



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la
Producción**

**“Influencia del estrés laboral en el desempeño de los
trabajadores en una empresa de producción y
comercialización de fertilizantes agrícolas según el método
Burnout”**

PROYECTO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

**MAGÍSTER EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO**

Presentado por:

Freddy Gonzalo Castillo Román

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2021

AGRADECIMIENTO

A Dios quién es el principal guía, a mi tutor del proyecto de titulación la MSc. Zadia Murillo C., a las personas que colaboraron de una u otra forma para la realización de este trabajo, y especialmente a mi familia por brindarme el apoyo de poder continuar con la preparación académica.

DEDICATORIA

Este trabajo realizado con mucho esfuerzo por varios meses está dedicado principalmente a mi querida esposa por ser el pilar fundamental en mi vida cotidiana, a mis padres, hermanos, familiares y amigos.

TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ángel Ramírez M., Ph.D.

**DECANO DE LA FIMCP
PRESIDENTE**

Zadia Murillo C., MSc.

DIRECTORA DE PROYECTO

**María Carrasco B., MSc.
VOCAL**

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

Freddy Gonzalo Castillo Román

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consistió en determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa de producción y comercialización de fertilizantes agrícolas. Aplicando principalmente herramientas técnicas y de administración, para la evaluación del estrés y el desempeño laboral respectivamente en el personal de la empresa.

La empresa, bajo una estructura organizacional, mantiene áreas administrativas y operativas, donde el personal manifiesta estar expuesto a la presión constante del trabajo, asignación deficiente de carga laboral, un trato no igualitario entre los compañeros y subordinados, jefaturas o mandos medios, entre otros factores, que se resumen o se manifiestan en el denominado estrés laboral.

En una organización donde el personal manifiesta estrés laboral, se desencadena una alta probabilidad de afectar el desempeño de labores. Por esta razón, el presente trabajo de investigación plantea la hipótesis sobre que la exposición a niveles críticos de estrés puede afectar de forma negativa al desempeño de los trabajadores de una empresa de producción y comercialización de fertilizantes, a través de la utilización del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI).

De forma cuantitativa, el estudio pretende establecer el nivel de riesgo laboral de los trabajadores mediante la utilización del instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), el cual consta de 22 ítems de síntomas relacionados con el agotamiento ocupacional. De sus resultados, se extraen las valoraciones más críticas y los factores asociados a éstas. Sobre el nivel de desempeño logrado por los trabajadores y la valoración de cuán afectado puede estar un trabajador y su desempeño, debido al estrés, se determina la correlación en el campo estadístico.

Finalmente, a partir de los resultados obtenidos de las evaluaciones, tanto del estrés como del desempeño laboral y su correlación, se evidenció que más de la mitad de los empleados presentaron síntomas elevados del síndrome de Burnout, sin embargo, al desarrollar el análisis de correlación estadística, se concluyó que no existe suficiente evidencia para determinar la influencia entre ambas variables, bajo del contexto actual de la organización. Esto no limita al estudio, establecer una propuesta de acción para ser aplicada por la gerencia estratégica, con el objetivo de que los niveles de colaboración entre empleados se eleven, realizando una mejora en los canales de comunicación y brindando capacitaciones enfocadas a la calidad del servicio.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ABREVIATURAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
CAPÍTULO 1	
1. GENERALIDADES	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Objetivos.....	14
1.3.1. Objetivo general.	14
1.3.2. Objetivos específicos.	14
1.4. Preguntas de investigación.....	14
1.5. Justificación del trabajo.....	15
1.6. Estructura del trabajo	15
CAPÍTULO 2	
2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.2. Estrés.....	19
2.2.1. Síntomas del estrés.....	23
2.2.2. Burnout.....	26
2.3. Desempeño laboral.....	27
2.4. Bienestar psicológico.....	31
2.5. Hipótesis	37
2.6. Variables	37
CAPÍTULO 3	
3. METODOLOGÍA	39
3.1. Tipo de metodología.....	39
3.2. Alcance de la investigación.....	39
3.3. Diseño de investigación.....	40
3.4. Cronograma de actividades.....	40
3.5. Población y muestra.....	42
3.6. Instrumento de recolección de datos.....	42
3.7. Técnicas de procedimiento y análisis de datos.....	43

	Pág.
CAPÍTULO 4	
4. RESULTADOS	44
4. Resultados.....	44
CAPÍTULO 5	
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	64
5.1. Conclusiones.....	64
5.2. Recomendaciones.....	64
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ABREVIATURAS

MBI	Maslach Burnout Inventory
S.A.	Sociedad Anónima
SD	Standard Desviation
Ho	Hipótesis nula
Ha	Hipótesis alterna

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 2.1. Esquema de NIOSH del estrés de trabajo.....	21
Figura 4.1. Dimensiones MBI.....	45
Figura 4.2. Nivel de síntomas de Burnout.....	45
Figura 4.3. Respuestas a frase # 12 MBI – me encuentro con mucha vitalidad.....	46
Figura 4.4. Respuestas a frase # 15 MBI – realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender	47
Figura 4.5. Respuestas a frase # 16 MBI – trabajar en contacto directo con los compañeros de trabajo me produce bastante estrés	48
Figura 4.6. Respuestas a frase # 19 MBI – he realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo	49
Figura 4.7. Respuestas a frase # 22 MBI – ciento que los compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.....	50
Figura 4.8. Respuestas a factor de conocimiento 2 Desempeño laboral – ¿aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo?	51
Figura 4.9. Respuestas a factor de destreza técnica # 3 - ¿cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada?	52
Figura 4.10. Respuestas a factor de destreza universal # 1 - ¿establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo?	52
Figura 4.11. Respuestas a factor de trabajo en equipo # 2 - ¿colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión organizacional?	53
Figura 4.12. Respuestas a factor de iniciativa # 2 - ¿promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad?, ¿la solidaridad y la confianza mutua?	54

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Alteraciones fisiológicas por el estrés.....	25
Tabla 2	Escala de evaluación de desempeño.....	31
Tabla 3	Descripción variable independiente de estudio.....	37
Tabla 4	Descripción variable dependiente de estudio.....	38
Tabla 5	Cronograma de actividades del estudio.....	41
Tabla 6	Dimensiones cuestionario MBI.....	44
Tabla 7	Frecuencias de respuestas sobre la evaluación del estrés laboral y la evaluación del desempeño laboral.....	55
Tabla 8	Tabla de frecuencias observadas sobre la evaluación del estrés laboral y la evaluación del desempeño laboral para la prueba chi cuadrado χ^2	58
Tabla 9	Tabla de frecuencias esperadas sobre la evaluación del estrés laboral y la evaluación del desempeño laboral para la prueba chi cuadrado χ^2	59
Tabla 10	Plan de intervención para la prevención del estrés laboral y el mejoramiento del desempeño laboral	62

CAPÍTULO 1

1. GENERALIDADES

1.1. Planteamiento del problema

Como un fenómeno vigente del siglo XXI, también llamada la enfermedad del siglo veinte, es considerado el estrés laboral (Aniței, Stoica y Samsonescu, 2013). Categorizado como un problema para la gestión de seguridad y salud en el trabajo que enfrentan las empresas europeas, el estrés laboral, a partir de los factores de riesgos psicosocial, impacta en la salud de los trabajadores (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2020).

Entre las razones por las que se genera el estrés, varios autores expresan que radican en que la naturaleza del trabajo está cambiando con la rapidez de un torbellino (Centros para el control y la prevención de enfermedades CDC, 1999). Esto demanda a nivel organizacional, que los trabajadores se adapten con mayor agilidad a dichos cambios, sin considerar los efectos que estos cambios provocan. En primera instancia, la salud de los trabajadores se afecta frente al estrés laboral, y como consecuencia la salud de las organizaciones.

Diversas encuestas realizadas en América del Norte, muestran en porcentajes, la proporción de trabajadores que manifiestan verse afectados por el estrés que les genera su jornada laboral. Así, en la denominada "Encuesta por la Vida Nacional Noresta", el 40% de la población trabajadora indica que su trabajo es sumamente o muy estresante. La encuesta de la Universidad de Yale, un 29% de los trabajadores manifiestan sentirse bastante o sumamente estresados en el trabajo. Finalmente, la encuesta por el Instituto de las Familias y el Trabajo, el 26% de los trabajadores indican estar a menudo o muy a menudo quemados o tienen estrés por el trabajo (Centros para el control y la prevención de enfermedades CDC, 1999).

Para la determinación de estudios relacionados al estrés, se hace necesario conocer su definición y comprender su origen. El estrés laboral considerado un efecto de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión (OSHA, 2021).

Existe una relación claramente identificada entre el estrés y los trabajos con efecto psicosociales, que inicia por la interacción entre el trabajador y los factores psicosociales. Estos, corresponden a las condiciones tanto intralaborales como extralaborales, y las del individuo, que influyen en la aparición del estrés, cuando se tornan como factores de riesgo (Moreno y Báez, 2010).

Referencias de estudios donde se analizan o revisan casos de estrés a nivel laboral; se mencionan las consecuencias o relación que tiene el estrés laboral a nivel organizacional. Es por ello que asocian al estrés con la satisfacción laboral (Osorio J., Cárdenas L., 2014).

En Ecuador, la mayor parte de los casos de estudio se han llevado a cabo desde el punto de vista de la identificación y la determinación del nivel de exposición a los factores de riesgos psicosociales, e inferencia sobre la presencia del estrés laboral; otros estudios concluyen sobre la relación entre la salud y la productividad. En este último campo, el desempeño laboral es un factor preponderante para el crecimiento y mejora de las organizaciones (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005).

En el presente estudio de investigación, se plantea la necesidad de evaluar el estrés laboral, y si existe o no influencia de éste sobre el desempeño de los trabajadores en una empresa de producción y comercialización de fertilizantes agrícolas, aplicando el método Maslach Burnout Inventory (MBI). Donde, el personal manifiesta estar expuesto a exigencias del trabajo, que los hacen sentir que no pueden cumplir con ellas, y esto les genera preocupación constante. Esto, a mediano o largo plazo, pudiese tornarse como una enfermedad, con afectación en su desempeño laboral.

1.2. Formulación del problema

El estrés en el lugar de trabajo es una de las respuestas físicas y emocionales que pueden ocurrir cuando hay un conflicto entre las demandas laborales del empleado y la cantidad de control que un empleado tiene sobre el cumplimiento de estas demandas.

El estrés laboral puede tener muchos orígenes o provenir de un solo evento, puede afectar tanto a los empleados como a los empleadores por igual. En general, se cree que algo de estrés está bien (a veces denominado "desafío" o "estrés positivo"), pero cuando el estrés ocurre en cantidades que no se pueden manejar, pueden ocurrir cambios mentales o físicos.

En la empresa objeto de estudio, se tiene como antecedente la percepción por parte del personal de estar expuesto al estrés laboral, ya sea del personal del área administrativa o del área operativa. Por otro lado, se tiene, a partir de los cargos o mandos medios administrativos, el rendimiento o desempeño no esperado por parte de los colaboradores que conforman los equipos de trabajo, en las diferentes áreas de la empresa.

A partir del contexto laboral y los factores relacionados como son, el

estrés y el desempeño actual de los trabajadores, la gerencia de la empresa solicita realizar un estudio para conocer su relación y cómo gestionar sus efectos.

Mediante un trabajo en conjunto con la gerencia general, quien, a través del área de talento humano, administra el proceso de desempeño laboral, y el personal técnico que forma parte de la jefatura de seguridad y salud ocupacional, se lleva a cabo el siguiente trabajo de investigación.

1.3. Objetivos del trabajo de titulación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa de producción y comercialización de fertilizantes agrícolas según el método Burnout.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores negativos que influyen en el desempeño de los trabajadores, a través de diversas herramientas.
- Determinar el nivel de estrés generado en los trabajadores, según el método Burnout.
- Proponer un plan de acción que permita reducir el nivel de estrés generado en los trabajadores de una empresa de producción y comercialización de fertilizantes agrícolas.

1.4. Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los factores negativos que influyen en el desempeño de los trabajadores?
- ¿Cuál es el nivel de estrés generado en los trabajadores, según el método Burnout?
- ¿Cuál es la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en una empresa de producción y comercialización de fertilizantes agrícolas según el método Burnout?

1.5. Justificación del trabajo

El estrés laboral en la actualidad es un problema al cual se le está dando cada vez mayor relevancia debido a que es uno de los detonantes del Síndrome de Burnout, que es el desgaste profesional que sufre un colaborador en el trabajo, por este motivo puede entrar en la categoría de enfermedad laboral, que en casos extremos puede ocasionar una incapacidad para volver a trabajar, generado por cuadros de depresión, ansiedad, fatiga, alteraciones en los patrones de sueño, actitudes pesimistas y poco colaborativas, entre otros efectos negativos.

A nivel empresarial, tener colaboradores que estén desarrollando este síndrome representa posibles conflictos en el trabajo, ya sea a nivel de pares o compañeros (en distintos niveles jerárquicos) o en la reducción de calidad en la ejecución de las funciones asignadas. En el caso del personal que se desenvuelve en áreas donde se relacionan directamente con agentes externos, ya sean clientes o proveedores, puede ocasionar una degradación de estas relaciones, y se traduce en pérdidas de participación de mercado, mala imagen corporativa y reducción de ingresos.

El presente estudio pretende determinar el nivel de desgaste laboral y sus posibles efectos sobre el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa comercializadora de fertilizantes agrícolas de gran trayectoria. Al ser una empresa de gran tamaño y una estructura organizacional compleja, es necesario contar con mecanismos que aseguran la salud de sus colaboradores a nivel psicológico y motivacional, con el propósito de mejorar la calidad de las operaciones y el ambiente institucional.

1.6. Estructura del trabajo de titulación

Para el desarrollo de la investigación se consideran cinco capítulos.

En primera instancia se describen las definiciones del estrés laboral y el síndrome de Burnout, se establecen de forma paralela los objetivos que se buscan alcanzar durante el estudio.

En el segundo capítulo se realiza una revisión de literatura o referencias bibliográficas que permiten conocer todos los factores que inciden en el estrés laboral, sus causas, consecuencias, manifestaciones, formas de evaluación y prevención.

El tercer capítulo establece la metodología y diseño que se utilizan para la ejecución del estudio, indicando los instrumentos, técnicas y enfoques con las que se recolecta la información. Así como la definición de las variables y dimensiones consideradas. En este capítulo se incluye la información de la empresa objeto de la investigación; se describen la actividad y estructura. Se presentan los resultados y análisis de la aplicación del método de

Burnout, sobre el nivel de estrés laboral. Mediante un análisis estadístico, se determina la influencia o no del nivel de estrés al que se encuentran expuestos los trabajadores sobre su desempeño laboral.

En el cuarto capítulo se desarrolla la propuesta de prevención y se analiza su factibilidad de ejecución.

En el quinto capítulo finalmente se concluye sobre el alcance de los objetivos, tanto general como los objetivos específicos planteados del estudio y propuesta de recomendaciones a la organización.

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La historia data en los años 30 al trastorno general de adaptación, hoy conocido como estrés, siendo éste una respuesta del organismo ante la percepción de una amenaza en una fase llamada “alarma”, donde el organismo se prepara para dar una respuesta; la otra fase de resistencia, donde los cambios permiten enfrentar al individuo a una situación específica, y finalmente la fase de agotamiento, donde se produce el desgaste de energía utilizada por el individuo, para enfrentar la amenaza (Rodríguez R.; Rivas S., 2011).

Cuando las amenazas son de origen laboral o se relacionan con la gestión del trabajo, se lo categoriza al estrés laboral. Bajo su definición, la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo define al estrés laboral como “las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador” (Rodríguez R.; Rivas S., 2011).

La publicación realizada por la Universidad de Valencia, denominada “Estrés Laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención” cita al estrés laboral como fenómeno del siglo XXI (José M. Peiró Silla, 2010).

En esta publicación, se describe de manera porcentual los resultados de la encuesta nacional de seguridad e higiene en el trabajo, sobre las condiciones laborales consideradas más preocupantes para los trabajadores, y destacan la cantidad de trabajo a realizar (21.5%), el ritmo de trabajo que llevan (18.9%), la monotonía (15.5%), las relaciones con terceros no empleadas en la empresa (14.5%) y la afectación que su trabajo le está generando a su salud (22.5%); de estas afectaciones el personal indica que con un 6.3%, es el estrés que repercute en su salud, a causa del trabajo (José M. Peiró Silla, 2010).

En Madrid, se conceptualiza al estrés laboral como una experiencia subjetiva del individuo, que se produce a partir de su percepción frente a las demandas excesivas, amenazantes, difíciles de controlar, y que pueden tener consecuencias negativas para el individuo en el ámbito laboral. Se mencionan términos entorno al estrés laboral, como la tensión (strain), que corresponde a las consecuencias negativas, y estresores, que son las fuentes u origen de las experiencias de estrés. Ambos términos se consideran importantes para el proceso de prevención y control del estrés laboral (Peiro, José M.; Rodríguez, Isabel, 2008).

La publicación de NIOSH (Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional titulada “El estrés... En el Trabajo” lo define como las reacciones físicas y emocionales nocivas o negativas que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan a las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador (NIOSH Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional, 2020).

Analizar esta definición genera confusión entre el término de estrés y el desafío, pero se debe recalcar que son términos distintos. El desafío, aseveran autores que vigoriza psicológicamente y físicamente al individuo, y lo motiva aprender habilidades nuevas, por ende, éste puede dominar su trabajo (NIOSH Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional, 2020). Al estar la persona en desafío, se siente relajado y satisfecho, pero bajo el estrés los efectos son distintos y muchas veces negativos.

Sobre el estrés crónico, existe la fase de desgaste que hace que el individuo perciba agotamiento, desbordamiento, a esto se lo conoce como síndrome de burnout o desgaste profesional. El cual, conlleva a la pérdida lenta, pero considerable del compromiso y la implicación personal en la tarea que se realiza a nivel del trabajo. Así, el síndrome de burnout aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, al estar bajo condiciones difíciles, que se caracterizan por un estado de desgaste físico, emocional y cognitivo, y tiene consecuencias muy negativas para la persona y para la organización (Rodríguez R.; Rivas S., 2011).

Estudios, a nivel local consideran al estrés laboral como finalidad de estudio, para determinar su afectación o impacto sobre determinadas industrias o tipos de organizaciones en el país, las cuales se detallan a continuación.

En Ecuador existen estudios referentes al estrés laboral y su incidencia en el desempeño. El estudio de Mejía, Morales y Orellana (2017) realizado a 47 trabajadores administrativos de la Universidad de las Fuerzas Armadas en Quito, Ecuador, hace referencia a los problemas de salud vinculados al trabajo intensivo lo cual infiere en una disminución significativa del rendimiento laboral, tal y como afirman diferentes autores en la literatura científica internacional.

Un estudio realizado a 66 trabajadores en la ciudad de Ambato, Ecuador determina que los altos niveles de estrés en un individuo, conlleva a un estado de agotamiento tanto físico como mental y perjudica directamente al desempeño laboral de porque este disminuye, generando pérdidas en la organización y se concluyó que la organización tendría beneficios económicos en caso de implementar un plan de mejora de las condiciones laborales (Iza, 2016).

Por otro lado, estudios se han propuesto determinar las fuentes

predominantes de estrés laboral. En el caso de Garzón (Garzón, 2017) determina que estos factores corresponden a la estructura y clima organizacional, la interfaz trabajo/caso y el rol gerencial. Sin embargo, también concluye que pueden existir otros factores asociados al estrés, pero que no son visibles en el estudio.

Un factor clave al momento de estudiar el estrés laboral y sus efectos, es también determinar el tipo de métodos de afrontamiento del mismo. Una investigación ejecutada en la ciudad de Cuenca, Ecuador, a trabajadores del aeropuerto de la ciudad determina que la principal forma de lidiar con el estrés es buscar apoyo social (Ortiz & Vázquez, 2020).

Es importante mencionar que estas investigaciones señalan a los adultos jóvenes (22-35 años) como los más expuestos o los que tienen una mayor tendencia a sufrir de estrés laboral (Velásquez & Villavicencio, 2016).

2.2. Estrés

El estrés es la forma en que el cuerpo responde a cualquier tipo de demanda o amenaza. Cuando percibe el peligro, ya sea real o imaginado, las defensas del cuerpo se aceleran en un proceso rápido y automático conocido como la reacción de "lucha o huida" o "respuesta al estrés" (Sánchez & Méndez, 2018).

El estrés también puede ayudar a elevarse para enfrentar los desafíos. Es lo que te mantiene alerta durante una presentación en el trabajo, agudiza tu concentración cuando intentas el tiro libre ganador del juego o te lleva a estudiar para un examen cuando prefieres estar viendo la televisión. Pero más allá de cierto punto, el estrés deja de ser útil y comienza a causar daños importantes a su salud, estado de ánimo, productividad, relaciones y calidad de vida (Castillo, Chacón, & Díaz, 2016).

El cuerpo humano está diseñado para experimentar estrés y reaccionar ante él, el estrés puede ser positivo, manteniéndonos alertas, motivados y listos para evitar el peligro, sin embargo, el estrés se vuelve negativo cuando una persona enfrenta desafíos continuos sin alivio o relajación entre los factores estresantes. Como resultado, la persona se sobrecarga de trabajo y aumenta la tensión relacionada con el estrés. El sistema nervioso autónomo del cuerpo tiene una respuesta al estrés incorporada que causa cambios fisiológicos para permitir que el cuerpo combata situaciones estresantes. Esta respuesta al estrés, también conocida como "respuesta de lucha o huida", se activa en caso de emergencia. Sin embargo, esta respuesta puede activarse crónicamente durante períodos prolongados de estrés. La activación prolongada de la respuesta al estrés causa desgaste en el cuerpo, tanto físico como emocional (Rodríguez, 2017).

El estrés que no tiene control, puede conducir a una afección llamada

angustia, una reacción de estrés negativa. La angustia puede alterar el equilibrio interno del cuerpo, provocando síntomas físicos como dolores de cabeza, malestar estomacal, presión arterial elevada, dolor en el pecho, disfunción sexual y problemas para dormir. Los problemas emocionales también pueden resultar de la angustia. Estos problemas incluyen depresión, ataques de pánico u otras formas de ansiedad y preocupación. La investigación sugiere que el estrés también puede provocar o empeorar ciertos síntomas o enfermedades, y está relacionado con 6 de las principales causas de muerte: enfermedad cardíaca, cáncer, enfermedades pulmonares, accidentes, cirrosis hepática y suicidio (García, 2016).

Tipos de estrés

Las características y atributos de cada tipo se analizan con mayor detalle a continuación y esto proporciona una buena comprensión de cómo se puede identificar y gestionar cada uno.

El estrés crónico es aquel que ocurre aparentemente durante un período intermedio que desgasta a la persona todos los días sin signos visibles de escape. Este tipo es provocado por la exposición prolongada a factores estresantes como un matrimonio infeliz, una experiencia traumática, una carrera o un trabajo injustificados, el estrés de la pobreza, los conflictos en las relaciones, etc. Estas situaciones parecen ser interminables y el estrés acumulado que resulta de la exposición a ellos puede ser potencialmente mortal. Desgarra al individuo emocionalmente y desde el punto de vista de la salud, lo que conduce al colapso y la muerte posteriormente.

El estrés traumático es el que resulta de un evento o experiencia catastrófica, como un accidente o desastre natural, etc. Aquí, muchas víctimas comienzan a recuperarse poco después del shock, mientras que, en algunas personas, su cuerpo no vuelve fácilmente al equilibrio y la vida tampoco regresar a la normalidad. Esto a menudo se conoce como trastorno de estrés postraumático. La víctima desarrolla síntomas como flashbacks o pesadillas sobre el trauma (Gil-Monte & Moreno-Jiménez, 2005).

El estrés agudo es la forma de estrés más común y reconocible. Este tipo suele ser de corta duración y no resulta en ningún daño permanente al cuerpo. Puede deberse a que una persona tuvo un día ajetreado, un día ocupado puede crear estrés, pero es a corto plazo porque quizás mañana esté menos ocupado, por ejemplo, si su automóvil tiene una avería en el camino, esto crea una cierta cantidad de estrés agudo, pero una vez que el automóvil está reparado, no hay estrés asociado con él.

Causas o fuentes de estrés

Para establecer el origen o las causas del estrés existe divergencias de opiniones. Al ser el estrés laboral una interacción entre las condiciones de trabajo y las características personales del individuo, éstas últimas pueden ser varias, acorde a la percepción de cada individuo, es decir, lo que resulta estresante para unos individuos, no lo es para otros (NIOSH Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional, 2020).

Esto conlleva a que en la mayoría de los estudios se definan las causas del estrés en torno a la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Estas causas, también llamados factores pueden ser perjudiciales y se los denominan “peligros relacionados con el estrés”.

Según NIOSH el origen del estrés de trabajo puede estar en las condiciones de trabajo, pero sin olvidar el papel de los factores individuales. La exposición a condiciones estresantes de trabajo (llamadas causas de estrés) puede tener una influencia directa en la salud y la seguridad de trabajador, inclusive aquella proveniente de los factores individuales y otras situaciones que fortalecen o debilitan esta influencia, como se muestra en la Figura 2.1.

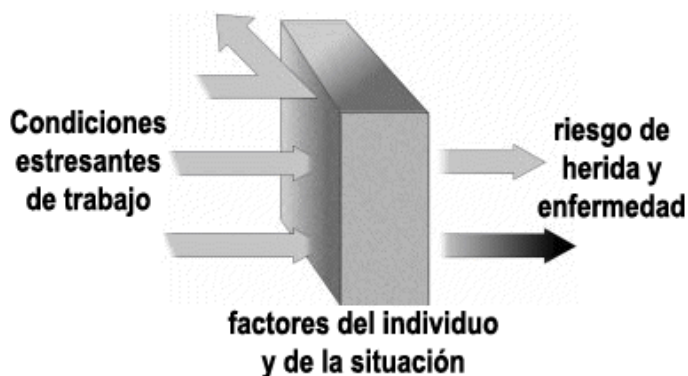


FIGURA 2.1. ESQUEMA DE NIOSH DEL ESTRÉS DE TRABAJO

(Fuente: NIOSH, 1999)

A continuación, se enlistan las condiciones que pueden causar estrés según NIOSH.

- **El diseño de los trabajos:** Corresponde al trabajo pesado, los descansos infrecuentes, los turnos y horas de trabajo largos; trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, donde no se usan las habilidades de los trabajadores, y proveen poco sentido de control.
- **El estilo de dirección:** Se refiere a la falta de participación por

trabajadores en la toma de decisiones, falta de comunicación en la organización, y falta de política que está favorable a la vida de familia.

- **Las relaciones interpersonales:** Malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.
- **Los papeles de trabajo:** Consideran las expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, donde se exige responsabilidad, y se contemplan demasiadas funciones.
- **Las preocupaciones de la carrera:** Se traduce en la inseguridad de trabajo y falta de oportunidad para el crecimiento personal, el fomento, o el ascenso; cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados.
- **Las condiciones ambientales:** Comprenden las condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo atiborradas, el ruido, la contaminación del aire, o los problemas ergonómicos (NIOSH Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional, 2020).

Otros autores, describen las causas del estrés como los factores psicosociales del mismo y los agrupan en las siguientes categorías causales:

Demandas del trabajo

Ligadas a las necesidades que presenta un determinado cargo laboral, en torno a sus funciones, e inclusive aquellas que no lo son. Entre las principales demandas de trabajo se encuentran:

- Cuando el volumen o complejidad del trabajo está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.
- Cuando el volumen o complejidad de la tarea está muy por debajo de lo necesario como para mantener un mínimo de nivel de activación.
- El tiempo de realización del trabajo marcado por los requerimientos de la máquina, el proceso o la organización, concediendo al trabajador poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo.
- La ambigüedad de rol.
- El conflicto de rol.
- Las malas relaciones personales.
- Un futuro inseguro en el empleo.
- La falta de participación.
- La carencia de información.
- Hay grandes responsabilidades.
- El contexto físico es peligroso.

Características de la persona

Refiere a la descripción de las necesidades, expectativas, planteamientos de metas que tiene la persona. Entre ellas:

- Rasgos de personalidad.
- Necesidades del individuo, como el contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización que, si estuviera presente, tendería a fomentar el bienestar del organismo.
- Las aspiraciones, relacionadas al deseo de llevar a cabo lo que se propone. Deseo de alcanzar un determinado estatus.
- Las expectativas, corresponde a la esperanza que el individuo tiene de obtener de su trabajo ciertos beneficios personales o sociales.

Rasgos de personalidad

Son las características que definen a la persona en torno a su personalidad, sus intereses, entre otros:

- Interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, consideran el trabajo como el centro de su vida. Tensión continua e incapacidad para relajarse. Individuos competitivos, ambiciosos, impacientes.
- Trastorno psicósomático: aquél que, teniendo un origen psicológico, presenta síntomas fisiológicos y produce alteraciones a nivel corporal.
- El trastorno psicósomático se caracteriza por el estado de tensión excesiva, en el que siempre aparece la ansiedad. La ansiedad afecta a la psicología del individuo y se manifiesta en los escenarios:
 - Una situación que el individuo no puede controlar.
 - Sensación de incertidumbre, de peligro.
 - Un miedo ante una amenaza que se hará efectiva en el futuro.
 - Una angustia y una impotencia ante la espera de un peligro indeterminado (Prevención integral, 2021).

2.2.1. Síntomas de estrés

El estrés crónico puede desgastar las defensas naturales del cuerpo, dando lugar a una variedad de síntomas físicos, que incluyen los siguientes: (Castillo, Chacón, & Díaz, 2016).

- Mareos o una sensación general de "estar fuera de esto".
- Dolores y molestias generales.
- Rechinar los dientes, apretar la mandíbula.

- Dolores de cabeza.
- Indigestión o síntomas de reflujo ácido.
- Aumento o pérdida de apetito.
- Tensión muscular en cuello, cara u hombros.
- Problemas para dormir.
- Corazón acelerado.
- Palmas frías y sudorosas.
- Cansancio, agotamiento.
- Temblor.
- Aumento o pérdida de peso.
- Malestar estomacal, diarrea.
- Dificultades sexuales

También llamadas alteraciones fisiológicas por estrés, autores estructuran sus efectos, identificando la alteración en el cuerpo humano, el tipo de tensión y los resultantes síntomas de estrés, como se muestra en la Tabla 1.

A nivel de cerebro, el estrés genera tensión y los efectos en el individuo se manifiestan con dolor de cabeza y temblores.

Como alteración muscular el estrés demanda mayor capacidad de éstos, al no alcanzarla, genera los dolores acompañados de tensión.

En el estómago, el estrés genera aumento de secreción, que se ve reflejado en ardores, indigestión y dispepsia.

En cuanto a la energía, el estrés demanda su aumento, y no de alcanzar el nivel esperado, el estrés se traduce en fatiga fácil (Prevención integral, 2021).

Investigaciones afirman sobre los efectos que tiene el estrés laboral en la salud de los trabajadores. Los campos de la salud, previamente estudiados y que han sido demostrados como principales efectos del estrés, se pueden mencionar: enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, afecciones psicológicas y los daños causados por los accidentes y/o enfermedades a causa del trabajo, en el individuo (NIOSH Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional, 2020).

TABLA 1
ALTERACIONES FISIOLÓGICAS POR EL ESTRÉS

Alteración	Tensión	Estrés
Cerebro	Ideación clara y rápida	Dolor de cabeza, temblores.
Humor	Concentración mental	Ansiedad
Saliva	Muy reducida	Boca seca, nudo en la garganta
Músculos	Mayor capacidad	Tensión y dolor muscular
Pulmones	Mayor capacidad	HIperventilación, tos, asma
Estómago	Secreción ácida aumentada	Ardores, indigestión, dispepsia
Intestino	Flujo disminuido	Diarrea, cólico, colitis
Vejiga	Disminución de la micción	Poliuria
Sexualidad	Irregularidades menstruales	Impotencia, amenorrea, frigidez
Energía	Aumento de gasto energético	Fatiga fácil
Piel	Menor humedad	Sequedad, dermatitis, picor

(Fuente: Prevención integral, 2021)

El detalle de los mismos, a continuación:

Enfermedades cardiovasculares

Se mantiene la premisa que los trabajos que exigen mucho psicológicamente y que permiten a los empleados poco control sobre el proceso de trabajo, provocan el aumento del riesgo de contraer enfermedades cardiovasculares.

Afecciones musculoesqueléticas

Basados en las investigaciones del Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional, NIOSH y otras organizaciones, se conoce que el estrés de trabajo aumenta el riesgo del desarrollo de afecciones musculoesqueléticas, sean principalmente éstas a nivel de la espalda y de las extremidades inferiores del trabajador.

Afecciones psicológicas

Sobre las afecciones psicológicas, se conoce que existen problemas de salud mental a causa del estrés, como la depresión y el agotamiento. Sin embargo, éstas difieren a partir de las ocupaciones que el individuo desarrolla, por ende, de los niveles del estrés de trabajo al que se encuentran expuestos.

Daños en el lugar de trabajo (accidentes y/o enfermedades laborales)

Los estudios no demuestran aún con evidencia fuertemente comprobada que el estrés afecte a las prácticas seguras de trabajo, que desencadenen de forma inmediata, al corto o medio plazo, los accidentes de trabajo y/o enfermedades laborales. Sin embargo, el estrés no se descarta como un potencial causal de los daños en el individuo.

2.2.2. Burnout

Bajo una frecuencia significativa de exposición al estrés, se tiene por consecuencia el síndrome de burnout, traducido como quemarse por el trabajo, que resulta de la interacción de variables del entorno laboral y personal aludiendo a una serie de síntomas y sentimientos asociados al estrés laboral.

Sus autores, Maslach y Jackson (1986) propusieron tres dimensiones del Burnout:

- **Agotamiento emocional:** que refiere a las sensaciones de esfuerzo físico y hastío emocional que se producen como consecuencia de las continuas interacciones que los trabajadores deben mantener entre ellos.
- **Cinismo o despersonalización:** refiere al desarrollo de actitudes y respuestas cínicas hacia las personas a quienes los trabajadores prestan sus servicios, acompañado de un incremento de irritabilidad, donde el trabajador se distancia de las personas con los que trabaja y de los usuarios de los servicios, tratando de hacerles culpables de sus frustraciones y problemas laborales.
- **Baja eficacia personal:** existe una pérdida de confianza en la realización personal y la presencia de un negativo autoconcepto como resultado de las situaciones ingratas. Se evidencia sentimiento de falta de competencia, esfuerzo o conocimiento, hay carencia de expectativas y una insatisfacción generalizada. Lo que trae como consecuencia: la impuntualidad, abundancia de interrupciones, rechazo al trabajo, absentismo y abandono de la profesión (Aguirre Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A., Sánchez García, J. C., 2018).

Como instrumento de evaluación, el Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (Maslach y Jackson 1981, Maslach y Jackson 1986) está conformado por 22 ítems, que valoran con una escala de frecuencia de siete grados.

Este inventario se divide en tres subescalas que miden tres factores

cada una, denominados: agotamiento emocional (Emocional exhaustion), (9 ítems); despersonalización (Depersonalization), (5 ítems); y, realización personal en el trabajo (Personal accomplishment), (8 ítems), obteniéndose en ellas una puntuación estimada como baja, media o alta, dependiendo de las diversas puntuaciones de corte determinadas por las autoras para cada profesión en específico, tomando como criterio de corte el percentil 33 y el 66 (Olivares V., Gil-Monte P., 2009). Ver ANEXO B.

2.3. Desempeño laboral

El desempeño laboral se define como el valor total esperado para la organización de las actividades que un individuo lleva a cabo durante un período de tiempo estándar. Una idea importante en esta definición es que el desempeño es una propiedad del comportamiento en particular, es una propiedad agregada de comportamientos múltiples y discretos que ocurren durante un período de tiempo (Salazar & Cardona, 2016). Esta definición se basa en cuánto valor puede contribuir el comportamiento o conjuntos de comportamientos a la eficacia organizacional, en una palabra, la variación en el desempeño es la variación en el valor organizacional esperado del comportamiento.

Hay que tener en claro que el comportamiento, el rendimiento y los resultados no son lo mismo. El comportamiento es lo que hace la gente. El desempeño es el valor organizacional esperado de lo que hacen las personas. Los resultados son estados o condiciones de las personas o cosas que cambian por lo que hacen de manera que contribuyen o restan valor a la efectividad organizacional. Por lo tanto, los resultados son la ruta a través de la cual el comportamiento de un individuo ayuda u obstaculiza a una organización para alcanzar sus objetivos, que es lo que hace que sea atractivo enfocarse en los resultados al considerar el desempeño individual (García, 2016).

Sin embargo, hay dos ventajas conceptuales y prácticas en vincular el desempeño al comportamiento de un individuo en lugar de los resultados de ese comportamiento. Primero, los estados o condiciones de cosas o personas que cambian por el comportamiento de un individuo también suelen verse afectados por otros factores que no están bajo el control del mismo. Este argumento supone una distinción entre dos tipos de limitaciones y oportunidades situacionales.

El primero afecta la probabilidad de que las personas realicen comportamientos que se espera que ayuden o perjudiquen a la organización lo cual es determinante para el desempeño laboral. Los factores situacionales de este tipo hacen que sea más fácil o difícil para las personas llevar a cabo acciones que tienen el potencial de contribuir o restar valor a la efectividad organizacional al interferir directamente o facilitar las respuestas conductuales. Por ejemplo, la disponibilidad de

herramientas afectará la probabilidad de que las personas realicen comportamientos que involucren el uso de esas herramientas a fin de producir bienes y servicios organizacionales.

El segundo tipo de limitaciones y oportunidades situacionales afecta los resultados organizacionales valorados sin afectar necesariamente los comportamientos de desempeño de los individuos. Por ejemplo, los factores económicos y las condiciones del mercado pueden tener efectos directos sobre el volumen de ventas y la rentabilidad sin necesariamente limitar o facilitar los comportamientos de desempeño individual involucrados en la producción de bienes y servicios. Por lo tanto, aunque las oportunidades y limitaciones situacionales que afectan el comportamiento de un individuo se consideran determinantes del desempeño laboral, las oportunidades y limitaciones situacionales que afectan solo los resultados del comportamiento de un individuo no se consideran determinantes del desempeño laboral.

2.3.1. Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones que componen el dominio del desempeño deben comenzar con alguna noción de las conductas que se valoran desde el punto de vista organizacional, ya sea positiva o negativamente. En consecuencia, el problema de identificar comportamientos que tienen un valor esperado positivo o negativo para la organización está estrechamente relacionado con el problema de desarrollar una estructura taxonómica del dominio de desempeño (Campbell, 1994).

- Competencia en tareas específicas del trabajo: qué tan bien alguien puede hacer tareas que constituyen los requisitos técnicos básicos de un trabajo y que diferencian un trabajo de otro.
- Competencia en tareas no específicas del trabajo: qué tan bien alguien puede realizar tareas que no son exclusivas del trabajo, pero que son requeridas por la mayoría o todos los trabajos en una organización.
- Comunicaciones escritas y orales: qué tan bien alguien puede escribir o hablar a una audiencia de cualquier tamaño.
- Demostrar esfuerzo: cuánto se compromete alguien con las tareas laborales y con qué intensidad y persistencia trabaja alguien en las tareas laborales.
- Mantener la disciplina personal: cuánto evita alguien el comportamiento negativo, como el abuso de alcohol, el incumplimiento de las reglas y el ausentismo.
- Facilitar el desempeño del equipo y los compañeros: qué tan bien alguien apoya, ayuda y desarrolla a sus compañeros y ayuda al grupo a funcionar como una unidad eficaz.
- Supervisión: qué tan bien alguien influye en los subordinados a

través de la interacción cara a cara.

Gestión y administración: Cuán bien alguien desempeña otras funciones de gestión no supervisadas, como establecer objetivos organizativos, organizar personas y recursos, supervisar el progreso, controlar los gastos y encontrar recursos adicionales.

2.3.2. Desempeño y motivación

El estudio de la motivación y el desempeño laboral han estado estrechamente relacionados. Aunque una variedad de motivaciones puede afectar el desempeño, y el desempeño puede depender de una multitud de otros factores, se puede decir que uno de los factores más importantes que afectan el desempeño es la motivación (Haslam, 2000).

2.3.3 Gestión y evaluaciones del desempeño

La gestión de recursos humanos debe utilizar el talento humano de la manera óptima. Por lo tanto, la gestión del desempeño examina cómo se obtienen los resultados, porque proporciona la información necesaria para considerar lo que se necesita hacer para mejorar esos resultados. En el entorno empresarial turbulento y competitivo de hoy, la cuestión de la supervivencia es de suma importancia porque la administración está bajo presión para presumir de la productividad de sus empleados para lograr una ventaja competitiva sobre sus rivales. Este es el principal objetivo de la gestión del desempeño (García, De Francisco, & De los Fayos, 2016).

La evaluación del desempeño de un empleado es un proceso, que a menudo combina elementos tanto escritos como orales, mediante el cual la gerencia evalúa y proporciona retroalimentación sobre el desempeño laboral de los empleados, incluyendo pasos para mejorar o reorientar las actividades según sea necesario. A través de él, la dirección desempeña funciones relacionadas con la selección, el desarrollo, el salario, la promoción, el despido y la reducción de personal. Al hacerlo, proporciona una forma efectiva de implementar la estrategia de la institución de manera uniforme y persistente, lo que motiva el entusiasmo y la productividad del empleado.

Método de evaluación del desempeño

Para la evaluación del desempeño laboral en la organización se mantiene un procedimiento interno de ejecución, elaborado por el área de Recursos Humanos.

Este procedimiento contempla la herramienta utilizada y la forma de

evaluación de la misma. La herramienta comprende habilidades laborales y relaciones interpersonales. La metodología de evaluación de la herramienta está basada en la verificación de comportamiento, donde el área de Recursos humanos considera el planteamiento de una lista de verificación de criterios de comportamiento que se espera que cumpla cada trabajador, como el trabajo en equipo, las destrezas, las relaciones con sus compañeros, entre otros.

Habilidades laborales

Como habilidades laborales, la herramienta considera a la facilidad, aptitud y rapidez que mantiene el trabajador para llevar a cabo cualquier tarea o actividad.

Una persona tiene capacidad porque reúne las condiciones para aprender y cultivar distintos campos del conocimiento. Las condiciones, son espacios disponibles para acumular y desarrollar naturalmente conceptos y habilidades.

Así, la competencia de un trabajador conjuga de forma integral las capacidades, habilidades, destrezas y actitudes. Que deben estar siempre vinculadas con el trabajo concreto y el desempeño en un puesto determinado.

Los factores relacionados a la competencia y que son considerando en la herramienta de evaluación de desempeño son:

- La aplicación de los conocimientos
- Las destrezas técnicas en sus labores del puesto
- Las destrezas universales para el desenvolvimiento en la organización.
- El trabajo en equipo e iniciativa

En la herramienta de evaluación, las preguntas relacionadas a estos factores de habilidades laborales se encuentran descritas en el ANEXO C.

La evaluación de las relaciones interpersonales es considerada en esta herramienta, sin embargo, toda la descripción conceptual se encuentra en la sección 2.4.1. sobre el desarrollo del bienestar psicológico.

Escala de evaluación

A través de las preguntas de evaluación de desempeño, considerando los factores de habilidades laborales y relaciones interpersonales, se pretende identificar y cuantificar aquellas

características del personal que denoten el nivel de su desempeño en la organización. Con una escala cualitativa, se asignan valores de “0”, “1”, “2” y “3”, para el nivel de evaluación que la persona asigne acorde a su respuesta, de la siguiente manera. Ver tabla 2:

TABLA 2

ESCALA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Característica	Valor
Nada	0
Un poco	1
Bastante	2
Mucho	3

(Fuente: Castillo F., 2019)

2.4. Bienestar psicológico

El bienestar psicológico es un estado en el que el individuo puede sentirse bien y funcionar con eficacia (López, 2018). Esto no excluye o rechaza que el individuo sienta o experimente emociones dolorosas (por ejemplo, decepción, fracaso, dolor). Por el contrario, el bienestar psicológico implica poder manejar estas emociones negativas o dolorosas en el largo plazo. Sin embargo, el mismo se ve comprometido cuando las emociones negativas son extremas o muy duraderas e interfieren con la salud de una persona y afectan su capacidad para funcionar en su vida diaria.

El concepto de sentirse bien incorpora no solo las emociones positivas de felicidad y satisfacción, sino también emociones como el interés, el compromiso, la confianza y cariño. El concepto de funcionamiento eficaz (en un sentido psicológico) implica el desarrollo del potencial de la persona, tener control sobre ciertos aspectos de su vida y un propósito (por ejemplo, trabajar para alcanzar metas) y experimentar relaciones positivas. (Keverne, 2005).

2.4.1. Desarrollo del bienestar psicológico

Las personas varían situacionalmente su estado emocional, es decir, tienden a sentirse generalmente positivos o negativos dependiendo de las circunstancias. A diferencia de los otros órganos principales del cuerpo, nuestro cerebro experimenta la mayor parte de su desarrollo después del nacimiento y está exquisitamente diseñado para responder a las condiciones ambientales en las que un niño crece. Parece haber un período sensible en el desarrollo del cerebro hasta alrededor de los 2 años, pero los cambios importantes y la reorganización continúan hasta la pubertad. Además, el desarrollo de

nuestros lóbulos frontales, que son responsables de procesos de alto nivel como la planificación y el control emocional, continúa hasta la edad adulta temprana. En todas las especies de mamíferos, el bienestar emocional posterior y la capacidad cognitiva están profundamente influenciados por el entorno social temprano. Fruto de este entorno social se asocian la tendencia a la resiliencia en situaciones estresantes a lo largo de la vida. (Huttenlocher, 1990).

Relaciones entre el estrés y el desempeño laboral

El estrés es un estado que ocurre cuando una persona reconoce que las condiciones a las que se enfrenta tal vez sean más que su resistencia es el resultado de un desequilibrio entre la demanda y los recursos.

El estrés laboral se ha convertido en un problema frecuente en todas las ocupaciones, ya que muchas organizaciones hoy en día exigen mucho a sus empleados para superar a sus competidores. Esto ha llevado a la acumulación de numerosos factores de estrés que crean aún más situaciones desafiantes y estresantes para las personas. Varios estudios concluidos han demostrado que el estrés laboral afecta negativamente el desempeño de los empleados considerando los diversos factores involucrados y especialmente la satisfacción laboral del empleado.

Se ha proyectado que existan cuatro tipos de relación con el estrés laboral, las cuales incluyen: la relación lineal negativa, que es en el sentido de que la productividad disminuye con el estrés, el estrés que no es negativo puede tener un impacto tremendo ya que la productividad puede aumentar como consecuencia del estrés (eustres), lo que implica una relación positiva entre los dos, en tercer lugar, puede haber una relación en forma de U o curva por la cual el estrés delicado puede aumentar la productividad hasta un cierto nivel o pico y luego declina a medida que la persona desciende gradualmente a un estado de angustia (Mafud, Arocena, & Moreno, 2017).

Dependiendo de su nivel, el estrés laboral puede ser útil o perjudicial para el desempeño laboral. Cuando está ausente, el desafío laboral es limitado y el rendimiento es bajo. Pero a medida que el estrés aumenta gradualmente, el desempeño laboral tiende a aumentar porque el estrés ayuda al empleado a reunir y utilizar recursos para cumplir con los requisitos del trabajo. Se podría decir que es constructivo (eustres), infunde aliento entre los empleados y les ayuda a afrontar los retos laborales (Mafud, Arocena, & Moreno, 2017).

En este nivel, el estrés puede considerarse un fertilizante de la creatividad, ya que empuja al empleado a realizar más allá de sus límites para realizar el trabajo y, por lo tanto, aumenta su productividad. Como esto es continuo, llega un momento en el que el estrés alcanza su punto de saturación de las capacidades de desempeño del día a día del empleado.

Relación en el trabajo

Trabajar con diferentes personas en un entorno de trabajo requiere muchos tratos e interacción con ellos, ya que trabajan en equipo. Un empleado puede tener dificultades para comprender a otras personas del equipo y esto puede tensar la relación de trabajo y, posteriormente, provocar un aumento en el nivel de estrés. El empleado necesita pasar mucho tiempo en su trabajo y tener una mala relación laboral con sus compañeros afectará negativamente al empleado.

En el entorno laboral actual, la fuerza laboral se ha diversificado mucho. Para una persona que está decidida a ascender a puestos de responsabilidad más altos, los desafíos se han vuelto mayores a medida que la oportunidad de aprender habilidades informativas se ha convertido en un requisito. La aspiración de que el empleado crezca en su carrera provoca mucho estrés en el sentido de que las nuevas oportunidades que se presentan requieren personas con habilidades diversificadas para hacer frente al competitivo mundo empresarial. La falta de seguridad laboral, el miedo al despido, la obsolescencia y numerosas evaluaciones del desempeño pueden causar una tremenda presión y tensión (Mejía, Morales, Orellana, & Lorenzo, Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral, 2017).

Relaciones interpersonales

En el siglo XXI las tendencias en las organizaciones indican que las variables o factores interpersonales impactan de forma directa en los trabajadores (Gil, Rico, Sánchez manzanares, 2008).

Las relaciones interpersonales corresponden a los deberes y obligaciones del individuo que los desempeña en relación con otras personas que ocupan roles y posiciones relacionadas con él dentro del mismo sistema.

Se infiere que a partir de los planteamientos y expectativas de los roles laborales que se plantean en una organización, éstos pueden reducir la incertidumbre en los comportamientos de las personas que se interrelacionan durante una jornada laboral, dentro de la

organización. Logrando a su vez, mejorar o facilitar la interacción entre ellos.

Se conoce además que existen cuatro fuentes generadoras de estrés, ligadas al desempeño de roles de los trabajadores, entre ellos: la ambigüedad de rol, el conflicto de rol, la sobrecarga de roles y los roles “pobres” (Olmedo, González Peña, 2006). Estas, al verse sometidas a presión, pueden generar o provocar, previo al estrés, las relaciones conflictivas entre los trabajadores, el “mobbing” entre compañeros, entre otros efectos.

En las organizaciones, existen varios tipos de conflictos, entre el que se encuentra los conflictos interpersonales, estos ocurren cuando dos personas que trabajan dentro de la organización, tienen puntos de vista diferentes sobre un mismo objetivo, meta o tema. Los motivos pueden ser: diferencias personales (de valores, creencias, estructura mental, personalidad, etc.), problemas personales o familiares, hasta factores organizativos como liderazgo, gestión y presupuesto (Prevención Integral & ORP, 2021).

La comunicación y todos los recursos que se utilicen para lograr el diálogo, son elementos claves para el manejo o reducción del estrés en las organizaciones. Es por esta razón que autores indican que las empresas deben planificar e implementar programas dirigidos a la mejora de la comunicación, ya que se puede alcanzar la eficacia del trabajo en equipo y por ende los resultados en productividad. Entre las estrategias que pueden considerarse para dichos programas se encuentran: 1) la realización de un entrenamiento sistemático en habilidades de comunicación de forma grupal o individualizada, mediante la presentación de modelos combinada con la representación de papeles, basándose en los conocimientos disponibles en la literatura especializada en asertividad, 2) la formación en estilos y posibilidades de comunicación y 3) la aplicación de técnicas de solución de conflictos al ámbito laboral (Olmedo, 2009a).

Apoyo social

En los últimos años el estrés, en el ámbito laboral, un problema social, ya que sobreviene de relaciones entre personas, con afectaciones por las complejidades sociales y el ritmo de trabajo.

El contexto, fuera y dentro del ámbito laboral, la persona es un ser social. Sea por las relaciones interpersonales establecidas con otras personas en distintos ambientes a los que se expone (familiar, amigos, laboral...), esto conlleva a la existencia de problemas o, por el contrario, de satisfacciones para el individuo. Sucede algo similar en

el entorno laboral, ya que bajo este contexto las personas se asocian en grupos, que se identifican socialmente con otras, esto puede contribuir a la satisfacción de necesidades sociales, etc.

Entre las definiciones que autores han dado al apoyo social se pueden citar:

- "El apoyo social es definido por la presencia o ausencia relativa de recursos de apoyo psicológico provenientes de otras personas significativas".
- "La información que permite a las personas creer que: a) se preocupan de ellos y los quieren, b) son estimados y valorados y c) pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas".
- "Transacciones interpersonales que implican la expresión de afecto positivo, la afirmación o respaldo de los valores y creencias de la persona y/o la provisión de ayuda o asistencia".
- "La disponibilidad de ayuda proveniente de otras personas".
- "El grado en que las necesidades sociales básicas se satisfacen a través de la interacción con los otros". (INSHT, 1999)

Trabajo en equipo

En el estudio denominado "El estrés laboral del médico: Burnout y trabajo en equipo", el autor indica que el estrés conlleva a los conflictos institucionales por enfrentamientos, rivalidades, relaciones de poder entre los diversos colectivos y relaciones personales conflictivas entre los diferentes profesionales (Gómez R., 2004).

El trabajo en equipo consiste en llevar armonía en tres dimensiones: cuidar, cuidarse y ser cuidado. Esto es, permitir la participación de los trabajadores en las decisiones y en el desarrollo de un proyecto en común con otros, a pesar de las contradicciones y dificultades. El trabajo en equipo permite pensar, hablar, reflexionar, intercambiar y elaborar estrategias que permitan una mejor interacción entre sus integrantes (Leal Rubio, 1993).

Como parte del trabajo en equipo es crucial participación o rol de coordinador (Lewin K., 1980). Es la persona encargada de potenciar al grupo de trabajadores que conforman el equipo, a través de un liderazgo visible, dinámico, para la consecución de los objetivos, en función de los diversos momentos y tareas del proceso. Este rol puede ayudar a los otros miembros del equipo a clarificar las tareas y responsabilidades de cada miembro en el equipo.

Una dinámica de grupo permite a un equipo de trabajo realizar una planificación a medio y largo plazo, donde se consideran el qué (los objetivos), el cómo (el método) y el cuándo (las prioridades). Donde, para alcanzar los objetivos, se deben tener presentes tres aspectos importantes: la información, la comunicación y el seguimiento, que permite una valoración de los resultados para el equipo (Gómez R., 2004).

¿Cómo se puede manejar el estrés?

Hay dos formas de manejar el estrés, estos son: el enfoque individual y el enfoque organizacional. El enfoque individual se puede lograr de dos maneras: haciendo ejercicio y abriéndose a alguien. Con respecto al ejercicio, un empleado puede arreglárselas saliendo a caminar, trotando, jugando tenis, bailando y golpeando pelotas de squash. La mayoría de los corredores y expertos en fitness postulan que, cuando uno está realizando un ejercicio, será muy difícil para ese individuo concentrarse en el estrés laboral. Una vez más, la relajación juega un papel vital en la reducción del estrés. En un estado de relajación grande o profunda, el empleado está físicamente relajado y separado de la situación que le causa estrés. Los ejercicios de relajación reducen la frecuencia cardíaca, la presión arterial y otros indicadores de estrés del empleado.

Otra forma de aliviar el estrés individualmente es abrirse a alguien. Esto implica confiarle a una persona de confianza una crisis personal. El acto de confiar es un gran suspiro de alivio para el empleado, esta auto-revelación contribuye en gran medida a reducir el estrés y a dar una perspectiva más positiva de la vida.

El enfoque organizacional para el manejo del estrés puede involucrar a la organización en la elaboración e implementación de programas de capacitación para los empleados, mejorando las políticas de personal, asegurando un ambiente de comunicación libre y brindando soporte técnico a los trabajadores. En la misma línea se establece que el estrés se puede manejar dentro de una organización aumentando o disminuyendo la responsabilidad personal, la rotación y transferencia de trabajo, permitiendo horarios más flexibles, proporcionando servicios sociales o recreativos como clubes sociales / fitness, excursiones y la organización puede instituir servicios de asesoramiento (Navinés, Martín, Olivé, & Valdés, Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental, 2016).

Si estas medidas se instituyen e implementan cuidadosamente, es evidente que el nivel de estrés en el empleado se minimizará o evitará suficientemente. Una cantidad mínima o nula de estrés permitirá a un empleado realizar mejor su trabajo.

2.5. Hipótesis

El estrés laboral tiene una influencia significativa en el desempeño de los trabajadores de producción de una empresa de producción y comercialización de fertilizantes agrícolas.

2.6. Variables

Variable independiente: Estrés laboral evaluado con el método Maslach Burnout Inventory MBI.

Variable dependiente: El desempeño laboral evaluado con el instrumento propio de la organización, el cual está basado en la metodología de verificación de comportamiento (lista de verificación).

2.6.1. Descripción de las variables

En la tabla 3 se describe la variable independiente considerada en el presente estudio, especificando su definición y dimensiones.

TABLA 3

DESCRIPCIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE DE ESTUDIO

Variable	Definición	Dimensión
Estrés laboral	El conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> - Agotamiento emocional - Cinismo - despersonalización - Baja eficacia personal

(Fuente: Castillo F., 2019)

En la tabla 4 se describe la variable dependiente considerada en el presente estudio, especificando su definición y dimensiones.

TABLA 4
DESCRIPCIÓN VARIABLE DEPENDIENTE DE ESTUDIO

Variable	Definición	Dimensión
Desempeño laboral	Las acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - La aplicación de los conocimientos - Las destrezas técnicas en sus labores del puesto - Las destrezas universales para el desenvolvimiento en la organización. - El trabajo en equipo e iniciativa

(Fuente: Castillo F., 2019)

CÁPITULO 3

3. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de metodología

La presente investigación es de carácter descriptiva debido a que busca determinar el nivel de estrés laboral al que se encuentra expuesto el personal de la empresa objetivo y la influencia de éste, en su desempeño laboral.

3.2. Alcance de la investigación

El estudio se lleva a cabo en una empresa que se dedica a la importación y comercialización de insumos o productos elaborados de origen agropecuario, avícola e industrial. La compañía data su fundación en la ciudad de Quito en el año de 1998, época en la que atendía la demanda de fertilizantes solubles y cultivos como las flores, hortalizas y piña.

Desde el 2006 ha mantenido el liderazgo de mercado de solubles. Para el año 2010, inicia operaciones en la ciudad de Guayaquil y se expande al mercado de fertilizantes granulados como: banano, palma, cacao, maíz, arroz, frutales, entre otros.

La empresa cuenta con un área administrativa donde se atienden las actividades contables y supervisión de operaciones, así mismo, tiene un área de producción donde se gestionan todas las actividades realizadas en la planta; esto incluye las actividades de empaquetado encartonado, mantenimiento, planeación, almacenamiento y distribución. Adicionalmente, se encuentra el área comercial, donde se realizan las actividades de venta, cobranza y publicidad, y, por último, se tienen a las áreas de importaciones, talento humano, medicina ocupacional, seguridad y salud en el trabajo y asesoría jurídica.

El alcance del estudio considera una muestra del personal de la organización de diferentes áreas, es decir, comprende tanto del área administrativa como operativa de la misma.

3.3. Diseño de investigación

Para el diseño de la investigación, el estudio parte del planteamiento del problema y objetivos del mismo.

Se ha delimitado esta investigación de carácter descriptivo, analítico, que, a través de las herramientas de recolección de datos y análisis, se pueda establecer una relación entre el nivel de estrés de los trabajadores y su desempeño laboral en la organización.

Se plantea la hipótesis de estudio, y las variables utilizadas en las herramientas de recolección de datos; luego deben ser analizadas con métodos estadísticos descriptivos y de correlación.

La técnica de recolección de datos es la aplicación de los dos instrumentos o herramientas técnicas directas al personal que forma parte de la muestra de estudio, bajo formatos previamente diseñados.

Los datos recopilados, son tabulados y analizados a través de la herramienta informática Microsoft Office Excel, en el contexto de la estadística descriptiva y correlacional.

3.4. Cronograma de actividades

En la tabla 5 se describen las actividades planificadas y ejecutadas en el estudio.

Partiendo de la planificación del estudio, éste es presentado a la gerencia y se solicita su aprobación, a través del departamento de Recursos Humanos.

Se determina el tamaño de muestra para la cuantificación de los instrumentos a reproducir y la forma de aplicación.

La distribución de instrumentos de evaluación se realiza de manera física presencial, para que cada trabajador los desarrolle.

Se recopilan y tabulan los datos, en una base digital de la herramienta Microsoft Office Excel. En primera instancia se tabulan y analizan los datos de la evaluación de estrés laboral, seguido la de desempeño laboral. Teniendo ambos análisis de datos, se procede a determinar si existe o no la correlación entre dichas variables.

Finalmente, a partir de la correlación se propone un plan de intervención para el personal de la organización.

TABLA 5
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL ESTUDIO

Nº	Actividad	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9
1	Planificación del estudio.									
2	Solicitud de aprobación del estudio a la gerencia general.									
3	Determinación del tamaño de muestra.									
4	Distribución y aplicación de instrumentos de evaluación.									
5	Tabulación y análisis de datos - Estrés Laboral.									
6	Tabulación y análisis de datos - Desempeño Laboral.									
7	Análisis estadístico (descriptivo y de correlación)									
8	Presentación de propuesta.									

(Fuente: Castillo F., 2019)

3.5. Población y muestra

De un total de 150 trabajadores, se selecciona de manera conjunta con el departamento de Recursos Humanos, la muestra de 78 trabajadores.

A partir de una coordinación conjunta, se distribuyen los instrumentos de evaluación a los trabajadores de diferentes áreas de la organización.

3.6. Instrumento de recolección de datos

El instrumento Maslach Burnout Inventory (MBI), está diseñado para determinar riesgo laboral, y fue desarrollado por Maslach & Jackson (1981). Este instrumento es el seleccionado debido a su validez y fiabilidad demostrada en numerosos estudios.

El cuestionario consta de 22 ítems medidos con una escala Likert de siete puntos, del 0 al 6. A cada valor se le asigna respectivamente una frecuencia de la siguiente manera: “nunca”, “pocas veces al año o menos”, “una vez al mes o menos”, “unas pocas veces al mes o menos”, “una vez a la semana”, “varias veces a la semana” y “diariamente”.

Estos ítems se encargan de medir tres escalas que son: despersonalización, agotamiento emocional y realización personal.

La dimensión de agotamiento emocional determina el cansancio que puede sentir un individuo debido a las exigencias de sus tareas asignadas. Para esta dimensión se consideran los ítems, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20; y puede alcanzar una puntuación máxima de 54 puntos.

La dimensión de despersonalización determina indicios o comportamientos de distanciamiento, ya sea entre compañeros de trabajo, o con las propias funciones. Para esta dimensión se consideran los ítems, 5, 10, 11, 15 y 22; y puede alcanzar una puntuación máxima de 30 puntos.

La dimensión de realización personal busca determinar el nivel de realización personal y autoeficacia. Para esta dimensión se consideran los ítems, 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21; y puede alcanzar una puntuación máxima de 48 puntos.

De forma general, si el agotamiento emocional y la despersonalización obtienen valores altos pero la dimensión de logro personal tuvo puntuaciones bajas se considera que el individuo tiene un nivel de agotamiento alto.

3.7. Técnicas de procedimiento y análisis de datos

Estadística descriptiva

Considerada una disciplina que recoge, almacena, ordena, realiza tablas o gráficos y calcula parámetros básicos sobre un conjunto de datos, para el presente estudio, permite describir el propósito de la investigación.

A través de la organización y resumen de los datos numéricos obtenidos, la estadística descriptiva tabula los datos, y los presenta de forma gráfica o ilustrativa y calcula de forma numérica, las medidas descriptivas.

Estadística de correlación

La correlación o dependencia es cualquier relación estadística, causal o no, entre dos variables aleatorias o datos bivariados. En materia estadística, la correlación es cualquier asociación, que refiere al grado en que un par de variables están relacionadas linealmente.

Para la finalidad de estudio, con el uso de la correlación estadística se pretende analizar la relación entre, al menos, dos variables. El resultado debe mostrar la fuerza y el sentido de la relación.

Al tratarse de dos variables cualitativas de estudio, se requiere de la aplicación de la prueba de Chi cuadrado χ^2 , acorde a los siguientes pasos.

- a) Describir la prueba de hipótesis.
- b) Seleccionar el nivel de confianza y porcentaje de error.
- c) Calcular los grados de libertad.
- d) Seleccionar el nivel de Chi cuadrado χ^2 crítico (Tabla).
- e) Calcular las Tablas de Contingencias (Frecuencias esperadas a partir de las Frecuencias observadas).
- f) Determinar el Chi cuadrado χ^2 calculado.
- g) Comparar y determinar la relación.

CAPÍTULO 4

4. RESULTADOS

Evaluación de estrés laboral

Aplicado el instrumento de evaluación, se procede a tabular los datos y describir de manera estadística los principales factores o dimensiones que evalúa el mismo.

Los datos que se muestran en la tabla 6 corresponden a las dimensiones del método de MBI, con sus respectivas interpretaciones. Así:

A partir de la muestra evaluada, se tiene un nivel muy alto de despersonalización o deshumanización en el personal de la organización. Las dimensiones, agotamiento o cansancio emocional y los sentimientos de realización personal, se muestran con nivel medio en el personal de la organización.

TABLA 6

DIMENSIONES CUESTIONARIO MBI.

	Media	Desviación estándar	Mediana	Interpretación
AGOTAMIENTO O CANSANCIO EMOCIONAL	20,88	11,26	19	Medio
DESPERSONALIZACIÓN O DESHUMANIZACIÓN	21,43	7,87	20	Muy alto
SENTIMIENTOS DE REALIZACIÓN PERSONAL	32,64	9,02	34	Medio

(Fuente: Castillo F., 2019)

Considerando la media de los valores resultantes de la evaluación se observa que con una media de 32,64 es la dimensión de “sentimientos de realización personal”, se presenta en los trabajadores, seguido de la dimensión de despersonalización o deshumanización. Esta última dimensión al ser elevada, existe un potencial riesgo de afectar la calidad de las operaciones, dado que los colaboradores muestran no tener un sentimiento de apego a sus labores. Ver figura 4.1.

En un 43% de los trabajadores presentan síntomas altos del síndrome de burnout, seguido del 40% de los trabajadores con un nivel moderado. En general, existe una incidencia significativa de los síntomas del síndrome en los trabajadores de la organización, tal como se muestra en la figura 4.2.

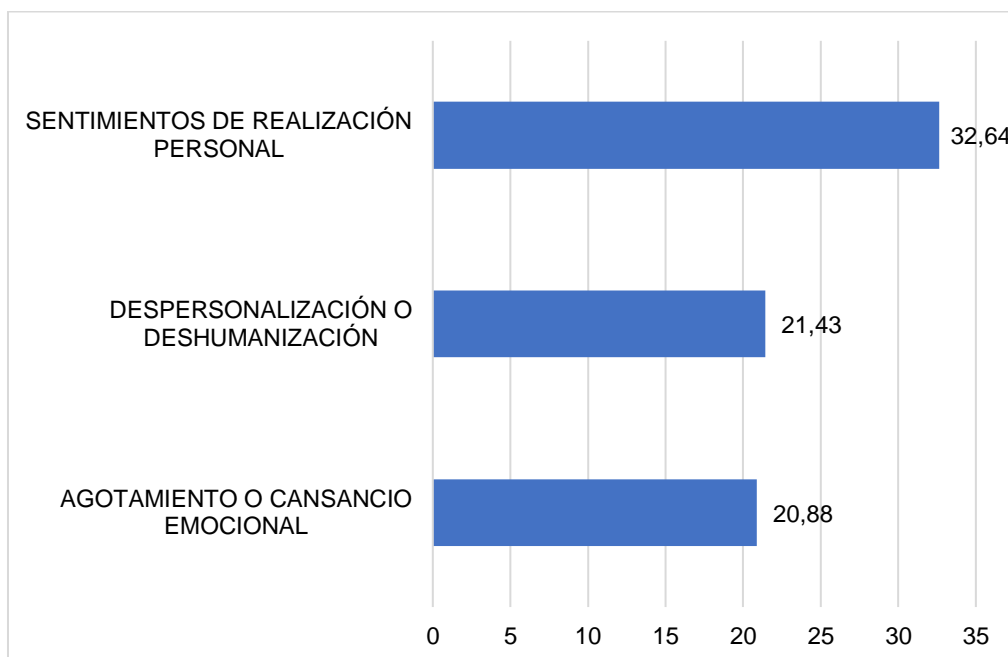


FIGURA 4.1. DIMENSIONES MBI.

(Fuente: Castillo F., 2019)

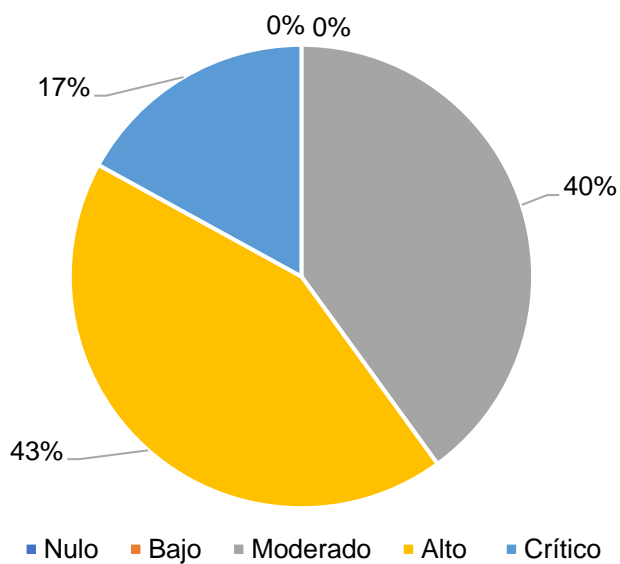


FIGURA 4.2. NIVEL DE SÍNTOMAS DE BURNOUT

(Fuente: Castillo F., 2019)

Estos resultados son preocupantes debido a que la mayoría de los colaboradores presentan síntomas altos del síndrome de burnout. Esto no sólo puede afectar la salud física y mental de los colaboradores, sino que puede representar pérdidas de eficiencia, lo que se traduciría en el largo plazo, como pérdidas económicas, poniendo en riesgo la operación de la empresa.

El método MBI utilizado (Ver ANEXO B) permite determinar de forma general los resultados de riesgo frente al estrés laboral, sin embargo, una vez obtenidos los valores para este estudio, se han considerado aquellos que representan niveles porcentuales significativos en las preguntas realizadas y que potencialmente impactan al desempeño laboral de los trabajadores.

Frase # 12. Me encuentro con mucha vitalidad

A partir de la frase del cuestionario MBI numeral 12, se analizan los porcentajes de respuestas en la figura 4.3.

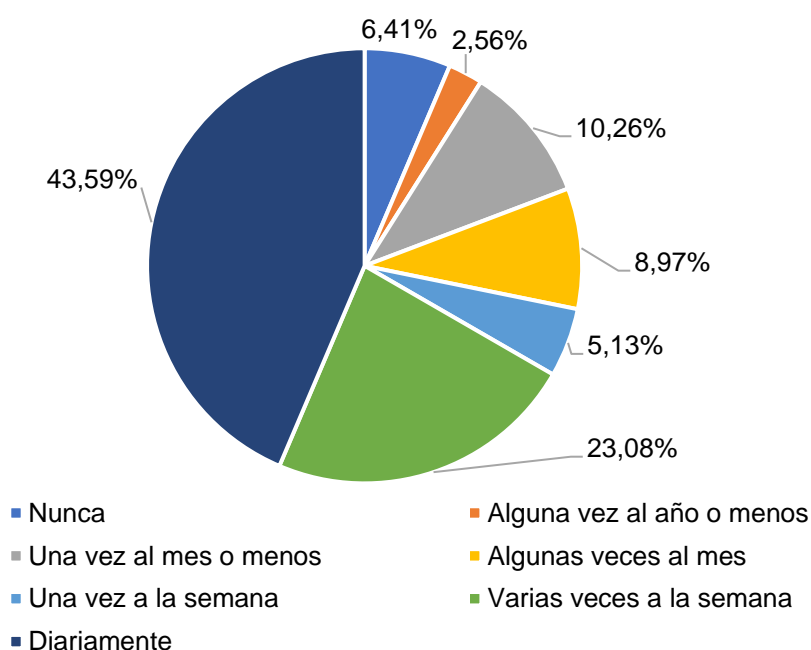


FIGURA 4.3. RESPUESTAS A FRASE # 12 MBI – ME ENCUENTRO CON MUCHA VITALIDAD

(Fuente: Castillo F., 2019)

Con un 23,08% de los trabajadores la organización cuenta con personal que varias veces a la semana se encuentra con mucha vitalidad, y con 43,59% de los trabajadores a diarios indican sentirse así.

Frase # 15. Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender.

A partir de la frase del cuestionario MBI numeral 15, se analizan los porcentajes de respuestas en la figura 4.4.

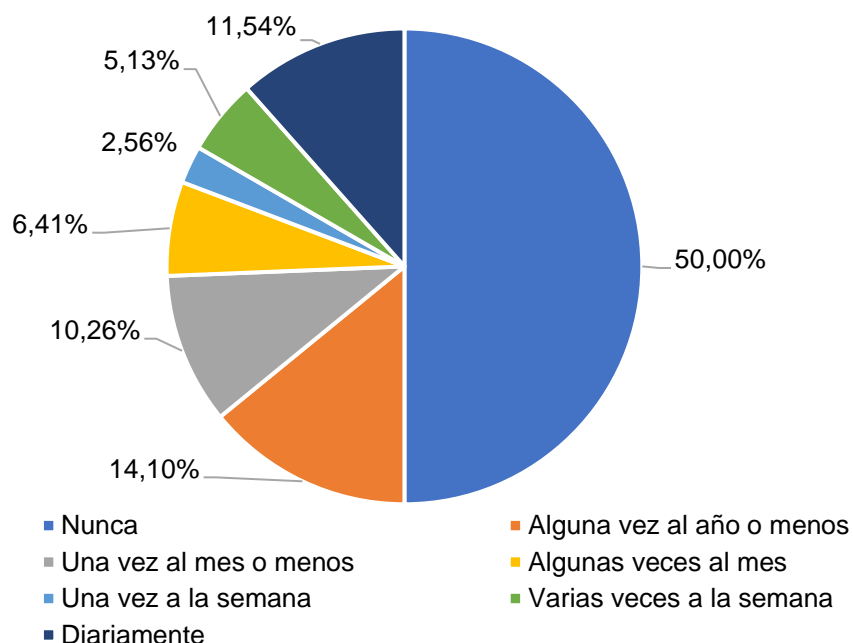


FIGURA 4.4. RESPUESTAS A FRASE # 15 MBI – REALMENTE NO ME IMPORTA LO QUE LES OCURRIRÁ A ALGUNOS DE LOS CLIENTES A LOS QUE TENGO QUE ATENDER

(Fuente: Castillo F., 2019)

Se evidencia en la figura 4.4 que al menos con el 50% del personal no les importa qué sucederá con los clientes que va a atender, esto por la falta de empatía (ocasional o permanente) hacia los clientes. Considerado como un contexto particularmente grave, dado que la satisfacción del cliente es un factor clave para la sostenibilidad empresarial.

Frase # 16. Trabajar en contacto directo con los compañeros de trabajo me produce bastante estrés.

A partir de la frase del cuestionario MBI numeral 16, se analizan los porcentajes de respuestas en la figura 4.5.

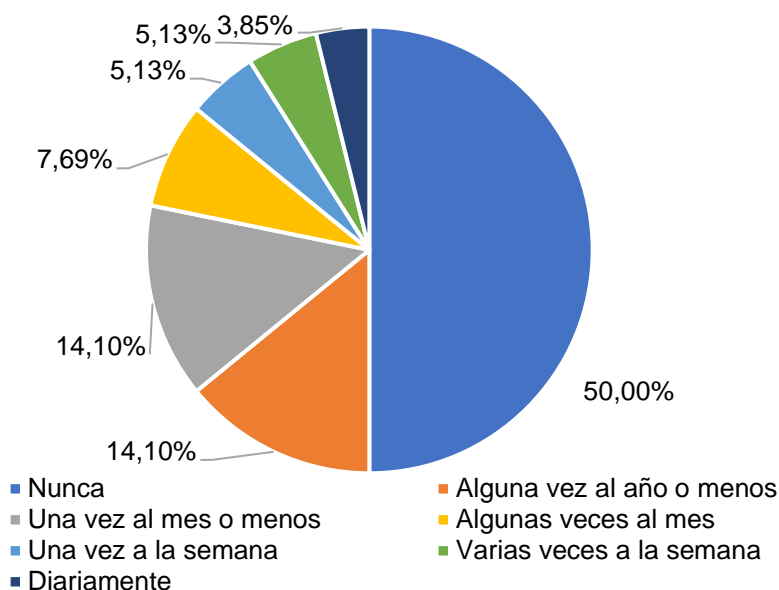


FIGURA 4.5. RESPUESTAS A FRASE # 16 MBI – TRABAJAR EN CONTACTO DIRECTO CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO ME PRODUCE BASTANTE ESTRÉS.

(Fuente: Castillo F., 2019)

El 50% de los trabajadores indica que no siente estrés al estar en contacto directo con sus compañeros. Sin embargo, es necesario determinar cuáles son las causas de este sentimiento en la otra mitad de los colaboradores.

Frase # 19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.

A partir de la frase del cuestionario MBI numeral 19, se analizan los porcentajes de respuestas en la figura 4.6.

El 47,44% de la muestra de trabajadores indica que sienten con bastante frecuencia que sus actividades valen la pena. Sin embargo, el 29,49% lo percibe varias veces a la semana, y en sumatoria con 30% aproximadamente menos de una vez a la semana lo perciben de esa forma.

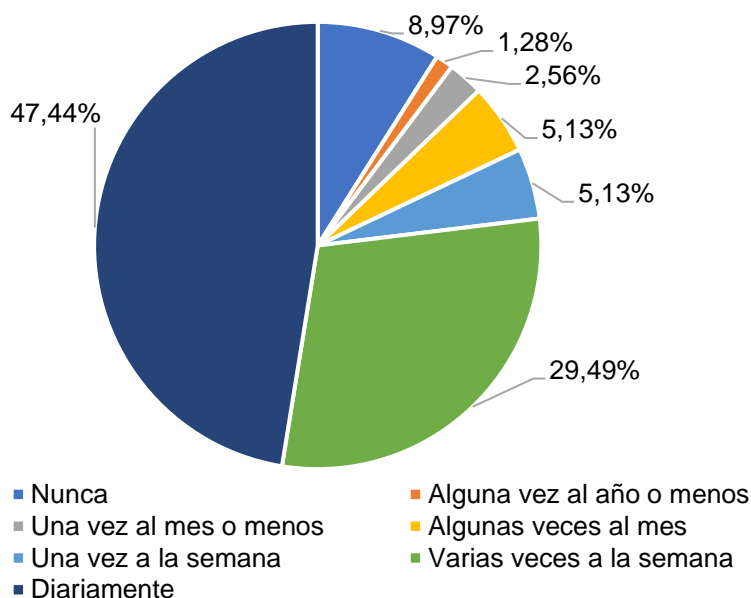


FIGURA 4.6. RESPUESTAS A FRASE # 19 MBI – HE REALIZADO MUCHAS COSAS QUE MERECEN LA PENA EN ESTE TRABAJO.

(Fuente: Castillo F., 2019)

Frase # 22. Siento que los compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.

A partir de la frase del cuestionario MBI numeral 22, se analizan los porcentajes de respuestas en la figura 4.7.

La figura 4.7., indica que más de la mitad de los colaboradores señalan que en el ambiente laboral, al menos una vez son señalados o reciben la culpa de los problemas de sus compañeros. Con una frecuencia de al menos una vez al mes (11,54%) o una vez a la semana (10,26%) manifiestan los trabajadores recibir esa culpabilidad.

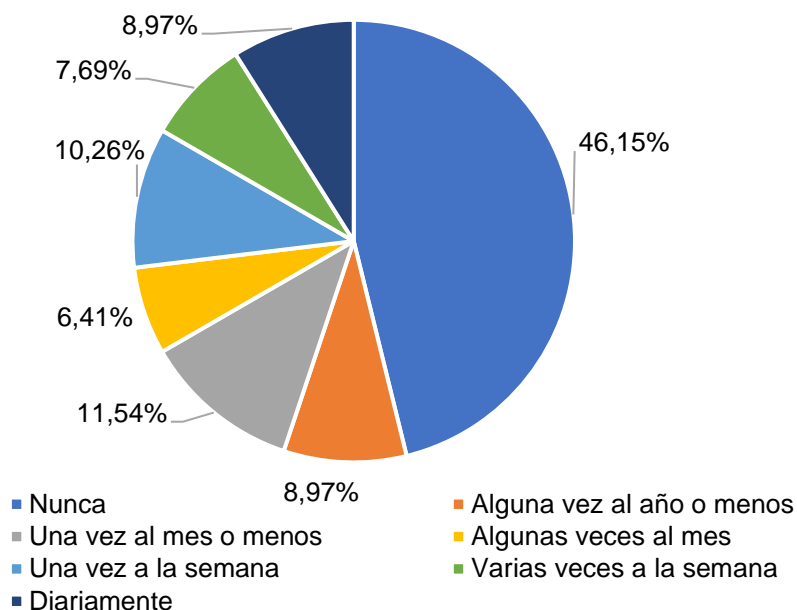


FIGURA 4.7. RESPUESTAS A FRASE # 22 MBI – SIENTO QUE LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO ME CULPAN DE ALGUNOS DE SUS PROBLEMAS.

(Fuente: Castillo F., 2019)

Evaluación de Desempeño laboral

Sobre la evaluación de Desempeño Laboral, el personal de Recursos Humanos proporciona los datos correspondientes al año 2019, para los análisis de correlación en el presente estudio.

De manera similar que los resultados del cuestionario MBI, se consideran las dimensiones o factores del Desempeño que muestran un porcentaje significativo a partir de las respuestas de los trabajadores. Estos porcentajes de los factores, analizados con el potencial de guardar relación o no con el estrés laboral.

A continuación, se muestra la distribución de los porcentajes de respuesta obtenidos a la dimensión o factor seleccionado como potencial.

Factor de conocimiento # 2. ¿Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo?

El 45% de los trabajadores indican que aplican nada de los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo. El 28% de los trabajadores consideran que su aplicación de conocimiento es bastante. En

la figura 4.8., se muestra la distribución porcentual de estas respuestas.

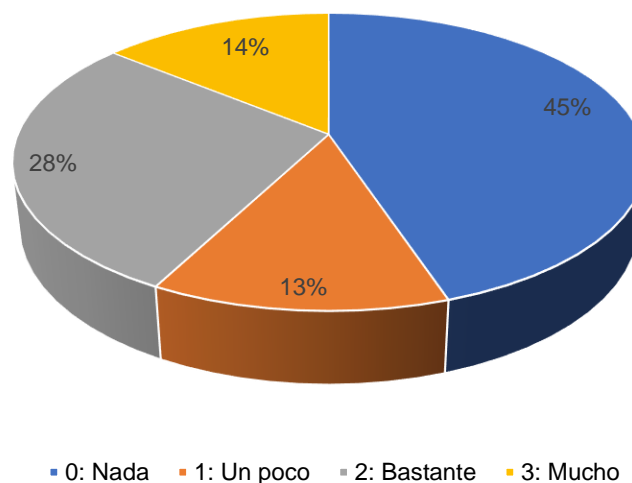


FIGURA 4.8. RESPUESTAS A FACTOR DE CONOCIMIENTO 2 DESEMPEÑO LABORAL – ¿APLICA LOS CONOCIMIENTOS DE SU FORMACIÓN EN LAS FUNCIONES ASIGNADAS A SU CARGO?

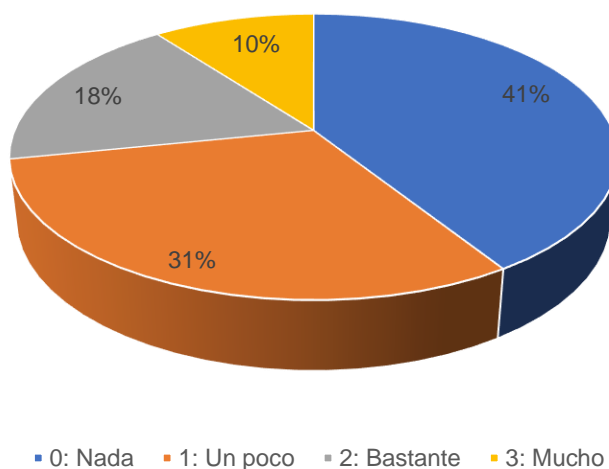
(Fuente: Castillo F., 2019)

Factor de destreza técnica # 3. ¿Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada?

El 41% de los trabajadores indican que no cumplen en absoluto con los plazos establecidos por cada tarea asignada. El 31% de los trabajadores indican que en muchas ocasiones cumplen con los plazos establecidos para las tareas asignadas. En la figura 4.9., se muestra la distribución porcentual de estas respuestas.

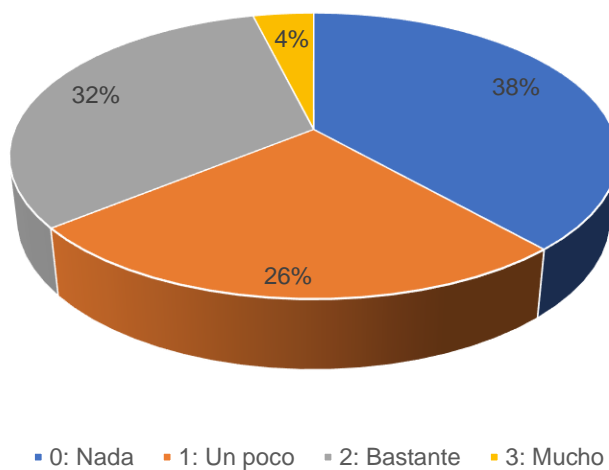
Factor de destreza universal # 1. ¿Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo?

El 38% de los trabajadores indican que no establecen una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo. El 32% de los trabajadores indican que sí establecen una relación con bastante frecuencia, de manera afectiva y armónica con sus compañeros. En la figura 4.10., se muestra la distribución porcentual de estas respuestas.



**FIGURA 4.9. RESPUESTAS A FACTOR DE DESTREZA TÉCNICA # 3 -
¿CUMPLE CON LOS PLAZOS ESTABLECIDOS POR CADA TAREA
ASIGNADA?**

(Fuente: Castillo F., 2019)



**FIGURA 4.10. RESPUESTAS A FACTOR DE DESTREZA UNIVERSAL #
1 - ¿ESTABLECE UNA RELACIÓN AFECTIVA Y ARMÓNICA CON SUS
COMPAÑEROS DE TRABAJO?**

(Fuente: Castillo F., 2019)

Factor de trabajo en equipo # 2. ¿Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión organizacional?

El 42% de los trabajadores indican que un poco colaboran con la solución pacífica de los conflictos que afectan a la gestión organizacional. Seguido el 31% de los trabajadores indican que en nada demuestran su colaboración en el mismo contexto de conflictos. En la figura 4.11., se muestra la distribución porcentual de estas respuestas.

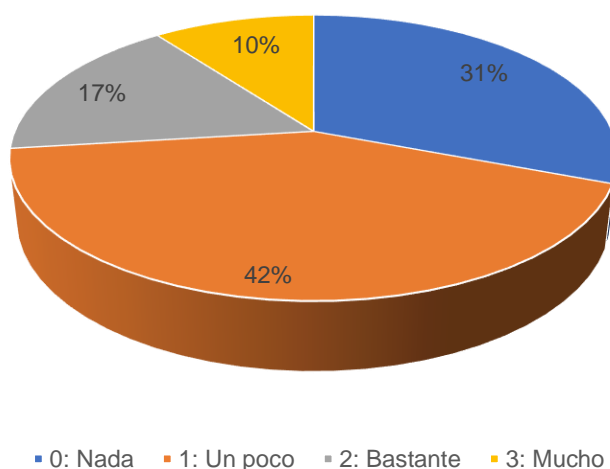


FIGURA 4.11. RESPUESTAS A FACTOR DE TRABAJO EN EQUIPO # 2 - ¿COLABORA EN LA SOLUCIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS QUE AFECTAN LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL?

(Fuente: Castillo F., 2019)

Factor de iniciativa # 2. ¿Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua?

El 31% de los trabajadores indican que no promueven las relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua. El 29% de forma contraria indican que con bastante frecuencia promueven las relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua. En la figura 4.12., se muestra la distribución porcentual de estas respuestas.

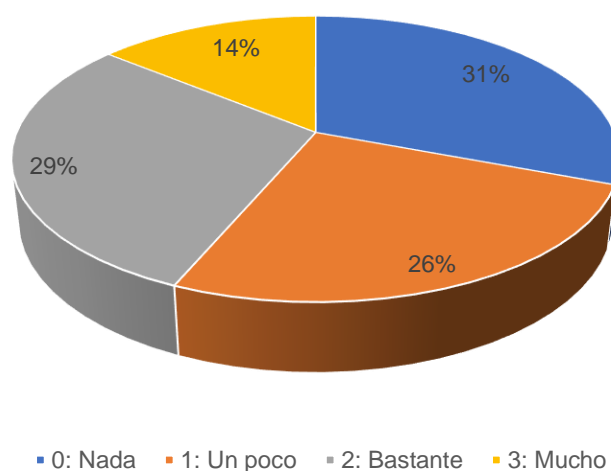


FIGURA 4.12. RESPUESTAS A FACTOR DE INICIATIVA # 2 - ¿PROMUEVE RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ÁREA, BASADOS EN EL RESPETO?, LA RESPONSABILIDAD, ¿LA SOLIDARIDAD Y LA CONFIANZA MUTUA?

(Fuente: Castillo F., 2019)

Correlación entre variables de estudio

Teniendo 05 factores por cada variable, esto es, por estrés laboral y por desempeño laboral, se escoge la que presenta los resultados más desfavorables en cuanto a su interpretación.

Así, por la variable independiente el estrés laboral, se selecciona el factor de “¿Trabajar en contacto directo con los compañeros de trabajo me produce bastante estrés?”, estratificando las escalas de evaluación, donde con un 50% los trabajadores indicaron que esto sucede en la organización.

Por la variable dependiente, desempeño laboral, se selecciona el factor de “¿Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo?”, ya que la organización infiere que éste es el que en mayor proporción afecta al desempeño laboral de los trabajadores en la actualidad.

Ambos factores por cada variable, se agrupan sus respuestas en las categorías: Positiva (valor 0), Intermedia (valor 1) y Negativa (valor 2), para realizar el análisis estadístico de las mismas. Ver Tabla 07.

De un total de 78 trabajadores, se agrupan sus respuestas, en las tres categorías, por los dos factores, uno por cada variable a relacionar.

TABLA 7

FRECUENCIAS DE RESPUESTAS SOBRE LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL.

#	Estrés laboral: estrés por trabajar con compañeros	Desempeño laboral: aplica conocimientos
1	1	2
2	1	2
3	1	2
4	1	2
5	1	2
6	2	2
7	0	2
8	2	2
9	2	2
10	2	2
11	2	2
12	2	2
13	1	2
14	1	2
15	1	2
16	1	1
17	1	1
18	1	1
19	0	1
20	2	1
21	2	0
22	2	0
23	1	0
24	1	0
25	1	0
26	1	0
27	1	0
28	1	0
29	2	0
30	2	0
31	2	1
32	2	1
33	2	1
34	2	1
35	0	1
36	2	1
37	2	1
38	1	1
39	1	1
40	1	2

#	Estrés laboral: estrés por trabajar con compañeros	Desempeño laboral: aplica conocimientos
41	1	2
42	1	2
43	1	2
44	1	2
45	1	2
46	2	2
47	2	1
48	1	1
49	1	1
50	1	0
51	1	1
52	1	1
53	1	2
54	1	2
55	2	2
56	2	2
57	2	2
58	2	2
59	1	2
60	1	2
61	1	2
62	1	1
63	2	1
64	2	1
65	2	1
66	2	1
67	2	1
68	2	2
69	2	2
70	2	2
71	2	2
72	2	1
73	2	1
74	2	1
75	2	1
76	2	1
77	2	1
78	2	1

(Fuente: Castillo F., 2019)

Con la preparación de la base de frecuencias de respuesta y en revisión de la base estadística, para determinar la relación o no, entre dos variables cualitativas de estudio, se requiere de la aplicación de la prueba de Chi cuadrado χ^2 , bajo el siguiente proceso.

Proceso prueba estadística Chi cuadrado x^2

Los principales pasos a seguir para la aplicación de la prueba Chi cuadrado x^2 son:

- h) Describir la prueba de hipótesis.
- i) Seleccionar el nivel de confianza y porcentaje de error.
- j) Calcular los grados de libertad.
- k) Seleccionar el nivel de Chi cuadrado x^2 crítico (ANEXO D).
- l) Calcular las Tablas de Contingencias (Frecuencias esperadas a partir de las Frecuencias observadas).
- m) Determinar el Chi cuadrado x^2 calculado.
- n) Comparar y determinar la relación.

Así:

a) Prueba de hipótesis

- **Ho:** No existe relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la organización: $x^2_{calculado} < x^2_{critico}$
- **Ha:** Existe relación el estrés laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la organización: $x^2_{calculado} > x^2_{critico}$

b) Nivel de confianza y porcentaje de error

- **Nivel de confianza:** 95%
- **Error:** 5%

Previo al cálculo de los grados de libertad se elaboran las Tablas con los datos necesarios para la aplicación de la prueba **Chi cuadrado x^2** .

En la Tabla 8 se describen los datos que corresponden a la evaluación del estrés laboral (“¿Trabajar en contacto directo con los compañeros de trabajo me produce bastante estrés?”) Y la evaluación del desempeño laboral (“¿Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo?”) Y su respectivo cálculo porcentual.

En la tabla 8 se observa que la componen 3 columnas y 3 filas (datos efectivos), para la determinación de los grados de libertad.

c) Calcular los grados de libertad.

- **Grados de libertad:** (Número de columnas – 1) * (Número de filas - 1)
- **Grados de libertad:** (3-1) * (3-1)
- **Grados de libertad:** (2) * (2) = 4

TABLA 8

FRECUENCIAS OBSERVADAS SOBRE LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA PRUEBA CHI CUADRADO χ^2

Estrés laboral	Desempeño laboral (P)	Desempeño laboral (I)	Desempeño laboral (N)	Total
Positiva	0	2	1	3
Intermedia	7	10	19	36
Negativa	4	20	15	39
Total	11	32	35	78
Porcentaje	14,10%	41.03%	44.87%	100%

(Fuente: Castillo F., 2019)

d) Seleccionar el nivel de Chi cuadrado χ^2 crítico (Tabla).

Con el porcentaje de error y los grados de libertad, se seleccionan en la tabla estadística de **Chi cuadrado χ^2** (ANEXO D), el valor del nivel crítico.

Con el valor del 0.05 (5%) de error y 4 grados de libertad el valor de Chi cuadrado χ^2 crítico es de **9.4877**.

e) Calcular las Tablas de Contingencias

Las frecuencias esperadas se calculan, multiplicando el valor porcentual obtenido en la tabla de frecuencias observadas, por cada uno de los valores totales colocados en la cuarta columna de la tabla de frecuencias esperadas, así: Ver Tabla 9.

f) Determinar el Chi cuadrado χ^2 calculado.

Con los valores de las Tablas 8 y 9, se determina el Chi cuadrado χ^2 calculado, utilizando la fórmula:

$$\chi^2_{calculado} = \sum \frac{(fe - fo)^2}{fe}$$

TABLA 9

FRECUENCIAS ESPERADAS SOBRE LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL PARA LA PRUEBA CHI CUADRADO χ^2

Estrés laboral	Desempeño laboral (P)	Desempeño laboral (I)	Desempeño laboral (N)	Total
Positiva	0,423076923	1,2308	1,3462	3
Intermedia	5,076923077	14,7692	16,1538	36
Negativa	5,5	16,0000	17,5000	39
Total	11	32,000	35,000	78

(Fuente: Castillo F., 2019)

Entonces:

$$\begin{aligned} \chi^2_{\text{calculado}} = & \frac{(0.4230 - 0)^2}{0.4230} + \frac{(1.2308 - 2)^2}{1.2308} + \frac{(1.3462 - 1)^2}{1.3462} \\ & + \frac{(5.0769 - 7)^2}{5.0769} + \frac{(14.7692 - 10)^2}{14.7692} + \frac{(16.1538 - 19)^2}{16.1538} \\ & + \frac{(5.5 - 4)^2}{5.5} + \frac{(16 - 20)^2}{16} + \frac{(17.50 - 15)^2}{17.50} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \chi^2_{\text{calculado}} = & \frac{0.178929}{0.4230} + \frac{0.5917}{1.2308} + \frac{0.1198}{1.3462} + \frac{3.6983}{5.0769} + \frac{22.7433}{14.7692} \\ & + \frac{8.1008}{16.1538} + \frac{2.25}{5.5} + \frac{16}{16} + \frac{6.25}{17.50} \end{aligned}$$

$$\chi^2_{\text{calculado}} = 5.528$$

g) Comparar y determinar la relación.

Teniendo los datos del Chi cuadrado crítico (χ^2_{critico}) y el Chi Cuadrado calculado ($\chi^2_{\text{calculado}}$), se procede a comparar para determinar la relación.

Comparación de Hipótesis:

Ho: variables independientes:

$$\chi^2_{\text{calculado}} < \chi^2_{\text{critico}}$$

$$5.58 < 9.4877$$

Ha: variables son independientes.

Conclusión: No existe suficiente evidencia estadística para concluir que el estrés laboral influya significativamente en el desempeño laboral de esta organización.

Propuesta

El capital humano es uno de los principales pilares que constituyen toda organización, por este motivo es necesario velar por las adecuadas condiciones laborales en que se desenvuelven, y garantizar su salud, seguridad, bienestar y sostenibilidad en el tiempo.

La salud de una empresa no será muy diferente a la salud de sus colaboradores, por lo tanto, se propone a partir de la correlación entre el estrés laboral y su impacto en el desempeño de los trabajadores, proponer estrategias correctivas que disminuyan las probabilidades de presentar daños en la salud física y mental del personal.

A pesar que, del estudio estadístico de correlación, haya arrojado la no dependencia de variable, es necesario para la organización contar con un plan de medidas que mejoren las condiciones de exposición a los factores de estrés.

Esta propuesta representará una guía que permitirá aplicar las disposiciones estipuladas por el Ministerio del Trabajo en relación con el bienestar corporativo.

Para poder apreciar el impacto de la propuesta se recomienda que las medidas correctivas sean aplicadas por un periodo de seis meses para posteriormente aplicar el instrumento MBI una vez más a los colaboradores y determinar la evolución del síndrome de burnout y sus dimensiones.

De forma específica se proponen tres mecanismos correctivos detallados a continuación.

1. Establecer programas de capacitación: Estas capacitaciones deben estar enfocadas en la calidad del servicio al cliente. Se proyecta que asistan a estas capacitaciones los mandos medios administrativos los cuales están en mayor contacto con agentes externos a la compañía.

Estos cursos deben comprender un mínimo de 20 horas de capacitación a cada colaborador.

2. Reconocimiento: Se plantea el establecimiento de incentivos no monetarios tales como:

- Establecimiento de empleado del mes por departamento.
- Proporcionar días de descanso adicionales a los colaboradores que más destaquen en sus funciones.
- Ofrecer planes de formación profesional. Cubrir costos de capacitaciones y certificaciones individuales a los empleados que destaquen en sus funciones.

3. Mejoras en los canales de comunicación: Para esto se propone establecer un vocero oficial por equipo de trabajo que tendrá la responsabilidad de comunicar las solicitudes y necesidades de su área con otros departamentos o jefaturas, así como interactuar con los voceros de las otras áreas. Esta función será delegada a otro miembro cada mes. Eso permitirá que se fortalezcan las relaciones entre colaboradores, además que permitirá una mayor interacción entre los rangos medios y operativos.

Resultados esperados:

1. Incremento en los niveles de empatía de los colaboradores, lo que permitirá tener un mejor entendimiento de las necesidades del cliente, incrementando su satisfacción.
2. Empleados más motivados dispuestos a dar su máximo potencial. Oportunidad de crecimiento profesional. Personal con mejores habilidades.
3. Reducción en mal entendidos. Incremento de interacción entre el personal creando un clima organizacional de compañerismo y apoyo.

En la tabla 10 se describe a detalle por cada situación identificada como significativa, por las variables de estrés y desempeño laboral identificadas, se propone la acción de intervención con sus respectivos elementos de gestión.

TABLA 10

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL

Variable	Situación identificada	Propuesta de intervención	Responsable	Medio de verificación	Frecuencia de ejecución	Indicador
Estrés laboral	Poca importancia por los clientes	Realizar un programa de empoderamiento y reconocimiento de trabajadores a través de retos que estén ligados al sentido de pertenencia de la empresa	Gerente general	<ul style="list-style-type: none"> Listado de trabajadores postulantes y los reconocidos por los logros alcanzados 	Trimestral	Número de trabajadores reconocidos / Número de trabajadores postulados
Estrés laboral	El trabajo entre compañeros genera estrés	Establecer y mejorar los canales de comunicación para todos los niveles de la organización.	Jefe talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Estadística de uso de canales de comunicación. Encuestas de evaluación de los canales 	Mensual	Nivel de uso y satisfacción de los canales de comunicación
Estrés laboral	El trabajo entre compañeros genera estrés	Establecer actividades grupales, bajo modalidades tecnológicas para los trabajos en equipos, que permita interactuar a trabajadores de diferentes áreas con metas en común.	Jefe talento humano	<ul style="list-style-type: none"> Cronograma de actividades grupales 	Mensual	Número de actividades realizadas / Número de actividades planificadas

(Fuente: Castillo F., 2019)

TABLA 10

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL Y EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL

(CONTINUACIÓN)

Variable	Situación identificada	Propuesta de intervención	Responsable	Medio de verificación	Frecuencia de ejecución	Indicador
Desempeño laboral	La no aplicación de los conocimientos de formación acorde a sus funciones	Establecer un cronograma de capacitación al personal, acorde a su perfil o rol de trabajo, especificando el número de capacitaciones a recibir.	Jefe de talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de capacitación • Registro de capacitación 	Acorde al cronograma de capacitación	Número de capacitaciones realizadas / Número de capacitaciones planificadas.
Desempeño laboral	La no aplicación de los conocimientos de formación acorde a sus funciones	Establecer un cronograma de capacitación al personal, acorde a su perfil o rol de trabajo, especificando el número de trabajadores a capacitar.	Jefe de talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de capacitación • Registro de capacitación 	Acorde al cronograma de capacitación	Número de trabajadores capacitados / Número de trabajadores a capacitar
Desempeño laboral	No se cumple con los plazos de entrega de tareas.	Por cada perfil o cargo establecer un plan de metas e indicadores acorde a sus funciones.	Jefe de talento humano Jefes de áreas Trabajadores	Perfiles del cargo a nivel de toda la organización	Los perfiles, una vez creados, se actualizan cada vez que existan cambios en las funciones de los trabajadores.	Número de perfiles del cargo generados, actualizados / total de perfiles de la organización

(Fuente: Castillo F., 2019)

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Entre los factores negativos que influyen en el desempeño laboral se encuentran la no aplicación de los conocimientos de formación que tiene el trabajador, acorde a sus funciones del cargo. Otro de los factores es el tiempo, ya que el trabajador no cumple con los plazos de entrega que tiene para las tareas laborales asignadas.
2. Sobre el estrés laboral se observó que el 40% de empleados se siente constantemente con energía y vitalidad. Aunque este valor es elevado, representa menos de la mitad de la fuerza laboral por lo que la parte restante tiene sentimientos de desánimo y estrés durante algún momento de su jornada. En un 43% de los trabajadores presentan síntomas altos del síndrome de burnout, seguido del 40% de los trabajadores con un nivel moderado. En general, existe una incidencia significativa de los síntomas del síndrome en los trabajadores de la organización.
3. A través de un método estadístico se concluyó que no existe suficiente evidencia estadística para determinar que el nivel de estrés al cual están sometidos los trabajadores, influye en el desempeño de sus laborales.
4. Sin embargo, se propone un plan de intervención con medidas que permita reducir el nivel de estrés generado en los trabajadores de la organización.

5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda implementar mejoras en los canales de comunicación y motivar a los trabajadores mediante incentivos económicos o capacitaciones con el objetivo de incrementar el rendimiento laboral.
2. Se sugiere evaluar semestralmente las medidas tomadas para tratar esta problemática, de esta forma, se podrá constatar que las soluciones planteadas estén siendo correctamente ejecutadas y brindan resultados positivos.
3. Se aconseja distribuir las tareas laborales de acuerdo con las capacidades y al tiempo de trabajo establecido; con esto, se evita la sobrecarga laboral que genera estrés en los trabajadores y malestar físico y/o mental.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2005). *Investigación sobre el estrés relacionado con el Trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Aguirre Mas, C., Gallo, A., Ibarra, A., Sánchez García, J. C. (2018). *Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico*. Chile: Ciencias Psicológicas.
- Alonso, M. (2016). *Estudio sobre la relación del síndrome de burnout y la creatividad, el método y el orden en los profesionales sanitarios*. Doctoral dissertation, Universidad Rey Juan Carlos.
- Álvarez, L., Mori, P., & Sánchez, G. (2019). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en enfermeras españolas en tiempo de crisis económica. *Metas de Enfermería*, 22(4), 50-58.
- Aniței, Stoica y Samsonescu. (2013). *Estrés laboral*.
- Campbell, J. P. (1994). Alternative models of job performance and their implications for selection and classification. *Personnel selection and classification*.
- Castillo, C., Chacón, T., & Díaz, G. (2016). Ansiedad y fuentes de estrés académico en estudiantes de carreras de la salud. *Investigación en educación médica*, 5(20), 230-237.
- Centros para el control y la prevención de enfermedades CDC. (enero de 1999). *CDC-NIOSH*. Obtenido de CDC-NIOSH: https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html
- García, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*(19), 11-30.
- García, M., De Francisco, C., & De los Fayos, E. (2016). El síndrome de burnout en deportistas: estudio piloto sobre la percepción del psicólogo deportivo a través del método Delphi. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 16(1), 243-250.
- Garzón, L. F. (2017). Análisis correlacional entre las fuentes y los mecanismos de afrontamiento de estrés laboral en la empresa Electrobahía Cia. Ltda. de la ciudad de Riobamba del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Gil, Rico, Sánchez manzanares. (2008). *Factores interpersonales y el estrés*.
- Gil-Monte, P., & Moreno-Jiménez, B. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *Piramide*.
- Gómez R. (2004). El estrés laboral del médico: Burnout y trabajo en equipo. *Rev. Asociación de Especialistas de Neuropsiquiatría* , 10.
- Haslam, S. A. (2000). Social identity, self-categorization and work motivation: Rethinking the contribution of the group to positive and sustainable organizational outcomes. *Applied Psychology: An International Review*.
- Huttenlocher, P. R. (1990). Morphometric study of human cerebral cortex development. *Neuropsychologia*, 517-527.
- INSHT. (1999). *INSHT NTP 439*. Obtenido de INSHT NTP 439: www.insht.es
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (10 de Diciembre de 2020). *ISTAS*. Obtenido de ISTAS: <https://istas.net/istas/la-agencia-europea-de-salud-y->

seguridad-apunta-al-estres

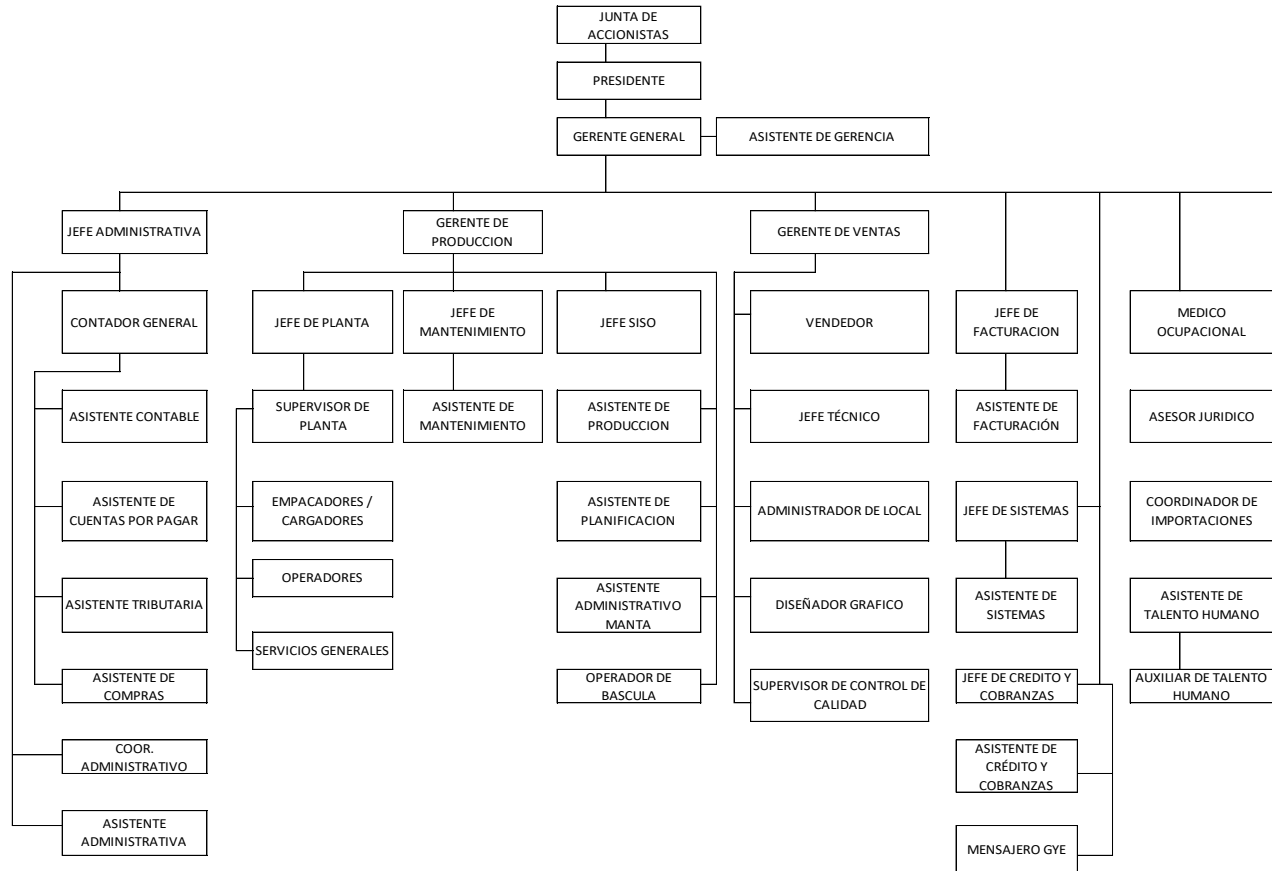
- Iza, M. (2016). El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la empresa productos Familia Sancela del Ecuador SA. Ambato, Ecuador.
- José M. Peiró Silla. (2010). *Estrés laboral y riesgos psicosociales. Investigaciones recientes para su análisis y prevención*. Valencia: Universitat de Valencia.
- Keverne, E. (2005). *Understanding well-being in the evolutionary context of brain development*. . Oxford University Press.
- Leal Rubio. (1993). "Equipos comunitarios: ¿una ilusión sin porvenir, un porvenir sin ilusión?", en *Salud Mental y Servicios Sociales: el espacio comunitario*. Barcelona.
- Lewin K. (1980). *La dinámica de los grupos, Buenos Aires, Nueva Visión*. Buenos Aires.
- López, N. N. (2018). *BIENESTAR PSICOLÓGICO Y CALIDAD DE VIDA*. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrcd/2018/05/22/Rosales-Nancy.pdf>
- Mafud, J., Arocena, F., & Moreno, M. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. *Psicología y Salud*, 27(1), 71-78.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. . *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Mejía, I., Morales, S., & Orellana, P. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 342-351.
- Mejía, I., Morales, S., Orellana, P., & Lorenzo, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3).
- Mejía, I., Morales, S., Orellana, P., & Lorenzo, A. (2017). Efecto de las actividades físicas en la disminución del estrés laboral. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(3), 342-351.
- Moreno y Báez. (2010). *Estrés y los factores psicosociales*.
- Navinés, R., Martín, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Med Clin (Barc)*, 146(8), 59-66.
- Navinés, R., Martín, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Med Clin*, 146(8), 359-366.
- NIOSH Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional. (Diciembre de 2020). *Centros para el control y la prevención de enfermedades*. Obtenido de Centros para el control y la prevención de enfermedades: https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/default.html
- Olivares V., Gil-Monte P. (2009). Análisis de las Principales Fortalezas y Debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI). *Ciencia y Trabajo*, 160, 161.
- Olmedo, González Peña. (2006). *Desempeño de roles y el estrés*.
- Ortiz, P., & Vázquez, E. (2020). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en los trabajadores del Aeropuerto Mariscal Lamar de la ciudad de Cuenca-Ecuador. Cuenca, Ecuador.
- OSHA. (Enero de 2021). *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo* . Obtenido de Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo : <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Osorio J., Cárdenas L., . (2014). *Estrés laboral: estudio de revisión*. Medellín, Colombia.

- Osorio, J., & Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90.
- Peiro, José M.; Rodríguez, Isabel. (01 de enero de 2008). *Papeles de psicólogo*. Obtenido de Papeles de psicólogo:
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf>
- Prevención Integral & ORP. (30 de marzo de 2021). *Prevención Integral*. Obtenido de Prevención Integral:
http://www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2021/03/24/conflicto-en-organizaciones?utm_source=cerpie&utm_medium=email&utm_campaign=flash_30_03_2021
- Prevención integral. (25 de Marzo de 2021). *Prevención integral*. Obtenido de Hábitos saludables. Gestión del estrés. :
www.prevencionintegral.com/actualidad/noticias/2020/10/21/habitos-vida-saludables-gestion-estres?
- Quiroz, C., Rivera, L., & Valero, C. (2017). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 19(2), 558-568.
- Redó, N. (2017). El Síndrome de Burnout en los docentes. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 7(18), 829-848.
- Rodríguez R.; Rivas S. (2011). *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Obtenido de Medicina y Seguridad del Trabajo:
<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Rodríguez, F. (2017). Relaciones entre afrontamiento del estrés cotidiano, autoconcepto, habilidades sociales e inteligencia emocional. *European Journal of Education and Psychology*, 10(2), 41-48.
- Salazar, A. N., & Cardona, V. C. (2016). *Evaluación del rendimiento: una propuesta teórica-metodológica*. Obtenido de
http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7939/1/NaranjoAlejandro_2016_EvaluacionRendimientoPropuesta.pdf
- Sánchez, V., & Méndez, N. (2018). Estrés oxidativo, antioxidantes y enfermedad. *Médica Sur*, 20(3), 161-168.
- Velásquez, F. D., & Villavicencio, C. (2016). Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de septiembre–octubre del 2. Carchi, Ecuador.

ANEXOS

ANEXO A

ORGANIGRAMA DE EMPRESA DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE FERTILIZANTES AGRÍCOLAS



ANEXO B

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) PARA PRODUCCIÓN

Puesto: **Cargo:** **V:** **M:**

Fecha actual:

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Tiene que saber que no existen respuestas mejores o peores.

Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesible a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo el número que considere más adecuado. De acuerdo con la siguiente escala.

Nunca	Alguna vez al año o menos	Una vez al mes o menos	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Varias veces a la semana	Diariamente
0	1	2	3	4	5	6

DESARROLLO

Nº	Frases	Valoración
1	Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.	
2	Al final de la jornada me siento agotado.	
3	Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.	
4	Puedo entender con facilidad lo que piensan mis compañeros de trabajo.	
5	Creo que trato a algunos compañeros de trabajo como si fueran objetos.	
6	Trabajar con compañeros de trabajo todos los días es una tensión para mí.	

ANEXO B

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH) PARA PRODUCCIÓN

(Continuación)

N°	Frases	Valoración
7	Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis compañeros de trabajo.	
8	Me siento "quemado" por el trabajo.	
9	Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.	
10	Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	
12	Me encuentro con mucha vitalidad.	
13	Me siento frustrado por mi trabajo.	
14	Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.	
15	Realmente no me importa lo que les ocurrirá a algunos de los clientes a los que tengo que atender.	
16	Trabajar en contacto directo con los compañeros de trabajo me produce bastante estrés.	
17	Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis compañeros de trabajo.	
18	Me encuentro animado después de trabajar junto con los compañeros de trabajo.	
19	He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.	
20	En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.	
21	Siento que se tratar de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.	
22	Siento que los compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas.	

FIN DE LA PRUEBA

ANEXO C

EVALUACIÓN DESEMPEÑO LABORAL

Puesto: **Cargo:** **V:** **M:**

Fecha actual:

A continuación hay una serie de enunciados sobre situaciones que pueden resultarle estresantes en su trabajo. Por favor, luego de leer cada oración, marca con una X la opción que mejor representa sus sentimientos y experiencias. El significado de cada número se presenta en la escala siguiente:

Nada	Un Poco	Bastante	Mucho
0	1	2	3

Nº	Factor	Pregunta	0	1	2	3
1	Conocimiento	¿Siente usted que está preparado para desarrollar las tareas asignadas a su cargo?				
2	Conocimiento	¿Aplica los conocimientos de su formación en las funciones asignadas a su cargo?				
3	Destreza técnica	¿Comunica en forma clara y oportuna información sencilla?				
4	Destreza técnica	¿Encuentra procedimientos alternativos para apoyar en la entrega oportuna de productos o servicios al cliente?				
5	Destreza técnica	¿Cumple con los plazos establecidos por cada tarea asignada?				
6	Destreza universal	¿Establece una relación afectiva y armónica con sus compañeros de trabajo?				
7	Destreza universal	¿Establece relaciones de colaboración y mutuo respeto con sus compañeros de trabajo?				
8	Destreza universal	¿Demuestra actitudes y valores democráticos en su participación dentro de la organización?				
9	Trabajo en equipo	¿Orienta a sus compañeros de trabajo que requieren apoyo laboral?				
10	Trabajo en equipo	¿Colabora en la solución pacífica de los conflictos que afectan la gestión organizacional?				
11	Iniciativa	¿Promueve relaciones de colaboración y corresponsabilidad de equipos de trabajo dentro de su área?				
12	Iniciativa	¿Promueve relaciones interpersonales en el área, basados en el respeto, la responsabilidad, la solidaridad y la confianza mutua?				

FIN DE LA PRUEBA

ANEXO D

TABLA DE DISTRIBUCIÓN CHI CUADRADO

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2980	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,2641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361