

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
SALUD**

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**“NIVEL DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL
PERSONAL DE LA EMPRESA DE CATERING “GALEO” DE LA
CIUDAD DE QUITO, DURANTE EL AÑO 2016”**

**Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Psicólogo
General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de
Investigación.**

Autora

Gallegos Mosquera María Alejandra

Tutor

Ramos Galarza Carlos, M.Sc. PhD.

Quito

2016

APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACION

Yo, Ramos Galarza Carlos. con CI 1715766034, en mi calidad de tutor del trabajo de titulación nombrado por el Comité Curricular de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica:

Certifico:

Que el Trabajo de Titulación “NIVEL DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE CATERING “GALEO” DE LA CIUDAD DE QUITO, DURANTE EL AÑO 2016”, desarrollado por Gallegos Mosquera María Alejandra, estudiante de la Carrera de Psicología para optar por el Título de Psicóloga General ha sido revisado en todas sus partes y considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, para ser sometido a sustentación pública y evaluación por parte del tribunal Examinador.

Quito, 18 de Julio del 2016

Ramos Galarza Carlos, MSc. PhD.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El abajo firmante, en calidad de estudiante de la Carrera de Ciencias Psicológicas de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud de la Universidad Tecnológica Indoamérica, declara que los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de su persona como autor de este Trabajo de Titulación.

Quito, 18 de Julio del 2016

María Alejandra Gallegos Mosquera
171689105-4

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo María Alejandra Gallegos Mosquera, declaro ser autor del Proyecto de Tesis titulado “Nivel de estrés y su incidencia en la productividad del personal de la empresa de catering “GALEO” de la ciudad de Quito, durante el año 2016”, como requisito para optar al grado de Psicóloga General, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del (RDI-UTI) podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, a los ocho días del mes de Agosto de 2016, firmo conforme:

Autor: María Alejandra Gallegos Mosquera.

Firma

171689105-4

Pedro de Alvarado y Flavio Alfaro

primis_2822@hotmail.com

022491-304

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: NIVEL DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE CATERING “GALEO” DE LA CIUDAD DE QUITO, DURANTE EL AÑO 2016, previo a la obtención del Título de Psicóloga General, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

QUITO,

Para constancia firman:

PRESIDENTE

VOCAL

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis primero a Dios por guiar mis pasos para concluir este trabajo de investigación. A mis abuelitos Emma y Galo que me ayudaron económicamente con mis estudios. A mi papá que sé que desde el cielo me está guiando y me ayudado a ser fuerte y no darme por vencida. A mi mamá y a mi hermano quienes me han dado consejos y apoyo emocional en los momentos más críticos. A mis compañeros de carrera, maestros en especial a Ramos Galarza Carlos, que sin su ayuda no hubiera logrado realizar la tesis.

Alejandra

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de llegar a este momento de mi vida ya que hiciste realidad el sueño más anhelado, a la Universidad Tecnológica Indoamérica por darme la oportunidad de estudiar y culminar mi carrera, a mis profesores y mi tutor de tesis Ramos Galarza Carlos, por tenerme paciencia, impartirme sus conocimientos y enseñarme el camino para llegar a ser una buena profesional, por ultimo agradezco a mis abuelitos Emma, Galo, Beatriz, José, a mis padres José y Jacinta y a mi Hermano José por la ayuda económica y emocional que me han brindado a lo largo de mi vida.

Alejandra.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES

APROBACION DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACION.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xix
INTRODUCCIÓN.....	1
EL PROBLEMA.....	3
Contextualización.....	3
Macro.....	3
Meso.....	4
Micro.....	4
Antecedentes.....	5
Contribución.....	5
CAPÍTULO I.....	7
EL ESTRÉS.....	7
Presión del trabajo.....	8
Falta de apoyo social.....	8
Factores organizacionales.....	9
Falta de realización personal.....	10
Fases del estrés.....	10
Fase de alarma.....	10
Fase de resistencia.....	10

Fase de agotamiento	11
Consecuencias del estrés	11
LA PRODUCTIVIDAD	12
Rol del trabajador en la productividad	13
Objetivos de la productividad	14
Relación entre calidad, productividad y satisfacción del personal	16
Medición de la productividad.....	17
Indicadores de productividad	17
Mejora de la productividad	18
JUSTIFICACIÓN	18
OBJETIVOS	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos.....	20
CAPITULO II	21
METODOLOGÍA	21
Diseño del trabajo	21
Área de estudio.....	21
Enfoque	21
Población y muestra	21
Instrumentos de investigación.....	24
Procedimientos para obtención y análisis de datos	25
Actividades.....	26
CAPÍTULO III	28
ANÁLISIS DE RESULTADOS	28
Diagnóstico de la situación actual.....	28
Comprobación de las hipótesis	110
CAPÍTULO IV	111
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	111
CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	111
DISCUSIÓN	112
CAPÍTULO V	116

PROPUESTA	116
TEMA DE LA PROPUESTA.....	116
JUSTIFICACIÓN	116
OBJETIVOS	116
GENERAL	116
ESPECÍFICOS	117
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA.....	117
ARGUMENTACIÓN TEÓRICA	127
DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA	128
Datos informativos de la propuesta:.....	128
REFERENCIAS	131
ANEXOS	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descripción de la muestra estudiada	22
Tabla 2 Pregunta 1 del cuestionario de estrés JSS	28
Tabla 3 Pregunta 2 del cuestionario de estrés JSS	29
Tabla 4 Pregunta 3 del cuestionario de estrés JSS	30
Tabla 5 Pregunta 4 del cuestionario de estrés JSS	31
Tabla 6 Pregunta 5 del cuestionario de estrés JSS	32
Tabla 7 Pregunta 6 del cuestionario de estrés JSS	33
Tabla 8 Pregunta 7 del cuestionario de estrés JSS	34
Tabla 9 Pregunta 8 del cuestionario de estrés JSS	35
Tabla 10 Pregunta 9 del cuestionario de estrés JSS	36
Tabla 11 Pregunta 10 del cuestionario de estrés JSS	37
Tabla 12 Pregunta 11 del cuestionario de estrés JSS	38
Tabla 13 Pregunta 12 del cuestionario de estrés JSS	39
Tabla 14 Pregunta 13 del cuestionario de estrés JSS	40
Tabla 15 Pregunta 14 del cuestionario de estrés JSS	41
Tabla 16 Pregunta 15 del cuestionario de estrés JSS	42
Tabla 17 Pregunta 16 del cuestionario de estrés JSS	43
Tabla 18 Pregunta 17 del cuestionario de estrés JSS	44
Tabla 19 Pregunta 18 del cuestionario de estrés JSS	45
Tabla 20 Pregunta 19 del cuestionario de estrés JSS	46
Tabla 21 Pregunta 20 del cuestionario de estrés JSS	47
Tabla 22 Pregunta 21 del cuestionario de estrés JSS	48
Tabla 23 Pregunta 22 del cuestionario de estrés JSS	49
Tabla 24 Pregunta 23 del cuestionario de estrés JSS	50
Tabla 25 Pregunta 24 del cuestionario de estrés JSS	51
Tabla 26 Pregunta 25 del cuestionario de estrés JSS	52
Tabla 27 Pregunta 26 del cuestionario de estrés JSS	53

Tabla 28 Pregunta 27 del cuestionario de estrés JSS	54
Tabla 29 Pregunta 28 del cuestionario de estrés JSS	55
Tabla 30 Pregunta 29 del cuestionario de estrés JSS	56
Tabla 31 Pregunta 30 del cuestionario de estrés JSS	57
Tabla 32 Pregunta 1 de la encuesta de productividad	58
Tabla 33 Pregunta 2 de la encuesta de productividad	59
Tabla 34 Pregunta 3 de la encuesta de productividad	60
Tabla 35 Pregunta 4 de la encuesta de productividad	61
Tabla 36 Pregunta 5 de la encuesta de productividad	62
Tabla 37 Pregunta 6 de la encuesta de productividad	63
Tabla 38 Pregunta 7 de la encuesta de productividad	64
Tabla 39 Pregunta 8 de la encuesta de productividad	65
Tabla 40 Pregunta 9 de la encuesta de productividad	66
Tabla 41 Pregunta 10 de la encuesta de productividad	67
Tabla 42 Pregunta 11 de la encuesta de productividad	68
Tabla 43 Pregunta 12 de la encuesta de productividad	69
Tabla 44 Pregunta 13 de la encuesta de productividad	70
Tabla 45 Pregunta 14 de la encuesta de productividad	71
Tabla 46 Pregunta 15 de la encuesta de productividad	72
Tabla 47 Pregunta 16 de la encuesta de productividad	73
Tabla 48 Pregunta 17 de la encuesta de productividad	74
Tabla 49 Pregunta 18 de la encuesta de productividad	75
Tabla 50 Pregunta 19 de la encuesta de productividad	76
Tabla 51 Pregunta 20 de la encuesta de productividad	77
Tabla 52 Pregunta 21 de la encuesta de productividad	78
Tabla 53 Pregunta 22 de la encuesta de productividad	79
Tabla 54 Pregunta 23 de la encuesta de productividad	80
Tabla 55 Pregunta 24 de la encuesta de productividad	81
Tabla 56 Pregunta 25 de la encuesta de productividad	82
Tabla 57 Resultados descriptivos de la productividad considerando al sexo	83
Tabla 58 Resultados descriptivos de la productividad considerando al nivel de instrucción	84

Tabla 59 Resultados descriptivos de la productividad considerando el rango etario	85
Tabla 60 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el sexo	86
Tabla 61 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el rango etario	87
Tabla 62 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el nivel de instrucción	88
Tabla 63 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el estado civil	89
Tabla 64 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el sexo	90
Tabla 65 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el rango etario	91
Tabla 66 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el nivel de instrucción	92
Tabla 67 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el estado civil	93
Tabla 68 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el sexo	94
Tabla 69 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el rango etario	95
Tabla 70 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el nivel de instrucción	96
Tabla 71 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el estado civil	97
Tabla 72 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el sexo	98
Tabla 73 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el rango etario	99
Tabla 74 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el nivel de instrucción	100

Tabla 75 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el estado civil	101
Tabla 76 Resultados descriptivos del total de la intensidad del estrés considerando el sexo	102
Tabla 77 Resultados descriptivos del total de la intensidad del estrés considerando el rango etario	103
Tabla 78 Resultados descriptivos del total de la intensidad del estrés considerando el nivel de instrucción	104
Tabla 79 Resultados descriptivos de la intensidad del estrés considerando al estado civil	105
Tabla 81 Correlación de Pearson entre las variables del estrés laboral y la productividad.....	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Descripción de la muestra estudiada "sexo"	23
Gráfico 2 Descripción de la muestra estudiada "Estado civil"	23
Gráfico 3 Descripción de la muestra estudiada "instrucción"	24
Gráfico 4 Descripción de la muestra estudiada "Rango etario"	24
Gráfico 5 Pregunta 1 del cuestionario de estrés JSS	28
Gráfico 6 Pregunta 2 del cuestionario de estrés JSS	29
Gráfico 7 Pregunta 3 del cuestionario de estrés JSS	30
Gráfico 8 Pregunta 4 del cuestionario de estrés JSS	31
Gráfico 9 Pregunta 5 del cuestionario de estrés JSS	32
Gráfico 10 Pregunta 6 del cuestionario de estrés JSS	33
Gráfico 11 Pregunta 7 del cuestionario de estrés JSS	34
Gráfico 12 Pregunta 8 del cuestionario de estrés JSS	35
Gráfico 13 Pregunta 9 del cuestionario de estrés JSS	36
Gráfico 14 Pregunta 10 del cuestionario de estrés JSS	37
Gráfico 15 Pregunta 11 del cuestionario de estrés JSS	38
Gráfico 16 Pregunta 12 del cuestionario de estrés JSS	39
Gráfico 17 Pregunta 13 del cuestionario de estrés JSS	40
Gráfico 18 Pregunta 14 del cuestionario de estrés JSS	41
Gráfico 19 Pregunta 15 del cuestionario de estrés JSS	42
Gráfico 20 Pregunta 16 del cuestionario de estrés JSS	43
Gráfico 21 Pregunta 17 del cuestionario de estrés JSS	44
Gráfico 22 Pregunta 18 del cuestionario de estrés JSS	45
Gráfico 23 Pregunta 19 del cuestionario de estrés JSS	46
Gráfico 24 Pregunta 20 del cuestionario de estrés JSS	47
Gráfico 25 Pregunta 21 del cuestionario de estrés JSS	48
Gráfico 26 Pregunta 22 del cuestionario de estrés JSS	49
Gráfico 27 Pregunta 23 del cuestionario de estrés JSS	50

Gráfico 28 Pregunta 24 del cuestionario de estrés JSS	51
Gráfico 29 Pregunta 25 del cuestionario de estrés JSS	52
Gráfico 30 Pregunta 26 del cuestionario de estrés JSS	53
Gráfico 31 Pregunta 27 del cuestionario de estrés JSS	54
Gráfico 32 Pregunta 28 del cuestionario de estrés JSS	55
Gráfico 33 Pregunta 29 del cuestionario de estrés JSS	56
Gráfico 34 Pregunta 30 del cuestionario de estrés JSS	57
Gráfico 35 Pregunta 1 de la encuesta de productividad.....	58
Gráfico 36 Pregunta 2 de la encuesta de productividad.....	59
Gráfico 37 Pregunta 3 de la encuesta de productividad.....	60
Gráfico 38 Pregunta 4 de la encuesta de productividad.....	61
Gráfico 39 Pregunta 5 de la encuesta de productividad.....	62
Gráfico 40 Pregunta 6 de la encuesta de productividad.....	63
Gráfico 41 Pregunta 7 de la encuesta de productividad.....	64
Gráfico 42 Pregunta 8 de la encuesta de productividad.....	65
Gráfico 43 Pregunta 9 de la encuesta de productividad.....	66
Gráfico 44 Pregunta 10 de la encuesta de productividad.....	67
Gráfico 45 Pregunta 11 de la encuesta de productividad.....	68
Gráfico 46 Pregunta 12 de la encuesta de productividad.....	69
Gráfico 47 Pregunta 13 de la encuesta de productividad.....	70
Gráfico 48 Pregunta 14 de la encuesta de productividad.....	71
Gráfico 49 Pregunta 15 de la encuesta de productividad.....	72
Gráfico 50 Pregunta 16 de la encuesta de productividad.....	73
Gráfico 51 Pregunta 17 de la encuesta de productividad.....	74
Gráfico 52 Pregunta 18 de la encuesta de productividad.....	75
Gráfico 53 Pregunta 19 de la encuesta de productividad.....	76
Gráfico 54 Pregunta 20 de la encuesta de productividad.....	77
Gráfico 55 Pregunta 21 de la encuesta de productividad.....	78
Gráfico 56 Pregunta 22 de la encuesta de productividad.....	79
Gráfico 57 Pregunta 23 de la encuesta de productividad.....	80
Gráfico 58 Pregunta 24 de la encuesta de productividad.....	81
Gráfico 59 Pregunta 25 de la encuesta de productividad.....	82

Gráfico 60 Resultados descriptivos de la productividad considerando al sexo ...	83
Gráfico 61 Resultados descriptivos de la productividad considerando al nivel de instrucción.....	84
Gráfico 62 Resultados descriptivos de la productividad considerando el rango etario.....	85
Gráfico 63 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el sexo	86
Gráfico 64 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el rango etario	87
Gráfico 65 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el nivel de instrucción	88
Gráfico 66 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el estado civil	89
Gráfico 67 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el sexo	90
Gráfico 68 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el rango etario	91
Gráfico 69 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el nivel de instrucción	92
Gráfico 70 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el estado civil	93
Gráfico 71 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el sexo	94
Gráfico 72 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el rango etario	95
Gráfico 73 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el nivel de instrucción	96
Gráfico 74 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el estado civil	97
Gráfico 75 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el sexo	98

Gráfico 76 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el rango etario	99
Gráfico 77 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el nivel de instrucción	100
Gráfico 78 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el estado civil	101
Gráfico 79 Resultados descriptivos del total de la intensidad del estrés considerando el sexo	102
Gráfico 80 Resultados descriptivos del total de la intensidad del estrés considerando el rango etario	103
Gráfico 81 Resultados descriptivos del total de la intensidad del estrés considerando el nivel de instrucción	104
Gráfico 82 Resultados descriptivos de la intensidad del estrés considerando al estado civil	105
Gráfico 83 Diagrama de dispersión de la productividad con la intensidad de estrés por la falta de apoyo social en el trabajo.....	107
Gráfico 84 Diagrama de dispersión de la productividad con la intensidad de estrés por los factores organizacionales	108
Gráfico 85 Diagrama de dispersión de la productividad con el total de la intensidad del estrés	109

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
RESUMEN EJECUTIVO**

TEMA: “NIVEL DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE CATERING “GALEO” DE LA CIUDAD DE QUITO DURANTE EL AÑO 2016”

AUTORA:

Gallegos Mosquera María Alejandra.

TUTOR:

Ramos Galarza Carlos, M.Sc. PhD

RESUMEN:

En el presente trabajo de investigación se aborda al estrés laboral y su relación con la productividad del personal de la empresa de catering “GALEO”, en la que se ha observado cómo los trabajadores deben realizar sus actividades bajo presión, para cumplir con los objetivos dentro de rangos de tiempo específicos. Para la realización del estudio se aplicó una recopilación bibliográfica inicial, destinada a fundamentar teóricamente la investigación. Posteriormente se realizó un levantamiento de datos directamente de la población, para lo cual se manejó un diseño de investigación de carácter correlacional, descriptivo, con enfoque cuantitativo, y de tipo transversal. La muestra se compuso por 100 trabajadores de la empresa “GALEO” a los cuales se aplicó el cuestionario de estrés laboral y una encuesta de productividad. Los resultados obtenidos indican que el estrés laboral está incidiendo en la productividad de la empresa “GALEO”, pues que, en el personal que presenta niveles muy altos de estrés, existe una influencia en su capacidad para la realización de las actividades diarias. Se detectó que los factores más afectados en el estrés laboral son: falta de apoyo social en el lugar de trabajo, falta de colaboración y falta de recursos físicos y ambientales. En base a los resultados, se diseñó una propuesta de intervención para la reducción del estrés laboral mediante el manejo de pausas activas.

PALABRAS CLAVES: Estrés Laboral, Productividad, presión del trabajo, falta de apoyo social, factores organizacionales, falta de realización personal.

**TECNOLOGICAL UNIVERSITY INDOAMÉRICA
FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND OF THE HEALTH
CAREER OF PSYCHOLOGICAL SCIENCES**

TOPIC: "STRESS LEVEL AND THEIR IMPACT ON STAFF PRODUCTIVITY COMPANY CATERING " GALEO " QUITO CITY DURING THE YEAR 2016"

AUTHOR:

Gallegos Mosquera María Alejandra.

TUTOR:

Ramos Galarza Carlos, M.Sc. PhD

ABSTRACT:

In the present research it is addressed to job stress and its relation with the productivity of company personnel caterers "GALEO", which has been observed how workers should conduct their activities under pressure to meet targets within specific time ranges. For the study an initial bibliography, designed to theoretically substantiate the research was applied. Subsequently, a collection of data directly from the population took place, for which handled a correlational research design, descriptive, with quantitative approach, and transversal. The sample was composed by 100 workers of the company "GALEO" to which the work stress questionnaire and a survey of productivity was applied. The results indicate that job stress is affecting the productivity of the company "GALEO" for that in the staff has very high levels of stress, there is an influence on their ability to perform daily activities. It was found that the factors most affected by job stress are: lack of social support in the workplace, lack of cooperation and lack of physical and environmental resources. Based on the results, a proposal for intervention to reduce work stress was designed by managing active breaks.

KEYWORDS: Job Stress, Productivity, work pressure, lack of social support, organizational factors, lack of personal fulfillment.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un tema mundialmente conocido ya que sus consecuencias son extremadamente perjudiciales para las organizaciones. A causa del estrés laboral se pueden evidenciar problemas físicos y psicológicos, debidos al ritmo de trabajo y a la sobreexplotación del trabajador. Este nivel de estrés ha aumentado en las últimas décadas perjudicando así a la productividad de la organización (Basset , Ramos , Leal, Granados , & López, 2011)

Las nuevas tecnologías, la falta de fuentes de trabajo, la situación económica, entre otros factores; provocan un incremento de trabajo y nuevos retos al personal y, como consecuencia, se presentan altos niveles de estrés laboral. Según Jiménez (2012) “el individuo asume el término estrés como: el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para enfrentarlo o llevarlo a cabo”.

Para Clímaco, C. (2014) el estrés laboral es el producto del fracaso de la persona en el intento de adaptarse a los cambios que lo rodean como también el intento de controlar todo en los aspectos sociales, familiares, personales, laborales y financieros.

El estrés laboral se ve implicado con la satisfacción laboral y con la productividad, puesto que si el personal no se siente bien en el lugar de trabajo no va a realizar todas las tareas que debe cumplir, por lo tanto, la productividad va a ser baja en la organización (Bedoya , 2012).

La gestión de recursos humanos debería estar pendiente de los factores que afectan al trabajador ya que las organizaciones necesitan del capital humano en perfectas condiciones, para así llegar a los objetivos que la organización se ha planteado y obtener los beneficios económicos de la misma.

Este trabajo de investigación está estructurado por los siguientes capítulos:

EL PROBLEMA: Contiene de la contextualización macro, meso y micro de la investigación y los antecedentes de las variables.

CAPÍTULO I, MARCO TEÓRICO: Comprende las fundamentaciones teóricas de cada variable, la justificación y los objetivos de esta investigación.

CAPÍTULO II, METODOLOGÍA: Incluye el diseño del trabajo, área del estudio en la que la investigación fue realizada, enfoque, población y muestra con la que se trabajó. Se presentan también los instrumentos de investigación con los cuales se midieron las variables de estudio, el procedimiento que se realizó para la obtención y análisis de datos, y por último las actividades realizadas.

CAPÍTULO III, ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS: En este capítulo consta el diagnóstico de la situación actual, el análisis e interpretación de los datos obtenidos y la comprobación de la hipótesis planteada en el proyecto.

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: Engloba los resultados obtenidos de la investigación con las respectivas conclusiones, recomendaciones y discusiones; respondiendo al objetivo general y los objetivos específicos.

CAPÍTULO V.- LA PROPUESTA: En este capítulo se presenta la propuesta, su justificación, los objetivos, la estructura técnica, argumentación teórica y el diseño técnico.

Para finalizar la investigación se adjuntó la bibliografía y los anexos respectivos.

EL PROBLEMA

Uno de los principales ámbitos en el que el estrés afecta es el entorno laboral, generado por las exigencias laborales solicitadas por la organización.

En cada organización en la que los sujetos estén laborando, los estándares y objetivos son altos para alcanzar la productividad deseada, a causa de esto, las personas están envueltas en un nivel de estrés alto ya que, si no cumple con los patrones de la organización, está corriendo el riesgo de quedarse sin empleo, por estos motivos, esta investigación da a conocer cuáles son los niveles de estrés del personal y pretende conocer si afectan a la productividad de las organizaciones.

Contextualización

Macro

Según Mac Donald, A. (2009) una de las enfermedades más comunes que afecta a la clase trabajadora en Latinoamérica y Europa en el siglo XXI es el estrés laboral, ya que el mercado existente es extremadamente amplio y competitivo y las empresas deben tener planes de prevención para así evitar un derribo económico, el problema del estrés en Latinoamérica radica en la lucha por conseguir condiciones dignas de trabajo en los diferentes países, puesto que, la economía de las naciones subdesarrolladas no es estable como la del resto de los países, esto provoca que la clase obrera sea percibida como un recurso automatizado, más no como ser humano, el cual tiene necesidades biopsicosociales.

A pesar de la existencia de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), la cual tiene como función principal la promoción y respeto de los principios laborales básicos, preexisten organizaciones donde los derechos sociales y laborales no son cumplidos.

Según la Asociación Americana de Psicología – APA- (2014) la causa principal del estrés laboral es el sentimiento de impotencia de tener que trabajar más horas para conseguir el mismo ingreso.

En una encuesta realizada por la consultora Willis Towers Watson (2012) con 22347 trabajadores en 12 países, se determinó que los trabajadores con mayor nivel de estrés participan menos y son menos productivos. En el estudio se señala que ocho de cada diez trabajadores aseguraron estar estresados por culpa del trabajo.

Meso

Según una investigación realizada en Quito y Guayaquil a 1000 personas por la empresa GFK en el Ecuador el 10% de la población sufre de estrés laboral, el epidemiólogo ecuatoriano Alberto Narváez hace referencia que una de las causas del estrés es el estilo de vida, según datos referidos en Diario Expreso (2012)

En la investigación realizada en la Universidad Central del Ecuador en la facultad de ciencias psicológicas realizada por Bedoya Jhonny (2012) se demostró que el estrés interviene negativamente en el desempeño de los trabajadores de las empresas.

En la Universidad de Cuenca (García, 2016) en su investigación de estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca los resultados fueron que los trabajadores y el personal administrativo presentan altos niveles de estrés y sus consecuencias son dolor de cuello, dolor de hombros, entre otras afecciones físicas y psicológicas.

Micro

Una de las principales afectaciones en la empresa de catering “Galeo” es el nivel de estrés en el que se encuentran día a día los trabajadores, los factores que están latentes son: Carga mental, Contenido del trabajo, supervisión, interés por el trabajo, relaciones laborales y familiares, entre otras.

El estrés laboral no solo amenaza el bienestar de la empresa si no también la salud de las personas que trabajan en ellas.

Se ha realizado una observación donde tuvimos como resultado que los trabajadores de la empresa se encuentran envueltos en cargas laborables altas, por ende, presumimos que el nivel de estrés en el personal es elevado, en esta empresa de catering no existen datos o estudios previos sobre el estrés y su incidencia en la productividad ya que los datos obtenidos serán los únicos para determinar una futura investigación.

Antecedentes

El estrés es parte de la vida de toda persona, siendo así la enfermedad más popular del siglo XXI, ya que las sociedades modernas viven de manera acelerada, enfrentándose a las grandes demandas que genera la globalización, y llevan a que los individuos cambien su ritmo de vida creando cambios de ánimo y reacciones tensas que se resumen en niveles de estrés altos.

Según Melgosa, J. (1999) el término estrés es una adaptación al castellano de la voz inglesa “stress”. Esta palabra apareció en el inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo “desstrese”. Por lo tanto, en español el estrés nos hace referencia a un estrés negativo que puede influir de forma negativa, no solo en la salud de la persona, sino también en su productividad laboral.

Contribución

La investigación nos da una contribución **teórica** que servirá de fuente para próximas investigaciones sobre el nivel de estrés y la incidencia en la productividad en un catering, existen varias investigaciones sobre el nivel de estrés y su incidencia en la productividad sin embargo lo que le hace única a esta investigación es que es direccionada a un catering.

La investigación tiene una contribución **social** e institucional ya que permitirá saber los niveles de estrés y la incidencia en la productividad de los trabajadores de catering, poniendo una propuesta con la cual se logrará disminuir

y prevenir dichos niveles de estrés para que así la empresa tenga una mejor productividad, considerando ayudar a una gran parte de empresas a tener el conocimiento sobre el tema y así sean mejoradas para entrar en la competencia que día a día se vive.

Dado que esta investigación se realizó en la empresa de catering los beneficiarios de la investigación serán los trabajadores de dicho cáterin “GALEO”, en una próxima investigación estos trabajadores recibirán talleres para disminuir los niveles de estrés y realzar la productividad de la empresa.

CAPÍTULO I

EL ESTRÉS

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más habitual en la sociedad, caracterizado por afectar el bienestar físico y psicológico de los trabajadores e impactar negativamente en la productividad de la organización (García, 2016).

El estrés laboral es un estado general de tensión que desencadena en respuestas fisiológicas y psicológicas de una persona que intenta adaptarse a la presión interna y externa de la organización, dicho estrés aparece cuando existe un desajuste entre la empresa el puesto de trabajo y el individuo (Del Hoyo, 2013).

Para Miralles, F. (2013) el estrés laboral se caracteriza por un elevado nivel de ansiedad y angustia, causando al afectado la imposibilidad de hacer frente a la situación, ya que ignora los métodos psicológicos existentes en la actualidad.

El estrés es la respuesta de un estímulo externo o interno de la organización que perturba a la persona logrando llegar a inutilizar al individuo para el desempeño de su trabajo en el cargo, el cual ha llevado a cabo durante años favorablemente.

Según (Del Hoyo, 2013), Las causas del estrés son parte del contexto en el que se desarrolla el sujeto, pueden ser físicas, sociológicas y psicológicas. Teniendo en cuenta estas causas se clasifican en tres grupos, los cuales son:

- Estresores físicos.- Se refiere a los rasgos existentes del medio ambiente como la ubicación, ruido, iluminación, temperatura, higiene y espacios de trabajo.
- Estresores sociológicos.- Trata sobre la falta de apoyo social, ambiente laboral y presión en el trabajo.

- Estresores psicológicos.- Hacen referencia a problemas emocionales, pensamientos negativos y otros factores que afectan los ámbitos emocionales y sociales del individuo.

La intensidad o nivel del estrés laboral es difícil de anunciar en las personas si no existe una debida valoración, donde se permita evaluar la intensidad con la que dicho estrés les está afectando, ya que si existe niveles altos se pueden producir daños psicológicos y físicos irreversibles.

La intensidad del estrés es medida en el nivel que se presenta en cada una de las situaciones y de las personas que son sometidas a dicho factor, estas situaciones son relacionadas con: Presión del trabajo, falta de apoyo social, factores organizacionales y la falta de realización personal (Marrero, Rivero, Pastor , Fernández, & Vergara , 2011).

Presión del trabajo

Hace referencia a ejecutar las tareas designadas bajo situaciones que posean tensión como: mayor grado de dificultad, tiempo de realización, minimizar recursos, gran supervisión, presión de alcanzar el objetivo entre otros (Lechuga, 2013).

La presión laboral tiene como principales características dos impulsos, una son los factores internos laborales como por ejemplo la supervisión de las autoridades, el cargo laboral, la dificultad del trabajo y la otra son los factores externos laborales como factores emocionales, socioculturales y las relaciones intra e interpersonales. (Velasguí, 2014)

La presión del trabajo se da cuando esta excede a la capacidad de la persona y se observa cambios, tanto físicos como psicológicos.

Falta de apoyo social

El apoyo social se define como la falta de ayuda de un grupo de personas hacia un individuo en particular, es importante que exista apoyo en una organización, ya que como seres sociables toda persona debe tener apoyo

emocional en los momentos cruciales de la vida, la presencia de un familiar, amigo, o conocido que demuestre interés por las situaciones propias de la persona hace que los sujetos tengan interés por lo que están realizando (Gil, 2001)

En el sector laboral es de gran importancia que exista apoyo social ya que los trabajadores se van a sentir con más confianza y seguridad de reestablecerse en la organización, así evitamos en gran parte la rotación laboral que perjudica significativamente a la productividad de la empresa, la falta de apoyo social en una organización es notoria cuando no existe integración social, por ende, la comunicación y las relaciones inter e intrapersonales se ven afectadas, dando así paso a la falta de ayuda e interés entre trabajadores. (Atalaya, 1999).

Existen varios tipos de apoyo social como son: Apoyo emocional, instrumental, informativo y evaluativo. Estos tipos de apoyo hacen referencia a las redes de comunicación utilizadas para dar información a sus empleados y así superar las tareas del día a día en la organización, como también tratan del uso de los recursos físicos y ambientales de una empresa para beneficio del trabajador. Por último, es de notar la gran importancia del apoyo emocional y evaluativo, ya que el personal necesita sentir la empatía de sus superiores y saber si está desarrollando con eficacia su trabajo. (Pérez & Daza, 1999).

Factores organizacionales

Los factores organizacionales hacen referencia al soporte que tiene la organización con sus empleados, examinan si el recurso humano está en óptimas condiciones para desarrollar su trabajo, les dan recursos y facilidades a los trabajadores para que desarrollen su trabajo con objetividad y así cumplir los estándares de la organización. (Velasquí, 2014).

Entre los factores organizacionales más importantes se tiene a la estructura del personal de la empresa, distribución del trabajo, grupos de trabajo, cohesión de las personas que trabajan en la empresa, apoyo grupal, resolución de conflictos, recursos materiales y recursos tecnológicos, entre otros.

Falta de realización personal

La falta de realización personal se define como la frustración de las personas en el lugar de trabajo. Es la pérdida de motivación por superarse cada día en la organización, esto provoca que el trabajador pierda las ganas de aportar conocimientos nuevos a la institución donde labora, por ende, la productividad del trabajador, como de la organización, va a bajar considerablemente, la falta de realización personal afecta en todos los aspectos internos y externos del individuo y a la empresa, ya que si un trabajador no tiene aspiraciones, motivos para capacitarse, y adquirir conocimientos nuevos, esto va a causar una pérdida de recursos y de capital humano.

Fases del estrés

De acuerdo con Melgosa, J. (1999) el estrés no es una enfermedad que aqueja de un día al otro de modo repentino, tiene tres etapas desde que surge hasta que alcanza su máximo efecto.

Estas tres etapas son:

Fase de alarma

Esta fase es donde existe el aviso y la presencia de un agente estresor. Según Melgosa, J. (1999) las reacciones fisiológicas son las primeras en hacerse notar para así advertir al trabajador que necesita ponerse en advertencia. Cuando el sujeto es consciente de lo que le está pasando y aun así consigue resolver los problemas efectivamente, este estrés no llega a plasmarse, mientras que si el sujeto llega a ser invadido por el estrés y no puede resolver los problemas satisfactoriamente, se sitúa en la fase de alarma.

Fase de resistencia

En esta fase es cuando el trabajador intenta resolver todos los problemas o trabajos pendientes, y al percibir que no puede hacerlo ya que no cuenta con el tiempo suficiente se produce frustración, pérdida de energía y disminución del rendimiento laboral, ya que se encuentra enfocado todo el tiempo en las

soluciones del problema sin concentrarse en el trabajo que está realizando. Para Melgosa, J. (1999) esto se convierte en un círculo vicioso para el trabajador, puesto que tiene el ánimo de erradicar los problemas pero no tiene tiempo ni recursos para hacerlo, lo que provoca su fracaso y que el nivel de estrés se eleve.

Fase de agotamiento

Es la última etapa del estrés caracterizada por la existencia de fatiga, ansiedad y depresión.

Esta fatiga no es la que comúnmente se conoce como cansancio por realizar actividades pesadas, que desaparece después de dormir o descansar, por el contrario, es un tipo de agotamiento de difícil recuperación, aún cuando se ha tenido un largo descanso. La fatiga va acompañada de irritabilidad, nerviosismo, ira y tensión; mientras que la ansiedad no solo se presenta en el lugar que labora si no en todo momento, hasta en las situaciones que antes no le causaban ansiedad o estrés. Para Melgosa, J. (1999) todos estos síntomas trascienden a la depresión, cuando el trabajador no ve motivos para seguir adelante. En este estado sus pensamientos son totalmente negativos, sufre de falta de sueño y su autoestima baja. Al llegar a esta fase los trabajadores ya están deteriorados, tanto mentalmente como físicamente, y su productividad va a ser pésima. Para salir de esta situación se requiere un gran esfuerzo, tanto de los compañeros de trabajo como de la empresa.

Consecuencias del estrés

Según Del Hoyo, M. (2013) las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser primarias y directas, y la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios.

Las consecuencias provocan desequilibrios y resultan potencialmente peligrosas para los trabajadores pues existen consecuencias físicas y psicológicas, como también efectos negativos para la empresa. Las consecuencias físicas pueden abarcar trastornos gastrointestinales, vasculares, respiratorios, entre otros; las consecuencias psicológicas pueden ser preocupación excesiva, incapacidad

para la toma de decisiones, incapacidad para concentrarse, bloqueos mentales, entre otros. Toda esta situación puede desembocar en trastornos mentales graves como trastornos del sueño, de depresión y de personalidad, entre otros; mientras que para la empresa puede producirse una baja productividad, mal ambiente de trabajo, rotación de puestos y absentismo laboral, según menciona Del Hoyo, M. (2013).

LA PRODUCTIVIDAD

La productividad es un factor que suele utilizarse en la evaluación de rendimiento o desempeño de las organizaciones. Para López, J. (2013) “la productividad es la generación de riqueza en general, y debe estar sustentada por la ética y la moral, para que haya beneficio social”. En este sentido, no puede darse una productividad como mejora en el desempeño, a costa de la integridad y salud del personal que interviene en los procesos de producción.

En relación con lo mencionado, Fernández, R. (2010) menciona que es importante que la organización maneje al personal mediante el seguimiento de las normas y reglamentos establecidos, tanto internamente como externamente por las agencias de regulación. Entre estas normas se incluirían todos los puntos relacionados con la seguridad y salud laboral, pero también implica “motivarlos [al personal] y sobre todo enseñar cómo hacer las cosas de una forma óptima” (Fernández, 2010).

Considerando la productividad como un indicador del desempeño de la organización o del personal, debe entenderse que esta está relacionada con la eficiencia en la utilización de los recursos, es decir, disminuir el desperdicio al máximo. Para López, J. (2013) este desperdicio puede producirse no solo en la materia prima, sino también en el tiempo destinado a cada actividad, en el espacio y en la energía. Mediante la eficiencia se busca efectuar las actividades en el menor tiempo posible con el menor número de recursos, sin embargo, esto puede provocar que la empresa presione al personal para que trabaje más rápido, mientras que lo que López, J. (2013) sugiere es “la aplicación de la ciencia en técnicas con creatividad; es la síntesis de dos finalidades inseparables; ahorro de recursos y velocidad de proceso, para producir o crear”. Al mencionar la

necesidad de aplicar técnicas con creatividad no sugiere la sobreexplotación del personal, sino la reingeniería de procesos, o el cómo se realizan las actividades.

El personal forma parte de los recursos de la organización, por lo que exigirles más allá de su capacidad en la búsqueda de mejorar el proceso productivo dará como resultado el desgaste del trabajador y una consecuente disminución en su rendimiento.

Para Cadenilla, J. y Pezo, A. (2005) no debe tomarse a la productividad como una medida de producción o de la cantidad de producción, sino a la relación entre el producto o los resultados y los insumos o recursos utilizados. El personal es parte de los recursos por lo que su aprovechamiento debe direccionarse a una utilización inteligente de los mismos, no a una utilización excesiva.

Rol del trabajador en la productividad

Para Fernández, R. (2010) hay una relación directa entre la productividad y el bienestar del personal, pues no se puede elevar el rendimiento del trabajador si no se satisfacen de forma adecuada: las necesidades intrínsecas individuales y los elementos motivacionales no satisfactorios.

Las necesidades intrínsecas individuales implican todo aquello que el personal siente que necesita para sentirse satisfecho, lo que requiere que la organización pueda conocer de manera más cercana y profunda a su personal, como también implica la realización de programas de capacitación y desarrollo profesional, de forma direccionada y acoplada a las posibilidades de la organización.

Los elementos motivacionales no satisfactorios son, de acuerdo con Fernández, R. (2010), aquellos que agrupan los factores económicos, como la remuneración. En ocasiones el personal puede sentir que el valor que recibe como pago por su labor no es coherente con el rendimiento que tiene, lo que puede reducir su motivación y generar un sentimiento de insatisfacción, que a la larga, puede desencadenar en otro tipo de situaciones incluyendo el estrés laboral.

Para Huertas, R. y Domínguez, R. (2015) la productividad de una organización es determinada por la presencia de múltiples factores, tanto internos como externos a la empresa. De forma externa puede mencionarse, por ejemplo, la disponibilidad de materias primas, la cualificación y capacitación de la mano de obra, las políticas, normas o reglamentos tributarios y arancelarios, la disponibilidad de capital para invertir en mejoras de procesos, e inclusive las medidas de ajuste que el gobierno puede aplicar a determinados sectores para el control de la economía.

Entre los factores señalados por Huertas, R. y Domínguez, R. (2015) cabe señalar que, al considerar la mano de obra cualificada o capacitada, se entiende como aquel personal que tiene las competencias, habilidades o conocimientos necesarios para llevar a cabo las funciones específicas de un puesto de trabajo; sin embargo, debe contemplarse la situación desde otro enfoque. En muchas empresas los puestos de trabajo no son diseñados mediante un criterio claro sobre la carga de trabajo, de forma que aun cuando el personal esté capacitado, el tiempo del que dispone para llevar a cabo sus obligaciones no es suficiente, lo que desencadenaría problemas como el estrés laboral.

La consideración del puesto de trabajo como un factor que influye tanto en la productividad como en el bienestar psicosocial del personal es clara. En el diseño del cargo deben definirse con claridad las funciones y roles del trabajador, como también los límites y responsabilidades de su función, tomando como base la realidad sobre el tiempo que el trabajador requiere para llevarlos a cabo sin una sobreexplotación o sobrecarga de trabajo. Por último, debe tomarse en cuenta la curva de aprendizaje, que provocará que el personal nuevo o sin experiencia, deba otorgar más tiempo a las mismas funciones que el personal antiguo o experimentado.

Objetivos de la productividad

Para Cadenilla, J. y Pezo, A. (2005) la productividad tiene cinco objetivos específicos: disminución del desperdicio, reducción del stock, disminución de las

existencias o inventarios, eliminación de las demoras o retrasos y cero discontinuidades.

Cero desperdicio: El desperdicio sería todo aquel gasto en recursos que no contribuye a generar valor para el producto o la empresa, es decir, la ausencia de valor agregado. La productividad se enfocaría en lograr obtener el mayor valor agregado posible con los recursos disponibles en el proceso de producción.

Cero stock: Para Cadenilla, J. y Pezo, A. (2005) se entendería la disminución de stock, como el logro de una producción al día, es decir, el producir de acuerdo a la demanda real, a lo que se va a comercializar a fin de no tener excedentes, no obstante, en la práctica esto puede ser difícil de lograr.

Cero existencias e inventarios: No solo limitado a la existencia de productos terminados, sino también a la presencia de un sobre stock de insumos, accesorios, herramientas y otros recursos, lo que suele responder a la necesidad de bajar costos futuros, sin embargo reduce la productividad al tratarse de un costo devengable al mediano o largo plazo.

Cero demoras: El tiempo es uno de los principales recursos de una organización al no ser recuperable, por tanto, todo excedente o desviación en la producción de un producto o entrega de un servicio, respecto a los límites normales de tiempo, es una reducción en la productividad.

Línea continua y uniforme de producción: Los procesos discontinuos, es decir, que no están alineados unos con otros, producen pausas o demoras en el proceso general de producción o entrega del servicio, lo que implica mayor tiempo o consumo de recursos, y por ende, una disminución importante en la productividad.

Como se observa, todos estos objetivos buscan un aprovechamiento mejor de los recursos disponibles, sin embargo la productividad tiene que ver con la manera en cómo se realizan las actividades, pues esto incidirá en el tiempo y recursos que se utilicen, es por esto que Deming, E. (2011) considera que existe una relación directa entre calidad y productividad.

Relación entre calidad, productividad y satisfacción del personal

Para Deming, E. (2011), creador del ciclo de la calidad, hace varias décadas en América se creía que la calidad y la productividad eran incompatibles, mientras que sus estudios y propuestas demostraron que al mejorar un factor el otro también mejoraba. En este sentido al mejorar la calidad se lograba disminuir los reprocesos, el desperdicio y, por ende, elevar su productividad.

Deming, E. (2011) señala también que, “para el operario, la calidad significa que su actuación le satisface, le hace estar orgulloso de su trabajo”, lo que implica que su nivel de estrés se reduce al sentirse motivado, pero también al disminuir la carga de trabajo, pues al mejorar la calidad se reducen las horas-hombre malgastadas, se mejora la producción de bienes buenos y se otorga un mejor servicio.

En síntesis, al mejorar la calidad en el trabajo “decrecen los costos porque hay menos reprocesos, menos equivocaciones, menos retrasos y pagas; se utiliza mejor el tiempo-máquina y los materiales” (Deming, 2011). Para el trabajador la mejora en la calidad implica que el rediseño de procesos se ha direccionado a la eliminación de actividades redundantes o que no aportaban al valor agregado del producto final, reduciendo también su carga laboral.

Para Fernández, R. (2010) toda organización que busque mejorar su productividad, debe apuntar también a que el personal desempeñe su labor con altos niveles de calidad, por tanto, el autor menciona que es necesario que “aprendan a administrar, además de gentes, mentes”, es decir, tomar en cuenta el papel de la empresa y su influencia en la inteligencia y estabilidad emocional del personal, pues esto influye en gran medida en la productividad final.

Cuando el personal no se siente satisfecho con su trabajo se producen varios problemas que inciden en la productividad, como los siguientes de acuerdo con Fernández, R. (2010):

- Disminución de la calidad en el producto o servicio ofrecido.
- Falta de cooperación entre compañeros.

- Aumento en las peticiones de cambio de puesto de trabajo.
- Rotación del personal.
- Necesidad de una mayor supervisión del personal.
- Empeoramiento de las relaciones humanas.
- Aumento del absentismo.

Medición de la productividad

La productividad puede ser entendida como un resultado, por tanto, es factible de ser medida. Para Huertas, R. y Domínguez, R. (2015) esta medición puede expresarse de forma parcial o total. Si se considera que en la producción interviene, no solamente el personal, sino también las maquinarias, herramientas, insumos, entre otros factores; el papel que el personal juega sobre la productividad es parcial, que se entendería como la relación entre el total de bienes producidos y un solo input. El input se entendería como cualquiera de los recursos que se utilizan para el proceso de producción. En relación con el personal se podría medir el tiempo que cada trabajador invirtió por ejemplo.

Para Horngren, C. y otros (2007) esta medición parcial de la productividad es la que se utiliza con mayor frecuencia, pues permite comparar la cantidad de producción elaborada con la cantidad de un insumo individual usado. Sin embargo, la dificultad se produce cuando se considera la variación que puede tener el personal en su desempeño según su estado anímico o emocional, de modo que el análisis de la productividad en relación con el trabajador no debe ser solo cuantitativo, sino también tomarse en cuenta su estado físico y psicosocial al momento de realizar su trabajo.

Indicadores de productividad

La medición de la productividad implica que los resultados puedan utilizarse para la toma de decisiones, por lo que, los indicadores más comunes relacionados con la productividad son la eficiencia y la eficacia., De igual manera, la productividad en el personal puede ser medida en estos dos indicadores. Para Huertas, R. y Domínguez, R. (2015) puede entenderse a la eficacia como el logro de los resultados esperados, tanto si se expresan en cantidad como en calidad. En

este sentido el personal es eficaz cuando logra los objetivos o resultados que le fueron asignados en su rol de trabajo. La eficiencia es, en cambio, lograr estos resultados con el menor número o cantidad de recursos, por lo que un trabajador puede ser eficaz sin ser eficiente, cuando logra los resultados esperados pero invierte demasiado tiempo o esfuerzo en hacerlo.

Al hablar de productividad debe tomarse en cuenta ambos factores, y como el personal puede sentirse presionado, no solo a ser eficaz, sino a ser eficiente en la búsqueda de una mejora de rendimiento empresarial. Para López, J. (2013) eficiencia y productividad son dos elementos que siempre están relacionados.

Mejora de la productividad

Doerr, O. y Sánchez, R. (2006) opinan que la medición de la productividad debe ser tomada como una oportunidad para orientar el rumbo de las actividades o el proceso, a una dirección más deseada en cuanto a los resultados esperados.

Para Huertas, R. y Domínguez, R. (2015) la mejora de la productividad puede lograrse en una organización de dos maneras; aumentando el producto final, ya sea en cantidad o calidad, sin elevar los recursos; y produciendo el mismo producto pero reduciendo los recursos invertidos. En este sentido la productividad del trabajador puede mejorar, no solo impulsándolo a que labore con mayor presión, velocidad y tratando de que obtenga mejores resultados; sino reduciendo el gasto de recursos implicados en su actividad, que en parte, puede ser una forma de reducir la presión laboral, carga de trabajo y hasta el estrés laboral.

JUSTIFICACIÓN

La importancia de este trabajo de investigación llevado a cabo en la empresa de catering “GALEO” radica en que permite determinar la incidencia del estrés y los problemas que acarrea a la productividad de la empresa, como punto de partida para el planteamiento de propuestas de mejora a esta problemática.

El estrés laboral es uno de los principales problemas que se presentan en el talento humano de las empresas, teniendo como causas frecuentes, un alto grado de carga laboral, una carga horaria extensa, ambientes laborales hostiles, poco compromiso con el trabajo y bajos salarios, entre otras causas externas como internas.

Esta investigación pretende detectar los niveles de estrés presentados en el personal de la empresa “GALEO” para así comprender cuál es la incidencia en la productividad y así poder diseñar un plan de acción y mejora para disminuir dichos niveles de estrés laboral y garantizar, tanto el bienestar de los trabajadores como la óptima productividad en la empresa.

El estudio nace al observar los niveles de estrés que se presentan en los últimos años en el Ecuador, acrecentados por la inestabilidad y la precariedad laboral, fruto de la economía actual del país.

Existe factibilidad de realizar la investigación en la empresa “Galeo”, pues se tiene acceso a la muestra, se posee gran dominio del tema, se presume que los trabajadores tienen un nivel de estrés extremadamente alto por la presión a la que están sometidos en cuanto a los tiempos que deben cumplir en la elaboración de los alimentos y la entrega de los mismos. El tema es actual ya que el estrés en las empresas de catering en el Ecuador no es conocido y eso afecta a la productividad de las empresas. La viabilidad del tema es amplia ya que existen investigaciones acerca del estrés y la productividad. Por último, el estudio es útil y práctico, puesto que realizando esta investigación se pretende resolver un problema visible en la empresa, disminuyendo el estrés en el personal y mejorando notablemente el desempeño laboral, la productividad y los resultados de la empresa.

OBJETIVOS

Objetivo General

Analizar el nivel de estrés y su incidencia en la productividad del personal de la empresa de catering “Galeo” de la ciudad de Quito durante el año 2016.

Objetivos Específicos

- Describir el nivel de estrés laboral del personal en la empresa de catering “Galeo” de la ciudad de Quito, durante el año 2016.
- Determinar el nivel de productividad en el personal de la empresa de catering “Galeo” de la ciudad de Quito, durante el año 2016.
- Diseñar una propuesta para solucionar el nivel de estrés y su incidencia en la productividad de la empresa “Galeo” de la ciudad de Quito, durante el año 2016.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

Diseño del trabajo

En este trabajo se utilizó la investigación correlacional puesto que, mediante el cálculo de un coeficiente de correlación, se determinó el grado de relación entre variables. El diseño es cuantitativo no experimental, ya que las variables no son manipuladas y la investigación se orientó a la medición de los hechos existentes. De acuerdo a su temporalidad el estudio fue de tipo transversal, ya que los datos de la investigación fueron recolectados en un solo momento (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Área de estudio

Esta investigación fue realizada tomando como base el campo de la psicología organizacional, en la empresa de catering “Galeo”.

Enfoque

En esta investigación se tomó un enfoque cuantitativo, cuyo propósito fue identificar el nivel de estrés de la población compuesta por el personal de la empresa y su incidencia en la productividad.

Fue cuantitativo porque los datos que se obtuvieron de la medición de las dos variables fueron sometidas a análisis estadísticos.

Población y muestra

En este trabajo de investigación se trabajó con una muestra conformada por 100 trabajadores de la empresa de catering “GALEO”. Esta muestra cumple con los requisitos estadísticos al no ser menor a 100 participantes. No se utilizó

una fórmula para realizar el cálculo de la muestra ya que existió factibilidad para investigar al total de la población de la empresa.

En la tabla y gráfico 1 se presenta la frecuencia y porcentajes de lo muestra. La técnica del muestreo utilizada fue no probabilística ya que todos los miembros de la empresa de catering “Galeo” participaron en la investigación.

La edad promedio de la población fue de 34,2 años, de los cuales el 44% fueron mujeres y el 56% hombres. En cuanto al estado civil el 48% son solteros, el 40% son casados y el 12% divorciados. En cuanto al grado de instrucción el 8% tienen estudios primarios, el 49% ostenta estudios secundarios y el 42% superiores.

SEXO	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	44	44,0
Masculino	56	56,0
Total	100	100,0
ESTADO CIVIL		
Soltero	48	48,0
Casado	40	40,0
Divorciado	12	12,0
Total	100	100,0
INSTRUCCIÓN		
Primaria	8	8,0
Secundaria	49	49,0
Superior	42	42,0
Total	99	99,0
Perdidos Sistema	1	1,0
Total	100	100,0
RANGO DE EDAD		
19-29 años	41	40,2
30-39 años	32	31,4
40-49 años	17	16,7
50 en adelante	10	9,8
Total	100	98,0

Tabla 1 Descripción de la muestra estudiada

Fuente: Investigación.

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Gráficos de la descripción de la muestra estudiada

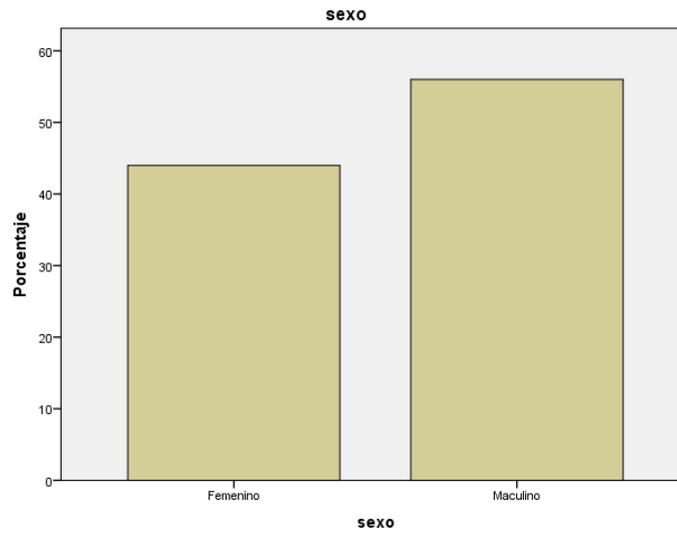


Gráfico 1 Descripción de la muestra estudiada "sexo"

Fuente: Investigación.

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

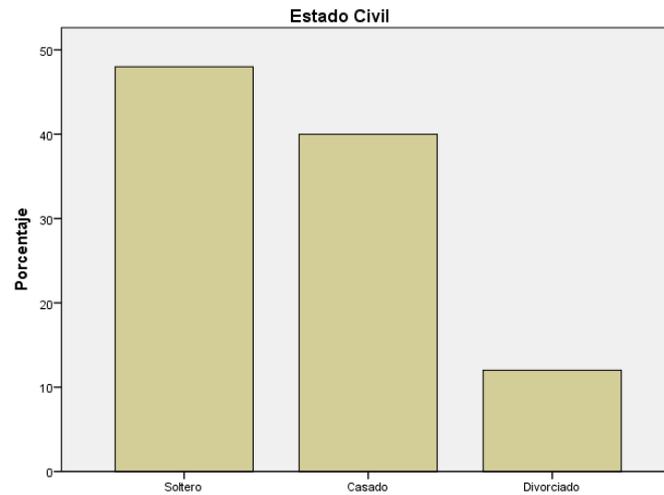


Gráfico 2 Descripción de la muestra estudiada "Estado civil"

Fuente: Investigación.

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

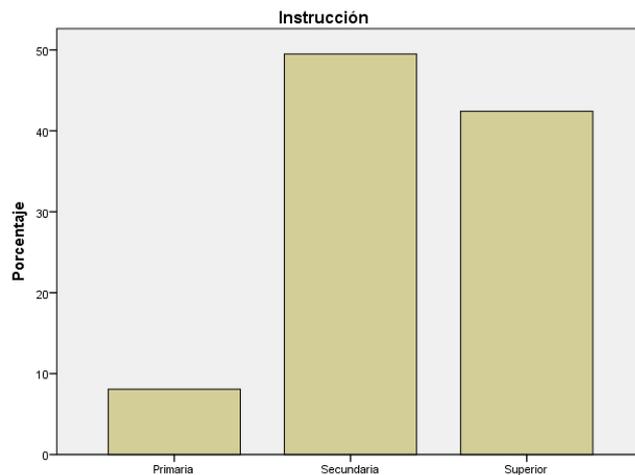


Gráfico 3 Descripción de la muestra estudiada "instrucción"

Fuente: Investigación.

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

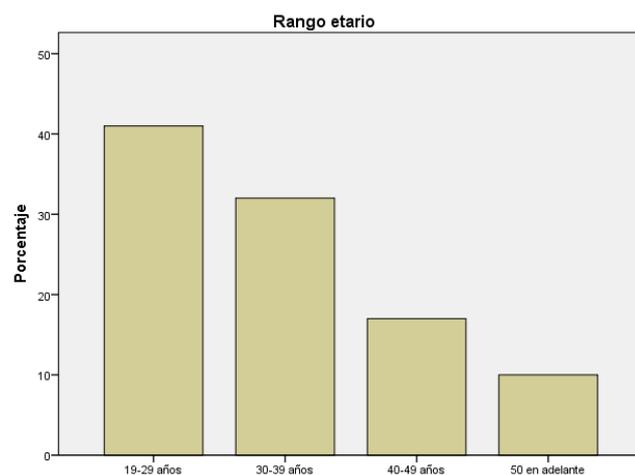


Gráfico 4 Descripción de la muestra estudiada "Rango etario"

Fuente: Investigación.

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Instrumentos de investigación

El instrumento que se utilizó para medir la primera variable es un cuestionario del estrés laboral llamado JSS (Job Stress Survery) (Marrero, Rivero, Pastor , Fernández, & Vergara , 2011), este cuestionario tiene como objetivo evaluar el nivel de estrés laboral al que cada participante se encuentra expuesto, esta evaluación es aplicada en forma colectiva como individual, no tiene límite de tiempo.

El JS-S indica la intensidad del estrés percibida por el personal en 30 situaciones estresantes expuestas por el cuestionario, su calificación consta de tres parámetros los cuales son: bajo (1, 2,3), medio (4, 5,6), alto (7, 8,9).

El test cuenta con tres sub escalas las cuales son:

- Presión del trabajo
- Falta de apoyo social
- Factores organizacionales
- Falta de realización personal

Para la segunda variable se utilizó una encuesta de productividad realizada por Silvia María Fuentes Navarro en su tesis de “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” en el año 2012.

Esta encuesta tiene como objetivo medir la productividad de los miembros de una organización, su forma de aplicación es colectiva o individual en un tiempo de 10 minutos, su calificación consta de cuatro parámetros con sus respectivos puntajes los cuales son:

GRADO	CALIFICACION	PUNTAJE
A	Escasamente	1
B	A veces	2
C	Generalmente	3
D	Siempre	4

Procedimientos para obtención y análisis de datos

En esta investigación el procedimiento fue el siguiente:

Primero se investigó bibliografía para así encontrar las evaluaciones que medirían con exactitud nuestras variables, una vez encontrado las evaluaciones se procedió a adaptarlas semánticamente a la población investigada, inmediatamente se imprimieron los reactivos para así presentarle al profesional encargado en la guía del trabajo de titulación para la aprobación y autorización de aplicación de las evaluaciones, Se aplicó el Job Stress Server (JSS) y la encuesta de productividad en todo el personal de la empresa de catering “Galeo”, luego de

aplicar los cuestionarios se realizó una base de datos donde todos los resultados se ingresaron para así empezar con el análisis estadístico teniendo así los resultados para y empezar a ejecutar la propuesta planteada.

Actividades

Para la realización de esta investigación se realizaron actividades establecidas por la universidad dentro de tiempos determinados.

Las actividades fueron las siguientes:

Elaboración del proyecto de tesis:

Dicha actividad fue realizada en el mes diciembre y constó en realizar el esqueleto de la investigación, realizar un informe escrito del proyecto de tesis, para así presentarle al director de carrera y que el tema sean aprobado, sabiendo que la investigación va a ser viable, confiable y real.

Construcción del marco teórico de las variables.-

En el mes de enero se empezó a investigar sobre las variables de nuestra investigación, a recolectar biografía, a indagar sobre el reactivo psicológico que vamos a utilizar.

Aplicación de las evaluaciones para medir las variables.-

Una vez examinados varios reactivos psicológicos, se llegó a la conclusión que se va a utilizar el JSS de (Marrero, Rivero, Pastor , Fernández, & Vergara , 2011) y a encuesta de productividad de (Fuentes Navarro, 2012), dicha actividad se realizó en el mes de marzo y abril.

Tabulación e ingreso de datos de las evaluaciones.-

Ya teniendo los reactivos de las dos variables llenos, se empezó a ingresar todos los datos existentes en una base de datos realizada en Excel para inmediatamente ingresar los datos en el programa SPSS y realizar los análisis estadísticos con sus respectivas tablas y gráficos. Esta actividad fue ejecutada en el mes de mayo.

Análisis de los resultados de las evaluaciones.-

Teniendo ya las tablas y gráficos realizados empezamos a elaborar los análisis e interpretación de cada gráfico y resultado que tuvimos en el análisis estadístico. Dicha actividad fue terminada en las primeras semanas de junio.

Realización de las conclusiones y recomendaciones.-

Ya teniendo el análisis e interpretación de todos los datos procedemos a plantear las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada. Fue realizada en las últimas semanas de junio.

Elaboración de la propuesta

Teniendo las conclusiones y recomendaciones procedemos a preparar la propuesta que concierne en “Pausas activas para disminuir el nivel de estrés y mejorar la productividad en el personal de la empresa de catering “GALEO””. Esto fue realizado en la primera semana de julio.

Revisión de la investigación por e tutor

Teniendo ya toda la investigación realizada fue presentada al tutor par que le revise para así tener la aprobación del tutor y terminar con el proceso de titulación. Esta actividad fue realizada en la segunda semana de julio.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

ANÁLISIS DE LOS DATOS POR PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO DEL ESTRÉS

1. Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo.

PREGUNTA # 1		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	12	12%
MEDIO	70	70%
ALTO	18	18%
TOTAL	100	100%

Tabla 2 Pregunta 1 del cuestionario de estrés JSS

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

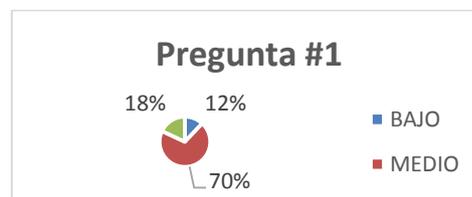


Gráfico 5 Pregunta 1 del cuestionario de estrés JSS

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 2 y gráfico 5 se establece que el 70% se les asigna tareas con las que están en desacuerdo, situándose en un nivel de estrés medio, el 12% de los trabajadores no tienen problemas en la asignación de tareas con las que no está de acuerdo teniendo un nivel de estrés bajo mientras que el 18% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que les asignan tareas que están en desacuerdo, por ende a la mayoría de los trabajadores les asignan taras con las que no están de acuerdo.

2. Tengo que realizar trabajos en mi tiempo libre

PREGUNTA # 2		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	31	31%
MEDIO	52	52%
ALTO	17	17%
TOTAL	100	100%

Tabla 3 Pregunta 2 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

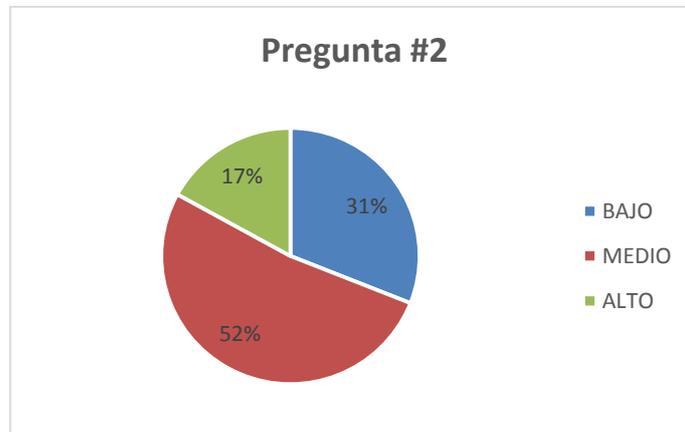


Gráfico 6 Pregunta 2 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 3 y gráfico 6 podemos observar que el 52% de los trabajadores tienen que realizar trabajos en su tiempo libre, situándose en un nivel de estrés medio, el 31% de los trabajadores tienen que realizar trabajos en sus tiempos libres, teniendo un nivel de estrés bajo mientras que el 17% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que tienen que realizar tareas en el tiempo libre por lo tanto más de la mitad de los trabajadores tienen que realizar trabajos en su tiempo libre y tiene un nivel de estrés elevado.

3. Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente

PREGUNTA # 3		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	26	26%
MEDIO	42	42%
ALTO	32	32%
TOTAL	100	100%

Tabla 4 Pregunta 3 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

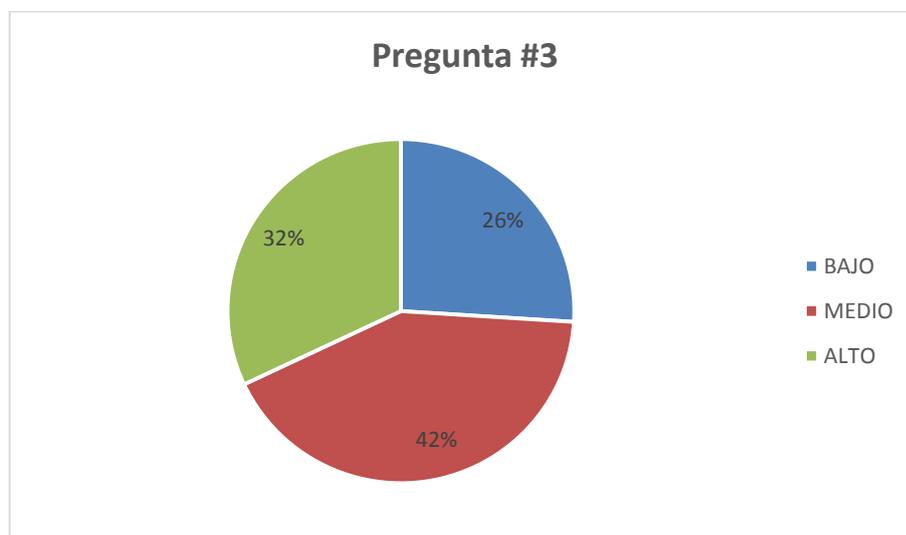


Gráfico 7 Pregunta 3 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 4 y gráfico 7 podemos observar que el 42% de los trabajadores les falta oportunidades para desarrollarse profesionalmente, situándose en un nivel de estrés medio, el 26% de los trabajadores le falta oportunidades para desarrollarse profesionalmente, teniendo un nivel de estrés bajo mientras que el 32% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que no tienen oportunidades para desarrollarse profesionalmente. Por lo que podemos deducir que a la mayoría de trabajadores les faltan oportunidades para desarrollarse profesionalmente.

4. Me asignan tareas nuevas muy a menudo

PREGUNTA # 4		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	34	34%
MEDIO	45	45%
ALTO	21	21%
TOTAL	100	100%

Tabla 5 Pregunta 4 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

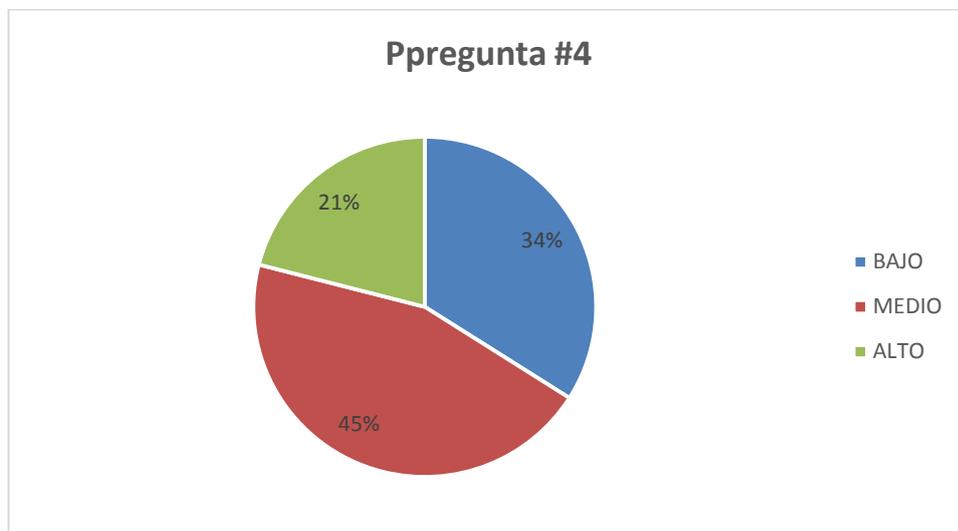


Gráfico 8 Pregunta 4 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 5 y gráfico 8 se establece que el 45% se les asigna tareas nuevas a menudo, situándose en un nivel de estrés medio, el 34% de los trabajadores no se les asigna tareas nuevas con frecuencia teniendo un nivel de estrés bajo mientras que el 21% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya si se les asigna tareas nuevas con frecuencia. Concluimos que la asignación de tareas nuevas desequilibra el óptimo desenvolvimiento de la mayoría de los trabajadores.

5. Tengo compañeros de trabajo que no cumplen con sus funciones

PREGUNTA # 5		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	11	11%
MEDIO	37	37%
ALTO	52	52%
TOTAL	100	100%

Tabla 6 Pregunta 5 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

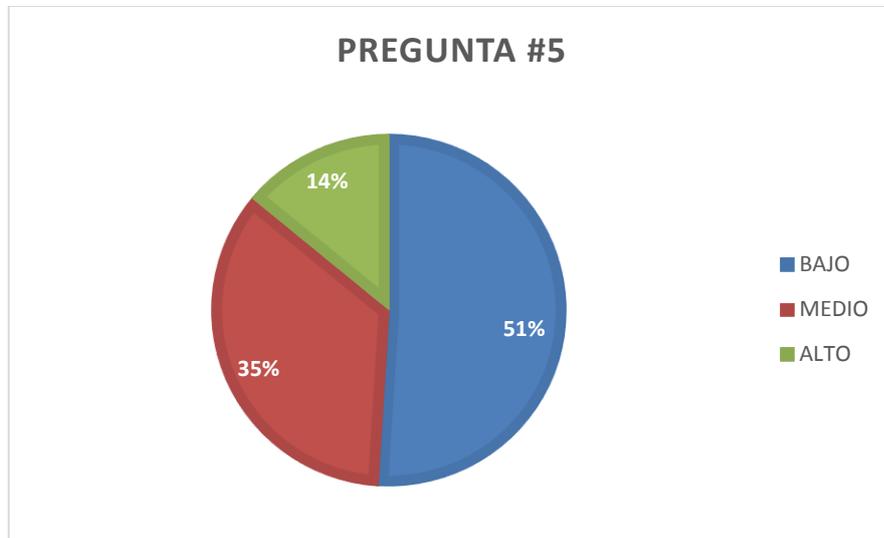


Gráfico 9 Pregunta 5 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 6 y gráfico 9 podemos observar que el 37% de los trabajadores tienen compañeros que no cumplen sus funciones, situándose en un nivel de estrés medio, el 11% de los trabajadores tiene compañeros que no realizan sus funciones, teniendo un nivel de estrés bajo mientras que el 52% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que tienen compañeros que no realizan sus funciones, por la cual podemos interpretar que la mayoría de los empleados si cumplen las funciones establecidas en la empresa.

6. No cuento con el apoyo de mi jefe

PREGUNTA # 6		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	28	28%
MEDIO	33	33%
ALTO	39	39%
TOTAL	100	100%

Tabla 7 Pregunta 6 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

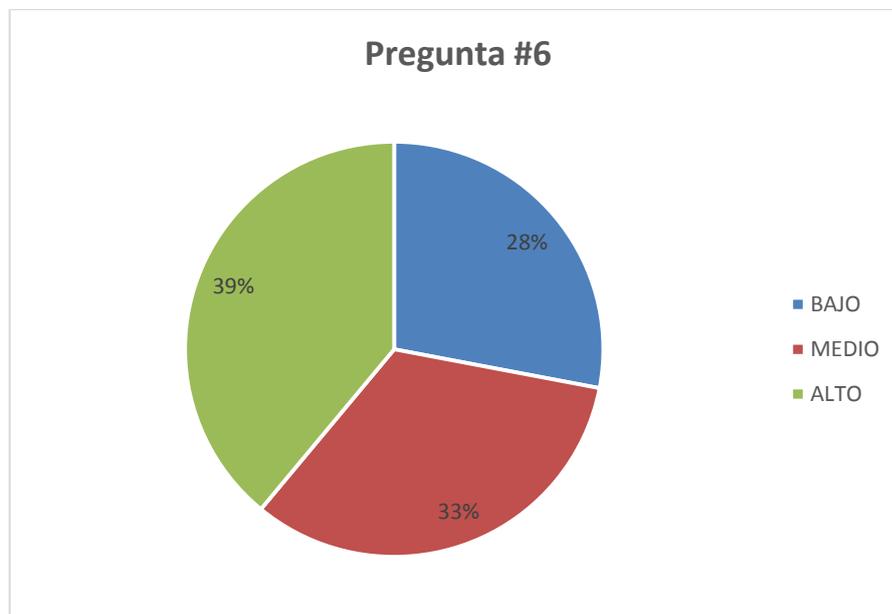


Gráfico 10 Pregunta 6 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 7 y gráfico 10 podemos observar que el 33% de los trabajadores no tienen apoyo del jefe, situándose en un nivel de estrés medio, el 28% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo ya que no cuentan con el apoyo del jefe mientras que el 39% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto el jefe no les apoya. Esto nos dice que en la mayoría de empleados no existe apoyo del jefe de la empresa.

7. Hay mal manejo de las situaciones de crisis

PREGUNTA # 7		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	31	31%
MEDIO	50	50%
ALTO	19	19%
TOTAL	100	100%

Tabla 8 Pregunta 7 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

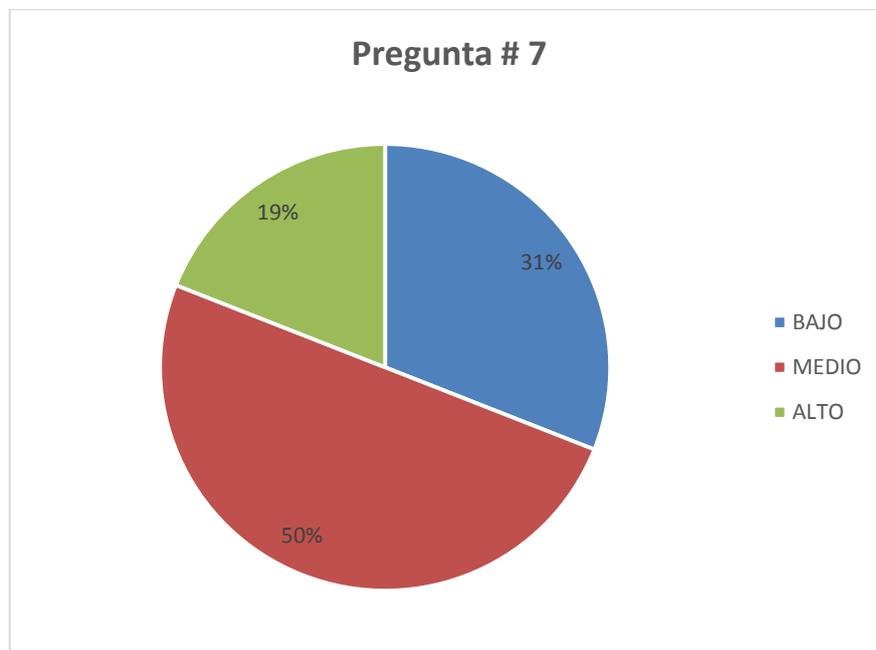


Gráfico 11 Pregunta 7 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 8 y gráfico 11 podemos observar que el 50% de los trabajadores tiene mal manejo de las situaciones de crisis, situándose en un nivel de estrés medio, el 31% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 19% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que en la organización no existe un manejo de las situaciones en crisis, razón por la cual se establecer estrategias para el correcto manejo de las situaciones en crisis.

8. Tengo falta de reconocimiento por el buen trabajo realizado

PREGUNTA # 8		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	34	34%
MEDIO	39	39%
ALTO	27	27%
TOTAL	100	100%

Tabla 9 Pregunta 8 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera.
Fuente: Investigación de campo

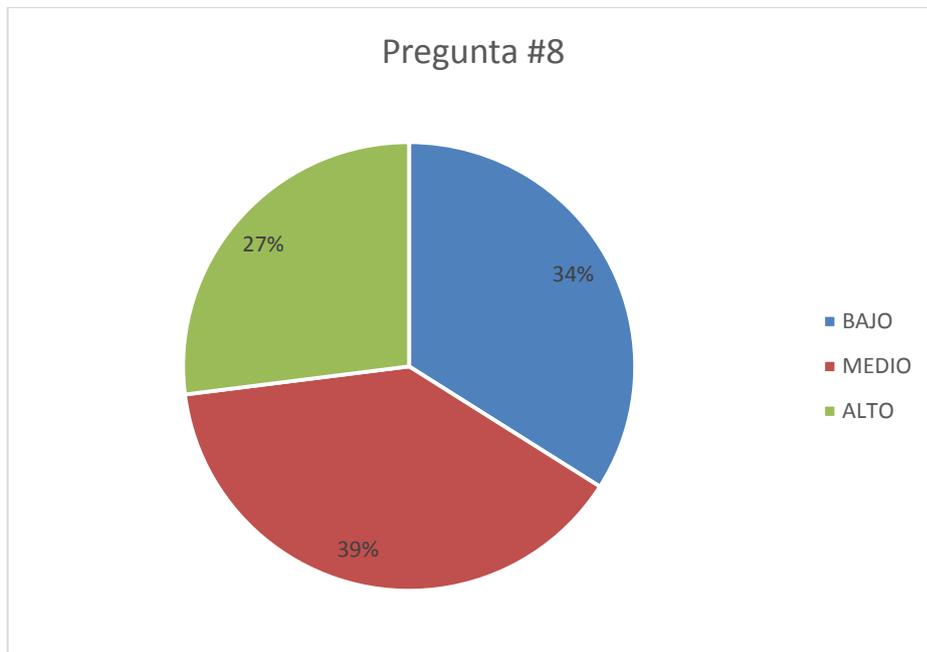


Gráfico 12 Pregunta 8 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 9 y gráfico 12 podemos observar que el 39% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 34% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 27% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que no tienen reconocimiento por el buen trabajo realizado. Por lo tanto podemos decir que la mayoría de los trabajadores tienen reconocimiento por el buen trabajo realizado.

9. Tengo que realizar tareas que no están en mi contenido de trabajo

PREGUNTA # 9		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	35	35%
MEDIO	47	47%
ALTO	18	18%
TOTAL	100	100%

Tabla 10 Pregunta 9 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

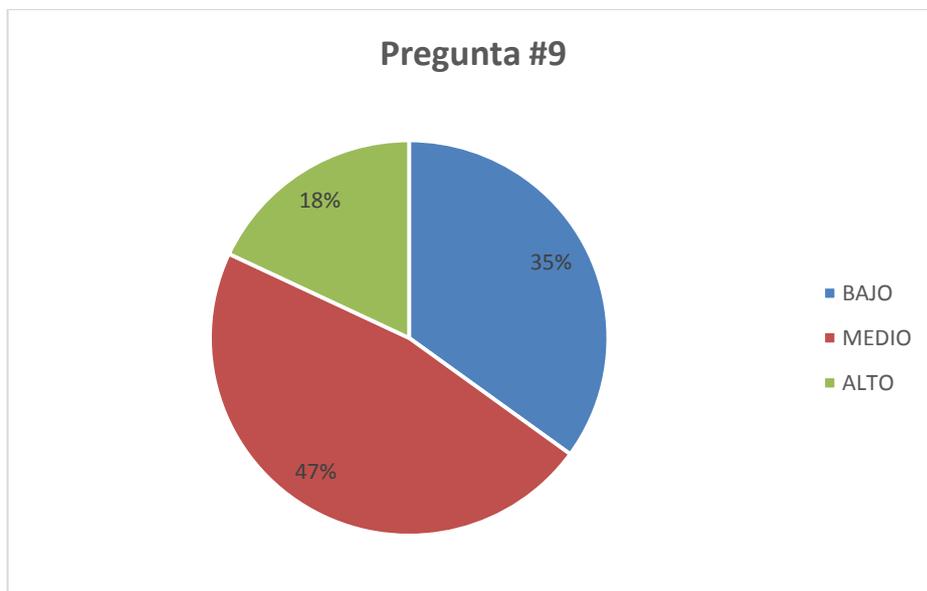


Gráfico 13 Pregunta 9 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 10 y gráfico 13 podemos observar que el 47% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 35% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 18% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya tiene que realizar tareas que no están en el contenido del trabajo. Por lo que se puede decir que realizar tareas que no están en el contenido del trabajo causa malestar a los trabajadores ya que no están capacitados para dichas actividades.

10. La calidad de los equipos es pobre o inadecuada

PREGUNTA # 10		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	24	24%
MEDIO	59	59%
ALTO	17	17%
TOTAL	100	100%

Tabla 11 Pregunta 10 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

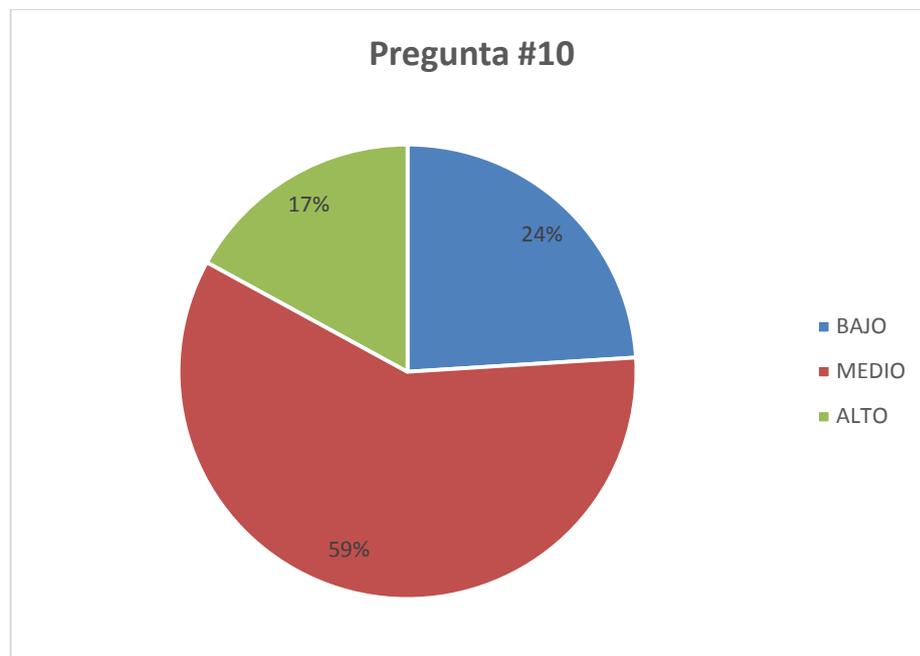


Gráfico 14 Pregunta 10 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 11 y gráfico 14 podemos observar que el 59% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 24% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 17% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que la calidad de los equipos en la organización es inadecuada. Por lo tanto más de la mitad de empleados piensan que la calidad de los equipos no son adecuados para realizar los trabajos.

11. Cada vez me asignan más responsabilidades

PREGUNTA # 11		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	19	19%
MEDIO	54	54%
ALTO	27	27%
TOTAL	100	100%

Tabla 12 Pregunta 11 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

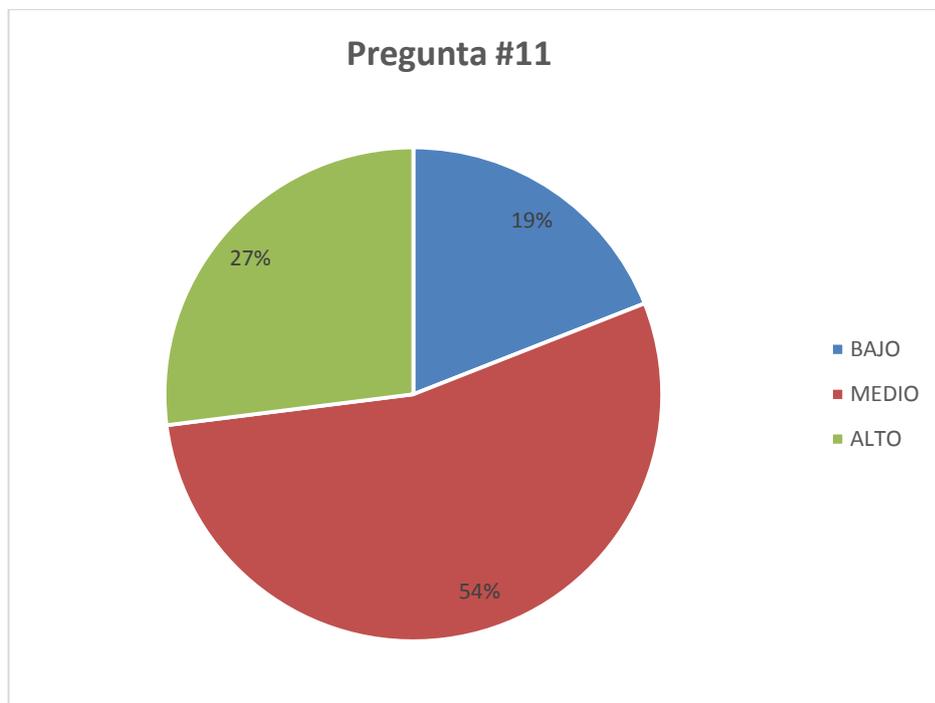


Gráfico 15 Pregunta 11 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 12 y gráfico 15 podemos observar que el 54% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 19% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 27% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que les asignan más responsabilidades en el trabajo. Por lo que podemos interpretar que la asignación de responsabilidades ocasiona nuevos retos en los trabajadores de la empresa los cuales se pueden superar a medida que los afronten.

12. Tengo periodos de inactividad

PREGUNTA # 12		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	52	52%
MEDIO	44	44%
ALTO	4	4%
TOTAL	100	100%

Tabla 13 Pregunta 12 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

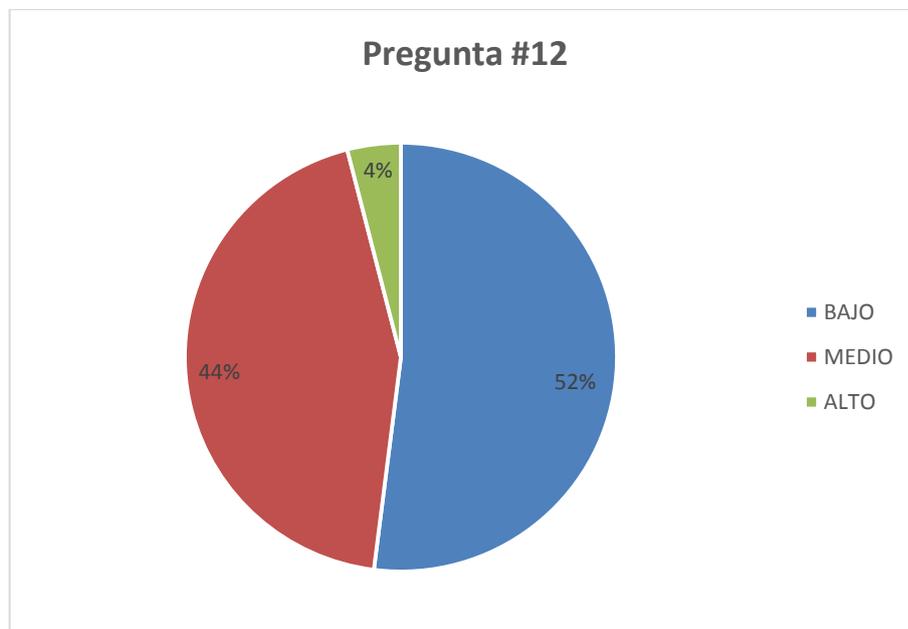


Gráfico 16 Pregunta 12 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 13 y gráfico 16 podemos observar que el 44% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 52% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 4% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que los trabajadores tienen periodos de inactividad. Por ende más de la mitad de trabajadores no tienen periodos de tiempo libre por los tiempos que deben cumplir al realizar los pedidos de los clientes.

13. Confronto dificultades con los jefes

PREGUNTA # 13		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	36	36%
MEDIO	39	39%
ALTO	25	25%
TOTAL	100	100%

Tabla 14 Pregunta 13 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

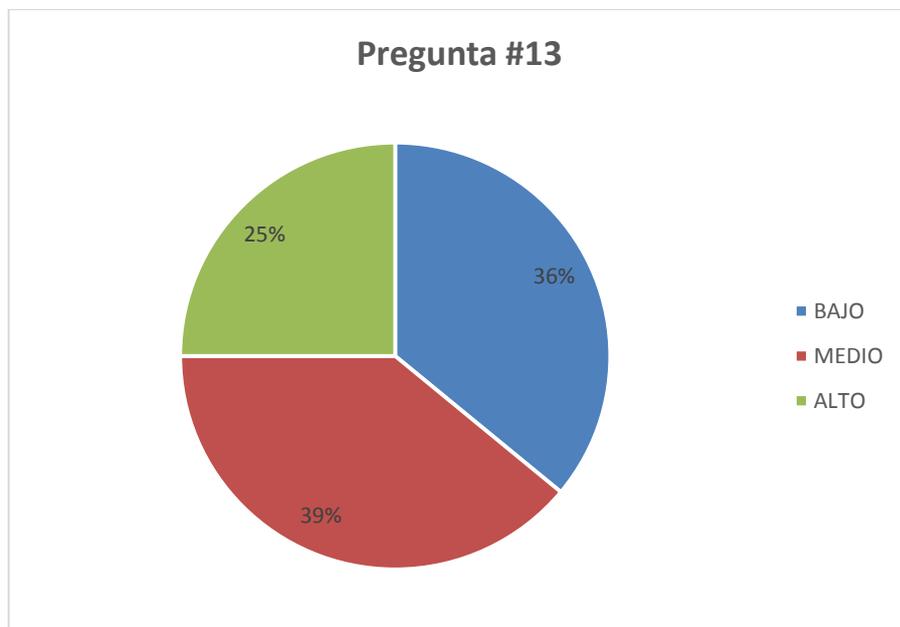


Gráfico 17 Pregunta 13 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 14 y gráfico 17 podemos observar que el 39% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 36% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 25% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que los trabajadores confrontan dificultades con los jefes. Por ende la mayoría de trabajadores tiene problemas con los jefes.

14. Experimento actitudes negativas hacia la institución

PREGUNTA # 14		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	52	52%
MEDIO	40	40%
ALTO	8	8%
TOTAL	100	100%

Tabla 15 Pregunta 14 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

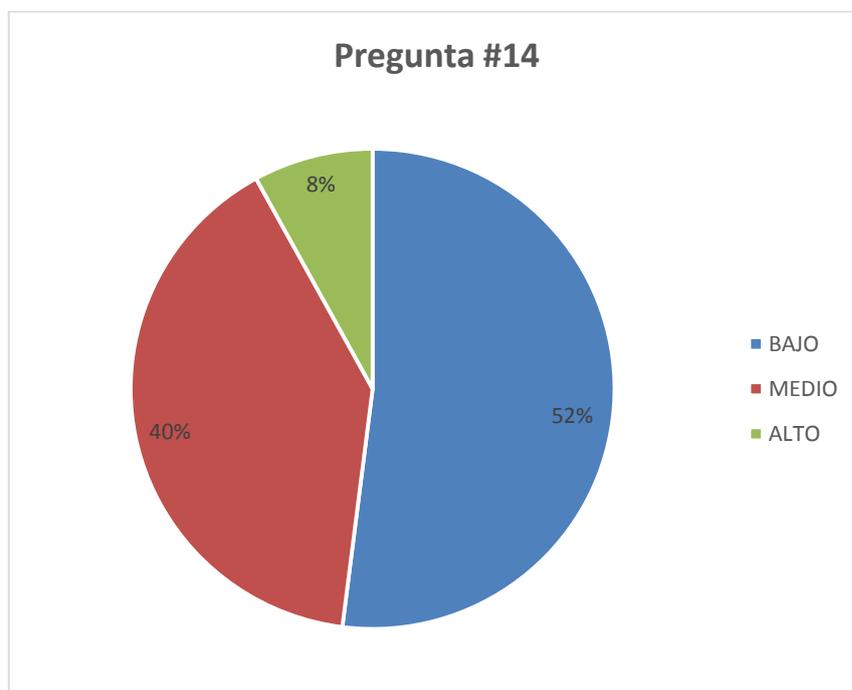


Gráfico 18 Pregunta 14 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 15 y gráfico 18 podemos observar que el 40% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 52% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 8% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que los trabajadores experimentan actitudes negativas hacia la institución. Podríamos decir que no existen sentimientos negativos de los empleados hacia la empresa lo cual benéfica a la institución ya que los trabajadores se empoderan de su trabajo.

15. El personal es insuficiente para cumplir con las tareas

PREGUNTA # 15		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	45	45%
MEDIO	27	27%
ALTO	28	28%
TOTAL	100	100%

Tabla 16 Pregunta 15 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

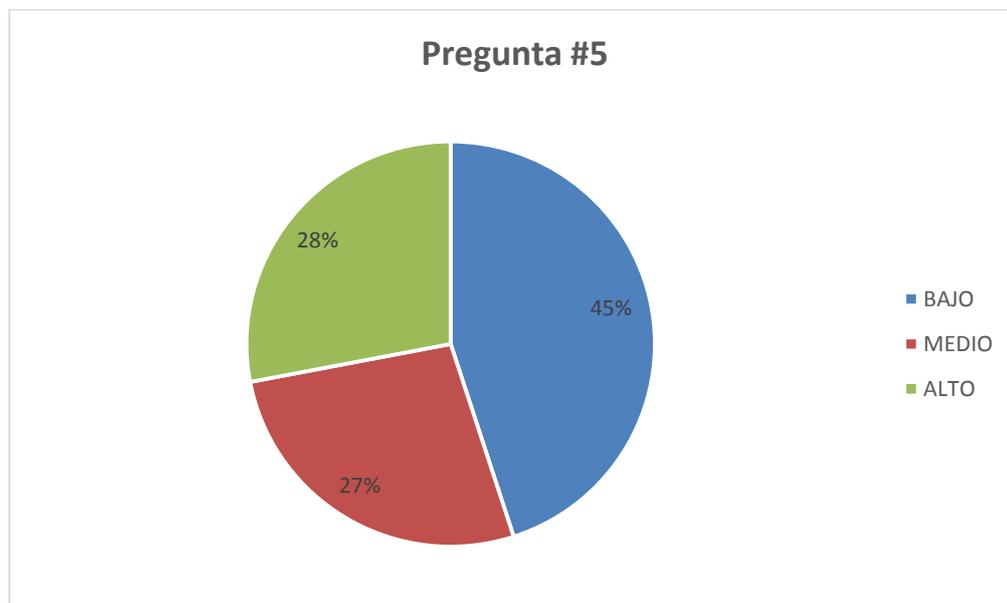


Gráfico 19 Pregunta 15 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 16 y gráfico 19 podemos observar que el 27% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 45% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 28% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que el personal es insuficiente para cumplir las tareas requeridas en la organización. Podemos interpretar que si existe personal suficiente para realizar las actividades de la empresa.

16. Ante situaciones críticas se toman decisiones sin analizarlas con detenimiento

PREGUNTA # 16		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	39	39%
MEDIO	41	41%
ALTO	20	20%
TOTAL	100	100%

Tabla 17 Pregunta 16 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

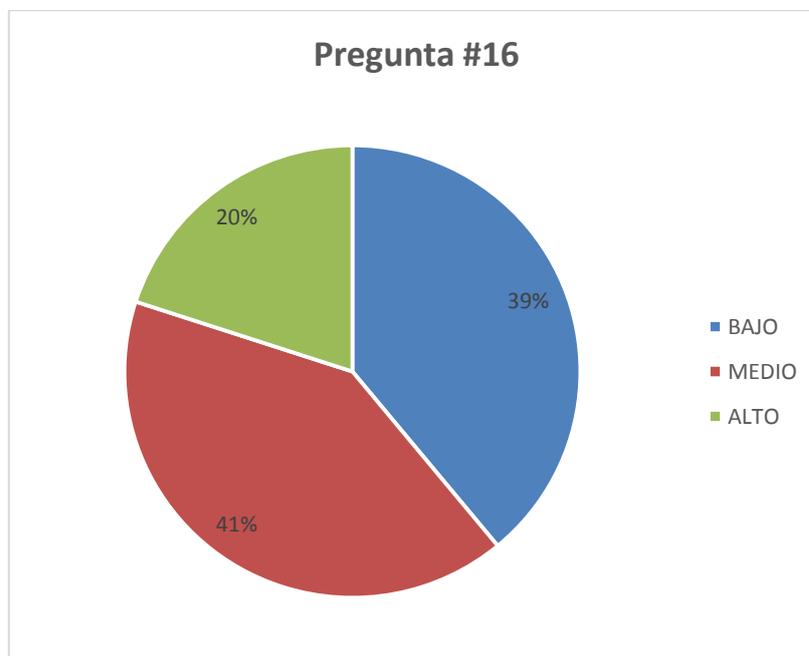


Gráfico 20 Pregunta 16 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 17 y gráfico 20 podemos observar que el 41% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 39% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 20% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que se toman decisiones sin analizarlas con detenimiento en situaciones críticas, es por eso que se debe dar el tiempo necesario para que tomen decisiones eficaces.

17. Insultos personales entre colegas

PREGUNTA # 17		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	79	79%
MEDIO	13	13%
ALTO	8	8%
TOTAL	100	100%

Tabla 18 Pregunta 17 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

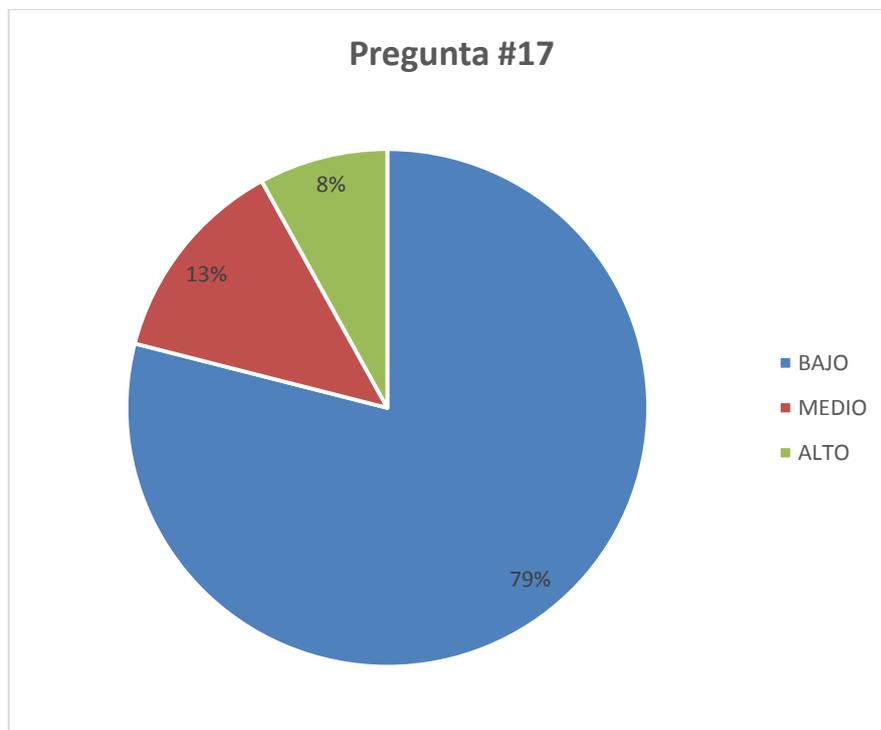


Gráfico 21 Pregunta 17 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 18 y gráfico 21 podemos observar que el 13% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 79% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 8% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que existen insultos personales entre colegas. Podemos concluir diciendo que entre trabajadores no existen riñas, sin embargo existen ligeras diferencias.

18. Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones para establecer políticas

PREGUNTA # 18		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	53	53%
MEDIO	30	30%
ALTO	17	17%
TOTAL	100	100%

Tabla 19 Pregunta 18 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

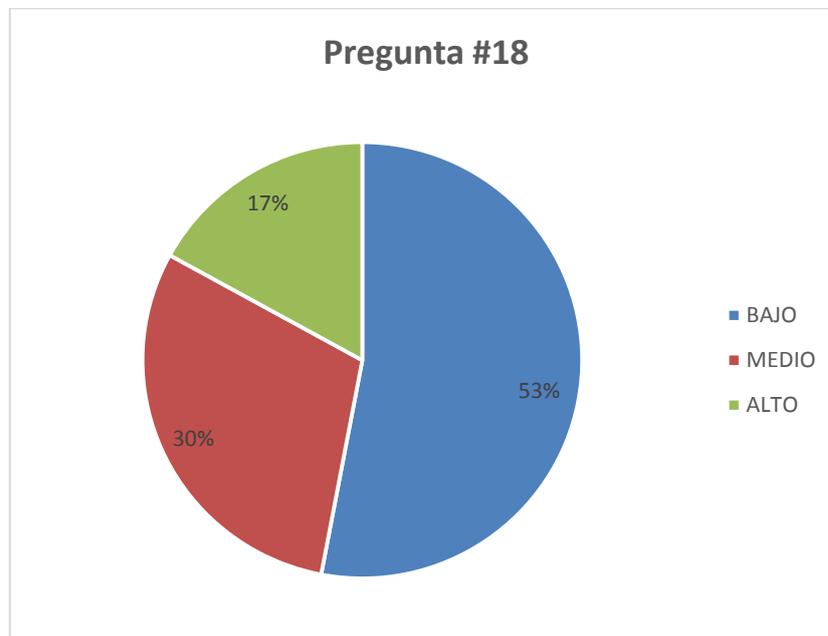


Gráfico 22 Pregunta 18 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 19 y gráfico 22 podemos observar que el 30% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 53% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 17% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que existe falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones para establecer políticas. Por ende podemos decir que la mayoría de los trabajadores si participan en la toma de decisiones.

19. Salario insuficiente

PREGUNTA # 19		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	44	44%
MEDIO	36	36%
ALTO	20	20%
TOTAL	100	100%

Tabla 20 Pregunta 19 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

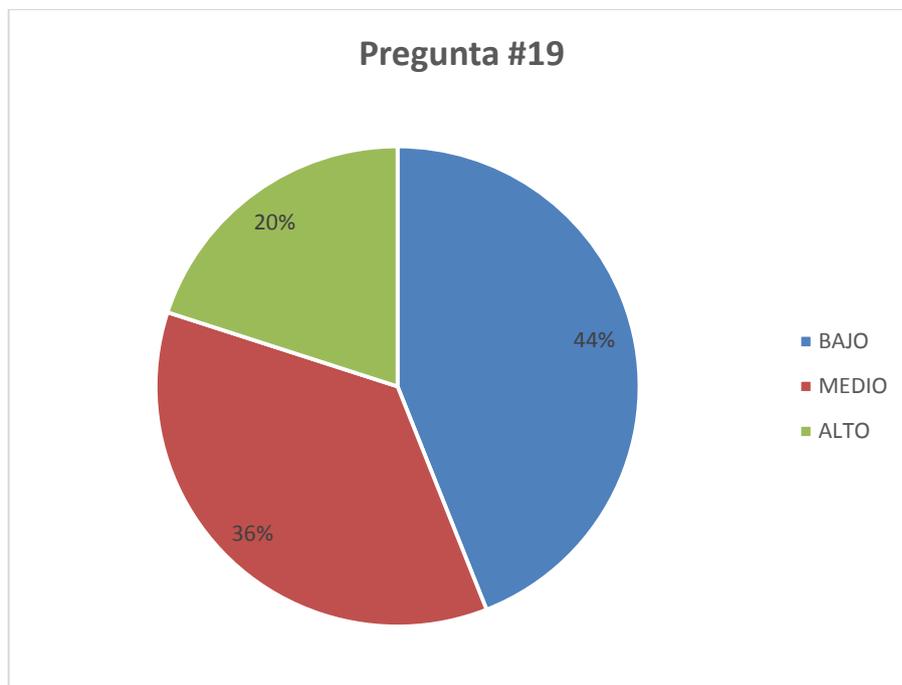


Gráfico 23 Pregunta 19 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 20 y gráfico 23 podemos observar que el 36% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 44% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 20% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que el salario es insuficiente. Por ende la remuneración que reciben los empleados si satisfacen sus necesidades.

20. Compañeros poco motivados

PREGUNTA # 20		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	20	20%
MEDIO	42	42%
ALTO	38	38%
TOTAL	100	100%

Tabla 21 Pregunta 20 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

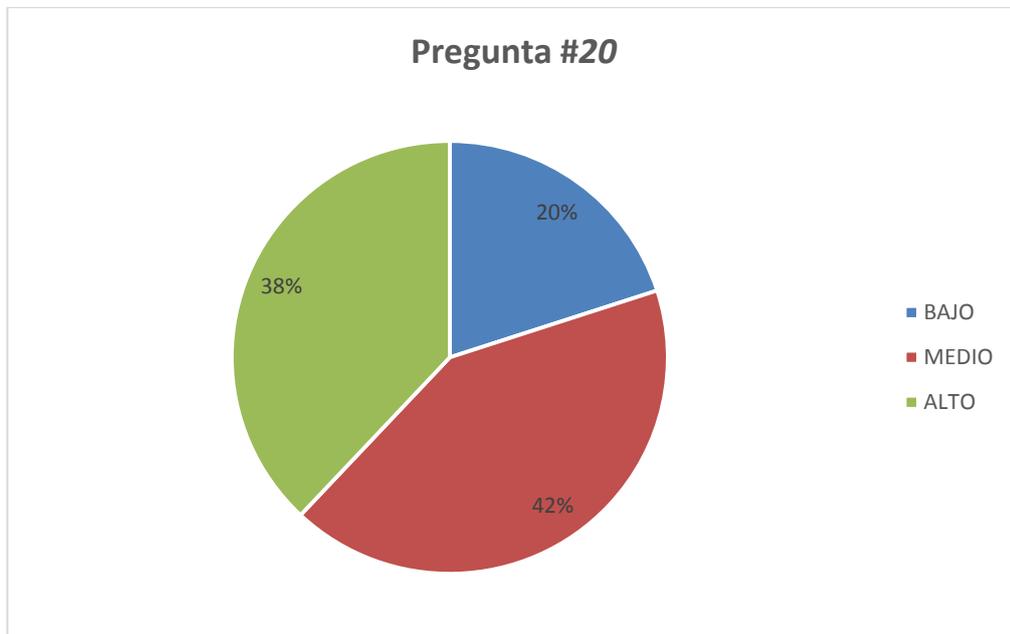


Gráfico 24 Pregunta 20 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 21 y gráfico 24 podemos observar que el 42% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 20% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 38% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que existen trabajadores poco motivados. Por ende los trabajadores de la empresa se sienten poco motivados.

21. Supervisión inadecuada o insuficiente

PREGUNTA # 21		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	62	62%
MEDIO	34	34%
ALTO	4	4%
TOTAL	100	100%

Tabla 22 Pregunta 21 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

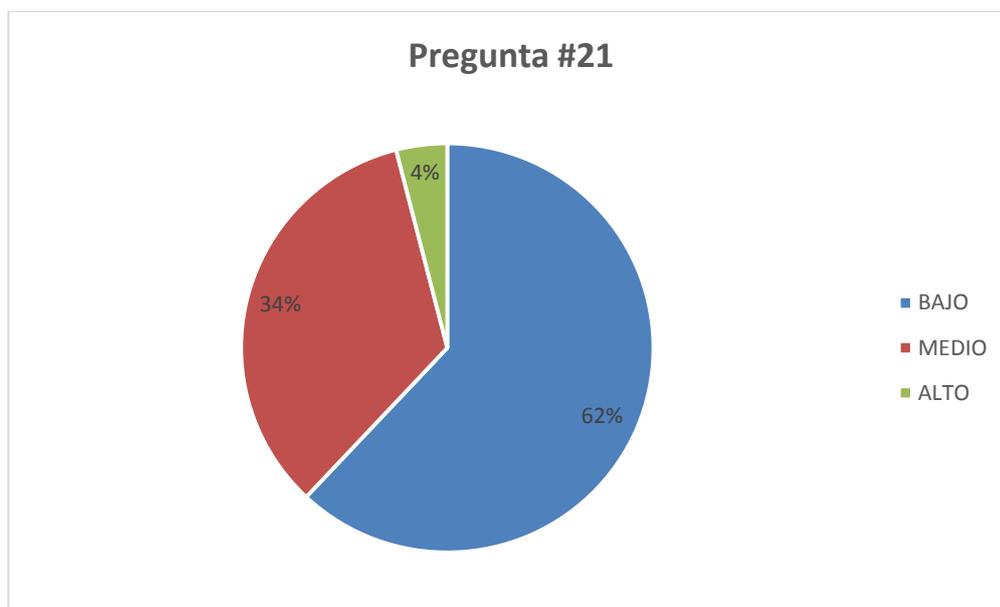


Gráfico 25 Pregunta 21 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 22 y gráfico 25 podemos observar que el 34% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 62% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 4% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que la supervisión es inadecuada e insuficiente. Por ende si existe una buena supervisión en las trabajos que los empleados realizan en la empresa.

22. Ruido en el puesto de trabajo

PREGUNTA # 22		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	39	39%
MEDIO	37	37%
ALTO	24	24%
TOTAL	100	100%

Tabla 23 Pregunta 22 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

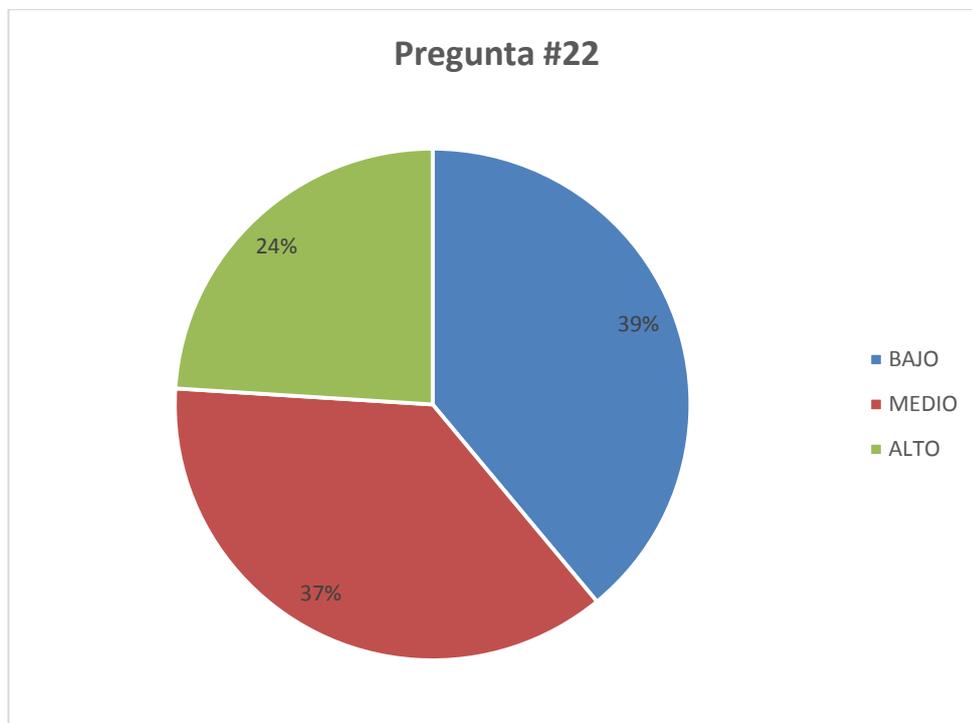


Gráfico 26 Pregunta 22 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 23 y gráfico 26 podemos observar que el 37% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 39% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 24% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que existe ruido en el lugar de trabajo. Por ende en el trabajo no existen ruido en el lugar del trabajo y los empleados pueden concentrarse con más facilidad en las actividades que realizan.

23. Me interrumpen con frecuencia

PREGUNTA # 23		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	30	30%
MEDIO	35	35%
ALTO	35	35%
TOTAL	100	100%

Tabla 24 Pregunta 23 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

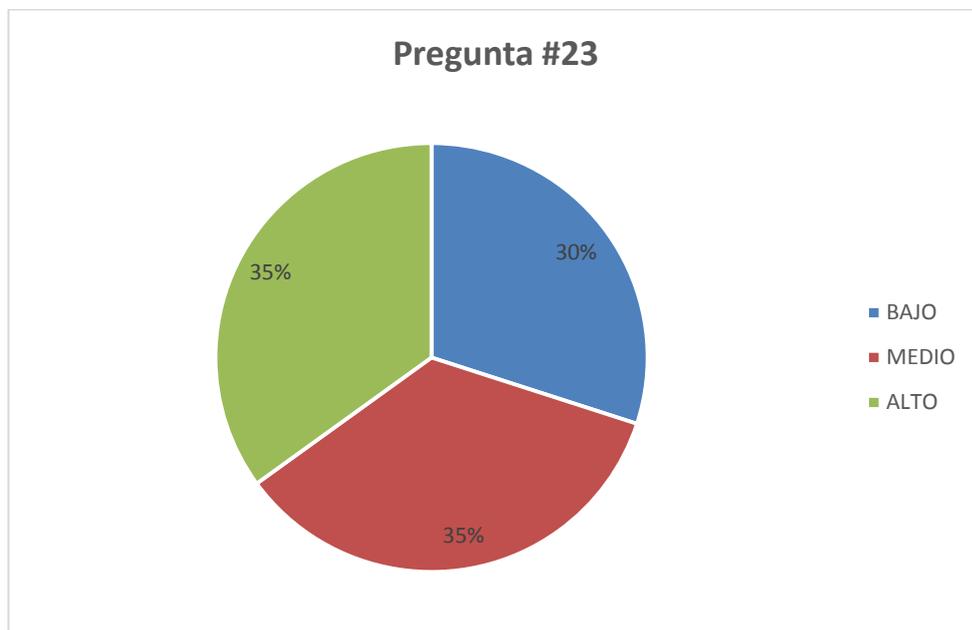


Gráfico 27 Pregunta 23 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 24 y gráfico 27 podemos observar que el 35% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 30% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 35% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que se interrumpe con frecuencia las tareas que debe realizar. Por ende si existen interrupciones frecuente que disminuyen los niveles de concentración y afecta a la productividad del trabajador.

24. Cambio frecuente de actividades aburridas a otras con mucha exigencia

PREGUNTA # 24		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	23	23%
MEDIO	51	51%
ALTO	26	26%
TOTAL	100	100%

Tabla 25 Pregunta 24 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

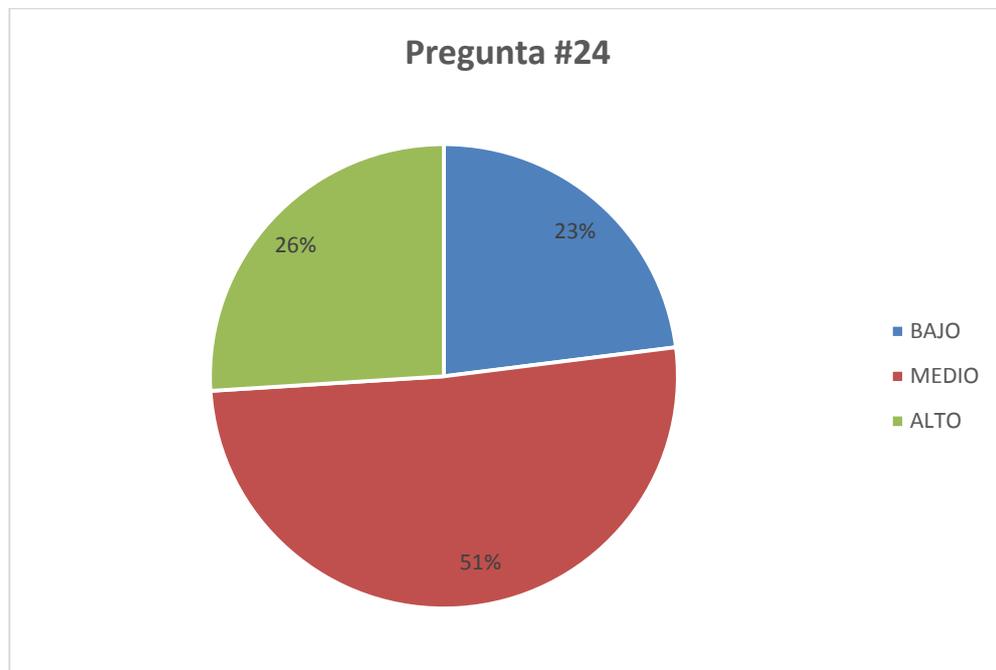


Gráfico 28 Pregunta 24 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 25 y gráfico 28 podemos observar que el 51% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 23% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 26% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que existe cambios frecuentes de actividades aburridas a otras con mucha exigencia. Podemos decir que al realizar tareas que provoquen aburrimiento la atención disminuye, mientras que por el contrario si se realizan actividades con mucha exigencia la concentración sube y la productividad también.

25. Papeleo excesivo

PREGUNTA # 25		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	49	49%
MEDIO	43	43%
ALTO	8	8%
TOTAL	100	100%

Tabla 26 Pregunta 25 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

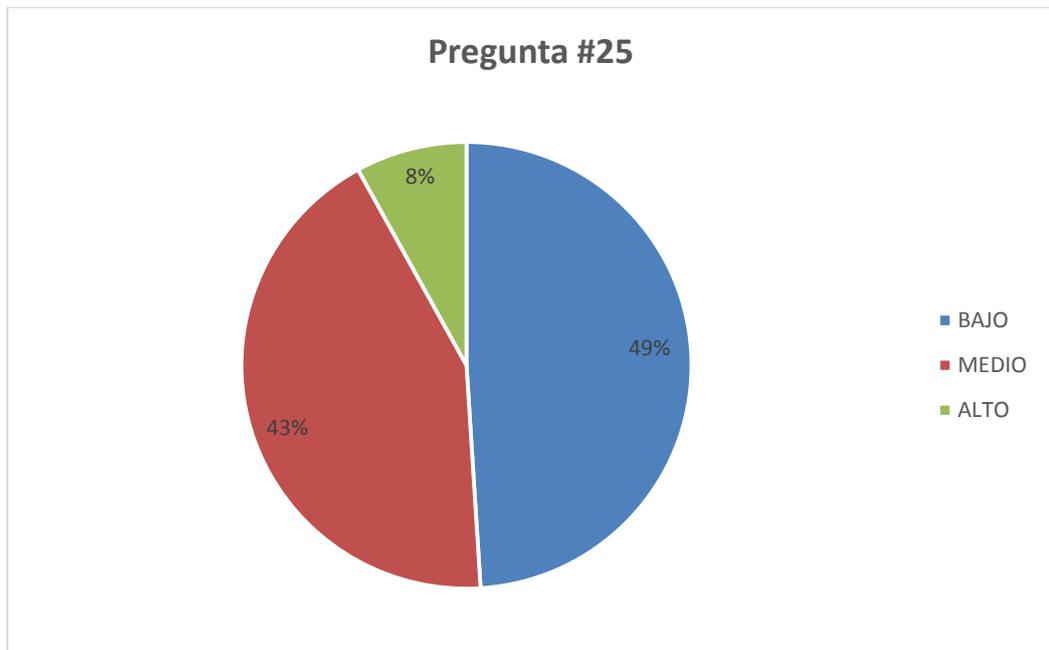


Gráfico 29 Pregunta 25 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 26 y gráfico 29 podemos observar que el 43% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 49% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 8% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que tienen que realizar papeleo excesivo. Por lo tanto los trabajadores no realizan excesivo papeleo.

26. Metas de cumplimiento excesivas

PREGUNTA # 26		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	35	35%
MEDIO	51	51%
ALTO	14	14%
TOTAL	100	100%

Tabla 27 Pregunta 26 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

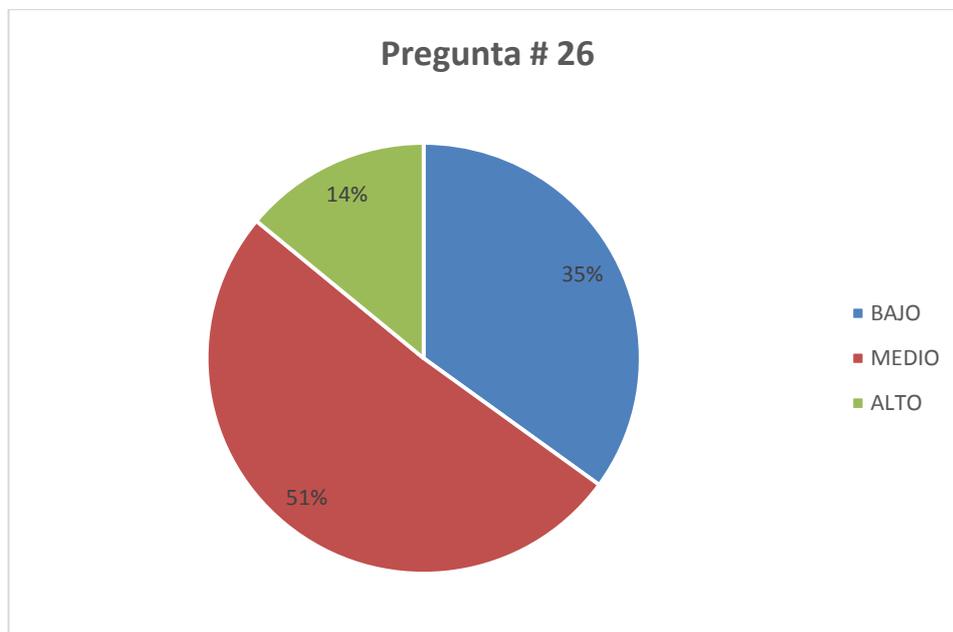


Gráfico 30 Pregunta 26 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 27 y gráfico 30 podemos observar que el 51% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 35% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 14% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que tienen cumplimiento de metas excesivas. Es decir que más de la mitad de trabajadores se sienten estresados por las metas que plantea la empresa.

27. Insuficiente tiempo para recesos y almuerzo

PREGUNTA # 27		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	26	26%
MEDIO	47	47%
ALTO	27	27%
TOTAL	100	100%

Tabla 28 Pregunta 27 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

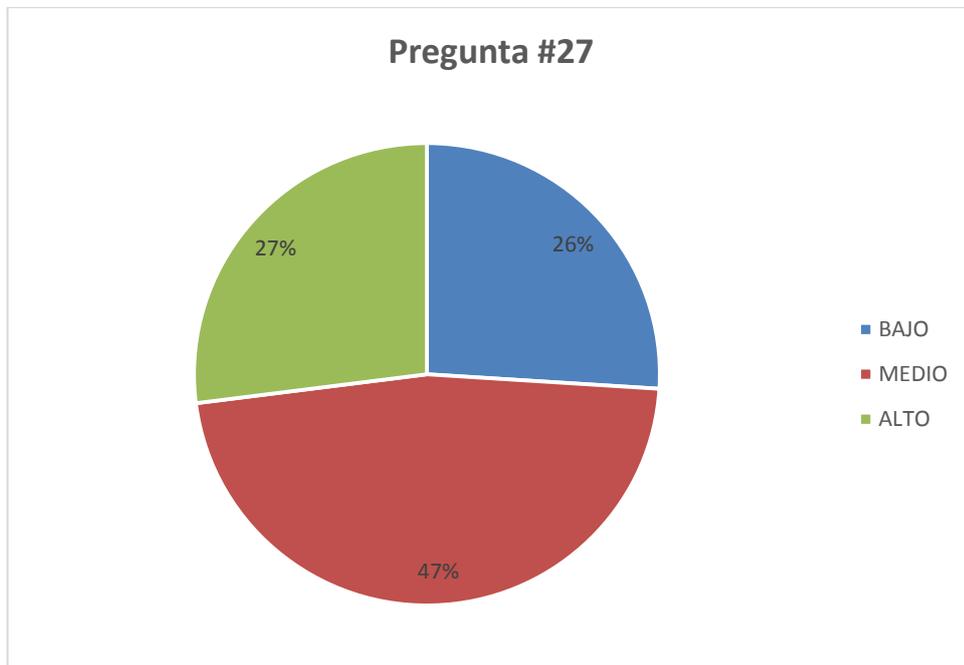


Gráfico 31 Pregunta 27 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 28 y gráfico 31 podemos observar que el 47% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 26% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 27% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que tienen insuficiente tiempo para el receso y el almuerzo. Por ende menos de la mitad del personal no tiene inconveniente con el tiempo que les dan para el almuerzo.

28. Tengo con frecuencia que cubrir el trabajo de otro empleado

PREGUNTA # 28		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	37	37%
MEDIO	39	39%
ALTO	24	24%
TOTAL	100	100%

Tabla 29 Pregunta 28 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

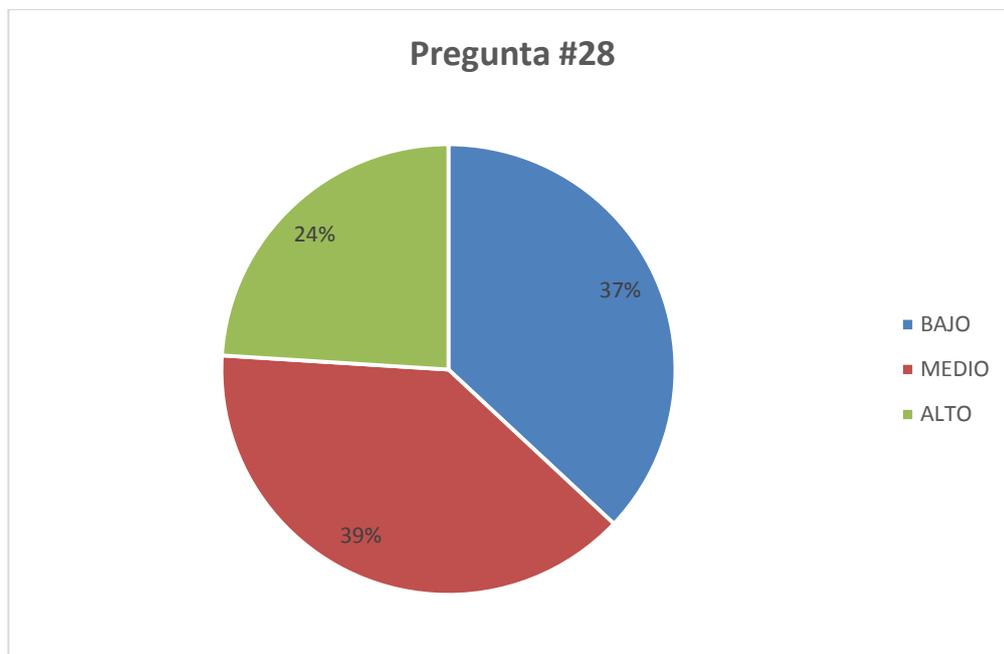


Gráfico 32 Pregunta 28 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 29 y gráfico 32 podemos observar que el 39% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 37% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 24% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que tienen que cubrir el trabajo de otro empleado frecuentemente. Por ende los trabajadores no cubren frecuentemente el trabajo de otra persona en la empresa.

29. Compañeros de trabajo poco motivados

PREGUNTA # 29		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	21	21%
MEDIO	43	43%
ALTO	36	36%
TOTAL	100	100%

Tabla 30 Pregunta 29 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

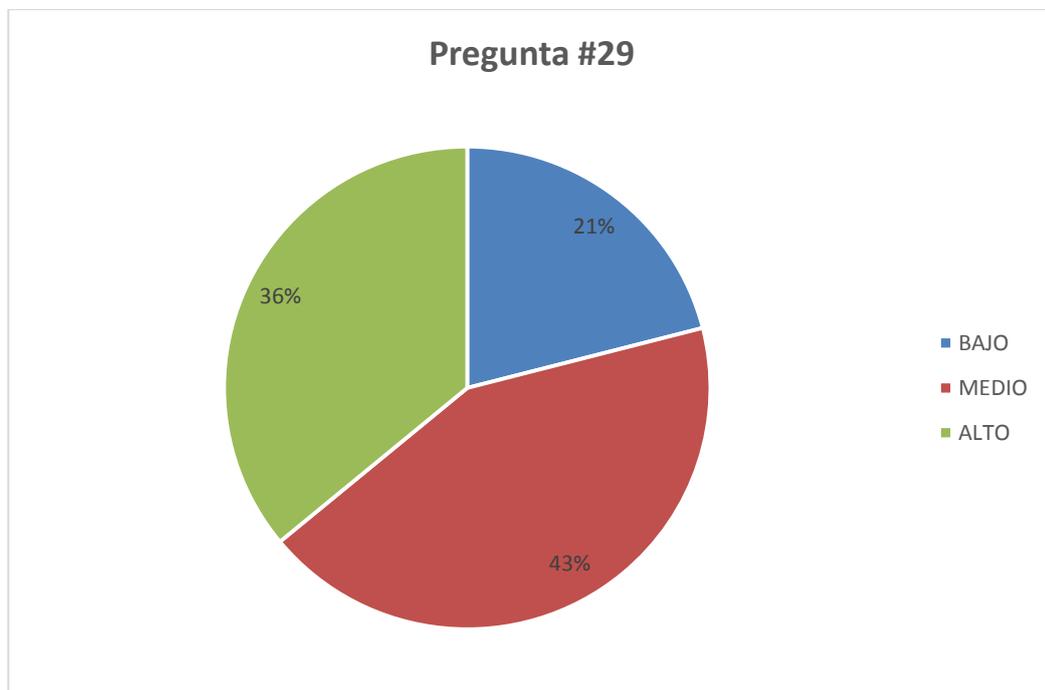


Gráfico 33 Pregunta 29 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 30 y gráfico 33 podemos observar que el 43% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 21% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 36% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que tienen compañeros de trabajo poco motivados. Esto quiere decir que para tener trabajadores óptimos en la empresa necesitamos motivarlos.

30. Conflictos con otros departamentos

PREGUNTA # 30		
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	51	51%
MEDIO	35	35%
ALTO	14	14%
TOTAL	100	100%

Tabla 31 Pregunta 30 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

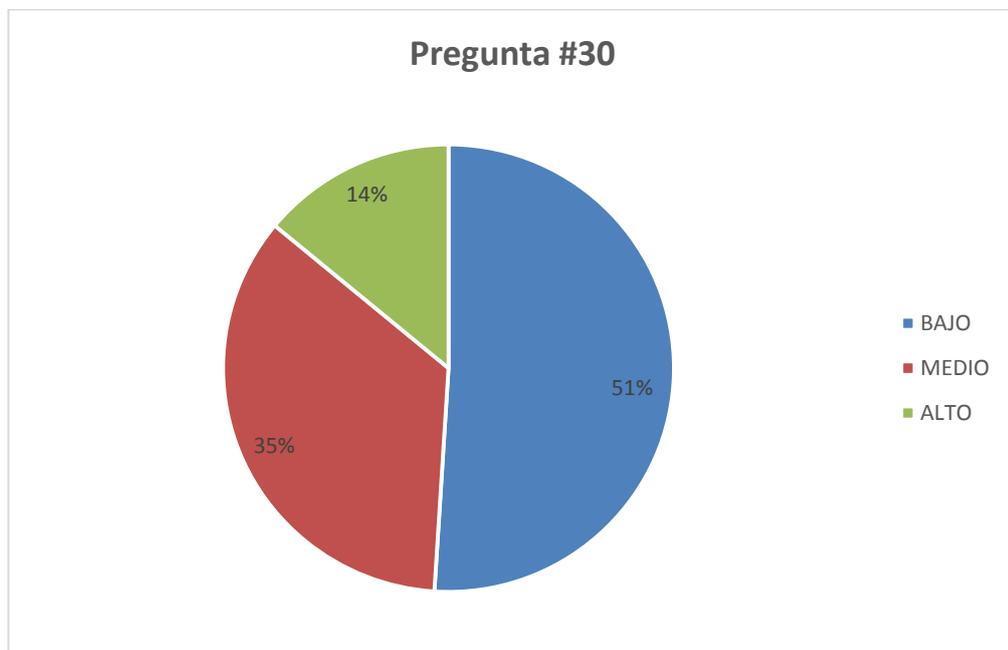


Gráfico 34 Pregunta 30 del cuestionario de estrés JSS
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 31 y gráfico 34 podemos observar que el 35% de los trabajadores tiene un nivel de estrés medio, el 51% de los trabajadores tienen un nivel de estrés bajo, mientras que el 14% de los trabajadores tienen un nivel de estrés alto ya que existe conflictos con los demás departamentos. Estos resultados nos quieren decir que no existen conflictos entre los empleados en la empresa.

ANÁLISIS DE LOS DATOS POR PREGUNTAS DE LA ENCUESTA DE LA PRODUCTIVIDAD

1. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.

Pregunta #1		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente -1-	13	13,0
A veces -2-	21	21,0
Generalmente -3-	38	38,0
Siempre -4-	28	28,0
Total	100	100,0

Tabla 32 Pregunta 1 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

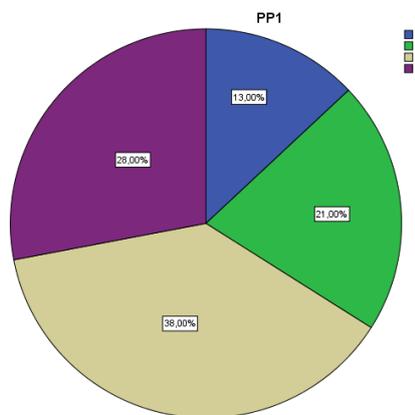


Gráfico 35 Pregunta 1 de la encuesta de productividad.
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 33 y gráfico 35 podemos observar el 38% de los trabajadores generalmente comparten los conocimientos en beneficio de los compañeros, el 13% no comparte los conocimientos, el 22% a veces comparte estos conocimientos y el 28% del personal siempre comparte los conocimientos a beneficio de los compañeros. Por ende la mayoría de los trabajadores si experimenta celos profesionales hacia sus otros colegas.

2. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.

Pregunta #2		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	9	9,0
A veces -2-	18	18,0
Generalmente -3-	37	37,0
Siempre -4-	36	36,0
Total	100	100,0

Tabla 33 Pregunta 2 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

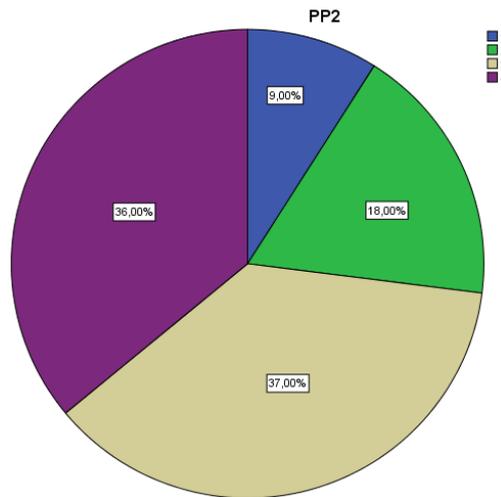


Gráfico 36 Pregunta 2 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 33 y gráfico 36 podemos observar que 37 % los trabajadores generalmente aplica los valores institucionales en el lugar de trabajo, el 36 % siempre aplica los valores, el 18 a veces los aplica y el 9% escasamente aplica los valores institucionales.

3. Es leal con sus superiores

Pregunta #3		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	16	16,0
A veces -2-	9	9,0
Generalmente -3-	37	37,0
Siempre -4-	38	38,0
Total	100	100,0

Tabla 34 Pregunta 3 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

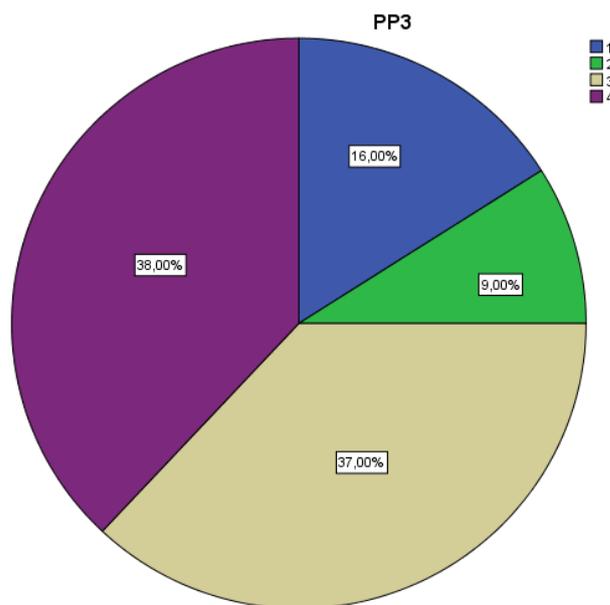


Gráfico 37 Pregunta 3 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 34 y gráfico 37 podemos observar que el 38% de los trabajadores siempre es leal con sus superiores, el 37% generalmente es leal el 16% no es leal con sus superiores y el 9% a veces es leal con sus superiores.

4. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros

Pregunta #4		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	18	18,0
A veces -2-	13	13,0
Generalmente -3-	35	35,0
Siempre -4-	34	34,0
Total	100	100,0

Tabla 35 Pregunta 4 de la encuesta de productividad

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

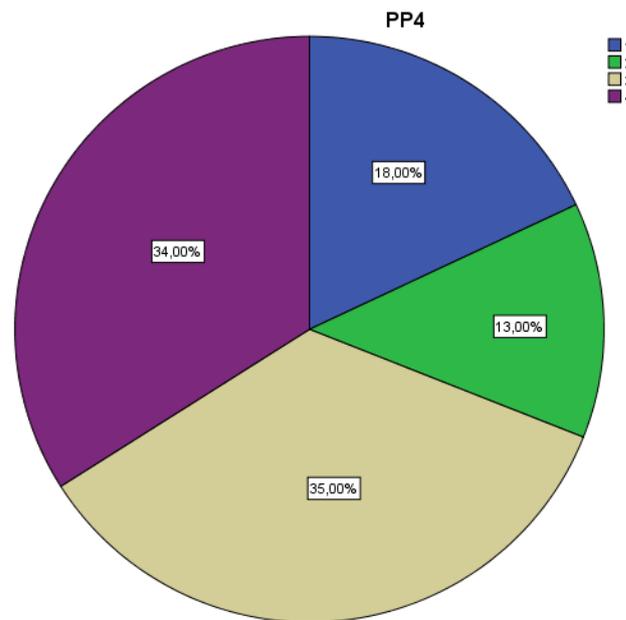


Gráfico 38 Pregunta 4 de la encuesta de productividad

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 35 y gráfico 38 podemos observar que el 34% de los trabajadores siempre mantienen buenas relaciones interpersonales, el 35% generalmente mantiene buenas relaciones con el resto del personal, el 13% a veces tienen buenas relaciones interpersonales mientras que el 18% no tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo.

5. Le gusta participar en actividades en grupo.

Pregunta #5		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	18	18,0
A veces -2-	21	21,0
Generalmente -3-	34	34,0
Siempre -4-	27	27,0
Total	100	100,0

Tabla 36 Pregunta 5 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

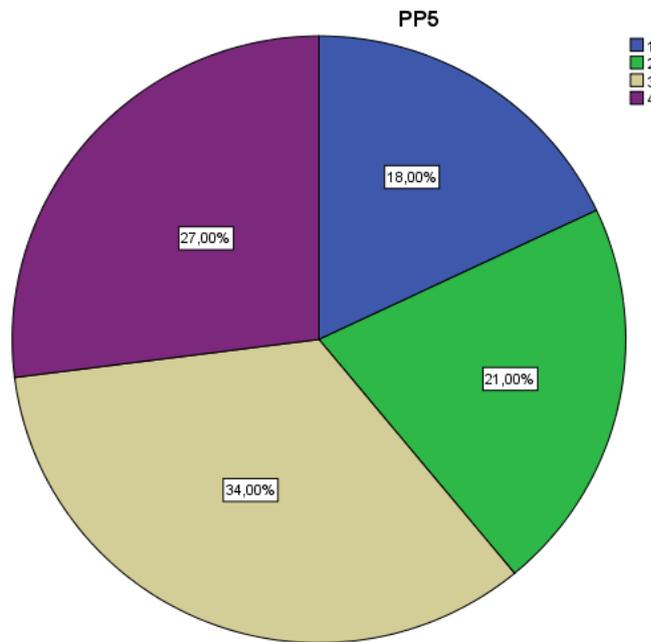


Gráfico 39 Pregunta 5 de la encuesta de productividad.
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 36 y gráfico 39 podemos observar que al 27 % del personal siempre le gusta participar en actividades de grupo, al 34 % generalmente le gusta, 21% a veces le gusta participar de las actividades en grupo, mientras que al 18% no le gusta esas actividades.

6. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.

Pregunta #6		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	13	13,0
A veces -2-	21	21,0
Generalmente -3-	38	38,0
Siempre -4-	28	28,0
Total	100	100,0

Tabla 37 Pregunta 6 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

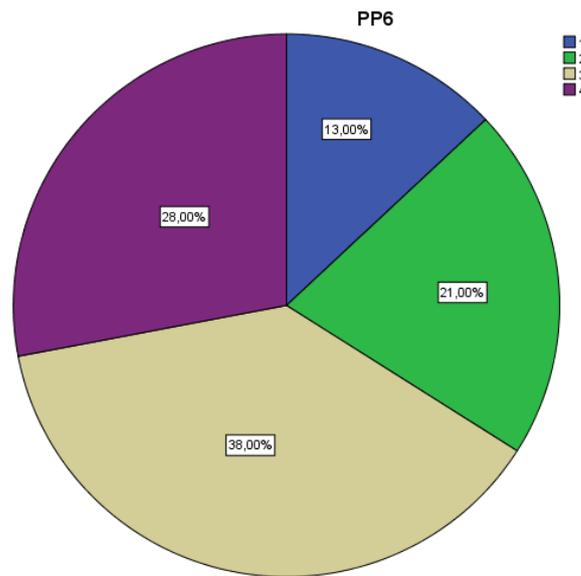


Gráfico 40 Pregunta 6 de la encuesta de productividad.
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 37 y gráfico 40 podemos observar que al 38% de los trabajadores generalmente evita hacer murmuraciones de sus compañeros o supervisores, al 28% siempre evita las murmuraciones, 21% a veces evita las murmuraciones y el 13% del personal no evita hacer murmuraciones de los compañeros y superiores.

7. Mantiene el control administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad

Pregunta #7		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	9	9,0
A veces -2-	20	20,0
Generalmente -3-	43	43,0
Siempre -4-	28	28,0
Total	100	100,0

Tabla 38 Pregunta 7 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

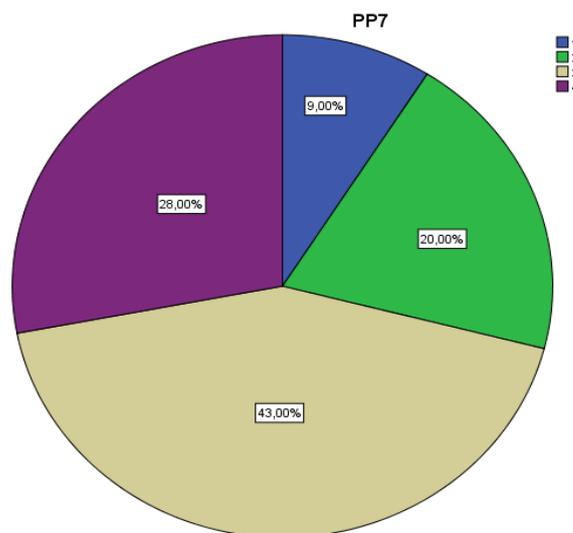


Gráfico 41 Pregunta 7 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 38 y gráfico 41 tenemos que el 43% de los trabajadores generalmente mantienen el control administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad, el 28 % siempre mantiene el control administrativo, el 20% a veces tiene ese control mientras que el 9% no tiene control administrativo en el material, equipo y enseres que estén a su responsabilidad.

8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.

Pregunta #8			
Opciones		Frecuencia	Porcentaje
	Escasamente -1-	15	15,0
	A veces -2-	23	23,0
	Generalmente -3-	33	33,0
	Siempre -4-	28	28,0
	Total	99	99,0
Perdidos	Sistema	1	1,0
Total		100	100,0

Tabla 39 Pregunta 8 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

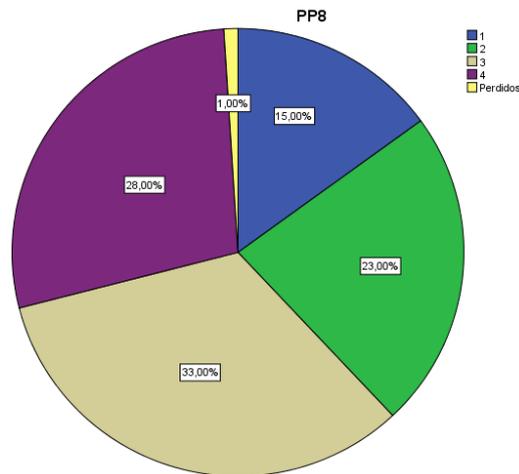


Gráfico 42 Pregunta 8 de la encuesta de productividad.
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la Tabla 39 y gráfico 42 tenemos que 33% de los trabajadores es generalmente puntual en la entrega de los trabajos asignados, el 28% siempre entrega los trabajos con puntualidad, el 23% a veces entrega los trabajos con puntualidad mientras que el 15% no entrega los trabajos con puntualidad, el 1% de los trabajadores no respondió a dicha pregunta.

9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.

Pregunta #9		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	12	12,0
A veces -2-	17	17,0
Generalmente -3-	41	41,0
Siempre -4-	30	30,0
Total	100	100,0

Tabla 40 Pregunta 9 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

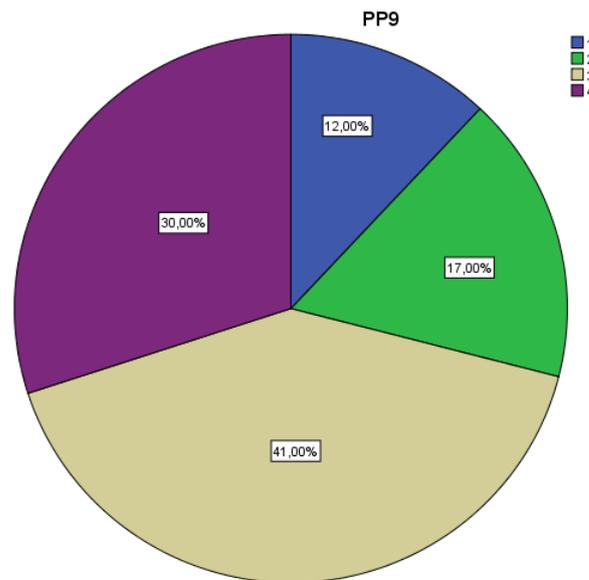


Gráfico 43 Pregunta 9 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 40 y gráfico 43 podemos observar que el 41% de los empleados mantienen una actitud positiva ante los cambios existentes en la empresa el 30% siempre tiene una actividad positiva, el 17% a veces mantienen la actitud positiva mientras que el 12% no tiene esa actitud positiva en los cambios generados por la organización.

10. En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.

Pregunta #10		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	11	11,0
A veces -2-	20	20,0
Generalmente -3-	42	42,0
Siempre -4-	27	27,0
Total	100	100,0

Tabla 41 Pregunta 10 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

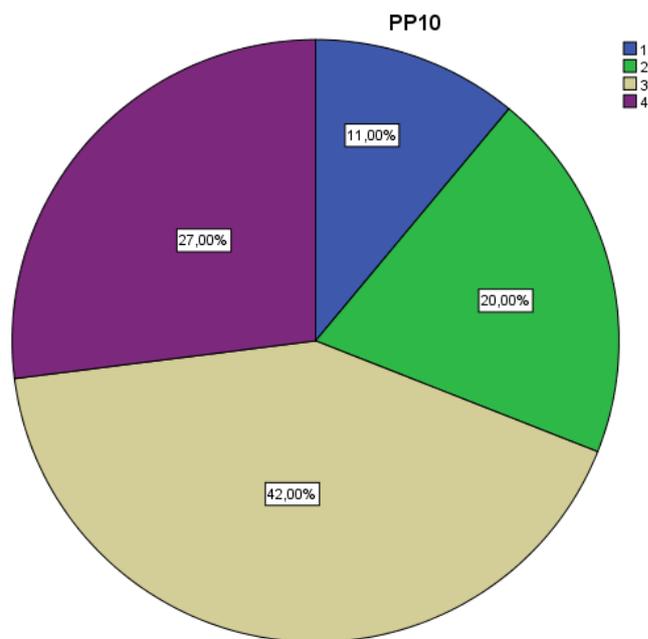


Gráfico 44 Pregunta 10 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 41 y gráfico 44 vemos que el 42% de los trabajadores generalmente asume su responsabilidad en ausencia de su inmediato superior el 27 % siempre asume esa responsabilidad, el 20% a veces toma la responsabilidad de su inmediato superior mientras que el 11 % no asume la responsabilidad.

11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.

Pregunta #11		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	9	9,0
A veces -2-	28	28,0
Generalmente -3-	31	31,0
Siempre -4-	32	32,0
Total	100	100,0

Tabla 42 Pregunta 11 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

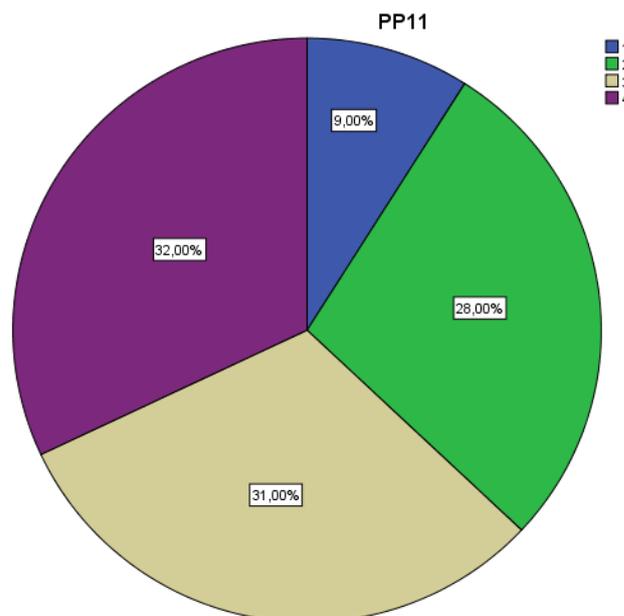


Gráfico 45 Pregunta 11 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 42 y gráfico 45 tenemos que el 32 % de los trabajadores siempre ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo, el 31% generalmente es sancionado, el 28% a veces evita ser sancionado y el 9% no evita ser sancionado por realizar trabajos personales en el horario de trabajo.

12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.

Pregunta #12		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	15	15,0
A veces -2-	25	25,0
Generalmente - 3-	39	39,0
Siempre -4-	21	21,0
Total	100	100,0

Tabla 43 Pregunta 12 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

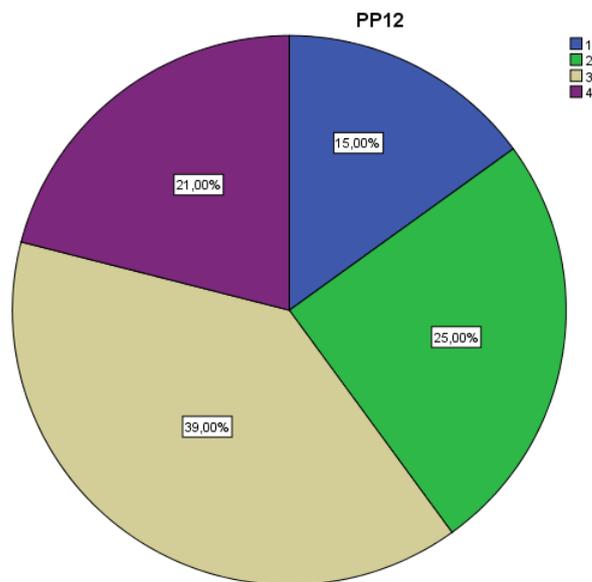


Gráfico 46 Pregunta 12 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 43 y gráfico 46 podemos ver que el 39% del personal generalmente acepta la ayuda de otros el 25 % a veces admite la ayuda de los demás el 21% siempre está apto para recibir ayuda de los compañeros y el 15% no acepta esa ayuda.

13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.

Pregunta #13		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	14	14,0
A veces -2-	25	25,0
Generalmente -3-	34	34,0
Siempre -4-	27	27,0
Total	100	100,0

Tabla 44 Pregunta 13 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

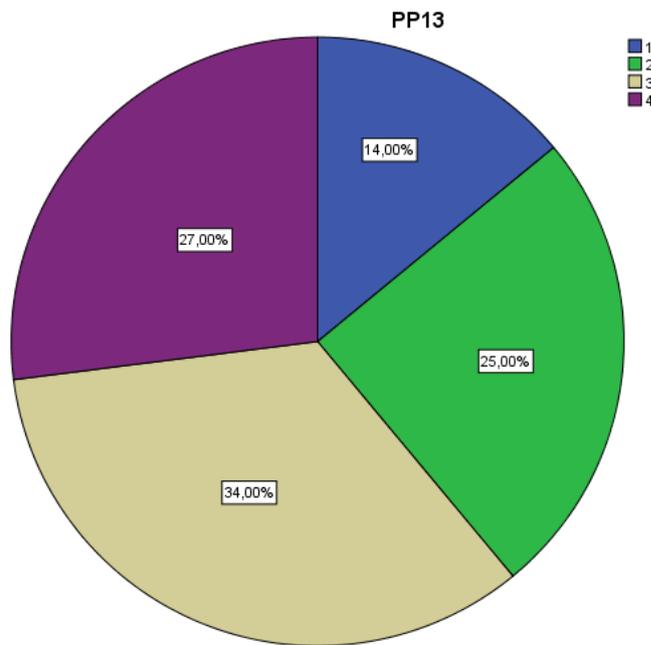


Gráfico 47 Pregunta 13 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 44 y gráfico 47 podemos ver que el 34% de los trabajadores generalmente poseen la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión, el 27% siempre pose esta capacidad, el 25 % a veces posee la capacidad mientras que el 14% no tiene la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.

14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.

Pregunta #14		
	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente -1-	11	11,0
A veces -2-	29	29,0
Generalmente -3-	36	36,0
Siempre -4-	24	24,0
Total	100	100,0

Tabla 45 Pregunta 14 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

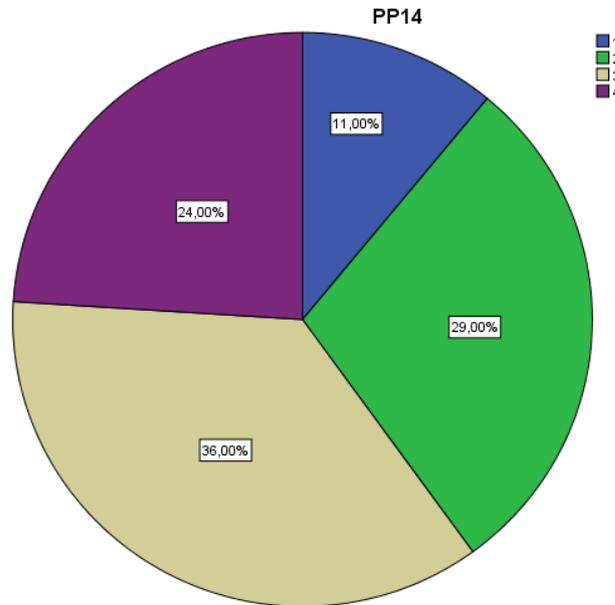


Gráfico 48 Pregunta 14 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 45 y gráfico 48 observamos que el 36% de los trabajadores generalmente brinda más tiempo de lo requerido a la organización, el 29% a veces da más tiempo del requerido a la empresa, el 24% siempre se queda más tiempo de lo requerido en la empresa y el 11% no brinda más tiempo del requerido.

15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.

Pregunta #15		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	6	6,0
A veces -2-	21	21,0
Generalmente -3-	38	38,0
Siempre -4-	35	35,0
Total	100	100,0

Tabla 46 Pregunta 15 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

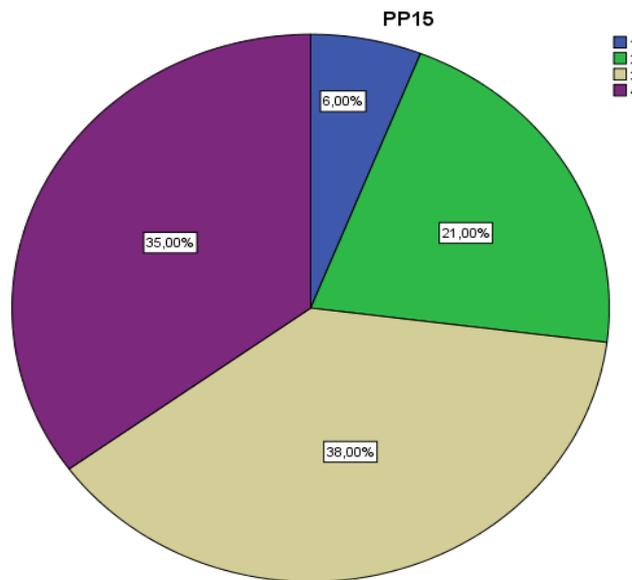


Gráfico 49 Pregunta 15 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 46 y gráfico 49 podemos ver que el 38% del personal generalmente cumple con los procedimientos administrativos, el 35% siempre cumple con los procedimientos, el 21 % a veces cumple con dichos procedimientos mientras que el 6 % no cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la empresa.

16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.

Pregunta #16		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente -1-	9	9,0
A veces -2-	17	17,0
Generalmente -3-	31	31,0
Siempre -4-	43	43,0
Total	100	100,0

Tabla 47 Pregunta 16 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

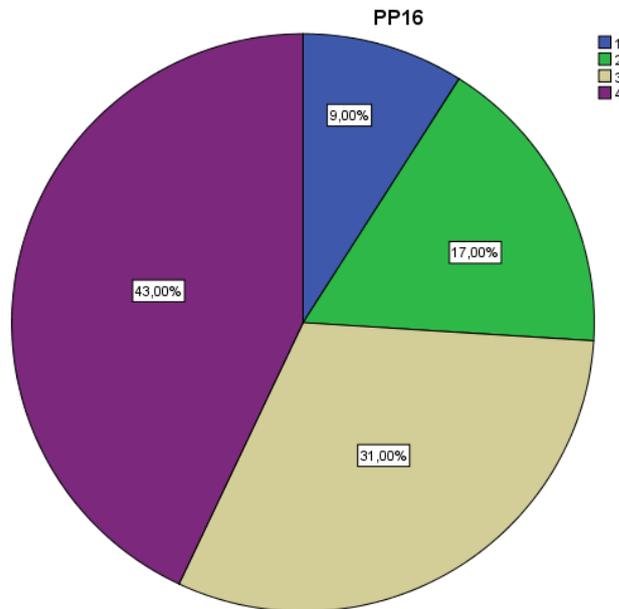


Gráfico 50 Pregunta 16 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera y Carlos Ramos
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 47 y gráfico 50 vemos que el 43% de los trabajadores siempre posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto, el 31% generalmente tiene los conocimientos adecuados, el 17% a veces tiene los conocimientos, mientras que el 9% no tiene los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que ocupa.

17. Se preocupa por superarse laboralmente asistiendo a cursos de capacitación.

Pregunta #17		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente -1-	13	13,0
A veces -2-	30	30,0
Generalmente -3-	26	26,0
Siempre -4-	31	31,0
Total	100	100,0

Tabla 48 Pregunta 17 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

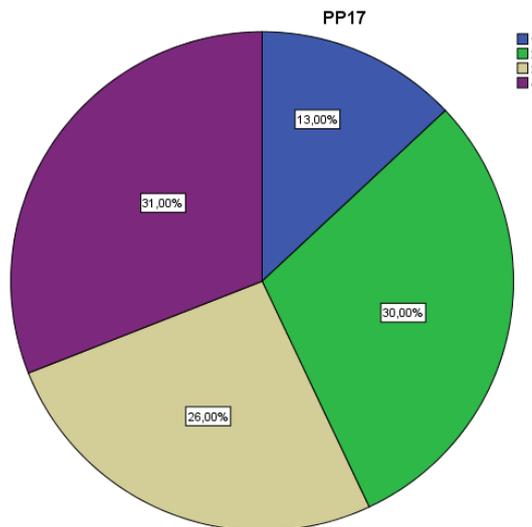


Gráfico 51 Pregunta 17 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 48 y gráfico 51 tenemos que el 31% de los trabajadores siempre se preocupa por superarse profesionalmente, el 26% generalmente se preocupa por asistir a capacitaciones, el 30% a veces se preocupa por asistir a cursos, mientras que el 13 % no se preocupa por asistir a capacitaciones y superarse laboralmente.

18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.

Pregunta #18		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente - 1-	18	18,0
A veces -2-	18	18,0
Generalmente -3-	39	39,0
Siempre -4-	24	24,0
5	1	1,0
Total	100	100,0

Tabla 49 Pregunta 18 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

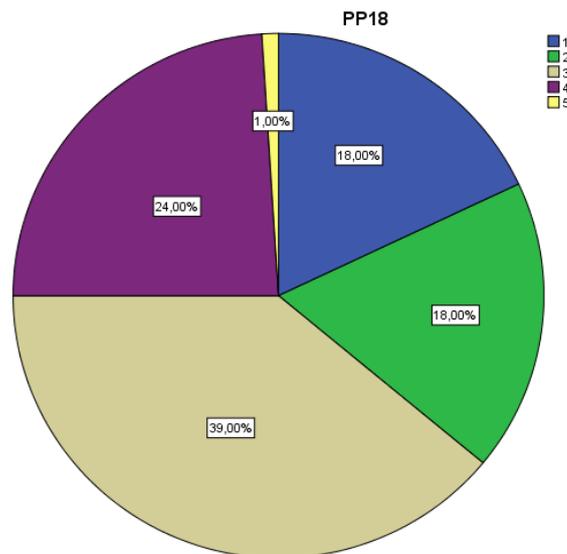


Gráfico 52 Pregunta 18 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 49 y gráfico 52 tenemos que el 39% de los trabajadores generalmente aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros del trabajo en la realización de sus tareas, el 24% a veces aplica sus conocimientos, el

18 % a veces aplican los conocimientos que tienen en beneficio de los compañeros.

19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.

Pregunta #19		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente -1-	18	18,0
A veces -2-	24	24,0
Generalmente -3-	33	33,0
Siempre -4-	25	25,0
Total	100	100,0

Tabla 50 Pregunta 19 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

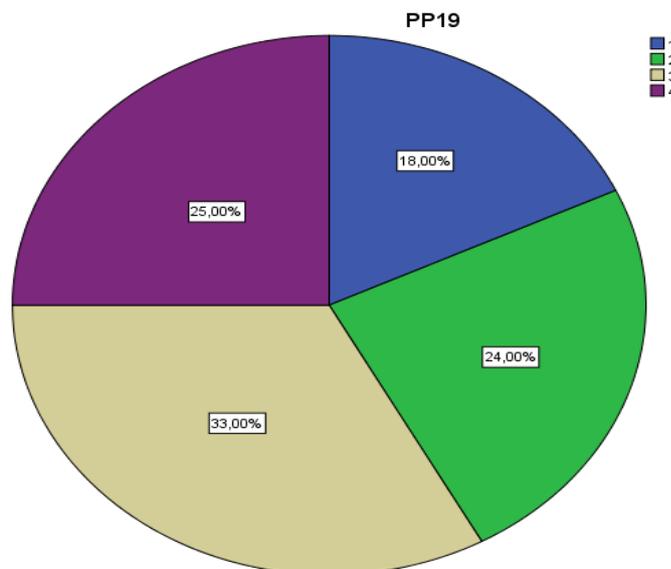


Gráfico 53 Pregunta 19 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 50 y gráfico 53 observamos que el 33 % de los trabajadores generalmente participa con entusiasmo a las reuniones de trabajo, el 25% siempre participa en las reuniones, el 24% a veces tiene entusiasmo en participar en las reuniones y el 18% no tiene el entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo.

20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones y actividades programadas.

Pregunta #20		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente -1-	13	13,0
A veces -2-	26	26,0
Generalmente -3-	36	36,0
Siempre -4-	25	25,0
Total	100	100,0

Tabla 51 Pregunta 20 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera y Carlos Ramos
Fuente: Investigación de campo

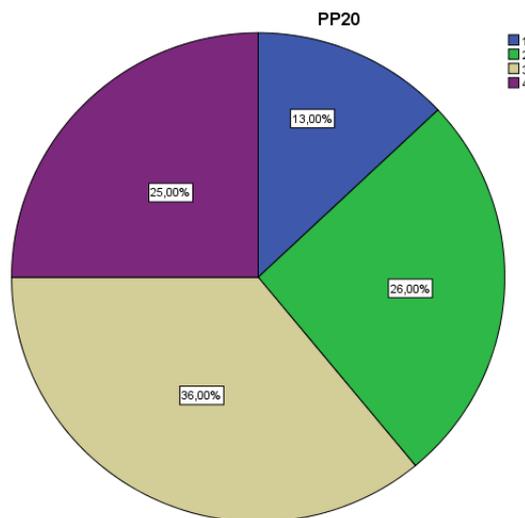


Gráfico 54 Pregunta 20 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 51 y gráfico 54 tenemos que el 36% de los trabajadores generalmente participan con entusiasmo en las capacitaciones y actividades programadas por la empresa, el 26% a veces participan con entusiasmo de las capacitaciones, el 25% siempre participan con entusiasmo de las capacitaciones programadas mientras que el 13% no participan con entusiasmo de las capacitaciones y las actividades programadas por la empresa.

21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.

Preguntar #21		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente -1-	14	14,0
A veces -2-	25	25,0
Generalmente -3-	28	28,0
Siempre -4-	32	32,0
Total	100	100,0

Tabla 52 Pregunta 21 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

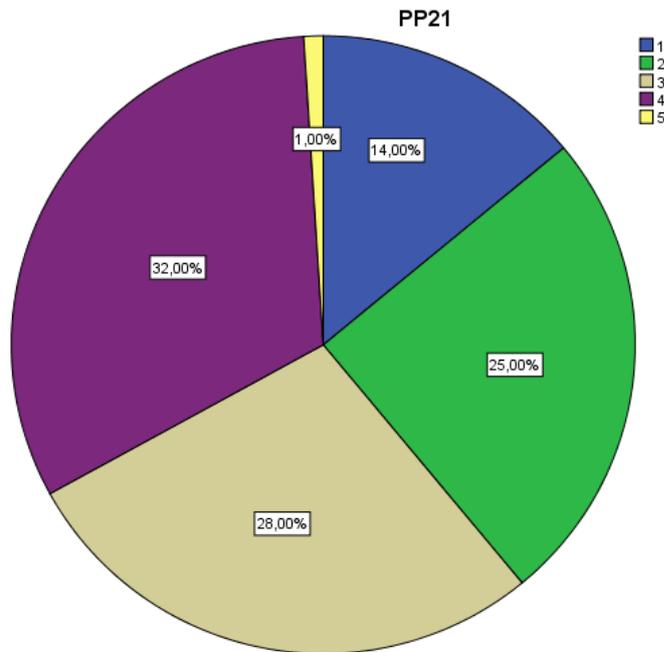


Gráfico 55 Pregunta 21 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 52 y gráfico 55 observamos que el 32% de los trabajadores siempre falta a sus labores en caso de emergencia, el 28% generalmente falta a sus labores por una emergencia, el 25 % a veces falta a sus labores mientras que el 14% del personal no falta a sus labores en caso de tener una emergencia.

22. Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo.

Pregunta #22		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente -1-	9	9,0
A veces -2-	21	21,0
Generalmente -3-	37	37,0
Siempre -4-	33	33,0
Total	100	100,0

Tabla 53 Pregunta 22 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

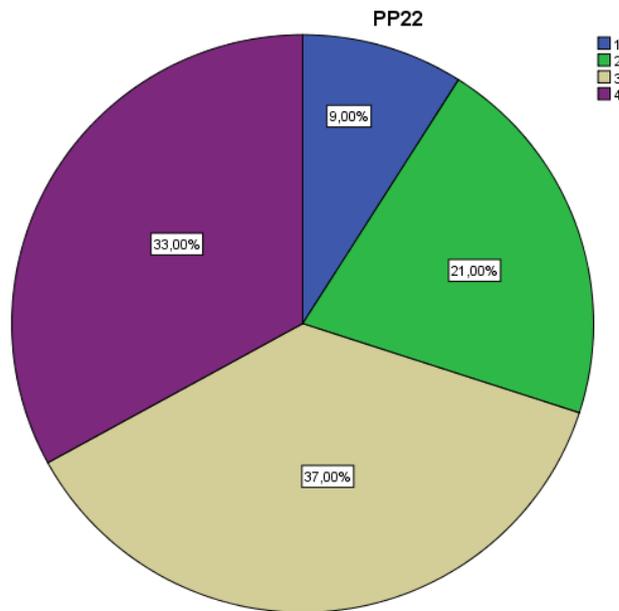


Gráfico 56 Pregunta 22 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 53 y gráfico 56 podemos observar que el 37% del personal generalmente hace buen uso del equipo de la empresa, el 33% siempre hace buen uso del equipo, el 21 % a veces utiliza bien el equipo e instrumental de la organización y el 9% de personal no hace buen uso del equipo e instrumental de la empresa.

23. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.

Pregunta #23		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente -1-	13	13,0
A veces -2-	17	17,0
Generalmente -3-	38	38,0
Siempre -4-	32	32,0
Total	100	100,0

Tabla 54 Pregunta 23 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

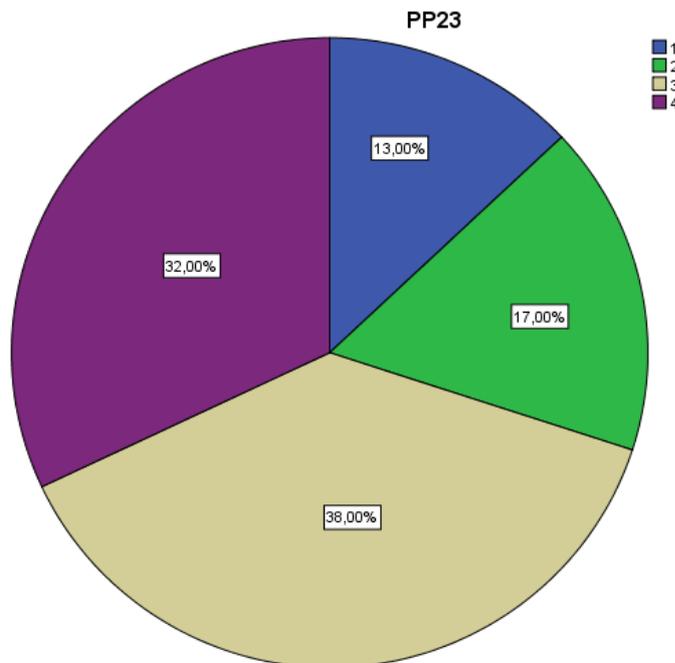


Gráfico 57 Pregunta 23 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 54 y gráfico 57 nos podemos dar cuenta que el 38% del personal generalmente aplica nuevos conocimientos en el trabajo, el 32% siempre aplica nuevos conocimientos, el 17% a veces aplica nuevos conocimientos en el trabajo, mientras que el 13 % no aplica nuevos conocimientos en el lugar de trabajo.

24. Efectúa aportes de carácter técnico que sea de beneficio a su unidad.

Pregunta #24		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente -1-	11	11,0
A veces -2-	22	22,0
Generalmente -3-	36	36,0
Siempre -4-	31	31,0
Total	100	100,0

Tabla 55 Pregunta 24 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

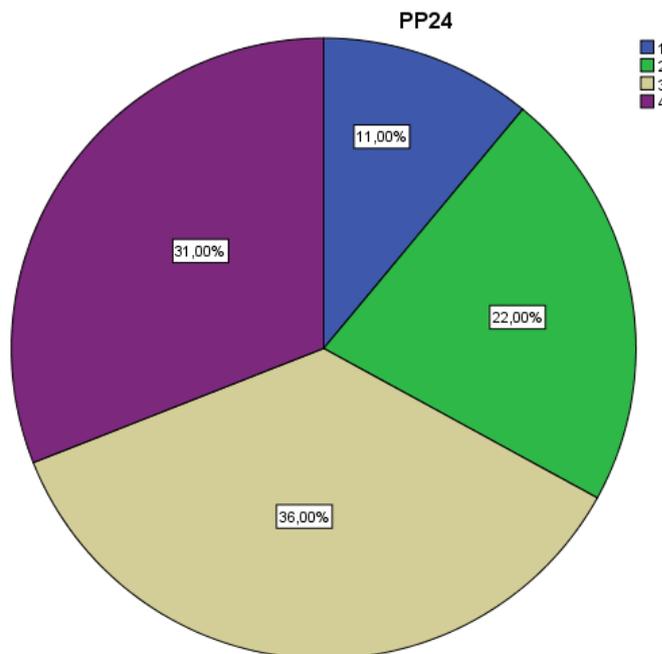


Gráfico 58 Pregunta 24 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 55 y gráfico 58 observamos que el 36% generalmente efectúa aportes de carácter técnico a su departamento, el 31% siempre realiza aportes de carácter técnico, el 22% a veces plasma aportes técnicos, mientras que el 11% no realiza aportes técnicos para beneficio del departamento.

25. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.

Pregunta #25		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Escasamente -1-	15	15,0
A veces -2-	15	15,0
Generalmente -3-	38	38,0
Siempre -4-	32	32,0
Total	100	100,0

Tabla 56 Pregunta 25 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

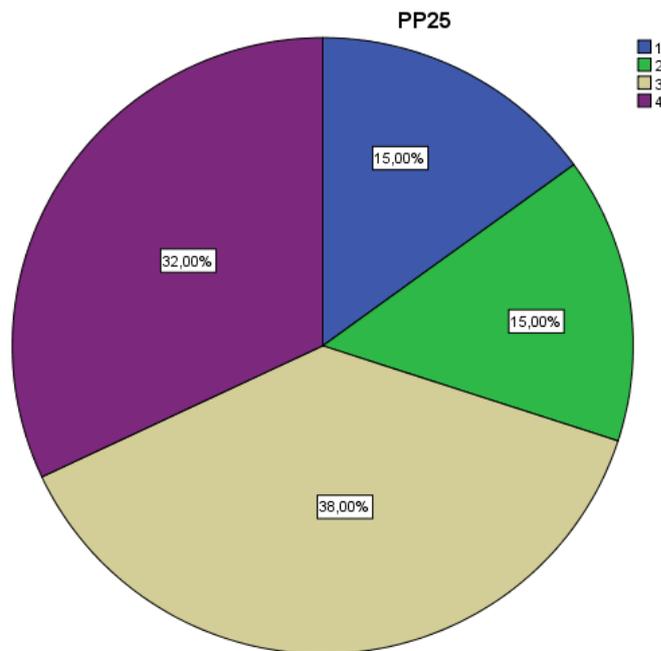


Gráfico 59 Pregunta 25 de la encuesta de productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 56 y gráfico 59 tenemos que el 38% del personal generalmente consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo, el 32% siempre consulta manuales con relación a sus actividades, mientras que el 15% no consulta ni investiga manuales que tengas que ver con sus funciones en el trabajo.

**RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA PRODUCTIVIDAD
CONSIDERANDO LOS DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**

**RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA PRODUCTIVIDAD
CONSIDERANDO AL SEXO**

	Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Total productividad	Femenino	44	72,77	11,44626	1,72559
	Masculino	56	69,28	10,76140	1,43805

Tabla 57 Resultados descriptivos de la productividad considerando al sexo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

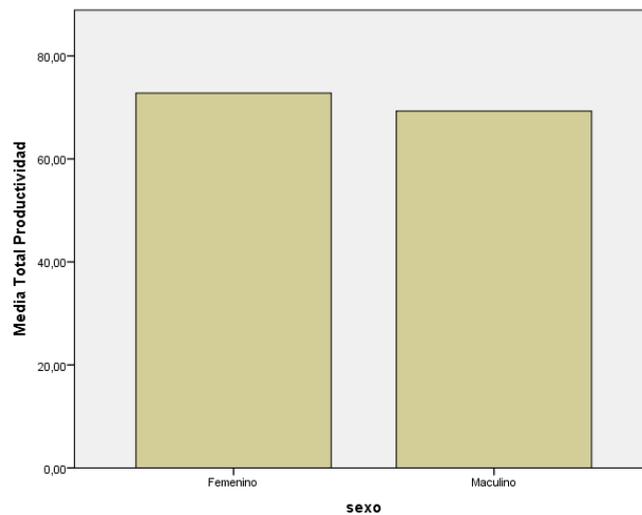


Gráfico 60 Resultados descriptivos de la productividad considerando al sexo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La tabla 57 y gráfico 60 presenta la correlación de la productividad relacionada con el sexo, donde nos podemos dar cuenta que las mujeres tienen una media de 72,77 y los hombres una media de 69,28 por lo tanto las mujeres tienen una productividad mejor que los hombres.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA PRODUCTIVIDAD CONSIDERANDO AL NIVEL DE INSTRUCCIÓN

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
Primaria	8	66,62	5,70557	2,01722	61,8550	71,3950	58,00	76,00
Secundaria	49	69,26	10,31135	1,47305	66,3035	72,2271	50,00	97,00
Superior	42	73,47	12,50607	1,92973	69,5790	77,3734	53,00	100,00
Total	99	70,83	11,20287	1,12593	68,6040	73,0728	50,00	100,00

Tabla 58 Resultados descriptivos de la productividad considerando al nivel de instrucción

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

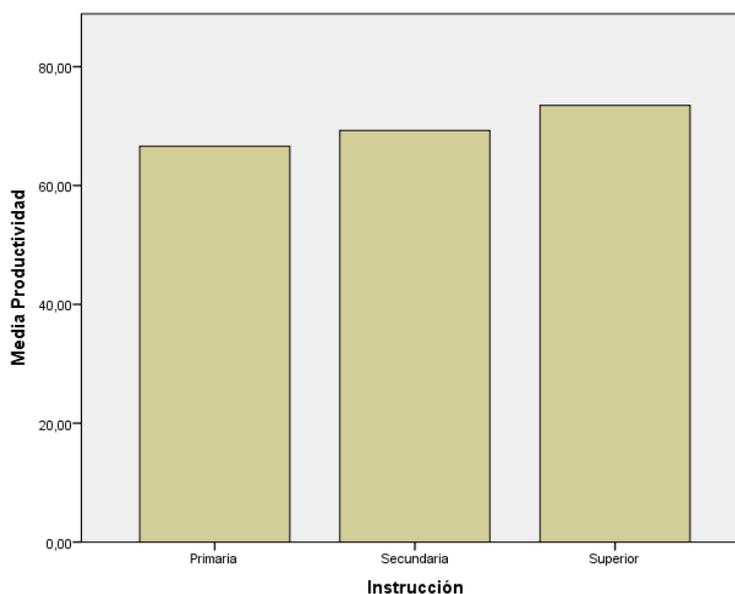


Gráfico 61 Resultados descriptivos de la productividad considerando al nivel de instrucción

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 58 y gráfico 61, la correlación de la productividad con el nivel de instrucción los resultados fueron que la media de los que tienen estudios primarios es de 66,62, estudios secundarios 69,26 y estudios superiores 73,83, por lo tanto el personal que tiene estudios superiores tiene mejor productividad que los que tienen estudios primarios y secundarios.

**RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA PRODUCTIVIDAD
CONSIDERANDO EL RANGO ETARIO**

	N	Media Prod.	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior		
De 19-29 años	41	71,10	10,161	1,587	67,89	74,30	50	97
De 30 a 39 años	32	68,78	11,361	2,008	64,69	72,88	53	94
De 40 a 49 años	17	68,94	11,437	2,774	63,06	74,82	54	89
De 50 en adelante	10	79,40	11,286	3,569	71,33	87,47	62	100
Total	100	70,82	11,148	1,115	68,61	73,03	50	100

Tabla 59 Resultados descriptivos de la productividad considerando el rango etario

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

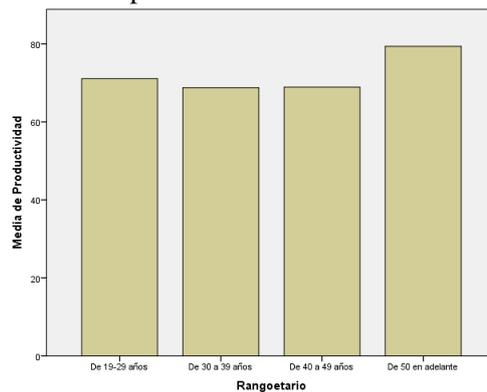


Gráfico 62 Resultados descriptivos de la productividad considerando el rango etario

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 59 y gráfico 62, realizamos la correlación de la variable de productividad con los rangos de edad y tuvimos como resultado que las personas que están en un rango de edad entre 19 a 29 años tienen una media de 71,10, los de 30 a 39 años la media fue de 68,78, los de 40 a 49 años la media es de 68,94 y por último los de 50 años en adelante su medio es de 79,40, esto nos quiere decir que las personas que se encuentran en una edad de 50 años para adelante tienen mejor productividad que el resto de trabajadores.

**RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LA
PRESIÓN DEL TRABAJO CONSIDERANDO EL SEXO**

	Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
PTI	Femenino	44	48,93	10,226	1,542
	Masculino	56	50,23	7,701	1,029

Tabla 60 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el sexo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

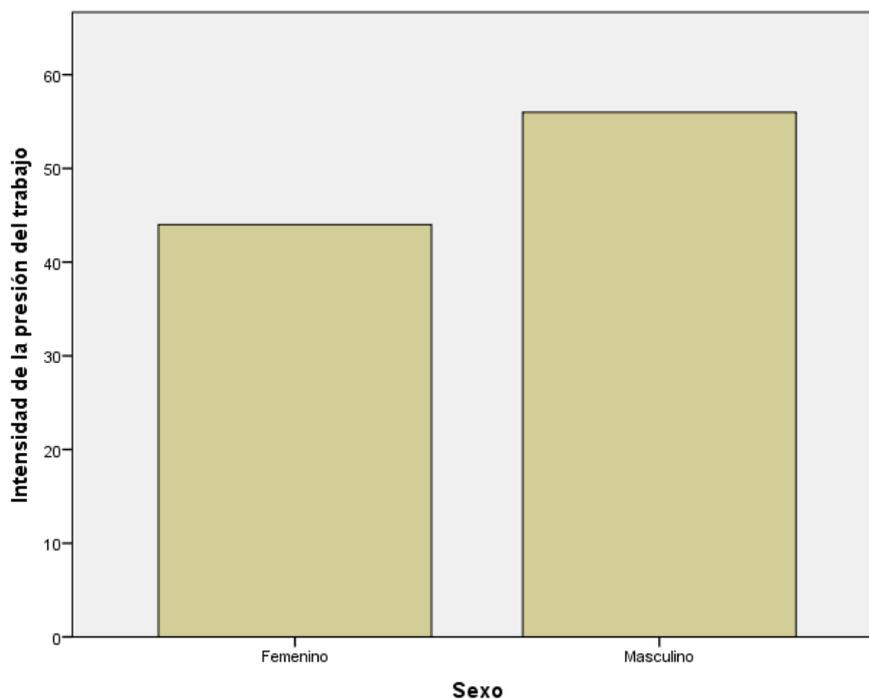


Gráfico 63 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el sexo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La tabla 60 y gráfico 63 presenta la correlación de la intensidad la presión del trabajo relacionada con el sexo, donde nos podemos dar cuenta que las mujeres tienen una media de 48,93 y los hombres una media de 50,23 por lo tanto los hombres tienen mayor intensidad en la presión del trabajo que las mujeres.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LA PRESIÓN DEL TRABAJO CONSIDERANDO EL RANGO ETARIO

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo	
					Límite inferior	Límite superior			
Intensidad en la presión del trabajo	De 19-29 años	41	50,59	8,301	1,296	47,97	53,21	28	66
	De 30 a 39 años	32	48,59	9,652	1,706	45,11	52,07	18	65
	De 40 a 49 años	17	48,12	7,68	1,863	44,17	52,07	39	69
	De 50 en adelante	10	51,9	10,806	3,417	44,17	59,63	42	74
	Total	100	49,66	8,877	0,888	47,9	51,42	18	74

Tabla 61 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el rango etario

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

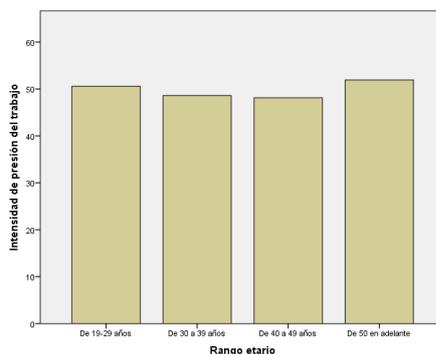


Gráfico 64 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el rango etario

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 61 y gráfico 64, realizamos la correlación de la intensidad de la presión del trabajo con los rangos de edad y tuvimos como resultado que las personas que están en un rango de edad entre 19 a 29 años tienen una media de 50,59, los de 30 a 39 años la media fue de 48,59, los de 40 a 49 años la media es de 48,12 y por último los de 50 años en adelante su media es de 51,9, esto nos quiere decir que las personas que se encuentran en una edad de 50 años para adelante tienen una intensidad de la presión del trabajo mayor al resto del personal.

**RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LA PRESIÓN
DEL TRABAJO CONSIDERANDO EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN**

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Intensidad de la presión del trabajo	Primaria	8	46,5	4,175	1,476	43,01	49,99	42	54
	Secundaria	49	50,88	8,146	1,164	48,54	53,22	28	69
	Superior	42	48,71	10,211	1,576	45,53	51,9	18	74
	Total	99	49,61	8,905	0,895	47,83	51,38	18	74

Tabla 62 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el nivel de instrucción

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

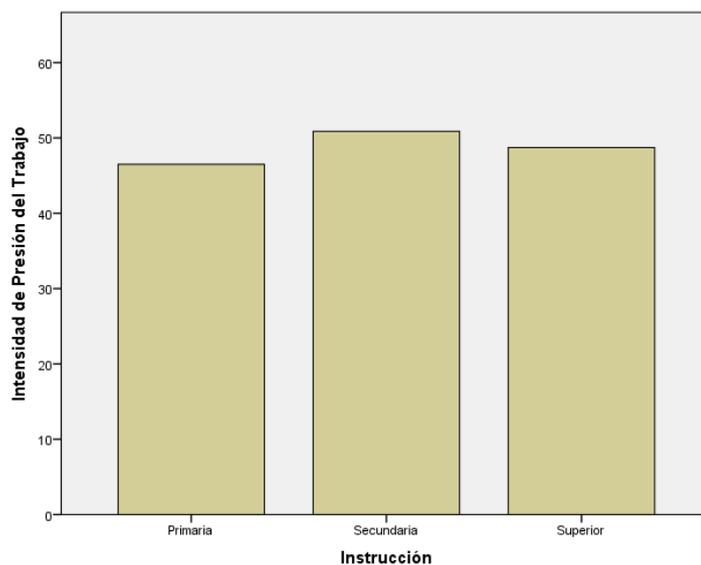


Gráfico 65 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el nivel de instrucción

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 62 y gráfico 65, la correlación de la intensidad de la presión del trabajo con el nivel de instrucción los resultados fueron que la media de los que tienen estudios primarios es de 46,5, estudios secundarios 50,88 y estudios superiores 48,71 por lo tanto el personal que tiene estudios secundarios tiene mayor intensidad de la presión del trabajo que los que tienen estudios superiores y primarios.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LA PRESIÓN DEL TRABAJO CONSIDERANDO EL ESTADO CIVIL

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Intensidad de la presión del trabajo	Soltero	48	49,29	9,292	1,341	46,59	51,99	18	66
	Casado	40	50,35	8,27	1,308	47,71	52,99	34	69
	Divorciado	12	48,83	9,731	2,809	42,65	55,02	41	74
	Total	100	49,66	8,877	0,888	47,9	51,42	18	74

Tabla 63 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el estado civil

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

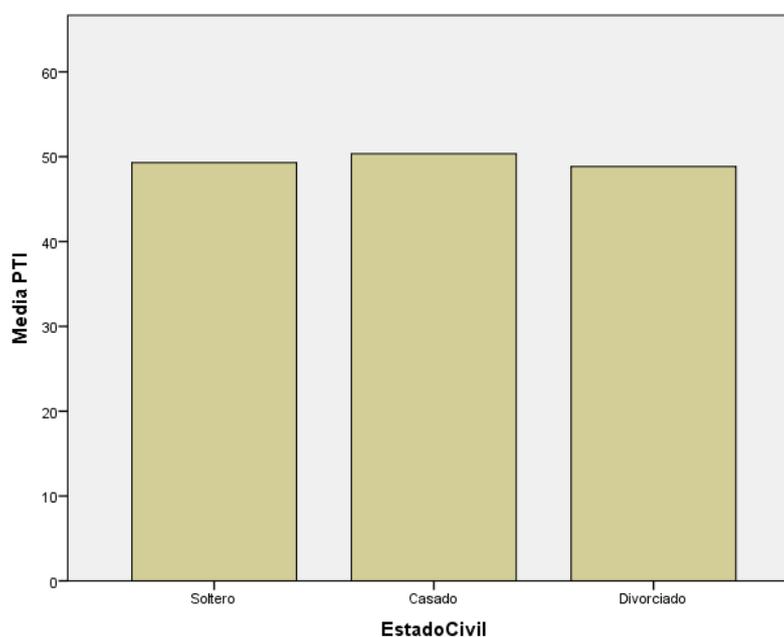


Gráfico 66 Resultados descriptivos de la intensidad de la presión del trabajo considerando el estado civil

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 63 y gráfico 66, la correlación de la intensidad de la presión del trabajo con el estado civil los resultados fueron que la media de los que son solteros es de 49,29, casados es de 50,35 y de divorciados es de 48,81 por lo tanto el personal que es casado tiene mayor intensidad de la presión del trabajo que el resto de los trabajadores.

**RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LA
FALTA DE APOYO SOCIAL CONSIDERANDO EL SEXO**

	Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
FAI	Femenino	44	23,05	6,046	,911
	Masculino	56	22,59	5,542	,741

Tabla 64 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el sexo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

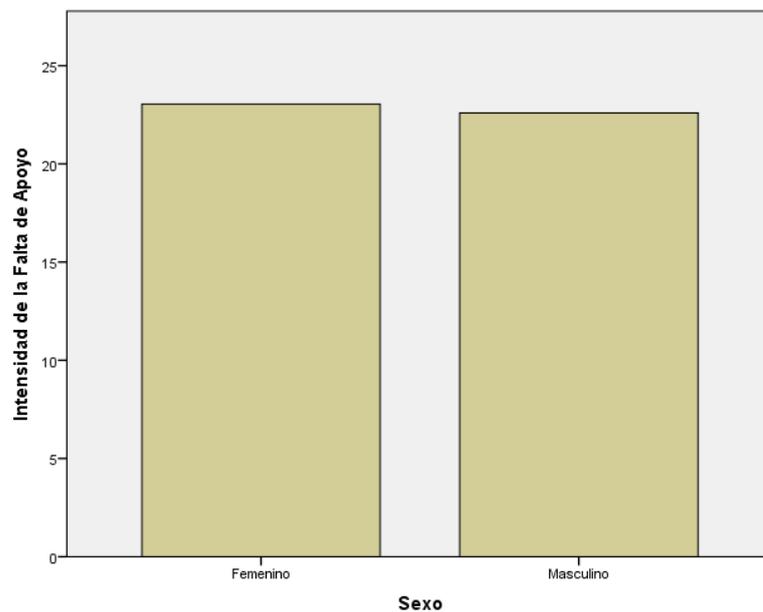


Gráfico 67 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el sexo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La tabla 64 y gráfico 67 encontramos la correlación entre la intensidad de la falta de apoyo social y el sexo, donde nos podemos dar cuenta que las mujeres tienen una media de 23,05 y los hombres una media de 22,59 por lo tanto las mujeres tienen mayor intensidad de la falta de apoyo social que los hombres.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LA FALTA DE APOYO SOCIAL CONSIDERANDO EL RANGO ETARIO

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Intensidad de la falta de apoyo social	De 19-29 años	41	23	5,814	0,908	21,16	24,84	9	33
	De 30 a 39 años	32	22	6,154	1,088	19,78	24,22	5	34
	De 40 a 49 años	17	24,47	5,001	1,213	21,9	27,04	14	31
	De 50 en adelante	10	21,6	5,337	1,688	17,78	25,42	14	31
	Total	100	22,79	5,744	0,574	21,65	23,93	5	34

Tabla 65 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el rango etario

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

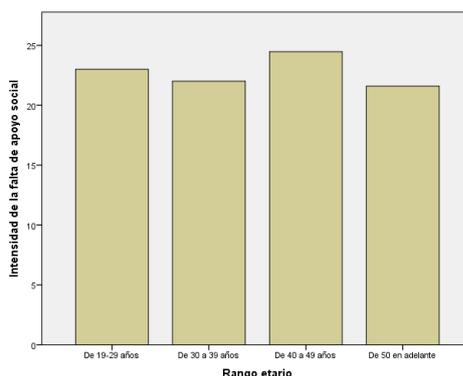


Gráfico 68 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el rango etario

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 65 y gráfico 68, realizamos la correlación de la intensidad de la falta de apoyo social con los rangos de edad y tuvimos como resultado que las personas que están en un rango de edad entre 19 a 29 años tienen una media de 23, los de 30 a 39 años la media fue de 22, los de 40 a 49 años la media es de 24,47 y por último los de 50 años en adelante su media es de 21,60, esto nos quiere decir que las personas que se encuentran en una edad de 40 a 49 años tienen mayor intensidad de la falta de apoyo social que el resto de las edades.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LA FALTA DE APOYO SOCIAL CONSIDERANDO EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Intensidad de la falta de apoyo social	Primaria	8	24,13	3,603	1,274	21,11	27,14	19	31
	Secundaria	49	23,29	5,184	0,741	21,8	24,77	9	32
	Superior	42	22,02	6,675	1,03	19,94	24,1	5	34
	Total	99	22,82	5,766	0,58	21,67	23,97	5	34

Tabla 66 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el nivel de instrucción

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

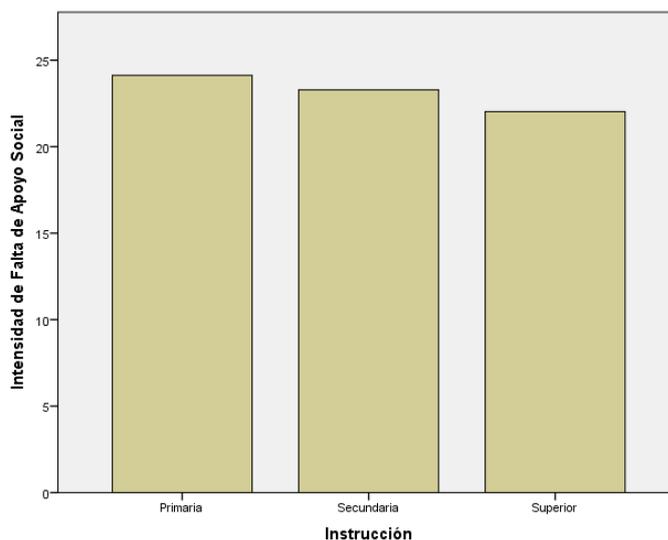


Gráfico 69 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el nivel de instrucción

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 66 y gráfico 69, la correlación de la intensidad de la falta de apoyo social con el nivel de instrucción los resultados fueron que la media de los que tienen estudios primarios es de 24,13, estudios secundarios 23,29 y estudios superiores 22,02 por lo tanto el personal que tiene estudios primarios tiene mayor intensidad de la falta de apoyo social que los que tienen estudios secundarios y superiores.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LA FALTA DE APOYO SOCIAL CONSIDERANDO EL ESTADO CIVIL

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Intensidad de la falta de apoyo social	Soltero	48	22,71	6,598	0,952	20,79	24,62	5	34
	Casado	40	23	4,873	0,77	21,44	24,56	11	33
	Divorciado	12	22,42	5,143	1,485	19,15	25,68	14	30
	Total	100	22,79	5,744	0,574	21,65	23,93	5	34

Tabla 67 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el estado civil

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

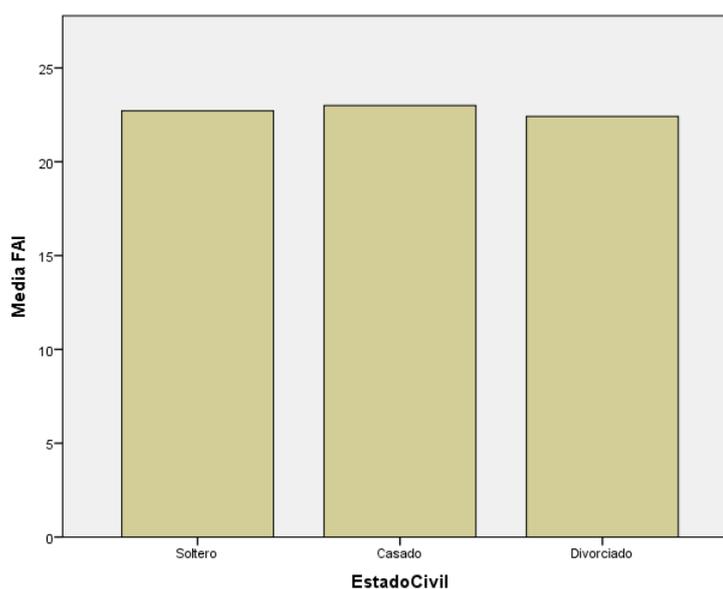


Gráfico 70 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de apoyo social considerando el estado civil

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 67 y gráfico 70, la correlación de la intensidad de la falta de apoyo social con el estado civil los resultados fueron que la media de los que son solteros es de 22,71, casados es de 23 y de divorciados es de 22,42 por lo tanto el personal que es soltero tiene mayor intensidad de la falta de apoyo social que resto de los trabajadores.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LOS FACTORES ORGANIZACIONALES CONSIDERANDO EL SEXO

	Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
FOI	Femenino	44	50,82	11,789	1,777
	Masculino	56	49,48	9,822	1,313

Tabla 68 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el sexo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

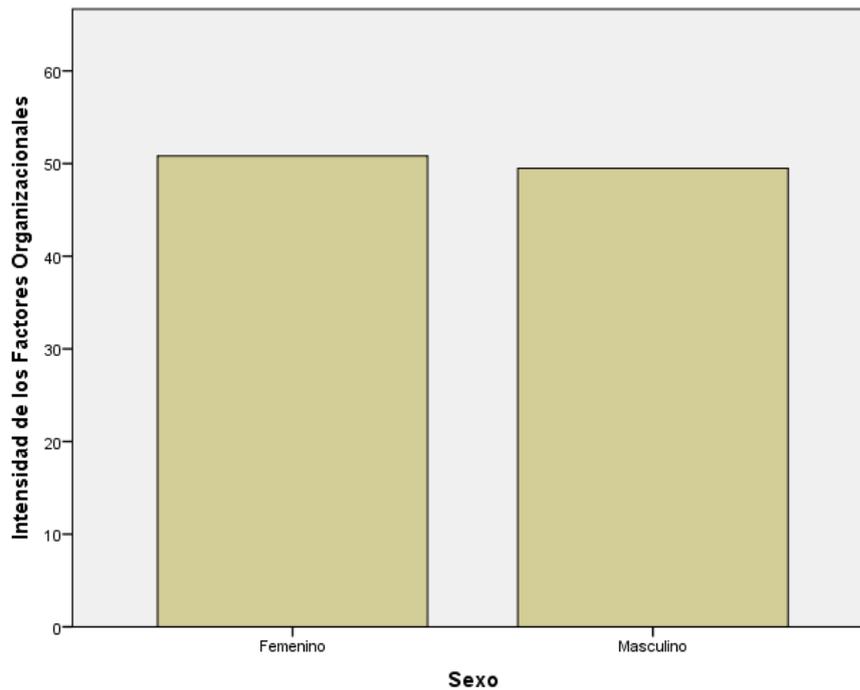


Gráfico 71 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el sexo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La tabla 68 y gráfico 71 presenta una correlación entre la intensidad de los factores organizacionales y el sexo, donde nos podemos darnos cuenta que las mujeres tienen una media de 50,82 y los hombres una media de 49,48 por lo tanto las mujeres tienen mayor intensidad de los factores organizacionales que los hombres.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LOS FACTORES ORGANIZACIONALES CONSIDERANDO EL RANGO ETARIO

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Intensidad de los factores organizacionales	De 19-29 años	41	48,37	10,406	1,625	45,08	51,65	15	69
	De 30 a 39 años	32	49,97	13,015	2,301	45,28	54,66	15	89
	De 40 a 49 años	17	54,18	8,531	2,069	49,79	58,56	33	71
	De 50 en adelante	10	50,4	4,377	1,384	47,27	53,53	40	54
	Total	100	50,07	10,696	1,07	47,95	52,19	15	89

Tabla 69 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el rango etario

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

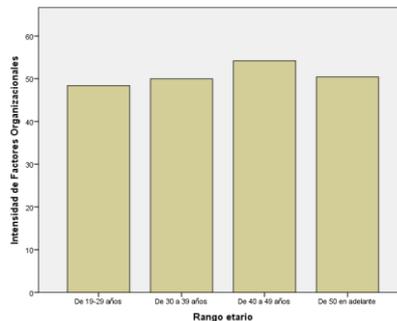


Gráfico 72 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el rango etario

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 69 y gráfico 72, realizamos la correlación de la intensidad los factores organizacionales con los rangos de edad y tuvimos como resultado que las personas que están en un rango de edad entre 19 a 29 años tienen una media de 48,37, los de 30 a 39 años la media fue de 49,97, los de 40 a 49 años la media es de 54,18 y por último los de 50 años en adelante su media es de 50,40, esto nos quiere decir que las personas que se encuentran en una edad de 40 a 49 años tienen una mayor intensidad de los factores organizacionales que el resto de las edades.

**RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LOS
FACTORES ORGANIZACIONALES CONSIDERANDO EL NIVEL DE
INSTRUCCIÓN**

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Factores organizacionales	Intensidad de los factores								
	Primaria	8	52,13	3,834	1,355	48,92	55,33	48	57
	Secundaria	49	50,29	9,779	1,397	47,48	53,09	15	70
	Superior	42	49,29	12,627	1,948	45,35	53,22	15	89
	Total	99	50,01	10,734	1,079	47,87	52,15	15	89

Tabla 70 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el nivel de instrucción

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

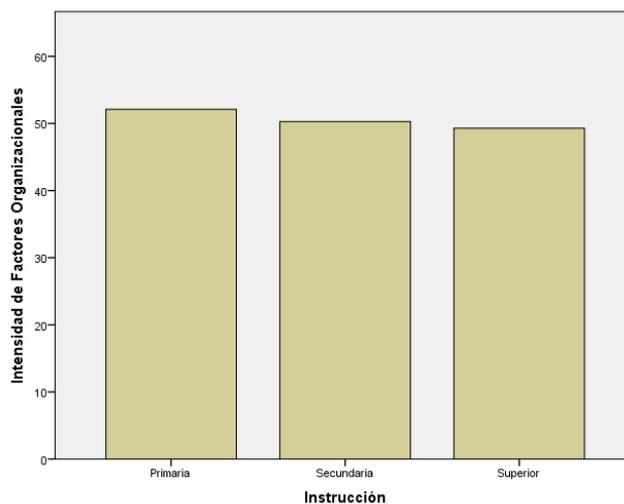


Gráfico 73 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el nivel de instrucción

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 70 y gráfico 73, la correlación de la intensidad de los factores organizacionales con el nivel de instrucción los resultados fueron que la media de los que tienen estudios primarios es de 52,13, estudios secundarios 50,29 y estudios superiores 49,29 por lo tanto el personal que tiene estudios primarios tiene mayor intensidad de los factores organizacionales que los que tienen estudios secundarios y superiores.

**RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LOS
FACTORES ORGANIZACIONALES CONSIDERANDO EL ESTADO
CIVIL**

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Intensidad de los factores organizacionales	Soltero	48	48,75	13,424	1,938	44,85	52,65	15	89
	Casado	40	51,05	8,149	1,288	48,44	53,66	34	68
	Divorciado	12	52,08	2,968	0,857	50,2	53,97	48	56
	Total	100	50,07	10,696	1,07	47,95	52,19	15	89

Tabla 71 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el estado civil

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

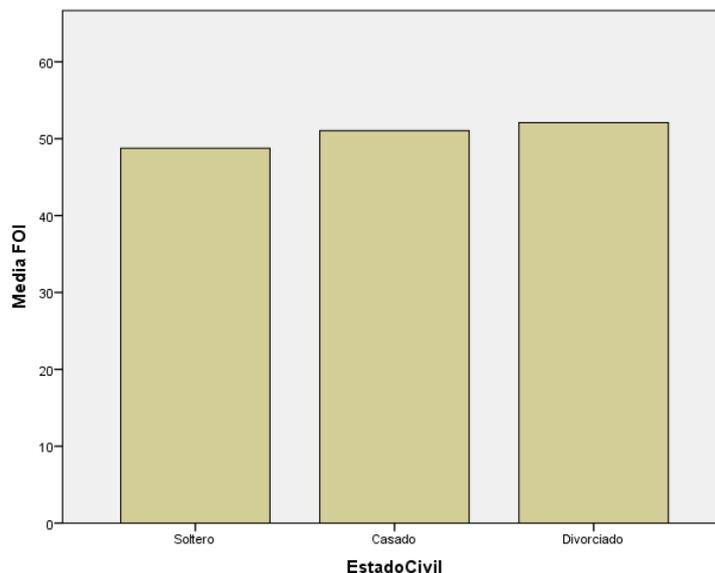


Gráfico 74 Resultados descriptivos de la intensidad de los factores organizacionales considerando el estado civil

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 71 y gráfico 74, la correlación de la intensidad de los factores organizacionales con el estado civil los resultados fueron que la media de los que son solteros es de 48,75, casados es de 51,05 y de divorciados es de 52,08 por lo tanto el personal que es divorciado tiene mayor intensidad de los factores organizacionales que el resto del personal.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LA FALTA DE REALIZACIÓN CONSIDERANDO EL SEXO

	Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
FRPI	Femenino	44	14,82	4,741	,715
	Masculino	56	14,27	3,979	,532

Tabla 72 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el sexo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

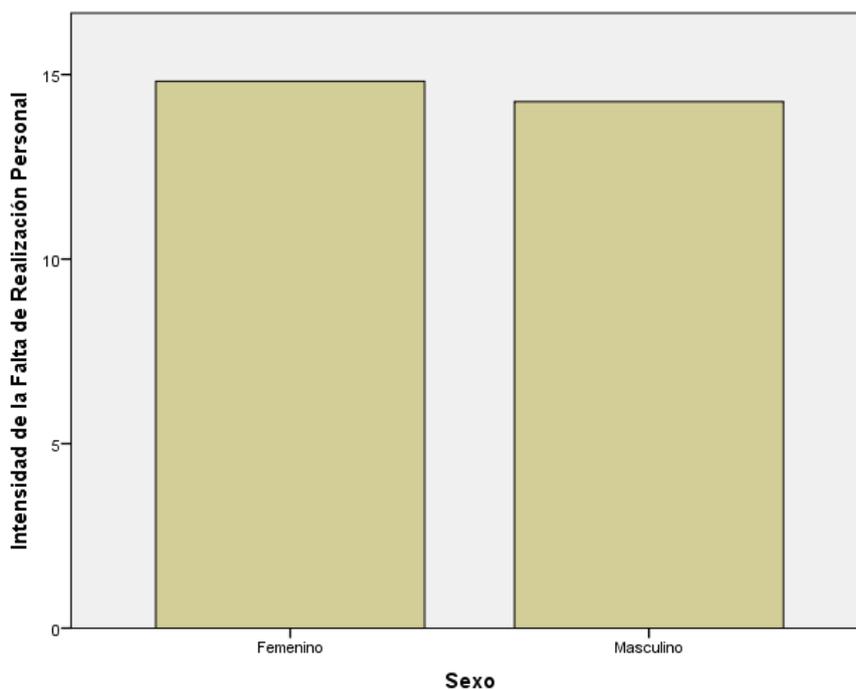


Gráfico 75 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el sexo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La tabla 72 y gráfico 75 encontramos la correlación entre la intensidad de la falta de realización personal y el sexo, donde nos podemos dar cuenta que las mujeres tienen una media de 14,82 y los hombres una media de 14,27 por lo tanto las mujeres tienen mayor intensidad de la falta de realización personal que los hombres.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LA FALTA DE REALIZACIÓN CONSIDERANDO EL RANGO ETARIO

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Intensidad en la falta de realización personal	De 19-29 años	41	13,78	4,108	0,642	12,48	15,08	5	22
	De 30 a 39 años	32	13,84	4,182	0,739	12,34	15,35	7	21
	De 40 a 49 años	17	15,18	4,172	1,012	13,03	17,32	9	25
	De 50 en adelante	10	18,5	4,035	1,276	15,61	21,39	12	25
	Total	100	14,51	4,317	0,432	13,65	15,37	5	25

Tabla 73 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el rango etario

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

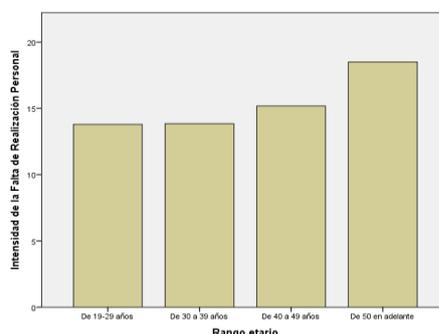


Gráfico 76 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el rango etario

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 73 y gráfico 76, realizamos la correlación de la intensidad de la falta de realización personal con los rangos de edad y tuvimos como resultado que las personas que están en un rango de edad entre 19 a 29 años tienen una media de 13,78, los de 30 a 39 años la media fue de 13,84, los de 40 a 49 años la media es de 15,18 y por último los de 50 años en adelante su media es de 18,50, esto nos quiere decir que las personas que se encuentran en una edad de 50 años en adelante tienen una mayor intensidad de la falta de la realización personal que el resto de las edades.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LA FALTA DE REALIZACIÓN CONSIDERANDO EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Intensidad en la falta de realización personal	Primaria	8	17,38	2,973	1,051	14,89	19,86	11	20
	Secundaria	49	13,61	3,978	0,568	12,47	14,75	5	21
	Superior	42	14,86	4,609	0,711	13,42	16,29	7	25
	Total	99	14,44	4,289	0,431	13,59	15,3	5	25

Tabla 74 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el nivel de instrucción

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

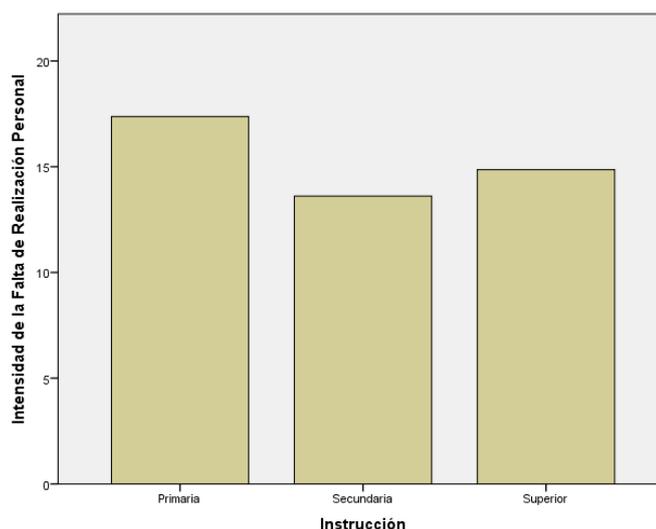


Gráfico 77 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el nivel de instrucción

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 74 y gráfico 77, la correlación de la intensidad de la falta de realización personal con el nivel de instrucción los resultados fueron que la media de los que tienen estudios primarios es de 17,38, estudios secundarios 13,61 y estudios superiores 14,86 por lo tanto el personal que tiene estudios primarios tiene mayor intensidad de la falta de realización personal que los que tienen estudios secundarios y superiores.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DE LA FALTA DE REALIZACIÓN CONSIDERANDO EL ESTADO CIVIL

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Intensidad de la falta de realización personal	Soltero	48	13,27	4,461	0,644	11,98	14,57	5	22
	Casado	40	15,25	3,808	0,602	14,03	16,47	9	25
	Divorciado	12	17	3,977	1,148	14,47	19,53	9	25
	Total	100	14,51	4,317	0,432	13,65	15,37	5	25

Tabla 75 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el estado civil

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

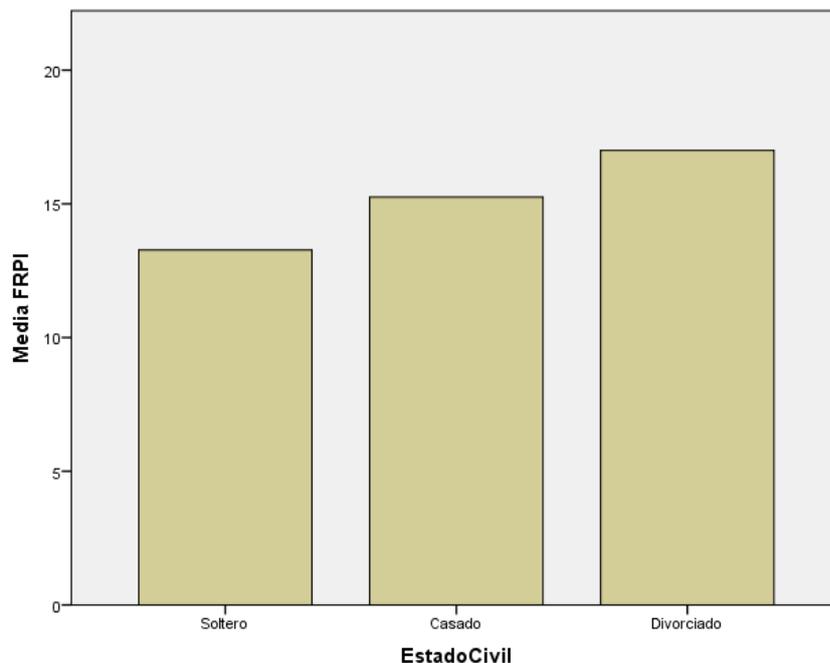


Gráfico 78 Resultados descriptivos de la intensidad de la falta de realización considerando el estado civil

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 75 y gráfico 78, la correlación de la intensidad de la falta de realización personal con el estado civil los resultados fueron que la media de los solteros es de 13,27, casados es de 15,25 y de divorciados es de 17 por lo tanto el personal que es casado tiene mayor intensidad en la falta de realización personal que el resto del personal.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DEL TOTAL DE LA INTENSIDAD DEL ESTRÉS CON LOS DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DEL TOTAL DE LA INTENSIDAD DEL ESTRÉS CONSIDERANDO EL SEXO

	Sexo	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
Total	Femenino	44	137,61	25,759	3,883
	Masculino	56	136,57	18,231	2,436

Tabla 76 Resultados descriptivos del total de la intensidad del estrés considerando el sexo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

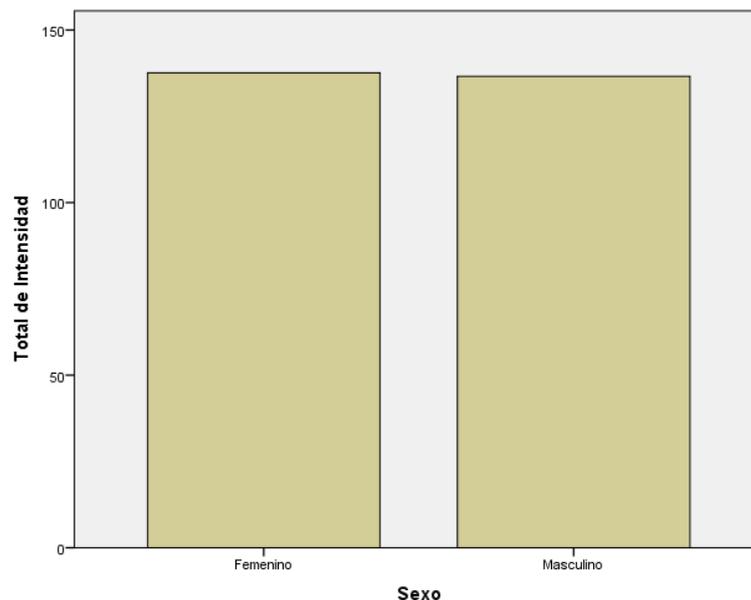


Gráfico 79 Resultados descriptivos del total de la intensidad del estrés considerando el sexo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

La tabla 76 y gráfico 79 encontramos la correlación del total de la intensidad del estrés y el sexo, donde nos podemos dar cuenta que las mujeres tienen una media de 137,61 y los hombres una media de 136,57 por lo tanto las mujeres tienen más intensidad del estrés que los hombres.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DEL TOTAL DE LA INTENSIDAD DEL ESTRÉS CONSIDERANDO EL RANGO ETARIO

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
Total de la intensidad	De 19-29 años	41	135,7	21,07	3,291	129,08	142,38	57	171
	De 30 a 39 años	32	134,4	25,852	4,57	125,09	143,73	45	193
	De 40 a 49 años	17	141,9	17,199	4,171	133,1	150,78	104	177
	De 50 en adelante	10	142,4	17,135	5,418	130,14	154,66	115	172
	Total	100	137	21,751	2,175	132,71	141,35	45	193

Tabla 77 Resultados descriptivos del total de la intensidad del estrés considerando el rango etario

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

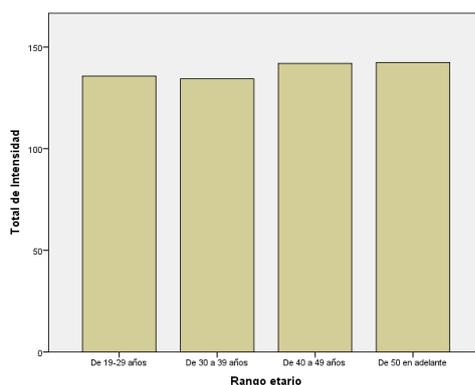


Gráfico 80 Resultados descriptivos del total de la intensidad del estrés considerando el rango etario

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 77 y gráfico 80, realizamos la correlación del total de la intensidad del estrés con los rangos de edad y tuvimos como resultado que las personas que están en un rango de edad entre 19 a 29 años tienen una media de 135,7, los de 30 a 39 años la media fue de 134,4, los de 40 a 49 años la media es de 141,9 y por último los de 50 años en adelante su media es de 142,4, esto nos quiere decir que las personas que se encuentran en una edad de 50 años en adelante tienen una mayor intensidad del estrés que el resto de las edades.

RESULTADOS DESCRIPTIVOS DEL TOTAL DE LA INTENSIDAD DEL ESTRÉS CONSIDERANDO EL NIVEL DE INSTRUCCIÓN

		N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
total de la intensidad	Primaria	8	140,1	5,718	2,022	135,34	144,91	131	150
	Secundaria	49	138,1	18,449	2,636	132,76	143,36	57	176
	Superior	42	134,9	26,926	4,155	126,49	143,27	45	193
	Total	99	136,9	21,809	2,192	132,53	141,23	45	193

Tabla 78 Resultados descriptivos del total de la intensidad del estrés considerando el nivel de instrucción

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

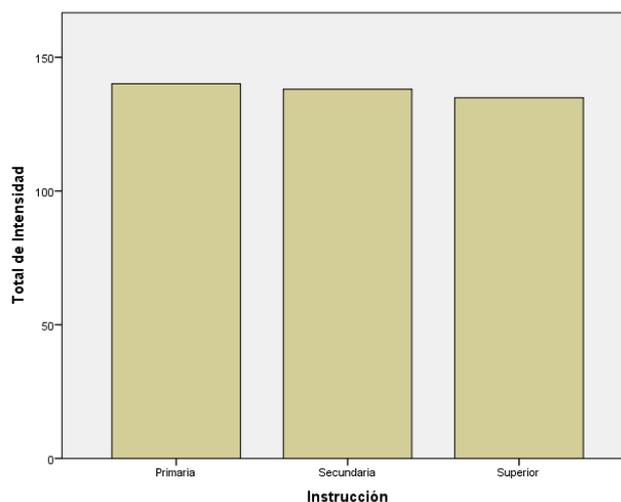


Gráfico 81 Resultados descriptivos del total de la intensidad del estrés considerando el nivel de instrucción

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 78 y gráfico 81, la correlación del total de la intensidad del estrés con el nivel de instrucción los resultados fueron que la media de los que tienen estudios primarios es de 140,1, estudios secundarios 138,1 y estudios superiores 134,9 por lo tanto el personal que tiene estudios primarios tiene mayor intensidad del estrés que los que tienen estudios secundarios y superiores.

**RESULTADOS DESCRIPTIVOS DE LA INTENSIDAD DEL ESTRÉS
CONSIDERANDO AL ESTADO CIVIL**

	N	Media	Desviación típica	Error típico	Intervalo de confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo	
					Límite inferior	Límite superior			
Total de la Intensidad	Soltero	48	134	27,496	3,969	126,04	142	45	193
	Casado	40	139,7	15,077	2,384	134,83	144,47	100	176
	Divorciado	12	140,3	12,063	3,482	132,67	148	121	167
	Total	100	137	21,751	2,175	132,71	141,35	45	193

Tabla 79 Resultados descriptivos de la intensidad del estrés considerando al estado civil
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

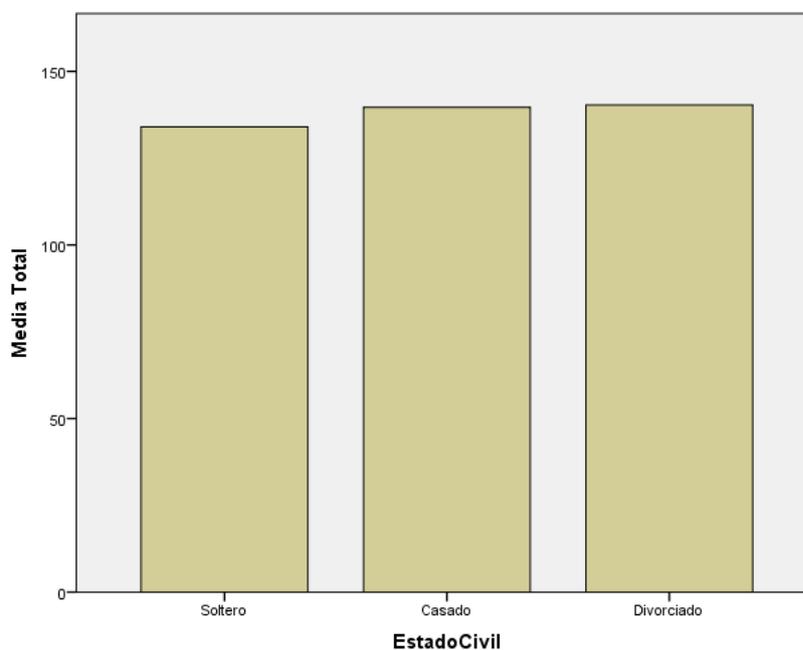


Gráfico 82 Resultados descriptivos de la intensidad del estrés considerando al estado civil
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 79 y gráfico 82, la correlación del total de la intensidad del estrés con el estado civil los resultados fueron que la media de los solteros en 134, de los casados es 139,7, de los divorciados es 140,3, por lo tanto el personal que está divorciado tiene más intensidad del estrés que el resto de los empleados.

CORRELACIÓN DE PEARSON ENTRE LAS VARIABLES DE ESTRÉS LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

	Intensidad de estrés de presión del trabajo	Intensidad del estrés por falta de apoyo social en el trabajo	Intensidad del estrés por los factores organizacionales	Intensidad del estrés por la falta de realización personal	Total de intensidad de estrés	TOTAL PRODUCTIVIDAD
Intensidad de estrés de presión del trabajo	1 100	,232* ,020 100	,302* ,002 100	,237* ,018 100	,665** ,000 100	-,057 ,573 100
Intensidad del estrés por falta de apoyo social en el trabajo	,232* ,020 100	1 100	,549* ,000 100	,283* ,004 100	,685* ,000 100	-,304* ,002 100
Intensidad del estrés por los factores organizacionales	,302* ,002 100	,549* ,000 100	1 100	,517* ,000 100	,862* ,000 100	-,260* ,009 100
Intensidad del estrés por la falta de realización personal	,237* ,018 100	,283* ,004 100	,517* ,000 100	1 100	,624* ,000 100	-,023 ,820 100
Total de intensidad de estrés	,665* ,000 100	,685* ,000 100	,862* ,000 100	,624* ,000 100	1 100	-,236* ,018 100
TOTALPRODUC	-,057 ,573 100	-,304* ,002 100	-,260* ,009 100	-,023 ,820 100	-,236* ,018 100	1 100

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 80 Correlación de Pearson entre las variables del estrés laboral y la productividad
Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera
Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la tabla 80 tenemos la correlación de Pearson donde relacionamos las dos variables que son la productividad y el nivel de estrés. Los resultados obtenidos nos indican que existe una relación estadísticamente significativa entre intensidad o nivel de estrés con la productividad por lo que la hipótesis planteada se cumple, dicha hipótesis dice que “Entre más alto nivel de estrés menor será la productividad en la empresa de catering “Galeo”. Los factores significativos son la intensidad del estrés por falta de apoyo social en el trabajo y la intensidad del estrés por los factores organizacionales por lo tanto el total de la intensidad del estrés tiene incidencia en la productividad.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el diagrama de dispersión (gráfico 83) se puede observar que, a mayor nivel de intensidad de estrés por la falta de apoyo social en el trabajo, menor es la productividad que el trabajador obtiene.

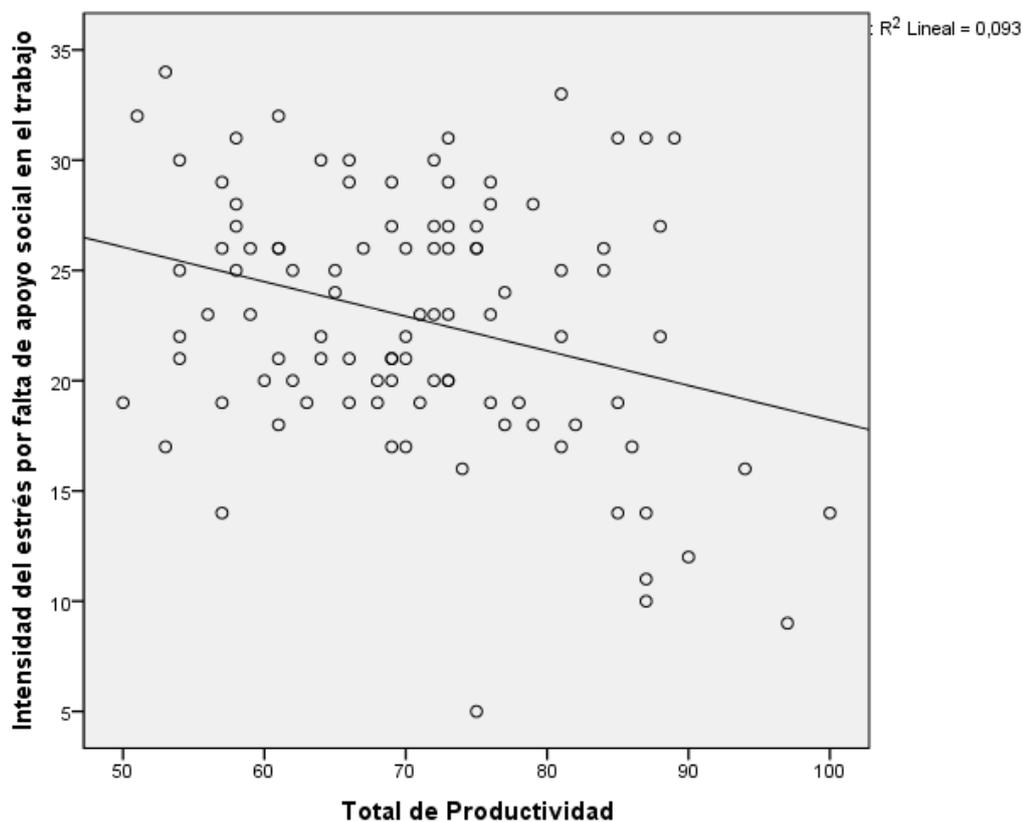


Gráfico 83 Diagrama de dispersión de la productividad con la intensidad de estrés por la falta de apoyo social en el trabajo

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el diagrama de dispersión (gráfico 84) se puede observar que, a mayor intensidad de estrés por factores organizacionales baja la productividad, esto se debe a la falta de recursos que puede existir en la empresa, incidiendo con el desarrollo del trabajador.

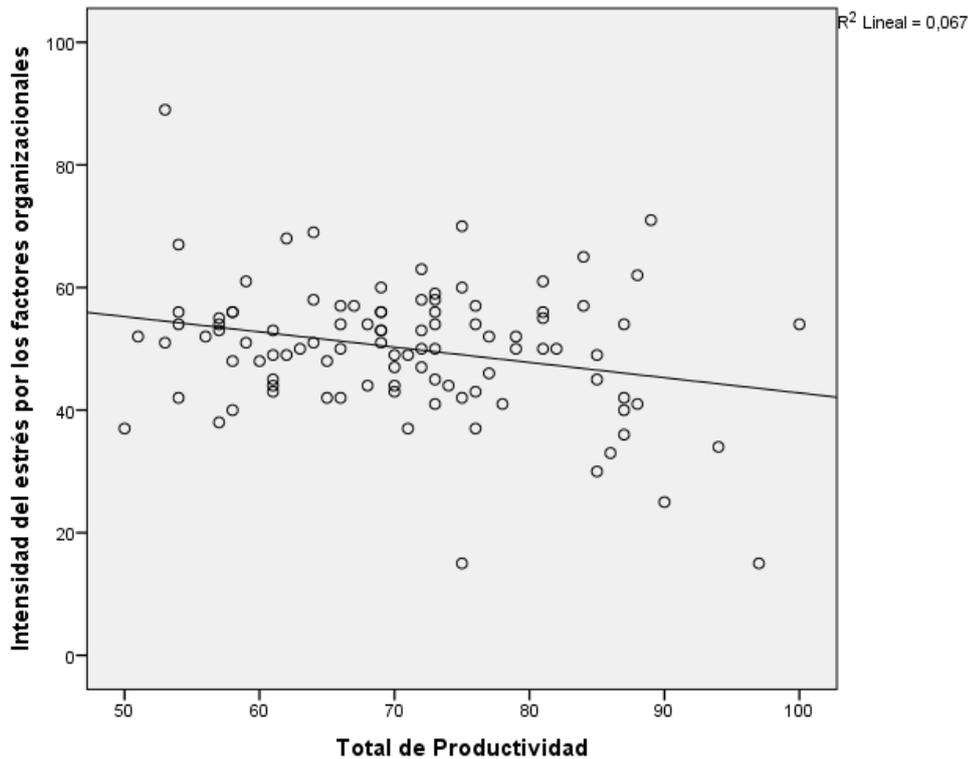


Gráfico 84 Diagrama de dispersión de la productividad con la intensidad de estrés por los factores organizacionales

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En el diagrama de dispersión (gráfico 85) podemos observar que todos nuestros participantes están ubicados en la parte superior del gráfico, esto quiere decir que existen niveles altos de estrés y que la productividad se ve afectada.

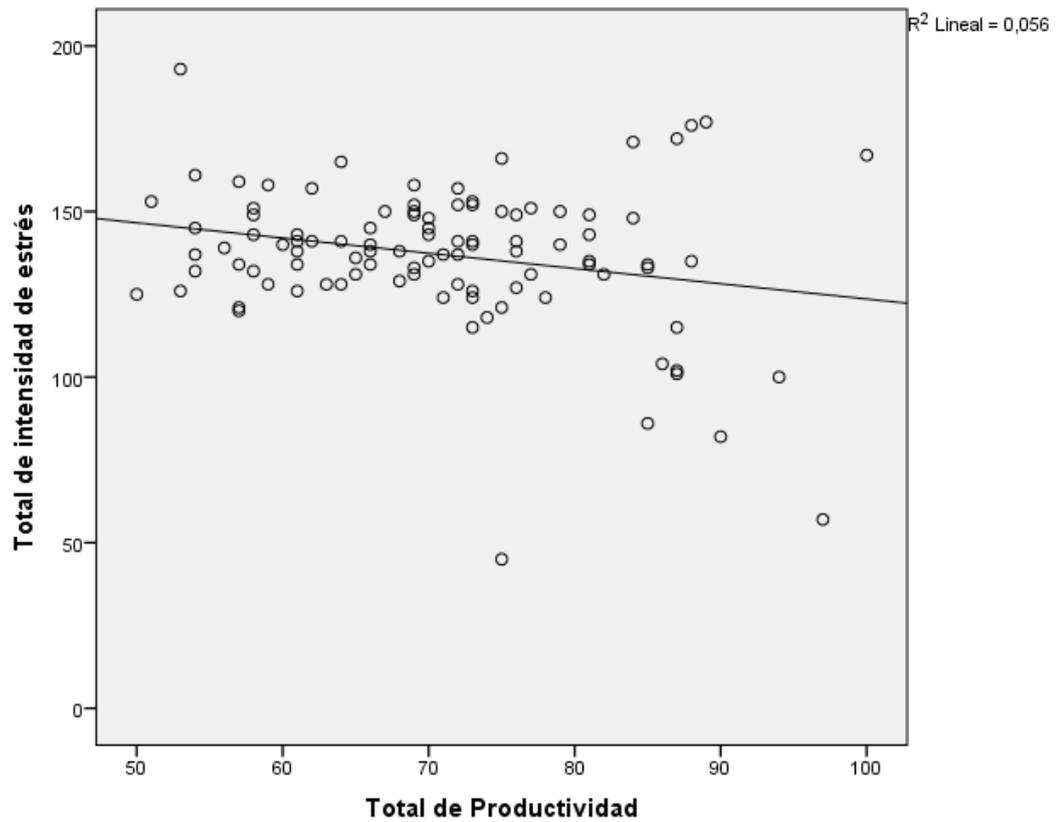


Gráfico 85 Diagrama de dispersión de la productividad con el total de la intensidad del estrés

Elaborado por: María Alejandra Gallegos Mosquera

Fuente: Investigación de campo

Comprobación de las hipótesis

Esta investigación para la comprobación de la hipótesis utilizó la correlación de Pearson ya que correlacionamos los resultados de las evaluaciones de las dos variables que son el nivel de estrés y su incidencia en la productividad, las mismas que fueron evaluadas en los trabajadores de la empresa de catering “GALEO”.

Como podemos observar en el gráfico de dispersión que, si el total de los niveles de intensidad de estrés aumenta, la productividad del trabajador disminuye notablemente por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna o hipótesis del trabajo basándonos en el análisis estadístico de la correlación de Pearson.

Por consiguiente, se podría sugerir, que el nivel de estrés si tiene relación con la productividad de la empresa y que entre más alto nivel de estrés menor será la productividad en la empresa de catering “Galeo”.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Mediante la investigación realizada podemos llegar a las siguientes conclusiones que son:

1. El estrés laboral si incide en la productividad de la empresa de catering “GALEO”
2. Los trabajadores de la empresa presentan un alto nivel o intensidad de estrés, el mismo que interfiere en la realización de las tareas diarias dañando así la productividad día a día de la empresa como también el estado psicológico y físico de cada uno de los trabajadores.
3. Los factores más afectados por el estrés es la falta de apoyo social en el lugar donde laboran y los factores organizacionales, esto hace referencia a la falta de colaboración que existe entre compañeros y superiores como también a la falta de recursos físicos y ambientales de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Una de las recomendaciones más importantes es intervenir en la intensidad de estrés que tienen los trabajadores de la empresa, para así disminuir los problemas aquejados y elevar el nivel de productividad en la empresa.
2. Dar a conocer las estrategias existentes para así poder disminuir los niveles elevados de estrés laboral, como también realizar una prevención para que dichos niveles de estrés no sigan deteriorando más a las personas y a la productividad.
3. Es de gran importancia y urgencia implementar técnicas que ayuden a la falta de apoyo social en la empresa y los factores organizacionales, para que así los recursos de la empresa no sean desperdiciados y las redes de

comunicación sean más fuertes y no exista malas relaciones interpersonales.

4. Establecer pausas activas para disminuir los niveles de estrés y así tener como resultados trabajadores más seguros en sí mismos, en los compañeros y en la empresa.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos obtenidos en las evaluaciones aplicadas a los trabajadores de la empresa de catering “GALEO” podemos considerar que gran parte de los trabajadores tiene un nivel de estrés alto y que esto afecta a la productividad de la empresa.

En cuanto a los resultados entre la productividad y los datos sociodemográficos, se pudo observar que en cuestión de género la diferencia entre la productividad alcanzada entre hombres y mujeres es mínima, con un puntaje ligeramente mayor en el caso de la población femenina. En este sentido el género no puede considerarse un factor que muestra una diferencia significativa con el nivel de productividad.

En cuanto a los niveles de instrucción se observa que la productividad es ligeramente mayor en el personal que tiene instrucción superior, aunque en general los niveles son muy equitativos entre el personal que tiene educación secundaria y educación primaria únicamente. En síntesis, se podría decir que el personal que está mejor preparado alcanza niveles de productividad mejores, aunque la diferencia con personal que solo ha alcanzado una educación media o primaria no es muy amplia.

Al observar el rango de edad de la población investigada se puede observar que el personal que reporta una edad de 50 años en adelante posee una media en productividad de 79.40, mayor a la alcanzada por la población de 19 a 29 años, que obtuvo una media de 71.10, mientras que la población de otras edades tiene una media que oscila entre 68.78 y 68.94. En este sentido se observa que la población con mayor edad tiene una productividad más alta, puede ser producto de la experiencia, mientras que la población de entre 19 y 29 años puede presentar

una productividad alta como resultado de un mayor motivación y energías para el trabajo, lo que dejaría a la población de entre 30 y 49 años con una productividad ligeramente menor, en la que puede estar afectando los niveles de estrés laboral.

Al considerar los resultados entre el estrés y los datos sociodemográficos se puede observar que los niveles de estrés alcanzados (ver gráfico 63) son ligeramente mayores en la población masculina, con una media de 50.23 frente a una media de 48.93 en la población femenina. En este caso la estabilidad emocional del trabajador masculino está viéndose afectada en mayor medida, lo que puede ser producto de una labor diferente a la realizada por la población femenina.

Al observar los datos por edad, la intensidad del trabajo presenta un comportamiento muy similar al de la productividad, con niveles más altos en los trabajadores de más de 50 años y en quienes tienen entre 19 y 29 años. En este sentido, ambos grupos presentan tanto un estrés alto como una productividad alta lo que puede explicarse por el llamado estrés bueno o eustrés (Del Hoyo, 2013, pág. 5), que se trata de niveles de estrés controlables en los que la presión por el trabajo impulsa el logro de mejores resultados, no obstante, una exposición prolongada a los factores que provocan eustrés puede generar que se agrave hasta niveles de distrés o estrés nocivo.

Al observar la relación entre la intensidad en la presión del trabajo y el nivel de instrucción los niveles mayores se alcanzan en la población que cursó hasta la secundaria, seguido de la población con educación superior y por último la población con estudios primarios. En este sentido, la población con estudios primarios está asignada a funciones mucho más sencillas y operativas, lo que reduce la presión por el trabajo mientras que el personal mejor preparado tiene también que enfrentarse a mayores exigencias en su cargo laboral, por lo que el grado de estrés en la población que estudio hasta el nivel secundario es mayor, al tener exigencias altas pero no la preparación adecuada al cargo.

La relación entre la intensidad de la presión del trabajo y el estado civil no presenta mucha variación entre solteros, divorciados y casados, siendo estos

últimos los que muestran una media de estrés ligeramente mayor, lo que puede ser producto de la confluencia de factores laborales y familiares.

En la correlación de Pearson que realizamos observamos que existen dos factores significativos, los cuales son la intensidad de estrés por la falta de apoyo social y la intensidad de estrés por los factores organizacionales, esto puede ser producto de la falta de comunicación entre los trabajadores y el mal uso de los recursos de la empresa, lo cual estaría incidiendo con la baja productividad de los trabajadores.

Otra de las correlaciones significativas es el total del estrés con la productividad, esto nos quiere decir que, si existe una relación directa entre estas variables, teniendo en cuenta que si los niveles de estrés suben la productividad va a verse afectada en modo negativo, por tal manera, es importante que, en un futuro se realicen procesos de intervención para disminuir los niveles de estrés en los trabajadores.

En la correlación entre factores de la intensidad de estrés en la presión del trabajo, como también en la intensidad del estrés por la falta de realización personal, no se encontró una correlación significativa, esto se debe a que el personal ya está acostumbrado al nivel del trabajo que la empresa requiere como también la falta de realización personal no es tan trascendental para los trabajadores de una empresa de catering.

Según (Llerena, 2014) en su investigación el nivel de estrés en la empresa constituye una amenaza en los trabajadores, provocando dificultades para el desempeño laboral por ende una productividad baja, en dicha investigación se verifico que los trabajadores presentan un alto nivel de estrés por una excesiva carga de trabajo, rotación del personal, por factores organizacionales, falta de apoyo social, estos datos relacionados con la investigación realizada nos podemos dar cuenta que el nivel de estrés si está relacionado con la productividad, que entre más estrés tengan nuestros trabajadores la productividad disminuirá progresivamente como también la relación que encontramos entre las

investigaciones fue que la falta de apoyo social y los factores organizacionales están ligados con los niveles de estrés altos y la baja productividad.

Según (Ítalo, 2015) en su investigación de “El estrés laboral y su incidencia en la productividad de la empresa comercial y constructora Romero, uno de los factores más significantes para el nivel de estrés es la excesiva carga laboral que existe, por ende la productividad de los trabajadores es baja, por lo contrario en la investigación ahorita expuesta uno de los factores que no influyen en la productividad y tiene bajos niveles de estrés es la carga laboral, esto se debe a que los trabajadores ya saben cuáles son sus funciones y a que hora deben cumplirlas, mientras que en la investigación de Ítalo nos dicen que no existe tal organización en la empresa.

Un punto importante de la investigación son las limitaciones que existen, ya que la muestra representa a un grupo específico de trabajadores, lo cual los resultados no podemos generalizar, los resultados podrán ser generalizados con un estudio más amplio de la muestra en una futura investigación.

Finalmente, nos planteamos para una investigación futura la implementación de las pausas activas, el seguimiento de caso a los trabajadores de la empresa, realizar evaluaciones constantemente para analizar los niveles de estrés y mejorar la productividad de la empresa.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

TEMA DE LA PROPUESTA

Pausas activas para disminuir el nivel de estrés y mejorar la productividad en el personal de la empresa de catering “GALEO”

JUSTIFICACIÓN

Esta propuesta tiene como objetivo principal disminuir el estrés laboral para así mejorar la productividad de la empresa de catering “GALEO”, es de gran importancia puesto que a través de estas pausas activas podemos ayudar a mejorar los factores que están afectados en la empresa como es la falta de apoyo social en el lugar donde laboran y los factores organizacionales.

Es factible realizar las pausas activas debido que en la organización no existe una propuesta que ayude a la regularización del nivel de estrés en los empleados, además tenemos apertura por parte de las autoridades de la empresa y apoyo incondicional de los trabajadores con los cuales vamos a realizar la propuesta planteada.

Es beneficioso para la empresa de catering “GALEO” puesto que al aplicar dicha propuesta se va a mejorar de una manera eficaz y rápida los niveles de estrés y sus factores que inciden en la productividad.

OBJETIVOS

GENERAL

- Implementar estrategias de las pausas activas para mejorar el nivel de estrés laboral y la productividad del personal de catering “GALEO”

ESPECÍFICOS

1. Establecer las estrategias de las pausas activas
2. Proponer un plan de actividades para el desarrollo de pausas activas
3. Establecer un cronograma de actividades para llevar a cabo la propuesta

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La propuesta consiste en bajar los niveles de estrés de los trabajadores con actividades prácticas que no requieren tanto tiempo y son de gran facilidad.

Esta propuesta consta de tres fases las cuales son:

Fase 1:

Inducción.-

Esta fase lo que se va a realizar es una reunión con todos los trabajadores de la empresa para darles a conocer de lo que se trata la propuesta, los beneficios que va a traer a los trabajadores como a la empresa y como va a ser desarrollado, como también será entregado los materiales que deberán tener para las siguientes fases.

Fase 2:

Incentivar el apoyo social.-

La fase dos consta en erradicar la falta de apoyo social en el puesto de trabajo y disminuir notablemente los niveles de estrés teniendo en cuenta las habilidades de los trabajadores, esta fase está conformada actividades prácticas con las cuales vamos a modificar los malos hábitos de los trabajadores en su día a día, a continuación presentamos el gráfico con lo que la fase dos conlleva.

Habilidades	Contenido	Actividad	Estrategias	Recurso	Evaluación
Comunicación	Apoyo social	1. Juego de desarrollo de medios de comunicación entre los trabajadores.	Demostración	Recurso humano	Cooperación de los trabajadores
Habilidades sociales	Apoyo social	2. Juego de confianza entre trabajadores.	Demostración	- Pañuelos - Recurso humano	Finalizar con éxito la actividad de pareja.
Trabajo en equipo	Apoyo social	3. Juego de trabajo en equipo, apoyo emocional y presión de trabajo	-Trabajo en equipo - Organización del grupo - Socialización -Resolución de conflictos -Buena comunicación	-Piezas del rompecabezas	Finalizar la actividad con éxito y buena comunicación entre compañeros
Comunicación	Apoyo social	4. Juego de desarrollo de valores entre los trabajadores.	Demostración	Recurso humano	Cooperación de los trabajadores

Actividad 1.-

Juego de desarrollo de medios de comunicación entre los trabajadores.

1.1.-Denominación: Saludos múltiples.

Objetivo:

Fomentar una comunicación positiva en el personal de la empresa de catering “GALEO” para así tener un clima laboral favorable como también el rompimiento de barreras emocionales que cada trabajador obtenga y reforzar la confianza entre compañeros.

Desarrollo:

Se van a saludar entre todos los trabajadores de distintas maneras, van a realizar distintas preguntas. Todos los participantes saludaran de pie. Una vez que todas las personas lleguen al lugar de trabajo saludaran de diferentes formas: con mano derecha, la izquierda atrás; con mano izquierda, la derecha atrás; con pie derecho; con rodilla izquierda, codo con codo; espalda con espalda; cabeza con cabeza; etc., para el final del taller los trabajadores tendrán un saludo que les identifique como también sabrán más sobre los compañeros para así ayudarles en lo que se requiera.

Observaciones:

Esta actividad será realizada todos los días ya que los trabajadores deben conocerse entre sí.

1.2.-Denominación: Despedida múltiple

Objetivo:

Fomentar una comunicación positiva en el personal de la empresa de catering “GALEO” para así tener un clima laboral favorable como también reforzar los valores da cada miembro de la empresa.

Desarrollo:

Se van a despedir entre todos los trabajadores de distintas maneras. Todos los participantes se despedirán de pie. Una vez que todas las personas terminen su jornada laboral se despedirán de diferentes formas y originalidad. Para el final del taller los trabajadores tendrán una despedida que les identifique como también afianzaran la amistad entre ellos.

Observaciones:

Esta actividad será realizada todos los días.

Actividad 2.-

Juego de confianza entre trabajadores.

2.1.-Denominación: Compañerismo

Objetivo:

Incentivar la confianza que se deposita en otro individuo, para que así la falta de apoyo entre compañeros se elimine, teniendo un excelente ambiente laboral.

Desarrollo:

Elegir otra persona para empezar a trabajar. Ponerse frente a frente parados, con los pies juntos, tomados de las manos y tirándose hacia atrás, manteniendo el equilibrio. Tendrán que probar con cada persona e ir registrando lo que les pasa con cada una. Los participantes deben rotar, de tal manera que puedan intentar el equilibrio todos con cada uno.

Observaciones:

Esta actividad será realizada en función al cronograma ya planteado, será supervisada por la persona a cargo del taller para así evitar accidentes laborales.

2.2.- Denominación:

Ojos que no ven

Objetivo:

Mejorar la confianza entre los trabajadores, optimizar el compañerismo para un mejor desempeño laboral.

Desarrollo:

La mitad del grupo de trabajadores van a estar tapados los ojos y la otra mitad van a ser los guías, los que están tapados los ojos deben dejarse llevar por los otros compañeros recorriendo el croquis hasta llegar a la meta y cambiar los roles, al final de la actividad la persona que no se tapó los ojos se sentará a conversar sobre la experiencia de confianza en el otro trabajador.

Material: Croquis, pañuelos

Observaciones:

El responsable de la actividad debe supervisar para evitar accidentes laborales, esta actividad se realizará en el mismo lugar del trabajo.

Actividad 3.-**Juego de trabajo en equipo, apoyo emocional y presión de trabajo****3.1.-Denominación:** Velas exaltadas**Objetivo:**

Probar y estimular la confianza en uno mismo y en el grupo, fomentar las actitudes de solidaridad para prepararse para un trabajo en grupo.

Desarrollo:

Se forman grupos de trabajadores, donde cada participante tiene una vela encendida en el lugar donde laboran, juegan los grupos entre sí, esta actividad se trata de apagar las velas del otro equipo con un soplo sin que los trabajadores del otro grupo se den cuenta ya que están realizando sus actividades diarias, gana el equipo que logre apagar todas las velas del contrincante, las velas una vez apagadas no se puede volver a prender.

Material: Velas, Fósforos.

Observaciones:

En esta actividad la encargada del taller debe estar pendiente de las velas apagadas, como también, los trabajadores deberán tener confianza en el grupo para así llevar al cabo y salir exitoso del ejercicio.

3.2.-Denominación: El rompecabezas

Objetivo:

Estimular el trabajo en equipo y la presión en el trabajo

Desarrollo:

Se realiza grupos, las partes del rompecabezas van a estar escondidas en diferentes lugares, los trabajadores con sus respectivos grupos deben buscar dichas piezas y armar el rompecabezas no descuidando su trabajo y teniendo en cuenta que los demás grupos pueden ser los ganadores.

Material: Piezas del rompecabezas, premio sorpresa.

Observaciones:

Esta actividad es supervisada por la encargada del taller, los trabajadores deben seguir con sus actividades diarias, cada miembro del equipo debe ayudar a armar el rompecabezas, el grupo ganador se llevará un premio sorpresa,

Actividad 4.-

Juego de desarrollo de valores entre los trabajadores

4.1.-Denominación: Descubriendo valores

Objetivo:

Ayudar a los trabajadores a aclarar los valores que se aplican a las relaciones humanas y en la empresa.

Desarrollo:

Damos una historia corta con detalles a un trabajador para que la lea, le explicamos que esa historia debe ser contada a otro trabajador, y ese trabajador a otro sucesivamente hasta que la última persona nos entregue en una hoja lo que le contaron y comparamos con la verdadera historia que inicialmente le dimos al primer trabajador, y realizamos una lluvia de ideas en un pliego de papel bond para así darnos cuenta de las cosas positivas y de los problemas que se evitan teniendo valores y poniéndoles en práctica.

Material: Pliego de papel bond, hojas de papel bond, la historia, marcadores.

Observaciones:

Todos los trabajadores de la empresa deben participar para así concienciar los valores que se están perdiendo y fortalecer los valores que aún perduran en el medio laboral.

4.2.-Denominación: Tela de araña**Objetivo:**

Compartir valores con otros, con el fin de aumentar el desarrollo personal y aumentar la confianza del grupo, así como el entendimiento.

Desarrollo:

Con una madeja de lana se le da al primer trabajador que nos cuente las cosas positivas y negativas del trabajo, compañeros, de la empresa, inmediatamente dicho trabajador le da la madeja de lana a otro trabajador y reflexiona sobre lo que le está pasando a su compañero, como también que se va expresando como su anterior colega, así va el juego sucesivamente hasta que todos los trabajadores participen y tengan conciencia de lo que les aqueja a cada uno de ellos.

Material: Madejas de lana

Observaciones:

Todos los trabajadores participan ya que con esa actividad vamos a sensibilizar a las personas para que los valores sean una base fundamental en la empresa.

Fase 3:**Disminuir los niveles de estrés.-**

Esta fase consta de disminuir la intensidad de estrés por los factores organizacionales, tiene como objetivo optimizar los recursos existentes en la empresa e instruirá los trabajadores como es la utilización correcta de dichos recurso, para así evitar daños físicos y pérdidas materiales a la organización, a continuación mostramos el gráfico de las actividades a realizar.

Actividad	Estrategias	Recurso	Evaluación
1. Ejercicios de estiramiento	Demostración	-Recurso humano	Individual e introspectivo
2. Ejercicios de respiración	Demostración	-Recurso humano	Individual e introspectivo
3. Ejercicio de orden	Demostración	-Recurso humano	Finalizar la actividad con éxito y vigilar el orden de su lugar d trabajo

Actividad 1.-**Ejercicios de estiramiento****Objetivo.-**

Romper la rutina del trabajo, disminuir los niveles de estrés laboral, mejorar el estado de ánimo de los empleados y la productividad de la empresa.

Desarrollo.-

Ejercicio 1.- Girar la cabeza del lado izquierdo al derecho.

En esta actividad vamos a mover la cabeza de un lado al otro hasta que el mentón quede a la altura del hombro, se realiza 5 veces por lado descansando unos segundos, se realiza 4 secuencias.

Ejercicio 2.- Inclinar la cabeza hacia atrás y adelante

En este ejercicio llevar la cabeza hacia atrás y permanecer 2 minutos en esa postura, al instante lleve la cabeza hacia adelante y con las manos presione suavemente, permanecer 2 minutos y volver a repetir la actividad por 5 veces.

Ejercicio 3.- Estirar los brazos

En este ejercicio hay que estirar el brazo izquierdo al lado derecho por arriba de la cabeza y con la mano contraria realizar pequeños estirones, permanecer así 2 minutos, cambiar de lado y realizar lo mismo, hacer 5 series.

Ejercicio 4.- Estirar brazos y hombros

En este ejercicio se debe estar sentado con la espalda recta, se lleva los brazos hacia atrás de la espalda juntando las manos se estira lo más se pueda los brazos.

Ejercicio 5.- Estirar piernas y pies.

En el ejercicio se debe estirar lo más que se pueda las piernas, una vez tensados las piernas, realizamos movimientos hacia delante y atrás los pies, realizar por 3 minutos este ejercicio.

Ejercicio 6.- Estirar las palmas de las manos

Estirar el brazo derecho hacia el frente de manera que la palma de la mano quede hacia arriba. Con la mano izquierda empujar hacia abajo los dedos de la mano derecha. Descansar y cambiar de lado. Repetir cinco veces.

Observaciones.- En todos los ejercicios los trabajadores debe conservar la espalda recta, los pies levemente separados, las rodillas un poco flexionadas, los movimientos deben ser suaves y pausados.

Actividad 2.-

Ejercicios de respiración

Objetivo.-

Brindar descanso y comodidad, tranquilidad en el lugar de trabajo

Desarrollo.-

Ejercicio 1.- Control de respiración

Primero se debe botar todo el aire existente por la boca, cerrar la boca e inhalar por la nariz suavemente hasta que en la mente se cuete 5, contener el aire hasta la cuenta de 6 y exhalar por la boca todo el aire, repetir esta actividad 6 veces.

Ejercicio 2.- Liberación del estrés

Poner la cabeza inclinada hacia delante, cerrar los ojos suavemente, exhalar e inhalar profundamente 4 veces, poner la mente en blanco mientras las respiración cada vez es más profunda.

Ejercicio 3.- Suspiros

Inhalar por la nariz la mayor cantidad de aire que se pueda, focalizar los eventos estresantes y con fuerza exhalar todo el aire que se tiene en los pulmones. Repetir esta actividad 3 veces.

Observaciones.-

La respiración debería ser lenta, suave y cómoda. Se debe estar sentado con la espalda recta, poner música suave para los ejercicios.

Actividad 3.-

Ejercicio de orden

Objetivo.-

Aumentar la eficiencia y la productividad de los trabajadores de la empresa, aprovechar de mejor manera los lugares de trabajo, hacer buen uso de los recursos disponibles de la empresa, estimular comportamientos seguros dentro de la organización y generar buen ambiente laboral.

Desarrollo.-

Ejercicio 1.- Cada cosa en su lugar

Serán entregados distintos materiales de oficina donde los trabajadores deben ubicarles en su respectivo lugar, luego pasará la encargada del taller con una lista realizada previamente con las respuestas correctas de donde deben ser ubicados los materiales, los trabajadores que tengan más aciertos se llevaran premios sorpresa.

Materiales: Materiales de oficina de juguete, hojas de papel bond, premio sorpresa.

Observaciones.-

La persona encargada del taller deberá estar pendiente de donde los trabajadores ubican los materiales para que luego no cambien de lugar y la actividad sea desarrollada con éxito.

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Las pausas activas surgen principalmente como respuesta a la creciente aparición de diferentes enfermedades profesionales; básicamente consisten en pequeños descansos durante las jornadas laborales según la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña (2013, pág. 4), con las pausas activas podemos evitar el deterioro de los trabajadores tanto física como psicológicamente como también podemos mejorar los niveles de estrés y la productividad dentro de la empresa.

Las empresas deben contar con un programa de salud ocupacional donde deben estar incluidas dichas pausas activas para así dar fin a las enfermedades existentes en la empresa de catering “GALEO”.

En muchos países desarrollados las pausas activas ya son implementadas en las empresas y ha dado como resultado un gran beneficio para la productividad, la integración del personal por ende el mejoramiento del clima organizacional.

Las Pausas Activas son toda una tradición en muchos países desarrollados, especialmente en Europa donde son recomendados por normas técnicas para trabajos con pantallas de visualización de datos, y han demostrado sus beneficios y mejoramiento de la productibilidad, la integración y el clima organizacional según Gavio, M. (2014, pág. 6).

Las pausas activas se realizan en la propia oficina y no requiere cambiarse ropa, ya que se trata de una gimnasia de poco tiempo (máximo diez ó 15 minutos), la cual no produce ni el desgaste físico que lleva al cansancio, ni la sudoración. Para Ríos, A. (2007, pág. 12), estas actividades no requieren de gran esfuerzo físico ya que tiene como objetivo refrescar la mente y revitalizar la energía.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

La implementación de las pausas activas en la empresa de catering “GALEO” será realizada cuatro veces a la semana, el tiempo de duración de las actividades es de 10 minutos máximos, esto nos ayudará a bajar los niveles de estrés en los empleados, establecer buenas relaciones entre compañeros y efectivizar los recursos de la empresa.

La evaluación de los resultados de las pausas activas será individual e introspectivo ya que cada trabajador se dará cuenta de los cambios positivos que existieran, al finalizar los 2 meses se aplicara la misma evaluación del estrés y de la productividad para ver si existieron cambios positivos en la empresa.

Datos informativos de la propuesta:

Institución beneficiaria:

Empresa de catering “GALEO”

Beneficiarios directos:

Todos los trabajadores de la empresa de catering “GALEO”

Participantes:

Todos los trabajadores de la empresa de catering “GALEO”

Responsable:

Alejandra Gallegos

Costo:

\$200

Materiales	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Resma de papel bond	1	\$ 5	\$ 5
Computadoras	2	-	-
Cámara fotográfica	1	-	-
Retroproyector	1	-	-
Internet	-	-	-
Copias	800	\$ 0.03	\$ 24
Actividades			
Impresiones	100	\$ 0.20	\$20
Esferos	100	\$0.30	\$30
Otros			121
Honorarios de Capacitador			200
Subtotal			400

Periodicidad:

Cuatro veces por semana

Tiempo de aplicación por actividad:

10 minutos

Tiempo de aplicación:

2 meses

Cronograma de actividades:

MES #1

ACTIVIDAD	SEMANA #1					SEMANA #2					SEMANA #3					SEMANA #4									
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes					
Juego de desarrollo de medios de comunicación entre los trabajadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Juego de confianza entre trabajadores.		X							X				X					X							
Juego de trabajo en equipo, apoyo emocional y presión de trabajo	X						X							X					X						
Juego de desarrollo de valores entre los trabajadores.			X				X						X						X						
Ejercicios de estiramiento	X						X					X						X							
Ejercicios de respiración			X					X					X						X						
Ejercicio de orden	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
EVALUACIÓN					X					X					X					X					X

MES #2

ACTIVIDAD	SEMANA #1					SEMANA #2					SEMANA #3					SEMANA #4									
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes					
Juego de desarrollo de medios de comunicación entre los trabajadores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Juego de confianza entre trabajadores.	X						X						X							X					
Juego de trabajo en equipo, apoyo emocional y presión de trabajo		X						X						X				X							
Juego de desarrollo de valores entre los trabajadores.			X						X				X						X						
Ejercicios de estiramiento				X					X			X						X							
Ejercicios de respiración	X						X					X						X							
Ejercicio de orden	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
EVALUACIÓN	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

REFERENCIAS

American Psychological Association [APA]. (2014). El estrés es un problema de salud serio en los Estados Unidos. Recuperado el 12 de Fbrero de 2016, de APA - American Psychological Association: <http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-problema.aspx>

Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad . Revista de psicología .

Basset , I., Ramos , R., Leal, M., Granados , G., & López, J. (2011). Éstres laboral y personal en los recursos humanos de enfermería de la unidad de psiquiatría en Mexico, D.F. Mexico, D.F: Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2011/ene111f.pdf>.

Bedoya , J. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador. Quito: Informe final proevio a la titulación de psicólogo Industrial .

Cadenilla, J., & Pezo, A. (2005). Tecnologías empresariales, procesos y paquetes tecnológicos. Bogotá, Colombia: Edición del Convenio Andrés Bello.

Clímaco Toledo, C. (13 de Noviembre de 2014). El estrés laboral y la productividad de los trabajadores. Ensayo. Recuperado el 12 de Febrero de 2016, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/el-estres-laboral-y-la-productividad-de-los-trabajadores-ensayo/>

Del Hoyo, M. (2013). Documentos divulgativos: Estrés Laboral. Recuperado el 12 de Marzo de 2016, de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

Deming, E. (2011). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis (3ra ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Diario Expreso. (2012). En Ecuador, el 10% de la población tiene estrés. Diario Expreso Edición Digital. Recuperado el 05 de Marzo de 2016, de Expreso.EC:

http://expreso.ec/actualidad/en-ecuador-el-10-de-la-poblacion-tiene-estr-FEGR_3645226

Doerr, O., & Sánchez, R. (2006). Indicadores de productividad para la Industria. Aplicación en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: CEPAL- Naciones Unidas.

Estres y burnout. (s.f.). Universidad Politecnica de València recuperado de <http://ergodep.ibv.org/documentos-de-formacion/2-riesgos-y-recomendaciones-generales/515-estres-y-burnout.html>.

Fernández, R. (2010). La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo. Madrid: Editorial Club Universitario.

Fuentes Navarro, S. M. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad . Quetzaltenango: Tesis previa a la obtención de título Psicóloga Industrial .

García, J. (2016). Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de Cuenca. Cuenca: Tesis previa a la obtención del título de Magister en Seguridad e Higiene Industrial.

Gavio, F. (2014). Implicancias de la pausa activa laboral en empleados de la ciudad de la Rioja. Instituto universitario de Ciencias de la Salud: La Rioja.

Gil, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. Revista psicología científica. com, 3.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Horngren, C. F., & Datar, S. (2007). Contabilidad de costos: un enfoque gerencial. México D.F.: Pearson Educación.

Huertas, R., & Domínguez, R. (2015). Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios. Barcelona, España: Ediciones Universitat Barcelona.

Ítalo, G. (2015). El estrés laboral y su incidencia en la productividad de la empresa comercial y constructora Romero . Ambato: tesis para la obtención del título de Ingeniero en Empresas.

Jimenez, D. (2012). Programa de Intervención para disminuir el estrés Laboral en el Personal de enfermería del Hospital Vicente Corral Moscoso, en Cuenca 2011. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Lechuga, M. (2013). Trabajo bajo presión, el verdadero concepto. RHStaff.

Llerena, C. (2014). El nivel del estrés laboral y su incidencia en la productividad del personal de la empres lavandría y tintorería LAVA.CLASSIC de la ciudad de pelileo. Ambato: Tesis para la obtención del título de Ingeniero de empresas.

López, J. (2013). + Productividad. Madrid: Palibrio.

Mac Donald, A. F. (2009). El estrés laboral en los países europeos y en América Latina. Recuperado el 12 de Febrero de 2016, de ABC Recursos Humanos: <http://abcrecursoshumanos.blogspot.com/2009/07/el-estres-laboral-en-los-paises.html>

Marrero, M., Rivero, E., Pastor , M., Fernández, C., & Vergara , A. (2011). Elaboración de la versión cubana del cuestionario JSS para la evaluación del estrés psicosocial laboral. Revista Cubana de Salud y Trabajo.

Melgosa, J. (1999). ¡Sin estrés! Madrid: Safeliz.

Miralles, F. (2013). Estrés Laboral. Recuperado el 04 de Marzo de 2016, de Fernando Miralles: <http://www.fernandomiralles.es/estreslaboral.pdf>

Organización Mundial del trabajo. (2016). Acerca de la OIT. Recuperado el 12 de Febrero de 2016, de Organización Mundial del trabajo: www.ilo.org

Pérez, J., & Daza, F. (1999). El apoyo social. España: Ministerio de trabajo y asuntos sociales españa.

Ríos, A. (2007). Pausa Laboral Activa en los Profesores del Centro de acondicionamiento y preparación física (CAPF) de la Liga de Natación de Antioquia. Medellín.

Spielberguer, C. (2010). JSS, Cuestionario de Estrés Laboral. Ibermutua y TEA Ediciones.

Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. (2013). Programa de pausas activas y de bienestar ocupacional de los empleados. Colombia: Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

Velasteguí, E. (2014). El estrés laboral y la calidad de las relaciones interpersonales en los empleados administrativos del GAD Municipal del cantón Pujilí de la provincia de Cotopaxi en el primer semestre del 2013. Ambato: Trabajo de investigación previo a la obtención del título de psicóloga general de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Willis Towers Watson. (2012). Principales conclusiones del estudio: Global Workforce 2012. Recuperado el 18 de Febrero de 2016, de Willis Towers Watson: <https://www.towerswatson.com/es-ES/Press/2012/07/Principales-conclusiones-del-estudio-Global-Workforce-2012>

ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMERICA
 FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
 CARRERA DE PSICOLOGÍA



JSS Inventario de Estrés Laboral

CARGO: _____ **ESTADO** _____ **CIVIL:** _____

EDAD: _____ **SEXO:** Masculino Femenino

FECHA: _____ **INSTRUCCIÓN:** _____

PARTE A. INSTRUCCIONES:

Ésta es una lista de eventos relacionados con el trabajo. Indique aproximadamente en cada evento el grado de estrés que le genera considerando la cantidad de tiempo y energía que usted necesita para enfrentarlo. El valor 5 es el promedio de grado de estrés. Compare cada evento con este valor y asigne un número del 1 al 9 para indicar, de acuerdo a su juicio, cuándo el evento es más o menos estresante en comparación con el 5.

Eventos laborales estresantes		Nivel de estrés								
		Bajo			Medio			Alto		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1a	Me asignan tareas con las que estoy en desacuerdo									
2a	Tengo que realizar trabajos en mi tiempo libre									
3a	Me faltan oportunidades para desarrollarme profesionalmente									
4a	Me asignan tareas nuevas muy a menudo									
5a	Tengo compañeros de trabajo que no cumplen con sus funciones									
6a	No cuento con el apoyo de mi jefe									
7a	Hay mal manejo de las situaciones de crisis									
8a	Tengo falta de reconocimiento por el buen trabajo realizado									
9a	Tengo que realizar tareas que no están en mi contenido de trabajo									

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

INSTRUCCIONES:

La presente encuesta tiene la finalidad de medir la productividad de sus colaboradores, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle un grado de acuerdo a la siguiente escala de calificación.

GRADO	CALIFICACION	PUNTAJE
A	Escasamente	1
B	A veces	2
C	Generalmente	3
D	Siempre	4

Deberá marcar con una X el grado que mejor describa o más se adecue al rendimiento del colaborador, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

- Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.
A B C D
- Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.
A B C D
- Es leal con sus superiores
A B C D
- Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros
A B C D
- Le gusta participar en actividades en grupo.
A B C D
- Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.
A B C D
- Mantiene el control administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad
A B C D

8. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.
A B C D
9. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización.
A B C D
10. En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.
A B C D
11. Evita ser sancionado por realizar trabajos personales dentro del horario de trabajo.
A B C D
12. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.
A B C D
13. Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.
A B C D
14. Aunque no se le solicite, brinda más tiempo del requerido.
A B C D
15. Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad.
A B C D
16. Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.
A B C D
17. Se preocupa por superarse laboralmente asistiendo a cursos de capacitación.
A B C D
18. Aplica sus conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de sus tareas.
A B C D
19. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.
A B C D
20. Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones y actividades programadas.
A B C D
21. Falta a sus labores, cuando es una verdadera emergencia.
A B C D
22. Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo.
A B C D
23. Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.
A B C D
24. Efectúa aportes de carácter técnico que sea de beneficio a su unidad.
A B C D
25. Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo.
A B C D