



**UNIVERSIDAD DEL PACIFICO**

**MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**TEMA**

**“ESTRÉS LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL  
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA  
METALMECÁNICA DE GUAYAQUIL 2018”**

**Presentada por:**

**PANCHANO AVILÉS SWANY ELIZABETH**

**TESIS DE GRADO**

**Previa a la obtención del Título de:**

**MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**Director de Trabajo de Titulación:**

**Dra. MARTHA VALLEJO**

Guayaquil - Ecuador

2019

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA**

Yo, Swany Elizabeth Panchano Avilés, declaro bajo juramento que el trabajo que aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado previamente para ningún grado, calificación profesional, o proyecto público ni privado; y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En caso de que la Universidad auspicie el estudio, se incluirá el siguiente párrafo:

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD DEL PACIFICO, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

**SWANY ELIZABETH PANCHANO AVILÉS**

C.C. 0913153656

## **AGRADECIMIENTO**

La autora al culminar el presente estudio agradece a las siguientes personas e instituciones:

A Dios mi creador por regalarme el don más preciado que es la vida, y dotarme de virtudes, que hoy me permiten caminar por el sendero del éxito personal y profesional.

A la Universidad del Pacífico Ecuador, prestigiosa institución que abre sus puertas para formar profesionales con ética y gran sentido de responsabilidad, a todas sus autoridades, docentes y personal administrativo.

A mis padres, hermanos, esposo, hija, amigos y demás familiares que me han brindado su apoyo incondicional para superarme.

A la Dra. Martha Vallejo que, en calidad de tutora de tesis, con su experiencia y profesionalismo supo guiarme y asesorarme para culminar con éxito y en la fecha establecida el trabajo investigativo.

Un agradecimiento especial al PhD. Sergio Núñez por su predisposición paciencia y estímulo, por sus oportunas sugerencias y observaciones.

Finalmente, mi más sincero agradecimiento a todas las personas que de una u otra manera contribuyeron con sus ideas para que pudiera culminar con éxito el proyecto de tesis.

Swany Panchano

## **DEDICATORIA**

El presente estudio lo dedico:

A Dios por guiarme y estar siempre presente en mi vida a lo largo de mi carrera profesional, por llenarme de fortaleza y cuidar cada paso que he dado y fundamentalmente por ayudarme a cumplir con cada una de las metas u objetivos propuestos tanto en el ambito personal, laboral y profesional.

A mis padres que con sus enseñanzas, amor y buen ejemplo siempre estuvieron ahí cuando los necesite inculcándome valores y guiándome por el buen camino, a mis hermanos que siempre han sido mis mejores amigos, quienes, con su alegría y manera especial de ver la vida, están siempre junto a mi impulsándome a seguir adelante, a mis abuelitos que son la base del buen ejemplo y amor de la familia.

A mi esposo que es mi apoyo, pilar y fuerza para continuar, cuando creo que ya no puedo, él siempre está presente brindándome su infinito amor, y fortaleciéndome con su confianza y buenos deseos. A ese pequeño y dulce angelito que Dios me regalo para poderlo cuidar y proteger, mi pequeña hija quien vino a darle alegría total a mi vida la misma que es mi mayor motivación y ha soportado mis largas ausencias.

A mis amigos y excelentes compañeros de la maestría, y a las personas luchadoras, que no claudican ante las adversidades, para poder alcanzar sus metas, anhelos y sueños de superación. Hoy puedo decir que vale la pena todo el esfuerzo y sacrificio que se hace para obtener el crecimiento profesional.

Swany Panchano

## RESUMEN

Actualmente el estrés es conocido como uno de los problemas de salud más graves, que afecta a los trabajadores, el mismo es ocasionado por agentes estresores, los que pueden provocar incapacidad física o mental, con frecuencia tiende a ser uno de los desencadenantes de la disminución en la productividad de las empresas u organizaciones. Tomando en cuenta la importancia de conocer dichos riesgos, para poder tomar medidas correctivas o preventivas se considera la ejecución del presente estudio, cuyo objetivo fue establecer la influencia del estrés en el rendimiento laboral de los trabajadores en una empresa metalmecánica de la ciudad de Guayaquil 2018, en donde se logró determinar las condiciones y el ambiente de trabajo.

Para la recolección de la información se emplearon las técnicas de observación directa y la encuesta, la que fue aplicada mediante el instrumento de medición (cuestionarios) como son: Estrés de la Organización Mundial de la Salud, Organización Internacional del Trabajo y Desempeño laboral de Williams y Anderson. Para el análisis de datos se empleó la estadística descriptiva establecida en distribución de frecuencias y porcentajes obtenidos del programa operativo Excel. Los resultados obtenidos permitieron concluir que los trabajadores de la metalmecánica tienen un nivel de estrés bajo e intermedio y una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral el que reflejó que entre más bajo es el estrés mayor será el desempeño de los trabajadores y viceversa. Se recomienda establecer medidas para reducir el estrés en los casos donde se encontró un mayor nivel de riesgo.

**Palabras clave:** Estrés laboral, desempeño laboral, agentes estresores.

## **ABSTRACT**

Currently, stress is known as one of the most serious health problems that affects workers, the same is caused by stressors, the agents that can cause physical or mental disability, often tends to be one of the triggers of the decrease in the productivity of enterprise or organizations. Taking into account the importance of knowing these risks, in order to take corrective or preventive measures, the execution of this study is considered, whose objective was to establish the influence of workers in an enterprise metalworking in the city of Guayaquil 2018, where it was determined the conditions and working environment.

For the collection of information techniques was used direct observation and the measuring instrument (questionnaires) such as: Stress of the World Health Organization, International Labor performance of Williams and Andersson. For data analysis we used descriptive statistics established and percentages obtained from the operational program Excel. The results obtained allowed to conclude that workers in the metalworking have a low stress and intermediate levels and a significant relationship between stress and job performance that reflected that the lower is stress the greater worker performance. It is recommended to establish measures to reduce stress in cases where he found a higher level of risk.

**Keywords:** Job stress, job performance, stressors agents.

# ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XI
GLOSARIO DE TÉRMINOS	XII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1 Introducción .....	2
1.1.1 Datos generales de la empresa .....	6
1.1.2 Estructura Empresarial .....	8
1.2 Planteamiento del problema .....	27
1.3 Formulación del problema .....	29
1.3.1 Sistematización del problema .....	29
1.4 Delimitación del problema .....	29
1.5 Objetivos .....	29
1.5.1 Objetivo General.....	29
1.5.2 Objetivos Específicos .....	30
1.6 Justificación.....	30
1.6.1 Justificación Teórica.....	30
1.6.2 Justificación Metodológica.....	30
1.6.3 Justificación Práctica .....	31
1.7 Hipótesis.....	31
1.8 Metodología .....	31

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica – epistemológica .....	34
2.1.1 Estrés .....	34
2.1.2 Estrés laboral .....	39
2.1.3 Desempeño laboral .....	46
2.1.4 Relación entre el estrés y el desempeño laboral .....	48
2.2 Desarrollo histórico .....	50
2.3 Bases legales .....	54
2.3.1 Marco legal Constitución de la Política del Ecuador .....	54
2.3.2 Instrumento Andino de Naciones, decisión 584 .....	55
2.3.3 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo .....	55
2.3.4 Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral .....	56
2.3.5 Reglamento del Seguro de Riesgo de Trabajo .....	56
2.3.6 Código de Trabajo .....	56

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo de estudio .....	59
3.1.1 Investigación Exploratoria .....	59
3.1.2 Investigación Descriptiva .....	59
3.1.3 Cualitativa .....	59
3.1.4 Cuantitativa .....	59
3.1.5 Diseño transversal .....	59
3.2 Métodos de estudio .....	59
3.2.1 Método científico .....	59
3.3 Técnicas y herramientas para el levantamiento de información .....	60
3.3.1 Técnicas .....	60
3.3.2 Herramientas .....	61
3.3.3 Operacionalización de las variables .....	62
3.4 Unidad de análisis .....	64
3.5 Población de estudio .....	64
3.5.1 Características de la población .....	64
3.5.2 Delimitación de la población .....	64
3.6 Tamaño de la muestra .....	64



3.6.1 Fórmula para determinar la muestra .....	64
3.7 Selección de la muestra .....	65
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE DATOS</b>	
4.1 Resultados generales .....	67
4.2 Resultados del nivel de estrés.....	67
4.2.1 Porcentaje de empleados por género .....	67
4.2.2 Nivel de estrés por género .....	68
4.2.3 Nivel de estrés por edad.....	69
4.2.4 Nivel de estrés según el área laboral .....	70
4.2.5 Resultados por Dimensión o factores .....	71
4.3 Resultados del desempeño laboral .....	87
4.4 Análisis de relación entre estrés y desempeño laboral.....	94
4.5 Comprobación de hipótesis .....	95
4.5.1 Comprobación de hipótesis 1 .....	95
4.5.2 Comprobación de hipótesis 2 .....	96
4.5.3 Comprobación de hipótesis 3 .....	97
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	
5.1 Discusión.....	100
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
6.1 Conclusiones .....	105
6.2 Recomendaciones.....	105
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>107</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1: Aporte de la investigación .....	113
Anexo 2. Cuestionario OIT-OMS .....	123
Anexo 3. Cuestionario Desempeño laboral.....	125
Anexo 4. Formato de Entrevista Semiestructurada.....	127
Anexo 5. Matriz de consistencia .....	129
Anexo 6. Base de datos de Cuestionario OIT-OMS .....	131
Anexo 7. Evidencia fotográfica.....	137

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Operacionalización de la variable independiente Estrés .....	62
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de la variable independiente Desempeño .....	63
Tabla 3. Selección de la muestra .....	65
Tabla 4. Porcentaje empleados por género.....	67
Tabla 5. Nivel de estrés según género .....	68
Tabla 6. Nivel de estrés según edad .....	69
Tabla 7. Nivel de estrés área laboral .....	70
Tabla 8. Dimensión clima organizacional.....	72
Tabla 9. Dimensión estructura organizacional.....	74
Tabla 10. Dimensión territorio organizacional .....	76
Tabla 11. Dimensión tecnología.....	78
Tabla 12. Dimensión influencia líder .....	80
Tabla 13. Dimensión falta de cohesión .....	82
Tabla 14. Dimensión respaldo de grupo.....	84
Tabla 15. Nivel general de estrés laboral .....	87
Tabla 16. Resultado Desempeño OCBI .....	88
Tabla 17. Resultado Desempeño OCBO.....	90
Tabla 18. Resultado Desempeño In-Role.....	92
Tabla 19. Nivel de desempeño por género .....	93
Tabla 20. Nivel de desempeño por edad .....	94
Tabla 21. Tabla cruzada de niveles de estrés y desempeño laboral .....	94
Tabla 22. Comprobación hipótesis 1 “Factores laborales que provocan estrés” .....	96
Tabla 23. Comprobación hipótesis 2 “Identificación del nivel de desempeño laboral” ...	97
Tabla 24. Comprobación hipótesis 3 “Relación entre estrés y desempeño laboral” .....	98

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama institucional.....	8
Figura 2. Porcentaje por género .....	68
Figura 3. Nivel de estrés por género .....	69
Figura 4. Nivel de estrés según rango de edad .....	70
Figura 5. Nivel de estrés según el area laboral.....	71
Figura 6. Dimensión clima organizacional .....	72
Figura 7. Dimensión estructura organizacional.....	74
Figura 8. Dimensión territorio organizacional .....	76
Figura 9. Dimensión tecnología .....	78
Figura 10. Dimensión influencia líder.....	80
Figura 11. Dimensión falta de cohesión.....	82
Figura 12. Dimensión respaldo de grupo .....	84
Figura 13. Porcentaje por dimensión cuestionario OMS-OIT .....	86
Figura 14. Nivel general de estrés laboral.....	87
Figura 15. Resultado Desempeño OCBI.....	88
Figura 16. Resultado Desempeño OCBO .....	90
Figura 17. Resultado Desempeño In- Role .....	92
Figura 18. Aceptación o rechazo de la prueba distribución Chi- cuadrado .....	95
Figura 19. Comprobación hipótesis 1 “Factores laborales que provocan estrés” .....	96
Figura 20. Comprobación hipótesis “Identificación del nivel de desempeño laboral .....	97
Figura 21. Comprobación hipótesis 3 “Relación entre estrés y desempeño laboral” .....	98

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Cefalea:** Dolor de cabeza intenso y persistente que va acompañado de sensación de pesadez.

**Desempeño laboral:** Conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones.

**Disfagia:** Dificultad para tragar alimentos o líquidos, que surge de la garganta o el esófago y va desde una leve dificultad hasta el bloqueo completo y doloroso.

**Disnea:** Respiración difícil o trabajosa.

**Estrés:** Respuesta que da nuestro cuerpo ante diversas situaciones que provocan tensión suficiente como para considerarlas una amenaza. (Ramirez, et al., 2016)

**Estrés Laboral:** Tipo de estrés asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico.

**Estresores:** Son factores estresantes relacionados con la situación individual, en especial con las exigencias de rendimiento a las que cada uno está sometido.

**Mialgia:** Consiste en dolores o molestias musculares que pueden afectar que pueden afectar a uno o varios músculos del cuerpo.

**Riesgo Psicosocial:** Condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo.

**Xerostomía:** Síntoma que define la sensación subjetiva de sequedad de la boca por mal funcionamiento de las glándulas salivales.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Introducción**

Con el presente estudio, se pretende identificar los causantes de estrés laboral del personal que labora en una empresa metalmecánica, los mismos que pueden ser provocados por varios factores como la carga horaria, clima laboral, remuneración, reconocimiento, turnos rotativos entre otros, además determinar si este influye en el desempeño de las actividades que realiza el trabajador y si afecta su bienestar psicológico en el ámbito familiar, laboral y social.

El estrés laboral es una enfermedad reportada por el Ministerio de Trabajo en la tabla de enfermedades laborales, perteneciente al grupo IV denominado trastornos mentales y del comportamiento, por tal motivo se considera una amenaza para la salud mental, que puede provocar enfermedades cardiovasculares y accidentes de trabajo.

(Ministerio de Trabajo, 2017).

Con frecuencia, se ha considerado el estrés laboral como el estado de ánimo de una persona, generada por el conocimiento de que existen las demandas excesivas o amenazantes que son difíciles de controlar y que pueden tener consecuencias negativas. Estas consecuencias se denominan tensión o estresores que desencadenan las experiencias de estrés-tensión, y que con respecto a esto se han considerado factores tales como la frecuencia de ocurrencia, intensidad, duración y predictibilidad. La combinación de estas da lugar a diversas categorías de estresores, tales como los agudos, crónicos, diarios y catastróficos. (Peiro y Rodríguez, 2008).

El ritmo acelerado, derivado de la globalización ha llevado a las personas a trabajar más horas y a las empresas a incrementar sus niveles de producción, así como los graduales niveles de competitividad en el marco empresarial, han generado una mayor exposición de los trabajadores a ambientes laborales que requieren mayores esfuerzos físicos y mentales, lo que conlleva a sufrir variaciones en sus funciones biológicas y psíquicas y por ende la aparición

del estrés, el cual afecta la productividad y calidad de la actividad asignada. En el ámbito Organizacional se habla de estrés laboral, ya que es un fenómeno que afecta a un alto porcentaje de los trabajadores en todo el mundo industrializado, el cual se relaciona con el desempeño y satisfacción laboral. También puede ser considerado como la correspondencia entre las demandas de los individuos y lo que se percibe en la organización. Estableciendo a la salud como parte para el desarrollo integral social, físico mental que se da a lo largo de la vida, se asume que la forma que se le da depende de las personas, condiciones y oportunidades que encuentre en el medio y las facilidades o dificultades que se presenten. (Sánchez, 2011).

En el ámbito de la organización, un ambiente laboral estresante da origen a absentismo, disminución de la calidad, aumento de la accidentabilidad y a una mayor inclinación de desertar de la organización y cuando menos reclamos y modificaciones de tácticas operativas. Investigaciones realizadas en la Unión Europea establecen que entre el 50% y un 60% del total de los días laborables que se pierden están asociados al estrés, y en la actualidad se presenta como uno de los riesgos laborales más importantes.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT<sup>1</sup>, s.f.).

De acuerdo al Centro de Referencia de la Organización del Trabajo y Salud del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)<sup>2</sup>, la combinación de unas altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo o con escasas compensaciones, duplican el riesgo de

---

<sup>1</sup> El Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo es el órgano científico técnico especializado de la Administración General del Estado que tiene como misión el análisis y estudio de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, así como la promoción y apoyo a la mejora de las mismas.

<sup>2</sup> El Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, es una fundación autónoma de carácter técnico-sindical promovida por comisiones obreras con el objetivo de impulsar actividades de progreso social para mejorar las condiciones de trabajo, la protección del medio ambiente y la promoción de la salud de los trabajadores y trabajadoras.

muerte por enfermedad cardiovascular; y agrega que la eliminación de estos factores desfavorables podrían evitar entre el 25% y el 40% de los casos, además de este tipo de enfermedades, los riesgos psicosociales también se han vinculado a otros trastornos de salud (alteraciones de tipo gastrointestinal, dermatológica y endocrinológica) y a ciertas conductas relacionadas con la salud como el hábito de fumar, el consumo de alcohol y drogas y el sedentarismo. Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, 2010).

Los riesgos psicosociales, por se ha como un tema poco estudiado en el sector empresarial ecuatoriano, debido al desconocimiento del mismo y a la escasa asesoría brindada por instancias gubernamentales y educativas, muchos empresarios hasta la actualidad no han efectuado la evaluación de los riesgos psicosociales en sus organizaciones, por lo que se desconoce cuál es la magnitud de dichos riesgos a los que pudieran estar expuestos los trabajadores. Cabe acotar que este no es el caso de la empresa analizada, la cual ha realizado el estudio de riesgos psicosociales para poder cumplir con lo establecido por las leyes y normativas ecuatorianas e internacionales, en su estudio pudieron comprobar que uno de los problemas que aqueja a su personal de trabajo es el estrés, el cual ha generado diferentes afectaciones en los trabajadores y en la organización, por lo expuesto anteriormente se considera imprescindible que las empresas identifiquen analicen las fuentes y los agentes que provocan estrés laboral en sus trabajadores, con el fin de realizar una excelente gestión.

La investigación planteada en la empresa metalmecánica, sobre el estrés e influencia en el desempeño laboral ha sido considerada como la capacidad de la organización para generar un ambiente laboral adecuado para sus empleados, y como determinante del desempeño individual y salud organizacional. La misma pretende lograr condiciones dignas de trabajo, para lograr un fortalecimiento productivo para la organización y en el trabajador se busca conseguir un ambiente libre de estrés. El mismo está enfocado en determinar el nivel de Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa metalmecánica, para dicho



estudio se aplicó el cuestionario de estrés laboral OIT<sup>3</sup>-OMS<sup>4</sup>, en las siguientes dimensiones: (clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia líder, falta de cohesión y respaldo del grupo) y cuestionario de desempeño laboral de Williams y Anderson, (1991), que procura el beneficio del individuo y de la organización.

En el Capítulo I, se fundamenta la problemática precisando la investigación en las variables estrés laboral y desempeño laboral. Así mismo se considera la importancia y utilidad del estudio. Por lo cual contiene los objetivos de investigación, presentados en dos niveles objetivos general y específicos con sus respectivas hipótesis.

El Capítulo II, comprende la revisión de literatura, orientada y corroborada en otras investigaciones, elaborada a partir de teorías existente sobre el tema.

En el Capítulo III, se describen los materiales y métodos empleados en la investigación, así como el tipo de diseño, la población y la muestra de estudio, técnicas e instrumentos de investigación.

El Capítulo IV, comprende los resultados, donde se presenta la tabulación y análisis de datos que se han encontrado al aplicar los cuestionarios respectivos a los trabajadores y además se aprueba la hipótesis planteada.

En el Capítulo V, se plantea la discusión de los resultados, dando a conocer los hallazgos y relacionando la teoría con lo encontrado en el análisis.

Finalmente, en el Capítulo VI, se presentan las conclusiones, con las respectivas recomendaciones dirigidas a las autoridades de la empresa para poder sobrellevar los hallazgos encontrados.

---

<sup>3</sup> La Organización Internacional del Trabajo, es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales.

<sup>4</sup> La Organización Mundial de la Salud, es el organismo de la Organización de las Naciones Unidas especializado en gestionar políticas de prevención, promoción e intervención en salud a nivel mundial.

### **1.1.1 Datos generales de la empresa**

La empresa metalmeccánica objeto de estudio de la presente investigación se constituyó a partir del año 1978, la misma surge por la gran demanda de tuberías que se requerían para la ejecución de varios proyectos en la ciudad de Guayaquil. A partir del año 2000 la empresa cambia sus accionistas, al transcurrir los años ha logrado posesionarse en el mercado metalmeccánico y desde sus inicios a estado dirigida por familiares, quienes la han convertido en una empresa capaz de ofrecer soluciones integrales para la industria metalera en general, actualmente es una planta con tecnología que garantiza la calidad bajo los estándares internacionales.

#### ***Misión***

La misión de la empresa metalmeccánica es:

Producir y comercializar soluciones metálicas innovadoras accediendo a la mejor tecnología en manos de un equipo humano profesional y autoexigente que opera bajo los más altos estándares de calidad buscando satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

#### ***Visión***

La visión de la empresa metalmeccánica es:

Llegar a ser una empresa líder en fabricación de productos y servicios metálicos basados en normas y estándares de calidad internacionales apoyados por un equipo humano profesional.

#### ***Valores***

La metalmeccánica se caracteriza por un gran espíritu comprometido con la:

- ✓ Calidad.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Innovación.
- ✓ Participación.
- ✓ Comunicación.

### ***Política Empresarial***

- Utilización eficiente de los recursos humanos, físicos, económicos y materiales hacia la satisfacción del usuario y el crecimiento empresarial.
- Verificación de la calidad del trabajo mediante el mejoramiento de los procesos de producción.
- Constante capacitación al talento humano.
- Compromiso de los trabajadores y directivos de la empresa.
- Cumplimiento obligatorio de los lineamientos expresados en el manual de funciones.
- Fomentar un ambiente laboral sano.

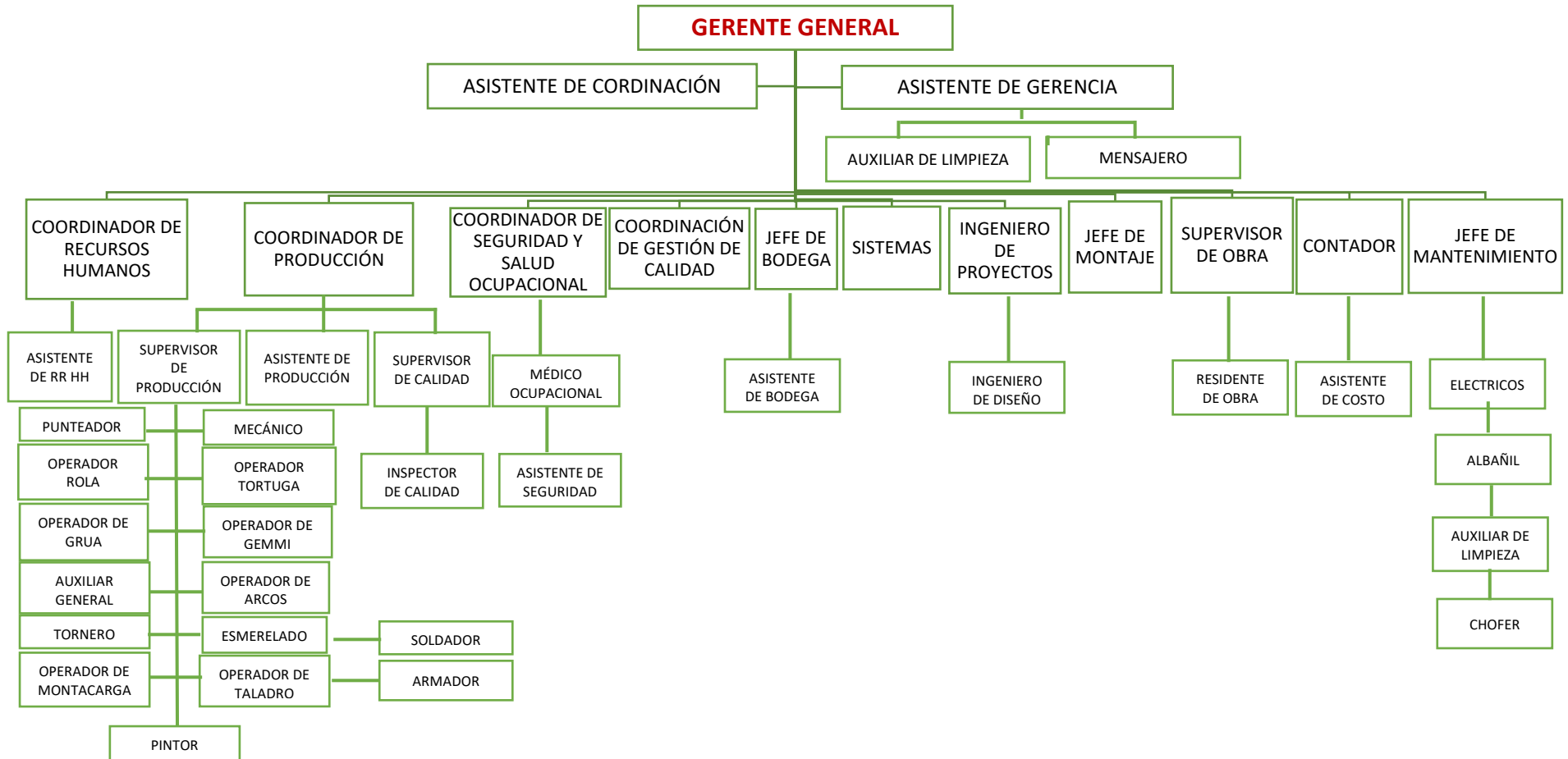
### ***Compromiso Empresarial***

- Amplificar y utilizar todas las capacitaciones personales para que la Misión de la organización se cumpla en su totalidad.
- Organizar y mantener un ambiente que promueva y recompense la superación y el desempeño de todos los trabajadores.
- Ser una organización con visión futurista que aplica y genera nuevas ideas que continuamente mejora los procesos de trabajo.
- Mantener buenas relaciones con usuarios y proveedores.
- Proteger y salvaguardar los bienes de la empresa.
- Contribuir activamente con la comunidad.

### 1.1.2 Estructura Empresarial

En la figura 1, se muestra el organigrama actual con el que cuenta la empresa metalmecánica.

Figura 1 *Organigrama Institucional*



Fuente: Elaboración propia

## **Funciones del personal de la empresa Metalmecánica**

La empresa metalmecánica actualmente se encuentra certificada por normas nacionales e internacionales, que garantizan su sostenibilidad y crecimiento a corto, mediano y largo plazo.

Las responsabilidades generales de los trabajadores están basadas en las Normas ISO9001:2008<sup>5</sup> y la Norma OHSAS 18001:2007<sup>6</sup> de Seguridad y Salud Ocupacional.

A continuación, se detallan cada una de las funciones, con la finalidad de dar a conocer las actividades realizadas por cada trabajador en los diferentes cargos.

### **Funciones del Asistente de Nómina**

- ✓ Cumplir y hacer cumplir al personal bajo su línea de autoridad los procedimientos establecidos para su área de trabajo.
- ✓ Coordinar con Gestión todo lo relacionado a cambios o actualizaciones en su documentación.
- ✓ Presentar en procesos de auditoría interna o externa toda la documentación correspondiente a la planificación, ejecución y seguimiento de la producción.
- ✓ Elaborar, calcular y presentar a gerencia general los indicadores de gestión que le correspondan periódicamente.
- ✓ Representar al área de producción en procesos de auditorías internas y externas.
- ✓ Cumplir la legislación nacional, normas y reglamentos internos de seguridad establecidos por la empresa.
- ✓ Utilizar los EPP (Equipos de Protección Personal) proporcionados por el empleador donde sea necesario su uso.

---

<sup>5</sup> La ISO 9001, es una norma internacional que se basa en el cumplimiento de un sistema de calidad centrado en los elementos de administración y optimización con los que cuenta una empresa.

<sup>6</sup> La OHSAS 18001, es un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que contribuye a la mejora de las condiciones y factores que pueden afectar el bienestar de toda persona que se encuentre en el entorno físico de la empresa

- ✓ Realizar inspecciones informales/planeadas y reportarlas.
- ✓ Informar de forma inmediata todo accidente sufrido u observado.
- ✓ Mantener su área de trabajo limpia y organizada.
- ✓ Supervisar que el personal a su cargo mantenga la organización y limpieza de la planta.
- ✓ Coordinar con el área de control de calidad la recepción de material para la inspección.
- ✓ Coordinar con compras la devolución de materiales adquiridos cuando no cumplan las especificaciones de calidad dadas por los solicitantes.
- ✓ Coordinar con contabilidad la realización de inventarios de productos en bodega, productos terminados, productos en custodia, equipos y herramientas.
- ✓ Coordinar con el solicitante de materiales especiales la verificación de su pedido.
- ✓ Llenar adecuadamente con la información solicitada los registros asociados al área de trabajo y entregárselos a su jefe inmediato.
- ✓ Informar oportunamente a su jefe inmediato de las novedades presentadas en el trabajo diario.
- ✓ Realizar otras actividades propias de la empresa solicitadas por su jefe inmediato.
- ✓ Participar cuando sea requerido de las reuniones, charlas, capacitaciones e inducciones en general.
- ✓ Tratar con respeto a su jefe inmediato y compañeros de trabajo en general, evitando excesos de confianza o malos tratos que deterioren las relaciones laborales.
- ✓ Asignar codificación a los nuevos productos ingresados a bodega.
- ✓ Controlar la codificación de los productos ingresados a bodega tanto en el sistema como en percha.
- ✓ Realizar periódicamente los pedidos de materiales o consumibles necesarios para la producción.
- ✓ Controlar el almacenamiento de todos los productos en bodega.

- ✓ Controlar la recepción y entrega de los materiales en los horarios establecidos.
- ✓ Registrar la entrega/recepción de herramientas.
- ✓ Mantener actualizados los archivos de los documentos y registros manejados en su área.
- ✓ Emisión oportuna de Informes periódicos.
- ✓ Mantener al día los registros de ingreso y egreso de materiales de bodega.
- ✓ Velar por la organización y limpieza de la bodega.
- ✓ Elaboración de documentos para despacho de productos fabricados.
- ✓ Comunicar oportunamente al departamento de compras los pedidos de materiales o servicios realizados por los departamentos.
- ✓ Solicitar periódicamente suministros de oficina para abastecer las necesidades del área de producción.
- ✓ Estar atento al stock de block de formatos.
- ✓ Realizar pedidos de materiales, equipos de protección personal y consumible de acuerdo a los stocks máximos y mínimos en su área.
- ✓ Restringir el acceso de personal no autorizado a las áreas de almacenamiento bajo su custodia.

### **Funciones del Supervisor de Producción**

- ✓ Desarrollar las actividades asignadas en los cronogramas del proyecto.
- ✓ Informar de manera oportuna a su jefe inmediato la necesidad de recursos humanos, consumibles, productivos, equipos e insumos que se presenten durante la ejecución del proyecto.
- ✓ Informar al personal bajo su línea de autoridad las especificaciones del proyecto que necesiten para la ejecución de sus tareas.
- ✓ Participar activamente en reuniones periódicas sobre los proyectos.
- ✓ Cumplir con todos los cronogramas establecidos para los proyectos.

- ✓ Mantener informado permanentemente a su jefe inmediato sobre el desarrollo o novedades de los proyectos asignados.
- ✓ Realizar con su personal a cargo la reunión de apertura de cada proyecto bajo su responsabilidad donde informe sobre: especificaciones, cronogramas, recursos, hojas de ruta, documentación y otra información relevante para el personal de planta, debiendo dejar registrada la reunión en el respectivo formato de lista de asistencia.
- ✓ Revisar reportes de producción elaborados por su personal y entregarlos a la asistente de coordinación.
- ✓ Presentar informes o preparar documentación requerida por su jefe inmediato.
- ✓ Elaborar oportunamente todos los registros relacionados a los consumos de las áreas bajo responsabilidad.
- ✓ Mantener actualizadas las carteleras de sus áreas con información relevante del proyecto.
- ✓ Responsabilizarse y comprometerse por todos los eventos, maquinarias, personal, productos y resultados generados desde las áreas bajo su responsabilidad.
- ✓ Responsabilizarse por la obtención de resultados positivos en su área de trabajo que contribuyan al éxito o mejora de la empresa.
- ✓ Distribuir puestos de trabajo, asignar y supervisar tareas del personal a su cargo procurando previamente una eficaz inducción y cumplimiento de todas las normas de seguridad, salud e higiene para evitar accidentes.
- ✓ Cubrir la supervisión de alguna área cuando sea necesario y bajo la autorización del coordinador de producción.
- ✓ Supervisar la correcta organización y clasificación de productos en sus áreas.
- ✓ Presenciar todas las inspecciones que se realicen a los productos bajo su responsabilidad y tomar acciones inmediatas para la corrección o reparación que haya dispuesto el área de calidad.



- ✓ Supervisar y controlar el uso eficiente y correcto de los recursos asignados a sus áreas para evitar desperdicios, pérdidas u otros eventos indeseables.
- ✓ Coordinar con logística el abastecimiento de materiales a sus áreas y el traslado de productos procesados y/o terminados.
- ✓ Coordinar con el área de mantenimiento la revisión y/o reparación de los equipos y maquinarias a su cargo.
- ✓ Coordinar con el área de calidad las inspecciones a realizar en su área de trabajo y brindar todo el soporte que sea requerido para el desarrollo de estos controles.
- ✓ Realizar otras actividades propias de su cargo solicitadas por su jefe inmediato
- ✓ Brindar soporte técnico al área de compras para la adquisición de sus materiales
- ✓ Canalizar y direccionar a su personal al área de RRHH (Recursos Humanos) para la resolución o consultas de orden laboral.
- ✓ Impartir instrucciones e inducción a su personal.
- ✓ Cumplir con las entrevistas y toma de pruebas a los aspirantes a cargos de las áreas bajo su responsabilidad, a realizarse los días martes, miércoles y jueves de cada semana.
- ✓ Responder por toda acción u omisión del personal a su cargo donde se afecten las operaciones de la empresa.
- ✓ Informar oportunamente a RRHH (Recursos Humanos) los movimientos de personal: transferencias, ascensos, despidos en las áreas bajo su responsabilidad.
- ✓ Tratar con respecto a su personal a cargo evitando excesos de confianza o malos tratos que deterioren las relaciones laborales.
- ✓ Solicitar vía mail a la asistente de seguridad, los equipos de protección personal para su personal a cargo.
- ✓ Disponer de su personal cuando no cumplan la normativa interna o ejecuten deficientemente sus labores.

- ✓ Realizar llamados de atención por escrito de quienes no cumplan con horas, procedimientos o disposiciones internas.
- ✓ Entregar mediante requisición los equipos de protección personal.
- ✓ Autorizar el acceso de personas a las instalaciones.

### **Funciones del Operador de Arco Sumergido**

- ✓ Cumplir y hacer cumplir al personal bajo su línea de autoridad los procedimientos establecidos para su área de trabajo.
- ✓ Cumplir con la legislación nacional, normas y reglamentos internos de seguridad establecidos por la empresa.
- ✓ Utilizar los EPP (Equipos de Protección Personal) proporcionados por el empleador donde sea necesario su uso.
- ✓ Informar de forma inmediata todo accidente sufrido u observado.
- ✓ Mantener su área de trabajo limpia y organizada.
- ✓ Supervisar que el personal a su cargo mantenga la organización y limpieza de la planta.
- ✓ Verificar el estado de consumibles diarios para su respectivo cambio.
- ✓ Interpretar planos de taller y órdenes de trabajo.
- ✓ Preparar y acondicionar el material a soldar, equipos, material de aporte y herramientas de medición y control.
- ✓ Solicitar a su jefe inmediato los insumos necesarios para realizar las tareas asignadas.
- ✓ Preparar el material para las diferentes pruebas o ensayos según la normatividad técnica bajo la supervisión del jefe inmediato.
- ✓ Colocar su estampe en juntas soldadas de los diferentes productos.
- ✓ Soldar las piezas metálicas asignadas según haya indicado su jefe inmediato.
- ✓ Reparar las piezas metálicas asignadas para su soldado, previa revisión de calidad.
- ✓ Indicar al personal a cargo, el proceso de limpieza necesario en un material para su soldado.

- ✓ Maniobrar productos a soldar, previa comunicación a seguridad industrial y al superior inmediato.
- ✓ Verificar el estado de las máquinas y conexiones, antes de iniciar su jornada de trabajo.
- ✓ Llenar reportes de producción y entregarlos a su jefe inmediato.
- ✓ Informar oportunamente a su jefe inmediato de las novedades presentadas en el trabajo diario.
- ✓ Realizar otras actividades propias de la empresa solicitadas por su jefe inmediato.
- ✓ Participar cuando sea requerido de las reuniones, charlas, capacitaciones e inducciones en general.
- ✓ Tratar con respeto a su jefe inmediato y compañeros de trabajo en general, evitando excesos de confianza o malos tratos que deterioren las relaciones laborales.

### **Funciones del Esmerilador**

- ✓ Mantener su área de trabajo limpia y organizada
- ✓ Solicitar a su jefe inmediato los insumos necesarios para realizar las tareas asignadas.
- ✓ Preparar materiales, juntas y reparaciones de soldadura con el equipo autorizado.
- ✓ Verificar el estado de las máquinas y conexiones, antes de iniciar su jornada de trabajo.
- ✓ Informar oportunamente a su jefe inmediato de las novedades presentadas en el trabajo diario.
- ✓ Realizar actividades propias de la empresa solicitadas por su jefe inmediato.
- ✓ Participar cuando sea requerido de las reuniones, charlas, capacitaciones e inducciones en general.
- ✓ Tratar con respeto a su jefe inmediato y compañeros de trabajo en general, evitando excesos de confianza o malos tratos que deterioren las relaciones laborales.

### **Funciones del Punteador**

- ✓ Unir las piezas metálicas asignadas según haya indicado su jefe inmediato.
- ✓ Solicitar a su jefe inmediato los insumos necesarios para realizar las tareas asignadas.
- ✓ Verificar el estado de las máquinas y conexiones, antes de iniciar su jornada de trabajo.
- ✓ Informar oportunamente a su jefe inmediato de las novedades presentadas en el trabajo diario.
- ✓ Realizar actividades propias de la empresa solicitadas por su jefe inmediato.
- ✓ Participar cuando sea requerido de las reuniones, charlas, capacitaciones e inducciones en general.
- ✓ Tratar con respeto a su jefe inmediato y compañeros de trabajo en general, evitando excesos de confianza o malos tratos que deterioren las relaciones laborales.

### **Funciones del Soldador**

- ✓ Mantener su área de trabajo limpia y organizada.
- ✓ Supervisar que el personal a su cargo mantenga la organización y limpieza de la planta.
- ✓ Verificar el estado de consumibles diarios para su respectivo cambio.
- ✓ Interpretar planos de taller y órdenes de trabajo.
- ✓ Solicitar a su jefe inmediato los insumos necesarios para realizar las tareas asignadas.
- ✓ Preparar el material para las diferentes pruebas o ensayos según la normatividad técnica bajo la supervisión del jefe inmediato.
- ✓ Colocar su estampe en juntas soldadas de los diferentes productos.
- ✓ Soldar las piezas metálicas asignadas según haya indicado su jefe inmediato.
- ✓ Reparar las piezas metálicas asignadas para su soldado, previa revisión de calidad.
- ✓ Indicar al personal a cargo, el proceso de limpieza necesario en un material para su soldado.
- ✓ Maniobrar productos a soldar, previa comunicación a seguridad industrial y al superior inmediato.

- ✓ Verificar el estado de las máquinas y conexiones, antes de iniciar su jornada de trabajo.
- ✓ Llenar Reportes de Producción y entregarlos a su jefe inmediato.
- ✓ Informar oportunamente a su jefe inmediato de las novedades presentadas en el trabajo diario.
- ✓ Realizar otras actividades propias de la empresa solicitadas por su jefe inmediato.
- ✓ Participar cuando sea requerido de las reuniones, charlas, capacitaciones e inducciones en general.
- ✓ Tratar con respeto a su jefe inmediato y compañeros de trabajo en general, evitando excesos de confianza o malos tratos que deterioren las relaciones laborales.

### **Funciones del Auxiliar General**

- ✓ Cumplir y hacer cumplir al personal bajo su línea de autoridad los procedimientos establecidos para su área de trabajo.
- ✓ Coordinar con Gestión todo lo relacionado a cambios o actualizaciones en su documentación.
- ✓ Presentar en procesos de auditoría interna o externa toda la documentación correspondiente a la planificación, ejecución y seguimiento de la producción.
- ✓ Elaborar, calcular y presentar a gerencia general los indicadores de gestión que le correspondan periódicamente.
- ✓ Representar al área de producción en procesos de auditorías internas y externas.
- ✓ Cumplir la legislación nacional, normas y reglamentos internos de seguridad establecidos por la empresa.
- ✓ Coordinar con el área de gestión todas las actividades relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- ✓ Utilizar los EPP (Equipos de Protección Personal) proporcionados por el empleador donde sea necesario su uso.

- ✓ Realizar inspecciones informales/planeadas y reportarlas.
  - ✓ Informar de forma inmediata todo accidente sufrido u observado.
  - ✓ Mantener su área de trabajo limpia y organizada.
  - ✓ Supervisar que el personal a su cargo mantenga la organización y limpieza de la planta.
  - ✓ Solicitar a su jefe inmediato los insumos necesarios para realizar las tareas asignadas.
  - ✓ Verificar el estado de las máquinas y conexiones, antes de iniciar su jornada de trabajo.
  - ✓ Informar oportunamente a su jefe inmediato de las novedades presentadas en el trabajo.
- Diario.
- ✓ Realizar actividades propias de la empresa solicitadas por su jefe inmediato.
  - ✓ Participar cuando sea requerido de las reuniones, charlas, capacitaciones e inducciones en general.
  - ✓ Tratar con respeto a su jefe inmediato y compañeros de trabajo en general, evitando excesos de confianza o malos tratos que deterioren las relaciones laborales.

### **Funciones del Albañil**

- ✓ Cumplir y hacer cumplir al personal bajo su línea de autoridad los procedimientos establecidos para su área de trabajo.
- ✓ Coordinar con gestión todo lo relacionado a cambios o actualizaciones en su documentación.
- ✓ Presentar en procesos de auditoría interna o externa toda la documentación correspondiente a la planificación, ejecución y seguimiento de la producción.
- ✓ Elaborar, calcular y presentar a gerencia general los indicadores de gestión que le correspondan periódicamente.
- ✓ Representar al área de producción en procesos de auditorías internas y externas.
- ✓ Cumplir la legislación nacional, normas y reglamentos internos de seguridad establecidos por la empresa.

- ✓ Coordinar con el área de gestión todas las actividades relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- ✓ Utilizar los EPP (Equipos de Protección Personal) proporcionados por el empleador donde sea necesario su uso
- ✓ Realizar inspecciones informales/planeadas y reportarlas.
- ✓ Informar de forma inmediata todo accidente sufrido u observado.
- ✓ Mantener su área de trabajo limpia y organizada.
- ✓ Realizar actividades propias de su cargo solicitadas por su jefe inmediato.
- ✓ Realizar las labores de albañilería y sus similares de acuerdo a los planos establecidos y especificaciones requeridas.
- ✓ Solicitar a su jefe inmediato los insumos necesarios para realizar las tareas asignadas.
- ✓ Verificar el estado de las máquinas y conexiones, antes de iniciar su jornada de trabajo.
- ✓ Llenar los respectivos reportes de trabajo.
- ✓ Participar cuando sea requerido de las reuniones, charlas, capacitaciones e inducciones en general.
- ✓ Informar oportunamente a su jefe inmediato de las novedades presentadas en el trabajo diario.
- ✓ Tratar con respeto a su jefe inmediato y compañeros de trabajo en general, evitando excesos de confianza o malos tratos que deterioren las relaciones laborales.

### **Funciones del Armador**

- ✓ Cumplir y hacer cumplir al personal bajo su línea de autoridad los procedimientos establecidos para su área de trabajo.
- ✓ Coordinar con gestión todo lo relacionado a cambios o actualizaciones en su documentación.

- ✓ Presentar en procesos de auditoría interna o externa toda la documentación correspondiente a la planificación, ejecución y seguimiento de la producción.
- ✓ Elaborar, calcular y presentar a gerencia general los indicadores de gestión que le correspondan periódicamente.
- ✓ Representar al área de producción en procesos de auditorías internas y externas.
- ✓ Cumplir la legislación nacional, normas y reglamentos internos de seguridad establecidos por la empresa.
- ✓ Coordinar con el área de gestión todas las actividades relacionadas al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- ✓ Utilizar los EPP (Equipos de Protección Personal proporcionados por el empleador donde sea necesario su uso.
- ✓ Realizar inspecciones informales/planeadas y reportarlas.
- ✓ Informar de forma inmediata todo accidente sufrido u observado.
- ✓ Interpretar adecuadamente los planos entregados.
- ✓ Solicitar a su jefe inmediato los insumos necesarios para realizar las tareas asignadas.
- ✓ Verificar el estado de las herramientas y conexiones a utilizar antes de iniciar su jornada de trabajo.
- ✓ Armar las piezas según el plano entregado por su jefe inmediato.
- ✓ Comunicar a Calidad, Ingeniería y al jefe inmediato todas las novedades encontradas en el proceso de fabricación de productos para una orden de producción u orden de trabajo asignada.
- ✓ Revisar y seleccionar material que requieran para el proceso de armado.
- ✓ Dirigir al personal a cargo para la orden producción u orden de trabajo asignada.
- ✓ Solicitar los equipos de medición al departamento de calidad.



- ✓ Salvarguardar los equipos de medición, herramientas, materia prima, documentos y equipos de protección personal que tiene a su cargo.
- ✓ Llenar adecuadamente con la información solicitada los registros asociados al área de trabajo y entregárselos a su jefe inmediato.
- ✓ Informar oportunamente a su jefe inmediato de las novedades presentadas en el trabajo diario.
- ✓ Realizar otras actividades propias de la empresa solicitadas por su jefe inmediato.
- ✓ Participar cuando sea requerido de las reuniones, charlas, capacitaciones e inducciones en general.
- ✓ Tratar con respeto a su jefe inmediato y compañeros de trabajo en general, evitando excesos de confianza o malos tratos que deterioren las relaciones laborales.

### **Funciones del Pantógrafo**

- ✓ Revisar los planos de corte proporcionados por su supervisor inmediato.
- ✓ Revisar si el material está de acuerdo a los planos.
- ✓ Realizar el cambio de herramientas de acuerdo a lo requerido en el plano.
- ✓ Verificar el estado de las máquinas y conexiones, antes de iniciar su jornada de trabajo.
- ✓ Verificar que las dimensiones de las piezas cortadas estén acorde a los planos.
- ✓ Solicitar a su jefe inmediato los insumos necesarios para realizar las tareas asignadas.
- ✓ Cumplir las actividades asignadas en el tiempo requerido.
- ✓ Solicitar a calidad que verifique las medidas de las piezas cortadas para su liberación.
- ✓ Ubicar las piezas cortadas en el área asignada para su respectivo despacho.
- ✓ Llenar los respectivos reportes de trabajo.
- ✓ Informar oportunamente a su jefe inmediato de las novedades presentadas en el trabajo diario.
- ✓ Realizar actividades propias de la empresa solicitadas por su jefe inmediato.

- ✓ Participar cuando sea requerido de las reuniones, charlas, capacitaciones e inducciones en general.
- ✓ Tratar con respeto a su jefe inmediato y compañeros de trabajo en general, evitando excesos de confianza o malos tratos que deterioren las relaciones laborales.

### **Funciones del Pintor**

- ✓ Mantener su área de trabajo limpia y organizada.
- ✓ Supervisar que el personal a su cargo mantenga la organización y limpieza de la planta.
- ✓ Realizar actividades propias de su cargo solicitadas por su jefe inmediato.
- ✓ Solicitar a su jefe inmediato los insumos necesarios para realizar las tareas asignadas.
- ✓ Verificar el estado de las máquinas y conexiones, antes de iniciar su jornada de trabajo.
- ✓ Preparación de la pintura según especificaciones requeridas.
- ✓ Llenar los respectivos reportes de trabajo.
- ✓ Participar en las reuniones, charlas, capacitaciones e inducciones en general.
- ✓ Informar oportunamente a su jefe inmediato de las novedades presentadas en el trabajo diario.
- ✓ Tratar con respeto a su jefe inmediato y compañeros de trabajo en general, evitando excesos de confianza o malos tratos que deterioren las relaciones laborales.

### **Funciones del Ayudante Técnico**

- ✓ Manipular, clasificar y movilizar herramientas y materiales.
- ✓ Apoyar en las funciones específicas a los soldadores, paileros y tuberos.
- ✓ Realizar el adecuado almacenamiento de los equipos, herramientas y combustibles de acuerdo a especificaciones del fabricante.
- ✓ Realizar el aislamiento, aseo y entrega del material, herramientas e insumos en forma oportuna, con las condiciones técnicas específicas y de acuerdo a los requerimientos para

las actividades propias de la metalmecánica, (soldadura, pailería, tubería, andamios y mecánica).

- ✓ Utilizar las herramientas y equipos necesarios para la operación (herramienta manual, gratas, pulidoras, entre otras).
- ✓ Apoyo en montaje y mantenimiento de válvulas en líneas de fluido de proceso de la industria petrolera.
- ✓ Preparar los biseles y superficies para procedimientos de soldadura.
- ✓ Preparar y aplicar las pinturas básicas de protección superficial de tuberías, marcos y estructuras, armado y desarmado de uniones bridadas.
- ✓ Manejo de herramienta manual y electromecánica (herramienta manual, gratas, pulidoras entre otras).
- ✓ Desarrollar las demás tareas propias del cargo que le sean asignadas y que sean requerida para el adecuado desempeño de la ocupación, acorde a las necesidades de la empresa.

#### **Funciones del Asistente de Bodega**

- ✓ Cumplir y hacer cumplir al personal bajo su línea de autoridad los procedimientos establecidos para su área de trabajo.
- ✓ Coordinar con gestión todo lo relacionado a cambios o actualizaciones en su documentación.
- ✓ Presentar en procesos de auditoría interna o externa toda la documentación correspondiente a la planificación, ejecución y seguimiento de la producción.
- ✓ Elaborar, calcular y presentar a gerencia general los indicadores de gestión que le correspondan periódicamente.
- ✓ Representar al área de producción en procesos de auditorías internas y externas.
- ✓ Coordinar con el área de control de calidad la recepción de material para la inspección.

- ✓ Coordinar con compras la devolución de materiales adquiridos cuando no cumplan las especificaciones de calidad dadas por los solicitantes.
- ✓ Coordinar con contabilidad la realización de inventarios de productos en bodega, productos terminados, productos en custodia, equipos y herramientas.
- ✓ Coordinar con el solicitante de materiales especiales la verificación de su pedido.
- ✓ Llenar adecuadamente con la información solicitada los registros asociados al área de trabajo y entregárselos a su jefe inmediato.
- ✓ Informar oportunamente a su jefe inmediato de las novedades presentadas en el trabajo diario.
- ✓ Realizar otras actividades propias de la empresa solicitadas por su jefe inmediato.
- ✓ Participar cuando sea requerido de las reuniones, charlas, capacitaciones e inducciones en general.
  - ✓ Tratar con respeto a su jefe inmediato y compañeros de trabajo en general, evitando excesos de confianza o malos tratos que deterioren las relaciones laborales.
- ✓ Asignar codificación a los nuevos productos ingresados a bodega.
- ✓ Controlar la codificación de los productos ingresados a bodega tanto en el sistema como en percha.
- ✓ Realizar periódicamente los pedidos de materiales o consumibles necesarios para la producción.
- ✓ Controlar el almacenamiento de todos los productos en bodega.
- ✓ Controlar la recepción y entrega de los materiales en los horarios establecidos.
- ✓ Registrar la entrega/recepción de herramientas.
- ✓ Emitir la autorización de salida por aquellos bienes del área operativa que deban ser retirados de la empresa.

- ✓ Emitir los documentos necesarios para la entrega de productos fabricados tales como: guías de remisión.
- ✓ Registrar en el sistema la información relacionada al despacho de fábricas.
- ✓ Mantener actualizados los archivos de los documentos y registros manejados en su área.
- ✓ Emisión oportuna de informes periódicos.
- ✓ Mantener al día los registros de ingreso y egreso de materiales de bodega.
- ✓ Velar por la organización y limpieza de la bodega.
- ✓ Elaboración de documentos para despacho de productos fabricados.
- ✓ Comunicar oportunamente al departamento de compras los pedidos de materiales o servicios realizados por los departamentos.
- ✓ Solicitar periódicamente suministros de oficina para abastecer las necesidades del área de producción.
- ✓ Estar atento al stock de block de formatos.
- ✓ Realizar pedidos de materiales, equipos de protección personal y consumible de acuerdo a los stocks máximos y mínimos en su área.
- ✓ Restringir el acceso de personal no autorizado a las áreas de almacenamiento bajo su custodia.

### **Funciones del Contador General**

- ✓ Cumplir y hacer cumplir al personal bajo su línea de autoridad los procedimientos establecidos para su área de trabajo.
- ✓ Coordinar con gestión todo lo relacionado a cambios o actualizaciones en su documentación.
- ✓ Presentar en procesos de Auditoría interna o externa toda la documentación correspondiente a la planificación, ejecución y seguimiento de la producción externas.

- ✓ Cumplir la legislación nacional, normas y reglamentos internos de seguridad establecidos por la empresa.
- ✓ Revisar comprobantes de diario.
- ✓ Revisión de nóminas.
- ✓ Revisar y controlar ingresos a caja y depósitos de cobro a clientes.
- ✓ Revisar retenciones en la fuente.
- ✓ Revisar provisión de facturas de proveedores.
- ✓ Revisión y control de cheques.
- ✓ Revisar conciliaciones bancarias.
- ✓ Revisión y control los activos Fijos.
- ✓ Revisar procesos de control interno.
- ✓ Dirigir, controlar y motivar al equipo del área.
- ✓ Coordinar toma de Inventarios físicos.
- ✓ Coordinar acciones con auditor externo.

### **Funciones del Ingeniero de Diseño**

- ✓ Mantener su área de trabajo limpia y organizada.
- ✓ Elaborar planos de fabricación, corte y montaje correspondiente a los proyectos asignados.
- ✓ Comunicar de cambios o actualizaciones en los planos a los usuarios de esta información.
- ✓ Levantar oportunamente los planos en la SOFTEXPERT<sup>7</sup> para aprobación y visualización de los usuarios del documento.
- ✓ Realizar análisis de elementos finitos mediante software cuando sea necesario.
- ✓ Realizar otras funciones inherentes a su cargo solicitadas por su jefe inmediato.

---

<sup>7</sup> El SOFTEXPERT, es un programa estadístico que permite monitorear el desempeño bien como alcanzar mejoras sustentables en la calidad y rentabilidad.

## 1.2 Planteamiento del problema

Actualmente hablar de Estrés Laboral en nuestro entorno social, surge como una gran controversia debido a su mantenimiento a lo largo del tiempo, aunque en los últimos años se ha reducido considerablemente por estrategias que aplican algunas empresas para prevenir los riesgos laborales, esto no ha evitado que siga existiendo tasas elevadas que muestran que se encuentran vigentes en nuestro país.

La ONU<sup>8</sup> (Organización de Naciones Unidas), reconoce al estrés como la enfermedad del siglo XXI, en el ámbito laboral su presencia es común entre los trabajadores y, de acuerdo a la OMS<sup>9</sup> (Organización Mundial de la Salud), para el año 2021 será la causa más importante de la interferencia laboral, ya que este tiene gran impacto en el rendimiento del trabajador y su capacidad para efectuar sus actividades, ocasionando errores frecuentes en sus tareas, tales como: lentitud en cumplir las asignaciones.

El estrés es un problema que afecta la salud física y mental de la persona, debido a la globalización existen más exigencias, lo cual incita a que las actividades diarias realizadas sean mucho más complejas y la aspiración de cumplir con todo se eleve e incluso no deja el trabajador sea tan productivo como la empresa lo demanda.

El estrés afecta de una forma significativa especialmente en el entorno laboral, debido a las exigencias requeridas por las empresas, ya que la gran mayoría de las entidades ya sean estas públicas o privadas deben de cumplir con estándares de calidad, alcance de metas, logro de objetivos y realizar tareas complejas y costosas para poder ser eficientes, eficaces y

---

<sup>8</sup> La Organización de Naciones Unidas, es un organismo internacional creado luego de la segunda guerra mundial para evitar que nuevos conflictos internacionales afecten la paz mundial.

<sup>9</sup> La Organización Mundial de la Salud es el organismo de la Organización de las Naciones Unidas especializado en gestionar políticas de prevención, promoción e intervención en salud a nivel mundial.

productivos. Actualmente el incumplimiento de los parámetros establecidos por las empresas por parte de los trabajadores, les incluso hasta perder su trabajo.

En Ecuador cada vez se incrementa el número de personas afectadas por estrés, lo cual inquieta a las familias y por consiguiente a las empresas, es así que la atención y prevención de esta afectación constituye un gran desafío, y con esmero se debe tratar no afectar más el entorno que rodea a la persona, se deben considerar criterios organizacionales y personales para contrarrestarlos, las industrias con mayores riesgos son las petroquímicas, mineras, constructoras, metalmecánicas. La problemática en el área de la industria metal mecánica es evidente puesto que no existe una difusión y aplicación adecuada de la normativa que debe regir en este tipo de actividades, de hecho, se nota un desconocimiento casi a nivel general, sobre todo en las PYMES<sup>10</sup> los efectos provocados por el inadecuado control de los posibles riesgos psicosociales provocados por los trabajos en espacios confinados. (Ekos, 2015).

La industria Metalmecánica , está considerada como una empresa de alto riesgo por sus actividades, por lo que es necesario establecer como principio básico controles y evaluación de los riesgos, el cual se debe ejecutar mediante el cumplimiento de la legislación vigente en temas de seguridad y salud ocupacional, para esto debe existir una planificación preventiva, recordando que la seguridad en el trabajo trae beneficios, brindar servicios con calidad, productividad, compromiso, confianza de los clientes, crecimiento organizativo dado por las buenas prácticas y medidas de prevención.

La necesidad de evaluar las variables de estrés y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa metalmecánica es fundamental para mejorar el clima laboral, pues del estudio de estas variables dependerá el buen desempeño de los trabajadores y el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

---

<sup>10</sup> La pequeña y mediana empresa o pymes, es una empresa que cuenta con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados o regiones.



### **1.3 Formulación del problema**

La presente investigación pretende dar respuesta a la gran interrogante:

¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa metalmecánica de Guayaquil 2018?

#### **1.3.1 Sistematización del problema**

Existen muchas medidas de vigilancia que están predeterminadas para controlar los factores de riesgos que se originan en el entorno laboral.

¿Cuáles son los factores que provocan estrés laboral de los trabajadores de una empresa metalmecánica de Guayaquil 2018?

¿Cuál es el desempeño laboral actual presente de los trabajadores de la población estudiada en una empresa metalmecánica de Guayaquil 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa metalmecánica de Guayaquil 2018?

### **1.4 Delimitación del problema**

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Guayas

**Ciudad:** Guayaquil

**Sector:** Industria metalmecánica

### **1.5 Objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa metalmecánica de Guayaquil 2018.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los principales factores que provocan el estrés de los trabajadores en una empresa metalmecánica de Guayaquil 2018.
- Analizar el desempeño laboral actual que presenta la población estudiada en una empresa metalmecánica de Guayaquil 2018.
- Comprobar la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores en una empresa metalmecánica de Guayaquil 2018.

## **1.6 Justificación**

### **1.6.1 Justificación Teórica**

La investigación se justifica por ser novedosa, ya que contribuye con el cumplimiento de la misión y visión de la Empresa Industrial metalmecánica, considerando que la percepción que tiene los subordinados acerca de los elementos y el ambiente que los rodea, se realiza la aplicación teórica que nos permitirá diagnosticar el nivel de estrés y la influencia que representa en el desempeño laboral de los trabajadores de dicha empresa. Por otro lado, su relevancia radica en las limitaciones que existe en la actualidad respecto a estudios sobre el estrés laboral en las empresas metalmecánicas, además que con la propuesta investigativa se pretende tomar conciencia sobre los factores de riesgo psicosocial que pueden estar afectando la salud y vida de los trabajadores.

### **1.6.2 Justificación Metodológica**

Esta investigación se sostiene en la aplicación de tipos y métodos de investigación como el descriptivo, cualitativo, cuantitativo, con técnica de entrevistas realizadas a los involucrados en objeto de estudio. Además, brinda un gran aporte considerando que para medir las variables de estudio se han tenido que adaptar novedosos instrumentos de recolección de datos mediante el proceso de operacionalización.

### **1.6.3 Justificación Práctica**

La investigación busca analizar la relación del estrés y el desempeño laboral del personal en una empresa metalmecánica, con el objetivo de determinar los principales factores que desencadenan esta problemática, además mediante el análisis del nivel de estresantes a los que se exponen los empleados en la empresa metalmecánica objeto de estudio, se busca tomar acciones correctivas que disminuyan los niveles de estrés y mejorar la calidad y relaciones humanas de los trabajadores de la misma. Los resultados obtenidos servirán para crear estrategias de mejora, para el desarrollo de la salud organizacional y la prevención de enfermedades.

## **1.7 Hipótesis**

La verificación de la hipótesis se realiza en función de los datos analizados e interpretados, obtenidos en la encuesta aplicada a los trabajadores en una empresa metalmecánica, considerando como idea principal determinar la influencia del estrés laboral sobre el desempeño laboral.

### **1.7.1 Hipótesis de Trabajo**

El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa metalmecánica se encuentra influenciada por el estrés laboral.

#### **Hipótesis Nula**

Ho: El desempeño laboral de los trabajadores de la empresa metalmecánica no se encuentra influenciada por el estrés laboral.

#### **Hipótesis Alternativas**

Hi: Los factores laborales que provocan estrés en los trabajadores de la empresa metalmecánica influyen en el desempeño laboral.

## **1.8 Metodología**

En este estudio se empleó el método científico en busca de la solución del problema, a través de un diseño transversal, descriptivo y correlacional, con un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). En la misma se realiza la medición numérica y el análisis estadístico para establecer los patrones de comportamiento y probar teorías, esta se logró a través de preguntas diseñadas para identificar las causas del estrés laboral en el personal en una empresa metalmecánica y su relación con el desempeño laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Fundamentación teórica – epistemológica**

### **2.1.1 Estrés**

#### **2.1.1.1 Historia del Estrés**

El estrés ha sido una condición inseparable al ser humano a lo largo de su evolución, la cual le ha permitido preservar su especie y adaptarse a las condiciones que le ha presentado el contexto; este fenómeno viene acompañado de estados psicológicos y fisiológicos como la ansiedad, tensión, sobrecarga, fatiga y la frustración. (Mingote y Pérez, 2013).

Su origen proviene del término sajón stress que significa tensión, respuesta del individuo cuando se ve expuesto a situaciones que le demanda cambio en su repertorio de conductas cotidianas, pueden afectar sus capacidades de control sobre los acontecimientos o en condiciones más demandantes de su integridad; en estas circunstancias el individuo genera respuestas a nivel fisiológico que le preparan para tener un rendimiento superior al normal.

(Galán y Camacho, 2012).

Hasta la actualidad no se ha generado una sola definición, más bien son varias las teorías que han dado una definición al estrés, en esta revisión se nombra las tres principales: el contexto histórico elaborada por Selye, que es la teoría basada en la respuesta que explica el estrés como lo que produce un conjunto de respuestas fisiológicas en el individuo llamado Síndrome de Adaptación General. (Floría, 2013).

Se estima que el estrés empezó a tomar relevancia a mediados del siglo XIX, cuando el filósofo francés Claude Bernard “sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de medio interior”. De esta manera se empieza a considerar a estos

cambios como las consecuencias iniciales que pueden provocar alteraciones potenciales en el organismo, causadas por el desequilibrio del mismo. (Alcalde de Hoyos, 2013).

### **2.1.1.2 Definición**

El estrés es una situación desfavorable que se presenta en los individuos, debido a la presión a las que se someten en las demandas, restricciones u oportunidades extraordinarias. Por lo regular se asocia con restricciones y demandas (las restricciones evitan que hagamos lo que deseamos; las demandas se refieren a la pérdida de algo que queremos. (Coulter, 2014).

El estrés es la respuesta general que proporciona el organismo, la cual conlleva una activación fisiológica y cognitiva previa a una repentina acción motora y conductual, resultante de una evaluación y ponderación del control potencial y de la disposición de poseer recursos y apoyos propios para enfrentar estresores con el fin de mantener el equilibrio.

(Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Es la demanda ambiental que recibe el individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada, y poner en marcha sus recursos de afrontamiento, los cuales van a desarrollar acciones adaptativas que implican activación fisiológica, esta situación de estrés influye una serie de reacciones emocionales negativas, como ansiedad, entre otras. (Catalán y Menéndez, 2010).

El sistema nervioso cumple un papel importante en el mantenimiento de la homeostasis, se lo pensó como un mecanismo de reacción de emergencia del cuerpo hacia circunstancias externas amenazantes, luego se le agregó significado fisiológico donde el estrés se muestra en 4 dominios: la fisiológica, el comportamiento, la experiencia subjetiva y la función cognitiva. (Sotomayor, 2013).

Corredor y Monroy (2009), expresan que el estrés es un esfuerzo que ocasiona agotamiento para reintegrar el equilibrio perdido, debido al conocimiento del evento por parte del sujeto

como algo amenazante que va a imposibilitarlo para observarlo en un futuro, siendo un fenómeno adaptativo que contribuye a la supervivencia.

Maruris et al, (2011), mencionan que el estrés es la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda siendo un retorno de fuerte tensión fisiológica o psicológica que se prepara para el ataque o huida; es así el comienzo de una serie de enfermedades de las que aun cuando no es causa directa, contribuye frecuentemente a su desarrollo.

Entonces relacionando las diferentes definiciones, podemos decir que el estrés es una situación que presentan las personas al enfrentarse a diferentes exigencias, ya sean estas laborales o intrapersonales, en el ámbito laboral es provocado por las múltiples exigencias a las que se someten al realizar sus actividades diarias.

#### **2.1.1.2.1 Eustrés**

El eustrés es un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo. Es, por tanto, un fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas. (Acosta, 2013).

“Una cierta dosis de estrés, adecuada a la demanda y a las capacidades de los directivos, es realmente positiva y beneficiosa, pues provoca un estímulo sano y atractivo de reto y aumenta la autoestima”, esto permite que las personas tengan un mejor y mayor rendimiento laboral, personal y familiar, disminuyendo los efectos negativos que se pueden presentar.

(Acosta, 2013).

Se puede definir el eustrés como la respuesta positiva del estrés, es decir, que bajo niveles provoca estímulos a las personas, los cuales pueden incrementar su rendimiento laboral.



### **2.1.1.2.2 Distrés**

Un efecto contrario tienen el distrés, según Campos (2006) “cuando la presión es excesiva, dura demasiado tiempo o la persona se considera incapaz de responder adecuadamente, se produce una deformación, la respuesta de los mecanismos cognitivos y emocionales es desproporcionada, equivocada, no ayuda a resolver las demandas del entorno”, esta situación negativa provoca un desgaste acelerado llevando al deterioro del individuo, que se convierte en el determinante de enfermedades físicas y psicológicas. (Acosta, 2013).

“Por consiguiente, cuando el organismo no responde en forma suficiente a los estresantes o responde de forma exagerada, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, pudiendo consumirse el exceso de energía desarrollada, origina el distrés”. (Acosta, 2013).

Podemos definir el distrés como estresantes negativos, lo cual le provoca incapacidad a las personas de responder a mecanismos emocionales y de conocimientos, posteriormente a convertirse en enfermedades físicas y psicosociales.

### **2.1.1.3 Síntomas de estrés**

Robbins y Judge (2009) comentan que el estrés es una causa de descontento con respecto al trabajo y que es el efecto psicológico más simple, aunque pueden ser revelados en varios niveles psicológicos; como, tensión, angustia, irritabilidad, ansiedad, aburrimiento, nerviosismo, indecisión; inquietud, temor, enojo pudiendo ser constante o desmedido, deseos de insultar, golpear, gritar, pánico que de ser muy intenso podría llegar a paralizar, preocupación excesiva, cambios de humor constantes, depresión, dificultad para tomar decisiones, concentrarse, lentitud de pensamiento. Cuando se encomienda a las personas un trabajo con múltiples demandas en conflicto, o cuando no existe claridad sobre las tareas a realizar, esto hace que aumente tanto el estrés como la insatisfacción y el desempeño laboral. Dentro de las sintomatologías relacionadas con el estrés y el comportamiento podemos

mencionar ausentismo, baja productividad y rotación de personal, así como los cambios en los hábitos alimenticios, aumento de tabaquismo y alcoholismo, hablar más rápido, inquietud, hiperactividad, bruxismo, tics nerviosos, problemas sexuales, dormir en exceso o insomnio. Los niveles de estrés, aunque sean moderados tienen a largo plazo una influencia negativa en el desempeño laboral y a medida que la intensidad aumenta más hará agotar la energía del trabajador.

#### **2.1.1.4 Tipos de estresantes**

Según Gutiérrez y Ángeles, (2012), los estresantes pueden clasificarse de acuerdo con la siguiente teoría:

##### **2.1.1.4.1 Por su origen**

- ✓ Estresores internos, o estímulos o sucesos como la sensación de malestar provocado por un dolor de cabeza, una mala digestión o el dolor producido por una caída de igual forma, pueden ser de índole cognitiva como la muerte de alguien significativo, aviso de asenso laboral.
- ✓ Estresores externos, son estímulos que provienen del entorno físico y que, al superar el umbral de tolerancia personal, provocan la respuesta de estrés (ruido excesivo, calor, humedad, etc.)

##### **2.1.1.4.2 Por su naturaleza**

- ✓ Estresores físicos: ruido, calor, polvo, humedad, etc.
- ✓ Estresores biológicos: Tienen la capacidad de producir en el organismo cambios bioquímicos o eléctricos (consumo de café, tabaco, ejercicio físico intenso, etc.)
- ✓ Estresores psicosociales: Son aquellos estímulos que no causan directamente la respuesta del estrés, sino que se convierte en desencadenantes a través de intervención cognitiva y significado que la persona les asigna (demandas de puestos, problemas interpersonales, etc.)

- ✓ Por su especialidad, duración frecuencia e intensidad: Estresores agudos, tienen un tiempo finito y desencadenamiento definido, son a corta duración, poco frecuentes y muy intensos.
- ✓ Estresores crónicos: Son inicio definido, repetitivos y se mantienen por prolongados lapsos de tiempo, pueden ser de alta o baja intensidad (clima laboral, fechas límites constantes, jefes muy severos, etc.)
- ✓ Pequeños estresores de la vida diaria: Molestias, fastidios, problemas, dificultades, líos o enfados diarios. Son de baja intensidad y frecuentes.

#### **2.1.1.5 Fases del estrés**

Al momento que un trabajador se enfrenta a una situación interpretada como amenazante es decir un estresor el organismo de una forma de contrarrestar la amenaza y buscar el equilibrio perdido. A este tipo de reacciones de las personas son denominadas como síndrome de estrés el cual se divide en tres fases: (“Guía de estrés laboral”, 2008).

Primera fase (alarma). - Esta se refiere a cuando el cuerpo reacciona de forma inmediata al estímulo para tratar de dar solución a la situación que se presenta.

Segunda fase (resistencia). - En esta fase la persona reacciona de una forma más prolongada, puesto que en el mismo momento no se tiene una solución lógica y efectiva para actuar ante la situación, por lo cual se debe tomar más tiempo del normal lo cual hace más extenso el tiempo para sobrellevar la situación estresante que se le presenta.

Tercera fase (agotamiento). - Se refiere a cuando la respuesta que se espera no se tiene de una forma instantánea y por el tiempo que transcurre ya no es posible darle una respuesta a la situación. (“Guía de estrés laboral”, 2008).

#### **2.1.2 Estrés laboral**

El estrés laboral es definido como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del

contenido el entorno o la organización del trabajo, es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en la sociedad”, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional. (Guerrero y Guevara, 2014).

Vivencia de ansiedad, temor o insatisfacción resultante del desequilibrio entre apoyos organizacionales percibidos y las condiciones laborales; se refieren a los factores importantes al lugar de trabajo debidos a la naturaleza misma de la ocupación y su desempeño, ambigüedad del rol, entorno insalubre, trabajo bajo presión, fecha límites, etc.), las obligaciones personales y necesidades propias de realización. (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas, los recursos y capacidades percibidas de un individuo para hacer frente a sus exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización, diseño y relaciones laborales y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una institución.

Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2016).

Conceptualizamos al estrés laboral, como el comportamiento de los trabajadores a ciertas exigencias físicas y psicológicas, situación que afecta el clima organizacional y las relaciones laborales.

### **2.1.2.1 Tipos de estrés laboral**

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la

experiencia incidiendo en la situación estresante, en sus propios deseos e incluso en las expectativas en relación con esta situación. (Campero et al, 2013).

Existen dos tipos de estrés laboral:

#### **2.1.2.1.1 Episódico**

“Es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrentan o resuelve, desaparecen todos los síntomas que lo originan”, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona se despida de su trabajo. (Campero et al, 2013).

#### **2.1.2.1.2 Crónico**

Es aquel que “se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá”. (Campero et al, 2013).

#### **2.1.2.2 Causas del estrés laboral**

El estrés laboral se ve condicionado por problemas sociales, económicos y sanitarios, al tiempo que contribuye a crearlos. Además, produce alteraciones muy considerables en la productividad y competitividad de las empresas. No son pocos los factores de la organización que causan estrés, las presiones para evitar errores o terminar las tareas en un plazo fijo, la sobrecarga de trabajo. Jefes insensibles y exigentes y compañeros desagradables son algunos ejemplos. (Gelpi *et al*, 2009).

##### **2.1.2.2.1 Las exigencias de las tareas**

Son factores que relacionan con el trabajo de una persona, abarcan el diseño del puesto. Por ejemplo, las cadenas de montaje presionan a las personas si las percibimos como avanza con

una velocidad excesiva. Del mismo modo, trabajar en una sala excesivamente en un lugar visible donde las interrupciones son constantes aumenta la ansiedad y el estrés.

#### **2.1.2.2.2 Las exigencias del rol**

Se relacionan con las presiones que se imponen a una persona por el rol que cumple en la organización. Los conflictos de roles crean expectativas que no es fácil conciliar o cumplir. La sobrecarga de trabajo se experimenta cuando se espera que el empleado haga más de lo que el tiempo permite.

#### **2.1.2.2.3 Las exigencias interpersonales**

Son las presiones que ejercen otros empleados. La falta de apoyo social de los compañeros y las malas relaciones interpersonales las cuales pueden causar mucho estrés.

#### **2.1.2.2.4 La estructura de la organización**

Define el grado de diferenciación de la organización, el grado de las reglas y normas donde se toman decisiones. Las reglas excesivas y la falta de participación en las decisiones afectan al empleado son ejemplo de variables estructurales que pueden ser fuentes de estrés.

#### **2.1.2.2.5 El liderazgo organizacional**

Representa el estilo gerencial de los altos ejecutivos de la organización. Algunos directores generales crean una cultura que se caracteriza por tensión, miedo y ansiedad. Ejercen presión poco realista para desempeñar el trabajo en plazos breves, imponen unos controles demasiados rígidos y despiden por rutina a los empleados.

#### **2.1.2.2.6 La etapa de la vida de la organización**

Es decir, en qué punto se encuentra de este ciclo de cuatro fases, crea problemas y presiones para los empleados. Las etapas de fundación y declinación son particularmente estresantes. La primera se caracteriza por mucha excitación e incertidumbre, mientras que la segunda impone

recortes, despidos y otra clase de incertidumbre. El estrés es menor en la etapa de madurez, durante la cual la incertidumbre son las menores.

### **2.1.2.3 Manifestaciones de estrés laboral**

Los síntomas del estrés empiezan a surgir de manera sutil a nivel físico, cognitivo, emocional y conductual. Los primeros síntomas normalmente aparecen como ansiedad, nerviosismo, sentimientos de tristeza, entre otros. Sin embargo, cuando dichos síntomas no son tratados a tiempo pueden ir empeorando con el paso del tiempo. Cuando los trabajadores padecen de estrés laboral esto tiene serias implicaciones a nivel organizacional, ya que los trabajadores podrían tener una baja en su productividad y desempeño laboral, puede aumentar el ausentismo, lo que a largo plazo afecta al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

(Azcuena, 2011).

#### **2.1.2.3.1 Síntomas físicos**

Entre los principales síntomas que genera el estrés se encuentran:

- ✓ Disminución de las defensas del organismo.
- ✓ Aumento de la frecuencia cardiaca.
- ✓ Coagulación de la sangre y de la capacidad respiratoria.

Además, el estrés también puede contribuir a que se produzca palpitaciones, temblores, sudoración excesiva, vómitos, mareos, úlceras, hiperactividad, tensión muscular, dolores de cabeza, fatiga, dolores de cuello, respiración agitada, insomnio, problemas en la piel, herpes labial, escurrimiento nasal garganta irritada, entre otras. (Clayton, 2013). En casos extremos, el estrés puede convertirse en un padecimiento crónico con efectos nocivos para la salud, por lo que resulta importante su intervención a tiempo para evitar futuras complicaciones. También es importante su intervención a tiempo para evitar futuras complicaciones. Además, se debe

mencionar que algunos de estos síntomas podrían deberse a algún otro signo de enfermedad por lo que es aconsejable acudir donde un profesional para un mejor diagnóstico.

#### **2.1.2.3.2 Síntomas cognitivos e intelectuales**

Las personas que sufren de estrés laboral tienden a sufrir alteraciones a nivel cognitivo e intelectual. Entre los principales síntomas están:

- ✓ Preocupación
- ✓ Temor
- ✓ Inseguridad
- ✓ Dificultad para decidir
- ✓ Miedo
- ✓ Pensamientos negativos
- ✓ Ser demasiado exigentes y críticos consigo mismo.
- ✓ Temor de que se den cuenta de nuestras dificultades
- ✓ Temor a la pérdida de control
- ✓ Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

Cuando las personas presentan este tipo de sintomatología, esto repercute negativamente sobre el bienestar emocional y psicológico de quienes lo padecen. Cuando la exposición al estresor es intensa, frecuente y prolongada, el trabajador se vuelve vulnerable a alteraciones en la interpretación, lo cual se manifiesta en pensamientos ilógicos, catastróficos, etc.

(Clayton, 2013).

#### **2.1.2.3.3 Síntomas emocionales**

Los principales síntomas del estrés laboral que se experimentan con mayor frecuencia están relacionados principalmente con cambios en los estados de ánimo. Normalmente las personas



se tornan nerviosas y están constantemente preocupadas por los resultados de su trabajo. Otros síntomas que son comunes son:

- ✓ Retraimiento
- ✓ Sentimientos de culpa
- ✓ Depresión
- ✓ Tener poca estima
- ✓ Ineptitud
- ✓ Irritabilidad

Estas sintomatologías dificultan a que las personas se relajen con facilidad, razón por la cual, conforme las personas experimentan estrés laboral, los niveles de angustia pueden aumentar, lo que dificulta que reaccionen de manera adecuada en eventos imprevistos y desagradables. (Clayton, 2013).

#### **2.1.2.3.4 Síntomas conductuales**

A nivel conductual, las personas que padecen estrés tienen una mayor propensión a mantener un estilo de vida acelerado lo que los lleva a trabajar más horas, dedicando menos tiempo a actividades de relajación y descuidando su aspecto y cuidado personal. Como consecuencia puede sufrir desordenes físicos que alteran sus comportamientos normales. (Clayton, 2013).

Entre los principales cambios que se presentan a nivel conductual, se encuentran:

- ✓ Comer en demasía
- ✓ Ingerir comida chatarra
- ✓ Dificultad para conciliar el sueño
- ✓ Despertarse intempestivamente
- ✓ Tener problemas para realizar problemas simples
- ✓ Cometer errores

- ✓ Olvidarse de las cosas
- ✓ Mantener conductas agresivas
- ✓ Incrementa el consumo de tabaco alcohol otras drogas.

Cuando la exposición es muy intensa, se repite frecuentemente y dura de forma prolongada, se puede producir enfermedades e incluso la muerte prematura por problemas respiratorios, cardiovasculares, accidentes e incluso suicidios.

#### **2.1.2.3.5 A nivel fisiológico**

- ✓ Diaforesis
- ✓ Mialgia
- ✓ Palpitaciones
- ✓ Taquicardia
- ✓ Temblor
- ✓ Gastritis
- ✓ Otras molestias gástricas
- ✓ Disnea
- ✓ Xerostomía
- ✓ Disfagia
- ✓ Cefalea
- ✓ Náuseas.

#### **2.1.3 Desempeño laboral**

Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos, constituye la estrategia individual para lograrlos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general. (Chiavenato, 2009).

El desempeño laboral ha sido siempre considerado como la base para lograr el buen desenvolvimiento de la organización en el mercado. En este sentido, es fundamental para lograr el éxito y efectividad de la organización. Por ello es importante brindar a los trabajadores beneficios y estabilidad laboral, lo cual traerá motivación y tranquilidad al colaborador y un estado emocional que le permitirá realizar un buen performance. (Pedraza y Conde, 2010).

El desempeño laboral lo podemos definir como el cumplimiento de los objetivos y actividades establecidas y que se correlaciona con las características de cada individuo, el mismo será el que determine el surgimiento, efectividad, eficiencia y eficacia de la organización.

#### ***2.1.3.1 Conductas que constituyen el desempeño***

La mayoría de las organizaciones solo evalúan la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo, sin embargo, las campañas en la actualidad reconocen tres tipos principales de conducta: (Ángeles y Gutiérrez, 2012).

- ✓ Desempeño de tareas
- ✓ Civismo
- ✓ Falta de productividad

#### ***2.1.3.2 Evaluación del desempeño***

Constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; su contribución total a la organización. (Robbins y Judy, 2013).

Los tres conjuntos de criterios más comunes son:

##### **2.1.3.2.1 Resultados de la tarea individual**

Cantidad producida, los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta, o bien, el volumen general de ventas en el territorio, el incremento en el monto obtenido por las ventas y el número de cuentas obtenidas en el caso de un vendedor.

### **2.1.3.2.2 Conductas**

En este contexto se evalúa la conducta del empleado. Las conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a aquellas que están relacionadas con la productividad individual. Sino sobre el comportamiento de la ciudadanía, ayudar a otros, sugerir mejoras y presentarse como voluntario para tareas adicionales.

### **2.1.3.2.3 Rasgos**

El conjunto más débil de criterios es el que corresponde a los menos relacionados con el desempeño laboral. Tener una buena actitud, mostrar confianza, ser confiable.

## **2.1.4 Relación entre el estrés y el desempeño laboral**

Uno de los resultados más evidentes del estrés es la disminución de la cantidad y/o calidad del trabajo del trabajo realizado; es decir, del desempeño laboral. Los aspectos positivos y negativos del estrés son más perceptibles en la relación entre el estrés y el desempeño, además que genera afectaciones en el rendimiento y del ambiente de trabajo.

(Rodríguez y Gonzáles, 2011).

A nivel conceptual, se propusieron hace varios, cuatro tipos de relación entre estrés y desempeño laboral: lineal negativa, lineal positiva, relación en forma de U curvilínea (invertida) y ninguna relación entre ambas. Quienes concibieron la relación negativa, consideraban al estrés como algo perjudicial para los trabajadores y el entorno laboral, lo cual influía en un deficiente desempeño. El trabajador, al invertir gran parte de su tiempo para hacer frente a las tensiones, consume mucha energía y ello repercute en su desempeño. (Jamal, 2011).

La relación lineal positiva está basada en los desafíos que implica el estrés, plantea que, a un bajo nivel de estrés, el trabajador no encuentra desafíos y por ello no mejora su desempeño. Un nivel de estrés medio, propiciará desafíos medios y por ello el trabajador tendrá un

desenvolvimiento mediocre. Al tener un alto nivel de estrés, la persona sentirá un desafío óptimo y su rendimiento mejorará. (Jamal, 2011).

Por su parte, la relación U invertida menciona que un bajo estrés propicia que la persona esta inactiva y no desarrolle el rendimiento óptimo. Por el contrario, el nivel de estrés, genera alta tensión en el individuo y repercute negativamente en su desenvolvimiento. Lo propicio es tener cierto grado de estrés controlado que permita que el trabajador este activo y tenga un buen desempeño. (Jamal, 2011)

Finalmente, mencionamos que existe la teoría que afirma que el estrés laboral no está relacionado con el desempeño, sino que establece que tiene un origen de contrato psicológico entre el trabajador y la organización. Al respecto, se plantea que la persona sabe las funciones que debe realizar y en qué grado debe rendir, ya que se le paga un sueldo como retribución a ello. La persona debe ignorar las tensiones y tener un buen rendimiento, independientemente de lo que ocurra en el entorno laboral. Se cree que el trabajador no debería verse afectado por estos sucesos, aunque el estrés sea alto o bajo, el desempeño del trabajador no se verá afectado o tendrá un cambio relevante: es decir, la influencia del estrés laboral es neutral hacia el desenvolvimiento. (Jamal, 2011).

Es importante resaltar que producto del estrés, el trabajador puede empezar a dejar de lado aspectos importantes del desempeño. Es así que debido a la presión por cumplir sus actividades descuida las que no lo son, tales como ayudarse entre compañeros y/o cumplir normas explícitas de la empresa. Eso sucede en vista que la energía se ve desgastada por ejecutar los requerimientos formales y se deja poco o nada de empuje hacia el desempeño extra rol.

(Jain y Cooper, 2012).

## 2.2 Desarrollo histórico

Márquez y Zambrano (2013), realizó un estudio sobre “evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmeccánica en Táchira Venezuela”, su objetivo fue evaluar los factores psicosociales en una empresa metalmeccánica ubicada en el estado de Venezuela, el estudio fue representado por 129 personas subdivididos en dos grupos la parte operativa 37 personas y administrativa 92 personas. El autor obtuvo los siguientes resultados: El 51% de los entrevistados corresponde al género masculino, el 68% de los trabajadores son jóvenes menores a 35 años; y el 91% tienen muchos años de antigüedad en la empresa. Por tanto, según el estudio se puede evidenciar que ambos grupos ya sea operativos o administrativos obtuvieron un puntaje por encima de tres en el cual indica que no hay diferencia en padecer riesgo psicosocial.

González (2013), en su trabajo de tesis “Consecuencias del Estrés Laboral”, expone que el objetivo principal fue medir el nivel de estrés que pueden presentar los empleados, además se utilizó el diseño de investigación descriptiva entre otras técnicas, en el cual se determinó que los niveles de estrés que manejan los trabajadores de esta empresa son muy altos.

En esta investigación los autores demostraron que el estrés dentro del ámbito laboral afecta de manera significativa el desempeño de la empresa y desencadenante se relaciona con algunos trastornos como la fatiga y la ansiedad el cual al ser excesivo altera la vida de las personas y puede convertirse en una seria enfermedad. De la misma manera llegaron a la conclusión que le estrés puede ser positivo si es manejado de manera adecuada, pero si sobrepasa las medidas de prevención normales se corre el riesgo de tener consecuencias negativas como la fatiga física y mental.

Ruiz y Vega (2016), en su trabajo investigativo “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de los de una empresa de venta de servicios industriales”, exponen que el principal resultado encontrado fue que el estrés laboral afecta negativamente al desempeño de

los trabajadores, sin embargo, esta influencia no se considera relevante en este estudio, ya que se asume que el trabajador está realizando un manejo adecuado del estrés.

González (2014), en su tesis titulada “Estrés y desempeño laboral” estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Quetzaltenango. Plantea como objetivo Establecer la relación entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por tanto problemas significativos en la misma. Por lo tanto, cuando existe un bajo desempeño laboral en los colaboradores por lo que se estima que padecen de un estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema.

Batista (2010), en su investigación titulada “Impacto de Estrés Laboral en el desempeño de los trabajadores de una Industria Automotriz, de la ciudad de Guadalajara México”, cuyo objetivo principal fue analizar el impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores. Empleo un diseño de tipo correlacional, tuvo una muestra de 63 trabajadores encuestados. Los resultados determinaron que el 57% de los trabajadores no tiene un estilo definido mientras que el 8% corresponde al estilo democrático por último que el 1% pertenece al estilo permisivo.

Barraza (2010), en el artículo de estudio del estrés, explica que el estrés trabajo es propio de las sociedades industriales, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo. Que el ser humano se encuentra inmerso dentro de una sociedad organizacional, desde que nacemos hasta que morimos la vida va transcurriendo dentro de sistemas, todos los seres humanos adquieren

mayor estrés dividido a que están inmersos en doble contingencia esto es patrones y conducta propia en el ámbito laboral.

Martínez (2015), en el artículo titulado “estrés laboral en prensa gráfica”, resalta que la carga laboral que se tiene puede ser muy estresante, ya que en el día tienen diversas tareas que cumplir y se siente que el tiempo no es suficiente para salir con todo. Pero se organiza bien las tareas desde temprano es mucho más probable que se finalice todo de forma exitosa. El estrés causa consecuencias en la salud mental de las personas y también puede hacerlo en la salud física. Es importante evitar que eso suceda, lo cual se logra con cumplir eficazmente con todos los compromisos laborales, pero también dar un tiempo para ti mismo. Buscar diferentes alternativas al finalizar la jornada laboral fuera del contexto del mismo apoya a ejercer un control voluntario sobre las diferentes situaciones que nos abruman y nos genera estrés.

Guate (2015), en su artículo titulado “el estrés”, comenta que para que exista un buen desempeño dentro de la empresa todo dependerá del ánimo con el que se encuentren, en muchas ocasiones se ve muy afectada la satisfacción laboral lo cual es la actitud con la que se desarrolla en los colaboradores frente al desempeño de sus funciones, la misma está basada en necesidades, valores y rasgos de personalidad con la que cada colaborador cuenta. Así contando con los factores influyentes como los estresores que comprometen la integridad del colaborador y su satisfacción en el trabajo.

Lira (2014), en el artículo “satisfacción laboral”, comenta que nueve de cada diez trabajadores de 50 años dicen estar satisfechos con sus empleos, la noticia en base a una encuesta explica que las personas de edad avanzada están más contentas con su trabajo que las de menos edad, esto se da debido a que en muchas ocasiones han logrado ser ascendidos o aumentos en el sueldo y han adquirido mayor seguridad laboral, se menciona que cuando se empieza a trabajar joven, en ocasiones las personas tienden a ser inseguras en cuanto a su trayectoria profesional



por ejemplo un grupo con mayor grado de satisfacción de como resulta un mejor desempeño por la conformidad de las expectativas de las exigencias del trabajo y un grupo menos satisfecho da una importancia al trabajo que realizan.

Galarza y Inga (2016), en su trabajo investigativo “El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa Carrocerías “CEPSAN” en la ciudad de Ambato, Tungurahua”, concluyen que: el detectar estrés en el entorno laboral representa una amenaza para el desempeño profesional de los trabajadores, lo cual conlleva al desequilibrio de la organización.

Bedoya (2012), en su trabajo investigativo “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador”, llevo a las siguientes conclusiones.

El estrés laboral ocasionado por los factores psicosociales influye de forma negativa en el desempeño de los trabajadores, es decir cuan mayor sea el estrés laboral menor será el desempeño del trabajador, pudiendo presentar problemas como el absentismo, ansiedad, disminución de la productividad, lo que genera un impacto negativo considerable tanto para el empleado como para el empleador.

Chavéz (2016), en su investigación “ El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del area de gestion comercial de Electrosur S.A en el periodo 2015”, expone que:El estrés laboral de manera significativa afecta el desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de Electrosur, dicha afectacion se debe a los factores estresantes ocasionadas por la carga laboral.

## **2.3 Bases legales**

A medida que el concepto de salud ha sido ampliando con el aporte de las ciencias sociales, se ha incorporado a dicho concepto el bienestar psicológico y social del individuo, la prevención de los riesgos profesionales ha comenzado a añadir los aspectos psicológicos y sociales al trabajo. Aunque los factores psicosociales del trabajo actualmente son reconocidos por los profesionales de la salud ocupacional, todavía no se abordan con profundidad y siguen considerándose un tema difícil de aprender; debido al riesgo psicosocial, lo cual exige la tendencia generalizada entre los especialistas, al no considerar los mencionados factores de riesgo o abordarlos de manera superficial.

### **2.3.1 Marco legal Constitución de la Política del Ecuador**

El estado garantiza a las personas trabajadoras al pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludables y libremente escogido o aceptado; Por lo que, en ejercicio de sus atribuciones legales: Acuerda: Expedir la normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral.

**Art. 9.-** Del programa de prevención de riesgos psicosociales. - En todas las empresas e instituciones públicas y privada, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral. El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto. (Ministerio de Trabajo, 2017).

**Art.33.-** “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras

el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.”

(Ministerio de Trabajo, 2016).

**Art. 35.-** El trabajo es un derecho y un deber social. Gozara de la protección del Estado, el que se asegurara al trabajador el respeto o su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia.

(Constitución de la República del Ecuador, s.f).

**Art. 424.-** “La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico.” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

**Art. 425.-** “El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos”.

(Constitución de la República del Ecuador, 2008).

### **2.3.2 Instrumento Andino de Naciones, decisión 584**

“En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

(Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2004).

### **2.3.3 Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo**

**Art. 19.-** “Efectos de los Siniestros. - Los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales u ocupacionales pueden producir los siguientes efectos en los asegurados:

(Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2016).

- a) Incapacidad Temporal;
- b) Incapacidad Permanente Parcial;
- c) Incapacidad Permanente Total;
- d) Incapacidad Permanente Absoluta; y,
- e) Muerte.

### **2.3.4 Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral**

#### **Art 11.-** Obligaciones de los empleadores

Cumplir con las disposiciones de este reglamento y demás normativas vigentes en materia de prevención de riesgos.

Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

(Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, 2012).

#### **Art. 14.-** De los Comités de Seguridad

En todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores deberán organizar un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrado por tres representantes de los trabajadores y tres de los empleados, quienes de entre sus miembros designaran un presidente y secretario que durara un año pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

(Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, 2012).

### **2.3.5 Reglamento del Seguro de Riesgo de Trabajo**

**Art. 1.-** La naturaleza de conformidad con lo previsto en el Art. 155 de la ley de Seguridad Social referente a los lineamientos de política, protege al afiliado y al empleador, mediante programas de prevención de riesgos derivados del trabajo, acciones e reparación de los daños derivados de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y ocupacionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral. (Ministerio de Trabajo, 2017).

### **2.3.6 Código de Trabajo**

El Congreso Nacional (2018), expresa en sus artículos lo siguiente:

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

**Art. 432.-** Normas de prevención de riesgos dictadas por el IESS, en las empresas sujetas al régimen del seguro del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidos en este capítulo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**Art. 347.-** Riesgo del trabajo. - son las eventualidades dañinas a las que está sujeta el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Por tanto, se estima que la creación de organismos que se preocupan por el bienestar del trabajador, procurando prevenir los riesgos psicosociales dentro de las organizaciones para mejorar condiciones de trabajo, prevenir enfermedades o accidentes que perjudican al empleado

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

### **3.1 Tipo de estudio**

De acuerdo al propósito de la investigación, se la reconoce como un estudio aplicado, debido a que se enfoca a solucionar los problemas originados por necesidades, cuyo resultado debe ser inmediato para el mejoramiento de los procesos.

#### **3.1.1 Investigación Exploratoria**

Nos permite conocer las variables de interés como son los riesgos y la salud ocupacional, e investigar el problema, es decir sondear un problema desconocido en el contexto empresarial metalmeccánico.

#### **3.1.2 Investigación Descriptiva**

Utilizada para comparar y clasificar los elementos, fenómenos y estructura, procesada de manera ordenada y sistemática, tomando en cuenta las consideraciones del contexto.

#### **3.1.3 Cualitativa**

Aplicando la investigación cualitativa se pudo examinar el comportamiento y aptitudes de los colaboradores del objeto estudiado.

#### **3.1.4 Cuantitativa**

Porque se puede obtener un conocimiento del estado del sistema de gestión ocupacional.

#### **3.1.5 Diseño transversal**

Con esta investigación se pudo realizar la recolección de datos, aplicando este instrumento una sola vez en la población estudiada.

### **3.2 Métodos de estudio**

#### **3.2.1 Método científico**

Se plantea para descubrir las formas de existencias de los procesos objetivos, para extraer sus conexiones internas y externas para profundizar los conocimientos adquiridos.

### **3.2.1.1 Analítico**

Este método nos permite descomponer el objetivo y realizar el estudio de una forma aislada para luego integrarlos. Es usado para analizar la información recolectada a través de la encuesta.

### **3.2.1.2 Analítico deductivo**

Este método se utiliza para generar una solución al problema encontrado, el cual se basa en la lógica y relaciona el estudio con hechos específicos.

## **3.3 Técnicas y herramientas para el levantamiento de información**

Las técnicas y herramientas aplicadas en esta investigación están estructuradas de acuerdo a los objetivos planteados.

### **3.3.1 Técnicas**

Angulo (2012), determinan que: Es importante señalar que la información relacionados con el trabajo de la obtención, análisis y presentación de la información, Por lo tanto, serán utilizadas las diferentes técnicas en la recolección de datos, también el tratamiento y el análisis de la información, así como las formas en que es presentada toda la información obtenida y con motivo de la investigación. (p.1).

#### **3.3.1.1 La entrevista**

Las entrevistas se las ha realizado al personal que labora en la empresa, para la cual se elaboró una serie de preguntas para poder conocer la opinión de los involucrados.

#### **3.3.1.2 La encuesta**

Este método nos permite diseñar un cuestionario donde se reconoce información valiosa referente al objeto de estudio.



### **3.3.2 Herramientas**

#### **3.3.2.1 Cuestionario OIT- OMS**

Se utilizó el test de Estrés Laboral Organizacional elaborada por la Organización Mundial de la Salud y por la Organización Internacional de Trabajo; la cual se basa en distinguir siete dimensiones o estresores, es un instrumento de fácil aplicación, se lo lleva a cabo aproximadamente en 15 a 20 minutos. La prueba consta de 25 preguntas agrupadas en las siguientes áreas: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, influencia de líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

#### **3.3.2.2 Cuestionario Desempeño Laboral**

El desempeño laboral se evaluó mediante la escala correspondientes a OCB-O (conductas cívicas que se centran en el beneficio de la organización), OCB-I (conductas cívicas organizacionales que procuran el beneficio de un individuo en particular) e In – Role (conductas formales estipuladas), las tres escalas están formadas por siete ítems cada una. Cabe mencionar que se aplicó esta herramienta debido a que en la actualidad no se cuenta con una evaluación de desempeño establecida.

#### **3.3.2.3 Prueba Hipótesis Chi-Cuadrado**

Esta prueba permitirá encontrar si la diferencia observada en los porcentajes es estadísticamente significativa, es decir si existe o no relación entre las variables estudiadas (estrés y desempeño laboral). De tal manera que se establecerán las siguientes hipótesis.

Hipótesis nula: No existe influencia entre el estrés y el desempeño laboral.

Hipótesis alternativa: Si influye el estrés en el desempeño laboral.

#### **3.3.2.4 Identificación de las variables**

Variable independiente: Estrés

Variable dependiente: Desempeño laboral

### 3.3.3 Operacionalización de las variables

A continuación, se observa en la Tabla 1 la matriz de operacionalización de la variable independiente:

Tabla N° 1 *Matriz de Operacionalización Variable Independiente: Estrés*

Definición conceptual	Dimensión	Definición conceptual	Indicadores	Instrumento
El estrés es la relación adversa que presentan los individuos ante la presión excesiva a que se ven sometidos debido a demandas, restricciones u oportunidades extraordinarias. Por lo regular el estrés se asocia con restricciones y demandas (Robbins & Coulter, 2014)	Clima Organizacional	Se refiere al ambiente que se siente dentro de una empresa, la cual determina la conducta de las personas.	Estrategias, metas, misión y dirección de la empresa. Ítems 1, 10, 11, 20	Cuestionario OIT- OMS Ha sido empleado en varias investigaciones para medir el estrés en los trabajadores, su valoración es en escala de Likert donde: Nunca = 1 Rara vez = 2 Ocasionalmente = 3 Algunas veces = 4 Frecuentemente = 5 Generalmente = 6 Bajo nivel de estrés ≤90,2 Nivel intermedio 90,3-117,2 Estrés 117,3- 153,2 Alto nivel de estrés ≥ 153,3
	Estructura Organizacional	Incluye la burocracia que existe dentro de la empresa y el control que esta ejerce sobre el trabajo	Papeleos, cadena de mando, forma de rendir informes y control sobre el trabajo. Ítems 2, 12,16, 24	
	Territorio Organizacional	Expresión empleada para incluir el espacio personal o el escenario en donde el trabajador realiza sus actividades laborales.	Espacio, actividades de trabajo, relación con los grupos de trabajo. Ítems 3,15, 22	
	Tecnología Organizacional	Es la disponibilidad de recursos que posea un trabajador para realizar sus funciones en relación a las exigencias y requerimientos que tenga.	Conocimiento, recursos disponibles para realizar las actividades. Ítems 4,15, 25	
	Influencia Líder	una persona, la cual le permite actuar como autoridad y poder a la persona, lo que le permite actuar como legitimador ante los trabajadores.	Respeto, preocupación y confianza hacia los subordinados. Ítems 5,6, 13, 17.	
	Falta de Cohesión	Cumple una función muy importante en el comportamiento de las personas.	Colaboración, prestigio de la organización, presión del grupo de trabajo. Ítems 8, 19, 23.	
	Respaldo de Grupo	Se refiere al apoyo que recibe por el grupo para cumplir sus funciones e identificarse con la empresa.	Protección, respaldo y ayuda del grupo.Ítems 7, 9,16, 21.	

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.3.1 Operacionalización de las variables dependientes

A continuación, se observa en la Tabla 2 la matriz de operacionalización de la variable dependiente:

Tabla 2 *Matriz de Operacionalización Variable Dependiente: Desempeño laboral*

Definición conceptual	Dimensión	Definición conceptual	Indicadores	Instrumento
Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos, este constituye la estrategia individual para lograrlos y va ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general. (Chiavenato, 2009).	OCB-O (conductas cívicas que se centran en beneficio de la organización)	Se refiere a las conductas que tiene el trabajador, las cuales van más allá de las políticas organizacionales, y benefician directamente a la empresa.	Responsabilidades, obligaciones, requerimientos formales de desempeño. Ítems 1,2,3,4,5,6,7	Cuestionario de William y Anderson.  El cual ha sido empleado en varias investigaciones para medir el nivel de desempeño y satisfacción laboral en los trabajadores, su valoración es en escala de Likert donde:  Nunca = 1 Rara vez = 2 Algunas veces = 3 Generalmente = 4
	OCB-I (conductas cívicas organizacionales que procuran el beneficio del individuo en particular).	Se refiere a las conductas adoptadas que tienen como propósito particular el bienestar del individuo.	Compañerismo, asistencia a supervisor. Ítems 8,9,10,11,12,13,14,15,16,17.	
	In- Role (conductas formales estipuladas).	Representa las relaciones personales que determinan el comportamiento social.	Cumplimiento de reglas, pausas en el trabajo, tiempo, confidencialidad. Ítems	

Fuente: Elaboración propia

### **3.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis para la presente investigación, es el personal de la empresa metalmecánica.

### **3.5 Población de estudio**

Para la presente investigación se ha determinado un universo, el mismo que corresponde al total de los trabajadores de la empresa, la cual corresponde a 300 colaboradores, la muestra se determinó, mediante un estudio probabilístico con un margen de error del 5%.

#### **3.5.1 Características de la población**

Procedencia: Trabajadores de una empresa Metalmecánica de Guayaquil.

Área: Trabajadores sector metalmecánico.

#### **3.5.2 Delimitación de la población**

La población seleccionada cumple con las características descrita, es decir todos forman parte del grupo de trabajadores de la empresa.

### **3.6 Tamaño de la muestra**

Considerando que se conoce la población objeto de estudio la cual es finita se aplica la siguiente fórmula tomando en cuenta un margen de error de 5%. Con dicha aplicación obtenemos que el tamaño de la muestra a la cual se le va a realizar la encuesta es de 168 trabajadores de la empresa.

#### **3.6.1 Fórmula para determinar la muestra**

A continuación, se presenta la ecuación 1, para determinar el número de muestra representativa que van hacer la cantidad de empleados.

Ecuación 1

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

**Donde:**

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de Confianza.

p = Posibilidad de que ocurra un evento.

q = Posibilidad de que no ocurra un evento.

e = Error de estimación, para el cual se considera el 5%.

Una vez obtenidos todos los datos, remplazamos los valores de la ecuación la cual expresa el resultado siguiente:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 300}{0,05^2(300 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 168 \text{ trabajadores.}$$

### 3.7 Selección de la muestra

Para la selección y determinación de la muestra se utilizará el tipo probabilístico y el procedimiento a utilizarse será aleatorio, porque se obtendrá al azar, es decir, que todo número tenga la misma probabilidad de ser escogido y que la elección de uno no dependa de la elección del otro. Las preguntas aplicadas en esta investigación serán de forma entendible, logrando de esta manera obtener datos más precisos que nos ayudara a conseguir mejores resultados.

Tabla 3 *Selección de la muestra*

ÁREA	POBLACIÓN	MUESTRA
Administrativa	38	20
Producción	262	148
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>168</b>

**Fuente:** Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE DATOS**

## 4.1 Resultados generales

De acuerdo a los objetivos planteados se presenta a continuación el análisis de los datos cuantitativos, obtenidos previo a las entrevistas y test realizados a los colaboradores de la empresa metalmeccánica. El cual será medido mediante el cuestionario OIT-OMS , el mismo que consta de 25 ítems, para definir el nivel de desempeño se aplica el cuestionario de (Williams & Anderson, 1991), que consta de 21 ítems, subdividido en dimensiones, la relación entre la variables estrés y desempeño laboral se determinó mediante la distribución Chi cuadrado. Para realizar las respectivas observaciones sobre el estrés y desempeño laboral se realizó la agrupación por factor, por rango, edad, género y área laboral.

## 4.2 Resultados del nivel de estrés

### 4.2.1 Porcentaje de empleados por género

Tal como se mencionó anteriormente el censo está aplicado a la muestra de 168 trabajadores que laboran en la empresa metalmeccánica. En el cual se puede identificar que predomina el género masculino con un 94,95% del total de los encuestados y la diferencia corresponde al género femenino con un 5,05% de la población estudiada.

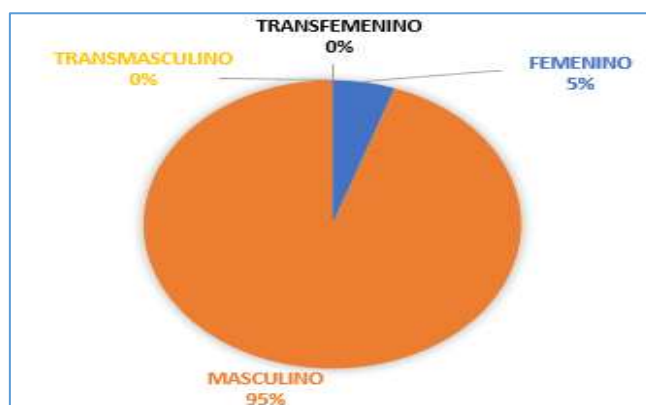
Tabla 4 *Porcentaje de empleados por género*

SEXO	FRECUENCIA	%
FEMENINO	9	5,36%
MASCULINO	159	94,64%
TRANSFEMENINO	0	0,00%
TRANSMASCULINO	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

A continuación, podemos observar el grafico 2, el cual hace referencia a los datos reflejados en la tabla 4.

Figura 2 *Porcentaje de empleados por género*



**Fuente:** Aplicación del cuestionario OIT-OMS  
**Elaboración:** La autora

#### 4.2.2 Nivel de estrés por género

Realizando el análisis global de los resultados se considera que el nivel de estrés encontrado según el género, es más elevado en el masculino con un 93,53% en comparación con el femenino con un promedio del 90,55 % (ver tabla 5). Del total de trabajadores masculino, un 85% presenta un nivel bajo de estrés en comparación al 70% del nivel de estrés bajo en el femenino.

Tabla 5 *Nivel de estrés según género*

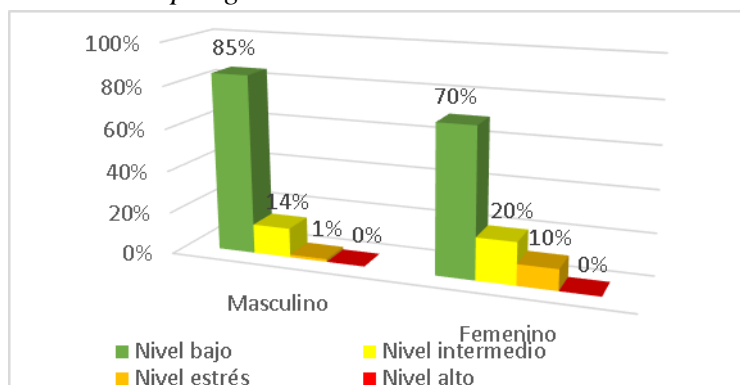
Nivel de estrés	Escala	Masculino				Femenino			
		N° trabajadores	%	Media	Desviación estándar	N° trabajadores	%	Media	Desviación estándar
Nivel bajo	>90	134	85%	67,96	9,29	7	70%	62,14	11,45
Nivel intermedio	90,3-117,2	22	14%	91,64	1,18	2	20%	91,5	0,71
Nivel estrés	117,3-153,2	2	1%	121	4,24	1	10%	118	0
Nivel alto	> 153,3	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>158</b>	<b>100%</b>	<b>93,53</b>	<b>4,1</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>90,55</b>	<b>6,42</b>

**Fuente:** Elaboración propia

En la figura 3, se encuentran expresados en porcentajes los datos de la de la tabla 5, que indica el nivel de estrés de los trabajadores de acuerdo a su género.



Figura 3 *Nivel de estrés por género*



Fuente: Elaboración propia

En la figura se puede observar que el 85% del personal masculino presenta un nivel de estrés bajo, el 14% un nivel intermedio y el 1% nivel de estrés. Con respecto al personal femenino se identifica que el 70% demuestra un nivel de estrés bajo, el 20% un nivel intermedio y el 10% un nivel de estrés, en ambos géneros se observa 0% para el rango > 153,3 que corresponde a la escala de nivel de estrés alto.

#### 4.2.3 Nivel de estrés por edad

Podemos observar en la tabla 6, que los cuatro rangos generacionales muestran en promedio un nivel de estrés bajo. No obstante, también los rangos de 20-34 años y 35-49 años tienen un nivel de estrés mayor, además podemos identificar que en el rango de edad de más de 65 años no existe ningún valor, ya que en la empresa estudiada no labora personal de esta edad.

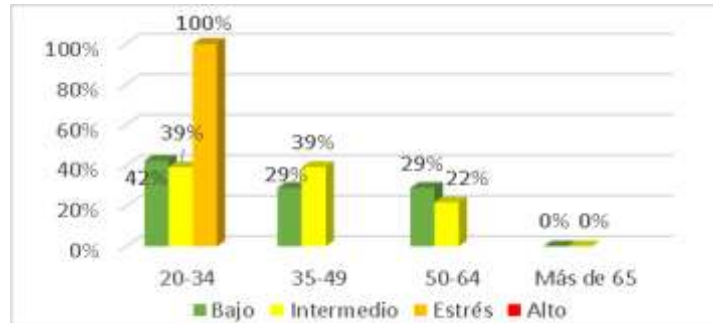
Tabla 6 *Nivel de estrés según rango de edad*

NIVEL DE ESTRÉS TOTAL											
Edad	N° Trabajadores	Bajo		Intermedio		Estrés		Alto		Media	Desviación estándar
		N° Trabajadores	%	N° Trabajadores	%	N° Trabajadores	%	N° Trabajadores	%		
20-34	72	60	42%	9	39%	3	100%	-	-	69,71	17,24
35-49	50	41	29%	9	39%	0		-	-	74,18	10,66
50-64	46	41	29%	5	22%	0		-	-	72,7	9,13
Más de 65	-	0	0%		0%	0		-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>142</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>72,19</b>	<b>4,31</b>

Fuente: Elaboración propia

La figura 4 hace referencia a los datos de la tabla 6, con respecto al nivel de estrés por la edad de los trabajadores.

Figura 4 Nivel de estrés según rango de edad



Fuente: Elaboración propia

En esta la figura 4 se identifica que en el rango de 20-34 años, el 42% presenta un nivel de estrés bajo, el 39% muestran un nivel de estrés intermedio y el 100% de estrés, en el rango de 35-49 años se identifican solo dos opciones que son el 29% que corresponde al nivel bajo y el 39% intermedio, además se observa en el rango de 50-65 años el 29% un nivel de estrés bajo y 22% un nivel intermedio.

#### 4.2.4 Nivel de estrés según el área laboral

Observamos en la tabla 7 que el área de producción presente un rango mayor de estrés, con un promedio total de 93.42%, a diferencia del área administrativa que emite un promedio de 92.08%. Esto se produce debido a que los colaboradores del área de producción se exponen a tareas que requieren mayor esfuerzo y concentración para evitar posibles riesgos físicos en su salud.

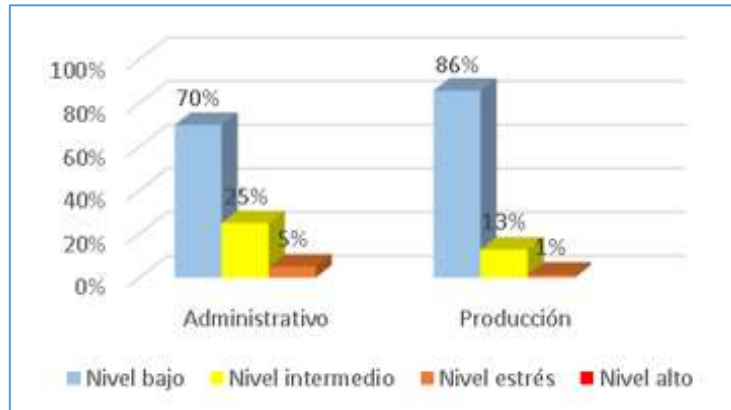
Tabla 7 Nivel de estrés según el área laboral

Nivel de estrés	Escala	Administrativo				Producción			
		Nº trabajadores	%	Media	Desviación estándar	Nº trabajadores	%	Media	Desviación estándar
Nivel bajo	>90	14	70%	65,64	10,73	127	86%	67,89	9,32
Nivel intermedio	90,3-117,2	5	25%	92,6	2,07	19	13%	91,37	0,6
Nivel estrés	117,3-153,2	1	5%	118	0	2	1%	121	4,24
Nivel alto	> 153,3	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>	<b>92,08</b>	<b>5,69</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>	<b>93,42</b>	<b>4,38</b>

Fuente: Elaboración propia

Los porcentajes observados en la figura 5 se pueden corroborar en la tabla 7, los mismos son expresados de acuerdo al área laboral de los trabajadores.

Figura 5 *Nivel de estrés según el área laboral*



**Fuente:** Elaboración propia

Podemos deducir que los trabajadores del área de administración presentan un 70% nivel de estrés bajo, el 25% un nivel intermedio y 5% nivel de estrés. Por otra parte, se observa niveles más bajos de estrés en el área de producción el 86% demuestra un nivel de estrés bajo, el 13% intermedio y el 1% un nivel de estrés, en ninguna de las áreas laborales se han observado niveles de estrés alto.

#### **4.2.5 Resultados por Dimensión o factores**

Los 25 enunciados correspondientes al cuestionario están agrupados en siete categorías o factores. Para cada dimensión o categoría se presentará datos cuantitativos obtenidos del programa Excel en el cual se realiza la tabulación y análisis estadísticos, así mismo se realizará la descripción cualitativa de los resultados para mayor comprensión.

#### **Dimensión Clima Organizacional**

Teóricamente se puede mencionar que el clima en una organización puede resultar un factor estresante. Por ende, el clima organizacional se ve afectado por diferentes variables estructurales, entre ellas el estilo de gestión y dirección de la empresa. De acuerdo con las

escalas del instrumento OIT-OMS esta dimensión se centra en medir el estrés en torno a temas relacionados con las estrategias, metas, misión y dirección de la empresa. En la tabla 8 y figura 6 podemos observar los resultados por ítem.

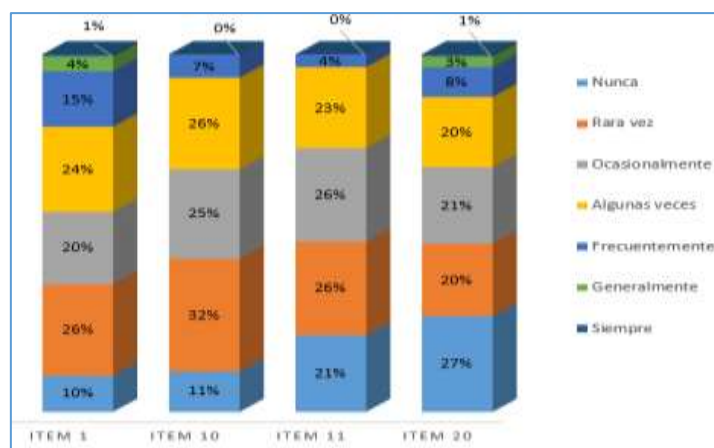
Tabla 8 *Dimensión “Clima Organizacional”*

Valoración	Ítem 1	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 20	%			
Nunca	17	19	36	45	10%	11%	21%	27%
Rara vez	43	53	44	34	26%	32%	26%	20%
Ocasionalmente	34	42	44	36	20%	25%	26%	21%
Algunas veces	40	43	38	33	24%	26%	23%	20%
Frecuentemente	26	11	6	14	15%	7%	4%	8%
Generalmente	7	0	0	5	4%	0%	0%	3%
Siempre	1	0	0	1	1%	0%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detallan los resultados obtenidos por cada uno de los ítems que corresponden a la dimensión del clima organizacional, los cuales se encuentra ilustrados tanto en la tabla 8 como en la figura 6.

Figura 6 *Dimensión “Clima Organizacional”*



Fuente: Elaboración propia

En el ítem 1, se identifica que el 1% de los trabajadores de la empresa expresan sentir siempre que “la gente no comprende la misión y metas de la organización”. El 4% indica que generalmente, el 15% manifiesta que frecuentemente, 24% algunas veces, 20%

ocasionalmente, 26% menciona que rara vez y el 10% indica que nunca siente estrés relacionado con el enunciado.

En el ítem 10, el 0% de trabajadores indica que generalmente o siempre siente estrés con relación al enunciado “la estrategia de la organización no es bien comprendida”. Así mismo el 7% indica que presenta estrés frecuentemente, el 26% algunas veces, 25% ocasionalmente. La diferencia que corresponde 32 %, menciona que rara vez y solo el 11% manifiesta sentir estrés por lo enunciado.

En el ítem 11, el 0% manifiesta que siempre o generalmente siente estrés frente al enunciado de “políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño”. El 4% expresa que frecuentemente, 23% algunas veces, 26% ocasionalmente, 26% rara vez y el 21% restante indica que nunca siente estrés por esta expresión.

En el ítem 20, el 1% de los trabajadores expresan sentir estrés siempre por el enunciado “la organización carece de dirección y objetivo”. El 3% expone que generalmente, el 8% indica que frecuentemente, 20% manifiesta que algunas veces, 21% indica que ocasionalmente, 20% menciona que rara vez y el 27% muestra que nunca siente estrés.

Considerando que de acuerdo al cuestionario aplicado un trabajador empieza a sentir estrés desde la respuesta ocasionalmente en adelante, claramente se puede observar que existe un nivel bajo de estrés en todos los ítems, pero se establece en primer lugar el 64% muestra un bajo grado de estrés frente a la situación de que no comprende la misión y metas de la organización. En segundo lugar, el 58% muestra un grado de estrés frente a la situación la estrategia de la organización no es bien comprendida.

## Dimensión Estructura Organizacional

Con relación a la estructura organización, se comprende que está asociada con la burocracia y la jerarquía dentro de las empresas. De acuerdo a la escala de la OIT-OMS los enunciados tratan temas tales como los papeleos, la cadena de mando, forma de rendir informes y el control sobre el trabajo. En la tabla 9 y figura 7 podemos observar los resultados analizados en porcentajes por cada ítem que corresponde a esta dimensión.

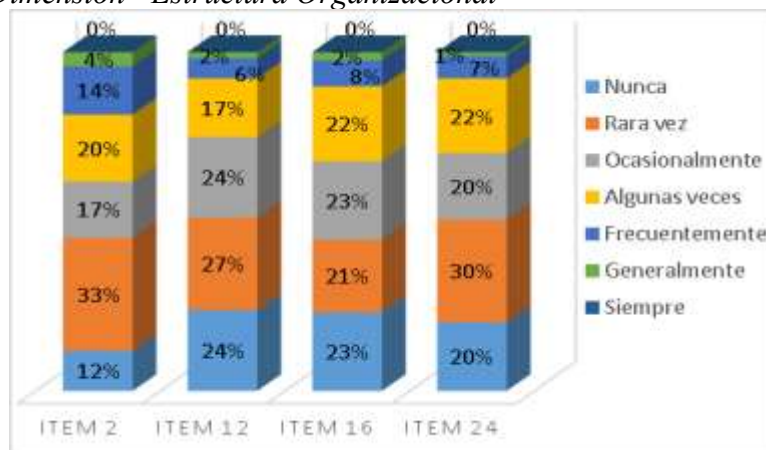
Tabla 9 Dimensión “Estructura Organizacional”

Valoración	Ítem				% (Total)			
	Ítem 2	Ítem 12	Ítem 16	Ítem 24	Ítem 2	Ítem 12	Ítem 16	Ítem 24
Nunca	20	40	39	34	12%	24%	23%	20%
Rara vez	56	46	36	51	33%	27%	21%	30%
Ocasionalmente	28	40	39	33	17%	24%	23%	20%
Algunas veces	33	29	37	37	20%	17%	22%	22%
Frecuentemente	24	10	13	11	14%	6%	8%	7%
Generalmente	7	3	4	2	4%	2%	2%	1%
Siempre	0	0	0	0	0%	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detallan los resultados obtenidos por cada uno de los ítems que corresponden a esta dimensión:

Figura 7 Dimensión “Estructura Organizacional”



Fuente: Elaboración propia

En el ítem 2, observamos que el 0% de los trabajadores siente estrés siempre referente al enunciado “la forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir

presionado”, el 4% generalmente. El 14% expresa que frecuentemente, el 20% manifiestan que algunas veces muestran estrés por este término. El 17% exponen que ocasionalmente, el 33% indican que rara vez y el 12% restante mencionan que nunca sienten estrés por la expresión.

El ítem 12, muestra que el 0% de los integrantes de la empresa sienten estrés siempre por la expresión “una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo”. El 2% menciona que generalmente, el 6% indica que frecuentemente, el 17% manifiesta que algunas veces presentan estrés respecto al enunciado, el 24% ocasionalmente, el 27% revela que rara vez. Por otra parte, el 24% restante señala que nunca sienten estrés.

El ítem 16, indica que el 0% de trabajadores siempre siente estrés frente el enunciado “la estructura formal tienen demasiado papeleo”. Así mismo el 2% expresa que experimente estrés generalmente, el 8% indica que frecuentemente. Por consiguiente, el 22% manifiesta que algunas veces, el 23% menciona que ocasionalmente, el 21% indica que rara vez, y la diferencia del 23% de los trabajadores que expresaron que nunca sienten estrés de acuerdo con el enunciado.

El ítem 24, expone que el 0% siempre siente estrés por el enunciado “la cadena de mando no se respeta”. El 1% expone que ocasionalmente, el 7% menciona que frecuentemente, el 22% manifiesta que algunas veces muestra estrés por el enunciado, el 20% ocasionalmente, el 30% revela que rara vez. Por otra parte, el 20% corresponde a la población restante que expresa que nunca siente estrés referente a lo expuesto en el enunciado.

Con respecto a este factor se considera que dos ítems muestran un grado de estrés en primer lugar, el 65% de los trabajadores presentan algún grado de estrés frente a la forma de rendir informes entre superior y subordinado. En segundo lugar, el 55% la estructura formal tiene demasiado papeleo.

## Dimensión Territorio Organizacional

De acuerdo al contexto teórico, el territorio organizacional incluye el espacio personal o el escenario en donde el trabajador realiza sus funciones diarias. Los temas vinculados a esta dimensión se mencionan el espacio, actividades de trabajo y la relación con otros grupos de trabajo. En la tabla 10 y figura 8 podemos observar los resultados en porcentaje por cada ítem que corresponde a esta dimensión.

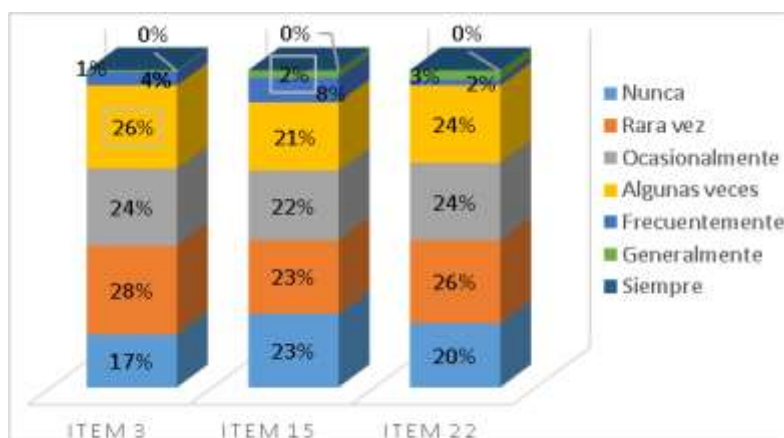
Tabla 10 Dimensión “Territorio Organizacional”

Valoración	Ítem 3	Ítem 15	Ítem 22	%		
Nunca	28	39	34	17%	23%	20%
Rara vez	47	39	44	28%	23%	26%
Ocasionalmente	41	37	41	24%	22%	24%
Algunas veces	44	36	41	26%	21%	24%
Frecuentemente	7	13	3	4%	8%	2%
Generalmente	1	4	5	1%	2%	3%
Siempre	0	0	0	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detallan los resultados obtenidos por cada uno de los ítems que corresponden a esta dimensión:

Figura 8 Dimensión “Territorio Organizacional”



Fuente: Elaboración propia

El ítem 3, indica que el 0% de los trabajadores siente estrés siempre por el enunciado “no estoy en condiciones de controlar las actividades de mi tarea de trabajo”. El 1% expresa que



generalmente, 4% menciona que frecuentemente muestra estrés por este término. El 26% exponen que algunas veces. El 24% ocasionalmente, 28% de los trabajadores revelan que rara vez y el 17% mencionan que nunca sienten estrés por la expresión.

El ítem 15, muestra que el 0% de los integrantes de la empresa sienten estrés siempre por la expresión “no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo”. El 2% menciona que generalmente, 8% indica que frecuentemente presentan estrés respecto al enunciado. El 21% algunas veces, el 22% ocasionalmente, el 23% indica que rara vez. Por otra parte, el 23% restante señala que nunca sienten estrés.

El ítem 22, indica que el 0% de trabajadores siempre siente estrés frente el enunciado “me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo. Así mismo el 3% expresa que experimente estrés generalmente, el 2% manifiesta que frecuentemente, el 24% revela que algunas veces. Por consiguiente, el 24% indica que ocasionalmente, el 26% rara vez. El 20% corresponde a la diferencia de la población los que expresaron que nunca han sentido estrés de acuerdo con el enunciado.

Respecto a este factor, se destacan un enunciado considerando que más de la mitad de la población estudiada expresa sentir estrés por la expresión no estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo. Además, los colaboradores indicaron que, si están en condiciones de controlar sus actividades, pero sin embargo presentan estrés porque en ocasiones el tiempo les es escaso para terminar algunas de sus funciones.

### **Dimensión Tecnología**

En una organización la tecnología puede provocar estrés en los trabajadores, dependiendo de la disponibilidad de recursos que se posea y la relación que esta tenga con sus, esta dimensión aborda temas como la tecnología, el conocimiento y los recursos disponibles para realizar sus actividades.

En la tabla 11 y figura 9 se puede apreciar los resultados en porcentaje de cada uno de los ítems correspondientes a esta dimensión.

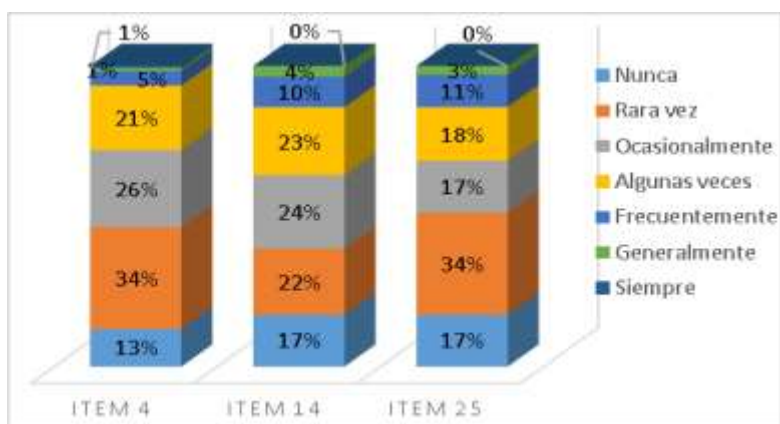
Tabla 11 *Dimensión “Tecnología”*

Valoración	Ítem 3	Ítem 15	Ítem 22	%		
Nunca	28	39	34	17%	23%	20%
Rara vez	47	39	44	28%	23%	26%
Ocasionalmente	41	37	41	24%	22%	24%
Algunas veces	44	36	41	26%	21%	24%
Frecuentemente	7	13	3	4%	8%	2%
Generalmente	1	4	5	1%	2%	3%
Siempre	0	0	0	0%	0%	0%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detallan los resultados obtenidos por cada uno de los ítems que corresponden a esta dimensión:

Figura 9 *Dimensión “Tecnología”*



Fuente: Elaboración propia

En el ítem 4, se identifica que el 1% de los trabajadores de la empresa expresa sentir siempre que “el equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado”. El 1% indica que generalmente, el 5% indica que frecuentemente presentan estrés con respecto al enunciado, el 21% menciona que algunas veces, 26% de los trabajadores revelan sentir estrés ocasionalmente, el 34% manifiestan que rara vez y el 13% restante mencionan que nunca siente estrés relacionado con el enunciado.

En el ítem 14, el 0% de trabajadores indica que siempre siente estrés en relación con el enunciado “no se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo”. Así mismo el 4% indica que presenta estrés generalmente. El 10% menciona que frecuentemente, el 23% manifiestan que algunas veces, 24% ocasionalmente, 22% rara vez. La diferencia que corresponde 17 %, que mencionan que nunca han sentido estrés por lo enunciado.

En el ítem 25, el 0% manifiesta que siempre siente estrés frente al enunciado de “no se cuenta con tecnología para hacer un trabajo de importancia”. El 3% expresa que generalmente, el 11% menciona que frecuentemente muestra estrés, el 18% indica que algunas veces, el 17% revela que ocasionalmente, el 34% rara vez y el 17% restante indican que nunca han sentido estrés por esta expresión.

En cuanto a la dimensión tecnología, los resultados muestran que en general los trabajadores presentan un nivel bajo de estrés frente a este factor, considerando en los 3 ítems un promedio de 60% de la población. Pero además se determinó que la tecnología con la que cuentan es adecuada para realizar sus labores. Sin embargo, se consideran en primer lugar con un puntaje más alto 61% al enunciado no se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo. Por otra parte, los colaboradores mencionan que sienten estrés porque consideran que en ocasiones el equipo de trabajo es insuficiente para realizar todas las funciones requeridas este debido al acelerado ritmo de trabajo.

### **Dimensión Influencia del Líder**

En ocasiones algunos líderes son quienes ayudan a propiciar estrés en los trabajadores, en otros casos estos ayudan a controlarlos o reducirlos, esta dimensión abarca temas como el respeto, preocupación y confianza hacia los subordinados. En la figura 12 e imagen 10 se puede observar los resultados obtenidos en esta dimensión.

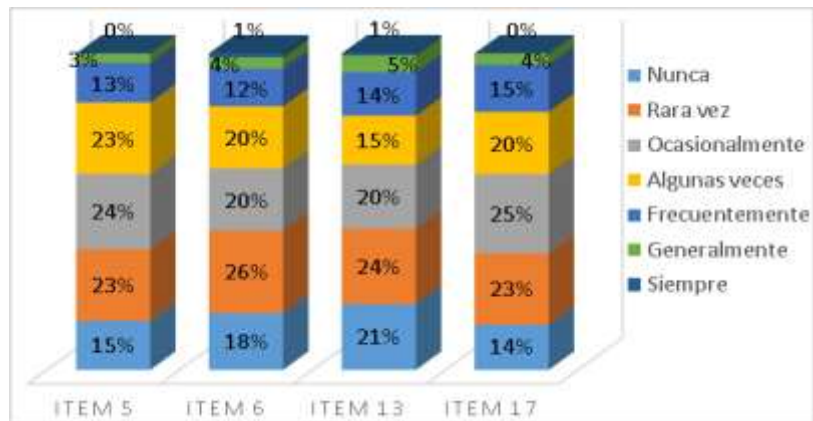
Tabla 12 Dimensión “Influencia Líder”

Valoración	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 13	Ítem 17	%			
Nunca	26	30	35	24	15%	18%	21%	14%
Rara vez	38	44	40	38	23%	26%	24%	23%
Ocasionalmente	40	33	34	42	24%	20%	20%	25%
Algunas veces	38	33	26	33	23%	20%	15%	20%
Frecuentemente	21	20	23	25	13%	12%	14%	15%
Generalmente	5	6	9	6	3%	4%	5%	4%
Siempre	0	2	1	0	0%	1%	1%	0%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detallan los resultados obtenidos por cada uno de los ítems que corresponden a esta dimensión:

Figura 10 Dimensión “Influencia Líder”



Fuente: Elaboración propia

El ítem 5, indica que el 0% siente estrés siempre por el enunciado “mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes”. El 3% expresa que generalmente, 13% menciona que frecuentemente muestra estrés por este término. El 23% manifiesta que algunas veces, el 24% ocasionalmente, el 23% rara vez y el 15% exponen que nunca sienten estrés por la expresión.

El ítem 6, muestra que el 1% de los integrantes de la empresa sienten estrés siempre por la expresión “mi supervisor no me respeta”. El 4% menciona que generalmente, el 12% manifiestas que frecuentemente, presentan estrés respecto al enunciado, 20% algunas veces, el

20% expresa que ocasionalmente, 26% rara vez. Por otra parte, el 18% restante señala que nunca sienten estrés.

El ítem 13, indica que el 1% de trabajadores siempre siente estrés frente al enunciado “mi supervisor no se preocupa por mi bienestar”. Así mismo el 5% expresa que experimente estrés generalmente, 14% frecuentemente, 15% algunas veces, el 20% mencionan que ocasionalmente, el 24% manifiestan que rara vez. Por consiguiente, la diferencia corresponde al 21% de los trabajadores que expresaron nunca sentir estrés de acuerdo al enunciado.

El ítem 17, expone que el 0% siempre siente estrés por el enunciado “mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo”. El 4% expone que generalmente, 15% indica que frecuentemente muestra estrés por el enunciado, el 20% de los trabajadores revelan que algunas veces, 25% manifiestan que ocasionalmente, el 23% que rara vez y, por otra parte, el 14% corresponde a la población restante que expresa nunca sentir estrés.

Con respecto al factor influencia del líder, los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores presentan un bajo nivel de estrés, ya que expresan se sienten respaldados por sus supervisores. Pero es importante mencionar que a nivel general existen dos ítems con un mayor porcentaje. En primer lugar, con 63% mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo, y el 62% mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes”.

### **Dimensión Falta de Cohesión**

La cohesión de un grupo puede ser considerado un factor estresante para el logro de los estímulos dentro de la organización. En este sentido según la OIT-OMS los ítems incluye temas como la colaboración, prestigio de la organización y presión del grupo de trabajo.

En la tabla 13 y figura 11 se puede apreciar los resultados en porcentajes por cada ítem.

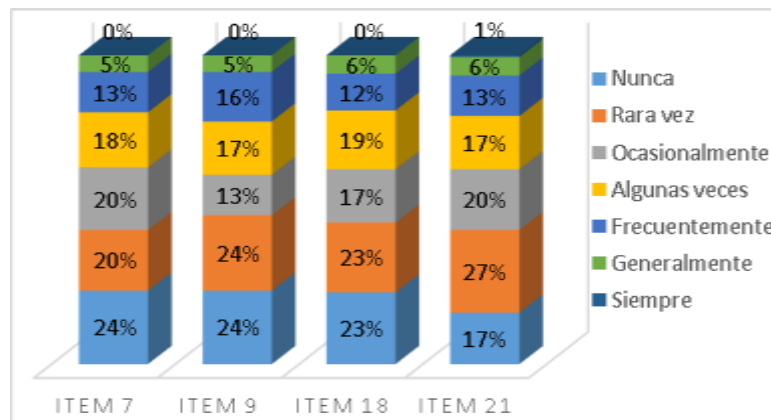
Tabla 13 *Dimensión “Falta de Cohesión”*

Valoración	Ítem 7	Ítem 9	Ítem 18	Ítem 21	%			
Nunca	40	40	39	28	24%	24%	23%	17%
Rara vez	33	41	38	45	20%	24%	23%	27%
Ocasionalmente	34	22	29	33	20%	13%	17%	20%
Algunas veces	30	29	32	29	18%	17%	19%	17%
Frecuentemente	22	27	20	22	13%	16%	12%	13%
Generalmente	9	9	10	10	5%	5%	6%	6%
Siempre	0	0	0	1	0%	0%	0%	1%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detallan los resultados obtenidos por cada uno de los ítems que corresponden a esta dimensión:

Figura 11 *Dimensión “Falta de Cohesión”*



Fuente: Elaboración propia

En el ítem 7, se identifica que el 0% de los trabajadores de la empresa expresa sentir siempre que “no soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha”. El 5% indica que generalmente, el 13% indica que frecuentemente presentan estrés con respecto al enunciado, el 18% expone que algunas veces, 20% manifiesta que ocasionalmente, 20% que rara vez y finalmente el 24% restante menciona que nunca ha sentido estrés relacionado con el enunciado.

En el ítem 9, el 0% de trabajadores indica que siempre siente estrés en relación con el enunciado “mi equipo no disfruta de status o prestigio dentro de la organización”. Así mismo el 5% indican que generalmente, 16% presentan estrés frecuentemente, 17% algunas veces, 13%

ocasionalmente, el 24% de los trabajadores revelan que rara vez y por consiguiente la diferencia que corresponde al 24%, menciona que nunca siente estrés por enunciado.

En el ítem 18, el 0% manifiesta que siempre siente estrés frente al enunciado de “mi equipo se encuentra desorganizado”. El 6% expresa que generalmente, 12% indica que frecuentemente muestra estrés, 19% expresan que algunas veces, 17% exponen que ocasionalmente, 23% indica que rara vez y el 23% refiere que nunca ha sentido estrés por esta expresión.

En el ítem 21, el 1% declara sentir siempre estrés por el enunciado “mi equipo me presiona demasiado”. El 6% manifiesta que generalmente, 13% indica que frecuentemente, 17% manifiesta que algunas veces presenta situaciones de estrés en relación con la expresión, 20% revela que ocasionalmente, 27% menciona que rara vez, así mismo el 17% restante de la población estudiada indica que nunca siente estrés por el enunciado.

En referencia a esta categoría, los datos analizados emiten que la mayoría de la población objeto de estudio presenta un nivel bajo de estrés. Esta información es corroborada mediante entrevistas realizadas en relación con este factor, la misma indica que los equipos trabajan hacia un mismo fin. Por considerar que un trabajador empieza a sentir estrés desde la opción de respuesta ocasionalmente en adelante, se estima que 57% presenta síntomas de estrés frente a la expresión mi equipo me presiona demasiado. De acuerdo con lo expuesto por los trabajadores esto se debe al acelerado ritmo de trabajo, lo cual les ocasiona presión cuando trabajan en grupo ya que el rendimiento de uno dependerá del trabajo del otro. Adicionalmente manifiestan que sus equipos de trabajo están organizados, pero que hay cosas que requieren de atención para poder mejorarlas, y como punto de partida se presenta la comunicación entre jefe, subordinados y el grupo de trabajo.

## Dimensión Respaldo de Grupo

En todo ámbito los seres humanos buscan formar parte de un grupo ya sea social, laboral o familiar. En este sentido se considera que el trabajador debe sentir respaldo por parte del equipo de trabajo al cual pertenece, ya que si este no es el caso puede presentar estrés. Por lo expuesto el cuestionario OIT-OMS abarca dimensiones referentes a la protección, respaldo y ayuda del grupo.

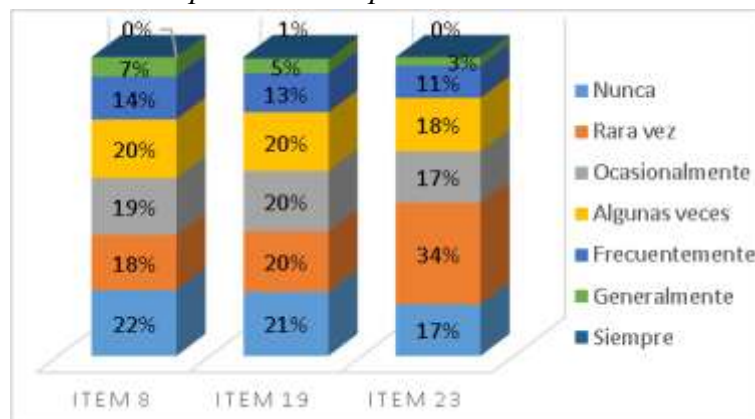
Tabla 14 *Dimensión “Respaldo del Grupo”*

Valoración	Ítem 8	Ítem 19	Ítem 23	%		
Nunca	37	36	29	22%	21%	17%
Rara vez	31	34	57	18%	20%	34%
Ocasionalmente	32	34	29	19%	20%	17%
Algunas veces	33	33	30	20%	20%	18%
Frecuentemente	24	22	18	14%	13%	11%
Generalmente	11	8	5	7%	5%	3%
Siempre	0	1	0	0%	1%	0%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detallan los resultados obtenidos por cada uno de los ítems que corresponden a esta dimensión:

Figura 12 *Dimensión “Respaldo del Grupo”*



Fuente: Elaboración propia

En el ítem 8, se identifica que el 0% de los trabajadores de la empresa expresa sentir siempre que “mi equipo no respalda mis metas profesionales”. El 7% indica que generalmente, 14% menciona que frecuentemente presentan estrés con respecto al enunciado, 20% revela que



algunas veces, 19% revela que ocasionalmente, 18% indica que rara vez, por consiguiente, el 22% restante menciona que nunca o rara vez siente estrés relacionado con el enunciado.

En el ítem 19, el 1% de trabajadores indica que siempre siente estrés en relación al enunciado “mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes”. Así mismo el 5% manifiestan que presenta estrés generalmente, 13% expresan que frecuentemente, el 20% refieren que algunas veces, 20% ocasionalmente, el 20% expone que rara vez. La diferencia que corresponde 21 %, menciona que nunca siente estrés por enunciado.

En el ítem 23, el 0% manifiesta que siempre siente estrés frente al enunciado de “mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario”. El 3% exponen que generalmente, el 11% indica que frecuentemente, 18% expresan que algunas veces muestra estrés, 17% refiere que ocasionalmente, el 34% rara vez, por otro lado, el 17% restante indica que nunca sientes estrés por esta expresión.

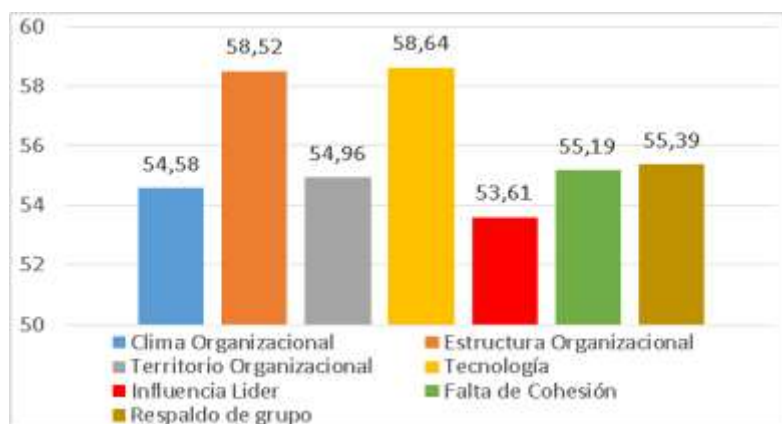
En relación con el factor respaldo de grupo, se puede mencionar que los colaboradores de la empresa se sienten respaldado por sus compañeros: No obstante, es importante resaltar que existen dos ítems con mayor porcentaje, lo cual evidencia un nivel bajo de estrés del 60% por las expresiones “mi equipo no respalda mis metas profesionales” y “mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes”.

Del análisis descriptivo de estrés laboral se puede deducir que los colaboradores de la empresa sienten cierto grado de estrés respecto a los diferentes temas resaltados. Sin olvidar que en la mayoría de los casos se relaciona esta situación con la falta de tiempo para terminar las tareas, la presión y el acelerado ritmo de trabajo ocasionado por la globalización y el crecimiento empresarial.

## Resumen por dimensión del cuestionario OIT-OMS

Tras la aplicación del cuestionario se puede apreciar en la figura 13 que los factores con un índice más elevado de estrés son: “Tecnología” “Estructura Organizacional” y “Respaldo de Grupo”. Por tal motivo estos factores podrían ser considerados como los principales desencadenantes de estrés en la empresa, además se observa un promedio menor en las dimensiones “Influencia de Líder” y “Clima Organizacional”, lo cual indica que los trabajadores de la organización se estresan con menor frecuencia en aspectos relacionados a la supervisión y el espacio de trabajo. Se puede observar que la diferencia entre las dimensiones es poco significativa, sin embargo, estos valores nos permiten definir cuáles son los factores a los cuales se les debe prestar mayor atención y trabajo para reducir los niveles de estrés en la empresa.

Figura 13 Promedio por dimensión cuestionario OIT-OMS



Fuente: Elaboración propia

## Nivel General de estrés laboral de los trabajadores

Tanto en la tabla como en el gráfico se puede apreciar que el nivel de estrés presente en la empresa es bajo, mientras que un grupo mínimo muestra un nivel de estrés laboral intermedio. Además, refleja una media global de 93,08 así mismo una desviación estándar de 4,19, la cual que al sumarla arroja un valor intermedio de estrés correspondiente a 97,26 y al restarlo un estrés bajo de 88.89 cumpliendo con el rango del nivel de estrés estimado por el cuestionario

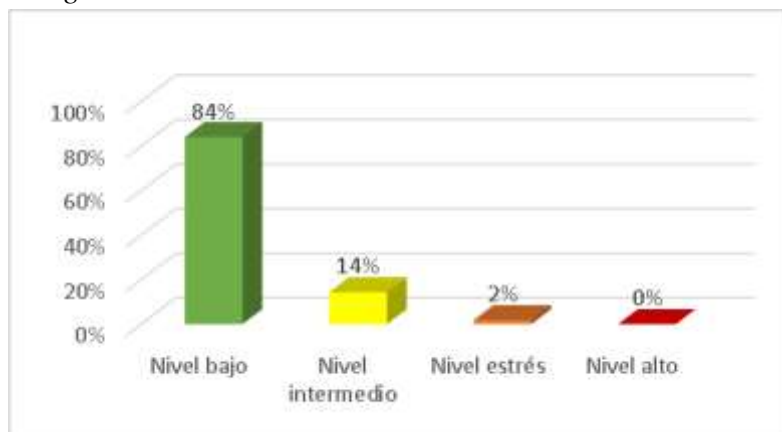
OIT-OMS con puntaje < 90 para el nivel de estrés bajo y 90,3-117,2 para el nivel de estrés intermedio.

Tabla 15 *Nivel general de estrés laboral*

Nivel de estrés	Puntaje	Nº de trabajadores	%	Media	Desviación estándar
Nivel bajo	<90	141	84%	67,61	9,39
Nivel intermedio	90,3-117,2	24	14%	91,63	1,13
Nivel estrés	117,3-153,2	3	2%	120	3,46
Nivel alto	>153,3			-	-
<b>Total</b>		<b>168</b>	<b>100%</b>	<b>93,08</b>	<b>4,19</b>

Fuente: Elaboración propia

Figura 14 *Nivel general de estrés laboral*



Fuente: Elaboración propia

La figura 14 hace referencia a los datos observados en la tabla 15, la misma muestra que el 84% de trabajadores manifiestan un nivel estrés bajo, el 14% un nivel intermedio y el 2% un nivel de estrés, además no se observan niveles de estrés alto.

### 4.3 Resultados del desempeño laboral

A continuación, se mostrarán resultado obtenidos del desempeño laboral, que es lo que estima nuestro segundo objetivo de investigación el mismo que se determinará mediante la aplicación del cuestionario OCB, el cual consta de 21 ítems.

## Resultados del Desempeño OCBI

El desempeño conductas cívicas organizacionales que procuran el beneficio del individuo en particular (OCBI), evalúa el comportamiento del trabajador del beneficio de otros trabajadores y por ende de la organización en general. Esta dimensión está compuesta por siete enunciados, los cuales fueron contestados según la percepción de cada trabajador.

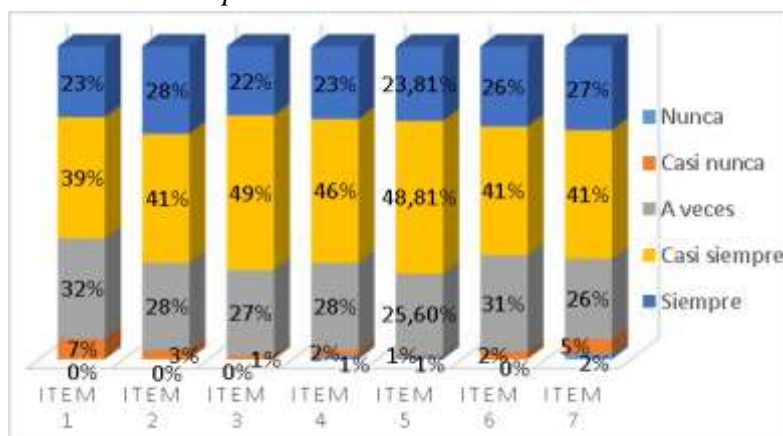
Tabla 16 *Resultados Desempeño OCBI*

Valoración	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7
Nunca	0%	0%	0%	1%	1%	0%	2%
Casi nunca	7%	3%	1%	2%	1%	2%	5%
A veces	32%	28%	27%	28%	25,60%	31%	26%
Casi siempre	39%	41%	49%	46%	48,81%	41%	41%
Siempre	23%	28%	22%	23%	23,81%	26%	27%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se observa la figura 15, la cual contiene datos de la tabla 16 expresada en porcentaje.

Figura 15 *Resultados Desempeño OCBI*



Fuente: Elaboración propia

Análisis de resultado de desempeño de conductas cívicas organizacionales que procuran el beneficio del individuo en particular por ítem.

En el ítem 1, observamos que el 23% de trabajadores manifiesta que siempre ayuda a sus compañeros. El 39% indica que casi siempre, el 32% menciona que a veces y el 7% restante revela que casi nunca se identifica con el enunciado.

En el ítem 2, el 28% indica que siempre ayuda a sus compañeros cuando tienen carga de trabajo. El 41% expresa que casi siempre, el 28% menciona que a veces y el 1% restante que casi nunca.

Ítem 3, se observa que el 23% manifiesta que siempre asiste a su supervisor con su trabajo. El 46% expresa que casi siempre, el 27% indica que a veces y el 1% que casi nunca.

En el ítem 4, el 23% de los trabajadores indica que siempre toma tiempo para escuchar los problemas de sus compañeros de trabajo. El 46% expresa que casi siempre, el 28% expresa que a veces, el 2% expone que casi nunca y el 1% restante indica que nunca se identifica con esta expresión.

En el ítem 5, identificamos que el 24% de los trabajadores manifiesta que siempre realiza esfuerzos para ayudar a nuevos empleados. El 49% menciona que casi siempre, 26% indica que a veces, el 1% expresa que casi nunca y el 1% restante expone que nunca.

En el ítem 6, el 26% de los trabajadores indican que siempre se interesan por el bienestar de los demás empleados. El 41% señala que casi siempre, el 31% mencionan que a veces y el 2% expresa que nunca.

En el ítem 7, el 27% expresan que siempre comparte información relacionada al trabajo con sus compañeros, 41% indica que casi siempre, 26% a veces 5% casi nunca y el 2% nunca.

En base a los resultados podemos indicar que para el bienestar de la empresa un buen desempeño no es solo realizar las tareas que el jefe solicita, sino contar con buena actitud al realizar labores cotidianas. Así mismo los trabajadores de la empresa casi siempre denotan disposición en ayudar a sus compañeros, lo cual es importante para el buen funcionamiento de los equipos de trabajo.

## Resultados del Desempeño OCBO

El desempeño conductas cívicas que se centran en beneficio de la organización (OCBO), se basa en analizar la conducta del trabajador que benefician a la organización en general.

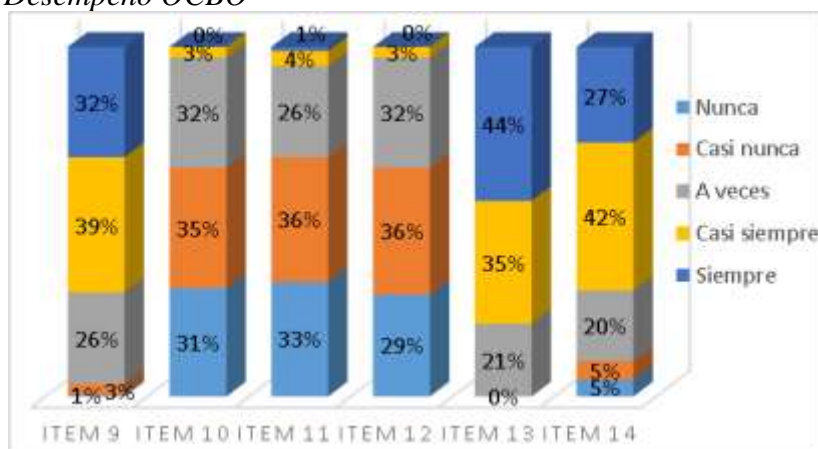
Tabla 17 *Resultados Desempeño OCBO*

Valoración	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14
Nunca	1%	31%	33%	29%	0%	5%
Casi nunca	3%	35%	36%	36%	0%	5%
A veces	26%	32%	26%	32%	21%	20%
Casi siempre	39%	3%	4%	3%	35%	42%
Siempre	32%	0%	1%	0%	44%	27%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Los datos de la dimensión conductas cívicas, se pueden apreciar en porcentaje y por ítem en la tabla 17 y en la figura 16.

Figura 16 *Desempeño OCBO*



Fuente: Elaboración propia

El ítem 9, revela que el 32% de trabajadores siempre notifica con anticipación las ocasiones que no podrá asistir al trabajo. El 39% indica que casi siempre, 26% menciona que a veces, 3% expresa que casi siempre y el 1% expone que nunca se identifica con lo enunciado.

El ítem 10, muestra que el 3% de los trabajadores siempre realiza pautas de trabajo innecesarias o extiende sus recesos. El 32% indica que a veces, el 35% expresa que casi nunca, mientras que el 31% restante indica que nunca.

El ítem 11, señala que el 1% de los trabajadores siempre pierde tiempo en conversaciones personales. El 4% señala que casi siempre, 26% mencionan que a veces, 36% manifiestan que casi nunca, mientras que el 33% restante expresan que nunca se identifica con el enunciado.

En el ítem 12, se observa que el 3% de los trabajadores casi siempre se queja de cosas insignificantes. El 32% indica que a veces, 36% mencionan que casi nunca, mientras que el 29% restante expresa que nunca.

En el ítem 13, el 44% de los trabajadores expresan que siempre conserva y protege la propiedad de la organización, 35% exponen que casi siempre. Mientras que el 21% indica que a veces y ningún trabajador eligió la opción nunca.

El ítem 14, indica que el 27% de los trabajadores siempre cumple con las reglas de la organización, 42% menciona que casi siempre. El 20% expresa que a veces, 5% manifiestan que casi nunca, mientras que el 5% refiere que nunca.

De acuerdo a la información recopilada de los trabajadores, se puede identificar que están cumpliendo con los comportamientos que benefician a la organización considerando que los ítems que tienen sentido positivos tienen una valoración alta con un promedio del 75% de la población y los ítems con sentido negativo las puntuaciones “rara vez” o “nunca” suman 66%, lo cual se considera elevado.

### **Resultados del Desempeño In-Role**

En el desempeño conductas formales estipuladas (In-Role), se consideran todas aquellas conductas necesarias para el puesto y que se espera que los trabajadores cumplan. Esta dimensión está compuesta por siete enunciados, de los cuales se analizaron 6 de ellos considerando que se suprime el ítem 19.

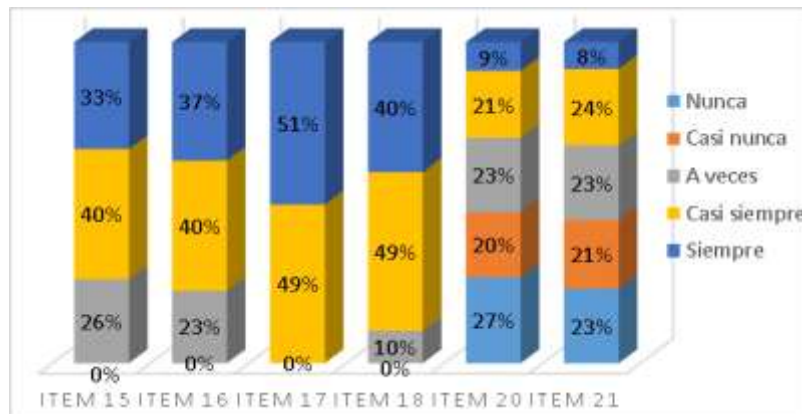
Tabla 18 *Desempeño In-Role*

Valoración	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 20	Ítem 21
Nunca	0%	0%	0%	0%	27%	23%
Casi nunca	0%	0%	0%	0%	20%	21%
A veces	26%	23%	0%	10%	23%	23%
Casi siempre	40%	40%	49%	49%	21%	24%
Siempre	33%	37%	51%	40%	9%	8%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

Los datos de la dimensión de desempeño de conductas formales, se pueden apreciar en porcentaje y por ítem en la tabla 18 y en la figura 17.

Figura 17 *Desempeño In-Role*



Fuente: Elaboración propia

Análisis del desempeño In-Role por ítem:

En el ítem 15, se observa que el 33% de los trabajadores de la empresa consideran que siempre completa sus tareas designadas. El 40% indica que casi siempre y el 26% restante menciona que a veces.

El ítem 16, indica que el 37% de los trabajadores expresa que siempre cumple con sus responsabilidades, 40% menciona que casi siempre, mientras que el 23% indica que solo a veces cumple con la totalidad de sus responsabilidades.

En el ítem 17, se observa que el 51% de los trabajadores consideran que siempre realizan las tareas que se esperan de ellos y el 49% restante menciona que casi siempre.



El ítem 18, expresa que el 40% de los trabajadores siempre cumple con los requerimientos formales de desempeño del puesto de trabajo, 49% indica que casi siempre mientras que solo el 10% restante considera que a veces.

En el ítem 20, el 9% de los trabajadores indican que siempre descuida aspectos del trabajo que está obligado a realizar. El 21% que casi siempre, 23% señala que a veces, 20% expresan que casi nunca y el 47% restante menciona que rara vez o nunca.

En el ítem 21, el 8% de los trabajadores expresan que siempre falla en cumplir con sus obligaciones esenciales. El 24% indica que casi siempre, 23% a veces, el 21% menciona que casi nunca y el 23% expresa o nunca fallan en el cumplimiento de sus obligaciones.

Los trabajadores muestran tener un buen desempeño, excepto por la inconsistencia de algunos ítems en los cuales se observa un rango alto, el mismo se considera negativo para organización como es el caso de los ítems (20 y 21).

### Resultados por género

En relación al nivel de desempeño por género, se puede observar en la tabla 16 que no existe una diferencia significativa entre ambos sexos, ya que el sexo masculino muestra un promedio de 22,65 frente a 22,27 del femenino con una escala de 0,38 la cual no es significativa.

Tabla 19 Nivel de desempeño por género

Desempeño	MASCULINO		FEMENINO	
	Media	Desviación Estandar	Media	Desviación Estandar
OCB-I	27,26	2,6	26,5	2,32
OCB-O	18,28	2	18	2
In Role	22,41	2,42	22,3	2,36
<b>Total</b>	22,65	0,31	22,27	0,2

Fuente: Elaboración propia

## Resultados por edad

De acuerdo al desempeño por el rango de edad, se puede observar una relación entre las variables, es decir, a mayor edad mayor desempeño y viceversa, considerando que existe una diferencia promedio de 0,15 entre generación.

Tabla 20 Nivel de desempeño por edad

Desempeño	20-34		35-49		50-64	
	Media	Desviación Estandar	Media	Desviación Estandar	Media	Desviación Estandar
OCB-I	26,85	2,58	27,14	2,45	27,59	1,82
OCB-O	18,86	3,1	18,52	2,22	18,48	1,83
In Role	22,07	2,56	22,62	2,21	22,63	2,34
Total	22,59	0,28	22,76	0,13	22,9	0,3

Fuente: Elaboración propia

## 4.4 Análisis de relación entre estrés y desempeño laboral

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de la verificación de la influencia del estrés laboral sobre el desempeño, la misma se determina mediante el análisis de datos en la tabla cruzada, para poder comprender como se relacionan ambas variables. Para ello, se calculó la distribución de la frecuencia de la variable “estrés laboral” para cada una de las categorías de la variable “desempeño laboral”, del mismo modo se simplificaron los datos mediante la tabla cruzada en la cual se ilustra el conteo y porcentajes las variables.

Tabla 21 Tabla cruzada de niveles de estrés y desempeño laboral

Nivel de Desempeño	Nivel de estrés laboral								TOTAL	
	Bajo		Medio		Estrés		Alto		Frecuencia	%
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%		
Nada satisfactorio	0	0%	0	0%	0	0%	0	0	0	0%
Poco satisfactorio	6	4%	0	0%	0	0%	0	0	6	4%
Algo satisfactorio	99	70%	0	0%	0	0%	0	0	99	59%
Satisfactorio	36	26%	24	100%	0	0%	0	0	60	36%
Muy satisfactorio	0	0%	0	0%	3	100%	0	0	3	2%
	141	100%	24	100%	3	100%	0	0	168	100%

Fuente: Elaboración propia

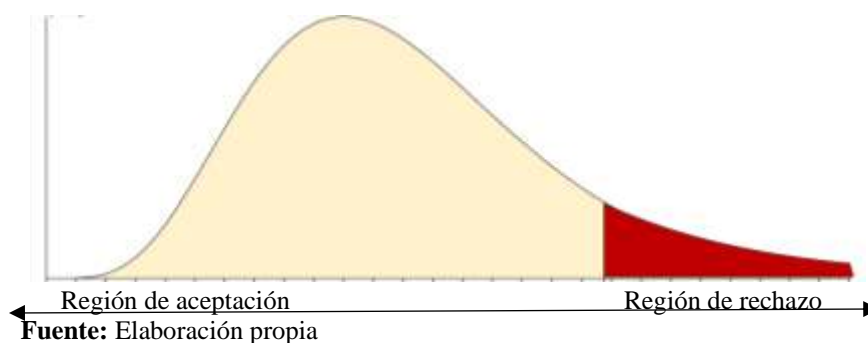
## 4.5 Comprobación de hipótesis

Para obtener una comprensión clara y extensa de los datos mostrados en la tabla anterior, se realizará la prueba de hipótesis denominada Chi-cuadrada de Pearson, la cual nos ayudará a determinar si la diferencia observada en los porcentajes es estadísticamente significativa, y si las variables analizadas tienen o no relación. Para el propósito de la investigación se establecen las siguientes hipótesis:

Hipótesis nula ( $H_0$ ): hay independencia entre las variables, es decir el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa metalmeccánica no se encuentra influenciada por el estrés laboral.

Hipótesis alternativa ( $H_1$ ): hay dependencia entre las variables, es decir los factores laborales que provocan estrés en los trabajadores de la empresa metalmeccánica influyen en el desempeño laboral.

Figura 18 *Aceptación o rechazo de la prueba distribución Chi- cuadrado*



### 4.5.1 Comprobación de hipótesis 1

$H_0$ : No existen factores laborales que provocan estrés en los trabajadores de la empresa.

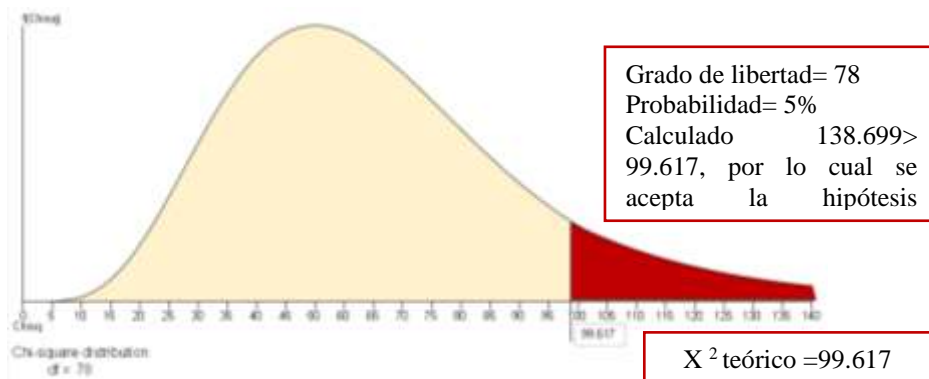
$H_1$ : Existen factores laborales que provocan estrés en los trabajadores de la empresa.

Tabla 22 *Comprobación hipótesis 1 “Factores laborales que provocan estrés”*

CHI CUADRADO	
Nivel de confianza	95%
Probabilidad	5%
Grados de libertad	78
Chi 2 calculado	138.699
Chi 2 tabular	99.617

Fuente: Elaboración propia

Figura 19 *Comprobación hipótesis 1 “Factores laborales que provocan estrés”*



Fuente: Elaboración propia

Como podemos observar en la tabla 22 y la figura 19, la distribución chi cuadrada teórica es de 99,617, la cual es menor que la distribución calculada de 138,699, situación que nos permite rechazar la hipótesis nula y se comprueba que si existen factores laborales que provocan estrés en los trabajadores de la empresa metalmecánica.

#### 4.5.2 Comprobación de hipótesis 2

Ho: La identificación del nivel de afectación en los trabajadores, no mejora el desempeño en sus actividades.

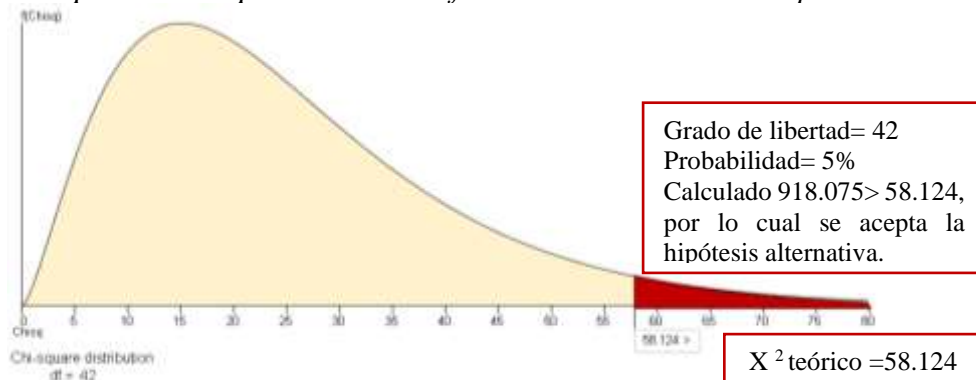
H1: La identificación del nivel de afectación en los trabajadores, mejora el desempeño en sus actividades.

Tabla 23 *Comprobación hipótesis 2 “Identificación del nivel de desempeño laboral*

CHI CUADRADO	
Nivel de confianza	95%
Probabilidad	5%
Grados de libertad	42
Chi 2 calculado	918.075
Chi 2 tabular	58.124

Fuente: Elaboración propia

Figura 20 *Comprobación hipótesis 2 “Identificación del nivel de desempeño laboral”*



Fuente: Elaboración propia

Observamos en la tabla 23 y figura 25 los datos obtenidos de la distribución de chi cuadrado de la variable desempeño laboral, en la cual se identifica un chi cuadrado teórico de 58,124 determinada con el 5% de probabilidad o significancia y con 42 grados de libertad, la cual es menor el calculado de 918,075, situación que nos permite rechazar la hipótesis nula y proceder a aceptar la hipótesis alternativa que determina que la identificación de los riesgos permite que los trabajadores mejoren el desempeño en sus actividades laborales.

### 4.5.3 Comprobación de hipótesis 3

Ho: No existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa metalmeccánica.

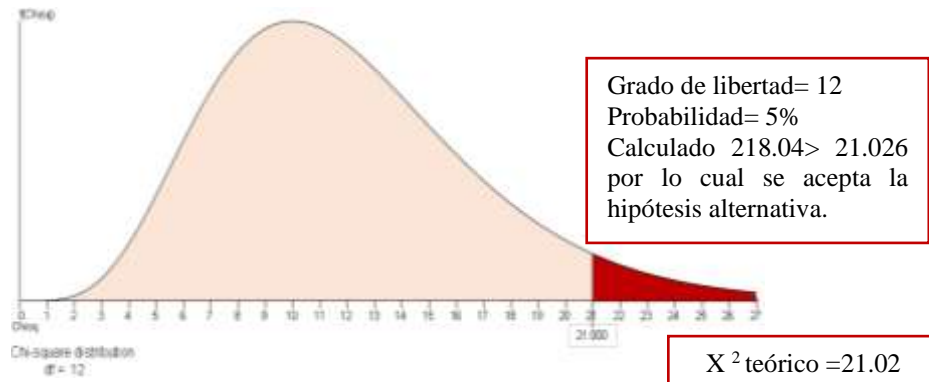
H1: Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa metalmeccánica.

Tabla 24 *Comprobación hipótesis 3 “Relación entre estrés y desempeño laboral”*

Chi-Cuadrado	Grados de libertad	Chi-Cuadrado tabular
218.04	12	210.261

Fuente: Elaboración propia

Figura 21 *Comprobación hipótesis 3 “Relación entre estrés y desempeño laboral”*



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos, se establece una significancia del 5%, es decir que existe relación entre el nivel de estrés y desempeño de los trabajadores de la empresa. Por ende, se procede a aceptar la hipótesis alternativa de dependencia de las variables analizadas. La tabulación cruzada conjuntamente con la prueba del Chi-cuadrado nos ayudó a determinar la relación entre las variables nivel de estrés y el desempeño laboral. Por lo tanto, se establece que entre más bajo sea el nivel de estrés mayor será el desempeño laboral y entre más alto sea el nivel de estrés el desempeño será menor. De este hallazgo se puede incluir que la hipótesis planteada es alternativa, ya que se encontró relación entre las variables estudiadas.

**CAPÍTULO V:**  
**DISCUSIÓN**

## 5.1 Discusión

Con la finalidad de establecer el nivel de estrés y su relación con el desempeño laboral en la empresa metalmeccánica de Guayaquil, se realizaron cuestionarios en la escala de Likert de las variables aplicada a los trabajadores.

Actualmente la salud laboral es un indicador importante que permite el incremento del bienestar y calidad de vida. En el ámbito profesional frecuentemente existe la exposición a factores estresantes que pueden provocar decaimiento físico y emocional. Mediante la práctica de estudios se ha comprobado que la incomodidad que pueda sentir una persona al realizar sus actividades, ya sean estas personales o laborales, provoca cierto nivel de estrés, la misma que puede disminuir la productividad del mismo y por ende de la organización.

Toda actividad profesional implica exposición a riesgos laborales entre ellos los psicosociales, como es el caso analizado la enfermedad conocida como estrés, ocasionada por los factores de riesgos psicosociales, la cual no es indiferente o aislada en la industria metalmeccánica analizada, que aunque presenta un nivel de estrés bajo se encontraron dimensiones con un mayor nivel de estrés, además de casos aislados con un 2% en presencia de estrés de tres trabajadores de los cuales dos corresponden al área administrativa y uno a producción, consiguiente el 84% presenta un nivel de estrés bajo y el 14% intermedio. Del mismo modo con respecto al desempeño se pudo conocer que el que de acuerdo a las dimensiones estudiadas el 4% presentan un nivel de desempeño poco satisfactorio, el 70% algo satisfactorio, el 26% presenta un desempeño satisfactorio y el 3% muy satisfactorio. Lo cual nos permite aceptar la hipótesis alternativa planteada con respecto a la influencia del estrés en el desempeño laboral, además se comprueba la teoría de que entre más bajo sea el nivel de estrés mayor será el desempeño, sin embargo, en el estudio planteado se presenta una disconformidad con respecto a la teoría, ya que varios empleados con un nivel de estrés medio y alto manifiestan tener un buen desempeño, por lo cual se debe analizar estos casos de una forma profunda.



Una explicación clara de los bajos niveles de estrés y el buen desempeño laboral de los trabajadores, se debe a que la empresa es visionaria y esta posesionada en el mercado y además ha convertido a sus trabajadores en el eje principal de su funcionamiento, razón por la cual es frecuente su preocupación ante los recursos humanos que posee. Hasta la actualidad ha implementado programas tales como:

Educación Financiera, el cual permite un manejo adecuado de los recursos económicos e incentivos que recibe el trabajador por realizar sus actividades laborales.

Plan conciencia o de nutrición, que proporciona información para una adecuada alimentación, consiguiendo que el trabajador sea más ágil y productivo.

Por otra parte, se considera necesario diseñar un programa de digitalización, lo cual ayudara a disminuir los procesos operativos, al conseguir la disminución de trámites y papeleos que se deben realizar en la empresa se puede lograr reducir al máximo el nivel de estrés relacionado con la gestión organizacional que es la dimensión donde que se encontró niveles de estrés

educación financiera, plan conciencia o de nutrición que ayudar a conseguir mayor agilidad y productividad por parte de los trabajadores. Considerando que se debe apuntar hacia la cuarta revolución industrial se debe realizar un análisis de nuevas formas de hacer las cosas, haciendo foco en la transformación digital y la innovación.

Los resultados presentados muestran ciertas similitudes con estudios realizados por Mañas, A. (2001), “La salud y las condiciones de trabajo”, del cual el autor menciona que las condiciones de trabajo pueden actuar de forma negativa o positiva en la salud, aumentando el nivel de este o causar la perdida de la misma. Las afectaciones en la salud de los trabajadores se centran en enfermedades psicosociales con índice en la satisfacción y desempeño laboral.

Topa, et. (2008) determinó que el personal de salud presenta un nivel de estrés laboral, lo cual se relaciona con una disminución leve de su rendimiento o desempeño laboral. Los resultados

de la hipótesis general expresan un valor de significancia con grado de libertad 12, por tal motivo se rarifica lo expuesto anteriormente con respecto a la hipótesis, lo cual establece la relación inversa entre el estrés y el desempeño laboral, estos resultados tienen relación con el estudio realizado por Albán (2015), cuyo finalidad es relacionar el estrés ocupacional con la satisfacción y el desempeño laboral, en el cual encontró resultados de altos niveles de estrés por lo tanto al presentarse un nivel de estrés alto esto repercute negativamente en el desempeño de los trabajadores.

En otro contexto los hallazgos discernidos por Meza (2014), en su investigación “El Estrés y su influencia en el Desempeño Laboral de los empleados de la Compañía Kleinturs C. Ltda”, el autor refiere que el estrés influye de manera negativa en el desempeño laboral ante los factores que causan estrés en el entorno laboral, para el mismo planteo estrategias de mejora a nivel grupal e individual.

En la investigación se estudiaron dos variables que fueron Estrés y Desempeño laboral en donde se aceptó la hipótesis alterna la cual estableció que si existe una relación estadísticamente significativa con un nivel Alpha de 0,05 entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A.

Los resultados mostraron la relación del estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. en donde los resultados según la correlación demuestran que el coeficiente para 50 sujetos en la prueba escala de apreciación del estrés general y socio laboral es de -0.56 y de la evaluación de desempeño de -0.16 en donde se pudo comprobar el resultado fue de 0.35 % el cual sobrepasa el mínimo de significancia de 0.05% igual a 0.28%. Se hace referencia al desempeño de los colaboradores dentro de la empresa se ve afectado por el estrés manejado dentro del ámbito laboral. (García et al., 2009) los cuales hacen referencia al estrés como un componente situacional, donde el primer lugar es el nivel de estrés laboral depende

de las condiciones de trabajo, distintas condiciones de trabajo redundan en niveles distintos de estrés.

En el estudio denominado “Estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa SUALUPELL CURTIDURÍA SUÁREZ S.A, el autor determina que existe un alto nivel de estrés, provocado por la despreocupación del clima organizacional, además el confirma la hipótesis planteada en su investigación la cual es que el estrés influye en el desempeño de las actividades de los trabajadores.

Ruiz y Vega (2016), planteó la hipótesis en su investigación “Existirá influencia entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta y servicios industriales”, la misma estableció que los trabajadores se sienten estresados por procedimientos burocráticos, e incluso menciona que existe una relación de compañerismo entre mismo grupo de trabajo por ende concluye aceptando la hipótesis que determina la relación entre el nivel de estrés y el desempeño de los trabajadores en sus actividades laborales.

Adicionalmente podemos expresar que el nivel de estrés que se pueda experimentar dependerá de los recursos psicosociales disponibles para hacerles frente. Consecuentemente la inestabilidad temporal en donde el nivel de estrés laboral experimentado cambia a lo largo del tiempo. La dimensión deseada por esta representación se entiende como un estado propio en cada momento como un todo, y establece la posición donde se sitúa cada persona en cada dimensión la cual se encuentra vinculados a diferentes individualidades.

**CAPÍTULO VI.**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 Conclusiones

Una vez culminado el presente estudio, se establece un diagnóstico sobre los niveles actuales de estrés y el desempeño laboral que presentan los trabajadores de la empresa metalmeccánica.

En relación al objetivo específico 1 se concluye que:

- Existen dos factores con mayor índice de estrés: Estructura organizacional que representa el 58,52% y tecnología 58,64% los mismos inciden sobre los niveles de estrés en la empresa. Se han establecido aspectos importantes en cuanto a estos factores, en relación a la tecnología se deben realizar capacitaciones tecnológicas para que el personal pueda realizar sus actividades con eficacia y eficiencia. De la misma manera en lo referido a la estructura organizacional se deben tomar ciertas medidas para agilizar los trámites y papeleos.

En relación al objetivo específico 2 se concluye que:

- Los trabajadores presentan niveles altos de desempeño, siendo las principales razones el buen desenvolvimiento que las conductas cívicas organizacionales procura el beneficio del individuo en particular y evalúa frecuentemente el comportamiento de los trabajadores y por ende de la organización en general.

En relación al objetivo específico 3 se concluye que:

- Existe una relación significativa de las variables estrés y desempeño laboral, lo cual se lo pudo comprobar mediante la aplicación de una tabla cruzada y un análisis probabilístico de distribución chi- cuadrado el cual arrojó como resultado un valor de 218,04 con 12 grados de libertad, al ser mayor que el Chi-cuadrado tabular se procedió a rechazar la hipótesis nula y por ende se acepta la alternativa.
- Como conclusión general se determina que el estrés si influye en el desempeño de los trabajadores, en la investigación se encontró niveles de estrés bajos por lo cual el desempeño de sus trabajadores es alto, ya que entre más bajo sea el nivel de estrés mayor será el desempeño laboral.

## 6.2 Recomendaciones

- Basándonos en los resultados obtenidos, de acuerdo a las dimensiones del cuestionario de Estrés laboral, se determinó que aunque los trabajadores en promedio general presentan un nivel de estrés bajo, existen dos dimensiones con mayor nivel de estrés ; una de estas es la tecnología , para la cual se recomienda se realizan capacitaciones continuas en cuanto al manejo de herramientas para realizar sus actividades laborales, la segunda es la estructura organizacional para la cual es recomendable establecer medidas que permitan disminuir los trámites y papeleos no relevantes, ya que estos pueden ser desencadenantes de estrés y en ocasiones son simple pérdida de tiempo. Además, la organización debe seguir evaluando el nivel de estrés laboral de forma periódica, con la finalidad de conocer las afectaciones que este provoca en los trabajadores y poder tomar acciones correctivas hacia los aspectos negativos, para poder mantener siempre un nivel de estrés bajo.
- De acuerdo al desempeño es recomendable analizar las condiciones de los puestos de trabajo y realizar la mejora continua del sistema de gestión con la aplicación de estrategias que permitan que los trabajadores incrementen su desempeño laboral, buscando el bienestar de la empresa y de todos sus trabajadores.
- En cuanto a la relación de las variables analizadas en esta investigación, las autoridades de la empresa deben realizar seguimiento permanente al desempeño laboral, con el fin de detectar los posibles factores que limitan el cumplimiento de las funciones y responsabilidades que le han sido asignadas.
- Como recomendación general mencionamos que la empresa debe enfrentar el estrés, abarcando los niveles individual, grupal y organizacional, capacitar al personal en función del cumplimiento de los indicadores del sistema de control de riesgos psicosociales, además se deben realizar las pautas presentadas en la investigación, ya que estas permitirán mantener los niveles de estrés bajos a nivel organizacional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, N. (2013). *Estrés Laboral en Directivos de Entidad Bancaria*. Obtenido de [www.tesis.luz.edu.ve](http://www.tesis.luz.edu.ve)
- Albán, Guido; Proaño, Daniela. (2015). *Estrés laboral e incidencia en el desempeño de los conductores de transporte carga pesada Transhercules S.A.* Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7501>
- Alcalde de Hoyos, J. (2013). *Estrés laboral: Informe técnico sobre estrés laboral en el lugar de trabajo*.
- Ángeles, I., y Gutiérrez, R. (2012). *Estrés Organizacional*. México: Trillas.
- Angulo, L. E. (2012). *eumet.net*. Obtenido de [eumet.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas\\_recoleccion\\_datos.html](http://eumet.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html)
- Autonómica, J. d. (Ed.). (2008). *Guía de estrés laboral*. Gráficos Angelma. Obtenido de <http://https://www.fspugtzamora.org/wp-content/uploads/2014/12/2008-GUIA-ESTRES-LABORAL.pdf>
- Azcuenaga, L. L. (2011). *Manual práctico para la prevención de riesgos emergentes* (Primera ed., Vol. 1). Madrid: Fundación Confemetal.
- Barraza. (2010). Estudio del estrés. *Visión Educativa iunaes*.
- Batista, E. (2010). Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz. Queretaro, México.
- Bedoya, C. (2012). Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del area operativa en la empresa pública Correos del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Campero, L., De Montis, J., y Gonzáles, R. (Febrero de 2013). Estrés laboral en el personal de Enfermería de Alto Riesgo. Mendoza, Argentina.
- Campos, M. A. (18 de Abril de 2006). *Monografias.com*. Obtenido de <http://https://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/causas-estres-laboral.shtml>
- Catalán, M., y Menéndez, G. (2010). Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño caso empresa de Retail. *Redalyc theoria, IXX(2)*, 21-36. Obtenido de <http://www.dspce.unitru.edu.pe>
- Chavéz, L. (2016). El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de Electrosus S.A. Tacna, Perú.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Vol. 3). México: McGraw-Hill.
- CIAPAT. (s.f). *ciapat.org*. Obtenido de <http://ciapat.org>biblioteca>pdf>
- Clayton, M. (2013). *Tips efectivos para manejar el estrés en cualquier situación*. México: Trillas.

- Congreso Nacional. (21 de Agosto de 2018). *epn.edu.ec*. Obtenido de <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/Código-de-Trabajo>
- Congreso Nacional. (2018). *www.cfn.fin.ec*. Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/08/Codigo-de-trabajo-1.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *ecuadorencifras.gob.ec*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Sitios/LIBRO%20buen%20vivir/files/assets/basic-html/page19.html>
- Constitución de la República del Ecuador. (s.f). *ecuanex.net.ec*. Obtenido de <http://www.ecuanex.net.ec/constitucion/titulo03b.html>
- Corredor Pulido, M. E., & Monroy Fonseca, J. P. (2009). Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario. *Promoción de la Salud*, 109-123. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309126691008>
- Coulter, R. (2014). *Administración* (Vol. 12). México: Pearson. Obtenido de <http://www.dspce.unitru.edu.pe>
- Díaz, C. (2007). *Riesgos Ocupacionales*.
- EcuRed. (2016). [https://www.ecured.cu./OHSAS\\_1800](https://www.ecured.cu./OHSAS_1800). Obtenido de [https://www.ecured.cu./OHSAS\\_1800](https://www.ecured.cu./OHSAS_1800)
- Eduardo, F. (2000). *Manual Basico de Prevención de Riesgos Laborales*. España.
- Ekos. (2015). *Zoom al sector seguridad industrial y salud ocupacional*.
- Floría, P. M. (2013). *Control del estrés laboral*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Galán Cuevas, S., y Camacho Gutiérrez, E. (2012). *Estrés y salud: investigación básica y aplicada*. México: EL Manual Moderno.
- Galarza, D., y Inga, L. (1 de Marzo de 2016). El estrés laboral y su influencia en el desempeño profesional de los colaboradores de la empresa carrocías “CEPSAN” en la ciudad de Ambato, Tungurahua. Ambato, Tungurahua, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20681>
- García, J. R., Gelpi, M. J., y Calvo, B. E. (28 de Junio de 2009). *es.slideshare.net*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/vladimirvargass/ibermutuamur-2009-como-co...>
- Gonzales, M. (Mayo de 2014). Estrés y desempeño laboral "estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango. Quetzaltenango, Guatemala.
- González, R. (2014). El síndrome de Burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Éxito Empresarial*(160-201). Obtenido de [http://datateco.unad.edu.co/contenidos/101007/síndrome\\_de\\_Éxito Empresarial,201](http://datateco.unad.edu.co/contenidos/101007/síndrome_de_Éxito_Empresarial,201)
- Guate, D. (2015). Estrés . Obtenido de [http://www.deguate.com/artman/publish/ecofin\\_noticias.shtml](http://www.deguate.com/artman/publish/ecofin_noticias.shtml)
- Guerra, B. J. (Junio de 2016). *epository.ucatolica.edu.com*. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.com>



- Guerra, J. (Junio de 2016). Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales. Bogotá, Colombia.
- Guerrero, N., y Guevara, R. (Marzo-Agosto de 2014). Estrategias que permitan manejar el nivel de estrés laboral en el personal asistencial relacionado con la atención que se presta al usuario en el Hospital Marco Vinicio Iza. Tulcán, Ecuador.
- Gutiérrez, R., y Ángeles, I. (2012). *Estrés Organizacional*. México: Trillas. Obtenido de <http://www.dspce.unitru.edu.pe>
- Hernandez, A. (2011). *Salud Ocupacional*. Bogota: Kimpres.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (2016). *sart.iess.gob.ec*. Obtenido de [sart.iess.gob.ec](http://sart.iess.gob.ec) › DSGRT › norma\_interactiva › IESS\_Normativa
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (s.f). Estrés laboral. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentación/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/np\\_efp\\_34.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentación/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/np_efp_34.pdf)
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (s.f). *Estrés laboral*. Obtenido de [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/np\\_efp\\_34.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/FichasNotasPracticas/Ficheros/np_efp_34.pdf)
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (2010).
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). (2010).
- Jain, A., y Cooper, C. (2012). Stress and organisational citizenship behaviours in Indian business process outsourcing organisations. *Management*, 155-163.
- Jamal, M. (2011). *Job stress, job performance and organizational commitment in a Multinational Company: An empirical study in two countries*. International journal of business and social science.
- Lira, J. (2014). Satisfacción laboral. *Gestión 25 Diario Economía y Negocios Perú*.
- Luján, Q. L. (2017). El estrés y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de Consermet SAC Trujillo. Trujillo, Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9515>
- Mañas, A. (2001). La salud y las condiciones de trabajo. Obtenido de <http://www.enfervalencia.org/ei/antiores/masteros.htm>
- Márquez, G., y Zambrano, M. (2013). Evaluación de los riesgos psicosociales en una empresa metalmeccánica. *Actualidad y Nuevas tendencias*, 3(11), 39-48. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/2150/2150030400005.pdf>.
- Martínez, G. (2015). Estrés laboral. *Gráfica Salvador*.
- Maruris, R., Cortes, G. P., Gómez, B., y Godínez, J. (2011). Niveles de estrés en una población del sur de México. *Psicología y salud*, 2(21), 239-244. Obtenido de <http://www.uv.mx/psicysalud/psocysalud-21-2/21-2/Mireya%20Maruris%20Reduciendo.pdf>.

- Meza, B., y Ávila, V. (2014). El estrés y su influencia en el desempeño laboral en los empleados de la compañía Kleinturs y Representaciones C.Ltda. Quito, Pichincha, Ecuador: UCE. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3654>
- Mingote, A., y Pérez García, S. (2013). *Estrés en la enfermería: el cuidado del cuidador*. Madrid: Días Santos.
- Ministerio de Trabajo. (2016). <http://www.trabajo.gob.ec>. Obtenido de [http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo\\_Teletrabajo\\_WEB.pdf](http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/10/Acuerdo_Teletrabajo_WEB.pdf).
- Ministerio de Trabajo. (16 de Junio de 2017). <http://www.trabajo.gob.ec>. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/AM-82.-NORMATIVA-ERRADICACION-DE-LA-DISCRIMINACION-EN-EL-AMBITO-LABORAL.pdf>.
- Ministerio de Trabajo. (1 de Junio de 2017). Reglamento del seguro general de riesgo del trabajo. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <https://sut.trabajo.gob.ec/publico/Resoluciones>
- Ministerio del Trabajo: Decreto número 1477 2014. (2017). *ins.gov.co*. Obtenido de <http://www.ins.gov.co/normatividad/Decretos/DECRETO%201477%DE202014.pdf>
- OIT. (s.f.). [www.ilo.org/wcmsp5/groups/](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/). Obtenido de [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- OIT, Organización Internacional de Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra. Obtenido de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización Internacional de Trabajo. (2016). Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (22 de Julio de 1948). *who.int*. Obtenido de <https://www.who.int/who-we-are>
- Pedraza, A., y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de Medicina de la Universidad de Zulia. *Ciencias Sociales (RCS)*, XVI(3), 493-501.
- Peiro, J., y Rodríguez, I. (2008). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional* (Vol. 1). Madrid, España: Molina H. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Ramírez, M. H., Manrique, R. E., Osuna, M. N., y Ramírez, R. M. (2016). Analysis of variables related to the presentation of the General Exit Exam degree in computer science EGEL-INFO at the faculty of accounting and administration (UABC) in 10 periods".
- Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf. (2012). Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/>
- Robbins, M., y Judy, L. (2013). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Pearson.

- Robbins, S. P., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional. Teoría y práctica* (Decimotercer ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Rodriguez, Z., y Gonzáles, J. (2011). *Psicología del trabajo*. Madrid: Piramide.
- Ruiz, I., y Vega, K. (3 de Octubre de 2016). *Influencia del estrés ñaboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa de venta de servicios industriales*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12404/11845>
- Sánchez, F. (Diciembre de 2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicosocial en trabajadores de una industria cerealera. San Lorenzo, Santa Fe, Argentina. Obtenido de [imgbiblio.vaneduc.edu.ar](http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar)>
- Sarsosa, P. K., y Chavarria, O. V. (2018). <http://dx.doi.org>. Obtenido de <http://dx.doi.org>: <http://dx.doi.org/10.22267/rus182001.108>
- Sotomayor, F. (22 de Enero de 2013). [unjbg.edu.pe](http://unjbg.edu.pe). Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2704>
- Suárez, M. (2012). *Interaprendizaje de Probabilidades y Estadísticas Inferencial con Excel, Winstats y Graph* (Primera ed.). Ibarra, Ecuador: M&V.
- Werther, W., y Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos* (Vol. 6). México: McGraw-Hill.
- Williams, L., y Anderson, S. (1991). *Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-rolò behavior.*. Journal of Management.
- [www.azuay.gob.ec](http://www.azuay.gob.ec). (15 de Noviembre de 2004). Obtenido de <http://www.azuay.gob.ec/prv/wp-content/uploads/2017/10/INSTRUMENTO-ANDINO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO.pdf>.

## **ANEXOS**

## **Anexo 1: Aporte de la investigación**

### **Propuesta para reducir los niveles de estrés y mejorar el desempeño laboral**

Finalmente, una vez que se determinó el nivel de estrés y la relación que existe en el desempeño de los trabajadores, la autora presenta un aporte a la investigación el cual consiste en proponer un programa de prevención del estrés laboral, basados en técnicas de relajación, para evitar el estrés e incrementar el desempeño laboral.

## **PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL**

### **Introducción**

Las empresas están integradas por personas, su estudio constituye la base para el análisis de la situación de empresa metalmeccánica. Por tanto, las formas de conducta por las cuales las personas suelen desenvolverse en diferentes actividades tales como: sociales y laborales.

El proceder de los empleados dentro de la organización establece la forma en que funciona su desempeño, por varios factores que inciden se pueden comparar con la personalidad, aprendizaje, motivación, percepción de los ambientes internos y externos, actitudes, emociones, valores, entre otros. Donde el estrés es parte de las situaciones negativas que se pueden presentar en una empresa.

Consecuentemente cabe mencionar que cada empleado es un ser individual, por las exigencias que se le presenten no les afecten igual a otros donde es necesario darle un seguimiento en el momento en que surjan actitudes que perturben su desempeño dentro de la empresa. Por tal motivo es necesario realizar un seguimiento oportuno a los niveles de estrés que se presenten en la empresa y de esta manera brindar soluciones cuando este sea perjudicial para el trabajador y por ende para la productividad de la organización.

## **Justificación**

Para que la organización logre alcanzar las metas propuestas y obtener el máximo rendimiento, es necesario que se preste atención a las necesidades que presente el empleado. Se debe evaluar constantemente el desempeño de cada uno de los trabajadores sin omitir algún departamento, para que así la investigación sea relevante y confiable y por ende se puedan definir con exactitud las causas que provocan el bajo rendimientos de algunos colaboradores.

Con el diseño del programa se pretende implementar técnicas de relajación que les permita a los empleados disminuir o evitar el estrés producido por la carga laboral o jornadas largas de trabajo. Su aplicación contará con 4 reuniones que se realizarán una vez por semana, durante una hora.

## **Objetivo general**

Prevenir el estrés laboral en los trabajadores de la empresa metalmecánica aplicando técnicas necesarias para el afrontamiento adecuado del estrés tanto conductualmente como cognitivamente, como la contención de las respuestas fisiológicas dañinas del estrés.

## **Objetivos específicos**

- Sensibilizar a los trabajadores y propietarios de la empresa metalmecánica para que practiquen técnicas de relajación para reducir el nivel de estrés.
- Enseñar estrategias para disminuir las emociones negativas que desencadenan el estrés laboral.
- Entrenar en técnicas de relajación para el control de los síntomas físicos y emocionales que causa el estrés laboral.
- Diseñar acciones que ayuden a afrontar el estrés laboral.

### **Relevancia de la propuesta**

La ejecución de la presente propuesta proporcionará acciones claves para la gestión del talento humano en la empresa, permitiendo mejorar las condiciones actuales de estrés y desempeño laboral de los trabajadores. Por un lado, ayudará a conocer los factores que más repercuten sobre el estrés laboral en la empresa, resulta fundamental para facilitar un ambiente de trabajo saludable que favorezca al bienestar de los trabajadores. Por otro lado, al desarrollar los índices de satisfacción laboral se espera que los empleados se encuentren motivados con diferentes aspectos de su trabajo y por consecuencia, se logren mejores resultados a nivel empresarial.

### **Desarrollo de la propuesta**

Para el progreso de la presente propuesta, se considerarán los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos empleados para evaluar el estrés y desempeño laboral. La finalidad de las estrategias establecidas es reducir los niveles actuales de estrés de acuerdo a los factores que mayor implicación tienen sobre la empresa: la influencia líder, la tecnología y el respaldo de grupo. Además, se crean medidas para promover el desempeño laboral de los trabajadores, dando énfasis en los factores de ambiente físico y supervisión que son los que más afectan a la empresa.

### **Fase diagnóstica**

El objetivo de esta fase es identificar los factores vulnerables asociados al estrés laboral de los trabajadores de la empresa metalmeccánica.

Su aplicación se la realizara en un tiempo determinado de 15 a 20 minutos.

### **Fase de intervención**

Esta fase se subdividirá en cuatro secciones:

- 1.- Comprensión del estrés laboral.
- 2.- Variando los pensamientos, para reducir las emociones negativas.

- 3.- Instruyendo en técnicas de relajación.
- 4.- Emplear las técnicas de afrontamiento.

## **SESION I: CONOCIENDO EL ESTRÉS LABORAL**

### **Objetivos**

- 1.- Conocer las percepciones y las ideas que tienen los trabajadores sobre el estrés laboral.
- 2.- Proporcionar información sobre el estrés laboral, para crear en los participantes necesidad de cambio.

Los recursos aplicados en esta sección serán videos, sillas, cartulinas y demás materiales didácticos. El lugar a llevarse a cabo será de acuerdo a la disponibilidad de la empresa con un tiempo de duración de una hora y el encargado de dictar dicho taller será la autora de la investigación. Dra. Swany Panchano.

### **Identificando emociones, pensamientos y sensaciones físicas**

Como punto de partida para esta sesión dividiremos a los participantes en grupos pequeños.

- Grupo 1.- partiremos identificando al participante con un objeto de color rojo, (sombrero, camiseta, pañuelo, etc.), el cual interpretará las emociones que producen el estrés. A cada participante se le asignará una emoción.
- Grupo 2.- en este punto identificaremos a los participantes con un objeto de color verde, donde tendrán que escuchar una serie de grabaciones donde se pueden identificar diferentes emociones, el objetivo será identificar pensamientos negativos que se presentan en estas llamadas.
- Grupo 3.- en esta fase se identificará a los participantes con objetos azules, se le asignará una lectura sobre el estrés, para que comenten a nivel grupal esta información, para luego relacionarlas con sus experiencias personales.



Formato para realizar auto registro de los participantes.

<b>Situación</b>	<b>Respuesta Cognitiva</b>	<b>Respuesta fisiológica</b>	<b>Resultado</b>	<b>Cambio de pensamiento</b>
Fecha: Hora: Como se produce la situación estresantes	Pensamiento que viene a la cabeza	Reacciones físicas que aparecen en el cuerpo	Como respondió ante la situación	

## **SESION II: IDENTIFICANDO EMOCIONES Y MODIFICANDO NUESTROS PENSAMIENTOS NEGATIVOS**

### **Objetivos**

- 1.- Transmitir información sobre que son las emociones y definir para qué sirven.
- 2.- Conocer que emociones están provocando el estrés laboral en los participantes.
- 3.- Preparar técnicamente la reestructuración cognitiva para el manejo de emociones.

Los recursos aplicados en esta sección serán videos, sillas, cartulinas y demás materiales didácticos e impresiones con rostros. El lugar a llevarse a cabo será de acuerdo a la disponibilidad de la empresa con un tiempo de duración de una hora y el encargado de dictar dicho taller será la autora de la investigación. Dra. Swany Panchano.

### **Identificando emociones**

- ✓ El participante deberá enumerar de 1 al 5 las situaciones con mayor relevancia, siendo 5 la situación que menos causo malestar y 1 la que causo más estrés.
- ✓ En un tablero se colocarán todos los rostros con diferentes expresiones faciales, las cuales representarán diferentes emociones, además a cada participante se les entregara un juego de rostros a pequeña escala.

- ✓ A cada participante se le pedirá que lea en voz alta la situación de mayor relevancia según su criterio.
- ✓ Se solicitarán que hagan uso del paquete de rostros que se les entrego, para ponerlas a lado de cada situación que escribió en el registro. Identificando las emociones que experimento en cada una de estas situaciones.

### **Identificando nuestros pensamientos**

Cada participante debe comentar la segunda situación con mayor relevancia y socializar sus pensamientos negativos en relación a la situación.

Los demás realizaran un análisis lógico basado en sus experiencias de ese pensamiento.

Se conversará y reflexionara en grupo acerca de los pensamientos para determinar si estos son objetivos y útiles.

## **SESION III. ENTRENAMINETO EN TÉCNICAS DE RELAJACIÓN**

### **Objetivos**

- 1.- Emplear la tecnica de relajacion progresiva de Jacobson.
- 2.- Enseñar a los participantes en el manejo de los sintomas físicos y emocionales por medio de técnicas de relajación.
- 3.- Fortalecer los conocimientos adquiridos en la sesión anterior.

Los recursos aplicados en esta sección serán videos, colchonetas, cuaderno para tomar apuntes y estrategias de afrontamiento. El lugar a llevarse a cabo será de acuerdo a la disponibilidad de la empresa con un tiempo de duración de una hora y el encargado de dictar dicho taller será la autora de la investigación Dra. Swany Panchano.

- ✓ Los participantes serán organizados en sillas.
- ✓ A cada participante se les solicitará que en su registro resalte con azul las reacciones fisiológicas que experimentaron en cada una de las situaciones que documentaron.

<b>Situación</b>	<b>Respuesta Cognitiva</b>	<b>Respuesta fisiológica</b>	<b>Resultado</b>	<b>Cambio de pensamiento</b>
Fecha: Hora: Como se produce la situación estresantes	Pensamiento que viene a la cabeza	Reacciones físicas que aparecen en el cuerpo	Como respondió ante la situación	

### **Tensionar y luego relajar los músculos**

En esta secuencia se debe hacer lo siguiente:

1. Tensar los músculos, notar en los músculos la sensación de tensión, relajarse y sentir la sensación de relajación.
2. El orden de los músculos a relajar será: frente, ojos, nariz, boca, lengua, mandíbula, labios, cuello, brazos, piernas, espalda, tórax, estomago, debajo de la cintura.
3. Seguidamente se harán ejercicios de respiración, para la cual se les solicitará a los participantes que se acuesten bocarriba en las colchonetas. Para realizar este ejercicio es necesario que las partes del cuerpo estén tensionadas para relajarlas.
4. Se les pedirá que expresen la sensación de sentir el cuerpo relajado, mientras nuevamente se hace 5 ejercicios de relajación.

Es decir, la sesión iniciará con varios ejercicios y luego se llevará una pequeña clase de yoga.

<b>Situación</b>	<b>Respuesta emocional</b>	<b>Respuesta fisiológica</b>	<b>Pensamiento automático</b>	<b>Conducta</b>	<b>Cambio de pensamiento</b>	<b>Cambio de conducta</b>	<b>Nuevo estado emocional</b>
	Calificar la intensidad de 1 a 5						Calificar la intensidad de 1 a 5

## **SESION VI. QUE SON LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMINETO Y COMO USARLAS A FAVOR DEL TRABAJADOR**

### **Objetivos**

1. Determinar las condiciones de afrontamiento de cada participante, con el propósito de transformar los menos adaptativos en relación con el estrés laboral.
2. Restablecer acciones y condiciones de afrontamientos que beneficien a los trabajadores, y permitan la prevención del estrés laboral.
3. Proveer conocimiento necesario para desarrollar los hábitos de vida saludable.

Seguimos con la secuencia del taller.

5. Entregarán los resultados de la prueba de estrategias de afrontamiento.
6. Se solicitará a cada participante que identifique y reflexione por medio del auto registro el tipo de estrategia de afrontamiento que utilizo y si fue adecuado.
7. Se realizará un juego de roles en parejas, donde los participantes representaran la tercera situación que más les causo estrés, además deben poner en prácticas las tácticas de afrontamiento que nos servirán para prevenir el estrés.

Los recursos aplicados en esta sección serán videos, colchonetas, cuaderno para tomar apuntes y estrategias de afrontamiento. El lugar a llevarse a cabo será de acuerdo a la disponibilidad de la empresa con un tiempo de duración de una hora y el encargado de dictar dicho taller será la autora de la investigación Dra. Swany Panchano.

### **Hábitos de vida saludable**

Según la OMS la salud es “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afectaciones o enfermedades” (OMS, 1948), los estilos de vida están relacionados con la alimentación, la actividad física, el trabajo, buenas relaciones con los otros

y el ambiente, que lleva a la satisfacción de las necesidades humanas, para conseguir el bienestar y la vida.

### **Dieta equilibrada**

- ✓ Comer frutas y verduras.
- ✓ Llevar dieta baja en colesterol.
- ✓ Consumir carbohidratos.
- ✓ Evitar grasas saturadas.
- ✓ Comer frecuentemente raciones más pequeñas.
- ✓ Ingerir poca sal.
- ✓ Comer cierta cantidad de proteínas.

### **Actividad física**

La inactividad causa enfermedades, al contrario realizar ejercicio de 15 a 20 minutos diarios fortifica el sistema inmune, induce la producción de endorfinas, así mismo crece la autoconfianza, se renuevan energías, forjando óptimos estados de salud.

### **Dejar de fumar y tomar**

El alcohol y tabacos tienen efectos negativos sobre los órganos como los pulmones, el corazón, hígado y predisponen la aparición de cánceres.

### **Dormir lo necesario**

Uno de los pilares fundamentales para gozar de una buena salud es el descanso, los seres humanos ocupan una tercera parte de su vida en dormir, por que mediante el lapso del sueño se permite reponer el organismo, afianzar la memoria, el aprendizaje, entre otras funciones.

## **Desarrollo personal**

Estará basado en las acciones que mejoran la personalidad e identidad, promueven las mejoras de las actividades personales y potenciales. Tales como: éxito, fuerza, calidad, pasión potencial, autoestima, creatividad, entre otras.

La propuesta esta basada en:

Programa de prevención del estrés laboral “ATARAXIA” de Jennifer Guerra Baquero.

(Guerra B. J., 2016)

Manual de prevención de riesgos psicosociales y ergonómicos. (CIAPAT, s.f)

**Anexo 2. Cuestionario OIT-OMS**

<b>CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL</b>								
<b>INFORMACION PERSONAL</b>								
<b>Género:</b>				<b>Edad:</b>				
<b>Departamento:</b>				<b>Cargo:</b>				
<b>INSTRUCCIONES</b>								
<p>La función del presente cuestionario es medir el nivel de <b>ESTRÉS LABORAL</b>. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una “x” para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.</li> <li>2. Si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.</li> <li>3. Si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.</li> <li>4. Si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.</li> <li>5. Si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.</li> <li>6. Si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés.</li> <li>7. Si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.</li> </ol>								
N°	Preguntas	Frecuencia						
		Nunca	Raras veces	Ocasionalmen	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre
		1	2	3	4	5	6	7
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superiores y subordinados me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							

10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16	La estructura formal tiene mucho papeleo.								
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.								
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20	La organización carece de dirección y objetivo.								
21	Mi equipo me presiona demasiado.								
22	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24	La cadena de mando no se respeta.								
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								



**Anexo 3. Cuestionario Desempeño laboral**

<b>CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO</b>						
<b>INFORMACION PERSONAL</b>						
<b>Género:</b>			<b>Edad:</b>			
<b>Departamento:</b>			<b>Cargo:</b>			
<b>INSTRUCCIONES</b>						
<p>La función del presente cuestionario es medir el nivel de DESEMPEÑO LABORAL. Consta de veintiuno ítems relacionados con los el desempeño OCBO-OCBI-INROLE. Para cada pregunta, marque con una “x” para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de desempeño . De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NUNCA</li> <li>2. RARA VEZ</li> <li>3. ALGUNAS VECES</li> <li>4. CASI SIEMPRE</li> <li>5. SIEMPRE</li> </ol>						
N°	Preguntas	Frecuencia				
		Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Este empleado completa adecuadamente las tareas asignadas.					
2	Este empleado cumple con las responsabilidades específicas en la descripción del trabajo.					
3	Este empleado realiza las tareas que se espera de él/ella.					
4	Este empleado cumple con los requisitos formales de desempeño del puesto de trabajo.					
5	Este empleado se involucra en actividades que afectarán directamente a su evaluación de desempeño.					
6	Este empleado descuida aspectos del trabajo que está obligado a realizar.					
7	Este empleado falla en cumplir sus obligaciones esenciales.					

8	Este empleado brinda ayuda a los compañeros que han estado ausentes del trabajo.					
9	Este empleado ayuda a sus compañeros que tienen mucha carga laboral.					
10	Este empleado asiste a su supervisor con su trabajo sin que este se lo pida.					
11	Este empleado se toma el tiempo para escuchar los problemas y precauciones de sus compañeros de trabajo.					
12	Este empleado hace esfuerzos adicionales para ayudar a nuevos empleados.					
13	Este empleado se interesa personalmente por el bienestar de otros empleados.					
14	Este empleado comparte con sus compañeros información relacionada al trabajo.					
15	La ausencia de este empleado al trabajo está por encima el promedio de la empresa					
16	Este empleado notifica con anticipación las ocasiones en que no podrá asistir al trabajo.					
17	Este empleado realiza pausas de trabajo no necesarias o extiende sus recesos.					
18	Este empleado pierde mucho tiempo en conversaciones telefónicas personales.					
19	Este empleado se queja de cosas insignificantes o pequeñas en el lugar de trabajo.					
20	Este empleado conserva y protege la propiedad de la organización.					
21	Este empleado cumple las reglas organizacionales informales creadas para mantener el orden.					

**Anexo 4.** Formato de Entrevista Semiestructurada

<b>GUIA DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA</b>	
INFORMACION PERSONAL	
<b>Género:</b>	<b>Edad:</b>
<b>Departamento:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>Preguntas relacionadas al estrés laboral</b>	
1. ¿Ha experimentado usted en alguna ocasión estrés laboral?	
2. ¿Cuáles fueron las causas?	
3. ¿Cómo manejó la situación?	
4. ¿Cuáles son los efectos del estrés laboral que usted ha experimentado (lo que ha observado en sus compañeros)?	
5. ¿Cómo cree que maneja el personal de la empresa el estrés laboral?	
6. ¿Qué cree usted que podría hacer la empresa para gestionar adecuadamente el estrés?	

Preguntas relacionadas al desempeño laboral	
7. ¿Cuál es el nivel de desempeño que realiza en sus actividades laborales?	
8. ¿Qué es lo que más le afecta en el desempeño de sus actividades?	
9. ¿Considera que el personal tiene un buen desempeño? ¿Por qué?	
10. ¿Cómo cree usted que se podrían aumentar los niveles de desempeño del personal?	

Anexo 5. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES			
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo influye el estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa metalmecánica de Guayaquil?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuáles son los factores que provocan estrés laboral en los trabajadores de la empresa?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una empresa metalmecánica de Guayaquil.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar los principales factores que provocan el estrés</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El estrés influirá en el desempeño de los trabajadores de la empresa metalmecánica de Guayaquil.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existirán factores laborales que provocan estrés en los trabajadores de la empresa.</p>	<b>Variable 1: ESTRÉS LABORAL</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y Nivel de Riesgo</b>
			Clima Organizacional	Estrategias, metas, misión y dirección de la empresa.	1, 10, 11, 20.	Nunca 1
			Estructura Organizacional	Papeleos, cadena de mando, forma de rendir informes y control sobre el trabajo.	2, 12,16, 24.	Rara vez 2
			Territorio Organizacional	Espacio, actividades de trabajo, relación con los grupos de trabajo.	3,15, 22	Ocasionalmente 3
			Tecnología Organizacional	Conocimiento, recursos disponibles para realizar las actividades.	4,15, 25.	Algunas veces 4
			Influencia Líder	Respeto, preocupación y confianza hacia los subordinados.	5,6, 13, 17.	Frecuentemente 5
			Falta de Cohesión		8, 19, 23.	Generalmente 6
			Respaldo de Grupo		17, 9,16, 21.	Bajo nivel de estrés < 90,2
						Nivel intermedio 90,3-117,2
						Estrés 117,3- 153,2
						Alto nivel de estrés > 153,3

<p>¿Cuál es el desempeño laboral actual presente en los trabajadores de la población estudiada?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores?</p>	<p>en los trabajadores de la empresa.</p>	<p>Mejoraría el desempeño de los trabajadores, si se logra identificar el nivel de afectación que tiene la población estudiada.</p>				
	<p>Analizar el desempeño laboral actual que presenta la población estudiada.</p>	<p>Existirá relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores.</p>	<b>Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL</b>			
	<p>Validar si existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los trabajadores.</p>	<p>Existirá relación entre el estrés y el desempeño laboral de los trabajadores.</p>	<p>OCB-O (conductas cívicas que se centran en beneficio de la organización)</p> <p>OCB-I (conductas cívicas organizacionales que procuran el beneficio del individuo en particular).</p> <p>In- Role (conductas formales estipuladas).</p>	<p>Responsabilidad obligaciones, requerimientos formales de desempeño.</p> <p>Compañerismo, asistencia a supervisor.</p> <p>Cumplimiento de reglas, pausas en el trabajo, tiempo, confidencialidad.</p>	<p>1,2,3,4, 5,6,7</p> <p>8,9,10, 11,121</p> <p>3,14, 15,16, 17</p> <p>15,16, 17,18,</p> <p>19,20, 21</p>	<p>Nunca 1</p> <p>Rara vez 2</p> <p>Algunas veces 3</p> <p>Generalmente 4</p> <p>Nada Satisfactorio</p> <p>Poco Satisfactorio</p> <p>Algo Satisfactorio</p> <p>Satisfactorio</p> <p>Muy Satisfactorio.</p>

**Anexo 6.** Base de datos de Cuestionario OIT-OMS

N°	ÁREA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	TOTAL
1	Producción	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	3	1	3	2	2	3	2	<b>49</b>
2	Producción	4	1	2	2	1	2	3	2	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	<b>44</b>
3	Producción	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	1	1	<b>34</b>
4	Producción	1	3	3	2	1	2	4	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	2	2	<b>45</b>
5	Producción	2	5	2	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	<b>38</b>
6	Producción	3	1	2	2	1	2	2	4	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	<b>41</b>
7	Producción	4	6	2	2	1	1	5	2	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	2	2	<b>53</b>
8	Producción	4	1	2	2	1	2	6	4	1	4	3	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	<b>50</b>
9	Administrativa	4	1	2	2	1	1	1	1	1	4	2	1	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	<b>40</b>
10	Producción	5	3	3	2	2	3	1	6	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	3	2	2	3	3	<b>55</b>
11	Producción	6	4	3	2	3	6	3	4	1	4	3	6	6	4	2	2	3	2	4	5	5	2	2	3	6	<b>91</b>
12	Producción	2	5	4	5	4	3	3	4	2	1	3	4	2	4	4	3	5	3	4	2	6	4	6	4	5	<b>92</b>
13	Administrativa	2	4	1	4	1	1	2	2	4	4	2	3	3	5	1	1	1	2	2	3	1	1	3	1	4	<b>58</b>
14	Producción	2	5	1	2	1	2	2	4	2	4	2	3	2	4	1	1	1	2	2	4	2	1	2	1	5	<b>58</b>
15	Producción	4	5	3	5	5	4	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4	5	2	3	5	3	4	6	3	5	<b>91</b>
16	Administrativa	4	2	4	6	5	2	5	4	2	5	4	3	2	4	6	5	6	4	4	4	4	2	2	2	1	<b>92</b>
17	Producción	2	4	1	3	1	4	4	4	3	2	4	2	3	5	1	1	1	4	4	2	4	1	3	1	4	<b>68</b>
18	Producción	3	4	4	4	6	5	4	4	4	3	5	4	4	6	6	6	6	6	4	4	5	5	6	5	6	<b>118</b>
19	Producción	4	2	1	4	1	5	5	4	4	4	1	2	4	5	1	1	1	5	1	3	5	1	4	1	2	<b>71</b>
20	Administrativa	4	4	1	4	1	2	5	5	4	4	2	1	4	1	1	1	1	4	1	2	1	1	2	1	4	<b>61</b>
21	Producción	4	2	3	2	3	1	3	6	1	4	4	4	1	2	3	3	3	2	3	3	1	3	5	3	2	<b>71</b>
22	Producción	6	4	4	4	2	3	5	4	2	4	4	4	1	2	4	5	4	6	2	2	3	4	6	2	4	<b>91</b>
23	Producción	6	4	2	3	4	3	1	1	5	3	2	2	1	2	4	4	2	4	2	1	3	4	3	4	1	<b>71</b>
24	Administrativa	5	5	5	4	6	7	5	4	2	5	4	5	6	3	5	4	5	6	7	3	5	6	5	4	2	<b>118</b>
25	Producción	2	4	3	1	2	4	5	1	6	2	2	2	5	3	4	5	5	4	5	3	4	2	1	4	2	<b>81</b>
26	Producción	4	5	1	7	6	7	6	5	3	4	3	3	2	4	6	6	6	5	6	4	7	6	7	6	5	<b>124</b>
27	Producción	6	3	4	4	3	3	6	2	2	3	4	5	3	4	3	5	3	6	6	2	2	4	2	4	2	<b>91</b>
28	Producción	5	3	3	1	3	1	2	6	2	5	1	4	5	1	2	3	3	3	2	1	1	3	1	3	3	<b>67</b>
29	Administrativa	1	2	2	6	3	4	3	2	3	1	1	4	5	2	3	1	3	1	3	1	4	3	1	2	2	<b>63</b>

30	Administrativa	3	4	2	1	3	4	1	5	3	3	3	3	1	3	3	4	3	1	1	3	4	3	1	2	3	<b>67</b>
31	Administrativa	2	1	4	1	4	2	1	1	4	2	2	1	1	3	3	1	4	2	1	4	2	4	1	1	6	<b>58</b>
32	Producción	4	5	3	3	3	4	2	6	4	4	1	2	1	3	3	2	2	1	1	4	4	4	3	3	5	<b>77</b>
33	Producción	3	2	2	5	4	2	5	3	5	2	2	5	2	4	2	6	5	6	6	5	2	4	5	2	2	<b>91</b>
34	Producción	5	3	2	4	5	3	1	1	5	5	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	1	2	1	3	<b>61</b>
35	Producción	3	2	1	4	1	4	2	3	1	3	1	1	3	2	2	3	5	1	6	2	4	1	4	2	2	<b>63</b>
36	Producción	4	2	4	2	5	4	1	4	1	4	3	1	3	2	1	1	4	3	1	1	4	1	5	1	1	<b>63</b>
37	Producción	1	1	3	4	2	4	1	1	5	1	4	2	4	1	4	2	2	4	1	1	4	2	1	3	1	<b>59</b>
38	Producción	5	4	2	3	2	2	3	4	2	2	4	1	1	4	3	2	2	4	3	4	5	2	3	2	4	<b>73</b>
39	Producción	2	4	4	3	2	1	4	5	3	2	4	2	1	6	4	2	2	4	4	2	2	2	3	4	4	<b>76</b>
40	Producción	4	2	3	3	3	4	4	1	1	4	2	1	1	1	4	2	3	5	4	2	5	3	3	2	2	<b>69</b>
41	Administrativa	3	4	1	2	3	2	4	3	5	3	3	1	3	3	4	3	3	6	4	2	2	3	2	3	4	<b>76</b>
42	Producción	5	2	4	3	2	6	5	4	3	5	5	5	2	3	2	5	2	2	6	4	2	2	4	5	3	<b>91</b>
43	Producción	1	3	2	2	5	1	2	2	1	1	1	4	1	3	1	4	5	3	1	3	1	5	2	2	3	<b>59</b>
44	Producción	6	4	2	4	1	3	2	2	2	3	3	4	1	3	3	3	1	1	2	4	3	1	4	2	4	<b>68</b>
45	Producción	3	4	2	4	6	3	3	5	5	3	3	4	5	2	3	2	3	1	3	4	3	1	2	2	2	<b>78</b>
46	Producción	1	4	4	4	1	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	4	4	4	<b>55</b>
47	Producción	1	5	3	2	1	3	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	5	1	1	3	1	5	3	5	<b>58</b>
48	Producción	3	4	1	3	3	2	1	6	3	3	2	2	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	3	2	<b>55</b>
49	Producción	4	2	3	5	4	2	5	2	5	4	2	2	2	4	4	3	5	6	6	2	2	6	2	4	5	<b>91</b>
50	Producción	5	3	1	4	4	2	1	5	1	4	2	3	3	4	2	1	4	1	1	2	2	4	1	3	3	<b>66</b>
51	Producción	2	3	3	3	4	1	6	3	1	2	1	3	4	3	1	1	4	1	2	2	1	4	2	1	3	<b>61</b>
52	Producción	3	1	1	3	5	4	1	5	1	3	4	3	4	2	3	2	5	3	1	3	4	1	2	2	4	<b>70</b>
53	Producción	2	4	3	3	2	3	1	1	3	2	3	3	4	2	2	5	6	4	1	4	3	1	3	3	4	<b>72</b>
54	Producción	3	2	3	3	2	2	3	6	1	3	2	2	5	2	2	1	2	4	3	4	2	2	3	3	2	<b>67</b>
55	Producción	4	2	1	2	2	3	4	2	1	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	<b>65</b>
56	Producción	4	2	2	2	2	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	1	2	5	4	6	3	2	2	1	2	<b>69</b>
57	Administrativa	2	2	3	2	2	3	4	2	2	3	4	1	3	3	3	1	2	6	4	7	3	2	2	3	1	<b>70</b>
58	Producción	2	5	1	1	2	1	5	3	1	3	1	4	3	2	4	3	2	5	5	5	3	2	1	1	1	<b>66</b>
59	Producción	3	2	2	5	2	5	2	4	6	4	4	2	5	3	5	4	3	5	2	6	6	2	5	2	2	<b>91</b>
60	Producción	2	1	2	3	1	3	3	4	1	2	2	3	2	1	2	4	1	6	3	5	5	1	3	2	1	<b>63</b>
61	Producción	4	2	4	2	1	2	1	4	1	3	2	1	2	1	2	4	1	2	3	3	2	1	5	4	2	<b>59</b>



62	Producción	4	2	4	3	1	2	5	2	3	2	3	1	5	5	3	1	1	2	5	4	2	1	3	4	2	<b>70</b>
63	Producción	1	4	2	3	5	2	4	5	4	1	3	1	4	5	5	2	5	2	4	3	2	5	3	3	4	<b>82</b>
64	Producción	1	4	3	3	1	2	1	1	4	3	4	5	1	1	4	4	2	3	1	2	2	2	1	3	4	<b>62</b>
65	Producción	5	6	2	3	3	2	2	5	4	2	2	2	1	6	2	4	3	3	2	1	2	3	3	2	2	<b>72</b>
66	Producción	5	3	2	3	4	4	5	5	5	1	3	3	3	1	3	4	4	4	5	3	4	4	2	2	3	<b>85</b>
67	Producción	3	2	4	1	2	4	6	2	6	3	2	1	3	1	1	4	2	4	1	1	4	2	2	4	2	<b>67</b>
68	Producción	2	2	4	2	2	5	2	3	3	2	3	1	3	3	2	4	2	5	1	1	5	2	2	4	2	<b>67</b>
69	Producción	4	4	4	2	3	1	1	5	1	4	4	3	2	4	3	2	3	5	1	4	1	3	2	4	4	<b>74</b>
70	Producción	5	2	5	2	4	5	2	5	3	2	5	4	1	5	2	4	3	6	3	5	6	3	2	4	4	<b>92</b>
71	Administrativa	6	4	4	2	5	2	2	2	6	2	4	5	6	5	2	1	5	5	2	5	2	4	3	5	2	<b>91</b>
72	Producción	3	4	1	2	4	2	2	6	1	3	3	4	1	5	5	2	4	5	2	4	2	4	2	1	4	<b>76</b>
73	Producción	2	4	1	4	2	2	2	2	5	2	2	3	1	4	4	1	5	2	2	1	2	1	4	1	4	<b>63</b>
74	Producción	2	3	2	4	5	3	3	5	5	2	2	1	2	3	5	3	5	3	3	1	3	1	4	2	1	<b>73</b>
75	Producción	2	3	2	3	3	3	4	6	4	2	5	2	5	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	2	1	<b>83</b>
76	Producción	1	5	4	3	4	4	4	1	2	4	1	1	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	1	1	<b>83</b>
77	Producción	4	2	4	2	4	5	4	3	4	4	2	1	5	4	2	3	5	3	3	5	4	4	5	4	6	<b>92</b>
78	Producción	5	1	2	3	3	5	5	4	2	5	3	2	4	1	1	2	3	3	5	4	2	3	3	3	2	<b>76</b>
79	Producción	3	5	4	2	3	5	1	1	4	3	1	2	4	2	1	2	3	2	5	5	2	3	5	5	2	<b>75</b>
80	Administrativa	3	5	2	1	3	1	3	1	2	3	1	2	2	5	3	3	3	1	3	4	1	3	1	2	3	<b>61</b>
81	Producción	3	5	1	2	1	5	3	1	3	3	1	3	3	6	1	3	1	1	3	3	5	1	2	1	5	<b>66</b>
82	Producción	3	6	4	2	3	5	4	3	4	3	1	3	5	4	1	4	3	1	4	3	5	3	2	4	3	<b>83</b>
83	Producción	3	2	4	4	2	2	3	1	1	3	1	4	6	1	2	4	2	3	3	3	2	2	4	4	2	<b>68</b>
84	Producción	3	2	2	4	2	3	2	1	4	3	2	4	1	2	5	3	2	4	2	1	3	2	1	2	2	<b>62</b>
85	Producción	4	2	6	4	2	6	4	4	5	4	5	2	5	2	5	1	2	2	5	2	5	4	2	5	4	<b>92</b>
86	Producción	2	2	2	4	2	5	2	5	2	2	2	2	4	2	3	2	2	1	2	2	5	2	4	2	2	<b>65</b>
87	Producción	3	2	3	4	4	1	1	1	3	3	3	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	4	4	3	2	<b>56</b>
88	Producción	7	1	4	1	4	6	1	2	1	4	1	2	3	3	1	1	4	3	1	4	6	4	2	4	1	<b>71</b>
89	Producción	2	3	4	2	4	2	1	1	1	2	2	2	7	4	3	2	4	1	1	5	1	4	3	4	3	<b>68</b>
90	Producción	1	5	4	3	4	5	4	1	3	1	2	2	2	4	4	3	4	1	4	3	5	4	5	4	5	<b>83</b>
91	Producción	3	4	3	2	3	1	4	3	5	3	1	3	1	3	4	1	3	2	4	1	6	3	1	5	4	<b>73</b>
92	Producción	4	2	1	1	3	4	1	4	1	4	3	1	2	3	4	2	3	5	4	2	1	3	6	3	2	<b>69</b>
93	Producción	2	3	3	4	3	3	4	4	6	4	3	1	5	2	1	4	3	1	4	2	3	3	5	3	3	<b>79</b>

94	Producción	5	3	3	3	3	4	5	4	5	5	2	1	5	2	1	3	3	4	5	2	4	3	2	3	3	<b>83</b>
95	Producción	4	3	3	2	3	1	1	5	4	4	4	2	5	2	3	2	3	1	5	3	1	3	5	3	3	<b>75</b>
96	Producción	6	2	3	3	4	2	6	6	5	4	4	1	2	5	4	6	4	2	5	6	2	4	3	2	1	<b>92</b>
97	Producción	3	1	5	1	5	1	3	3	2	3	4	4	1	1	3	4	5	3	2	4	1	2	1	2	1	<b>65</b>
98	Producción	3	3	2	2	1	3	6	1	2	3	1	6	1	4	5	3	5	4	6	4	3	2	5	2	3	<b>80</b>
99	Producción	2	2	3	3	4	1	4	3	2	2	3	3	5	5	1	3	4	4	4	1	1	4	3	3	2	<b>72</b>
100	Producción	2	2	3	3	5	1	5	1	3	2	4	3	6	5	1	4	5	4	5	2	1	1	3	3	2	<b>76</b>
101	Producción	1	5	4	3	2	2	3	1	3	1	3	4	3	1	5	1	2	5	3	4	2	2	3	4	5	<b>72</b>
102	Producción	1	1	1	3	2	5	3	5	3	1	1	4	1	4	4	2	2	2	3	2	5	2	3	2	1	<b>63</b>
103	Producción	5	1	1	2	2	1	5	5	1	2	1	5	2	2	3	2	2	3	5	4	1	2	2	2	1	<b>62</b>
104	Producción	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	2	3	2	2	4	2	<b>76</b>
105	Producción	3	2	3	2	2	1	1	3	2	3	2	1	6	3	2	3	2	3	1	3	1	2	2	3	2	<b>58</b>
106	Producción	2	2	2	4	2	1	2	3	4	2	1	1	3	3	2	1	2	1	2	1	1	2	4	5	2	<b>55</b>
107	Producción	2	2	4	3	4	3	5	3	5	2	2	1	5	3	2	4	4	1	5	3	3	4	5	4	2	<b>81</b>
108	Producción	3	4	2	5	5	4	6	2	2	2	1	3	5	3	6	5	5	2	6	6	5	3	6	2	3	<b>96</b>
109	Producción	3	3	2	4	4	4	1	2	5	3	1	5	1	2	1	1	4	2	1	6	4	4	4	2	3	<b>72</b>
110	Producción	3	3	1	4	4	4	1	5	6	3	3	1	1	2	4	3	4	4	1	4	4	1	4	1	3	<b>74</b>
111	Producción	3	1	3	3	4	5	2	5	2	3	4	3	2	2	5	1	4	3	2	5	2	4	5	1	1	<b>75</b>
112	Producción	4	1	2	2	3	3	2	1	1	4	4	1	2	2	5	1	3	3	2	3	6	3	5	1	1	<b>65</b>
113	Producción	4	5	1	3	3	3	2	4	2	4	4	1	3	1	1	3	3	2	2	4	3	3	3	1	5	<b>70</b>
114	Producción	4	5	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	5	<b>76</b>
115	Producción	4	5	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	1	2	4	3	2	3	4	3	3	3	2	5	<b>78</b>
116	Producción	5	6	4	5	4	2	5	1	2	5	4	4	4	1	4	4	3	5	4	1	5	3	4	4	4	<b>93</b>
117	Producción	1	2	4	4	3	1	4	1	3	1	3	4	3	3	3	2	3	1	4	1	5	3	4	1	2	<b>66</b>
118	Producción	5	2	1	2	5	2	3	2	5	1	3	1	3	3	3	1	5	4	3	1	1	1	2	2	2	<b>63</b>
119	Producción	5	2	3	2	4	2	1	5	4	2	1	2	2	3	3	3	4	5	5	3	2	4	2	3	2	<b>74</b>
120	Producción	5	2	2	2	3	4	5	1	2	1	1	3	2	3	3	3	3	5	5	1	4	3	2	2	2	<b>69</b>
121	Producción	5	2	2	2	3	6	1	3	2	1	2	3	2	4	2	3	3	1	1	1	6	3	5	2	2	<b>67</b>
122	Producción	2	2	4	1	5	6	3	1	5	2	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	6	4	1	5	2	<b>91</b>
123	Producción	2	3	4	2	4	3	5	1	1	2	4	2	1	2	2	1	4	2	5	5	3	4	2	1	3	<b>68</b>
124	Producción	2	5	4	3	5	2	4	3	4	2	3	2	4	2	2	2	5	4	4	1	2	1	3	4	1	<b>74</b>
125	Producción	2	4	4	4	2	4	2	4	1	2	3	5	2	2	1	2	2	3	2	2	4	2	4	4	4	<b>71</b>

126	Producción	2	2	4	1	2	5	3	1	4	2	2	2	5	3	4	2	2	3	3	1	5	2	1	4	2	<b>67</b>
127	Producción	2	3	1	1	2	4	3	4	5	2	2	4	1	6	1	3	2	3	3	1	3	2	1	5	1	<b>65</b>
128	Producción	1	3	1	1	2	4	3	5	2	1	3	3	4	3	1	3	2	3	3	3	4	2	1	2	3	<b>63</b>
129	Producción	3	3	2	1	2	4	1	1	5	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	4	4	2	1	1	3	<b>62</b>
130	Producción	5	2	3	2	3	4	1	3	6	4	4	2	2	3	4	4	3	2	1	4	4	3	2	1	2	<b>74</b>
131	Producción	4	2	2	2	3	5	3	3	2	4	2	2	1	4	4	4	3	2	3	4	5	3	2	2	2	<b>73</b>
132	Producción	2	5	5	1	3	5	2	2	1	2	3	2	3	2	4	4	3	2	2	2	5	3	5	1	5	<b>74</b>
133	Producción	3	5	1	1	3	3	2	2	5	2	2	5	3	5	3	2	3	1	2	1	6	3	4	5	2	<b>74</b>
134	Producción	4	6	2	4	5	2	6	4	3	1	4	2	5	3	4	2	5	4	5	4	2	1	2	5	6	<b>91</b>
135	Producción	3	1	4	5	4	2	1	2	6	3	4	4	2	2	3	3	4	1	1	3	2	4	4	2	1	<b>71</b>
136	Producción	3	2	1	4	2	2	1	1	4	3	4	3	2	4	2	4	4	1	1	3	2	2	4	1	2	<b>62</b>
137	Producción	3	2	4	2	4	2	2	6	1	3	3	3	2	5	2	3	4	3	2	1	2	4	2	4	2	<b>71</b>
138	Producción	4	5	5	3	4	2	4	6	4	5	4	2	4	6	2	4	5	2	2	1	2	4	2	4	5	<b>91</b>
139	Producción	5	4	2	2	5	1	1	5	4	3	2	4	1	4	1	3	1	2	2	1	1	1	2	2	4	<b>63</b>
140	Producción	5	6	4	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	4	4	4	1	3	2	2	3	2	2	4	6	<b>73</b>
141	Producción	5	3	2	1	5	5	3	2	5	4	2	4	1	4	4	2	5	1	3	4	2	2	1	2	3	<b>75</b>
142	Producción	2	3	3	2	3	4	5	4	1	3	1	3	1	4	4	5	1	4	5	3	4	4	2	3	3	<b>77</b>
143	Producción	5	3	4	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	4	4	3	2	2	1	3	2	3	3	4	3	<b>68</b>
144	Producción	5	4	5	4	4	3	3	3	6	1	4	3	4	4	1	2	6	2	5	2	3	5	4	5	3	<b>91</b>
145	Producción	2	4	4	2	3	3	4	4	5	2	1	3	2	3	4	4	3	1	4	2	3	3	2	4	4	<b>76</b>
146	Producción	2	4	3	2	3	4	1	1	1	2	2	2	3	3	3	5	3	3	4	2	4	3	2	2	4	<b>68</b>
147	Producción	2	2	2	2	5	3	4	4	3	2	3	2	4	2	2	2	1	3	4	3	3	2	2	3	2	<b>67</b>
148	Producción	2	2	3	3	5	1	4	5	3	2	4	2	4	2	3	4	5	5	4	1	3	2	3	3	2	<b>77</b>
149	Producción	4	3	4	2	6	4	4	5	4	2	3	4	2	3	4	5	6	4	3	4	5	1	2	4	5	<b>93</b>
150	Producción	2	5	3	4	4	1	3	3	4	2	4	1	2	2	2	3	2	1	3	2	4	2	4	3	1	<b>67</b>
151	Producción	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	2	3	4	2	3	2	4	4	1	4	5	<b>84</b>
152	Producción	4	6	4	4	4	2	2	3	1	4	3	1	3	4	2	3	4	5	2	1	2	4	4	4	3	<b>79</b>
153	Producción	4	2	3	4	5	2	3	4	5	5	4	2	6	1	2	4	3	6	3	4	2	6	5	4	2	<b>91</b>
154	Producción	4	2	2	3	4	2	2	4	2	4	3	3	3	4	1	4	2	4	2	2	2	4	3	2	2	<b>70</b>
155	Producción	2	2	2	3	3	5	1	2	5	2	2	3	3	1	4	2	3	1	5	4	5	3	3	2	2	<b>70</b>
156	Producción	5	4	4	4	4	5	2	2	3	1	2	3	3	4	5	2	4	2	4	3	1	4	4	1	4	<b>80</b>
157	Producción	3	4	3	3	1	2	4	2	2	3	2	3	4	4	5	2	4	2	4	3	2	4	3	1	4	<b>74</b>

158	Producción	2	2	4	2	4	1	3	3	1	2	2	4	6	4	1	4	4	2	3	3	1	3	2	4	1	<b>68</b>
159	Producción	1	3	3	3	4	2	3	1	2	3	1	4	5	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	1	3	<b>70</b>
160	Producción	2	2	5	2	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	5	3	3	4	2	2	3	2	2	2	<b>67</b>
161	Producción	2	2	2	1	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	1	2	2	<b>63</b>
162	Producción	2	1	1	1	3	4	2	3	4	2	1	2	4	2	3	3	3	4	2	2	4	3	1	1	4	<b>62</b>
163	Producción	4	1	3	1	2	1	3	4	5	1	3	3	5	2	3	4	2	3	3	2	1	2	1	1	4	<b>64</b>
164	Producción	5	2	3	3	2	4	3	3	4	5	5	6	6	3	4	3	2	4	2	3	6	3	5	2	3	<b>91</b>
165	Producción	4	3	3	2	2	1	1	3	2	3	2	3	1	5	3	1	2	3	1	1	2	2	4	3	4	<b>61</b>
166	Producción	4	4	2	2	1	1	1	1	4	4	3	3	4	4	2	3	5	4	1	1	1	2	1	1	4	<b>63</b>
167	Producción	4	1	1	4	4	3	1	2	5	4	4	3	1	4	2	2	4	4	1	1	3	4	4	2	2	<b>70</b>
168	Producción	1	2	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	2	3	1	<b>76</b>
<b>SUMATORIA</b>		<b>544</b>	<b>510</b>	<b>462</b>	<b>467</b>	<b>509</b>	<b>499</b>	<b>492</b>	<b>513</b>	<b>493</b>	<b>478</b>	<b>438</b>	<b>436</b>	<b>497</b>	<b>499</b>	<b>461</b>	<b>465</b>	<b>519</b>	<b>490</b>	<b>503</b>	<b>460</b>	<b>510</b>	<b>454</b>	<b>481</b>	<b>450</b>	<b>470</b>	

Anexo 7. Evidencia fotográfica

