

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD

CARRERA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

TEMA:

**“EL ESTRÉS SOCIO LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO
INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 DE LA CIUDAD DE QUITO, EN
EL AÑO 2018”.**

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

Autora

Tobar Cárdenas Verónica Elizabeth

Tutora

M.Sc. Guerra Guerra Mónica Paulina

**Quito
2018-2019**

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, M. Sc. Guerra Guerra Mónica Paulina con número de cédula 1720022647, 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 EL ESTRÉS SOCIO LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018, desarrollado por Tobar Cárdenas Verónica Elizabeth, estudiante de la Carrera Psicología para optar por el Título de Psicólogo 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, julio del 2019

M.Sc. Mónica Paulina Guerra Guerra

C.C 1720022647

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

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

Quito, julio del 2019

Verónica Tobar

C.C 1750436584

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

Yo, **VERÓNICA ELIZABETH TOBAR CÁRDENAS**, declaro ser autora del Proyecto de Tesis, titulado **“EL ESTRÉS SOCIO LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018”**, como requisito para optar al grado de **“PSICÓLOGO GENERAL”**, autorizo al Sistema de Biblioteca 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 acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito, al 04 día del mes de febrero de 2019, firmo conforme:

Autor: Verónica Elizabeth Tobar Cárdenas

Firma:

Número de Cédula: 175043658-4

Dirección: Jaime Albuja OE3-385 y Chuquisaca

Correo Electrónico: verito_t1994@hotmail.com

Teléfono: 0963243786

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Investigación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “EL ESTRÉS SOCIO LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018”, previo a la obtención del Título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Modalidad Proyecto de Investigación, reúne los méritos suficientes para ser sometido a disertación pública.

Para constancia firman:

.....

M.Sc. Doris Pérez V.

.....

M.Sc. María Soledad Males

.....

M.Sc. Irina Freire M.

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme llegar hasta aquí y por cada cosa que puso en mi camino para poder superar esta etapa.

Esta tesis dedico a quienes para mí son lo más valioso mis padres y mi hermano, por ser mi apoyo incondicional en todo momento de mi vida, quienes me han aconsejado y formado de una manera en la que hoy puedo sentirme orgullosa de ser quien soy y cumplir mi sueño de ser una profesional.

A mi abuelito Humberto, a quien también dedico este esfuerzo, gracias a tus palabras tan sabias que solías decirme, me diste fuerzas para seguir adelante, lo logre abuelito cumplir uno de los objetivos principales de mi vida.

VERÓNICA TOBAR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, que me ha brindado la oportunidad de demostrar que con paciencia y esfuerzo se puede lograr todo lo que uno anhela.

Agradezco a mis padres, a mi hermano porque nunca me dejaron sola, siempre estuvieron alentándome a que siga adelante, lo cual me ha enseñado a ser mejor cada día.

Agradezco a la M.Sc. Paulina Guerra, quien me ha colaborado con su asesoramiento para la culminación de esta investigación.

Agradezco a la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA y a todos los profesores de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Salud, que me supieron guiar por el camino del conocimiento.

Agradezco a la Empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, por haberme permitido realizar esta investigación.

VERÓNICA TOBAR

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	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
INDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRAFICOS	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
EL PROBLEMA	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
CONTEXTUALIZACIÓN.....	4
ANTECEDENTES.....	8
CONTRIBUCIÓN TEÓRICA, ECONÓMICA, SOCIAL Y/O TECNOLÓGICA	11
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	12

VARIABLE INDEPENDIENTE	12
ESTRÉS.....	12
VARIABLE DEPENDIENTE.....	21
DESEMPEÑO	21
Origen:	13
Componentes del estrés:	14
Fases del estrés:	15
ESTRÉS LABORAL	17
Síntomas del estrés:	18
Tipos de estrés:	18
Causas del Estrés Laboral:.....	20
Signos y costos del estrés laboral	20
DESEMPEÑO LABORAL	21
SATISFACCIÓN LABORAL:	30
BIENESTAR PSICOLÓGICO.....	31
JUSTIFICACIÓN.....	32
OBJETIVOS.....	34
OBJETIVO GENERAL	34
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	34
CAPÍTULO III.....	35
METODOLOGÍA	35
DISEÑO DEL TRABAJO.....	35
ÁREA DE ESTUDIO.....	36
ENFOQUE	36

MUESTRA	37
INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	38
PROCEDIMIENTO PARA OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS	41
ACTIVIDADES	42
CAPÍTULO IV	43
ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
Diagnóstico de la situación actual	43
CORRELACIONES	43
ESTADÍSTICOS DE DIMENSIONES DEL ESTRÉS SOCIOLABORAL.....	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN	46
COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	48
CAPÍTULO V	49
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES	50
DISCUSIÓN	51
CAPÍTULO VI.....	55
PROPUESTA.....	55
JUSTIFICACIÓN.....	55
OBJETIVO GENERAL	56
OBJETIVO ESPECÍFICOS	61
ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA	61
ARGUMENTACIÓN TEÓRICA	67
PAUSAS ACTIVAS	67
BENEFICIOS	68
DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA.....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	72

ANEXOS.....	75
-------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: POBLACIÒN.....	37
Tabla 2: Correlación de Pearson entre Estrés Sociolaboral y Desempeño Laboral	44
Tabla 3: Estadísticos de dimensiones del Estrés Sociolaboral.....	46
Tabla 4: Resultados correlación de Pearson entre Estrés Sociolaboral y DesempeñoLaboral	48

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Diestres vs. Eutress	13
Gráfico 2: Fases del estrés.....	16
Gráfico 3: EDAD	39
Gráfico 4: Cargo de los trabajadores.....	46
Gráfico 5: Niveles de estrés	47
Gráfico 6: Valores de las evaluaciones	47
Gráfico 7: Afectación de acuerdo al sexo	49

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERAS DE PSICOLOGÍA

TEMA: “EL ESTRÉS SOCIO LABORAL Y SU AFECTACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018”.

AUTORA: Tobar Cárdenas Verónica Elizabeth

TUTORA: M.Sc. Paulina Guerra

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del estrés socio laboral en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. Se establecieron objetivos específicos como determinar la influencia del estrés socio laboral en el desempeño de los trabajadores y finalmente analizar la influencia de la primera variable sobre la segunda. Para la recolección de la información se utilizaron los instrumentos psicológicos, cuestionario EAE Test Escalas de Apreciación del Estrés, que mide los niveles de estrés socio laboral, y las evaluaciones del desempeño, para medir las calificaciones de acuerdo al desempeño de cada trabajador. Entre los principales resultados se logró observar que los niveles de estrés socio laboral se presentan en niveles altos y que el desempeño laboral reflejado en las evaluaciones de desempeño es satisfactorio. Por otro lado, el contexto laboral es el que muestra afectación en la población evaluada. Finalmente se logró corroborar la información mediante el estadístico Pearson en donde se puede evidenciar que la hipótesis propuesta si influye sobre el desempeño de los trabajadores, por consiguiente, se plantea una propuesta para intervenir sobre los niveles de estrés que se presenta y mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la Empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la ciudad de Quito.

Descriptores: desempeño, estrés, trabajadores, empresa.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA SALUD
CARRERAS PSICOLOGÍA

**TITLE: "THE EMPLOYMENT STRESS STRESS AND ITS IMPACT IN
THE EMPLOYEES PERFORMANCE OF THE INTEGRATED
SECURITY SERVICE ECU 911 COMPANIESIN CITY OF QUITO, IN
THE YEAR 2018".**

AUTHOR: Tobar Cárdenas Verónica Elizabeth

TUTOR: M.Sc. Paulina Guerra

ABSTRACT

The current investigation has a general objective to determine the influence of the social and labor stress in the performance of the workers in the Integrated Service of Security ECU 911. Specific objectives were established like determining the influence of the social and labor stress in the performance of the workers and finally analyze the influence of the first variable over the second one. For the collection of the information, the psychological instruments were used, the EAE Test Stress Appreciation Scales, which measures the levels of social and work stress, and the performance evaluations, to measure the qualifications according to the performance of each worker. Among the main results, it was observed that the levels of social and work stress are presented at high levels and that the work performance reflected in the performance evaluations with a pleasant result. On the other hand, the work context is the one that shows affectation in the evaluated population. Finally, it was possible to verify the information through the Pearson statistic where it can be shown that the proposed hypothesis influences the performance of the workers, therefore, a proposal is suggested to intervene on the levels of stress that arise and improve the workers quality work life of the Integrated Security Service Enterprise ECU 911 of the city of Quito.

Keywords: company, performance, stress, workers.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se encamina a comprobar si los trabajadores de la empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la Ciudad de Quito presentan estrés laboral y si esto afecta en su desempeño, por ello por medio de la aplicación de reactivos psicológicos donde se va a evaluar los aspectos que ocasionan estrés laboral e influyen en el desempeño de los empleados, ayudara a la obtención de resultados estadísticos, los cuales comprobaran las hipótesis planteadas en la investigación. Esta investigación se desarrolla de la siguiente manera:

El capítulo I engloba el problema donde se investiga la afectación del estrés laboral en el desempeño, fortaleciendo los conocimientos para la presente investigación.

En el capítulo II se presentan los objetivos que se tiene para investigar la influencia del estrés laboral en la empresa y como podría afectar a sus empleados.

En el capítulo III se desarrolla a la metodología, donde se detallará los instrumentos a ser aplicados de acuerdo a la población y muestra que está siendo investigada.

En el capítulo IV se lleva a cabo el análisis de los resultados de la primera variable, aplicando el test de Escala de Apreciación del Estrés (EAE), que mide el estrés en el ámbito laboral y para la segunda variable se aplicó una recolección de

datos de las evaluaciones de desempeño del personal de la institución, donde se aprecia el desempeño que tiene los trabajadores y una vez obtenidos los datos se llevó a cabo el análisis e interpretación de los resultados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

En el capítulo V se encuentran las conclusiones y recomendaciones propuestas de acuerdo a las variables de la investigación.

Se finaliza con el capítulo VI donde se plantea la propuesta de solución para la problemática localizada en los trabajadores de la empresa donde se hizo la investigación.

Actualmente en varias empresas se puede observar que los trabajadores que sufren de estrés laboral son todos aquellos a los que se les da ordenes que superan sus conocimientos y habilidades, esto lleva a un desgaste personal, social y económico extendiéndose frecuentemente a la vida personal y familiar.

El estrés laboral se encuentra ligado con la satisfacción laboral siendo así un conjunto de actitudes y valoraciones de los individuos del contexto laboral contribuyendo de forma significativa al comportamiento y los resultados. La satisfacción laboral es considerada como una relación entre las demandas de los individuos; con lo que percibe la organización de una manera u otra.

Por lo tanto, la salud y el bienestar psicológico van de la mano para dar una vida integral, físico y mental a la persona.

El propósito de lograr con este trabajo es que las condiciones dentro del trabajo se de en forma consciente para lograr un rendimiento productivo para la empresa y el empleado gozando así un bienestar psicológico libre de estrés.

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral es un fenómeno socio- laboral que afecta física y emocionalmente al trabajador dentro de su área laboral. Surge a causa de las exigencias de la organización provocando afectaciones en: las capacidades, recursos y necesidades del trabajador, que originan un deterioro en su salud y disminución en su rendimiento. (Maria, 2004)

De este modo una buena gestión y organización del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés. Poniendo énfasis en la demanda de trabajo excesivo, para no deteriorar la forma de vida y/o desempeño laboral diario del trabajador frente a la presión.

En conclusión, la clave para el problema de estrés laboral es incorporar factores como: bienestar, ambiente, aspectos psicosociales y sociopolíticos, que permitan una actividad de trabajo seguro, saludable, capaz de satisfacer las necesidades y demandas de sus miembros.

CONTEXTUALIZACIÓN

El estrés laboral representa una de las enfermedades del siglo XXI que afecta a millones de trabajadores en el mundo tanto en Europa como en América Latina, en donde Argentina es uno de los países afectados.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) se estima que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados por dicha enfermedad. (Verónica, 2012)

En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año. Argentina es uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en Capital Federal admite que sufre estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país. (Bernardo, 2005)

Estos porcentajes llevan a los trabajadores afectados por el estrés laboral a iniciar acciones legales contra las empresas como consecuencia de la sobrecarga laboral que producen reacciones emocionales que desencadenan su exclusión del mercado laboral.

En Latinoamérica el estrés es considerado un elemento dañino dentro del contexto laboral, en el cual no ha prevalecido el empleo digno de buena calidad acompañado de un paquete amplio de prestaciones, a lo cual se suman las transformaciones del mundo del trabajo a nivel tecnológico, económico, organizativo, espacial, social, político y cultural, que han conllevado a una decadencia de las formas tradicionales y por ello a un aumento de las actividades laborales. (Bernardo, 2005)

Las investigaciones realizadas con diferentes tipos de poblaciones trabajadores en países latinoamericanos muestran una tendencia a mantener los lineamientos paradigmáticos y metodológicos. Esto se ve reflejado en los estudios cuantitativos

desarrollados por investigadores en países latinoamericanos, con la finalidad de valorarlos a nivel de las diversas ocupaciones y países.

Entre algunos de los estudios en Latinoamérica realizados por medio de reactivos para el “estrés” se plantea que entre las debilidades están los problemas de nivel socio político, la dificultad a causa del ambiente laboral, la reducida autorrealización profesional, la confusa composición de seguridad y estabilidad laboral, el equilibrio socioemocional y afectivo de los miembros de la empresa, entre otras.

Las condiciones de trabajo en Ecuador se han deteriorado en los últimos años y se perfila un empeoramiento aún mayor en el contexto institucional público o del gobierno. Detectando la presencia de altos índices de sufrimiento mental en trabajadores de la salud. El presente estudio se efectuó en una muestra representativa de los internos en hospitales públicos de Quito. Se aplicaron instrumentos epidemiológicos para establecer la inserción social y las condiciones de vida de los internos; un instrumento (EPISTRES) especialmente diseñado para medir la presencia de estresores y la versión de 28 ítems del GHQ de Goldberg para determinar la magnitud del sufrimiento mental de los estudiantes. Por lo tanto, la investigación corroboró la alta prevalencia e incidencia de sufrimiento mental en la población referida. Se demuestra el condicionamiento social de la patogenicidad del estrés laboral y alerta sobre la necesidad urgente de introducir medidas de relación laboral y prevención en los servicios de salud. (Kathy, 2015)

De esta forma se asume que el estrés tiene diferentes grados o manifestaciones dependiendo del lugar, cargo y responsabilidades que bajo presión se les impone

a los trabajadores que estas están sometidos a las demandas o compromisos adaptativos (estresores potenciales) y los recursos de control y afrontamiento situacional con que cuenta, que son afectados por factores personales.

De manera que los porcentajes de estrés en los ecuatorianos es medio – alto; así lo determina un estudio realizado por la empresa GFK, cuya encuesta fue aplicada en Quito y Guayaquil a 1.006 personas. Se aplicó de un cuestionario cuantitativo de preguntas cerradas donde se pidió a los encuestados que indiquen qué enfermedades ha tenido en los últimos 15 días, señalando la lista para de opciones.

Según los resultados luego de la aplicación del GFK, se denota que el dolor de cabeza es permanente y por eso el estrés está asociado a diferentes enfermedades, como la gastritis, que tiene el 8%, cifra muy cercana al índice de estrés. (Kathy, 2015)

Existen datos que llaman la atención ya que Panamá registra solo el 1% de estrés llamándolo como “la tierra del no estrés” y una de las razones puede ser su estilo de vida. En consecuencia, el epidemiólogo ecuatoriano Alberto Narváez, quien además se fija en las cifras de estreñimiento, que también se ubican en el 1%. Piensa que también interviene el tipo de dieta. Pero los dolores de cabeza en Ecuador se ubican en el 49%, síntoma que también se asocia con el estrés.

Esta investigación engloba a un total de 6.304 entrevistados en Ecuador y se desconoce si existe algún otro estudio parecido que incluya distintas enfermedades que se relacionen con el estrés.

El estrés laboral afecta en niveles altos a casi toda la población y según la OMS es calificada como una epidemia. Por ello sus derivaciones en docentes de

educación general básica de un colegios- universidades de Quito a es alta; al igual que en instituciones públicas de salud y del gobierno donde cada empleado es sometido a jornadas laborales extensas o con excesiva presión en sus tareas.

ANTECEDENTES

Con los siguientes antecedentes se busca mencionar estudios relacionados a la presente investigación, lo cual permitirá aprender los aportes de varios autores referentes al tema de investigación:

Según Verduzco (2018), refiere que la relación de algunos aspectos sobre el estrés en el entorno laboral, afirma que antes que trabajadores son seres humanos capaces de sentir, pensar y crear experiencias y percepciones con lo cual define los estresores laborales. Entonces es responsabilidad de las organizaciones el atender los factores estresores externos al individuo propios del entorno laboral con el motivo de que estos no creen las condiciones propicias para la aparición de niveles de estrés que provoquen en el trabajador problemas de salud laboral. Las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción permiten hacerle frente al estrés laboral con mayor frecuencia a corto plazo, y se ven los resultados casi de manera inmediata, sin embargo no perduran, por lo cual es necesario educar a los empleados en la utilización de estrategias centradas en el problema ya que esta son mucho más efectivas, así como implementar nuevos métodos y técnicas que puedan inculcar valores de respeto, empatía y amistad entre los empleados y sus grupo de trabajo, ya que el mantener un excelente ambiente de trabajo es fundamental para conservar niveles de estrés bajos.

Según Acabal (2014), realizó una investigación acerca del “Estrés y Desempeño Laboral”, donde el objetivo principal fue establecer la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral en la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, con una población constituida por 50 personas entre 25 y 50 años, que estaban divididas en tres departamentos que eran: mecánica, administración, donde se utilizó el test EA y una evaluación de desempeño para identificar la relación que tiene el estrés y el desempeño laboral. Concluyendo en que el estrés que es provocado por varios factores dentro del área laboral afecta al desempeño de los colaboradores variando de un departamento a otro. Denotando según la investigación realizada que la mayoría de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés, por medio de la prueba sobre estrés administrada la cual fue de 21.1 y de acuerdo a los estándares de la prueba donde la media normal debe ser de 16.3 y 14.7, es decir que los resultados que están por encima de los niveles altos de estrés.

Según Torres (2011), en su investigación la evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores”, tuvo como objetivo el desarrollo de una evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato. Con un tipo de investigación descriptiva correlacional obteniendo los siguientes resultados: salen a flote muchas circunstancias en los distintos ámbitos, niveles y secciones que involucran al gran recurso de la cooperativa, el ambiente laboral de la institución se encuentra en un margen de apreciación de los trabajadores como bueno; los empleados de la cooperativa no conocen en su mayoría los resultados de su evaluación del desempeño; no existe un

plan de mejora en función del desempeño de los trabajadores, lo que impide su desarrollo y crecimiento.

Según Florián (2017), en su investigación acerca del “Estrés laboral y satisfacción laboral en los colaboradores de la Dirección de Apoyo a la Gestión Educativa Descentralizada del Ministerio de Educación, 2016”, teniendo como objetivo establecer la relación del estrés y la satisfacción laboral utilizando una metodología no experimental correlacional de corte transversal, de tipo explicativo, prospectivo. Con una población de 60 trabajadores, a los cuales se les aplicó una encuesta con 19 ítems a escala de Likert, validados a través del Juicio de expertos siendo el resultado de aplicable y con el Alpha de Cronbach (0.86 y 0.93 de fiabilidad), se aplicó el SPSS. Concluyendo que existe un nivel medio de estrés laboral y satisfacción laboral en la población de estudio.

Según Valle (2015), con el objetivo de estudiar la relación entre sentido de vida y el estrés laboral en profesionales y técnicos de salud que trabajan en un centro especializado en drogodependencia Utilizando una metodología cualitativo y cuantitativo, con una muestra de 110 profesionales y técnicos de un centro de salud de planta y 22 profesionales y técnicos. Manejó una batería de instrumentos que son: tres técnicas de evaluación sobre las tres variables: sentido de vida, estrés y estrategias de afrontamiento. Para la parte cualitativa se tomó entrevistas semiestructuradas con 10 preguntas que evaluaron las competencias personales y existenciales de la persona. Se concluye que los profesionales y técnicos se encuentran medianamente estresados, asimismo; presentan en gran parte capacidades personales y existenciales que amortiguan los factores estresores.

CONTRIBUCIÓN TEÓRICA, ECONÓMICA, SOCIAL Y/O TECNOLÓGICA

Esta investigación tiene como objetivo principal corroborar una problemática que posiblemente se encuentra presente en ciertos niveles en la empresa dando una explicación de si existe o no la presencia de estrés en el desempeño de los trabajadores de la empresa. Por lo cual el aporte fundamental de la investigación será plantear una propuesta para la reducción de los niveles de estrés de los trabajadores en su día a día, fomentando un mejor ambiente laboral donde el empleado disfrute de su trabajo y salud ocupacional no se vea afectada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

VARIABLE INDEPENDIENTE

EL ESTRÉS

El estrés es una palabra que cotidianamente utilizamos para referirnos a situaciones donde sentimos ansiedad, miedo, depresión, de tal forma que su definición es difícil.

Pero finalmente podemos definir al estrés como situaciones y estados psicológicos y biológicos que se relacionan entre sí.

Según los enfoques de la psicología el estrés se entiende de la siguiente manera:

1. **Como estímulo:** Provoca una reacción respuesta por parte del organismo.
2. **Como reacción o respuesta:** Se evidencia en cambios conductuales, fisiológicos y reacciones emocionales.
3. **Como interacción:** Actúa a partir de las características del estímulo exterior y los recursos disponibles para dar una respuesta al estímulo.

Según la OMS Organización Mundial de la Salud “el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. (Verónica, 2012)

El estrés es un proceso de tensión provocada por un desequilibrio entre un problema y la capacidad para abordarlo, lo que puede desatar afectaciones en la salud mental y física. Afecta psicológica y físicamente, entre los agentes que lo impulsan podemos También es considerado como una reacción fisiológica donde se involucran varios organismos de defensa para ajustarse a la situación amenazante. Proceso donde existe una relacion entre las personas ya que permite percibir en que medida el ambiente se encuentra adecuado o inaduecuado para su bienestar.

Origen:

La palabra estrés se origina de la palabra **eutrés** que quiere decir aptitud positiva antes las amenazas y **distrés** que es la demostración negativa de sentimientos en el individuo.



Gráfico 1: Diestres vs. Eutress

El **eustrés** nos ayuda al aprendizaje y aumenta el rendimiento, a lo contrario del **distrés** que genera agotamiento y bajo rendimiento.

Según algunos autores el estrés es definido así:

Franklin y Lazarus definen al estrés como “un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, valorada por la persona como algo que se agrava o excede sus propios recursos y que pone en peligro su bienestar personal”. (Zavala, 2008)

Según Bruce McEwen (2012), el estrés es definido como una amenaza a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que da como resultado una consecuencia fisiológica o conductual.

En conclusión puedo decir que todas las personas sufrimos de estrés y depende mucho de la percepción que asimile cada uno ante una situación dependiendo la instancia en que se encuentre. No es algo que pasa por casualidad sino es una respuesta de nuestro organismo.

Componentes del estrés:

1. Los agentes estresantes o estresores: Son las situaciones que se producen a nuestro alrededor y que provocan estrés

Los estresores son todos los factores que tienen la capacidad de generar estrés, pero no debemos olvidar que el estrés en niveles bajos es necesario para generar en el individuo la necesidad de adaptarse y superarse. Los estresores se dividen en las siguientes categorías:

Estresores del ambiente físico: Ruido, vibración, iluminación, etc.

Demandas estresantes del trabajo: Turnos, sobrecarga, exposición a riesgos.

Contenidos del trabajo: Oportunidad de control, uso, habilidades, variedad de tareas, feedback, identidad de tarea, complejidad del trabajo.

Estrés por desempeño de roles: Conflicto, ambigüedad y sobrecarga.

Relaciones interpersonales/grupales: Superiores, compañeros, subordinados, clientes.

Desarrollo de carrera: Inseguridad en el trabajo, transiciones, estresores en diferentes estados.

Nuevas tecnologías: Aspectos ergonómicos, demandas, adaptación a cambios.

2. La respuesta al estrés:

Es la respuesta que el individuo toma para evitar o disminuir los agentes estresores y puede mostrarse de dos formas que son:

Respuesta en armonía: Se expresa de manera adecuada al agente estresor.

Respuesta negativa: De forma inadecuada no ayudando a resolver el problema.

Como observamos el estrés es fruto de una serie de etapas en las que podemos actuar para evitar que exista un problema o incentivar para agravarlo.

Fases del estrés:

Se ha identificado tres etapas en la respuesta al estrés:

Alarma: Caracterizado por la liberación de hormonas. Se movilizan la sistemas defensivos del organismo para llograr adaptacion y afrontar la situación de estrés. Aumenta la secreción de glucocorticoides de la actividad del SN simpatico de la secrecion de Na por la médula suprarrenal, produciendo sindromes de lucha o huida y se presencia un baja resistencia a los estresantes.

Resistencia: La activacion hormonal sigue elevada. El orgasnismo llega a su límite al reaccionar a una situación que lo desestabiliza. Se normaliza la secreción de glucocorticoides, la actividad simpatica y la secreción del NA. Desaparece el síndrome de huida o lucha y se produce una adaptación a los agentes extresores.

Agotamiento: El organismo pierde su capacidad de activación, lo que trae como consecuencias enfermedades o hasta la muerte. Aumenta la secreción de glucocorticoides y un macado descenso. Esta triada de estrés (suprarrenales, timo y ganglios linfaticos atrofiados, ulceras y duodeno sangrantes) presencian una perdida de resistencia a los agentes estresores y puede llegar hasta la muerte.



Gráfico 2: Fases del estrés

Fuente: Elimina el estrés, concóctete mejor

ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es un problema biopsicosocial que afecta a la sociedad por medio de exigencias en donde interactúa el individuo, generando un ambiente de presión.

Podemos mencionar los varios factores que generan el estrés laboral como son: el autoritarismo por parte de los jefes, excesiva carga de trabajo y horarios extensivos. Este tipo de imposiciones en el ámbito laboral, conlleva a que el sujeto cambie su ritmo de vida y origine cambios emocionales que no permiten que realice satisfactoriamente sus actividades diarias.

Se considera por ello que el estrés laboral libera efectos tanto físicos como psicológicos. Este conjunto de efectos produce cambios en: la percepción, las respuestas emocionales y afectivas. (Peiró, 1992).

Es muy importante controlar el estrés de los trabajadores dentro del ámbito laboral conduciéndolo de manera positiva el estrés, motivando y preparándolos para que puedan afrontar los retos que la organización le exige, pero sin que descuide su salud ocupacional. Y alcanzando las metas que requiere. (Bedoya, 2012).

Finalmente, el estrés laboral se resume en que es un efecto de todos los conflictos generados en el trabajador fruto del ambiente laboral donde se desenvuelve. Cada trabajador reacciona de diferente forma. El nivel de exigencia laboral es tolerado de distintas maneras por las personas, por ello la diferencia está en cómo percibe cada persona el nivel de exigencia. (Bedoya, 2012).

Síntomas del estrés:

El estrés afecta tanto a los órganos como a las funciones de nuestro organismo y los presentamos a continuación:

- Depresión
- Insomnio
- Dolor de cabeza
- Nerviosismo
- Diarrea
- Indigestión
- Palpitaciones
- Ansiedad

Tipos de estrés:

Cada uno de los trabajadores reacciona de forma diferente ante una situación de estrés. Por lo tanto, existen dos tipos de estrés y son:

- Estrés episódico
- Estrés crónico

Estrés episódico:

Surge de forma momentánea, es de corta duración y después de que es resuelta la situación problemática desaparecen los efectos estresores en el sujeto, así en pequeñas dosis es beneficioso. (Florencia, 2011)

Estrés crónico:

Actúa de forma frecuente en el empleado, es constante y sus efectos no logran desaparecer con facilidad. Si ignoran y no tratan de dar una solución a problemas los efectos se incrementarán.

Estas situaciones son comunes para alcanzar este tipo de estrés:

- Ambiente laboral inadecuado.
- Sobrecarga de trabajo.
- Tareas importantes bajo presión

Los síntomas del estrés crónico son: irritabilidad, insomnio, pérdida o aumento de apetito, dificultad de sociabilidad y también puede causar síntomas a nivel orgánico:

Este estrés es desencadenante del estrés episódico porque va evolucionando y termina agravándose por lo que es importante buscar ayuda profesional. (Florencia, 2011).

Mecanismo fisiopatológico del estrés:

El estrés se manifiesta con una desregulación del S.N.C autónomo y endocrino, donde intervienen neurotransmisores como el cortisol (que obstaculiza y provoca además un incremento del colesterol y glucosa) y las catecolaminas (adrenalina, noradrenalina, dopamina generando hipertensión y un descenso de las sustancias antioxidantes(melatonina).

Causas del Estrés Laboral:

El estrés tiene efectos físicos y mentales. Al inicio sus síntomas no son tan notorios, pero se empieza a notar al presenciarse: ansiedad, irritabilidad o tristeza, agotamiento, bajo rendimiento. Entre algunos causantes tenemos:

- Falta de tiempo para completar el trabajo
- Explicación no clara del trabajo
- Responsabilidades varias
- Inseguridad laboral
- Entorno laboral
- Contexto del trabajo

Signos y costos del estrés laboral

Signos: Es una manifestación externa, ya que los signos no tienden a notarse hasta que se encuentre en una etapa crónica. Entre los cambios que podemos notar están: cambios en apariencia personal, cansancio, nerviosismo, falta de apetito, malos hábitos (vicios), concentración alterada, cambios en la conducta. (Bedoya, 2012).

Costos del estrés: La empresa es la principal afectada al deteriorarse el desempeño de su trabajador por el estrés.

VARIABLE DEPENDIENTE

DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño de los trabajadores se evalúa de manera formal e informal. La forma informal consiste en la observación hacia los trabajadores en un día a día laboral. La manera formal es específica porque se basa en un sistema de evaluación más estructurado.

El desempeño es lo que el individuo realiza y puede ser observado, son a las acciones que son importantes para alcanzar las metas de la organización.

La evaluación al desempeño evalúa los comportamientos relacionados estrictamente con el puesto de trabajo. Se realiza de manera: anual o semestral. De esta manera con la evaluación del desempeño se supervisa la labor de cada empleado mejorando los resultados deseados de la organización

Una correcta evaluación de desempeño es cuando existe un diálogo adecuado y mutua comprensión comunicándose de forma clara hacia los colaboradores sobre lo que se espera de ellos y cómo hacer para mejorar los resultados.

La formación de cada trabajador le da los instrumentos necesarios para tolerar cada problema que se le presente, sin embargo, cuando no es suficiente el conocimiento para solucionar los problemas se ocasionan problemas a nivel emocional y conductual, que ocasionan fracaso o incapacidad para ejercer sus tareas dentro de la empresa. (Sebastian, 2002)

Origen

A la evaluación del desempeño se originó en Estados Unidos en el año de 1842, gracias a la aprobación de la cámara del congreso para que los empleadores públicos del mencionado país sean evaluados. Inicialmente se realizaba anualmente y se la aplicaba en grupos grandes de empleados y poco a poco fue pasando esta forma de evaluación al sector público y privado.

Así la definieron inicialmente como una herramienta efectiva en recursos humanos para conocer las habilidades, conocimientos de los empleados y así poderlos ubicar en cada cargo para que rinda de manera efectiva y con gran potencial en el puesto de trabajo.

Rasgos que predicen el desempeño laboral

Existen factores importantes en el desempeño laboral que están relacionados con la personalidad como son: la creatividad, liderazgo, cooperación, entre otros. El evaluador contempla cinco rasgos de personalidad que forman parte del desempeño laboral:

Extroversión: Sociable, conversador, firme en lo que dice.

Disponibilidad: Bondadoso, confiable, comedido.

Seriedad: Cuando es confiable, digno de confianza, persistente, encaminado hacia objetivos.

Estabilidad emocional: tranquilo, empático, positivo (estable) / inseguro, nervioso, apático (negativo).

Apertura a la experiencia: Imaginativo, intelectual.

El desempeño contextual es otro pilar importante del desempeño laboral, consiste en hacer algo adicional, esfuerzo en crecer laboralmente, proyección de metas, promueve y objetivos de la organización.

Por ello la importancia de tener una buena planeación dentro de los recursos humanos para así saber si el sujeto se va a desempeñar bien dentro del cargo y si tiene la personalidad adecuada para el puesto y así obtener un desempeño óptimo.

Administración del desempeño

Es un ciclo integrado que mejora a la institución y está conformada por las siguientes partes:

- **Conceptualización:** Se identifica al mejor desempeño al cual desea puede ser: aun área o a todo el departamento. Después se explica la forma de trabajo de cada área para un óptimo desempeño. Por último, de delimitan los indicadores de desempeño que medirán cada área y de esta forma se da un seguimiento a cada trabajador.
- **Desarrollo:** Se examina como se encuentra el desempeño después de que se delimito los objetivos por cada área. Y se examina por medio de un sistema de soporte integrado del desempeño que es un sistema que integra todo lo que se realiza en la empresa y sin ello no se podría coordinar los esfuerzos sobre las metas deseadas.
- **Implementación:** Por medio del sistema de soporte le da al trabajador la planeación de su desarrollo de desempeño teniendo la información sobre

habilidades y estrategias de forma eficiente usando el sistema tecnológico.

- **Retroalimentación:** Importante durante y después de la evaluación para que el empleado sepa cuáles son sus debilidades y fortalezas y mejorarlas poco a poco.
- **Evaluación:** Se evalúan todas las competencias del desempeño y si se están cumpliendo los objetivos. Con la evaluación continua de cada empleado sirve para una mejora continua.
- **Retroalimentación o feedback:** Proporciona información para que el empleado pueda mejorar.
- **Metas:** Se establece objetivos y medidas de desempeño permitiendo del dialogo entre el jefe y el empleado, concientiza al trabajador sobre las metas requeridas.
- **Comunicación:** Se mantiene informado a los trabajadores sobre los requerimientos y necesidades de los trabajadores.
- **Documentación:** Solidez en la documentación de habilidades, motivación estableciendo fortalezas conforme a sus objetivos.

Medición del desempeño

Consiste en medir la eficacia y efectividad de los indicadores de desempeño permitiendo evaluar los objetivos estratégicos desde el nivel más alto hasta los ejecutivos y empleados.

Aspectos que evalúa la evaluación del desempeño

Se centra en tres aspectos como es: personalidad, cualidades, comportamientos, potencial y aportación del empleado.

Principios en los que se basa la E.D

- Se basa en estrategias de la empresa
- Orientada hacia el desarrollo
- Basados en actividades y responsabilidades de cada puesto
- Claros
- El que evalúa aporta con una retroalimentación que ayude a mejorar.

Indicadores de la E.D

Los indicadores permiten medir las habilidades, capacidad, productividad, etc. que la organización requiere:

- **Indicadores estratégicos:** cumplimiento de objetivos, fortaleza de las estrategias corporativas, orientación de los recursos.
- **Indicadores de gestión:** Medición de avances logrados, obtención de datos de las actividades y componentes.

Características de la evaluación del desempeño

- Mide identifica y analiza el desempeño

- Este método se enfoca en desarrollar habilidades del trabajador con los resultados que obtiene.
- La calificación de la evaluación de acuerdo a las competencias del trabajador.
- Mide las actividades en relación al puesto de trabajo
- Al realizar la evaluación tanto el evaluado como el evaluador deben tener una buena relación y las metas claras y como alcanzarlas.

Importancia de la Evaluación de Desempeño

Loa datos que proporciona esta herramienta de evaluación es útil para un mejor rendimiento laboral y al brindar la retroalimentación se muestra las fortalezas y debilidades, la evaluación de desempeño se utiliza para los siguientes fines:

- **Formación Profesional:** Las fortalezas y debilidades que son los resultados en la evaluación se enfocan en el cargo y es de gran importancia enfocarse en las debilidades.
- **Administración de sueldos y salarios:** se puede establecer incrementos de salario.
- **Ubicación:** Con la evaluación se puede asignar a los empleados en formación hacia el área donde se desempeñe mejor
- **Ascensos:** Depende de la organización de cada institución.
- **Despidos:** Se relaciona con un alto o bajo nivel de desempeño.

Beneficios de la evaluación para el jefe y la empresa

Para el jefe: Permite que sus trabajadores mejoren su desempeño, evalúa el comportamiento, es un método objetivo en la forma como evalúa y desarrolla. organiza y planifica las tareas de cada cargo.

Para la empresa: Identifica a los sujetos que necesitan tomar atención y mejorar sus actividades, ofrece crecimiento y desarrollo profesional, estimula la productividad, dirige y controla el trabajo, permite a los empleados una visión problemas en el cargo.

Objetivos de la evaluación del desempeño:

- Medir el potencial del trabajador.
- Adecuación del trabajador al cargo
- Auto perfeccionamiento del empleado
- Brinda una retroalimentación
- La evaluación al desempeño es una calificación que el jefe, compañeros clientes internos o externos adjudican las competencias individuales de los trabajadores.
- Proceso que permite mejorar las habilidades del personal
- Mide la actividad de los trabajadores en relación al puesto y objetivos organización.
- Muestra las debilidades de los trabajadores de tal manera que establece capacitaciones.

Métodos de Evaluación al Desempeño

Los métodos se clasifican de acuerdo a la medición de: características, conductas o resultados.

1.-Método basado en las características: Es objetivo mide características como: confiabilidad, creatividad, liderazgo, en sí las características que las organizaciones consideran necesarias. Es fácil de aplicar. Dentro de este método existe:

- **Escalas gráficas de calificación:** Con cada característica el evaluador indica hasta qué grado el empleado posee características que requiere la organización.
- **Escalas mixtas:** Se evalúan características en niveles: superior, promedio e inferior.
- **Formas narrativas:** Esta prueba puede caer en la subjetividad, el evaluador realiza un ensayo describiendo al trabajador a evaluar.

2.-Método basado en competencias: Fomenta el desarrollo de un trabajador ya que están orientados a la acción.

- **Escala fundamentada para la medición del comportamiento:** Consiste en una serie de escalas verticales, una para cada dimensión del desempeño laboral.
- **Escala de observación por comportamientos** Mide la frecuencia observada con la que aparece cada conducta.

3.-Metodo basado en los resultados: Está basado en los logros de cada colaborador y los resultados que genera en su puesto de trabajo.

- **Mediciones de productividad:** Promedio de producción para el cargo a evaluar.
- **Administración por objetivos:** Se califica el desempeño en base al cumplimiento de metas fijadas entre el empleador y trabajador

Pasos de una evaluación de desempeño

1. Entender las características del puesto.
2. Evaluar el desempeño en función al puesto
3. Dar una adecuada retroalimentación

Desigualdades al realizar la evaluación del desempeño

El efecto Halo: Incluye sentimientos personales del calificador por el trabajador en la evaluación y no proporciona una calificación justa.

Error de indulgencia: Los calificadores duros no ofrecen calificaciones reales del desempeño del personal.

Error de tendencia central: Tiene la idea de que todos los trabajadores son promedio, el calificador carece de autoridad para otorgar calificaciones por desconocimiento o miedo a equivocarse.

Método de comparación de empleado: Evalúa a los trabajadores bajo un modelo ya definido. (Hernández, 2003)

SATISFACCIÓN LABORAL:

La satisfacción laboral es una consecuencia generada por la empresa al no disponer de un contexto laboral adecuado. Es conocida como un indicativo del desempeño individual de cada colaborador donde muestra su estado emocional o respuestas afectivas.

En cualquier tipo de contexto u ocupación la satisfacción es importante para que no afecte la productividad y calidad de la organización. En el caso de nuestra investigación dentro de la empresa ECU 911, la satisfacción laboral es de suma importancia en la misión de trabajar en equipo para lograr las metas que requiere la organización. (Chiang Vega, 2007).

Cuando existe una buena adaptación dentro de la empresa se obtiene el éxito en las condiciones laborales y se incrementa la motivación dentro del trabajo. Pero al existir una mala adaptación las condiciones laborales no son las más favorables y decaen las habilidades y motivación de cada trabajador, que como consecuencia forma un escenario desagradable para ir a laborar. De tal manera que actualmente el contexto laboral, físico y social están enlazados con las necesidades del trabajador e influyen cuando no existe una buena adecuación conforme a cada colaborador y puesto.

BIENESTAR PSICOLÓGICO

El bienestar psicológico de los trabajadores es una parte importante porque está ligado de dos formas: la primera con la felicidad como indicadora de la calidad de vida, y la segunda ligada al desarrollo del potencial humano. Tiene cinco dimensiones que son:

- **Control de situaciones:** Tener control y de auto competencia, pudiendo crear y adecuar los contextos según las necesidades e intereses.
- **Aceptación en sí mismo:** Aceptación de sus aspectos tanto buenos y malos.
- **Vínculos psicosociales:** La virtud de entablar buenos vínculos con los demás.
- **Autonomía:** Poder tomar decisiones de modo independiente, ser asertivo y confiar en sí mismo.
- **Proyectos:** Tener metas y proyectos en la vida.

JUSTIFICACIÓN

Realizar esta investigación va a ser de mucha importancia debido a que los trabajadores de una empresa se pueden ver muy afectados de manera positiva o negativa en la forma como se aborda el estrés sociolaboral dentro de la organización, obteniendo un análisis de resultados se puede crear un plan de prevención o de solución si los empleados llegaran a tener alguna dificultad basados en esta investigación.

Por lo tanto, esta investigación se realiza con la finalidad de medir el nivel de estrés dentro de la empresa. La empresa se enfoca en que sus empleados rindan de la mejor manera dentro de su puesto de trabajo y en desarrollar sus habilidades y aptitudes, pero a veces olvidan el potencial de los empleados limitándolos o abusando con excesivas tareas, tomar en cuenta sus necesidades.

La incidencia del estrés laboral y los efectos que ocasiona en los trabajadores es evidente y notable en todo el mundo, no obstante, es imprescindible que el estrés se manifieste en ciertos niveles considerado dentro de lo normal, ya que se genera a causa del ritmo de trabajo diario propio del puesto. Por el contrario, el excesivo nivel de estrés puede ocasionar graves consecuencias a lo largo del tiempo.

El estrés laboral muestra sus consecuencias al haber un desequilibrio en las capacidades laborales del personal, generando síntomas como: disminución en la productividad, ansiedad, nerviosismo, cambios de humor siendo estos estresores que provocan reacciones conflictivas dentro del clima laboral que pueden aumentar si la empresa prescinde del tema.

Los factores que producen el estrés laboral son: recursos personales (características del trabajador como habilidades, aspiraciones, necesidades, autoeficacia, creencias), demandas laborales (características del trabajo que requieren de un esfuerzo físico y psicológico), recursos laborales (características del trabajo que reducen las demandas y estimulan el crecimiento personal y consecución de metas). El equilibrio o desequilibrio de estos factores incidirá en el tipo y grado de estrés de una persona.

Es normal que en los trabajadores se genere variedad de grados de estrés, pero lo que la organización debe es impulsar el predominio de un estrés positivo.

Para lograr los objetivos de estudio propuestos, acudí al empleo de técnicas de investigación por medio de un test para medir el nivel de estrés (EAE) Escalas de Apreciación del estrés (M.Mielgo, 2017) y con las respectivas evaluaciones del desempeño de la población de estudio. Ello me facilitara conocer el nivel de estrés de los trabajadores de acuerdo a las tareas, condiciones, capacidad y recursos dentro del contexto laboral.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del estrés socio laboral en el desempeño de los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la ciudad de Quito.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la presencia de estrés socio laboral en los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- Determinar si los trabajadores del ECU 911 presentan problemas en el desempeño laboral.
- Establecer una propuesta con alternativas de solución a la problemática investigada.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

DISEÑO DEL TRABAJO

Se realizó un encuentro con los trabajadores de la Empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, donde el objetivo es identificar los niveles de estrés y su influencia en el desempeño laboral, desde el punto de vista de los trabajadores y de esta forma poder conocer si existe un riesgo o un buen contexto laboral que hace que sus trabajadores puedan llegar a tener un buen desempeño.

El trabajo de investigación utilizó un diseño correlacional con el propósito de analizar las variables propuestas y su correlación.

Por lo tanto, esta investigación trata de un estudio correlacional, el cual recopila datos sobre las variables: estrés socio laboral y desempeño, en el año 2018, estableciendo la congruencia entre estas dos variables.

Los estudios de correlación buscan medir el nivel de relación que se presencie entre una o más variables. (Hernández, 2003). El propósito es revelar el valor de aproximación de un grupo de sujetos en una variable, a partir del valor de otra variable relacionada. De este modo la investigación se hará con un corte transversal, eso quiere decir que se recolectaran datos de la población investigada. (Eduardo, 2017)

ÁREA DE ESTUDIO

Campo: Psicología General

Área: Psicología Organizacional

Aspecto: El estrés socio laboral y su afectación en el desempeño.

Delimitación espacial: Empresa ECU 911

Provincia: Pichincha **Cantón:** Quito

Dirección: Calle Julio Endara s/n. Sector Parque Itchimbía.

ENFOQUE

En la presente investigación tiene un enfoque transversal cuantitativo, esto se debe a la aplicación de baterías psicológicas como el Test Escala de Apreciación del Estrés (EAE) (Fernandez & Mielgo, 2017) y la recolección de datos las evaluaciones del desempeño del sector público de los trabajadores para poder medir las variables y correlacionarlas debido a que la relación entre las variables propuestas: el estrés socio laboral y el desempeño laboral, puedan evidenciar si la hipótesis planteada es válida o nula.

Entonces esta investigación es cuantitativa porque su fin es descubrir cada cualidad que intervenga con el problema del estrés socio laboral y las consecuencias que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa servicio integrado de seguridad ecu 911.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 corresponde a 250 personas utilizó el tipo de muestreo intencional a conveniencia de la investigadora resultando 100 participantes de las áreas de operación y evaluación de la empresa.

Los participantes tienen edades comprendidas entre los 28 y los 40 años de edad que se encuentran laborando en las áreas ya mencionadas. Se tomo como criterio de exclusión quienes se encuentran en los turnos en los que se realizó la investigación

TABLA 1 Muestra de la Empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

EMPRESA	TOTAL	PORCENTAJE
HOMBRES	59	59 %
MUJERES	41	41 %
TOTAL	100	100 %

Tabla 1: MUESTRA

Fuente: Investigación

Elaborado por: Verónica Tobar

GRÁFICO EDAD

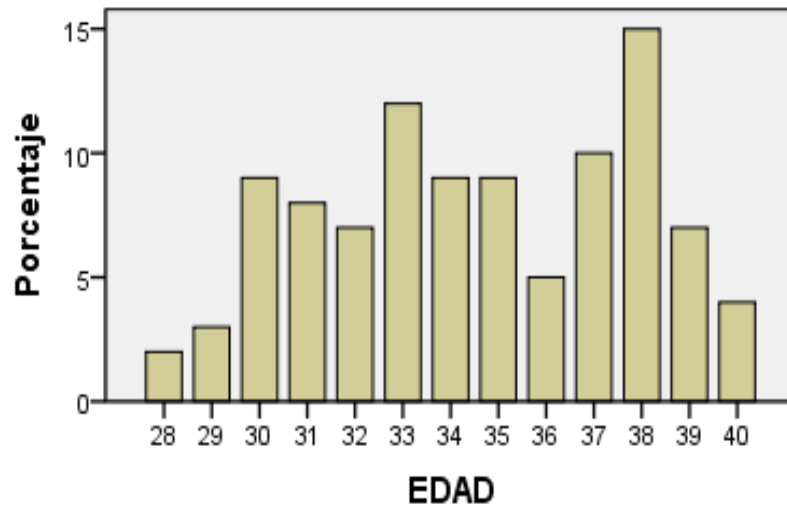


Gráfico 3: EDAD

Fuente: Investigación

Elaborado por: Verónica Tobar

Como se observa en el **gráfico 3** la edad con mayor incidencia de los trabajadores es de 38 años, cabe indicar que la empresa tiene colaboradores de distintas edades que oscilan entre los **28 hasta los 40 años de edad que laboran en la empresa Ecu 911.**

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

La Escala de Apreciación del Estrés (EAE)

Esta escala se encuentra orientada para medir de manera general la intensidad de algunas situaciones que generan estrés. Este reactivo fue elaborado por el autor J.L. Fernández Seara y M. Mielgo en 1992 en España. El tiempo de duración del reactivo es alrededor de 20 y 30 minutos. Su aplicación se realiza en adultos a partir de los 18 hasta los 85 años y se los hace de forma grupal o individual.

Esta batería de escalas se ha diseñado con el objetivo de medir las situaciones que producen estrés su intensidad, su incidencia y afectación de los varios acontecimientos en la vida de los sujetos. (M.Mielgo, 2017). El test tiene un enfoque cognitivo y afectivo – emocional de cómo se viva el acontecimiento estresor. La batería de esta escala está formada por cuatro escalas diferentes que son:

- EAE – G Escala general del estrés
- EAE – A Escala General de acontecimientos estresantes en ancianos
- EAE – C Escala de estrés en la conducción
- EAE – S Escala de estrés Socio Laboral

Estas escalas presentan unas categorías de evaluación como son

- SI – No presencia o ausencia de estrés
- 0,1,2,3 intensidad del acontecimiento estresor
- A – P Tiempo de presencia del acontecimiento se encuentra ausente o presente.

En el proyecto de investigación se trabajará con la escala de estrés Socio laboral

EAE- S, que está compuesta por 53 ítems distribuidos en tres ámbitos que son:

- Trabajo en sí mismo
- Contexto Laboral
- Relación del sujeto con el trabajo

Para interpretar los puntajes tenemos niveles que son: menor a 40 bajo, entre 40 y 60 promedio, mayor a 60 alto, mayor a 70 muy alta. Tiene una validez de análisis

factorial con una confiabilidad del 0.90 y un alfa de Cronbach excelente. (M.Mielgo, 2017).

Evaluaciones del desempeño del sector público

El instrumento de evaluación interna de la empresa según el formato del sector público es propio del sector público.

Su validación es ecuatoriana gracias al ministerio del trabajo según el artículo 215 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, dispone que la evaluación del desempeño estará sustentada en los parámetros que el Ministerio del Trabajo emita.

Esta evaluación es un conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados que se evalúan bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto. Se fundamenta en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales para el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público. (Ledesma, 2018).

EL objetivo de esta evaluación es de estimular el rendimiento de los servidores públicos y se la realiza una vez al año.

EL resultado de la evaluación se calificará según las variables de medición como son: perspectiva institucional, perspectiva del usuario externo, perspectiva de los procesos internos; y, perspectiva del talento humano.

Esta norma técnica tiene por objeto establecer las políticas, metodologías, instructivos de carácter técnico y operativo, que permitan a las instituciones del Estado sujeten la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, medir y estimular la gestión de la entidad, de los procesos internos y sus servidores mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público. (Ledesma, 2018).

PROCEDIMIENTO PARA OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Con una cita previa se dialogó con el director sobre el deseo de realizar una investigación en la empresa de manera que se le planteo el tema de investigación “El estrés socio laboral y su afectación en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la Ciudad de Quito”. Después de haberle planteado el tema bajo el oficio que es dirigido al Sr. director de la empresa, se le pide el permiso para ingresar a las instalaciones para realizar las evaluaciones a los trabajadores, con el fin investigativo que este trabajo tiene. Una vez obtenida la contestación de la empresa aceptando que se pueda realizar la investigación,

Se busca la información del instrumento de evaluación interna con la cual cuenta la empresa pública para evaluar el desempeño profesional, las autoridades encargadas de conceder la apertura a la toma de dicho instrumento ceden la información de tal manera que se pueda a validar a los trabajadores, se busca también un instrumento para la obtención de la variable de estrés laboral,

encontrando así el test de Escalas de Apreciación del Estrés (EAE), el cual también cumple con la validación correspondiente, el estudiante evaluador conversa y logra pactar un día en el que se pueda evaluar a los trabajadores, este procedimiento se llevó a cabo en la tarde y noche al cambio de turno de los trabajadores, tuvo una duración de 30 minutos. Seguido de la evaluación se procede a la calificación de los instrumentos para dar lugar a los cuadros estadísticos y su respectivo cálculo que reflejan la problemática de los trabajadores, para después comparar hipótesis y luego elaborar las conclusiones, de esta forma se evidencia que el estrés influye en el desempeño al estar influenciado por varios estresores identificados, una vez puntualizada la variable estrés sociolaboral y obteniendo resultados que tiene problemas en el desempeño, se plantea una propuesta de solución para el fortalecimiento del desempeño en los trabajadores, logrando así cumplir con los objetivos propuestos en la investigación.

ACTIVIDADES

Para la recolección de la información de la investigación se consideró los siguientes elementos: emitir una solicitud a la empresa ECU 911 de la ciudad de Quito para aplicar los instrumentos de evaluación al personal objeto de estudio. Luego se realizó la revisión de la información recolectada por medio de los instrumentos, obteniendo los resultados de los instrumentos aplicados. Después se procede a calificar, tabular y hacer las gráficas con el análisis e interpretación de los datos obtenidos, para finalizar realizando la propuesta solución ante la problemática.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnóstico de la situación actual

La información obtenida por los trabajadores de la empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a los instrumentos antes mencionados nos da una base de datos la cual es analizada y procesada por el programa SPSS, la cual nos proporciona tablas y gráficos obtenidos y divididos de la siguiente manera como se indica en las tablas y gráficos correspondientes a los resultados. En este análisis estadístico se calcularon medidas de correlación de Pearson, con las variables tanto de estrés socio laboral y de desempeño laboral que se relacionen entre sí y den como resultado una correlación.

CORRELACIONES

		N. ESTRÉS	C. DESEMPEÑO
N. ESTRES	Correlación de Pearson	1	-,271**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	100	100
C. DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	-,271**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla 2: Correlación de Pearson entre Estrés Sociolaboral y Desempeño Laboral
Elaborado por: Verónica Tobar
Fuente: Investigación de campo

De acuerdo a la tabla 1 de la Correlación de Pearson entre las variables de Nivel de Estrés y calificaciones de las evaluaciones de desempeño muestra que existe una correlación significativa (-2.71**) lo que significa que existe relación entre las 2 variables.



Gráfico 4: Cargo de los trabajadores
Elaborado por: Verónica Tobar
Fuente: Investigación de campo

De acuerdo a el **gráfico 4**, las áreas de evaluación y operación investigadas trabajan por turnos y cuenta por la con un 49,0% de evaluadores y un 51,0% de operadores de trabajadores en los turnos de la tarde y noche.

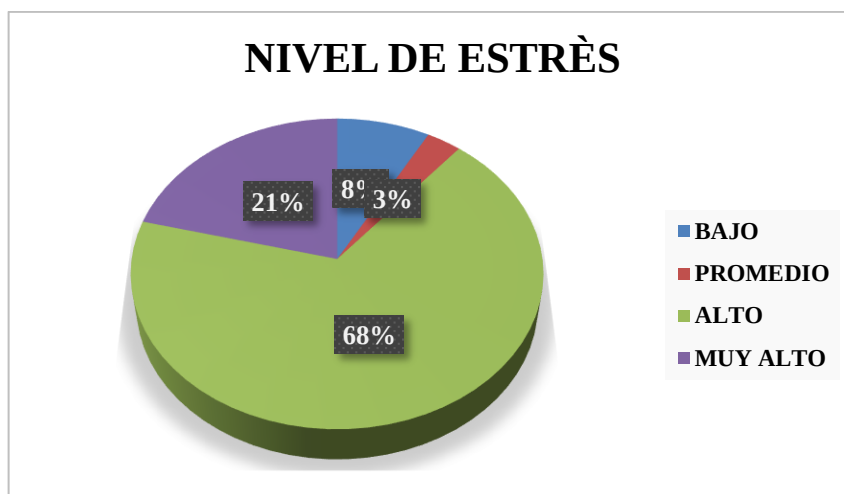


Gráfico 5: Niveles de estrés
Elaborado por: Verónica Tobar
Fuente: Investigación de campo

De acuerdo al **gráfico 5**, los niveles de estrés de los trabajadores que predominan en la mayoría según lo indica el gráfico es el nivel de estrés alto con el 68%.

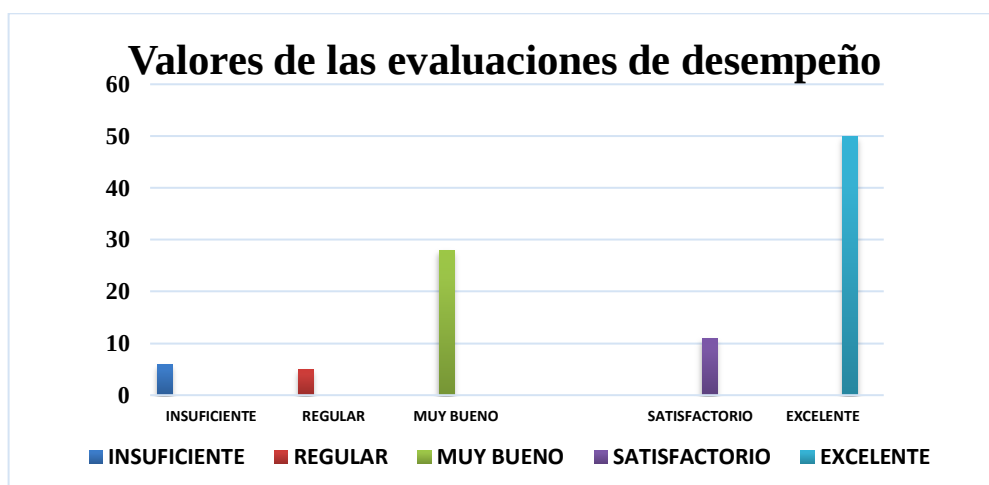


Gráfico 3: Valores de las evaluaciones de desempeño
Elaborado por: Verónica Tobar
Fuente: Investigación de campo

De acuerdo al **gráfico 7**, los valores que se arrojaron el análisis de las evaluaciones de desempeño de los trabajadores fue que la mayoría según lo indica

el gráfico 6 presentan puntuaciones excelentes con 50,0% y muy buena con un 28,0%.

ESTADÍSTICOS DE DIMENSIONES DEL ESTRÉS SOCIOLABORAL

	N.ESTRES	CENTILES	P.DIRECTA	V.DESEMPEÑO	C.DESEMPEÑO
N Válido	100	100	100	100	100
Perdidos	0	0	0	0	0
Media	2,02	63,71	73,76	4,55	182,0500
Mediana	2,00	65,00	68,00	5,50	90,4500
Moda	2	65	68	6	97,30
Máximo	3	99	162	6	9190,00
Suma	202	6371	7376	455	18205,00

Tabla 3: Estadísticos de dimensiones del estrés sociolaboral

Elaborado por: Verónica Tobar

Fuente: Investigación de campo

La **tabla 3**, se manifiesta con un predominio de mayor afectación en los niveles de estrés debido a que refleja que tiene el puntaje inferior de la tabla de valores de desempeño con 455, seguido de los niveles de estrés con una puntuación de 202.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al poder adquirir los resultados a raíz de esta investigación se llega a evidenciar que consta según las derivaciones con una correlación bilateral significativa entre las variables estrés sociolaboral y desempeño laboral de los trabajadores del área de evaluación y operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Los resultados estadísticos que tienen relación con las variables de los estudios estadísticos de frecuencia relacionados con las variables **estrés sociolaboral y**

desempeño laboral de los trabajadores de las áreas de evaluación y operación del ECU 911 nos evidencian una tendencia alta en los **niveles de estrés**.

Conforme a los resultados conseguidos por medio de esta investigación se llegó a confirmar que consta con una relación alta entre las variables de estrés sociolaboral y desempeño laboral con (2,71**); también se encontró que las subáreas de afectación en las que se presentó estrés sociolaboral son el contexto laboral que quiere decir las condiciones ambientales del trabajo indican afectación.

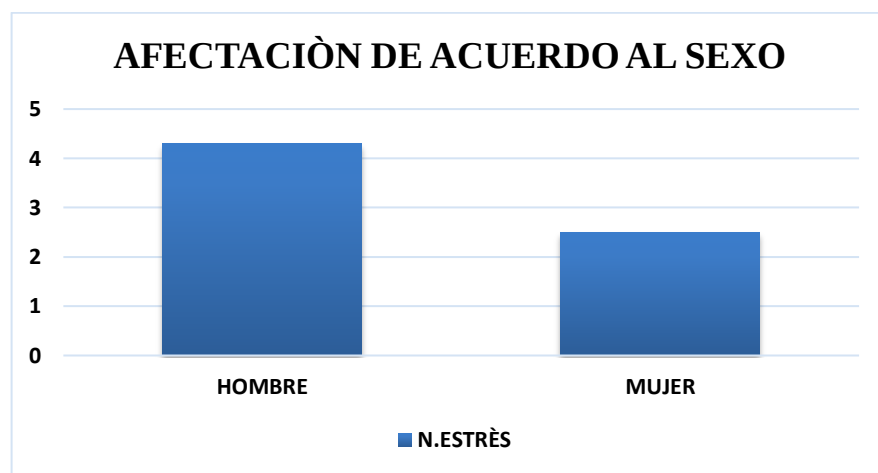


Gráfico 7: Afectación de acuerdo al sexo

Elaborado por: Verónica Tobar

Fuente: Investigación de campo

De acuerdo al sexo en el **gráfico 7**, en los trabajadores de la empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 nos indica que existe un nivel alto de estrés en el sexo masculino con la presencia de un porcentaje alto dentro de esta investigación.

COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Correlaciones

		N.ESTRES	C.DESEMP EÑO
N.ESTRES	Correlación de		
	Pearson	1	-,271**
	Sig. (bilateral)		,006
	N	100	100
C.DESEMPEÑO	Correlación de		
	Pearson	-,271**	1
	Sig. (bilateral)	,006	
	N	100	100

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla 4: Resultados correlación de Pearson entre Estrés Sociolaboral y Desempeño Laboral

Elaborado por: Verónica Tobar

Fuente: Investigación de campo

Afirmando los resultados obtenidos dentro de esta investigación se comprueba que la hipótesis planteada sobre el estrés socio laboral y su influencia en el desempeño en los trabajadores están óptimamente relacionadas y demuestran que el desempeño laboral se ve afectado con el estrés que se maneja dentro de la empresa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

Es evidente que el estrés socio laboral y el desempeño laboral se relacionan se relacionan de forma directa con el contexto laboral de los trabajadores. Contar con las condiciones ambientales adecuadas dentro de la organización, es importante para que los trabajadores puedan tener equilibrio en su bienestar psicológico y satisfacción laboral, de forma que puedan desarrollarse logrando sus metas de manera profesional que no afecte su salud.

Fomentar que exista dentro de la organización un adecuado abordaje del estrés y que el desempeño dentro del grupo de trabajadores no se ve afectado. Entiendo que a veces es difícil fomentar un ambiente de trabajo donde no exista tensión, pero se debe de establecer una mejor organización de las tareas o labores del día para que las jornadas largas por los turnos rotativos en los horarios, los acontecimientos duros que visualizan los evaluadores y las emergencias que atienden los operadores no generen una cultura organizacional llena de estrés.

El estrés producido dentro de la empresa ECU 911 influye en los resultados de su desempeño, por lo que sí existe una correlación significativa con 2.71**. Entre el estrés sociolaboral y el desempeño de los trabajadores de la Empresa. En este sentido al realizar la investigación se encontró que la mayoría de los trabajadores de la empresa ECU911 manifiestan altos niveles de estrés, de acuerdo

a los resultados arrojados por el reactivo psicológico aplicado el nivel del estrés resulto alto y de acuerdo a las dimensiones se obtuvo 202, es decir que los resultados se encuentran encima de la puntuación promedio manifiestan niveles altos de estrés y los que sean menores se consideran bajos.

El proyecto investigativo demostró que el estrés dentro de las empresas produce disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas en la empresa. Esto indica que cuando existe un desempeño laboral erróneo en los trabajadores es importante estar pendiente de los factores que contribuyeron a su desarrollo, por eso un estrés bien manejado favorece al desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Es importante que en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se implemente un taller de pausas activas para reducir los índices de estrés y de tal manera generar un ambiente laboral más saludable.

Los trabajadores tendrán un momento específico de su jornada laboral para realizar el taller de pausas activas para que sean controlados sus niveles de estrés y sean elevado su desempeño laboral. Realizar un constante seguimiento dentro de la empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con pruebas donde se muestre si el nivel de estrés de los trabajadores está siendo estabilizado con los talleres de pausas activas.

Se debe fortalecer las relaciones entre el estrés socio laboral con el desempeño en los trabajadores, pues al encontrarse que existe una correlación alta entre ambas variables se puede consolidar este hecho a través de técnicas que permitan una

mejora en el ambiente laboral de los trabajadores como por ejemplo el desarrollo de un taller en el cual se logre la reducción de estrés y mejoramiento del desempeño laboral.

Es importante que esta propuesta se expanda por toda la empresa, para ello se necesita que todos se comprometan para que los resultados se logren, aprovechando las áreas externas que tiene la empresa incentivándolos a participar en las actividades planificadas para realizarlas diariamente, es decir de esta forma el desempeñaran sus funciones dentro de su puesto de trabajo con más motivación sin que se generen conflictos con respecto a su salud laboral.

Al haber obtenido un resultado regular con respecto a la relación entre el estrés socio laboral y el desempeño laboral, es indispensable sugieran algunas actividades como solución para fortalecer la dimensión aquejada dentro de la empresa.

Los trabajadores trabajan con tecnología y esta gimnasia laboral o pausas activas ayudara a la mejora continua de los trabajadores de la empresa.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos de la investigación y al compararlos con los resultados que se obtuvieron, dan a conocer que la mayoría de la población estudiada sufre de estrés y por ello su desempeño se ve afectado por el ambiente laboral en el que se encuentran y que a su vez conlleva a problemas intrafamiliares, dentro de la empresa y como su influencia puede llegar afectar como los manifiestan los siguientes autores:

Gallegos (2012) refiere:

Basandose en el estudio del estrés y sus factores en la investigación realizada y titulada “Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales”, al evaluar a los trabajadores de una empresa de asistencia y mantenimiento donde se evaluaron a varones y mujeres con edades de 19 y 55 años, fueron divididos y categorizados según la labor que realizan: mecánicos operarios (n= 71), administrativos (n= 18) e ingenieros (n= 11). Se utilizó el instrumento Escala de Evaluación de Reajuste Social de Holmes y Rahe que ofrece una expresión del nivel del estrés y los sucesos vitales que lo producen, se obtuvieron resultados donde los mecánicos tenían mayor porcentaje mientras que ingenieros y administrativos no presenciaban alto estrés y así se recopiló que 11 trabajadores presentaron nivel normal de estrés, 19 niveles medios de estrés, 36 moderada y 34 altos niveles. Indicando que los trabajadores con mayor incidencia de estrés experimentan sucesos vitales que sufrieron cambios como: cambios en hábitos alimenticios, sueño, estatus económico, logros personales, cambio de responsabilidades en el trabajo todos ellos en crisis y por lo tanto fueron vulnerables a presenciar niveles altos de estrés.

García y Trujillo (2007) refieren:

En el estudio dentro de la institución financiera FAVI, se estudió el impacto del estrés laboral y por medio del instrumento la Encuesta de Guillermo Bocanument, se obtuvieron resultados como: 87% de estrés bajo y un 13% de estrés alto, según las áreas de afección estudiadas mostraron porcentajes: el área de conflictos 100%, presión en el trabajo 100%, ambiente de trabajo 88%, relaciones con los superiores

100%. Al corroborar con un análisis global las áreas afectadas donde se debe nivelar el estrés es en la de los conflictos, presiones, comunicación con los superiores de trabajo. Es allí donde la empresa realizo planes estratégicos de motivación y comunicación laboral para que el grado de estrés no afecte el trabajo.

Según Morales (2002) refiere:

Existen diferentes fuentes de estrés de estrés laboral, este proyecto pretende analizar los factores generadores de estrés en un call center de un banco importante de Colombia, por medio del Test de Hellriegel que consta de 15 preguntas con categorías de siempre, a veces, nunca y se obtuvieron resultados finales con un promedio de 41, eso quiere decir que los asesores tienen más dirección personal y manejan bien el estrés y está enfocado hacia las metas.

Mayra Morales y Carlos Monasterio (2016)

El interés por el conocimiento del estrés sus causas y enfermedades leves o graves que se pueden ir presentando en los trabajadores de empresas llevo a realizar esta investigación centrándose en el nivel de estrés laboral según su personalidad y la manera como su trabajo y diversos aspectos incapacita para desempeñarse en el trabajo. Por medio de encuestas vía electrónica aplicada a 50 personas de la zona industrial del Grupo Herdez. Se encontró que el cansancio es mayor con un bajo nivel de descanso, el 24 y 21% de los trabajadores padecen enfermedades gastrointestinales e insomnio. El clima laboral un 60.43% de los trabajadores opinan que sus jefes no se preocupan por el bienestar y con 39.13% se menciona que, si reciben apoyo de sus jefes, un 60.87% del personal empleado requiere que se distribuyan bien las actividades diarias rápidas y exceso de horas extras, y el

36.96% presenta irritabilidad. De esta forma la empresa presenta agresividad en sus empleados y problemas de salud a futuro.

Bedoya y Fabricio (2012) refieren:

En su trabajo de investigación realizada en la Universidad Central del Ecuador orientado en la salud mental de los trabajadores del área operativa de Correos del Ecuador con el objetivo fundamental de conocer cómo influye el estrés laboral en el desempeño, con una muestra de 100 trabajadores evaluados por medio del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, formado por 25 preguntas relacionados con los estresores laborales y con el que se obtuvo resultados: en el departamento club de correos 44% empleados presentan estrés y 56% estrés intermedio, en el departamento nacional de clasificación 50% personas tienen estrés y 50% personas con estrés intermedio, en el departamento de correo masivo el 50% nivel intermedio de estrés y el 50% nivel estrés. Al recopilar todos los porcentajes se obtuvo un nivel intermedio de estrés laboral en los empleados se obtuvo un porcentaje 74,14% satisfactorio. Se comprobó que en los departamentos del área primaria excepto el departamento de aduana y servicio al cliente donde no se encontró una correlación entre el estrés laboral y desempeño.

CAPITULO VI

PROPUESTA

TEMA DE LA PROPUESTA: “Taller de pausas activas en la jornada laboral de los trabajadores de la Empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU 911”

JUSTIFICACIÓN

Se realizó esta propuesta con el fin de mejorar, ya que según la batería psicológica aplicada dio como resultado un nivel de estrés alto por lo cual se tomó en cuenta y se elaboró una propuesta de talleres de pausas activas enfocadas en la reducción del estrés, tensión realizando ejercicios, juegos, dinámicas y charlas que permitan asimilar porque se produce estrés laboral, con el objetivo principal de recuperar energía, disminuir el estrés, mejorar el desempeño, eficiencia en el trabajo y prevenir enfermedades causadas por posturas prolongadas y movimientos repetitivos. Ya que los trabajadores de la Empresa Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de la ciudad de Quito muestran problemas en el desempeño, a causa de presencia de estrés dentro de su entorno, de tal forma que los talleres de pausas producirán una mejor resolución hacia los problemas en situaciones determinadas.

OBJETIVO GENERAL

Realizar talleres en la jornada laboral para fortalecer y motivar el desempeño dentro del contexto laboral.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Estructurar un programa de gimnasia laboral dirigido a los trabajadores de la empresa basados en la utilización de variadas técnicas en períodos cortos de tiempo.
- Desarrollar estrategias que brinden al trabajador tranquilidad y adecuación en sus labores reduciendo estrés y aumentando su motivación.
- Mejorar la movilidad y flexibilidad de los músculos dirigido a los trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

ESTRUCTURA TÉCNICA DE LA PROPUESTA

La propuesta va dirigida a los trabajadores de las áreas de operación y evaluación y demás áreas de la empresa, se desarrollará un taller que consiste en la aplicación de pausas activas o gimnasia laboral que son ejercicios que aportan adecuación y relajación.

TALLER # 1 DALE UNA PAUSA A TU TIEMPO				
Objetivo: Fortalecer y motivar el desempeño laboral.				
Fase	Aspecto a tratar	Actividad	Resultados	Tiempo
Fase 1	Inicio	• Dinámica los números: Todos los participantes deben formar un círculo y moverse en la dirección que de la orden el que dirige. El director del juego, dirá que formen un número de parejas: 1 pareja, 2 parejas, 3 parejas, etc. Y todo aquel que se quede sin pareja queda eliminado del juego. •	Unión del grupo de trabajo	10 min
Fase 2	Estiremos nuestro cuerpo	Cabeza: Incline la cabeza seis segundos a la derecha y seis a la izquierda. Cuello: Manos sobre la cabeza, el mentón toca el pecho contar 10 segundos. Repetir 2 veces. Hombros: Con movimientos circulares movemos ambos hombros hacia delante y hacia atrás.	Se prepara a las articulaciones y músculos mediante movimientos suaves de cada articulación.	20 min

		Tronco: Colocamos las piernas separadas a la anchura de los hombros, rodillas semidobladas, la mano derecha toca hombro contrario, la mano izquierda sostiene el codo derecho y hala sobre lado izquierdo durante 10 seg. Compañeros: Colocar manos en la cintura, el otro compañero ubicado detrás, trata de juntar los codos, contar 10 segundos y se cambia con el otro compañero. Repetir 2 veces. Cadera: piernas separadas a la anchura de los hombros, manos en la cintura, realizar 7 círculos con la cadera sobre el lado derecho y luego 7 sobre el lado izquierdo. Dedos: Abrir y cerrar los dedos, también en forma de tijeras. Estirar la mano derecha al frente a la altura de los hombros con dedos mano izquierda sostiene mano derecha halando hacia atrás con cuidado, contar 10 segundos y repetir dos veces.	El objetivo es estirar los músculos que trabajaron para evitar molestias para continuar con actividades laborales.	
Fase 3	Retroalimentación	Evaluar cómo se sintieron durante el transcurso del taller.	Aclarar dudas	10 min
Fase 4	Refrigerio	Refrigerio	Refrigerio	10 min

TALLER # 2 RELAJATE UNOS MINUTOS					
Objetivo: En este taller aprenderemos a manejar la ansiedad causada por el estrés.					
FASE	PASOS	ACTIVIDAD	RESULTADOS	RECURSOS	TIEMPO
Fase 1	Inicio	Dinámica el puzle trueque: A todos los participantes se los divide en grupos, a cada grupo se le entregara unas piezas con ellas deben completar la imagen y para ello deberán negociar con los otros grupos. El objetivo es completar el puzle de la manera más rápida.	Con la colaboración del grupo de trabajadores buscar soluciones hacia los problemas para asi desempeñarse de manera óptima.	-Puzles (hojas con imágenes). -Cinta adhesiva	15 min

Fase 2	Estiramiento	Cabeza: Incline la cabeza seis segundos a la derecha y seis a la izquierda. Cuello: Manos sobre la cabeza, el mentón toca el pecho contar 10 segundos. Repetir 2 veces. Hombros: Con movimientos circulares movemos ambos hombros hacia delante y hacia atrás. Tronco: Colocamos las piernas separadas a la anchura de los hombros, rodillas semidobladas, la mano derecha toca hombro contrario, la mano izquierda	El objetivo es poner a trabajar a los músculos para evitar molestias para continuar con actividades laborales.		5min
---------------	--------------	---	--	--	------

		sostiene el codo derecho y hala sobre lado izquierdo durante 10 seg.			
Fase 3	Desarrollo del tema	Charla respecto a la ansiedad dentro del área de trabajo y como controlarla sin elevar el estrés. Dinámica preguntas explosivas: Todos los participantes forman un círculo y el instructor da la orden de decir nombres o cosas que empiecen con una sola letra y tienen q decir rápidamente cada participante he ir pasando el globo antes de que la lana que se está quemando reviente el globo.	Con la charla se podrá ayudar a cada uno de los trabajadores a mejorar la ansiedad dentro del trabajo sin que afecte su salud. Por medio de la dinámica se podrá abordar como afrontan la ansiedad.	-Computadora -Enfocus -Globos -Fósforos -Lana	30 min

Fase 4	Feedback	Se toma una evaluación con la participación de todos los miembros del grupo	Aclarar dudas respecto al tema expuesto	-Marcadores -Pizarrón	5 min
---------------	----------	---	---	--------------------------	-------

TALLER # 3 ESPACIO LABORAL ACTIVO Objetivo: Entender cómo funciona su mente cuando tenemos estrés.					
FASE	PASOS	ACTIVIDAD	RESULTADOS	RECURSOS	TIEMPO
Fase 1	Inicio	Dinámica el acertijo de las cuerdas: Los integrantes forman parejas y se les amarrara una lana en las dos muñecas de cada integrante. Y el objetivo es que logren soltarse.	Permite observar cómo cada participante enfoca su atención y maneja su estrés	-Lana -Tijeras	15 min
Fase 2	Gimnasia vital	Se realizarán una serie de ejercicios donde se utilizarán brazos, piernas y trabajo en equipo. De esta forma se	El objetivo proporcionar relajación y estimulación cognitiva para seguir con	-Globos	15min

		previene problemas en los músculos causadas por posturas o movimientos repetitivos prolongados.	las actividades del medio laboral.		
Fase 3	Desarrollo del tema	Charla respecto a cómo funciona la mente bajo estrés, que produce y cuáles son sus consecuencias. Dinámica pasando el aro: Se hará un círculo y se tomarán de las manos todos los participantes y tienen que pasar la uña por brazos y piernas sin soltarse las manos. Dinámica movilizar: A cada grupo se entregará un juego de cuerdas y deberá movilizar el vaso con su contenido al punto de encuentro.	Con la charla se dará a conocer a los trabajadores como el estrés influye dentro de su desempeño en el trabajo ayudar a cada uno de los Por medio de la dinámica se mostrará cómo se actúa ante una situación de estrés.	-Computadora -Enfocador -Uña o aro de plástico -Vaso de plástico -Cuerdas	30 min
Fase 4	Feedback	Se toma una evaluación con la participación de todos los miembros del grupo	Aclarar dudas respecto al tema expuesto	-Marcadores -Pizarrón	5 min

TALLER # 4 MOTIVATE EN TU TRABAJO					
Objetivo: Generar un entorno libre de tensión					
FASE	PASOS	ACTIVIDAD	RESULTADOS	RECURSOS	TIEMPO
Fase 1	Inicio	Dinámica la torre más alta: Consiste en formar grupos y se entrega materiales, el objetivo es formar la torre más alta en un límite de tiempo.	La motivación del grupo permitió que por más inconvenientes que se presenten crean lo mínimo de estrés y tensión.	-Papel periódico -Hojas reciclables -Cinta adhesiva	10 min
Fase 2	Estiramiento	Manos: Con una mano estire uno a uno cada dedo de la mano como si contara, sosteniéndolo durante 3 segundos. Cuello: Manos sobre la cabeza, el mentón toca el pecho contar 10 segundos. Repetir 2 veces. Piernas: Conserve la pierna recta, extiéndala al máximo posible durante 15 segundos.	El objetivo es poner a trabajar a los músculos para evitar molestias para continuar con actividades laborales.		15 min

		Tronco: Colocamos las piernas separadas a la anchura de los hombros, rodillas semidobladas, la mano derecha toca hombro contrario, la mano izquierda sostiene el codo derecho y hala sobre lado izquierdo durante 10 seg.			
Fase 3	Desarrollo del tema	Charla de la tensión dentro del contexto laboral sus causas y sus efectos y cómo podemos prevenirla. Dinámica el sorbete loco: Se forman dos grupos y se los ordena en filas y cada participante va pasando hacia los tazones y succiona con el sorbete el chocolate y lo pasa al otro tazón así hasta que la fila de participantes acabe con el tazón de chocolates y sea corone ganador.	La charla permite conocer que la tensión es la respuesta del cuerpo a las demandas físicas y mentales. Por medio de la dinámica se exterioriza la tensión que se siente al tener presión sobre una tarea	-Computadora -Enfocus -Sorbetes - tazones de plástico -Chocolates de bolita	35 min

Fase 4	Feedback	Se toma una evaluación con la participación de todos los miembros dl grupo	Aclarar dudas respecto al tema expuesto	-Marcadores -Pizarrón	5 min
Fase 5	Refrigerio	Refrigerio	Refrigerio	Refrigerio	10 min

ARGUMENTACIÓN TEÓRICA

Las personas forman una empresa y ellas son la parte importante para los análisis organizacionales. La manera en cómo se comporta cada trabajador determina la forma en cómo funciona su desempeño. Existe una variación de factores que provocan estrés entre esos pueden ser el contexto, la forma de discernir acontecimientos, la motivación, las aptitudes, las actitudes, etc. Hay que tomar en cuenta siempre que cada trabajador es distinto y la manera de reacción de cada uno depende de su percepción.

A unos les afecta y es necesario un seguimiento de su estado para que no se presencien actitudes que puedan desencadenar problemática en el ambiente laboral. Por lo que es necesario atender y brindar un seguimiento para abordar el tema y brindarle soluciones cuando se esté perjudicando

PAUSAS ACTIVAS

Es una técnica utilizada durante la jornada laboral con la finalidad de activar la energía de los trabajadores y de esta forma aumentando su productividad y desempeño laboral.

Se debe realizar dentro del ambiente laboral y con ello se conseguirá energía para continuar con las labores diarias del puesto de trabajo.

Objetivo: Permite prevenir trastornos musculoesqueléticos causados por posturas prolongadas y movimientos repetitivos dentro de las actividades diarias laborales y mejora la salud de cada individuo.

BENEFICIOS

- ❖ Obtendrá armonía para realizar su trabajo
- ❖ Aumentará su desempeño laboral
- ❖ Aliviara tensiones que se producen por las posturas en el área de trabajo.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA

Al diseñar esta propuesta voy a tomar en cuenta varios elementos para poder desarrollarlo dentro del taller y que los evaluados vean los beneficios que proporciona.

Como primera parte del taller llevare al grupo a un área donde se pueda realizar el taller. El taller se realizará diariamente o mínimo tres veces por semana con una duración de 15 minutos en cada jornada laboral.

Los ejercicios a desarrollar en cada rutina serán de los segmentos corporales que implique su uso diario durante el trabajo y acompañado de canciones instrumentales mientras se realiza el taller. Se enfatizará los miembros superiores que son los que sufren más afección. La ejecución del taller se realizará de la siguiente manera:

FASE 1 INICIO

Objetivo: Tiene la finalidad de unir al grupo y fomentar confianza

Dinámicas: Todos los participantes se integran por medio de dinámicas donde deben formar grupos y siguen las instrucciones que les proporciona el dirigente del taller.

FASE 2 GIMNASIA VITAL

Objetivo: Preparar las articulaciones y los tejidos blandos (músculos, tendones, ligamentos) para el estiramiento, se realiza mediante movimientos suaves de cada articulación.

Cabeza: Incline la cabeza seis segundos a la derecha y seis a la izquierda.

Cuello: Manos sobre la cabeza, el mentón toca el pecho contar 10 segundos.
Repetir 2 veces.

Hombros: Con movimientos circulares movemos ambos hombros hacia delante y hacia atrás.

FASE 3 DESARROLLO DEL TEMA

Objetivo: Charlas acerca de los problemas que engloba el estrés laboral.

FASE 4 RETROALIMENTACIÓN

Objetivo: Se toma una evaluación con la participación de todos los miembros del grupo. Aclarar dudas respecto al tema expuesto

INFRAESTRUCTURA

El desarrollo de los talleres se llevará a cabo en las instalaciones del ECU 911 en el auditorio y en las áreas verdes.

PRESUPUESTO

Número de horas: 1 hora

Número de participantes: Área de evaluación y operaciones.

Días de ejecución: Tres veces por semana en horario referente al turno en el que se encuentre.

PRESUPUESTO		
CANTIDAD	DETALLE	VALOR
TALLERS 1, 2, 3, 4		
100 x taller	Refrigerios	20,00
4	Cinta adhesiva	2,50
6	Impresiones (imágenes)	1,30
100	Funda globos	4,80
1	Caja de fósforos	0,15
2	Lana	4,00
2	Marcadores de tiza líquida	1,20
1	Funda de vasos de plástico	1,50
4	Tazones de plástico	1,00
1	Funda de chocolates o dulces	2,80
2	Ulas de plástico	3,00
10	Sorbetes	0,80
	TOTAL	43,05

MATERIALES PRESTADOS Y APORTADOS POR LA EMPRESA
Periódico Hojas recicladas Impresiones Enfocus Pizarrón Laptop

BIBLIOGRAFÍA

- Acabal, M. R. (2014). *Gonzales-Mayra*. Obtenido de Gonzales-Mayra:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Bedoya, J. (2012). *dspace*. Obtenido de dspace:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>
- Bernardo, J. (2005). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc:
<https://www.redalyc.org/pdf/727/72717414.pdf>
- Chiang Vega, S. B. (2007). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL. *Theoria*, 17.
- Daneri, F. (2012). *Biología del comportamiento*. Obtenido de Biología del comportamiento:
http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/lectivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf
- Eduardo, R. (2017). *New*. Obtenido de New:
<http://www4.ujaen.es/~eramirez/Descargas/tema5>
- Fernandez, S., & Mielgo, M. (2017). *Tea ediciones*. Obtenido de Tea ediciones:
http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/EAE_extracto_web.pdf
- Florencia, S. (2011). *111836*. Obtenido de 111836:
<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Florián, M. V. (2017). *Visitación_FM*. Obtenido de Visitación_FM:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8727/Visitaci%C3%B3n_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallegos. (2012). *Revista cubana de salud pública*. Obtenido de Revista cubana de salud pública: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2012/csp124d.pdf>
- García, T. y. (2007). *Estres laboral*. Obtenido de Estres laboral:
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G216ie.pdf;sequence=1>
- Hernández. (2003). *udlap*. Obtenido de udlap:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/capitulo3.pdf
- Jhonny, B. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa de la empresa*. Obtenido de Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área

operativa de la empresa:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>

José, P. S. (1996). *Fundación UIADE*. Obtenido de Fundación UIADE:

https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal;jsessionid=054C872F65A41BB19EAFCE0B99F068C1?qu=PSICOLOGIA+DEL+TRABAJAJO&d=ent%3A%2F%2FSD_ILS%2F0%2FSD_ILS%3A263718%7E%7E0%7E1&ic=true

Kathy, S. (2015). *Prevalencia del estrés laboral*. Obtenido de Prevalencia del estrés laboral:

https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol8/julio/prevalencia_estres_laboral.pdf

Ledesma, A. R. (2018). *ministerio del trabajo*. Obtenido de ministerio del trabajo:

<http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/MDT-2018-0041.pdf>

M.Mielgo, J. S. (2017). *teaediciones*. Obtenido de teaediciones:

http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/EAE_extracto_web.pdf

Maria, D. (2004). *estres laboral*. Obtenido de estres laboral:

<https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/Doc Divulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>

María, P. s. (1996). *Fundación UADE*. Obtenido de Fundación UADE:

https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal;jsessionid=054C872F65A41BB19EAFCE0B99F068C1?qu=PSICOLOGIA+DEL+TRABAJAJO&d=ent%3A%2F%2FSD_ILS%2F0%2FSD_ILS%3A263718%7E%7E0%7E1&ic=true

María, P. S. (1996). *Fundación UIADE*. Obtenido de Fundación UIADE:

https://www.biblio.uade.edu.ar/client/es_ES/biblioteca/search/detailnonmodal;jsessionid=054C872F65A41BB19EAFCE0B99F068C1?qu=PSICOLOGIA+DEL+TRABAJAJO&d=ent%3A%2F%2FSD_ILS%2F0%2FSD_ILS%3A263718%7E%7E0%7E1&ic=true

Morales.M, & Colunga.M. (23 de mayo de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis:

<https://www.gestiopolis.com/investigacion-estres-laboral/>

Sebastian, M. (2002). Obtenido de

<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10668/MoralesSabogalSebastianFelipe2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, J. I. (2011). *TA0097*. Obtenido de TA0097:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

- Valle, M. G. (2015). *European Scientific Journal*. Obtenido de European Scientific Journal:
<http://eujournal.org/index.php/esj/article/view/5584/5379>
- Verduzco, R. O. (2018). *CULCYT*. Obtenido de CULCYT:
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>
- Verónica, V. (2012). *FCHE*. Obtenido de FCHE:
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7790/1/FCHE-IFTGPI-66.pdf>
- Yudy, C. (2017). *Carbajal_UKY*. Obtenido de Carbajal_UKY:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8368/Carbajal_UKY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zavala, J. Z. (2008). *Conceptos, causas y efectos*. Obtenido de Conceptos, causas y efectos:
http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/1817/2008_Zavala_Estr%C3%A9s%20y%20burnout%20docente-%20conceptos%2c%20causas%20y%20efectos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Hoja de respuestas LAE

Estimados trabajadores:
Las siguientes preguntas analizan el estrés en el ámbito laboral.
No existen respuestas que sean buenas o malas, lo importante es que reflejen su realidad.
La colaboración en este estudio es voluntaria y la información recopilada será utilizada únicamente con fines científicos para la investigación universitaria.
Se mantendrá confidencialidad, es decir no se revelará ningún dato que comprometa la identidad de los trabajadores.
Solicitamos que se tome su tiempo para completar el cuestionario y agradecemos su ayuda en el desarrollo de este estudio.

Edad: 34.....
Sexo: Masculino.....
Nombre: Andres Guerrero.....

ESCALA DE APRECIACIÓN DEL ESTRÉS

ESCALA S

INSTRUCCIONES

A continuación, va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos que han estado o están presentes en su vida

Marque con una "X":

SI (cuando estos acontecimientos se le han presentado) de lo contrario marque **NO**.

Solo si marco **SI**, señale en qué intensidad le afecta. **0 Nada, 1 un poco, 2 mucho, 3 muchísimo.**

Por último, indique **A** si ya no le afecta y **P** si continúa afectándole.

Imagen 1: Test Escala de Apreciación del estrés

Fuente: El investigador

Elaborado por: El investigador

Hoja de respuestas EAE

	SI	NO	Intensidad	Tiempo		SI	NO	Intensidad	Tiempo
1.	SI	NO	1 2 3 4	A P	28.	SI	NO	1 2 3 4	A P
2.	SI	NO	1 2 3 4	A P	29.	SI	NO	1 2 3 4	A P
3.	SI	NO	1 2 3 4	A P	30.	SI	NO	1 2 3 4	A P
4.	SI	NO	1 2 3 4	A P	31.	SI	NO	1 2 3 4	A P
5.	SI	NO	1 2 3 4	A P	32.	SI	NO	1 2 3 4	A P
6.	SI	NO	1 2 3 4	A P	33.	SI	NO	1 2 3 4	A P
7.	SI	NO	1 2 3 4	A P	34.	SI	NO	1 2 3 4	A P
8.	SI	NO	1 2 3 4	A P	35.	SI	NO	1 2 3 4	A P
9.	SI	NO	1 2 3 4	A P	36.	SI	NO	1 2 3 4	A P
10.	SI	NO	1 2 3 4	A P	37.	SI	NO	1 2 3 4	A P
11.	SI	NO	1 2 3 4	A P	38.	SI	NO	1 2 3 4	A P
12.	SI	NO	1 2 3 4	A P	39.	SI	NO	1 2 3 4	A P
13.	SI	NO	1 2 3 4	A P	40.	SI	NO	1 2 3 4	A P
14.	SI	NO	1 2 3 4	A P	41.	SI	NO	1 2 3 4	A P
15.	SI	NO	1 2 3 4	A P	42.	SI	NO	1 2 3 4	A P
16.	SI	NO	1 2 3 4	A P	43.	SI	NO	1 2 3 4	A P
17.	SI	NO	1 2 3 4	A P	44.	SI	NO	1 2 3 4	A P
18.	SI	NO	1 2 3 4	A P	45.	SI	NO	1 2 3 4	A P
19.	SI	NO	1 2 3 4	A P	46.	SI	NO	1 2 3 4	A P
20.	SI	NO	1 2 3 4	A P	47.	SI	NO	1 2 3 4	A P
21.	SI	NO	1 2 3 4	A P	48.	SI	NO	1 2 3 4	A P
22.	SI	NO	1 2 3 4	A P	49.	SI	NO	1 2 3 4	A P
23.	SI	NO	1 2 3 4	A P	50.	SI	NO	1 2 3 4	A P
24.	SI	NO	1 2 3 4	A P	51.	SI	NO	1 2 3 4	A P
25.	SI	NO	1 2 3 4	A P	52.	SI	NO	1 2 3 4	A P
26.	SI	NO	1 2 3 4	A P	53.	SI	NO	1 2 3 4	A P
27.	SI	NO	1 2 3 4	A P					
Número de SI					Puntuaciones en Intensidad				
En A- 39					A- 79				
Total- 46					Total- 162				
En P- 3					P- 83				
					Centil (75)				
					Estrés alto				

Imagen 2: Validación del test Escala de Apreciación del estrés

Fuente: El investigador

Elaborado por: El investigador

	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	
	NOTIFICACIÓN DE LA NOTA INDIVIDUAL DE CADA SERVIDOR	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	GTH_FOR_36	00

NOTIFICACIÓN DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN

Dirigido a:

**PAREDES RISUEÑO BYRON MAURICIO
EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL**

De mi consideración:

El artículo 78 de la Ley Orgánica del Servicio Público en su parte pertinente indica: *"Los resultados de la evaluación serán notificados a la servidora o servidor evaluado, en un plazo de ocho días, quien podrá solicitar por escrito y fundamentadamente, la reconsideración y/o la recalificación; decisión que corresponderá a la autoridad nominadora, quien deberá notificar por escrito a la o el servidor evaluado en un plazo máximo de ocho días con la resolución correspondiente"*; por lo tanto, se procede a notificar los resultados de la evaluación del desempeño del servidor **PAREDES RISUEÑO BYRON MAURICIO**, que ocupa el cargo de **EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL**, para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2017 al 30 de noviembre de 2017 quien ha obtenido la calificación de 82.1% equivalente a MUY BUENO.

Las apelaciones en caso de inconformidad con la calificación se receptorán de manera física en la Unidad de Administración de Talento Humano hasta 3 días laborales desde la recepción de este documento.

Con sentimientos de distinguida consideración,




**Mgs. Edison Fernando Imbaquingo
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

Calle Julio Endara s/n, parque Itchimbia
Telf: (593-2) 3800 700/ 3800 761
Quito-Ecuador
www.ecu911.gob.ec

Imagen 3: Instrumento de evaluación del desempeño sector público.

Fuente: El investigador

Elaborado por: El investigador



Imagen 4: Aplicación del Test “Escala de Apreciación del Estrés”

Fuente: El investigador

Elaborado por: El investigador