Ruido
- Temperatura
- Ambientes contaminados

El ambiente en el cual se desarrolla en el trabajo puede ocasionar a los colaboradores estrés por factores externos, las organizaciones se deben preocupar por brindar un ambiente laboral adecuado y confortable donde la iluminación, la temperatura sean adecuadas y el ruido no sobre pase los niveles establecidos.

Estresores relativos al contenido de la tarea

- Carga mental
- Control sobre la tarea

Las exigencias de trabajo generan que los colaboradores se expongan a sobre carga mental y les genere estrés laboral al sentirse presionados por cumplir con sus tareas.

Estresores relativos a la organización

- Conflicto y ambigüedad del rol
- Jornada de trabajo
- Relaciones interpersonales
- Promoción y desarrollo de la carrera profesional

En la organización los colaboradores se relacionan entre sí, en diversas situaciones puede surgir conflictos laborales como rumores, distorsiones en la comunicación y esto genera estrés laboral.

2.5.1.3. Tipos de estrés

Estrés positivo o eustrés

Es la cantidad de estrés necesario que genera el estado de alerta fundamental para lograr un rendimiento físico y mental que permita ser productivos y creativos. Es útil en nuestra vida, va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha (Rodríguez, 2008).

Según algunos autores, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado, los estresores positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia.

Estrés negativo o distrés

Siempre que, en un lugar de trabajo, nos encontremos ante un número creciente o percepción de demandas que nos planteen dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas. Si no podemos hacer frente a estas demandas entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo, este es el estrés propiamente dicho y siempre que se hable de estrés se está refiriendo al negativo (Rodríguez, 2008).

Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tiene conocimiento suficiente, por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado.

2.5.1.4. Síntomas del estrés

Según (Marquéz, 2013) expone un desglose de los síntomas del estrés laboral los cuales son los siguientes:

Síntomas físicos

- Trastornos cardiovasculares: hipertensión, arritmias.
- Trastornos respiratorios: hiperventilación, respiración fatigada.
- Trastornos inmunológicos: resfriados, gripes.
- Trastornos gastrointestinales: náuseas, pesadez en el estómago, estreñimiento.
- Trastornos dermatológicos: aparición de acné, sarpullidos, herpes.
- Trastornos musculares: tensión excesiva, temblores y contracturas.
- Trastornos sexuales: disminución del apetito sexual.
- Trastornos del sueño: insomnio, despertar precoz, problemas de conciliación del sueño.
- Trastornos somáticos: dolor de cabeza y migrañas, dolor de espalda, dolor menstrual, dolor de cervicales y contracturas musculares.

Los síntomas físicos son aquellos que afectan la salud del individuo ocasionándole molestias en su salud los representativos son insomnio, migrañas, tensión excesiva.

Síntomas psicológicos

- Aumento del nerviosismo y la ansiedad.
- Irritabilidad.

- Presencia de pensamientos negativos.
- Falta de motivación.
- Dificultades de concentración.

Estos síntomas se refieren a la falta de motivación dificultad para concentrarse e irritabilidad ocasionados por situaciones estresantes en el desempeño de las labores organizacionales.

Síntomas conductuales

- Mayor número de conductas impulsivas y temerarias.
- Muestras sociales de hostilidad.
- Aumento del consumo de estimulantes o de sustancias tranquilizantes (café, tabaco, alcohol).
- Aumento o disminución de la ingesta de alimentos o dieta poco equilibrada.
- Disminución del tiempo de ocio, vida social y vida íntima.
- Disminución del rendimiento en las tareas a realizar.

La conducta de las personas se ve afectada por niveles de estrés laboral que ocasiona conductas impulsivas, hostilidad disminución en el rendimiento.

2.5.1.5. Consecuencias del estrés laboral

Consecuencias físicas

La activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello (del Hoyo, 2014).

Cuadro N° 1: Consecuencias Físicas

TRASTORNOS GASTROINTESTINALES	<ul style="list-style-type: none">• Úlcera péptica• Dispepsia funcional• Intestino irritable• Colitis ulcerosas• Aerofagia• Digestiones lentas
TRASTORNOS CARDIOVASCUIARES	<ul style="list-style-type: none">• Hipertensión arteria• Enfermedades coronarias:• Arritmias cardíacas
TRASTORNOS RESPIRATORIOS	<ul style="list-style-type: none">• Asma bronquial• Hiperventilación• Disnea• Sensación de opresión en la caja torácica
TRASTORNOS ENDOCRINOS	<ul style="list-style-type: none">• Hipoglucemia• Diabetes• Hipertiroidismo• Hipotiroidismo• Síndrome de Cushing
TRASTORNOS SEXUALES	<ul style="list-style-type: none">• Impotencia• Eyaculación precoz• Vaginismo• Coito doloroso• Alteraciones de la libido
TRASTORNOS DERMATOLOGICO	<ul style="list-style-type: none">• Prurito• Dermatitis atípica• Sudoración excesiva• Alopecia• Tricotilomanía
TRASTORNOS MUSCULARES	<ul style="list-style-type: none">• Tics, calambres y contracturas• Rigidez• Dolores musculares• Alteraciones en los reflejos musculares:
OTROS	<ul style="list-style-type: none">• Cefaleas• Dolor crónico• Insomnio• Trastornos inmunológicos:• Falta de apetito• Artritis reumatoide

Fuente: (Del Hoyo, 2014)

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Las consecuencias físicas del estrés se ven reflejadas en el organismo de los trabajadores en forma de enfermedades recurrentes.

Consecuencias psicológicas

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión

- Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales
- Hipersensibilidad a las críticas
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- Consumo de fármacos, alcohol, tabaco

En el aspecto psicológico los efectos del estrés se manifiestan a través de la susceptibilidad mal humor olvidos frecuentes.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés entre los más frecuentes están:

- Trastornos del sueño
- Ansiedad, miedos y fobias
- Adicción a drogas y alcohol
- Depresión y otros trastornos afectivos
- Alteración de las conductas de alimentación
- Trastornos de la personalidad
- Trastornos esquizofrénicos

Los trastornos del sueño la ansiedad, y la depresión son los trastornos más comunes que generan el estrés laboral en los colaboradores.

Consecuencias para la organización

Los efectos negativos no sólo pueden afectar a los colaboradores, sino que también genera un deterioro en el ámbito laboral, interviniendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad, también pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral (Del Hoyo, 2014).

Por tanto, entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:

- Elevado absentismo
- Rotación elevada de los puestos de trabajo
- Dificultades de relación
- Mediocre calidad de productos y servicios

El nivel de estrés de una empresa no es ni más ni menos que la suma total de los niveles de estrés de su personal el entusiasmo la alta productividad y creatividad, el escaso absentismo laboral y cambio de empleo son características de empresas dinámicas que funcionan con un alto grado de motivación proporcionando un estrés positivo.

2.5.1.6. Teorías sobre el estrés

La existencia de algunas teorías sobre el estrés, hacen mayores aportaciones a conocer no solo las causantes, sino hacer mayor énfasis o advertencia en el efecto que puede converger de la causa idéntica a este como efecto en algunas situaciones (González J. , 2001).

Las teorías del estrés son diversas, debido a las causas que le pueden provocar, algunos críticos pueden realizar algunas divisiones de las teorías del estrés, según sea considerada, como un estímulo, una respuesta o un proceso interactivo entre la persona y el medio. De acuerdo a esta división se realizará la presentación de los postulados teóricos (González J. , 2001).

Teoría basada en el estímulo

El estrés se explica determinando los estímulos ambientales externos a la persona o estresores y se interpreta que éstos perturban o alteran el funcionamiento del organismo, se distinguen dos tipos principales de estresores: los primeros mencionados son los psicosociales: estos estresores se hacen presentes en las situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estos, de acuerdo a la interpretación cognitiva o del significado que la persona le asigna, otro tipo de estresores son los biológicos: son aquellos estímulos que se convierten en estresores por la capacidad

que tienen para producir cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo y provocan por sí mismo la respuesta de estrés, uno de ellos es exponerse al ruido intenso (Guerrero, 2014).

El estrés laboral es causado por varios factores pueden ser internos; de penden de la respuesta cognitiva que el sujeto le asigna y los externos se relacionan con las condiciones del ambiente laboral.

Teoría basada en la respuesta

Hans Selye fue quien popularizó el término estrés y es considerado como fundador de esta área de investigación aplicada a la salud. Entiende el estrés, tanto en sus primeras versiones como en las más recientes, como una respuesta no específica del organismo. Define el estrés como “el estado que se manifiesta como un síndrome específico, consistente en todos los cambios producidos dentro de un sistema biológico”. La respuesta va a implicar una activación anormal del sistema autónomo simpático, medula suprarrenal y una inhibición de la glándula tímica (Estrés y Afrontamiento, 2014).

El estrés ocurre cuando existe una modificación en el equilibrio del organismo causada por la acción de un agente externo o interno y el organismo reacciona ante esto de forma extraordinaria para restaurar dicho equilibrio. Esta respuesta está compuesta por un mecanismo tripartito el cual se denomina SGA (Síndrome General de Adaptación) que incluye tres etapas: la reacción de alarma, la de resistencia y la de agotamiento. La respuesta de estrés es por tanto, esencialmente a nivel fisiológico, la implicación de un esfuerzo y produciendo una sensación subjetiva de tensión ante cualquier demanda (Guerrero, 2014).

El estrés modifica el estado normal de los colaboradores afectando su vida cotidiana y su vida laboral enfrentándose a situaciones de ansiedad y presión laboral los cuales intervienen en el adecuado desempeño de las tareas realiza.

Teoría cognitiva de la emoción

El planteamiento cognitivo de la emoción evolucionó durante los años 60 como resultado de la insatisfacción de las explicaciones de la teoría del drive y estrés laboral y comunicación organizacional en hombres y mujeres reducción de la tensión, propios de la teoría del aprendizaje (Guerrero, 2014).

Los valores, compromisos y objetivos implicados influyen en tal forma que el individuo construye un entorno determinado y en las emociones que experimentará, también suponen como otros aportadores de las teorías de la cognición de la emoción, que los aspectos que deben abordarse en esta teoría son igualmente apropiados para una teoría del estrés: el afrontamiento y la adaptación. Ambas poseen la tarea de especificar actividades cognitivas y de afrontamiento, haciendo posible la traducción emocional de la interacción con el medio; otra tarea es establecer las causas y las consecuencias con todas las secuelas emocionales y todo lo relacionado con el individuo, antecedentes, procesos y resultados (Guerrero, 2014).

Teoría internacional

El estrés es un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, una relación dinámica y bidireccional entre el individuo y el entorno. Hace énfasis el papel de los factores cognitivos (pensamientos, ideas, creencias, actitudes, etc.) factores que median la relación entre los estímulos (estresores) y las respuestas de estrés (Guerrero, 2014).

Esta realza la relación entre la persona y la situación, y el efecto que provoca cuando la persona ve que peligran su bienestar. Se plantea que el estrés no es una variable simple, sino un sistema de procesos interdependientes, y en el afrontamiento que median en la frecuencia, intensidad, duración y tipo de respuestas psicológicas y somáticas (Guerrero, 2014).

El estrés afecta el bienestar de las personas, se considera que la exposición a situaciones de presión ocasiona diversos síntomas, físicos, psicológicos y conductuales.

Teoría basada en el estímulo. Esquema de NIOSH



Gráfico N° 5: Esquema de NIOSH del estrés de trabajo

Fuente: (Guerrero, 2014)

Elaborado por: Sailema, C. 2018

El esquema de Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional, Washington, D.C., EEUU. (NIOSH) muestra que los factores individuales y otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia que puede afectar directamente la salud y seguridad del trabajador. Algunos factores individuales que se presentan son: el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal, apoyo de amigos y compañeros de trabajo (Guerrero, 2014).

Este método consiste en calcular un Índice de levantamiento (IL), que proporciona una estimación relativa del nivel de riesgo asociado a una tarea de levantamiento manual concreta. Además, permite analizar tareas múltiples de levantamiento de cargas, a través del cálculo de un Índice de Levantamiento Compuesto (ILC), en las que los factores multiplicadores de la ecuación NIOSH pueden variar de unas tareas a otras (Ruiz, 2011).

Mediante el método de NIOSH se puede analizar el límite de peso recomendado en las cargas que los colaboradores deben manipular, permite analizar tareas múltiples del levantamiento de cargas a través de una ecuación.

2.5.1.7. Factores de riesgo

En el Manual de Seguridad (2010), se describen los siguientes factores de riesgo:

Riesgos Físicos

El primer riesgo físico que encontramos es el ruido ya que se presenta en ocasiones de una forma desagradable. Así pues, provoca la activación de las células capilares aumentando el riesgo de perder la capacidad auditiva. Es por esto por lo que hay que tomar medidas necesarias.

Otro de los factores físicos que ocasionan accidentes laborales es la iluminación. Es muy importante mantener una luz adecuada ya que si no podría originar deslumbramientos, sombras o fatiga perjudiciales.

Riesgos Químicos

Si se tiene contacto con productos químicos es esencial la protección mediante guantes, mascarillas y la limitación del área de trabajo. Virus, alergias o asfixias pueden ser ocasionadas por la introducción o inhalación de algún producto.

Riesgos Biológicos

El contacto con seres vivos siempre es peligroso ya que algunos hongos, bacterias o virus son muy dañinos para nuestro organismo. Por ello, es recomendable que se use un equipo adecuado y llevar un control de las vacunas necesarias

Riesgos Mecánicos

Para evitar posibles accidentes debemos, en el caso de trabajar con maquinaria, revisar con anterioridad y frecuentemente ésta.

Riesgos Ambientales

Son los únicos riesgos que no podemos controlar los humanos y se presentan en forma de inundaciones, huracanes, tormentas, deberemos ser precavidos y prudentes.

Los factores de riesgo se encuentran presente en la mayoría de las organizaciones esto pueden generar estrés laboral por estar expuestos a ruido, iluminación inadecuada, trabajar con maquinaria pesada.

2.5.1.8. Riesgos Psicosociales

Los riesgos psicosociales requieren de un estudio preventivo que promueva el bienestar del trabajador asegurando el desempeño laboral estable para lograr cumplir con metas planteadas y objetivos esperados.

Según la Organización Internacional de Trabajo (2010) los riesgos Psicosociales son:

“Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente y las condiciones de su organización, por una parte; y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias puede influir en la salud, el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (p. 37).

Los riesgos psicosociales pueden generar problemas de tipo físico, psicológico como el estrés laboral que afecta a un número considerable de colaboradores en las organizaciones al estar expuestos a situaciones como cargas excesivas de trabajo, comunicación ineficaz y demasiadas exigencias.

Según Fernández (2010), manifiesta: “Los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud física, psíquica o social de los trabajadores, así como la productividades empresaria” (p.15).

Se entiende como riesgos psicosociales a toda condición que se encuentre presente en las situaciones laborales dentro de la organización y el entorno, que afecte la salud del colaborador y su desempeño laboral afectando a la productividad de la organización.

2.5.1.9. Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

Salud Ocupacional hoy Seguridad y Salud en el Trabajo, es aquella disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las circunstancias de trabajo, de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones (Universidad de Santander, 2018).

La Seguridad y Salud en el Trabajo tiene por objetivos prevenir las enfermedades profesionales, proteger a los trabajadores de los riesgos a su salud presentes en el ambiente laboral donde se desempeñan, y instaurar condiciones del medio ambiente adaptadas a las condiciones y capacidades físicas y psicológicas de los trabajadores (Universidad de Santander, 2018).

Esta disciplina es fundamental en el campo empresarial contribuye a prevenir situaciones como accidentes laborales y mejorar las condiciones de trabajo promoviendo el uso de implementos de protección.

2.5.1.10. Salud Ocupacional y Seguridad Ocupacional

Según la Organización Mundial Salud Ocupacional 2011; es una actividad multidisciplinaria dirigida a promover y preservar la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes y la eliminación de los factores y circunstancias que ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo; además procura generar y promover el trabajo seguro y sano, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo realzando el bienestar físico mental, social de los trabajadores, así como también respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo; a la vez busca facultar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas que contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible, la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo (OMS, 2011) (p.56).

2.5.2. Variable Dependiente

2.5.2.1. Gestión de Talento humano

Se define a la gestión de Talento Humano como la función por la cual los gerentes reclutan, capacitan, motivan y desarrollan al personal de una organización, así como descubren su potencial oculto, estimulan, ofrecen paquetes de compensación, y sobre todo mantienen una relación agradable que propicie el buen rendimiento y la disciplina (Chiavenato, 2011).

Se encuentra, establecido los procesos de Gestión de Talento Humano:

1. Proceso de admisión de personas, reclutamiento y selección de personal

En este proceso se establece el contrato en el cual se encuentra especificado: tipo de contrato, remuneraciones, horarios, funciones y duración del contrato.

2. Proceso de aplicación de personas

Este proceso contiene: el diseño organizacional, diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño.

3. Proceso de compensación de personas

Abarca: recompensas, remuneración, beneficios y servicios sociales.

4. Proceso de desarrollo de personas

Contiene entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de las carreras, y programas de comunicación e integración.

5. Proceso de mantenimiento de personas

Incluye: administración de la disciplina, higiene, seguridad, calidad de vida y mantenimiento.

6. Procesos evaluación de personas

Son procesos empleados para acompañar, controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Contienen base de datos y sistemas de información gerenciales.

Estos procesos se diseñan según las influencias ambientales externas y las influencias organizacionales internas, para lograr mayor compatibilidad entre sí. Contribuyen a la adecuada gestión del talento humano en las organizaciones, y de esta manera contar con personal apto para desempeñar sus funciones de manera efectiva.

2.5.2.2. Evaluación del desempeño

Los procedimientos de evaluación del desempeño no son nuevos. La historia recoge que en el siglo XVI, antes de la fundación de la compañía de Jesús, San Ignacio de Loyola utilizaba un sistema combinado de informes y notas de las actividades y del potencial de cada uno de los jesuitas. En 1842, el servicio público Federal de los Estados Unidos implantó el sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de los funcionarios, y en 1880, el ejército norteamericano desarrolló también su propio sistema. (Gil, Junca, & Méndez, 2012)

Definición

Harper & Lynch, (1992): “Es una técnica o procedimiento que pretende apreciar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización. Esta evaluación se realiza sobre la base de los objetivos planteados, las responsabilidades asumidas y las características personales”.

Puchol, (1995): “Es procedimiento continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de expresión de juicios acerca del personal de una empresa, en relación con su trabajo habitual, que pretende sustituir a los juicios ocasionales y formulados de acuerdo con los más variados criterios”.

Teniendo en cuenta los anteriores conceptos, se podría concluir que la evaluación del desempeño es una herramienta gerencial, dinámica, que debe mostrar con exactitud la eficiencia de una persona en un puesto de trabajo, con visión de futuro y con la mayor precisión posible, a fin de alcanzar la disponibilidad de trabajadores idóneos y motivados.

Importancia

La correcta evaluación del desempeño de un trabajador es un factor clave directo para mantenerlo motivado, con los objetivos de la empresa. El departamento de Recursos Humanos es de vital importancia para que las personas de las organizaciones se sientan integradas en la empresa y por lo tanto motivados, de manera que la empresa consiga sus objetivos. Por ello, es importante, que las personas que conforman el departamento sigan actualizándose sus conocimientos acerca de los métodos de evaluación del desempeño y de esta forma contribuir al mejorar el desempeño de los colaboradores.

Tomando como base las ideas de Robbins (2004), la importancia de la evaluación del desempeño se halla fundamentada en la generación y descubrimiento de valores que dan realidad a las cosas, entes y personas, por tanto, todo puede ser evaluado, siempre y cuando sean susceptibles al conocimiento humano.

2.5.2.2 Clasificación de la Evaluación de Desempeño Laboral

Para la evaluación de desempeño se estableces cuatro tipos de medición, mismos que se detallan a continuación:

Por escalas grafica

Según (Chiavenato, 2000), “la medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos”.

Existen tres tipos:

- **Escalas gráficas continua.**- En este tipo de escala solo están definidos los extremos, la evaluación de desempeño puede estar situada en cualquier punto de la línea que los une, existe un límite mínimo y un límite máximo de variación del factor de evaluación.
- **Escalas gráficas semi continua.**- Es igual a la anterior lo único es que incluye puntos intermedios definidos entre los extremos (límite mínimo y límite máximo) para facilitar la evaluación.
- **Escalas gráficas discontinuas.**- La posición de los marcadores ya están fijadas y descritas con anterioridad, el evaluador solo debe seleccionar una de ellas para evaluar el desempeño del empleado.

Por objetivo

(Chiavenato, 2000), consiste en que tanto el supervisor como el empleado establecen conjuntamente los objetivos de desempeño deseables. “Lo ideal es que estos objetivos se establezcan por mutuo acuerdo y que sean mensurables de manera objetiva. Los empleados que se encuentran más motivados para lograr los objetivos por haber participado en su formulación, ya que pueden medir su progreso y efectuar ajustes periódicos para asegurarse de lograrlos, es necesario que el empleado reciba retroalimentación periódica.

Las dificultades que se presentan dentro de este método de evaluación se centran en que en ocasiones los objetivos son demasiados ambiciosos y en otras se quedan cortos, por ello se deben fijar objetivos alcanzables.

Por competencia

(Chiavenato, 2000), “es un proceso complejo, que requiere como pasos previos la definición de perfiles ocupacionales, estructurados en torno a conocimientos, habilidades y conductas individuales y sociales. Para ello, es necesario establecer instrumentos de medición que den cuenta de las demostraciones o evidencias de cada una de estas competencias, que posee cada empleado”.

Competencias Generales. Son competencias no relacionadas directamente con un puesto de trabajo concreto. Son competencias dirigidas a fomentar la cultura y valores de la organización, así como requerimientos que la organización quiere hacer extensibles a todos sus miembros. Por ejemplo: Trabajo en Equipo, Honestidad, Compromiso, etc.

Método de evaluación de 360 grados

La evaluación de 360° es una herramienta muy utilizada actualmente en las organizaciones, también es conocida como evaluación integral. Busca brindar a los colaboradores una noción completa acerca de su desempeño, obtiene sus aportes desde el punto de vista de los supervisores, compañeros, subordinados y cualquier cliente interno de la organización. En primera instancia la evaluación de 360° fue aplicada para fines de desarrollo pero actualmente se usa para medir el desempeño, las competencias y diferentes aplicaciones administrativas (Stoner, 2000).

El modelo de evaluación 360° permite establecer políticas claras para realizar reclutamiento interno, tomando en cuenta los resultados de la evaluación, lo que permite:

1. Que la persona seleccionada sea la más idónea para el puesto de trabajo.
2. Definir planes para la capacitación y desarrollo de los empleados, basados en resultados tanto individuales como grupales, además permite el desarrollo en la carrera profesional.
3. Identificar fácilmente a las personas exitosas y con potencial, permitiendo reforzar, reconocer y estimular los resultados de grupo.
4. Evaluar sistemáticamente el desempeño, proporcionando realimentación.
5. Proporcionar información objetiva y cuantificada de las diferentes áreas dentro de la empresa.

La evaluación del nivel de competencias se puede dar en dos sentidos; el primero evalúa las características o competencias relacionadas al puesto de trabajo para cada individuo, el segundo evalúa las competencias necesarias para un mejor desempeño en el puesto de trabajo (Stoner, 2000).

2.5.2.3. Método de evaluación de 90 grados

Es una herramienta utilizada para analizar a una persona o situación a nivel laboral desde un nivel jerárquico superior al inferior, es decir desde gerencia hacia subalternos, busca evaluar el desempeño del trabajo en cada una de las funciones, no es muy utilizado ya que analiza si existe una relación personal o laboral positiva con los integrantes del equipo de trabajo; este hecho radica generalmente en que los superiores evalúan su amistad o afinidad hacia el puesto de trabajo, lo cual deja de lado la verdadera razón de la evaluación de los 90 grados (Stoner, 2000).

En la evaluación de 90 grados se combinan objetivos y competencias, los objetivos se relacionan con las remuneraciones y las competencias son evaluadas para un desarrollo.

2.5.2.4. Método evaluación 180 grados

Esta evaluación es considerada como la manera en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y eventualmente los clientes. Este método se diferencia de la evaluación de 360 grados ya que no considera el nivel de los subordinados. Este método busca el crecimiento de las personas con el objetivo de desarrollar las competencias de los que participan en ella; Dicha metodología aplicada a ciertas organizaciones busca evaluar generalmente a partir de la autoevaluación, grupo de clientes, grupo de socios y subordinados (Stoner, 2000).

2.5.2.5. Beneficios de la evaluación de desempeño

Cuando un programa de evaluación del desempeño es bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente proporciona beneficios a corto, mediano y al largo plazo. Por lo general, los principales beneficiarios son el individuo, el jefe, la empresa y la comunidad (Chiavenato, 2011).

Beneficios para el jefe

El jefe tiene condiciones para; evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados con base en las variables y los factores de evaluación y, sobre todo, contando con un sistema de medición capaz de neutralizar la subjetividad.

Beneficios para el subordinado

- El subordinado conoce las reglas del juego, es decir, los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus funcionarios.
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe.
- Adquiere condiciones para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol.

Beneficios para la empresa

• La empresa: Está en condiciones de evaluar su potencial humano a corto, medio y largo plazo y definir la contribución de cada empleado. Puede identificar los empleados que necesitan reciclaje y/o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad y seleccionar los empleados que tienen condiciones de promoción o transferencias. (Chiaventa, 1999).

2.5.2.6. Desempeño laboral

Definición

Se considera también como la formación de las tareas y actividades de los colaboradores, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la institución. El desempeño está compuesto por los conocimientos y las destrezas que tiene el trabajador en la ejecución de su labor, por las actitudes y las responsabilidades del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados obtenidos (Cuevas, 2011).

Se menciona al desempeño laboral como la actuación de un empleado frente a las actividades, tareas y compromisos que tiene ante la organización y nivel de interés en estas, al desarrollarlas medirá su estándar de satisfacción haciendo que, sus objetivos y metas planteadas sea por el mismo empleado o su jefe; sean alcanzadas y medibles.

2.5.2.7. Factores de evaluar del desempeño

- **Calidad de trabajo:** Se refiere al desarrollo de las actividades sin errores, a la fabricación de productos o prestación de servicios de acuerdo a los estándares requeridos por el cliente.

La calidad en el trabajo se refiere a la excelencia en el desempeño de funciones, la elaboración de productos que cumplan con patrones requeridos por la sociedad que consuma el producto o servicio.

- **Cantidad de trabajo:** Se refiere a la cantidad de trabajo que se puede medir según el área y el tipo de actividad que desarrolla, por ejemplo, productos elaborados sin defectos, tiempo empleado en el diseño de un nuevo producto, ventas cerradas, monto de cobranzas efectuadas, niveles de rentabilidad o productividad, etc.

Por cantidad de trabajo se entiende la totalidad de actividades laborales que los colaboradores deben realizar en su lugar de trabajo según la estipulación de su cargo.

- **Conocimiento del puesto:** Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Abarca los principios, los conceptos, las técnicas, etc, así como las destrezas para ejecutarlo.

El conocimiento del puesto de trabajo hace referencia a nivel de aptitud de los colaboradores para ocupar el puesto de trabajo, la efectividad que desempeñen sus funciones.

- **Iniciativa:** Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes, tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente.

La iniciativa es el ímpetu con el cual los colaboradores aportan con nuevas ideas, trabajan con dinamismo y se desempeñan de forma eficaz alcanzando objetivos propuestos.

- **Innovación y creatividad:** Es el grado en que va por delante de las tendencias, avizora la evolución del mercado, desarrollo nuevos productos, hace innovaciones de proceso, del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad de la planta o mejorar los niveles de productividad, etc.

Es ir un paso delante de la competencia creando nuevos productos o servicios mejorando la calidad de trabajo aumentando la productividad y convirtiéndose en ventaja competitiva para la organización.

- **Relaciones con los compañeros:** Es la cualidad de mantener adecuadas relaciones con subordinados, superiores y compañeros, o clientes internos y externos, el grado para fomentar la participación e integración del personal. También se le llama relaciones interpersonales o humanas.

Es la forma en que interactúan con sus superiores, compañeros de trabajo y los usuarios del servicio brindado o consumidores del producto elaborado, relacionarse con las personas es fundamental para tener un buen clima laboral y fomentar el compañerismo y trabajo en equipo.

- **Liderazgo:** Es la dirección y desarrollo de los subordinados, el tipo de autoridad que ejerce y los objetivos que logra con su equipo de trabajo, la forma como asigna las tareas, motiva al personal y alcanza los resultados, etc. Asimismo, su sensibilidad o indiferencia a los problemas de los empleados y el interés de encontrar soluciones.

Es la capacidad para dirigir a los empleados de una organización y de esta forma alcanzar las metas deseadas, el líder debe tener autoridad, sentido de pertenencia, compromiso con la organización, capacidad para animar a sus compañeros.

- **Responsabilidades:** Es el compromiso que muestra con sus obligaciones, el grado de cumplimiento con sus tareas, si asume sus obligaciones, actúa en todo momento a

favor de la empresa. Mantiene bien cuidado los bienes, enseres, dinero a su cargo y controla al personal a su cargo.

La responsabilidad es una competencia fundamental que todos los colaboradores deben poseer de esta forma se asegura el cumplimiento de obligaciones de forma adecuada sin inconvenientes que puedan retrasar sus tareas.

- **Puntualidad:** Evalúa la exactitud con que cumple los plazos de entrega de los lotes de producción o las horas de llegada y salida dentro del horario de trabajo, así como su índice de asistencia e inasistencia.

Es el compromiso de los colaboradores que cumplen con sus horarios de trabajo y con las actividades asignadas a su cargo en el tiempo establecido.

2.5.2.8. Método empleado de la investigación

Para la presente investigación se utiliza el método de evaluación 360 grados, esta técnica permite evaluar a todos los colaboradores que conforman la organización y de esta manera obtener datos verídicos acerca de la situación que afrontan los colaboradores.

Comunicación

La comunicación es saber expresar con claridad las ideas, entender lo que comunican los demás de forma efectiva eliminando las barreras de comunicación que generen malos entendidos y ocasionen conflictos.

1. Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar.
2. Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.
3. Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.
4. Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos, pero no con todos.
5. Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.

Liderazgo

Es la habilidad para guiar un grupo de personas para alcanzar objetivos propuestos mediante la sinergia y el trabajo en equipo un líder debe saber dirigir de forma efectiva para que la organización logre sus cometidos.

1. Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.
2. Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.
3. Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.
4. Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.

Motivación

Es la capacidad que tienen las organizaciones para estimular a sus colaboradores y que estos realicen sus funciones de forma adecuada cumpliendo con el tiempo y calidad establecidos.

1. Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.
2. Poca gente está motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.
3. Hay motivación, aunque no es en todos y no siempre.
4. Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.
5. Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.

Seguridad, orden y limpieza

Se refiere a la higiene del lugar de trabajo donde los empleados desempeñan sus funciones y cumplen su jornada laboral es indispensable contar con espacios limpios y ordenados para una mayor adaptación y confort de los empleados.

1. La falta de trabajo en sol da muy mala imagen de su área de trabajo. Ha habido constantes y serios accidentes.
2. Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.
3. La inconsistencia en sol ha provocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.
4. Limpieza y orden en su área de trabajo, sin embargo, en seguridad puede mejorar. Buen récord sin accidentes.
5. Sobresaliente apego a normas y procedimientos de sol. Lleva récord sin accidentes.

Capacitación y desarrollo

La capacitación es una forma de inversión realizada por la organización, que beneficia a la empresa y a sus trabajadores con la obtención de nuevos conocimientos y habilidades que permiten aumentar el rendimiento y desempeño laboral.

1. Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.
2. Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.
3. Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.
4. Buen nivel de capacitación y adiestramiento, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.
5. Excelente capacitación y adiestramiento en su departamento, anticipándose inclusive a necesidades futuras.

Actitud y colaboración

La actitud y colaboración se refiere a una disposición optimista y entusiasta dirigida a realizar las actividades laborales, trabajar en equipo, aportar ideas, relacionarse con compañeros y superiores.

1. Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo.
2. En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.

3. Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.
4. Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.
5. En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de colaboración y de servicio.

Solución de problemas

Es una capacidad que permite resolver conflictos sugiriendo posibles soluciones mediante el método ganar-ganar y de esta manera mediar equitativamente.

1. La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.
2. Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.
3. Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.
4. Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.
5. Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.

Ambiente de trabajo

El ambiente de trabajo es el clima laboral de una organización; la forma en que los colaboradores se relacionan entre sí, la motivación que sienten por realizar sus funciones, el nivel de empoderamiento y la relaciones con sus superiores.

1. El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.
2. Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.
3. La gente trabaja a gusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.
4. Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.

5. En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.

Capacidad personal

Las actitudes, habilidades, destrezas y conocimientos con los que cuentan los colaboradores para desempeñar sus funciones dentro de la organización.

1. Denota grandes deficiencias personales para llevar a cabo su trabajo.
2. Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha provocado problemas.
3. En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.
4. Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.
5. Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.

Costos y productividad

Es la evaluación entre los montos de costos de elaboración y productividad alcanzada, se puede decir que una organización busca reducir costos, mantener la calidad y aumentar las ganancias de la actividad realizada.

1. Total falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productividad.
2. Deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando costos y baja productividad.
3. Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.
4. Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.
5. El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reducción, de costos y productividad.

2.6. Hipótesis

HO: El estrés laboral no se relaciona con en el desempeño laboral

H1: El estrés laboral se relaciona con el desempeño laboral

2.7. Señalamiento de Variable de la Hipótesis

Variable Independiente

Estrés Laboral

Variable Dependiente

Desempeño Laboral.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de investigación

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2010), “ todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto” (p. 35).

En la presente investigación se utiliza la metodología tanto cualitativa y cuantitativa, con el fin de descubrir y elaborar preguntas que permitan recolectar y analizar los datos para responder a las preguntas planteadas en la investigación y comprobar las hipótesis formuladas con la ayuda de test estadísticos.

3.2. Modalidad básica de la investigación

3.2.1. Bibliográfica- Documental

Reza (1997) indica que la metodología bibliográfica contribuye a que el investigador adquiera la información que necesita por medio de documentos principalmente. En la presente investigación se usa durante el desarrollo de todo el trabajo para que permita la redacción de información, con el propósito de comprender, analizar y utilizar la averiguación necesaria que existe en libros, artículos científicos y textos, tesis de grado, internet, entre otros, de manera que la investigación sea verás y confiable.

3.2.2. Investigación de campo

Jáñez (2008), menciona que es la aplicación del método científico en el tratamiento de un sistema de variables y sus relaciones, enriqueciendo un campo específico del conocimiento. Permite tener un contacto directo con los trabajadores de la empresa Alvarado Ortiz Constructores, empleando técnicas de observación y Test Psicométricos, con el propósito de palpar la realidad existente en la organización. Es decir, el trabajo directo en la organización en donde se realiza la investigación.

3.3. Nivel o tipo de investigación

3.3.1. Exploratorio

Merino, Pintado, Sánchez, & Grande (2015), afirman que se trata de una investigación preliminar, que sirve para tener una primera toma de contacto con el tema que se está investigando, y por ello, son estudios poco cerrados y muy flexibles. La presente investigación es de tipo exploratoria puesto que se puede indagar acerca de la problemática en cuestión obteniendo información a través de la aplicación de un instrumento válido y confiable que permite analizar la situación actual que afronta la organización y entender la realidad de cómo el estrés afecta el desempeño de los trabajadores.

3.3.2. Descriptiva

Tamayo (2004), menciona que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. Mediante la investigación descriptiva se determinan las causas y efectos del problema en la empresa objeto de estudio, es decir, los factores laborales que ocasionan estrés en los trabajadores de manera real y las consecuencias en el desempeño laboral.

3.3.3. Correlacional

Esta investigación es de tipo correlacional porque permite asociar, conocer y posteriormente entender la relación directa que existe entre el estrés y desempeño laboral y su incidencia mutua en el ámbito organizacional.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

La población también denominada universo, es un conjunto de elementos sobre los que se realizan estudios (Carrillo, 2018). La población está conformada por 300 colaboradores de la empresa Constructores Alvarado Ortiz. De igual forma (Carrillo, 2018) menciona que la población neta en la que se enfoca se encuentra en un área específica de interés.

En este estudio se analiza el área administrativa que consta de 32 colaboradores, incluido el gerente. Esta área está conformada por personal de recursos humanos, contabilidad, gerente general, mantenimiento, producción, administrativo, finanzas.

3.4.2. Muestra

(Carrillo, 2018) La determinación de una muestra representativa una parte tomada del universo o total de las personas de estudio, para el estudio no se necesita realizar su cálculo debido a que el tamaño de la población es pequeña.

Tabla N° 1: Muestra

POBLACIÓN	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Área Administrativa	31	97%
Gerente	1	3 %
TOTAL	32	100%

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Sailema, C. 2018

3.5. Operacionalización de variables

Variable Independiente: El Estrés Laboral

Cuadro N° 2: Estrés Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. (Organización Internacional del Trabajo, 2016)	Física Emocional Desequilibrio Capacidades	Tiempo de trabajo Autonomía Carga de trabajo Demandas Psicológicas Variedad y contenido de trabajo Participación/superación Interés por el trabajador/compensación Desempeño de rol Relaciones y apoyo social	1. ¿Trabajas los sábados? 2. ¿Trabajas los domingos y festivos? 3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal? 4. ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa? 5. ¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)? 6. ¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos? 7. ¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)? 8. Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas? 9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?	Test F-psico 3.1

Fuente: Propia

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Cuadro N° 3: Desempeño Laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Se considera también como la formación de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador, así como por los logros en productividad o resultados alcanzados (Cuevas, 2011)	Tareas Actividades Estándares Objetivos	Comunicación Liderazgo Motivación Seguridad, orden y limpieza Capacitación y desarrollo Actitud y colaboración Solución de problemas Ambiente de trabajo Capacidad personal Costos y productividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos. 2. Ha logrado gran influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad. 3. Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo. 4. Sobresaliente apego a normas y procedimientos de llevar record sin accidentes. 5. Excelente capacitación y adiestramiento en su departamento, anticipándose inclusive a necesidades futuras. 6. Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan. 7. En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente. 8. Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales. 9. El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reducción de costos y productivo. 	EVALUACION 360

Fuente: Propia

Elaborado por: Sailema, C. 2018

3.6. Recolección de información

Para realizar el presente trabajo investigativo se utilizará los siguientes instrumentos y técnicas:

- **Test F-psico 31:** Permitirá identificar los riesgos psicosociales. Está estructurado por 9 dimensiones y consta de 44 preguntas las cuales tienen una escala de respuesta de Likert con la siguiente denominación: Nunca, Algunas veces al año, Algunas veces al mes, Algunas veces a la semana y Diariamente. Se aplicará al personal administrativo.
- **Evaluación 360:** Consta de 10 preguntas cerradas y conlleva a una respuesta con 5 ítems con la evaluación de 5 un nivel excelente, 4 nivel sobresaliente, 3 nivel aceptable, 2 nivel insuficiente, 1 nivel bajo deficiente, esta evaluación se aplica al personal administrativo.

3.7. Plan para recolección de información

Cuadro N° 4: Recolección de información Población

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Identificar los riesgos psicosociales que existe en los trabajadores en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cía. Ltda.
A quienes	A 32 trabajadores de la empresa Alvarado Ortiz constructores CIA. LTDA. Del cantón Ambato
¿Quién? ¿Quiénes?	Investigadora Cristina Fernanda Sailema Sailema
Cuando	Periodo Marzo 2018 Agosto 2018
Dónde	En la empresa Alvarado Ortiz Constructores CIA. LTDA. Del cantón Ambato
Cuantas veces	Una sola vez
Como que técnicas de recolección	F-Psico 32 Evaluación 360

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Sailema, C. 2018

3.8. Procesamiento y análisis

La información recopilada a través del test FPSICO 3.1 para recolectar información sobre el estrés laboral un software que consta de 44 preguntas las cuales son agrupadas y crea las siguientes dimensiones: Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas psicológicas, Variedad y contenido de trabajo, Participación/superación, Interés por el trabajador/compensación, Desempeño de rol, Relaciones y apoyo social.

La evaluación 360 grados permite conocer el desempeño laboral la cual contiene 10 ítems este se realizó de forma manual y posee los siguientes indicadores: comunicación, Liderazgo, Motivación, Seguridad orden y limpieza, Capacitación y desarrollo, Actitud y colaboración, Solución de problemas, Ambiente de trabajo, Capacidad personal, Costos y productividad.

Con los datos obtenidos se procederá a la revisión crítica, de ser necesario se procederá con la repetición de la recolección de la información, codificar la información, se continuará con la tabulación de la información recogida, la cual contiene los aspectos sociodemográficos, sexo, edad, remuneración, cargo.

Finalmente se elaboró las tablas y cuadros estadísticos en el software Excel, los cuales permitieron analizar e interpretar y verificar la hipótesis mediante la prueba estadística chi-cuadrado que es de tipo no probabilística, esto se realizara con la información proporcionada y recolectada mediante la contribución de los colaboradores y gerente de la empresa Alvarado Ortiz Constructores CIA. LTDA. del cantón Ambato.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Sociodemografía

En primera instancia se analizan los datos sociodemográficos tales como edad, sexo, remuneración y dependencia de trabajo.

4.1.1. Edad

Tabla N° 2: Edad

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
25-39 años	24	75%
40-54 años	7	22%
55-64 años	1	3%
65 o más años	0	0%
Total	32	100,00%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

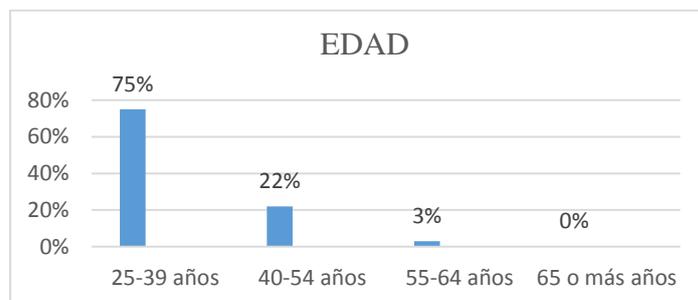


Gráfico N° 6: Edad

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

Del total de encuestados (32) el 75% están entre 25 y 39 años de edad, el 22% entre 40 y 54 años de edad, y 3% se encuentra entre los 55 y 64 años.

La mayor parte de colaboradores del área administrativa tiene una edad que oscila entre los 25 y 39 años, se puede decir que es una edad donde la carga de trabajo es tolerable tienen mayor energía y puede desarrollar varias actividades, que los demás grupos de edad no podrían realizar debido a la fatiga que genera tener más años.

4.1.2. Sexo

Tabla N° 3: Sexo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	21	66%
Femenino	11	34%
Total	32	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

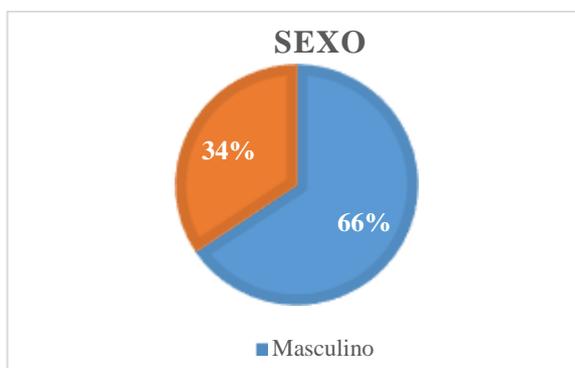


Gráfico N° 7: Sexo

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

Del total de los colaboradores evaluados se evidencia que 21 colaboradores que corresponde el 66% son hombres, el 34% son mujeres.

La mayor parte de la población son hombres, por lo cual las actividades que realizan no afectarían de ninguna manera a su rutina de trabajo, además que existe un porcentaje que son mujeres dando a notar que existe equidad de género al ocupar ellas también estos cargos.

4.1.3. Remuneración

Tabla N° 4: Remuneración

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
400-699	12	38%
700-999	16	50%
1000 o más	4	12%
Total	32	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Sailema, C. 2018

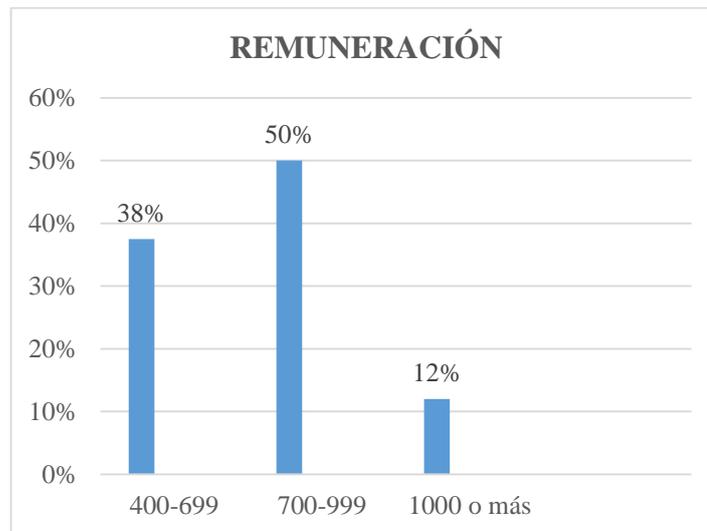


Gráfico N° 8: Remuneración

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

Del 100% de los colaboradores evaluados se observa que 12, que corresponde al 38% reciben una remuneración entre 400 y 699 dólares, el 50% recibe un sueldo entre 700 y 999 dólares y el 12% recibe una remuneración igual o mayor que 1000 dólares.

La mayor parte de la población percibe una remuneración menor a lo que es lo establecido, lo cual puede afectar su nivel de motivación laboral ya que puede influir en su vida personal y no suplir sus necesidades básicas.

4.1.4. Cargo

Tabla N° 5: Cargo

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Departamento Contable	6	19%
Departamento Mantenimiento	13	41%
Departamento Producción	2	6%
Departamento Administrativo	4	13%
Departamento Recursos Humanos	3	9%
Departamento Finanzas	4	13%
Total	32	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

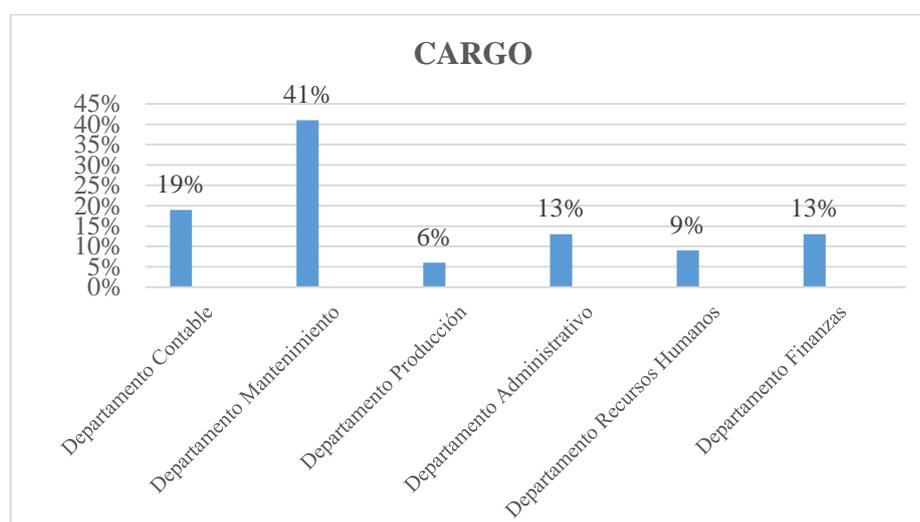


Gráfico N° 9: Cargo

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

Del total de colaboradores evaluados se puede evidenciar que el 19% se desempeñan en el departamento contable, el 41% labora en el departamento de mantenimiento, un 6% realiza sus actividades en el departamento de producción, el 13% se desempeña en el departamento administrativo, el 9% pertenece al departamento de recursos humanos y el 13% pertenecen al departamento financiero.

La mayor parte de la población labora en el área de mantenimiento, además que el gerente se encuentra dentro del área administrativa, podemos decir que la distribución de cargos, funciones y actividades son adecuados ya que cada uno realiza de acuerdo al departamento en el que se desempeña y al cargo en el que labora.

4.2. Test F-psico 31

Es una herramienta para la evaluación de los factores psicosociales. Su objetivo es contribuir al diagnóstico de los riesgos psicosociales presentes en una empresa o en áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual.

También incluye información de utilidad práctica para orientar las medidas preventivas que pueden llevarse a cabo en la empresa en el ámbito psicosocial.

A continuación, se presenta el semáforo general que se obtuvo de la aplicación del test F-psico 3.1

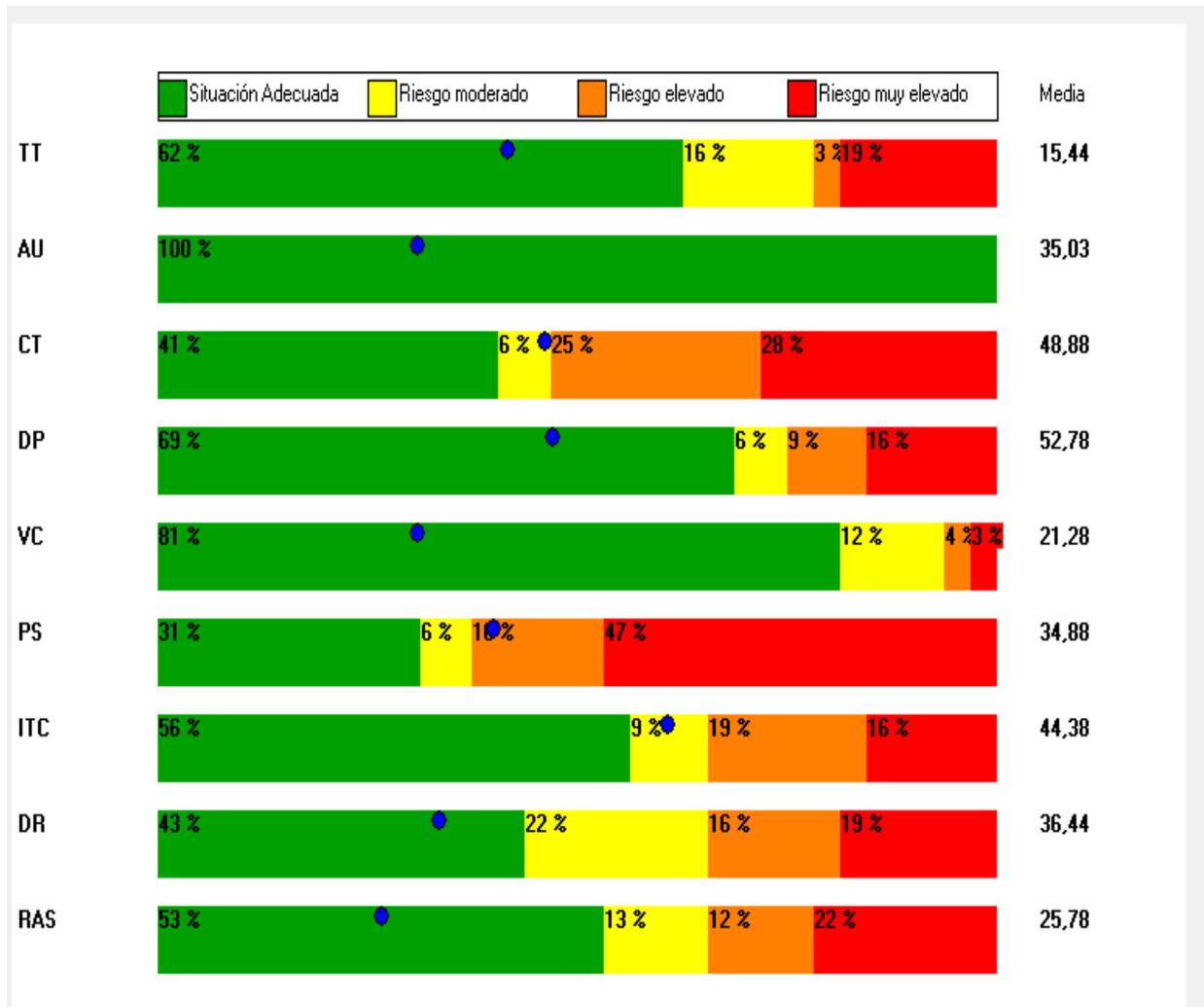


Gráfico N° 10: Semáforo F-psico31

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

4.2.1. Tiempo de Trabajo

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad, calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

La evaluación se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Tabla N° 6: Trabajo en sábados (Ítem 1)

Siempre o casi siempre	19%
A menudo	19%
A veces	31%
Nunca o casi nunca	31%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 7: Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

Siempre o casi siempre	12%
A menudo	10%
A veces	15%
Nunca o casi nunca	63%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 8: Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

Siempre o casi siempre	38%
A menudo	13%
A veces	32%
Nunca o casi nunca	17%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 9: Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

Siempre o casi siempre	34%
A menudo	16%
A veces	43%
Nunca o casi nunca	7%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

En el ítem 1 (trabajo en sábados) el 19% de la población manifiesta que siempre trabaja los sábados, y 19% afirma que a menudo labora los sábados.

En el ítem 2 (Trabajo en domingos y festivos) el 12% de los encuestados afirman que siempre trabajan los domingos y festivos y 10% menciona que a menudo laboran estos días.

En el Ítem 5 (tiempo de descanso semanal) un 32% de los colaboradores menciona que a veces tienen tiempo de descanso es semanal.

En el Ítems 6 (compatibilidad vida laboral - vida social) una 43% menciona que a veces existe compatibilidad vida laboral o social.

De acuerdo a los valores obtenidos se puede considerar que la dimensión tiempo de trabajo se encuentra con un valor considerable de riesgo elevado lo cual indica que los colaboradores corren el riesgo de padecer estrés.

4.2.2. Autonomía

En este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

Autonomía temporal

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales.

Tabla N° 10: Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

Siempre o casi siempre	18%
A menudo	12%
A veces	62%
Nunca o casi nunca	8%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 11: Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

Siempre o casi siempre	28%
A menudo	25%
A veces	44%
Nunca o casi nunca	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 12: Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

Siempre o casi siempre	15%
A menudo	28%
A veces	51%
Nunca o casi nunca	6%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 13: Determinación del ritmo (Ítem 9)

Siempre o casi siempre	38%
A menudo	28%
A veces	34%
Nunca o casi nunca	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Autonomía decisional

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

Tabla N° 14: Actividades y tareas (Ítem 10 a)

Siempre o casi siempre	45%
A menudo	34%
A veces	18%
Nunca o casi nunca	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 15: Distribución de tareas (Ítem 10 b)

Siempre o casi siempre	34%
A menudo	48%
A veces	15%
Nunca o casi nunca	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 16: Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

Siempre o casi siempre	37%
A menudo	29%
A veces	34%
Nunca o casi nunca	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 17: Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

Siempre o casi siempre	41%
A menudo	43%
A veces	12%
Nunca o casi nunca	4%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 18: Cantidad de trabajo que tienes que realizar (Ítem 10 e)

Siempre o casi siempre	34%
A menudo	37%
A veces	22%
Nunca o casi nunca	7%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 19: Calidad del trabajo que realizas (Ítem 10 f)

Siempre o casi siempre	51%
A menudo	37%
A veces	12%
Nunca o casi nunca	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 20: Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

Siempre o casi siempre	35%
A menudo	37%
A veces	25%
Nunca o casi nunca	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 21: Distribución turnos (ítem 10h)

Siempre o casi siempre	12%
A menudo	12%
A veces	8%
Nunca o casi nunca	6%
No trabajo a turnos	62%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

En el Ítem 3 (Posibilidad de atender asuntos personales) la mayor parte de los evaluados 62%, menciona que a veces tienen la posibilidad de atender asuntos personales.

En el Ítem 7 (Distribución de pausas reglamentarias) un 44% indica que a veces existe distribución de pausas reglamentarias.

En el Ítem 8 (Adopción de pausas no reglamentarias) el 51% de los colaboradores menciona que a veces realizan adopción de pausas no es reglamentarias.

En el Ítem 9 (Determinación de ritmo) el 38% asevera que siempre tienen una determinación de ritmo 28% de los colaboradores afirman que a menudo pueden marcar su propio ritmo de trabajo.

En el Ítem 10 a (Actividades y tareas) el 18% de los evaluados indica que a veces realizan las actividades y tareas correspondientes.

En el Ítem 10 b (Distribución de tareas) un 48% afirman que a menudo tienen distribución de tareas.

En el Ítem 10 c (Distribución del espacio de trabajo) un 66% de los colaboradores menciona que siempre o a menudo tienen una distribución de espacio en el trabajo.

En el Ítem 10 d (Métodos, procedimientos y protocolos) 43% señala que a veces pueden tomar decisiones acerca de los métodos de procedimiento de trabajo.

En el Ítem 10 e (Cantidad de trabajo por realizar) el 37% de los colaboradores señala que a menudo pueden tomar decisiones acerca de la cantidad de trabajo que deben realizar y 22% afirma que a veces pueden controlar la cantidad de trabajo que realizan.

En el Ítem 10 f (Cantidad de trabajo que realizas) el 37% de los colaboradores indica que a menudo pueden tomar decisiones acerca de la cantidad de trabajo que realizan.

En el Ítem 10 g (Resolución de incidencias) un 37% de los colaboradores menciona que menudo pueden solucionar sus problemas.

En el Ítems 10 h (Distribución turnos) el 62% de los evaluados aseveran que no trabajan en turnos en sus distribuciones de horarios.

En esta dimensión se puede evidenciar que no existe riesgo en lo que respecta en la autonomía del trabajo; se encuentra en una situación adecuada lo cual debe mantenerse para evitar que existan situaciones de estrés laboral.

4.2.3. Carga de Trabajo

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

Presiones de tiempos

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Tabla N° 22: Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

Siempre o casi siempre	53%
A menudo	28%
A veces	19%
Nunca o casi nunca	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 23: Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

Siempre o casi siempre	41%
A menudo	12%
A veces	26%
Nunca o casi nunca	21%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 24: Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

Siempre o casi siempre	37%
A menudo	31%
A veces	28%
Nunca o casi nunca	4%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Esfuerzo de atención

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo.

Tabla N° 25: Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

Siempre o casi siempre	28%
A menudo	12%
A veces	28%
Nunca o casi nunca	32%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 26: Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

Muy alta	43%
Alta	37%
Media	15%
Baja	5%
Muy baja	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 27: Atención múltiples tareas (Ítem 27)

Siempre o casi siempre	29%
A menudo	43%
A veces	15%
Nunca o casi nunca	13%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 28: Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

Siempre o casi siempre	9%
A menudo	37%
A veces	45%
Nunca o casi nunca	9%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 29: Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

Siempre o casi siempre	0%
A menudo	18%
A veces	62%
Nunca o casi nunca	18%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 30: Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

Siempre o casi siempre	3%
A menudo	31%
A veces	41%
Nunca o casi nunca	25%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Cantidad y dificultad de la tarea

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

Tabla N° 31: Cantidad de trabajo (Ítem 26)

Excesiva	3%
Elevada	50%
Adecuada	44%
Escasa	0%
Muy escasa	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 32: Dificultad del trabajo (Ítem 28)

Siempre o casi siempre	6%
A menudo	18%
A veces	42%
Nunca o casi nunca	34%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 33: Necesidad de ayuda (Ítem 29)

Siempre o casi siempre	3%
A menudo	9%
A veces	65%
Nunca o casi nunca	23%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 34: Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Siempre o casi siempre	12%
A menudo	18%
A veces	46%
Nunca o casi nunca	24%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

En el Ítem 23 (Tiempo asignado a la tarea) un 19% manifiesta que a veces tienen suficiente tiempo para realizar asignaciones de tareas.

En el Ítem 24 (Tiempo de trabajo con rapidez) el 41% afirma que siempre la ejecución de su trabajo se debe realizar con rapidez.

En el Ítem 25 (Aceleración de ritmo de trabajo) 37% asevera que siempre deben acelerar su ritmo de trabajo.

Esfuerzo de atención

En el Ítem 21 (Tiempo de atención) un 28% de los colaboradores menciona que siempre deben mantener atención exclusiva en su trabajo.

En el Ítem 22 (Intensidad de la atención) el 43% indica que la atención que deben mantener para realizar su trabajo es muy alta.

En el Ítem 27 (Atención múltiples tareas) 29% de los colaboradores señalan que siempre deben atender a varias tareas al mismo tiempo.

En el Ítem 30 (Interrupciones de tareas) el 37% manifiesta que a menudo tienen que interrumpir la tarea realizada para ejecutar otra no prevista, 9% afirma que siempre debe interrumpir su tarea.

En el Ítem 31 (efecto de las interrupciones) 62% de los colaboradores asevera que a veces existen alteraciones en las ejecuciones de sus trabajos.

En el Ítem 32 (Previsibilidad de las tareas) el 41% a veces tienen que realizar trabajos irregulares e imprevisibles.

Cantidad y dificultad de la tarea

En el Ítem 26 (Cantidad de trabajo) el 50% de los evaluados señalan que la cantidad de trabajo es excesiva.

En el Ítem 28 (Dificultad del trabajo) 18% de los colaboradores indica que a menudo el trabajo les resulta complicado.

En el Ítem 29 (Necesidad de ayuda) el 9% de los colaboradores señalan que a menudo deben realizar tareas difíciles y necesitan pedir ayuda.

En el Ítem 4 (Trabajo fuera del horario habitual) el 12% menciona que siempre tienen que trabajar más tiempo de lo habitual o llevarse el trabajo a casa.

Para la dimensión carga de trabajo se evidencia que existe un porcentaje importante de riesgo muy elevado considerando que la cantidad de trabajo es muy demandante e intensa; esto puede generar fatiga en los colaboradores e incrementa el riesgo de sufrir estrés.

4.2.4. Demandas Psicológicas

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Tabla N° 35: Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

Siempre o casi siempre	34%
A menudo	48%
A veces	18%
Nunca o casi nunca	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 36: Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

Siempre o casi siempre	25%
A menudo	41%
A veces	31%
Nunca o casi nunca	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 37: Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

Siempre o casi siempre	57%
A menudo	31%
A veces	12%
Nunca o casi nunca	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 38: Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

Siempre o casi siempre	68%
A menudo	18%
A veces	11%
Nunca o casi nunca	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 39: Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

Siempre o casi siempre	53%
A menudo	25%
A veces	22%
Nunca o casi nunca	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 40: Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

Siempre o casi siempre	43%
A menudo	12%
A veces	30%
Nunca o casi nunca	15%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 41: Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

Siempre o casi siempre	12%
A menudo	11%
A veces	40%
Nunca o casi nunca	25%
No tengo, no trato	12%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 42: Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

Siempre o casi siempre	6%
A menudo	9%
A veces	31%
Nunca o casi nunca	29%
No tengo, no trato	25%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 43: Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

Siempre o casi siempre	9%
A menudo	12%
A veces	34%
Nunca o casi nunca	39%
No tengo, no trato	6%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 44: Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

Siempre o casi siempre	9%
A menudo	9%
A veces	28%
Nunca o casi nunca	33%
No tengo, no trato	21%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 45: Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

Siempre o casi siempre	6%
A menudo	6%
A veces	51%
Nunca o casi nunca	37%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 46: Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

Siempre o casi siempre	6%
A menudo	18%
A veces	34%
Nunca o casi nunca	42%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

En el Ítem 33 a (Requerimientos de aprendizaje) un 34% de los colaboradores afirman que deben aprender cosas nuevas en su trabajo.

En el Ítem 33 b (Requerimientos de adaptación) el 25% de los evaluados señala que siempre deben adaptarse a nuevas situaciones que el 41% afirma que a menudo deben adaptarse a nuevas situaciones en el trabajo.

En el Ítem 33 c (Requerimientos de iniciativas) un 57% mencionan que siempre deben tomar la iniciativa en su trabajo.

En el Ítem 33d (Requerimientos de memorización) 68% de los colaboradores mencionan que siempre o casi siempre tienen requerimientos de memorización.

En el Ítem 33 e (Requerimientos de creatividad) el 53% menciona que siempre tienen requerimientos de creatividad.

En el Ítem 33 f (Requerimientos de trato con personas) un 43% afirman que siempre tienen requerimiento de trato con personas.

En el Ítem 34 a (Ocultación de emociones ante sus superiores) un 12% señalan que siempre ocultan sus emociones ante sus superiores.

En el Ítem 34b (Ocultación de emociones ante subordinados) 31% manifiestan que a veces ocultan sus emociones ante sus subordinados.

En el Ítem 34c (Ocultación de emociones ante compañeros) 34% mencionan que a veces ocultan sus emociones ante sus compañeros.

En el Ítem 34 d (Ocultación de emociones ante clientes) un 28% de los colaboradores indica que a veces ocultan sus emociones ante sus clientes.

En el Ítem 35 (Exposición a situaciones de impacto emocional) una 51% de los evaluados a veces se exponen a situaciones de impacto emocional.

En el Ítem 36 (Demandas de respuesta emocional) el 18% de los colaboradores aseveran que a menudo dan respuestas a problemas emocionales de cliente externos.

En la dimensión demandas psicológicas se observa la existencia de un porcentaje medido del riesgo muy elevado lo cual expone a los trabajadores a situaciones muy demandantes en el aspecto psicológico y esto les genera estrés laboral.

4.2.5. Variedad/Contenido del Trabajo

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprendes este factor son:

Tabla N° 47: Trabajo rutinario (Ítem 37)

No	34%
A veces	43%
Bastante	20%
Mucho	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 48: Sentido del trabajo (Ítem 38)

Mucho	71%
Bastante	19%
Poco	7%
Nada	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 49: Contribución del trabajo (Ítem 39)

No es muy importante	6%
Es importante	40%
Es muy importante	54%
No lo sé	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 50: Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

Siempre o casi siempre	25%
A menudo	28%
A veces	29%
Nunca o casi nunca	18%
No tengo, no trato	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 51: Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

Siempre o casi siempre	15%
A menudo	25%
A veces	48%
Nunca o casi nunca	12%
No tengo, no trato	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 52: Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

Siempre o casi siempre	18%
A menudo	9%
A veces	31%
Nunca o casi nunca	9%
No tengo, no trato	33%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 53: Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

Siempre o casi siempre	62%
A menudo	9%
A veces	17%
Nunca o casi nunca	3%
No tengo, no trato	9%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

En el Ítem 37 (Trabajo rutinario) el 43% registra que a veces su trabajo les resulta rutinario.

En el Ítem 38 (Sentido de trabajo) un 7% de los colaboradores considera que las tareas que realizan tienen poco sentido.

En el Ítem 39 (Contribución de trabajo) 40% aseveran que es importante su trabajo en conjunto de la organización.

En el Ítem 40 a (Reconocimiento del trabajo por superiores) el 18% que nunca su trabajo es apreciado por sus superiores.

En el Ítem 40 b (Reconocimiento del trabajo por compañeros) el 12% afirman que nunca su trabajo es apreciado por sus compañeros.

En el Ítem 40 c (Reconocimiento del trabajo por clientes) 9% mencionan que nunca su trabajo es reconocido por los clientes.

En el Ítem 40 d (Reconocimiento del trabajo por familia) el 17% señala a que a veces su trabajo es reconocido por la familia.

La dimensión variedad/contenido de trabajo se puede aseverar que existe un porcentaje bajo de riesgo muy elevado esto indica que los colaboradores están conformes con su contribución en la empresa, esto no les genera estrés.

4.2.6. Participación/Supervisión

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. Los ítems que comprenden este factor son:

Tabla N° 54: Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	18%
Se me consulta	37%
Sólo recibo información	30%
Ninguna participación	15%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 55: Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	25%
Se me consulta	34%
Sólo recibo información	35%
Ninguna participación	6%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 56: Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	18%
Se me consulta	36%
Sólo recibo información	28%
Ninguna participación	18%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 57: Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	25%
Se me consulta	23%
Sólo recibo información	31%
Ninguna participación	21%

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 58: Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	9%
Se me consulta	12%
Sólo recibo información	51%
Ninguna participación	28%

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 59: Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	6%
Se me consulta	12%
Sólo recibo información	36%
Ninguna participación	46%

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 60: Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	15%
Se me consulta	3%
Sólo recibo información	45%
Ninguna participación	37%

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 61: Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

No interviene	28%
Insuficiente	6%
Adecuada	66%
Excesiva	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 62: Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

No interviene	9%
Insuficiente	21%
Adecuada	65%
Excesiva	5%

Fuente: Instrumentos estadísticos
Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 63: Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

No interviene	12%
Insuficiente	12%
Adecuada	76%
Excesiva	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 64: Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

No interviene	12%
Insuficiente	9%
Adecuada	75%
Excesiva	4%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

En el Ítem 11 a (Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales) el 15% afirman que no tienen ninguna participación en las introducciones de cambios en equipos.

En el Ítem 11 b (Participación en la introducción de métodos de trabajo) un 35% de los colaboradores menciona que solo reciben información sobre los métodos de trabajo.

En el Ítem 11 c (Participación en el lanzamiento de nuevos productos) el 36% afirman que se les consulta acerca de los nuevos lanzamientos de sus nuevos productos.

En el Ítem 11 d (Participación en la reorganización de áreas de trabajo) 31% de los evaluados señala que solo recibe información sobre la reorganización de áreas de trabajo.

En el Ítem 11 e (Participación en la introducción de cambios en la dirección) un 51% de los colaboradores mencionan que solo reciben información de cambios de dirección entre sus superiores.

En el Ítem 11 f (Participación en contrataciones de personal) un 36% indica que solo reciben información sobre la contratación del personal.

En el Ítem 11 g (Participación en la elaboración de normas de trabajo) un 45% indica que solo recibe información de la elaboración de las normas de trabajo.

En el Ítem 12 a (Supervisión sobre los métodos) 6% de los colaboradores aseveran que es insuficiente la valoración del método de supervisión.

En el Ítem 12 b (Supervisión sobre la planificación) un 21% considera insuficiente la supervisión sobre la planificación.

En el Ítem 12 c (Supervisión sobre el ritmo) 12% considera como insuficiente la valoración del ritmo de trabajo.

En el Ítem 12 d (Supervisión sobre la calidad) el 9% manifiesta que la supervisión sobre la calidad es insuficiente.

La dimensión participación/superación presenta un porcentaje elevado de riesgo, esto afecta considerablemente a los colaboradores puesto que no reciben información suficiente tiende una mínima participación en los temas de la organización esto genera preocupación y falta de empoderamiento, desencadenando desinterés y desmotivación.

4.2.7. Interés por el Trabajador/Compensación

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprenden este factor son:

Tabla N° 65: Información sobre la formación (Ítem 13 a)

No hay información	37%
Insuficiente	31%
Es adecuada	32%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 66: Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

No hay información	34%
Insuficiente	45%
Es adecuada	21%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 67: Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

No hay información	31%
Insuficiente	41%
Es adecuada	28%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 68: Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

No hay información	18%
Insuficiente	20%
Es adecuada	62%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 69: Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	15%
Regular	6%
Insuficientemente	31%
No existe posibilidad de desarrollo profesional	48%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 70: Valoración de la formación (Ítem 42)

Muy adecuada	9%
Suficiente	31%
Insuficiente en algunos casos	42%
Totalmente insuficiente	18%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 71: Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

Muy adecuada	3%
Suficiente	25%
Insuficiente en algunos casos	47%
Totalmente insuficiente	25%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 72: Satisfacción con el salario (Ítem 44)

Muy satisfecho	0%
Satisfecho	31%
Insatisfecho	48%
Muy insatisfecho	21%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

En el Ítem 13 a (Información sobre la formación) el 37% manifiesta que no hay información acerca de la formación,

En el Ítem 13 b (Información sobre las posibilidades de promoción) un 45% de los colaboradores mencionan que es insuficiente la información sobre las posibilidades de promoción.

En el Ítem 13 c (Información sobre requisitos para la promoción) un 41% señala que es insuficiente la información sobre los requisitos para ocultar las plazas de promoción.

En el Ítem 13 d (Información sobre la situación de la empresa) 20% afirman que es insuficiente la información sobre la situación de la empresa.

En el Ítem 41 (Facilidades para el desarrollo profesional) 48% de los colaboradores señalan que no existen posibilidades de desarrollo profesional o un plan de carrera.

En el Ítem 42 (Valoración de la formación) el 18% aseveran que es total mente insuficiente la información que la empresa les imparte.

En el Ítem 43 (Equilibrio entre esfuerzo y recompensas) un 25% de los colaboradores menciona que es total mente insuficiente la relación esfuerzo recompensa.

En el Ítem 44 (Satisfacción con el salario) 21% de los evaluados se encuentra muy insatisfechos con el salario que reciben.

Para la dimensión de interés por el trabajador/compensación se determina que existe un porcentaje regular de riesgo elevado lo cual afecta a los colaboradores ya que no están satisfechos con su salario y consideran que no existe equilibrio entre esfuerzo y recompensa esto ocasiona estrés.

4.2.8. Desempeño de Rol

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades).

El conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador. El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

Tabla N° 73: Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

Muy clara	37%
Clara	44%
Poco clara	18%
Nada clara	1%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 74: Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

Muy clara	37%
Clara	39%
Poco clara	21%
Nada clara	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 75: Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

Muy clara	28%
Clara	50%
Poco clara	22%
Nada clara	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 76: Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

Muy clara	34%
Clara	56%
Poco clara	7%
Nada clara	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 77: Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

Muy clara	32%
Clara	59%
Poco clara	9%
Nada clara	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 78: Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

Muy clara	32%
Clara	56%
Poco clara	9%
Nada clara	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 79: Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

Siempre o casi siempre	9%
A menudo	7%
A veces	53%
Nunca o casi nunca	31%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 80: Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

Siempre o casi siempre	0%
A menudo	13%
A veces	53%
Nunca o casi nunca	34%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 81: Conflictos morales (Ítem 15 c)

Siempre o casi siempre	3%
A menudo	21%
A veces	48%
Nunca o casi nunca	28%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 82: Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

Siempre o casi siempre	6%
A menudo	16%
A veces	50%
Nunca o casi nunca	28%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 83: Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

Siempre o casi siempre	9%
A menudo	31%
A veces	32%
Nunca o casi nunca	28%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretaciones

En el Ítem 14 a (Especificaciones de los cometidos) el 18% manifiestan que la información acerca de sus funciones es poco clara.

En el Ítem 14 b (Especificaciones de los procedimientos) 21% de los colaboradores señalan que las especificaciones de los procedimientos de trabajo son poco claras.

En el Ítem 14 c (Especificaciones de la cantidad de trabajo) 22% afirma que las especificaciones de trabajo que se haga son poco claras.

En el Ítem 14 d (Especificaciones de la calidad e trabajo) un 7% de los colaboradores indican que las especificaciones de la calidad de trabajo son poco claras.

En el Ítem 14 e (Especificaciones de los tiempos de trabajo) 9% aseveran que las especificaciones del tiempo de trabajo son poco claras.

En el Ítem 14 f (Especificaciones de la responsabilidad del puesto) 9% de los evaluados señalan que las Especificaciones de las responsabilidades del puesto de trabajo son poco claras.

En el Ítem 15 a (Tareas irrealizables) un 9% señal que siempre las tareas asignas no se pueden realizar por falta de recursos.

En el Ítem 15 b (Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos) un 13% menciona que a menudo los procedimientos de trabajo son incompatibles son los objetivos.

En el Ítem 15 c (Conflictos morales) un 21% indica que a menudo existen conflictos morales.

En el Ítem 15 d (Instrucciones contradictorias) 16% indica que a menudo reciben instrucciones contradictorias entre sí.

En el Ítem 15 e (Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto) un 9% de los colaboradores afirma que siempre se les asignan tareas que exceden al cometido del puesto de trabajo.

En cuanto a la dimensión desempeño del rol se puede observar que el porcentaje obtenido en riesgo muy elevado es significativo; son contradictorias, a veces existen conflictos morales esto genera confusión entre los colaboradores.

4.2.9. Relaciones y Apoyo Social

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden puede originarse , con distintas frecuencias e intensidad, en situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales, ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

Tabla N° 84: ¿Puedes contar con tus jefes? (Ítem 16 a)

Siempre o casi siempre	37%
A menudo	21%
A veces	33%
Nunca o casi nunca	3%
No tengo, no hay otras personas	6%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 85: ¿Puedes contar con tus compañeros? (Ítem 16 b)

Siempre o casi siempre	45%
A menudo	12%
A veces	28%
Nunca o casi nunca	12%
No tengo, no hay otras personas	3%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 86: ¿Puedes contar con tus subordinados? (Ítem 16 c)

Siempre o casi siempre	28%
A menudo	15%
A veces	18%
Nunca o casi nunca	12%
No tengo, no hay otras personas	27%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 87: ¿Puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa? (Ítem 16 d)

Siempre o casi siempre	37%
A menudo	6%
A veces	18%
Nunca o casi nunca	21%
No tengo, no hay otras personas	18%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 88: Calidad de las relaciones (Ítem 17)

Buenas	53%
Regulares	34%
Malas	13%
no tengo compañeros	0%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 89: Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

Raras veces	50%
Con frecuencia	9%
Constantemente	9%
No existen	32%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 90: Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

Raras veces	28%
Con frecuencia	7%
Constantemente	0%
No existen	65%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 91: Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

Raras veces	32%
Con frecuencia	3%
Constantemente	3%
No existen	62%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 92: Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

Raras veces	1 %
Con frecuencia	3%
Constantemente	4%
No existen	81%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 93: Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	18%
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	25%
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	34%
No lo sé	23%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Tabla N° 94: Exposición a discriminación (Ítem 20)

Siempre o casi siempre	6%
A menudo	0%
A veces	19%
Nunca o casi nunca	75%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

En el Ítem 16 a (puedes contar con tus jefes) un 3% de los evaluados indican que nunca pueden contar con sus supervisores.

En el Ítem 16 b (puedes contar con tus compañeros) 12% aseveran que nunca pueden contar con sus compañeros.

En el Ítem 16 c (puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa) 12% de los evaluados nunca pueden contar con sus subordinados.

En el Ítem 16 d (puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa) el 21% menciona que nunca puede contar con otras personas que trabajan en la organización.

En el Ítem 17 (Calidad de las relaciones) 13% señala que la calidad de las relaciones laborales son malas.

En el Ítem 18 a (Exposición a conflictos interpersonales) un 9% de los colaboradores indica que constante mente están expuestos a conflictos interpersonales.

En el Ítem 18 b (Exposición a violencia física) el 7% evaluados mencionan que con frecuencia están expuesto violencia física.

En el Ítem 18 c (Exposición a violencia psicológica) un 3% de los colaboradores señal que con frecuencia están expuestos a violencia psicológica.

En el Ítem 18 d (Exposición a acoso sexual) 3% afirman que con frecuencia están expuestos a acoso sexual.

En el Ítem 19 (Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto) 18% indica que cuando existen conflictos la empresa deja que los implicados resuelvan el tema.

En el Ítem 20 (Exposición a discriminación) un 6% de los colaboradores menciona que siempre están expuestos a discriminación por diversos factores.

En relación a la dimensión relaciones y apoyo social se evidencia que existe un porcentaje significativo de riesgo muy elevado; en la organización existe dificultades en las relaciones laborales entre compañeros, subordinados y jefes algunos colaboradores manifiestan que han sido discriminados, que la calidad de relación es regular y que en la organización no se presta la atención suficiente para solucionar las situaciones de conflicto esto genera estrés.

4.3. Evaluación del Desempeño 360

La evaluación de 360° también conocida como evaluación integral, es una herramienta que cada día es más utilizada en las organizaciones modernas.

La evaluación de 360° pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible; la evaluación del desempeño se aplica de forma semestral durante el año.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos como consecuencia del procesamiento de datos de la evaluación del desempeño en el periodo de tiempo de evaluación se considera en el último semestre del año 2017 y primer semestre del año 2018.

4.3.1. Comunicación

Tabla N° 95: Comunicación

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
16	11	5	0	32
50%	34%	16%	0%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018



Gráfico N° 11: Comunicación

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

De 32 colaboradores que representa el 100% de los evaluados; el 50% (16 personas) obtuvieron una calificación de excelente, 34 (11 colaboradores) señala que la comunicación es muy buena, y 16% (5 evaluados) responde que la comunicación es regular.

En el factor comunicación se interpreta que la forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva dentro de la organización, esto denota que la comunicación no afecta el desempeño laboral, ya que mayoritariamente tiene un porcentaje excelente.

4.3.2. Liderazgo

Tabla N° 96: Liderazgo

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
8	16	7	1	32
25%	50%	22%	3%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

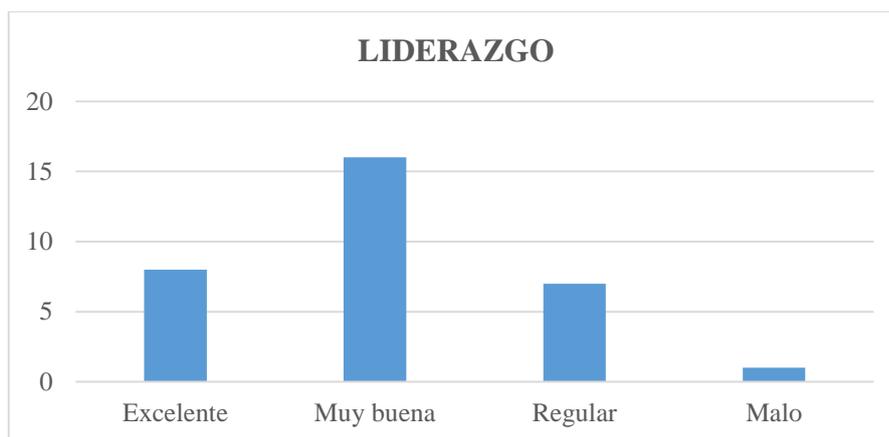


Gráfico N° 12: Liderazgo

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

De 32 colaboradores que representa el 100% de los evaluados; el 25% (8 personas) menciona que el liderazgo es excelente, 50% (16 colaboradores) asevera que el liderazgo es muy bueno, 22% (7 evaluados) indica que el liderazgo es regular, y 3% (1 individuo) manifiesta que el liderazgo es malo.

Dentro del liderazgo se evidencia que en la organización se ha logrado cierta influencia en el equipo de trabajo, los colaboradores saben a dónde van y cómo hacerlo. Tienen seguridad, el porcentaje obtenido denota que el liderazgo se encuentra en un nivel satisfactorio.

4.3.3. Motivación

Tabla N° 97: Motivación

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
10	7	10	5	32
31%	22%	31%	16%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018



Gráfico N° 13: Motivación

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

De 32 colaboradores que representa el 100% de los evaluados; el 31% (10 individuos) afirma que la motivación es excelente, mientras que el 22% (7 evaluados) manifiesta que la motivación es muy buena, 31% (10 personas) indica que la comunicación es regular, y 16% (5 colaboradores) responden que la motivación es mala.

Dentro factor motivación se indica que, con un porcentaje considerable, existe motivación, aunque no sea en todos los colaboradores de la organización y no siempre, esto ocasiona que los trabajadores disminuyan su desempeño laboral. La empresa debe considerar otorgar incentivos de tipo económico y de superación personal.

4.3.4. Seguridad, Orden y Limpieza

Tabla N° 98: Seguridad

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
11	18	1	2	32
34%	56%	3%	6%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

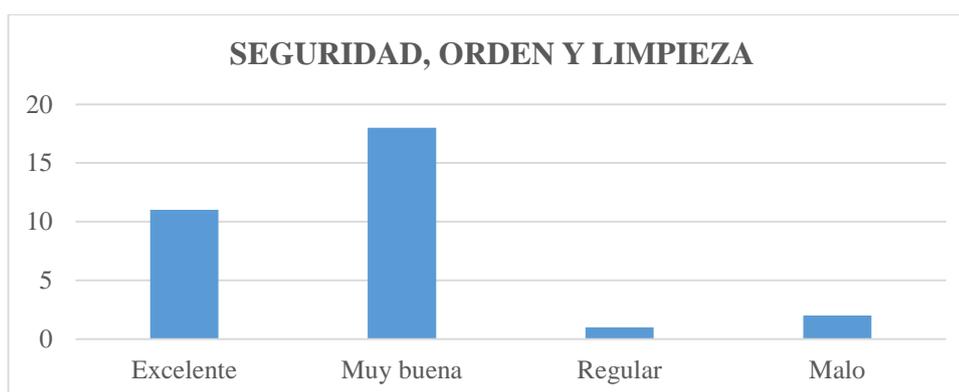


Gráfico N° 14: Seguridad, orden y limpieza

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

De 32 colaboradores que representa el 100% de los evaluados; el 34% (11 colaboradores) afirman que la seguridad, orden y limpieza es excelente, 56% (18 individuos) denota que la seguridad, orden y limpieza es muy buena, mientras que 3% (1 persona) responde que la seguridad, orden y limpieza es regular, y 6% (2 evaluados) indica que la seguridad, orden y limpieza es mala.

Dentro de este factor que se refiere a seguridad, orden y limpieza, se menciona que la empresa está dentro de un nivel mayoritariamente satisfactorio; existe sobre saliente apego a normas y procedimientos SOL (seguridad, orden y limpieza). Lleva record sin accidentes, este factor no afecta el desempeño.

4.3.5. Capacitación y Desarrollo

Tabla N° 99: Capacitación

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
4	12	9	7	32
13%	38%	28%	22%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

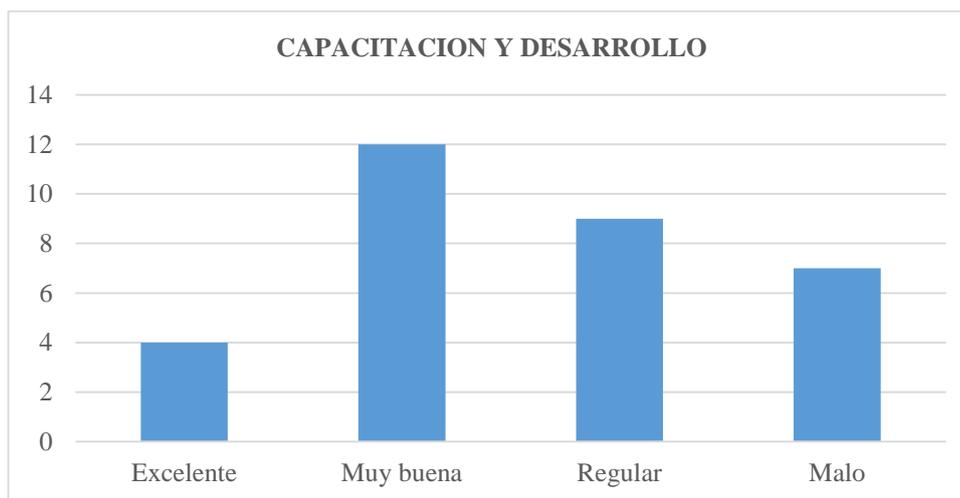


Gráfico N° 15: Capacitación y desarrollo

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

De 32 colaboradores que representa el 100% de los evaluados; el 13% (4 individuos) afirman que la capacitación y desarrollo es excelente, 38% (12 colaboradores) asevera la capacitación y desarrollo es muy buena, por lo contrario 28% (9 evaluados) afirman que la capacitación y desarrollo es regular, y 22% (7 personas) señala que la capacitación y desarrollo es malo.

Por medio de este factor se puede identificar que hace falta capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunos colaboradores de la organización lo cual significa que el desempeño laboral se ve afectado por la carencia de adquisición de nuevos conocimientos; a la empresa le falta elaborar un plan de capacitación para el personal y de esta forma se mejora el desempeño laboral.

4.3.6. Actitud y Colaboración

Tabla N° 100: Actitud

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
8	10	10	4	32
25%	31%	31%	13%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

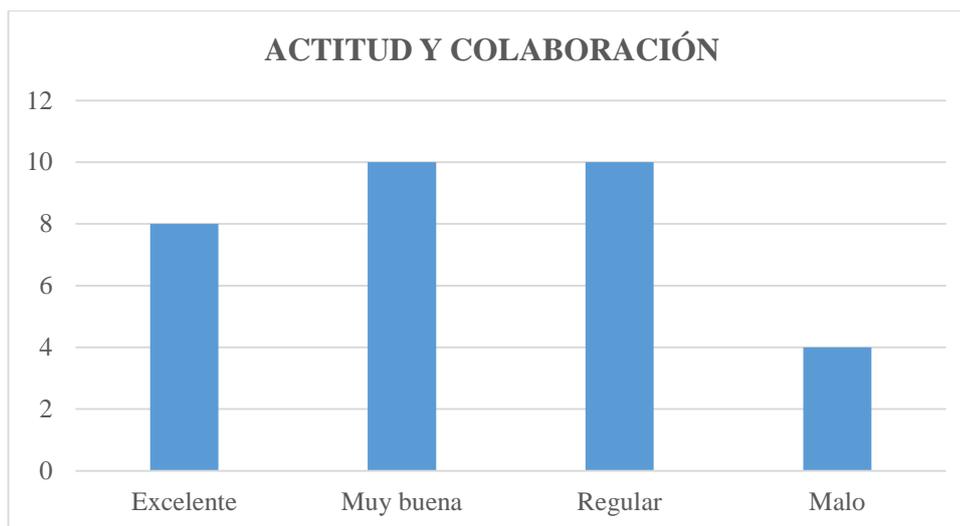


Gráfico N° 16: Actitud y colaboración

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

De 32 colaboradores que representa el 100% de los evaluados; 25% (8 individuos) señala que la actitud y colaboración es excelente, 31% (10 colaboradores) asevera que la actitud y colaboración es muy buena, 31% (10 evaluados) manifiesta que la actitud y colaboración es regular y 13% (4 personas) indica que la actitud y colaboración es mala.

En el factor de actitud y colaboración se evidencia que existe buena colaboración y actitud de servicio en los trabajadores, aunque no se da a diario, esto influye en el desempeño de las funciones, es necesario incrementar el trabajo en equipo, mejorar las relaciones laborales y fomentar una actividad de colaboración y compañerismo.

4.3.7. Solución de Problemas

Tabla N° 101: Solución de problemas

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
5	16	10	1	32
16%	50%	31%	3%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

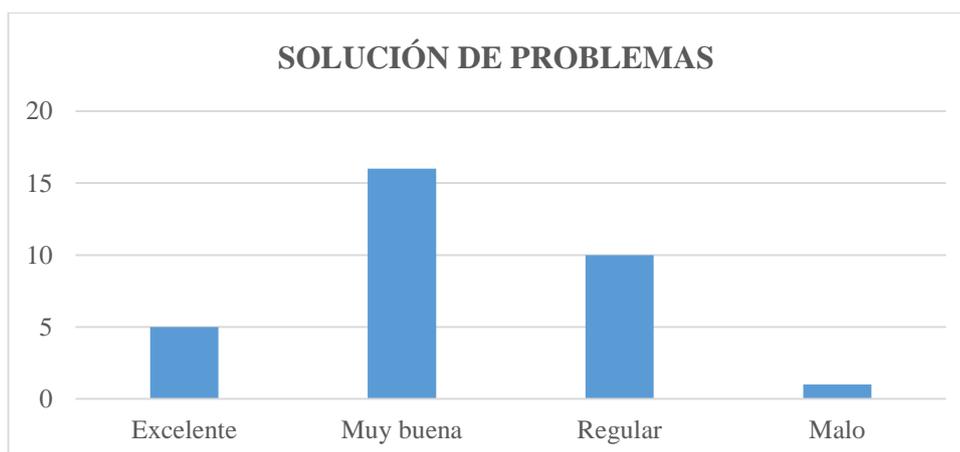


Gráfico N° 17: Solución de problemas

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

De 32 colaboradores que representa el 100% de los evaluados; 16% (5 personas) consideran que la solución de problemas es excelente, 50% (16 evaluados) indican que la solución de problemas es muy buena, mientras 31% (10 colaboradores) asevera que solución de problemas es regular, y 3% (1 persona) afirma que la solución de problemas es mala.

El factor solución de problemas se puede interpretar que se aportan soluciones adecuadas en ocasiones, un poco lento a los problemas que se presentan en la empresa afectando así el desempeño laboral se debe agilizar el proceso y dar solución rápida y efectiva a los inconvenientes que surgen en la empresa.

4.3.8. Ambiente de Trabajo

Tabla N° 102: Ambiente de Trabajo

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
4	5	15	8	32
13%	16%	47%	25%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

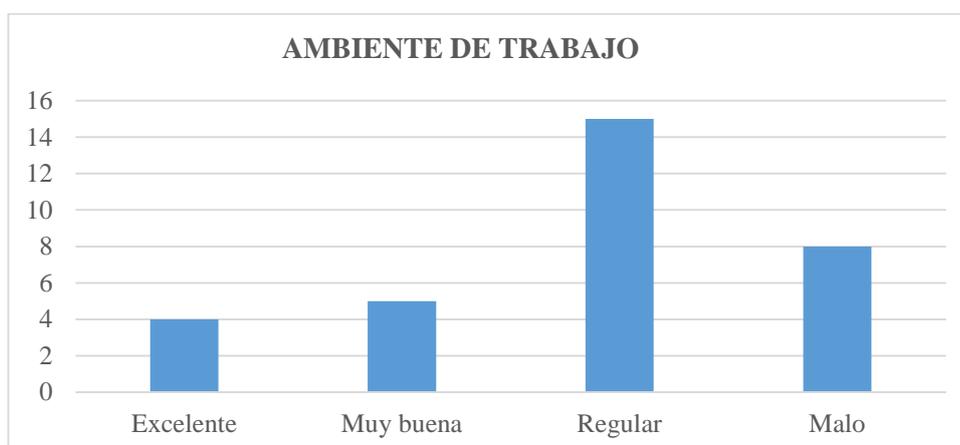


Gráfico N° 18: Ambiente de trabajo

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

De 32 colaboradores que representa el 100% de los evaluados; el 13% (4 personas) afirman que el ambiente de trabajo es excelente, 16% (5 colaboradores) indica que el ambiente de trabajo es muy bueno, 47% (15 individuos) señala que el ambiente de trabajo es regular, y 25% (8 evaluados) menciona que el ambiente de trabajo es malo.

En este factor ambiente de trabajo se evidencia que hay ocasiones y colaboradores que debido a diversas situaciones provocan un mal ambiente de trabajo lo cual afecta el adecuado desempeño laboral se recomienda mejorar las relaciones interpersonales mediante trabajo en equipo y actividades diarias.

4.3.9. Capacidad Personal

Tabla N° 103: Capacidad Personal

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
11	12	8	1	32
34%	38%	25%	3%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

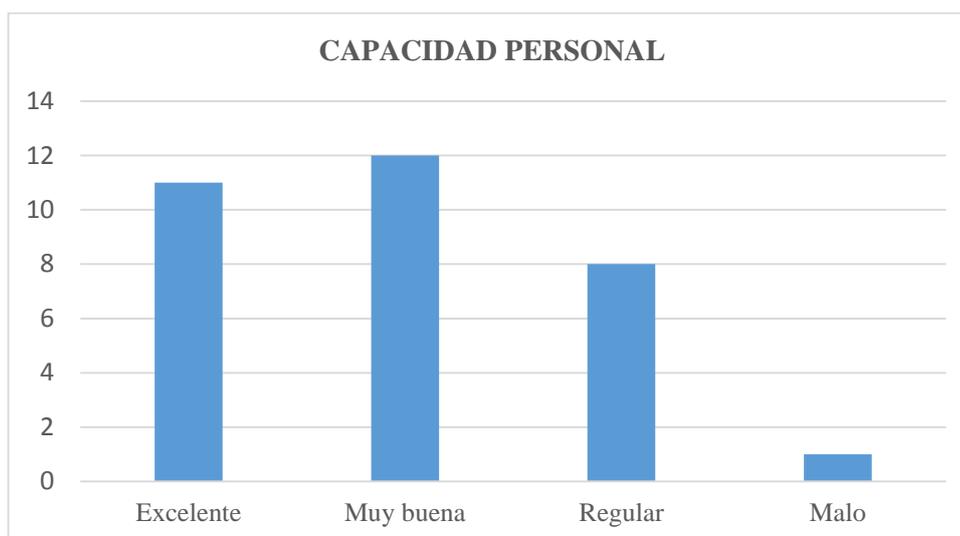


Gráfico N° 19: Capacidad personal

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

De 32 colaboradores que representa el 100% de los evaluados; el 34% (11 personas) menciona que la capacidad personal es excelente, 38% (12 colaboradores) afirman que la capacidad personal es muy buena, 25% (8 personas) aseveran que la capacidad personal es regular, y 3% (1 evaluados) menciona que la capacidad personal es mala.

En el factor capacidad personal se observa que en algunas ocasiones se demuestran ciertas deficiencias en las capacidades de los colaboradores, aunque no es muy notable pero afecta el desempeño de los colaboradores.

4.3.10. Costo y Productividad

Tabla N° 104: Costo y Productividad

Excelente	Muy buena	Regular	Malo	Total
8	21	3	0	32
25%	66%	9%	0%	100%

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018



Gráfico N° 20: Costo y productividad

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Análisis e Interpretación

De 32 colaboradores que representa el 100% de los evaluados; el 25% (8 personas) afirman que el costo y productividad es excelente, 66% (21 colaboradores) menciona que el costo y productividad es muy buena, 9% (3 evaluados) asevera que el costo y productividad es regular.

En costo y productividad se puede deducir que mayoritariamente prevalece un nivel satisfactorio; esto determina que los colaboradores y la organización demuestran actitudes y resultados excepcionales en reducción de costo e incremento de productividad este factor no se encuentra afectando el desempeño laboral.

4.4. Verificación de la Hipótesis

El estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia Ltda. en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

Planteamiento de la hipótesis

H_0 = El estrés laboral NO se relaciona con el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia Ltda. en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

H_1 = El estrés laboral SI se relaciona con el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia Ltda. en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

Nivel de significación

Para comprobación de la hipótesis, se selecciona un nivel de significación del 5%, ($\alpha=0,05$).

Descripción de la Población

Se considera una población de 32 colaboradores del Área Administrativa de la empresa Alvarado Ortiz constructores Cia Ltda. En la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua

Especificación del Estadístico

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

$$X_2 = \Sigma \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

DONDE:

χ^2 : chi cuadrado

Σ : sumatoria

O: frecuencia observada

E: frecuencia esperada

Grados de libertad

Grados de libertad (Gl) = (fila - 4) (columna - 4)

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

$Gl = (4 - 1) (4 - 1)$

$Gl = (3) (3)$

$Gl = 9$

Calculo de χ^2 Tabular

Por lo tanto con 9 grados de libertad y con un nivel de 0.05 de significación en la tabla del $\chi^2_t = 16.92$

DISTRIBUCION DE χ^2

Grados de libertad	Probabilidad										
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59
	No significativo								Significativo		

Gráfico N° 21: Chi Cuadrado Tabular

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Calculo de X2 Calculado

Tabla N° 105: Chi Cuadrado Calculado

Estadísticos de prueba

	Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre	Participación en lanzamiento de nuevos productos	Puedes contar con tus compañeros	En general, la cantidad de trabajo que tienes es	Te facilita la empresa el desarrollo profesional	Comunicación	Motivación	Capacitación y desarrollo	Actitud y colaboración	Capacitación personal
Chi-cuadrado	11,250 ^a	1,750 ^a	17,250 ^a	24,750 ^a	12,250 ^a	5,688 ^b	2,250 ^a	4,250 ^a	3,000 ^a	9,250 ^a
gl	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Sig. asintótica	,010	,626	,001	,000	,007	,058	,522	,236	,392	,026

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,0.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 10,7.

$\Sigma = 91,63$

Fuente: Aplicación de instrumentos estadísticos.

Elaboración: Sailema. C, 2018

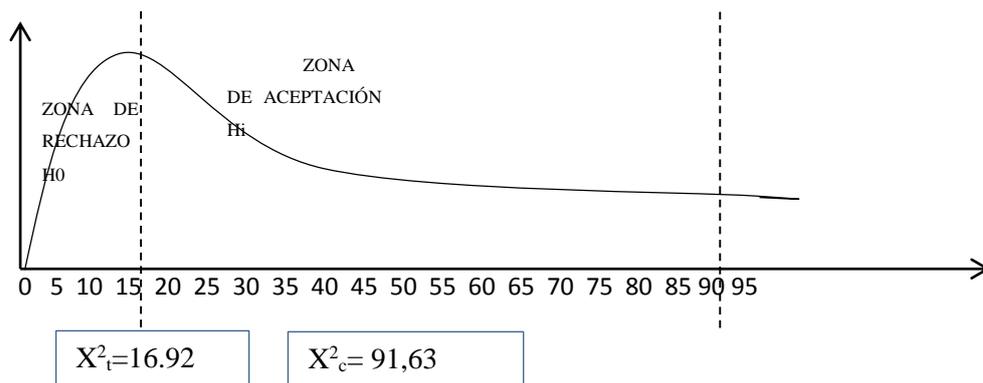


Gráfico N°22: Chi Cuadrado Calculado

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Conclusión

El valor $X^2_t = 16,92 < X^2_c = 91,63$, de esta manera se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, los riesgos psicosociales que generan estrés laboral SI se relacionan con el desempeño laboral deficiente en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia Ltda. en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos durante el desarrollo de los capítulos anteriores del presente trabajo de investigación, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- En la empresa Alvarado Ortiz Constructores se determinó que existe una relación directa entre el estrés laboral y el desempeño laboral de los trabajadores, ya que a mayor índice de estrés laboral se generó menor rendimiento en las funciones desempeñadas por los colaboradores.
- Mediante la aplicación del Test FPSICO 3.1 en la empresa Alvarado Ortiz Constructores, se pudo identificar que los principales riesgos psicosociales que generan estrés son: el tiempo de trabajo, carga de trabajo, participación/superación, definición de rol y relaciones de apoyo social.
- Se puede evidenciar que el Desempeño Laboral de los colaboradores en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. se ve considerablemente afectado por las falencias en la capacitación y desarrollo, motivación, actitud y colaboración y capacitación, es evidente que la empresa no cuenta con un plan de carrera ni capacitaciones permanentes, por otra parte el ambiente de trabajo no es adecuado.
- No existe un artículo científico referente a la problemática que tiene la empresa Alvarado Ortiz Constructores que permita minimizar el estrés laboral y que de esta manera se pueda mejorar el desempeño laboral.

5.2. Recomendaciones

Debido a los problemas que hemos encontrado al realizar la presente investigación se recomienda:

- Realizar un plan de actividades mensuales que involucren a todos los colaboradores del área administrativa, en el cuál, se apliquen diferentes técnicas de relajación y pausas activas, con lo cual se disminuirá el índice de estrés laboral.
- Se recomienda concientizar a los colaboradores sobre el valor de su opinión y la participación en todas las decisiones referentes a la organización, de esta manera el gerente de la organización tomaría en cuenta los requerimientos de sus subordinados, generando así compromiso con la empresa.
- Se recomienda fortalecer las capacitaciones y elaborar un plan de carrera para que los colaboradores se sientan parte de la organización y gocen de los beneficios, además de mejorar el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales entre los colaboradores.
- Diseñar un artículo académico sobre la temática investigada acerca del estrés laboral y el desempeño laboral, que sea socializado con los colaboradores de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Bedoya, J. (5 de Marzo de 2012). *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR*. Obtenido de UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. Facultad administrativa.
- Código de Trabajo* . (14 de Enero de 2015). Obtenido de Código de trabajo : <https://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Código de Trabajo*. (14 de Enero de 2015). Obtenido de Código de trabajo: <https://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf>
- Constitución de la Republica del Ecuador* . (20 de Octubre de 2008). Obtenido de Constitución de la Republica del Ecuador : https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Constitución de la Republica del Ecuador*. (24 de enero de 2008). Obtenido de Constitución de la Republica del Ecuador: www.wip.int/edocs/lexdocs/laws/ec/ec/ec030es.pdf
- Cortés, J. (2007). *Aportes a la Psicología Social*. Madrid: Andamio Ediciones.
- Cuevas, J. (2011). *Desempeño y estándar. Psicología y Empresas*.
- De Arco, O. (2013). *SOBRECARGA LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DE UNIDADES DE CUIDADO INTENSIVO EN INSTITUCIONES HOSPITALARIAS DE CARTAGENA DE INDIAS, 2012*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- del Hoyo, M. (2014). *Estrés Laboral*. Madrid: Servicio de ediciones y publicaciones INSHT.
- Del Hoyo, M. (2014). *Estrés Laboral*. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Fernandez, R. (2010). *La productividad y el Riesgo Psicosocial o derivado de la Organización del Trabajo*. España: Club Universitario.
- García, R. B. (24 de Febrero de 2004). *Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo* . Obtenido de Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad

- y Salud en el trabajo :
<http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/SEGURIDAD/DecisionCAN%20584.pdf>
- García, R. B. (20 de Febrero de 2004). *Desición 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de Desición 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo:
<http://www.industrias.ec/archivos/CIG/file/SEGURIDAD/DecisionCAN%20584.pdf>
- Gil, A., Junca, J., & Méndez, M. (2012). *Evaluación del desempeño*. Disponible en:
[https://es.scribd.com/...de la evaluación del desempeño](https://es.scribd.com/...de la evaluacion del desempeño).
- González, J. (2001). *Psicoterapia de a crisis*.
scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352001000300004.
- González, M. (2014). Estrés y Desempeño Laboral . *Universidad Rafael Landívar*, 1-82.
- Guerrero, E. (2014). *SALUD, ESTRES Y FACTORES PSICOLOGICOS*. Facultad de psicología. Centro asociado de Mérida.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *metodología de la Investigación*. Mexico: Cuarta edición.
- INSHT. (2017). *Sobrecarga de trabajo*. España: Instituto Nacional De Seguridad E Higiene en el trabajo de España.
- Jáñez, T. (2008). *Metodología de investigación en derecho* (4a ed.). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- La Hora. (Martes 17 de Julio de 2018). Tungurahua, tercera provincia con más estrés en el país. *La Hora*, pág. 5.
- Manual de Seguridad. (2010). *Riesgos Psicosociales*. México:
https://www.isastur.com/external/seguridad/data/es/1/1_10_2_2.htm.
- Marquéz, F. (2013). *Impacto Psicológico. El estres , causas, consecuencias y soluciones*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- Merino, M., Pintado, T., Sánchez, J., & Grande, I. (2015). *Introducción a la Investigación de Mercados* (2a ed.). Madrid: ESIC.
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Madrid, España: Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid.

- OMS. (2011). *Organización Mundial de la Salud*. Quito.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo: Estrés Laboral*. Ginebra: LABADMIN/OSH.
- Organización Mundial del trabajo. (2010). *Los riesgos psicosociales*.
- Paredes, C. (6 de Febrero de 2016). *EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN E*. Obtenido de EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN E: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24111/1/CLAUDIA%20PATRICIA%20PAREDES%20BALLESTEROS%20TESIS.pdf>
- Pedraza, Esperanza, Amaya, & Conde. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 56-98.
- Peiro, J. (2001). El estrés laboral : Una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 31-40.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo*. (4 de Enero de 2008). Obtenido de Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Reza, F. (1997). *Ciencia, metodología e investigación* (1a ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional. Teoría y Práctica*. México: 7th ed: Prentice Hall;
- Rodríguez, M. (2008). *EL ESTRÉS EN EL ÁMBITO LABORAL*. Madrid: Príncipe de Vergara, nº 13 – 7ª; 28001, Gabinete Confederal.
- Ruiz C, Silva , V., & Vanga , A. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*, 58-72.
- Ruiz, L. (2011). *Manipulación Manual de Cargas Ecuación NIOSH*. MADRID: INSHT.

- Servicio de Administración del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo*. Ginebra: OIT, 2016. 62 p.: ISBN: 978-92-2-330642-7 (web pdf).
- Stoner, J. (2000). *Evaluación del desempeño laboral*. Suiza: Ediciones The New.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de investigación científica* (4a ed.). México: Limusa.
- Tubón, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Universidad de Santander. (24 de enero de 2018). Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. Bucaramanga, Santander, Colombia.

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

Cristina Fernanda Sailema Sailema
Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo se pretende identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. en la ciudad de Ambato, de la provincia de Tungurahua; teniendo como soporte distintas fuentes bibliográficas y autores sobresalientes tales como: Peiro, Moreno, artículos de la OIT, Gonzales Ruiz y Pedraza; que contribuyeron en el estudio de las dos variables y los distintos componentes que lo conforman también identifica, cuáles son los factores desencadenantes del estrés como participación/ supervisión, sobre carga de trabajo, las relaciones entre compañeros de cada uno de los empleados, por otra parte el desempeño laboral conociendo así dimensiones como la motivación, capacitación de desarrollo, el departamento de recursos humanos tiene un papel primordial para la consecución de los objetivos empresariales, pues evalúa los niveles de desempeño laboral y mide el estrés de los colaboradores, tomando medias al respecto para mejorar la situación; la metodología utilizada se desarrolla en el enfoque Ji-cuantitativo, permitiendo recopilar datos relevantes a través de instrumentos como el test FPSICO 3.1 y la evaluación 360°, y así mismo disponer de los valores numéricos para su respectiva tabulación, desarrollando el método Chi cuadrado para su verificación, y de esta manera se obtuvo como resultado que el estrés laboral afecta el desempeño de los colaboradores de la organización.

Palabras claves: Estrés laboral, desempeño laboral.

PAPER

Technical University of Ambato
Faculty of Humanities and Education
Industrial Psychology Career

LABOR STRESS AND LABOR PERFORMANCE

Cristina Fernanda Sailema Sailema
Ing. Mg. Amado Antonio Lara Satán

EXECUTIVE SUMMARY

In the present work we intend to identify the relationship that exists between work stress and job performance in the administrative area of the company Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. In the city of Ambato, in the province of Tungurahua; having as support different bibliographical sources and outstanding authors such as: Peiro, Moreno, articles of the ILO, Gonzales Ruiz and Pedraza; who contributed to the study of the two variables and the different components that comprise it also identifies, what are the triggers of stress such as participation / supervision, workload, relations between colleagues of each of the employees, on the other hand the labor performance thus knowing dimensions such as motivation, development training, the human resources department plays a key role in achieving the business objectives, as it evaluates the levels of work performance and measures the stress of the collaborators, taking measures in this regard to improve the situation; the methodology used is developed in the Ji-quantitative approach, allowing to collect relevant data through instruments such as the FPSICO 3.1 test and the 360 ° evaluation, and also to have the numerical values for their respective tabulation, developing the Chi square method for its verification, and in this way it was obtained as a result that work stress affects the performance of the employees of the organization.

Keywords: Work stress, job performance.

1. Introducción

La investigación, se ejecutó en la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. en la ciudad de Ambato, de la Provincia de Tungurahua, teniendo como problema el estrés y su incidencia en el desempeño laboral. Se evidenció que los colaboradores presentan bajas habilidades sociales y en el ambiente de trabajo, muchas de las ocasiones debido a factores como fatiga y presión que influyen en la satisfacción laboral, el clima laboral y principalmente en el desempeño laboral.

En la actualidad la falta de compromiso es un problema muy común en las empresas, las tareas asignadas no son entregadas en el tiempo estimado o antes del mismo, lo que genera pérdidas. La falta de motivación presentada debido a las inadecuadas relaciones laborales y el bajo desempeño, ocasionan que no se cumplan los objetivos, debido a ello, las organizaciones buscan motivar a su personal para que se sientan satisfechos, y se puedan reflejar mejores resultados para la organización.

El estrés ocasiona consecuencias negativas en los trabajadores, ya que los colaboradores lo perciben como una amenaza, por esta razón, la apreciación de la situación como estresante es fundamental en la vivencia de estrés (Peiro, 2001). En el área de trabajo diversas situaciones generan estrés, las respuestas a estas condiciones varían según la persona, en unas se presentan como eustres, estrés positivo; mientras que en otros colaboradores se genera distres, estrés negativo.

La experiencia de estrés va seguida de vivencias y respuestas emocionales en mayor medida negativas, y cada vez con más frecuencia se ha instado en la importancia de los aspectos emocionales del estrés (Peiro, 2001).

Es de vital importancia que las organizaciones se preocupen por el bienestar físico y psicológico de los colaboradores, de esta forma se pueden identificar las situaciones que causan estrés laboral.

Las consecuencias del estrés laboral no afectan solo a las personas que lo viven, los efectos pueden incidir también sobre la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del ausentismo, las ineficiencias, errores (Peiro, 2001).

Cuando a los colaboradores de una organización les afecta el estrés ocurren consecuencias como disminución del desempeño laboral, afectando la productividad y las ganancias de la empresa.

El Trabajo humano tiene elementos paradójicos: puede llevar a las personas a la excelencia o puede hacerle un daño inmenso a su salud, de forma física, psicológica o mentalmente; es algo que siempre se ha sabido (Moreno, 2011).

El estrés laboral puede ocasionar daños en la salud, por lo tanto, se debe procurar una carga de trabajo adecuada para cada colaborador y las funciones que desempeñe en la institución.

El estrés concerniente con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando los requerimientos del trabajo no corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del colaborador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no concuerdan con las perspectivas de la cultura organizativa de una empresa (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

El estrés laboral se relaciona con el cansancio físico y mental en el entorno laboral, debido a diferentes factores que lo provocan, tales con la presión y la forma de realizar las tareas encomendadas, otro factor es el ambiente laboral en el que desempeñan y las relaciones interpersonales entre compañeros.

Para las organizaciones, el desempeño laboral no ha sido una novedad debido a que el individuo ha mantenido desde hace tiempo una relación con su trabajo. De tal forma, el desempeño laboral se puede entender como el mérito que puede mejorar tanto a las organizaciones como al personal que las conforman (Ruiz C, Silva , & Vanga , 2008).

El desempeño laboral se ve afectado por condiciones como la falta de motivación y remuneraciones bajas, por lo cual las empresas deben implementar programas y planes que ayuden al mejor desempeño de sus colaboradores.

El desempeño laboral ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización, para que las organizacionales se mantengan vigentes en el mercado laboral es necesario que el nivel de desempeño sea alto (Pedraza, Esperanza, Amaya, & Conde, 2010).

El departamento de recursos humanos debe preocuparse en el rendimiento de los colaboradores y evaluar el desempeño laboral periódicamente con el fin de conocer las fortalezas y debilidades de los trabajadores. Es importante que las personas que conforman el departamento sigan actualizándose, para conocer los últimos métodos de evaluación del desempeño y mejorar el clima laboral.

Una de las formas de evaluar el desempeño es mediante el método de 360 grados, el cual procura obtener información efectiva acerca de las habilidades y aptitudes de los colaboradores, al obtener aportes desde los ángulos: supervisores, compañeros, subordinados, clientes internos etc. Si bien en su inicio esta herramienta sólo se aplicaba para fines de desarrollo, actualmente está utilizándose para medir el Desempeño, para medir competencias y otras aplicaciones administrativas (Stoner, 2000).

Al evaluar las habilidades y destrezas de los colaboradores desde diferentes puntos de vista se tiene una mejor visión sobre las posibles causas de estrés y las formas de como mejorar las condiciones que lo provocan, se manera que se tenga un mejor desempeño en cada uno de los colaboradores.

Desempeño laboral es la manera de cómo los miembros de la organización trabajan competentemente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad lo cual puede provocar estrés si no es cumplido eficazmente (González M. , 2014).

En las organizaciones se debe buscar un buen ambiente de trabajo para que se genere un mejor desempeño laboral, evitando estrés laboral, adicionalmente se pueden emplear técnicas de relajación y pausas activas.

La influencia del estrés dentro del ámbito laboral perjudica de manera significativa el desempeño en la empresa y esta situación se relaciona con algunos trastornos como de ansiedad, el cual puede ser una reacción normal al momento de enfrentarse a situaciones diversas de vida, pero en el momento de que esta se da en exceso altera la vida de las personas y puede convertirse en una seria enfermedad (González M. , 2014).

En el campo empresarial existen diversos factores que afectan el cumplimiento de objetivos; la ansiedad, depresión, dolores musculares, jaquecas, fatiga e insomnio pueden presentarse y provocar una disminución del desempeño de los colaboradores.

2. Metodología

La investigación se estructuró en base a un enfoque cuali-cuantitativo; Cualitativo, porque permitió determinar los factores determinantes del estrés y su incidencia en el desempeño laboral a través del análisis de artículos y argumentos con los que cuenta la Universidad Técnica de Ambato.

Cuantitativo puesto que se emplea técnicas de evaluación y valoración, en base a la información recolectada para luego establecer cifras numéricas y comprobaciones estadísticas, para lo cual, se aplicó el test FPSICO 3.1 y la evaluación 360° obteniendo así la información necesaria. En el nivel descriptivo se procedió a identificar las causas y efectos del problema.

Una vez comprendido el problema e identificadas las variables de estudio se procedió a la investigación bibliográfica de las mismas, con el fin de tener un conocimiento integral del pronunciamiento de los autores destacados sobre esta temática.

Dentro de las categorías de la variable dependiente se encuentran: Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas Psicológicas, Variedad y contenido de trabajo, Participación/superación, Interés por el trabajador/compensación, Desempeño de rol, Relaciones y apoyo social y en la variable independiente los siguientes indicadores: comunicación, Liderazgo, Motivación, Seguridad, orden y limpieza, Capacitación y desarrollo, Actitud y colaboración, Solución de problemas, Ambiente de trabajo, Capacidad personal, Costos y productividad.

La población también denominada universo, es un conjunto de elementos sobre los que se realizan estudios. (Carrillo, 2018). La población está conformada por 300 colaboradores de la empresa Constructores Alvarado Ortiz. De igual forma, (Carrillo, 2018) menciona que la población neta en la que se enfoca se encuentra en un área específica de interés. En esta investigación se investiga el área administrativa que consta de 32 colaboradores, incluido el gerente. Esta área está conformada por personal de recursos humanos, contabilidad, gerente general, mantenimiento, producción, administrativo, finanzas.

(Carrillo, 2018) La determinación de una muestra representativa una parte tomada del universo o total de las personas de estudio, para el estudio no se necesita realizar su cálculo debido a que el tamaño de la población es pequeña.

Tabla N° 1: Muestra

POBLACIÓN	NUMERO DE PERSONAS	PORCENTAJE
Área Administrativa	31	97%
Gerente	1	3%
TOTAL	32	100%

Fuente: Bibliográfica

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Después de haber aplicado el test F-psico 31 y la evaluación del desempeño 360 grados se tabulo los resultados mediante programas estadísticos se realizaron tablas y gráficos, que fueron analizados e interpretados para su mejor comprensión.

Para realizar la verificación de la hipótesis se utilizó la prueba estadística Ji-cuadrado en el cual se utilizaron 10 interrogantes; 5 del test F-psico31 y 5 de la evaluación del desempeño 360 grados.

3. Resultados

Los resultados más importantes de la investigación de muestran que en el test Fpsico31 indica que en la dimensión Participación/ supervisión existen un riesgo muy elevado lo cual denota que los colaboradores de la empresa no participan constante mente en actividades que requiere cambios en la organización y en la supervisión de los métodos ejecutados; en la dimensión de carga de trabajo se presenta un riesgo muy elevado debido al nivel de demanda de trabajo, los trabajos deben realizarse con rapidez la intensidad de atención es alta.

En la evolución del desempeño 360 grados los factores más relevantes fueron la motivación, aunque no en todos y no siempre es importante mejorar la forma en la que se motiva a los colaboradores, mientras que en el factor capacitación y desarrollo hace falta capacitación y adiestramiento sobre todo en algunas personas que conforman los equipos de trabajos.

Verificación de la hipótesis

Los resultados de ji-cuadrado son los siguientes:

El Chi-cuadro tabular se obtuvo con 9 grados de libertad y 0,05 grados de significación, obteniendo de esta manera

$$\text{Chi}^2_t = 16.92$$

Ji-calculado

$$X^2_c = 91,63$$

Tabla N° 2: Chi Calculado

Estadísticos de prueba										
	Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre	Participación en lanzamiento de nuevos productos	Puedes contar con tus compañeros	En general, la cantidad de trabajo que tienes es	Te facilita la empresa el desarrollo profesional	Comunicación	Motivación	Capacitación y desarrollo	Actitud y colaboración	Capacitación personal
Chi-cuadrado	11,250 ^a	1,750 ^a	17,250 ^a	24,750 ^a	12,250 ^a	5,688 ^b	2,250 ^a	4,250 ^a	3,000 ^a	9,250 ^a
gl.	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Sig. asintótica	,010	,626	,001	,000	,007	,058	,522	,236	,392	,026

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,0.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 10,7.

$$\Sigma = 91,63$$

Fuente: Aplicación de instrumentos estadísticos.

Elaboración: Sailema, C. 2018

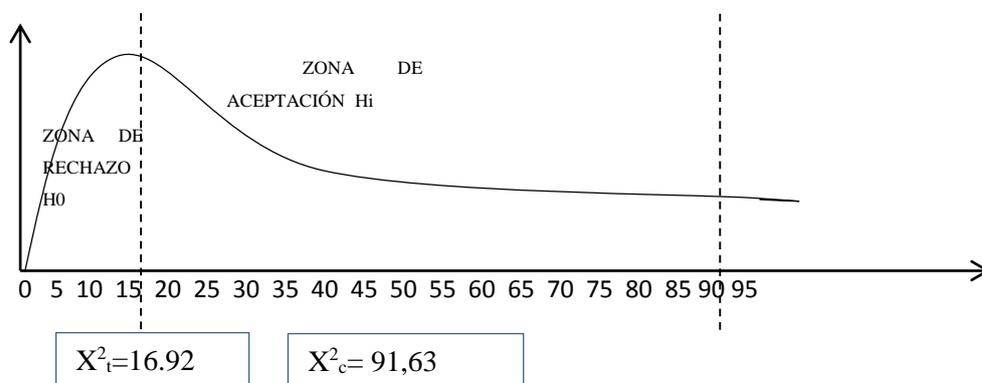


Gráfico N° 1: Chi Cuadrado Calculado

Fuente: Instrumentos estadísticos

Elaborado por: Sailema, C. 2018

Regla de decisión

El valor $X^2_t = 16,92 < X^2_c = 91,63$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De esta forma se cumple la regla de decisión donde $91,63 > 16,92$.

Se acepta la hipótesis alterna es decir el estrés laboral SI se relaciona con el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia Ltda. En la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua.

4. Discusión

Los resultados obtenidos en varios estudios de campo demuestran que el estrés laboral incide en el desempeño laboral lo cual afecta a las organizaciones.

La investigación realizada en el área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador, denota los siguientes:

Al finalizar la investigación, se concluyó que el estrés laboral generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales afecta en el desempeño de los colaboradores. Se demostró además que el estrés laboral afecta de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa. (Bedoya, 2012)

El desempeño laboral se ve afectado por el estrés laboral al cual se encuentran expuestos los trabajadores en el cumplimiento de sus funciones, las ganancias de la empresa disminuyen cuando el estrés disminuye el desempeño.

Existen diferentes elementos determinantes en el incremento de estrés laboral en los trabajadores de la empresa Almogas. Cia. Ltda., los datos estadísticos señalan que los factores que influye en esta patología son un exceso de presiones laborales, ya que el 63% de los colaboradores manifiesta haber sentido esta condición, así también, la sobre exigencia laboral, realizar varias funciones en el puesto de trabajo para las cuales no se encuentran capacitados, dificultad para planear actividades ocasiona que los trabajadores incrementen el nivel de estrés lo cual lleva al deterioro de la salud física y mental . (Paredes, 2016)

Las presiones laborales afectan a los colaboradores disminuyendo su nivel de trabajo ocasionándole estrés fatiga y dolores musculares, se debe supervisar los factores como: Sobre carga laboral, exigencias de trabajo para que no afecten el bienestar de los trabajadores.

5. Conclusiones

- El estado de las relaciones Interpersonales en la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia. Ltda. es inadecuado debido a que existe rumores y malos entendidos entre compañeros de trabajo, lo que genera un clima organizacional tenso produciéndose desmotivación y esto afecta al desempeño laboral.
- Los resultados obtenidos mediante la investigación realizada en la institución permiten determinar que existe estrés laboral y que este afecta a los colaboradores produciéndoles ansiedad, dolores musculares, jaquecas, e insomnio, lo que genera ausentismo laboral y disminución de la productividad.
- El desempeño laboral en la empresa Alvarado Ortiz Constructores se ve afectado debido a que, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman sólo en los mandos altos, los comentarios vertidos por los subordinados no son tomados en cuenta, es por eso que el personal trabaja desmotivado y no se alcanza los objetivos de manera eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Bedoya, J. (5 de Marzo de 2012). *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR*. Obtenido de UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>
- González, M. (2014). Estrés y Desempeño Laboral . *Universidad Rafael Landívar*, 1-82.
- Moreno, B. (2011). *Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales*. Madrid, España: Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid.
- OMS. (2011). *Organización Mundial de la Salud*. Quito.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo: Estrés Laboral*. Ginebra: LABADMIN/OSH.
- Paredes, C. (6 de Febrero de 2016). *EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN E*. Obtenido de EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCIDENCIA EN E: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24111/1/CLAUDIA%20PATRICIA%20PAREDES%20BALLESTEROS%20TESIS.pdf>
- Pedraza, Esperanza, Amaya, & Conde. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 56-98.
- Peiro, J. (2001). El estrés laboral : Una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 31-40.
- Ruiz C, Silva , V., & Vanga , A. (2008). Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT). *Revista Venezolana de Gerencia*, 58-72.
- Stoner, J. (2000). *Evaluación del desempeño laboral*. Suiza: Ediciones The New.

ANEXOS

PROPUESTA DE MEDIDAS PREVENTIVAS PARA MINIMIZAR LOS RIESGOS PSICOSOCIALES IDENTIFICADOS EN LA EMPRESA ALVARADO ORTIZ CONSTRUCTORES

Objetivo General	Objetivo Especifico	Indicadores	Actividades	Presupuesto	Medio de verificación	Participantes	Responsable	Año	Programa Anual de cada mes																	
									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12						
Implementar estrategias que reduzcan el estrés laboral y ayuden en el desempeño laboral de la empresa Alvarado Ortiz Constructores Cia.Ltd.	Informar y socializar con los colaboradores sobre las estrategias de prevención	Participacion/Superacion	*Bailoterapia (1-trimestral)	30	Charla sobre los beneficios de las estrategias de minimizacion del estres	32	Investigadora Cristina Sailema	2019																		
			*Relajamiento (6 anuales)	20																						
		*Aroma terapia (6 anuales)	25																							
	Realizar estrategias para aumentar el desempeño laboral buscando minimizar el estrés laboral	Carga de trabajo	Técnicas de relajación (2 anuales)	20	Reuniones con los dirigentes de las organizaciones	32	Investigadora Cristina Sailema	2019																		
			*Pausas activas (mensuales)	15																						
	Ejecutar el programa de técnicas de relajación para disminuir los niveles de estres laboral	Capacitación y desarrollo	*Mañanas deportivas (2 anuales)	20	Ejecutar las sesiones de estrategias de prevención que se han planificado con anterioridad	32	Investigadora Cristina Sailema	2019																		
			*Dinámicas (6 anuales)	20																						
			*Conferencias motivacionales	50																						
				Total	200																					



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
TEST F-PSICO 3.1

OBJETIVO GENERAL:

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz constructores CIA. LTDA.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las interrogantes y marque con una (X).
- Contestar honestamente, las alternativas que usted considere con finalidad de cumplir con el objetivo mencionado anteriormente.
- La información proporcionada será anónima y confidencial.

Edad.....

Sexo.....

Cargo.....

Carga de hijos

1. ¿Trabajas los sábados?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

2. ¿Trabajas los domingos y festivos?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

3. ¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

4. **¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?**

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

5. **¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

6. **¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?**

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

7. **¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

8. **Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| Siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| A menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| A veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| Nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

9. **¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?**

- | | | |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca | <input type="checkbox"/> | 4 |

10. **¿Puedes tomar decisiones relativas a:**

	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos No trabajo en turnos rotativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	No interviene	Insuficiente	Adecuada	Excesiva
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no hay otras personas
Tus jefes	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>				
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>				
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>				

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

Buenas	<input type="checkbox"/>	1
Regulares	<input type="checkbox"/>	2
Malas	<input type="checkbox"/>	3
No tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	Raras veces	Con frecuencia	Constante mente	No existen
	1	2 4	3	
Los conflictos interpersonales	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:

Deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	<input type="text"/>	1
Pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	<input type="text"/>	2
Tiene establecido un procedimiento formal de actuación	<input type="text"/>	3
no lo sé	<input type="text"/>	4

20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)

Siempre o casi siempre	<input type="text"/>	1
A menudo	<input type="text"/>	2
A veces	<input type="text"/>	3
Nunca	<input type="text"/>	4

21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)

Siempre o casi siempre	<input type="text"/>	1
A menudo	<input type="text"/>	2
A veces	<input type="text"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="text"/>	4

22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?

Muy alta	<input type="text"/>	1
Alta	<input type="text"/>	2
Media	<input type="text"/>	3
Baja	<input type="text"/>	4
Muy baja	<input type="text"/>	5

23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

Excesiva	<input type="checkbox"/>	1
Elevada	<input type="checkbox"/>	2
Adecuada	<input type="checkbox"/>	3
Escasa	<input type="checkbox"/>	4
Muy escasa	<input type="checkbox"/>	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no

prevista

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

- Siempre o casi siempre
- A menudo
- A veces
- Nunca o casi nunca

	1
	2
	3
	4

33. En qué medida tu trabajo requiere:

- Aprender cosas o métodos nuevos
- Adaptarse a nuevas situaciones
- Tomar iniciativas
- Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)

Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca

34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?

- Tus compañeros de trabajo
- Personas que no están

Siempre o casi siempre	A menudo	A veces	Nunca o casi nunca	No tengo, no trato
1	2	3	4	

35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):

Siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
A menudo	<input type="checkbox"/>	2
A veces	<input type="checkbox"/>	3
Nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:

No	<input type="checkbox"/>	1
A veces	<input type="checkbox"/>	2
Bastante	<input type="checkbox"/>	3
Mucho	<input type="checkbox"/>	4

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

Mucho	<input type="checkbox"/>	1
Bastante	<input type="checkbox"/>	2
Poco	<input type="checkbox"/>	3
Nada	<input type="checkbox"/>	4

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

No es muy importante	<input type="checkbox"/>	1
Es importante	<input type="checkbox"/>	2
Es muy importante	<input type="checkbox"/>	3
No lo sé	<input type="checkbox"/>	4

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	
Tus superiores	<input type="checkbox"/>				
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>				
El público, clientes,	<input type="checkbox"/>				
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>				

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

Adecuadamente	<input type="checkbox"/>	1
Regular	<input type="checkbox"/>	2
Insuficientemente	<input type="checkbox"/>	3
No existe posibilidad de desarrollo profesional	<input type="checkbox"/>	4

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

Muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
Suficiente	<input type="checkbox"/>	2
Insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
Totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

Muy adecuada	<input type="checkbox"/>	1
Suficiente	<input type="checkbox"/>	2
Insuficiente en algunos casos	<input type="checkbox"/>	3
Totalmente insuficiente	<input type="checkbox"/>	4

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>	1
Satisfecho	<input type="checkbox"/>	2
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>	3
Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>	4



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



CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 360°

OBJETIVO GENERAL:

Identificar la relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el área administrativa de la empresa Alvarado Ortiz constructores CIA. LTDA.

INSTRUCCIONES:

- Lea detenidamente cada una de las interrogantes y marque con una (X).
- Contestar honestamente, las alternativas que usted considere con finalidad de cumplir con el objetivo mencionado anteriormente.
- La información proporcionada será anónima y confidencial.
- De acuerdo la escala de calificación, por favor asigne en el cuadro a la derecha de cada grupo la calificación que considere más adecuada.

Edad.....

Sexo.....

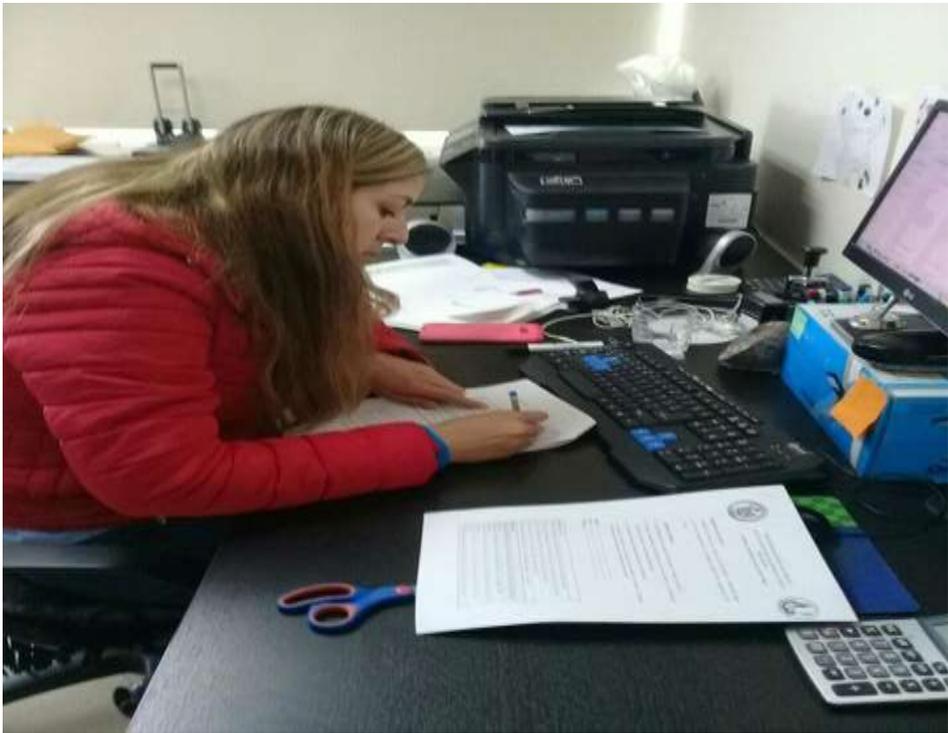
Cargo.....

COMUNICACIÓN	
5	Su forma de comunicarse es permanente, clara y objetiva, en ambos sentidos con todos.
4	Se comunica permanentemente, de forma clara y objetiva, en ambos sentidos pero NO con todos.
3	Se comunica cuando requiere, de forma clara y objetiva, aunque casi no escucha.
2	Se comunica muy poco, de forma clara y objetiva, además no escucha.
1	Comunicación prácticamente nula y es difícil de entender, además de no escuchar.
LIDERAZGO	
5	Ha logrado GRAN influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tienen gran seguridad.
4	Ha logrado cierta influencia en su equipo, la gente sabe a dónde va, y como hacerlo. Tiene seguridad.
3	Tiene el respeto de la mayoría, ha sabido dirigirlos sin problemas y sienten confianza, más no plena seguridad.
2	Poca gente le tiene confianza, no ha sabido dirigir a su equipo con seguridad, hay dudas de lo que quiere.

1	Nula confianza y seguridad hacia él por parte de su equipo, graves deficiencias de dirección.
MOTIVACIÓN	
5	Su forma de ser y de comunicarse mantienen permanentemente muy motivado a su todo su equipo de trabajo.
4	Ha sabido mantener elevada y constante la motivación de su equipo, pero en ocasiones no en todos.
3	Hay motivación, aunque no es en todos y no siempre.
2	Poca gente está motivada y de vez en cuando, hay pasividad y actitud negativa en la gente.
1	Su equipo de trabajo se ve sumamente desmotivado hacia su trabajo.
SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA	
5	Sobresaliente apego a normas y procedimientos de SOL. Lleva record sin accidentes.
4	Limpieza y orden en su área de trabajo, sin embargo en seguridad puede mejorar. Buen record sin accidentes.
3	La inconsistencia en SOL han provocado de vez en cuando problemas y accidentes, aunque muy leves.
2	Hay deficiencias notables en limpieza, orden y seguridad, lo que ha llevado a que se den accidentes serios.
1	La falta de trabajo en SOL da muy mala imagen de su área de trabajo. Ha habido constantes y serios accidentes.
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	
5	Excelente capacitación y adiestramiento en su departamento, anticipándose inclusive a necesidades futuras.
4	Buen nivel de capacitación y adiestramiento, aunque en ocasiones falta hacerlo mejor y más frecuentemente.
3	Hace falta un poco de capacitación y adiestramiento, sobre todo en algunas personas de su equipo.
2	Parece que a muy pocos son a los que se preocupa por capacitar y adiestrar.
1	Hay deficiencias serias en capacitación y adiestramiento en todo su equipo de trabajo.
ACTITUD Y COLABORACIÓN	
5	En él y todo su equipo de trabajo se aprecia una actitud excepcional y permanente de colaboración y de servicio.
4	Su equipo de trabajo y él, se ven con buena actitud y colaboración todos los días.
3	Hay buena colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo, aunque no se ve diario así.
2	En ocasiones se aprecia falta de colaboración entre algunos miembros de su equipo y en él mismo.
1	Deficiencias notables y permanentes en cuanto a colaboración y actitud de servicio en su equipo y en él mismo.
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	
5	Encuentra soluciones efectivas y de forma oportuna a todas y diversas situaciones que se le presentan.
4	Da soluciones adecuadas y en tiempo a las situaciones y problemas que se le presentan.
3	Aporta soluciones adecuadas, aunque en ocasiones un poco lento a los problemas que se presentan.
2	Ha tomado algunas decisiones equivocadas y en destiempo a los problemas y situaciones que se presentan.
1	La mayoría de sus decisiones dejan mucho que desear y generalmente cuando ya es tarde.

AMBIENTE DE TRABAJO	
5	En todo su equipo de trabajo se aprecia un ambiente de trabajo extraordinario y esto es así permanentemente.
4	Hay buen ambiente de trabajo y es constante, todo el mundo parece estar contento.
3	La gente trabaja a gusto, dentro de un ambiente de trabajo tranquilo, seguro y confiable.
2	Hay ocasiones y personas que debido a diversas situaciones han provocado mal ambiente de trabajo.
1	El ambiente de trabajo en su equipo de trabajo es deplorable, se nota molestia y conflictos constantes.
CAPACIDAD PERSONAL	
5	Siempre ha demostrado conocimientos, habilidades y experiencia sorprendentes y excepcionales.
4	Su capacidad, experiencia y habilidad personal, nunca han dejado lugar a dudas. Es bueno en general.
3	En alguna ocasión ha demostrado ciertas deficiencias en su capacidad, aunque no es muy notable.
2	Ha habido varias ocasiones en que su falta de conocimientos, habilidad o experiencia le ha provocado problemas.
1	Denota grandes deficiencias personales para llevar a cabo su trabajo.
COSTOS Y PRODUCTIVIDAD	
5	El evaluado y su departamento demuestran actitud y resultados excepcionales en reducir los costos y productividad.
4	Hay buena conciencia del costo y productividad, además de hechos importantes que así lo demuestran.
3	Falta ser más constantes en su esfuerzo por mejorar la productividad y reducir costos.
2	Deficiencias notorias en el aprovechamiento de los recursos de su área, generando costos y baja productividad.
1	Total falta de administración y aprovechamiento de recursos, provocando elevados costos y la más baja productividad.

**Departamento de Mantenimiento del Área Administrativa de la Empresa
Alvarado Ortiz Constructores**



**Departamento de Finanzas del Área Administrativa de la Empresa Alvarado Ortiz
Constructores**



**Departamento de Producción del Área Administrativa de la Empresa Alvarado
Ortiz Constructores**



**Departamento de Recursos Humanos del Área Administrativa de la Empresa
Alvarado Ortiz Constructores**

