



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA: ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE  
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN  
ASIGNATURAS SECRETARIALES**

**TEMA**

**“EL ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA  
EMPRESA GAVIRIA Y GAVIRIA EN EL AÑO 2019”**

**TUTOR:**

**MSc. JOSÉ PATIÑO SOLIS**

**AUTORA:**

- **VERÓNICA IRLANDA ARAUJO FLORES**  
**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2021**



**REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS**

**TÍTULO Y SUBTÍTULO:**

“El estrés y su incidencia en el desempeño laboral de la Empresa Gaviria y Gaviria en el año 2019”

**AUTOR/ES:**

Verónica Irlanda Araujo Flores

**REVISORES O TUTORES:**

MSc. JOSÉ PATIÑO SOLIS

**INSTITUCIÓN:**

Universidad Laica Vicente Rocafuerte  
de Guayaquil

**Grado obtenido:**

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN  
ASIGNATURAS SECRETARIALES

**FACULTAD:**

EDUCACIÓN

**CARRERA:**

ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL

**FECHA DE PUBLICACIÓN:**

2021

**N. DE PAGS:**

89

**ÁREAS TEMÁTICAS:** Educación Comercial y Administración

**PALABRAS CLAVE:**

Estrés laboral – desempeño – ansiedad

**RESUMEN:**

Las empresas se han preocupado por el factor productivo de la misma, y ha dejado de lado, la estabilidad emocional de sus trabajadores, provocando un estrés en los mismos. El estrés es una reacción nociva física y emocional en el cuerpo humano en cualquier ámbito donde se desenvuelva, se da por las exigencias del entorno, donde no se presentan iguales capacidades, recursos o necesidades a las personas. La falta de empleo hace que las personas asuman cargos que desconocen o que no le agradan y esto también les afecta en su vida emocional. Esta variedad de agentes externos y ambientales conduce a que la persona no realice sus actividades diarias de la misma manera, influyendo en sus laborales. El desempeño laboral se ve disminuido por causa del estrés, el mismo se presenta con ansiedad, tensión, lo que no deja a la persona desenvolverse eficientemente. Se concluye que los síntomas del estrés afectan la calidad de vida de las personas y de los familiares, a la vez que impactan la productividad de la empresa donde trabajan, por lo que se recomienda desarrollar actividades de autocuidado, de manejo de emociones para que las personas conozcan que pueden hacer cuando se encuentren afectados por causa del estrés laboral. El presente trabajo otorga actividades que pueden ayudar a bajar el nivel de estrés en una empresa, con la utilización de técnicas de relajación, talleres de autoestima, entre otros, se logrará disminuir el nivel de estrés que se encuentra en una empresa.

**N. DE REGISTRO (en base de datos):**

**N. DE CLASIFICACIÓN:**

**DIRECCIÓN URL (tesis en la web):**

**ADJUNTO PDF:**

**SI**

x

**NO**

<b>CONTACTO CON AUTORES:</b> <b>Verónica Irlanda Araujo Flores</b>	<b>Teléfono:</b> # 0995502824	<b>E-mail:</b> <u><a href="mailto:Jessy-178@hotmail.com">Jessy-178@hotmail.com</a></u>
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Decana: Msc. Georgina Hinojosa Dazza</b> <b>Teléfono:2596500 ext 217</b> <b>E-mail:jessy-178@hotmail.com</b> <b>Director de Carrera: Msc. Geovanni Freire Jaramillo</b> <b>Teléfono:2596500 ext 219</b> <b>E-mail:Correo:gfreire@ulvr.edu.ec</b>	

# CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO

## TESIS ESTRES

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>7</b> %	<b>6</b> %	<b>0</b> %	<b>6</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>2</b>	<b>answers.yahoo.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD</b> Trabajo del estudiante	<1 %
<b>4</b>	<b>www.significados.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>5</b>	<b>dspace.ugalca.cl:8888</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>6</b>	<b>ri.uaemex.mx</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>7</b>	<b>novenosemestreudv.blogspot.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad de San Buenaventura</b> Trabajo del estudiante	<1 %



Atentamente,

**Docente tutor**

**Jose Patiño**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

La estudiante egresada **VERÓNICA IRLANDA ARAUJO FLORES**, declara bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, **“El estrés y su incidencia en el desempeño laboral de la Empresa Gaviria y Gaviria en el año 2019”**, corresponde totalmente a la suscrita y se responsabiliza con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor

Firma:

A handwritten signature in blue ink that reads "Verónica Araujo Flores". The signature is written in a cursive style with a large initial 'V'.

Verónica Irlanda Araujo Flores  
C.I. 0930150206

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación “El estrés y su incidencia en el desempeño laboral de la Empresa Gaviria y Gaviria en el año 2019”, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Educación de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: “El estrés y su incidencia en el desempeño laboral de la Empresa Gaviria y Gaviria en el año 2019”, presentado por la estudiante, como requisito previo, para optar al Título de **LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN ESPECIALIZACIÓN ASIGNATURAS SECRETARIALES**, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



**MSc. José Patiño Solís**  
C.C. 0913842803

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitirme culminar mis estudios universitarios.

A mi esposo, hijos, por la comprensión brindada durante estos meses para culminar el proyecto de investigación.

A la Empresa Gaviria y Gaviria, por permitir ingresar y realizar la investigación y dejar que conozca cómo es el trabajo en una empresa.

A los colaboradores de la Empresa Gaviria y Gaviria, por su predisposición y entusiasmo a la investigación realizada, demostrando de esta manera, que desean cambiar y mejorar en su vida.

Al MSc. José Patiño por la guía y transmitirme sus diversos conocimientos en este proceso para finalizar con éxito.

A mis docentes, por su sabiduría impartida en estos años de estudio.

## **DEDICATORIA**

Dedico esto a Dios todopoderoso por ser el principal motor en mi vida y guiar cada paso que doy con la sabiduría necesaria para tomar las decisiones más importantes en mi vida.

A mis padres Domingo e Irlanda, mi eterno agradecimiento por apoyarme y acompañarme siempre, por todos los esfuerzos y palabras de aliento para culminar con éxito mi etapa profesional, que hoy permiten con gran satisfacción dejar la mayor herencia que el estudio provee a un ser humano.

A Byron, mi esposo, mi compañero de vida, por ser mi gran apoyo incondicional, mi fuerza y aliento cuando más necesite para seguir adelante, gracias por tu amor, comprensión, este logro amor mío te lo quiero dedicar.

A mis hijos Vaiiolet y Abelito, por la paciencia que tuvieron hacia mí durante estos años de estudio para poder cumplir mis objetivos y que me realice como profesional.

A mi hermano quien me inspira y brinda su apoyo para seguir superándome.



# ÍNDICE GENERAL

## Tabla de contenido

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO .....	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	V
CERTIFICO: .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
DEDICATORIA .....	VII
ÍNDICE GENERAL .....	VIII
INDICE DE TABLA .....	XIII
INDICE DE GRÁFICO .....	XV
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
OBJETIVO GENERAL .....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
JUSTIFICACIÓN .....	5
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
IDEA A DEFENDER .....	7
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL .....	7
CAPÍTULO II .....	8
MARCO TEÓRICO DEL ESTRÉS LABORAL .....	8
MARCO CONCEPTUAL .....	10
DEFINICIÓN Y GENERALIDADES DEL ESTRÉS .....	13
Tipos de estrés .....	13
Mecanismos del estrés .....	14
<input type="checkbox"/> Fase de alarma .....	14
<input type="checkbox"/> Fase de resistencia .....	15
<input type="checkbox"/> Fase de agotamiento .....	16
<input type="checkbox"/> Estresores .....	16
<input type="checkbox"/> Estresores del medio ambiente .....	16

□ Espacio físico .....	17
□ Iluminación.....	18
□ El color .....	18
El estrés laboral .....	19
Manifestaciones o síntomas del estrés .....	19
Causas del estrés laboral.....	20
Manifestaciones psicológicas del estrés .....	21
Factores que condicionan el estrés laboral. ....	21
Consecuencias del estrés laboral .....	22
Efectos del estrés laboral .....	23
Risoterapia para combatir el estrés laboral .....	23
Desempeño laboral .....	24
Definición .....	24
Dimensiones del desempeño laboral. ....	25
Planeación para un buen desempeño en el trabajo. ....	25
Objetivos de la planeación.....	26
Planeación y desempeño.....	26
Características del desempeño.....	26
Establecimiento de expectativas del desempeño .....	27
Responsabilidad social y desempeño económico .....	28
Motivación a los demás como parte del desempeño laboral .....	28
MARCO LEGAL .....	29
Constitución Política del Ecuador .....	30
MARCO CONCEPTUAL .....	32
CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	34
TIPO DE INVESTIGACION .....	34
ENFOQUE .....	34
TECNICAS E INSTRUMENTOS .....	35
La encuesta .....	35
Test on-line .....	35
AUTOTEST SOBRE: ESTRÉS, ANSIEDAD Y DEPRESIÓN.....	35
POBLACIÓN .....	36
MUESTRA.....	37
ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	37

1. ¿Me costó mucho relajarme?.....	37
Análisis: .....	38
2. ¿Me di cuenta que tenía la boca seca?.....	38
Análisis: .....	39
3. ¿No podía sentir ningún sentimiento positivo? .....	39
Análisis: .....	40
4. ¿Se me hizo difícil respirar?.....	40
Análisis: .....	41
5. ¿Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas?.....	41
Análisis: .....	42
6. ¿Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones?.....	42
Análisis: .....	43
7. ¿Sentí que mis manos temblaban? .....	43
Análisis: .....	44
8. ¿Sentí que tenía muchos nervios? .....	44
Análisis: .....	45
9. ¿Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podría hacer el ridículo?.....	45
Análisis: .....	46
Resultados de los colaboradores después de aplicado el test en línea. ....	46
FIGURA 1 Empleado 1 .....	47
Análisis: .....	47
FIGURA 2 Empleado 2 .....	48
Análisis: .....	48
FIGURA 3 Empleado 3 .....	49
Análisis: .....	49
FIGURA 4 Empleado 4 .....	50
FIGURA 5 Empleado 5 .....	50
Análisis: .....	50
FIGURA 6 Empleado 6 .....	51
Análisis: .....	51
CONCLUSIONES PRELIMINARES .....	52
CAPÍTULO IV .....	53
TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	53
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA .....	53

OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA .....	54
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA.....	54
LISTADO DE LOS CONTENIDOS Y ESQUEMA DE LA PROPUESTA	Contenidos de la propuesta: 54
<input type="checkbox"/> Manejo de las emociones .....	54
<input type="checkbox"/> Buenas relaciones interpersonales.....	54
<input type="checkbox"/> Buena Autoestima .....	55
Esquema de la propuesta .....	56
FIGURA 7 Esquema de la propuesta.....	56
DESARROLLO DE LA PROPUESTA .....	57
Ejercicios de relajación.....	57
Actividades: .....	57
Tiempo:.....	57
Actividad N° 2.....	58
Objetivo: .....	58
Actividades: .....	58
Tiempo:.....	58
Actividad N° 3.....	59
Objetivo: .....	59
Tiempo:.....	59
Lugar: .....	59
Actividad: .....	59
Actividad N° 4.....	60
Objetivo: .....	60
Tiempo:.....	60
Lugar: .....	60
Actividades: .....	60
Actividad N° 5.....	61
Objetivo: .....	61
Cronograma. ....	61
Lugar: .....	61
Evaluación. ....	61
4.5. RESULTADO/BENEFICIARIO.....	62
Beneficiario: .....	62
CONCLUSIONES.....	63

RECOMENDACIONES .....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	65
ANEXOS .....	68
FOTOS DE LA EMPRESA GAVIRIA Y GAVIRIA.....	71

## INDICE DE TABLA

TABLA 1 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	49
TABLA 2 MUESTRA.....	50
TABLA 3 ME COSTÓ MUCHO RELAJARME?.....	50
TABLA 4 ME DI CUENTA QUE TENÍA LA BOCA SECA?.....	51
TABLA 5 NO PODÍA SENTIR NINGÚN SENTIMIENTO POSITIVO? .....	52
TABLA 6 SE ME HIZO DIFÍCIL RESPIRAR?.....	53
TABLA 7 SE ME HIZO DIFÍCIL TOMAR LA INICIATIVA PARA HACER COSAS? 54	
TABLA 8 REACCIONÉ EXAGERADAMENTE EN CIERTAS SITUACIONES? .....	55
TABLA 9 SENTÍ QUE MIS MANOS TEMBLABAN .....	56
TABLA 10 SENTÍ QUE TENÍA MUCHOS NERVIOS? .....	57
TABLA 11 ESTABA PREOCUPADO POR LAS SITUACIONES .....	58
TABLA 12 CRONOGRAMA BUENA AUTOESTIMA .....	74

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 EMPLEADO 1 .....	60
FIGURA 2 EMPLEADO 2 .....	61
FIGURA 3 EMPLEADO 3 .....	62
FIGURA 4 EMPLEADO 4 .....	63
FIGURA 5 EMPLEADO 5 .....	63
FIGURA 6 EMPLEADO 6 .....	64
FIGURA 7 ESQUEMA DE LA PROPUESTA .....	69

## INDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1	Me costó relajarme.....	38
Gráfico 2	Me di cuenta que tenía la boca seca.....	39
Gráfico 3	no podía sentir ningún sentimiento.....	40
Gráfico 4	Se me hizo difícil respirar.....	41
Gráfico 5	se me hizo difícil tomar la iniciativa.....	42
Gráfico 6	Reaccione exageradamente en ciertas situaciones.....	43
Gráfico 7	Sentí que mis manos temblaban.....	44
Gráfico 8	Sentí que tenía muchos nervios.....	45
Gráfico 9	Estaba preocupada por situaciones en las cuales podía tener pánico.....	46



## INTRODUCCIÓN

Una empresa es mucho más que una organización, exige consideración de parte de todos sus colaboradores, donde cada uno se integre y se comprometan a los objetivos propuestos para de esta manera obtener una estabilidad laboral.

En la actualidad muchas empresas están inmersas en una inestabilidad debido al gran desarrollo de la tecnología, a la competencia con otras empresas, a las expansiones, lo que implica un cambio en la mercadotecnia, cambios sociales, económicos y políticos.

Por estos motivos, los colaboradores pueden en algún momento sufrir de estrés, lo cual se ha convertido en algo muy común en la actualidad, ya que se ha incrementado y las características lo han hecho que se convierta en un problema hacia la salud de las personas.

Expertos han demostrado que en la actualidad la gran parte de la población padece de estrés, quizás por la influencia de la tecnología, pues, se encuentra en sus lugares de trabajo, como en el lugar donde viven, se dan cambios ambientales y sociales, lo que algunos no pueden superar y peor acostumbrarse a ese estilo de vida.

La presente investigación está enfocada en el ámbito laboral, ya que se realiza un estudio de campo, donde se detona un alto índice de personas estresadas y de esta manera se puede obtener información para combatirlo y lograr un mejor desempeño laboral.

La siguiente investigación tiene cuatro capítulos divididos de la siguiente manera:

Capítulo I, se contextualiza la problemática de la investigación, se realiza un análisis sobre los cuestionamientos del problema, se plantean hipótesis, interrogantes que buscan determinar las causas y efectos de la problemática del estrés laboral y el desempeño laboral, se plantean variables, objetivos generales y específicos, y se justifica la realización de la investigación.

Capítulo II, se estudian los antecedentes de la investigación, se hace referencia a investigaciones previas y se fundamenta con el marco teórico.

Capítulo III, se plantea la metodología por la cual se procederá a la recolección de la información, donde está la base de la investigación de campo. Se realiza la entrevista a colaboradores, utilizando instrumentos de evaluación que ayudarán a analizar el trabajo.

Capítulo IV, se realiza la propuesta, se obtiene conclusiones y recomendaciones referentes a la investigación realizada.

## **CAPÍTULO I**

### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **TEMA**

“El estrés y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Gaviria y Gaviria en el año 2019”

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Conocido es que las empresas en la actualidad exigen más de sus empleados con el afán de obtener más ingresos económicos y se olvidan de la parte humana de sus colaboradores, la cual se ve afectada al conversar con ellos, la forma en que tratan a las personas o a sus familias, las que se encuentran afectadas directamente. Esto no sólo ocurre en una empresa, en muchas empresas ecuatorianas se puede detectar que los colaboradores o trabajadores asisten a sus trabajos no con el mismo entusiasmo de antes, con las mismas ganas de ir a trabajar, sino que van porque deben ganarse el pan para su hogar.

Poco a poco, los trabajadores pierden el gusto por su trabajo, la iniciativa, la cooperación, pierden la empatía con sus jefes, mostrándose simplemente en la fase de seguir órdenes, no se denota creatividad, entusiasmo en las actividades a cumplir, se observa un desgano y quemi-importismo.

Por tal motivo, la presente investigación tiene como objetivo, determinar el estrés y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Gaviria y Gaviria S.A en la actualidad a un grupo determinado de empleados donde se juega un papel fundamental en la parte social.

En la empresa Gaviria y Gaviria S.A. de la ciudad de Guayaquil del presente año 2019 - 2020, se observó que se presentan varios problemas de estrés en los empleados y por ende

sus derivadas consecuencias como son: acné, depresión, atención dispersa, ansiedad, problemas de tensión, entre otros.

El estrés es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, ya que no solo perjudica a los trabajadores al provocarles alguna incapacidad física o mental en el desarrollo de las actividades laborales, sin embargo, también afecta a los empleadores ya que en algunas ocasiones terminan interfiriendo con el desempeño del personal en sus actividades laborales.

Se hace necesario realizar un estudio en el contexto sobre este tema, donde se plantee como problemática central a investigar acerca del rol que juega el estrés y su incidencia en el desempeño laboral dentro de la Empresa y así determinar claramente la situación de los empleados, y de esta forma concienciar a las autoridades de lo acontecido dentro de su empresa, con el propósito de establecer acciones para disminuir el estrés y mejorar el desempeño laboral obteniendo de esta manera los insumos correctos para prevenirlo.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera el estrés incide en el desempeño laboral de la empresa Gaviria y Gaviria Agentes Nacionales de Aduana S.A. en la Ciudad de Guayaquil en el período lectivo 2019-2020?

## **SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Cuáles son los antecedentes y referentes teóricos sobre el estrés para el desempeño laboral de la empresa Gaviria & Gaviria Agentes Nacionales de Aduana S.A.?
- ¿Cuáles son los síntomas estresores que presentan los empleados de la empresa Gaviria & Gaviria Agentes Nacionales de Aduana S.A.?
- ¿Qué podría reducir en el estrés para el desempeño laboral de la empresa Gaviria & Gaviria Agentes Nacionales de Aduana S.A.?

- ¿Qué factibilidad puede tener la propuesta a plantear en la mejora del desempeño laboral de la empresa Gaviria & Gaviria Agentes Nacionales de Aduana S.A.?

### **OBJETIVO GENERAL**

- Analizar la incidencia del estrés en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Gaviria y Gaviria S.A en la Ciudad de Guayaquil en el período lectivo 2019-2020.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar las manifestaciones psicológicas que genera el estrés laboral en los empleados.
- Identificar los niveles de estrés en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Gaviria y Gaviria S.A. mediante aplicación de un cuestionario.
- Diseñar un sistema de talleres para la disminución del estrés dirigida al personal para mejorar el estrés que favorezca el desempeño de los empleados de la empresa Gaviria y Gaviria S.A.

### **JUSTIFICACIÓN**

La necesidad de la presente investigación sobre el estrés y su incidencia en el desempeño laboral surge a raíz de ver si los colaboradores se sienten bien con respecto al bienestar físico y psicológico, si están satisfechos en gran medida de sus actividades cotidianas, también es necesario conocer la opinión de los clientes externos a los que va dirigido los esfuerzos del personal de la empresa. De esta manera se puede decir que si se disminuye el estrés se puede mejorar favorablemente el desempeño laboral ya que es importante para posibilitar la estabilidad del personal y ayudar a complementar la misión y visión de la empresa.

La investigación se realizará en la Empresa Gaviria y Gaviria S.A para mejorar sus actividades ya que se dará sugerencias positivas, acorde a las necesidades de los trabajadores para una pronta mejoría con respecto al estrés.

Con la propuesta que es la realización del diseño de un sistema de talleres para la disminución del estrés dirigida al personal para evitarlo. Y de esta forma se espera contribuir a la empresa con una propuesta de solución a un problema de muchas compañías, permitiendo a los trabajadores que favorezca su desempeño laboral.

El presente trabajo se enmarca dentro de la línea de investigación de la facultad de Educación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. "Desempeño y profesionalización del docente dentro de la cual se encuentra competencias comunicativas en el docente y estudiante"

Como futuro Lcdo. Ciencias de la Educación en Administración secretarial se conocerá las diversas alternativas a seguir para que los empleados como directivos no se estresen en sus labores y se mantenga un ambiente de paz, convivencia armónica y cero estrés.

## **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**UNIDAD RESPONSABLE:** Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

**PERSONA RESPONDABLE:** Verónica Araujo Flores

**CAMPO:** Administración

**AREA:** Administración de empresa

**POBLACION:** Personal de la empresa Gaviria y Gaviria S.A

**PERIODO:** 2019-2020

### **IDEA A DEFENDER**

El estrés incide en el desempeño laboral de la empresa Gaviria y Gaviria en el año 2019 en la ciudad de Guayaquil.

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN INSTITUCIONAL**

Esta investigación se encuentra enfocada en la línea de investigación: Formación integral, atención a la diversidad y educación inclusiva y en la sub línea de investigación correspondiente al desempeño y profesionalización.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### MARCO TEÓRICO DEL ESTRÉS LABORAL

Ante el estrés laboral, es necesario que los jefes asumen una responsabilidad para erradicarlo cuando exista, y evitarlo en lo más posible, por lo cual, se puede observar que es un tema muy común en los lugares de trabajo, y para demostrarlo se presenta algunas tesis relacionadas al tema en estudio.

- “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria Cerealera”, Autora: Sánchez Florencia Cecilia. Licenciada en Psicología. Universidad Abierta Interamericana. 2011.

Este trabajo se propuso con el fin de identificar las situaciones que en el ámbito de la Industria Cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, el explorar la relación entre el estrés y el bienestar psicológico dará por resultado el grado de satisfacción laboral. La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, ya que los trabajadores que tienen menor satisfacción en el trabajo desarrollan más el estrés.

- “El estrés laboral y el desempeño de los trabajadores en la empresa “Sualupell curtiduría Suárez S.A.” en la ciudad de Ambato en el período marzo – mayo de 2009”, Autora: María Sánchez Cortez, 2012.

Las organizaciones son algo más que la simple suma de sus partes. Exige considerarlas como sistemas complejos debido al alto nivel de integración y complejidad entre componentes para lograr los objetivos propuestos y su permanencia mediante el mantenimiento de su estabilidad interna. En la actualidad las organizaciones están inmersas en un medio muy inestable debido entre otros factores al rápido desarrollo de la tecnología,



la expansión, que implica auge de la mercadotecnia, y a los rápidos cambios sociales, económicos y políticos.

- “Estrés y desempeño laboral” Universidad Rafael Landívar. Facultad de Humanidades. Campus de Quetzal Tenango Autora: González Alcabal Maura Raquel. 2014

El desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, en este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

- “Influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores en la Unidad Minera Cobriza 2017” Universidad Nacional del Centro del Perú. Facultad de Ingeniería de Minas. Autor: Balvin Palomino Carol. 2018

Los cambios acelerados son el desencadenante para facilitar el estrés en los trabajadores. Los sucesos externos no son muy notorios, pero si son acumulados pueden causar un efecto negativo en ellos, causando graves enfermedades y dificultando las relaciones humanas, la autosatisfacción personal y el desempeño convirtiéndose en una forma del ser, por lo tanto, es necesario su diagnóstico y tratamiento, para convertirlo en un determinante del éxito empresarial.

- “El estrés laboral y su influencia en el clima organizacional de la empresa inversiones civiles Santa Rosa SAC-Mallay 2017” Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela Profesional de Administración. Autora: Muguruza Vicente Julia Yesenia. Perú. 2018

El presente trabajo manifiesta la influencia que existe entre el estrés y el clima organizacional de la empresa, los factores que intervienen para observar un estrés en los trabajadores, además la falta de comunicación organización, el liderazgo, la organización en el trabajo, afecta las condiciones en el trabajo, lo que fomentan un estrés entre todos, y

hace que el clima organizacional de la empresa se sienta “pesado” y se entorne difícil de convivir.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **Concepto de estrés laboral**

El estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud y la seguridad a los que se enfrenta las empresas a diario. Es lamentable que no existan estudios claros sobre los efectos que este tiene sobre el desempeño de los empleados y específicamente sobre su psiquis, hoy en día la mayor parte de los trabajadores se ven afectados por este fenómeno organizacional; y esto nos da la pauta para suponer que el déficit en el desempeño laboral están íntimamente relacionadas con el mismo fenómeno. Ello representa un enorme coste tanto en dolor psicológico para los empleados como en perjuicios económicos para las empresas de cualquier tamaño y rubro económico al que estas se dediquen.

De acuerdo a los diversos estudios que se han llevado a cabo en países extranjeros, estos indican que el estrés es el segundo problema de salud más común en el trabajo y afecta a la mayoría de los trabajadores. (Más de uno de cada cuatro trabajadores sufre estrés relacionado con el trabajo). Nuestro país lamentablemente no se queda atrás, dejando así, en evidencia que el estrés laboral no es ajeno a nuestro contexto actual y muy probablemente futuro si no se buscan mecanismos para su manejo adecuado.

Algunas empresas que apuestan por mantener a sus empleados en un ambiente armónico y equilibrado, porque se han dado cuenta de que esta es la única salida para lograr los mejores resultados a nivel institucional. Pero, todo esto, tiene un aliado perfecto, este es el mundo del trabajo, que ha ido en constante evolución, impone cada vez mayores demandas a los trabajadores debido a la creciente necesidad de flexibilidad de las funciones y cualificaciones, el aumento de los contratos temporales, la creciente inseguridad en el trabajo debido a la crisis mundial por la que se está atravesando y la intensificación de ésta (que supone una mayor carga de trabajo y más presión).

Además, el desequilibrio entre la vida laboral y familiar así también; el déficit en las habilidades de comunicación, de resolución de conflictos, relaciones interpersonales, entre otras. Hace que los individuos se vuelvan vulnerables y sean incapaces de controlar y manejar el estrés adecuadamente. Es esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan, la que conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas.

Solo en la Unión Europea, el estrés laboral afecta a 40 millones de trabajadores, pero apenas el 26% de las empresas europeas ha adoptado medidas para reducirlo. Según la OIT, el aumento de la competitividad, mayores expectativas sobre el rendimiento y largas horas de trabajo contribuyen a que los ambientes laborales sean cada vez más estresantes. (Moreno, 2016, pág. 23)

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cada vez es más común que los trabajadores sufran afectaciones sicosociales en su entorno laboral. Según el organismo, los factores de riesgo sicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Alrededor de 30 por ciento de los trabajadores de la Unión Europea sufren estrés laboral, indica un estudio realizado por la Universidad Internacional de Valencia, el cual refiere que esta condición está detrás de aproximadamente 25 por ciento de las bajas del empleo. (Mena C. G., 2016, pág. 56)

(Mena, 2016)Manifiesta: "Es así como el estrés es definido por distintos autores como esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro". (pág. 62)

Pero el trastorno del estrés puede ser generado no solo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas.

La demanda elevada puede darse por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. (Llanos, 2014, pág. 357).

El nivel de demandas laborales suele derivarse del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama (estructura de autoridad, sistema de responsabilidades, etc.).

Es necesario señalar algo verdaderamente importante y es que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

Lo anterior significa que el trastorno de estrés en las personas no es totalmente negativo como se ha venido creyendo y se nos ha enseñado a lo largo de la historia, ya que este fenómeno es sumamente positivo en la medida que se adquieran la habilidad para canalizarlo adecuadamente y utilizarlo en nuestro beneficio, esto nos permitirá en gran medida mantenernos motivados, y así llevar a feliz término el desarrollo de nuestras actividades individuales y colectivas.

En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva. En términos generales se puede hablar de dos tipos (Estrés positivo- estrés, estrés negativo- distres).

## **DEFINICIÓN Y GENERALIDADES DEL ESTRÉS**

### **Definición**

Algo importante que hay que recalcar es que la sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a las personas a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tarea específicas que se puede resumir en una corta palabra: estrés.

La OMS, propuso al estrés como una de las enfermedades del siglo XXI, ya que es una respuesta defensiva que tiene el cuerpo o de la psique a las lesiones o al estrés prolongado que pueda suscitarse en la persona.

Citando a (Neurociencia), 2018) McEwen (2000) manifiesta: “Un estado mental que surge ante una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo, y resulta en una respuesta fisiológica y conductual” (p. 173)

### **Tipos de estrés**

Existen diversos tipos de estrés, y estos dependen de sus factores como:

1. Su duración
2. Los estímulos que provocan la primera reacción
3. Las consecuencias, psicológicas o fisiológicas que se desencadenan junto al evento estresante.
4. El contexto que condiciona la respuesta de estrés.

Uniendo el punto dos y cuatro, el hecho de que el contexto laboral es uno de los que más estrés provocan se dedicará el tema el estrés laboral.

- El estrés por su duración, se clasifica en: Temporal y permanente. El estrés **temporal**, es el más común. Se caracteriza por períodos de tiempo cortos que pueden extenuar al ser humano de manera ocasional, por ejemplo, algunos estudiantes sufren de estrés cuando están en evaluaciones o deben entregar algún trabajo, o el padre de familia cuando debe ir a recibir notas.
- El estrés temporal tiene estados de ánimos cambiantes, leves padecimientos médicos, dolores musculares y de cabeza. Mientras que el estrés **permanente**, es el que el individuo tiene grandes y continuas preocupaciones, que puede llegar a afectar su desempeño en su diario vivir, le lleva asistir al médico, y tienen cierta relación entre el cáncer y este tipo de estrés.
- El estrés por su intensidad, se clasifica en: Ligero y grave. Es **ligero** cuando sus efectos no ocasionan mayores problemas a las personas y se puede salir de forma fácil. Es **grave** cuando los efectos llegan a ocasionar a la persona serios desbalances tanto fisiológicos como psicológicos, y no es tan fácil salir de él debido a la fuerza que tienen los estresores en él.

### **Mecanismos del estrés**

(Regueiro, 2018, pág. 5) Manifiesta que el estrés tiene diversas formas de manifestarse, por tal motivo se lo estudia en las siguientes fases:

- **Fase de alarma**

En esta fase se desencadena una reacción en el sistema nervioso vegetativo, en el sistema simpático, comienza con una descarga en el ámbito de las glándulas suprarrenales de la sustancia conocida como adrenalina. Esta produce unos efectos en nuestro organismo que van a depender de la cantidad segregada y del modo en que se realiza la secreción, si se realiza en un instante breve o si es prolongada en varios segundos.

Estas reacciones procuran una aceleración del ritmo cardíaco y de la frecuencia de ventilación pulmonar, incrementa la concentración de glucosa en la sangre, una subida en las cifras de la presión arterial, un mayor aporte de sangre a todos los tejidos, un metabolismo más intenso en las células, incremento de la coagulación sanguínea para evitar la posibilidad de que pueda perderse sangre del organismo, incremento de la actividad y rapidez mental.

Este conjunto de acontecimientos y su relación con algunos efectos, aportan a la persona en un estrés que condiciona su energía al máximo, por lo tanto, su actividad física y mental se agotan durante más tiempo de lo que puede ser en otras circunstancias. El peligro potencial en esta fase es negativo para el organismo, ya que una alarma demasiado intensa puede desencadenar una sobrecarga cardíaca y la tensión arterial pueden provocar una angina pectoris, infarto de miocardio o entrar en una situación de bloqueo, de shock.

- **Fase de resistencia.**

La primera fase de alarma termina con bastante rapidez, el organismo no es capaz de sostener una situación por más de unos cuantos segundos. Una vez que se haya comunicado este recurso de la primera fase y no se ha conseguido resolver el motivo de alarma y sigue la necesidad de respuesta al estímulo exterior, el organismo cambia de táctica.

El Dr. Hans Selye ha realizado varios estudios sobre la localización de esta fase de resistencia. Descubriendo que todos los cambios adaptativos del comportamiento son externos y las reacciones internas se deben a la intervención de tres elementos del sistema endocrino que son:

Hipotálamo – Hipófisis - Suprarrenal

El hipotálamo situado en la región media del cerebro recoge los mensajes, las respuestas de la corteza cerebral, las que son recibidas por una glándula que es la hipófisis pituitaria, situada en la base del sistema nervioso central, que se podría llamar como el director de la orquesta del sistema endocrino, quien organiza las funciones del organismo.

El resultado de esta organización debidamente jerarquizada, es para utilizar las reservas energéticas para seguir en las actividades laborales diarias.

- **Fase de agotamiento**

En cuanto empieza a agotarse las reservas energéticas de adaptación empieza la fatiga, los signos físicos y psicológicos, indican ciertas señales de que se debe descansar para responder el desgaste vital. La importancia de esta señal es que, si el reposo no llega a su tiempo, la repercusión será el agotamiento parcial de los tejidos orgánicos, y se lo puede observar con la aparición de las agujetas musculares.

Esta fase de agotamiento afecta directamente al empleado, quien no trabajará con el mismo ánimo y entusiasmo que lo realizaba al inicio o cuando recién ingreso, por ese motivo, es necesario el estudio de la importancia del estrés para la convivencia diaria.

- **Estresores**

Todo lo que se encuentra alrededor de la persona, puede ser un detonante estresor. La respuesta al estrés es el esfuerzo del cuerpo por adaptarse, por mantener una homeostasis equilibrada. Se experimenta el estrés cuando no se puede mantener o recuperar el equilibrio personal, cuando no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés.

También se puede definir que cualquier cosa puede ser causa de un estresor, por ese motivo es imposible elaborar una lista de Estresores y decir “evite estos y usted llevará una vida libre de estrés y feliz”.

- **Estresores del medio ambiente**

Todos los Estresores son parte del medio ambiente, algunos son físicos, son psicológicos y otros sociológicos. El estrés es la respuesta psicológica a los estímulos ambientales. Los Estresores del ambiente físico no encajan muy bien aquí, ya que las personas deben adaptarse a este medio.



Al referirse del ambiente físico, se habla de la temperatura, cuando hay poca o demasiada luz, en este sentido se es capaz de ser percibido por los cinco sentidos. Este tipo de Estresores son los denominados de los obreros, puesto que necesitan concentrarse en las ocupaciones de los trabajadores y nada más.

- **Espacio físico**

El espacio físico comprende todos los aspectos posibles, desde la entrada al establecimiento laboral hasta la salida, la ubicación, el diseño del edificio, la luminosidad y el ruido que llega hasta el lugar de trabajo de cada departamento.

El propio lugar de trabajo puede ocasionar malestar y frustración, esto se da, cuando se considera la ventilación, la calefacción y el sistema de aire acondicionado inadecuado para realizar las labores diarias. Otro factor puede ser la ubicación de los servicios sanitarios.

De estos factores, ninguno afecta directamente al trabajo, pero si merman la productividad del mismo. Un edificio mal planeado o situado, distorsiona la actitud y dedicación del empleado ya que es negativo iniciar su labor en un ambiente nada agradable.

Los ambientes panorámicos tienen áreas abiertas, no hay paredes que dividan al espacio en cubículos, todos los empleados están agrupados en unidades funcionales, separadas entre sí, promedio de ornatos como árboles y plantas.

El ambiente panorámico es más económico y fácil de mantener, facilita la comunicación y el flujo de trabajo. Además, la ausencia de parcelas favorece la cohesión y colaboración del grupo, reduce las barreras psicológicas existente entre jefe y empleado. El personal opina que las oficinas panorámicas son más agradables desde el punto de vista estético y

Proporciona un ambiente adecuado de relaciones sociales y amistades. Los ejecutivos tendrán mayor comunicación.

Las desventajas principales son la falta de aislamiento, los ruidos, la dificultad para concentrarse, es desconocido todavía, si esto influye en la productividad y la eficiencia.

- **Iluminación**

Cuando no hay luz suficiente, la calidad del trabajo disminuye. Una iluminación defectuosa prolonga el tiempo de trabajo y el sujeto sufre de trastornos visuales.

La intensidad de la luz o grado de brillantes, es un factor que se relaciona con la iluminación. No se sabe hasta qué punto una buena iluminación contribuye al rendimiento, pero depende de la índole de la tarea que va a ejecutarse para ser mayor productivo o no.

La magnitud del contraste entre el objeto y el ambiente influye en la intensidad luminosa que se necesita, a menor contraste, mayor deberá ser la brillantez, ya que el resplandor es otro factor que se combina con la intensidad, así mismo el tipo de iluminación.

- **El color**

El color puede elevar la producción, aminorar accidentes y errores, mejorar la moral de las personas. El color del ambiente laboral lo puede hacer más agradable y mejorar la seguridad industrial. Con el color se evita la fatiga visual, ya que cada matiz tiene diferentes propiedades de reflexión. Los colores pueden crear ilusiones ópticas de tamaño y temperatura.

Las paredes del espacio laboral pintadas de colores claros, pasteles, comunican una sensación de amplitud y apertura. Los especialistas (decoradores) dicen que los matices de azul y verde son colores fríos, mientras que el rojo y el anaranjado son colores cálidos, por tal motivo, el ser humano se muestra más excitable y animado con ambiente de tono cálido, más relajado y tranquilo, en un tono fresco. Si el espacio laboral tiene un aspecto sucio y triste, el estado de ánimo de los empleados mejorará cuando el mismo sea pintado nuevamente, sin embargo, no se puede afirmar mucho sobre la influencia del color en la conducta laboral.

### **El estrés laboral**

El estrés laboral está asociado al ámbito del trabajo que puede ser puntual o crónico. El estrés laboral puede ser positivo o negativo. Es un estrés laboral positivo, cuando la respuesta de estrés se da de una forma adaptativa, las consecuencias no perjudican la salud del sujeto y se acopla al estímulo estresor, por ejemplo, la respuesta de estrés que se presenta en el primer día de trabajo e adaptativa porque implica una voz de alerta para atender a los nuevos estímulos (taras, jefes, procedimiento de la empresa).

Es un estrés negativo, cuando dura más de un mes, se intensifica con el paso del tiempo e interfiere en la salud del trabajador, aparecen problemas de insomnio, taquicardia, ansiedad, depresión, y otros)

### **Manifestaciones o síntomas del estrés**

Los síntomas del estrés varían en cada persona, por lo que se puede observar de diversas formas o maneras como son:

- Físico: Son los cambios en el metabolismo de la persona, aumento de la frecuencia cardíaca y la respiración, aumento de la presión sanguínea, dolores de cabeza y potenciales ataques cardíacos.
- Psicológicos: Insatisfacción relacionada con el trabajo, tensión, ansiedad, irritabilidad, aburrimiento y postergación.

- Conductuales: Cambios en la productividad, ausentismo, rotación del personal, cambios en los hábitos alimenticios, aumento en el consumo de tabaco y alcohol, habla rápidamente, inquietud y trastornos del sueño.

Cada uno de estos síntomas se presenta de la siguiente forma:

- Ansiedad o ataques de pavor y pánico
- Irritabilidad, confusión emocional y melancolía
- Problemas de sueño
- Tristeza, depresión, sentimientos de angustia y ansiedad manifestada
- Problemas estomacales, cefaleas, dolores epigástricos
- Intranquilidad y falta de autocontrol
- Irritabilidad, melancolía y depresión
- Come, bebe y fuma en exceso.
- Reacciones alérgicas: asma, vitíligo.

Es muy importante conocer que el estrés tanto en el trabajo como fuera de él no se puede detectar con la simple observación, ya que se oculta muy bien, las personas pueden tolerarlo sin riesgo de trastorno o enfermedad, pero las condiciones inadecuadas de trabajo, los conflictos con los jefes y compañeros pueden ser un detonante para que el mismo se manifieste y llegue a empeorarse donde el trabajador sentirá angustia, depresión, se sentirá acosado, incluso puede autoagredirse y finalmente llevar al suicidio, por lo tanto, es necesario detectarla para analizarla y descubrir diversas alternativas para erradicarlo.

### **Causas del estrés laboral**

Entre las causas más destacables están:

- Ser víctima de acoso laboral desata de forma inmediata una respuesta de estrés intensa y prolongada en el tiempo.
- La sobrecarga de funciones en el puesto laboral y la ambigüedad de las funciones.
- El bajo salario se asocia con la aparición del estrés laboral.
- La falta de motivación intrínseca hacia el trabajo, así, como la ausencia de incentivos son causas directas del estrés laboral.

## **Manifestaciones psicológicas del estrés**

Ampliando las manifestaciones psicológicas presentadas en los síntomas tenemos:

- Insatisfacción relacionada con el trabajo, donde el personal no trabaja de manera adecuada, ya que se siente frustrado o cohibido en el puesto laboral, sea esto por múltiples razones que pueden ser: El exceso de trabajo, o no encontrarse en el puesto de trabajo de su agrado, por lo que el trabajador no puede rendir el 100%.
- Tensión o ansiedad, al no encontrarse en un puesto agradable para él o ella, se presiona por cumplir a cabalidad su trabajo, pero, no logra cumplirlo como él desea o cómo sus jefes desean.
- Ansiedad, irritabilidad. Cuando un trabajador no se encuentra a gusto en su puesto de trabajo, trata de cumplir, pero el mismo siente que no lo está haciendo satisfactoriamente por lo que se muestra ansioso e irritable en su trabajo y hace que las personas que se encuentren a su alrededor también se muestren ansiosos y precavidos, ya que, al ver que es una persona irritable no desean compartir con él o ella.
- Aburrimiento, las personas que se encuentran en un trabajo que no les agrada, no buscan mejorar, mejores perspectivas de trabajo y esto hace que la persona asista al trabajo sólo por su sueldo más no, por lo bueno que puede hacer en él.
- Postergación, el trabajador no buscará superarse, estará estático, no innovará, se encontrará encerrado en un mundo que no le llena sus expectativas, lo que hará que se irrite, se frustre y hasta en ciertas ocasiones sea grosero con sus compañeros.

## **Factores que condicionan el estrés laboral.**

Existen factores precipitantes o condicionantes del estrés laboral, como son: Edad de la persona víctima del estrés laboral, el tipo de trabajo, haber padecido otro trastorno psicológico con anterioridad, tiempo en que la persona se encontró sin trabajo, rasgos de la personalidad como neurocitismo y psicoticismo, género de la víctima y responsabilidades familiares, entre otros.

## Consecuencias del estrés laboral

Entre las consecuencias están:

- Consecuencias cognitivas, en la que implica problemas de memoria, dificultad para centrar la atención en temas laborales, problemas de concentración y disminución en la capacidad de realizar varias tareas a la vez
- Consecuencias físicas, la persona tiene insomnio, padece de hipertensión y diabetes, problemas de tiroides, surge sintomatología de enfermedades dermatológicas, dolores de cabeza y cefaleas tensionales.
- Consecuencias emocionales, la persona presenta ataques de pánico, ansiedad y sintomatología depresiva. Lo que afecta en su desempeño laboral, y en casos extremos, los jefes llegan hasta el despido con tal de que la productividad de la empresa no se pierda.

(Hollenbech, 2016) Manifiesta que la insatisfacción y el estrés generan los siguientes costos organizacionales:

1. Costos de asistencia médica. El estrés repercute en la salud y bienestar de la persona. Las empresas cancelan gran parte de los costos de la asistencia médica y hospitalaria de sus empleados. Los honorarios de los médicos y el ingreso a los hospitales se han elevado por la causa del estrés, ya que las empresas deben responsabilizarse de atender las enfermedades de sus empleados.
2. Absentismo y rotación. La insatisfacción y el estrés son una mala conjugación, causan a las empresas muchos problemas. La insatisfacción es una causa del absentismo y cada vez que falta un empleado causa un desbalance económico a la empresa, y los mismos pueden ir en aumento. La insatisfacción acelera la rotación del personal. El sustituir a la persona que abandona la empresa es costoso. Ya que la empresa debe empezar de cero con el nuevo trabajador, debe gastar tiempo, energía para prepararla en el rol que debe cumplir. Se disminuye la productividad del resto del personal.
3. Poco compromiso con la empresa. La insatisfacción disminuye la organización empresarial, las personas no se sienten identificadas con el rol que cumplen. El compromiso de llegar a metas u objetivos, se descarta ya que el invertir tiempo en la empresa causa insatisfacción a sus empleados.

4. Violencia en el trabajo. Las agresiones entre los miembros de la empresa se deben al estrés e insatisfacción. Se debe capacitar a los gerentes y supervisores para mejorar el ambiente laboral. Se debe conocer la resolución de conflictos, delegación de poder y el refuerzo positivo. El gerente debe monitorear el desempeño de sus empleados y resaltar las cualidades o actitudes positivas de cada colaborador.
5. Bajo rendimiento. El desempeño deficiente hace que las metas y objetivos no se cumplan. Los gerentes se encuentran en problemas del desempeño de sus colaboradores, del bajo rendimiento, estrés y problemas laborales, los mismos deben ser disipados con astucia, liderazgo, creatividad y entusiasmo, sin perjudicar a nadie.

(pág. 69)

### **Efectos del estrés laboral**

Leka, Griffiths y Cox (2004), mencionan que existen varios efectos nocivos dentro del trabajo, a los cuales se debe prestar la atención adecuada ya que perjudican a la empresa.  
(pág. 89)

Al hablar de estrés se lo relaciona con la persona quien lo posee, la que es afectada según sea la situación y la misma puede afectar directamente la salud de la persona o incluso puede provocar agotamiento mental que desencadena varios problemas psicológicos a lo que se debe prestar atención inmediata.

El estrés afecta de forma diferente a cada persona, donde se dan comportamientos disfuncionales no adecuados en el trabajo e incluso se da una mala salud física y mental del individuo

### **Risoterapia para combatir el estrés laboral**

La depresión y la ansiedad ayudan a perder la productividad en los trabajadores, por lo tanto, se aplicará la técnica risoterapia, conocida para producir beneficios mentales y emocionales por medio de la risa. La risoterapia, es una técnica que combate el estrés y mejora el ambiente psicosocial de una empresa, organización, escuela, institución.

En las empresas se puede practicar la técnica de risoterapia por unos cinco minutos diarios, ya que reduce el estrés, estabiliza las emociones, mejora la creatividad, y el clima laboral.

Al utilizar la técnica de la risoterapia, se logra relajación, se incrementa la capacidad de sentir, de llegar al silencio, a la creatividad, sencillamente utilizando la risa como el camino para llegar al otro, para conocerlo, y mejorar el desempeño laboral y el conocimiento entre ellos.

### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral es la forma de actuar y el rendimiento laboral que tiene un trabajador, al realizar sus tareas y funciones estipuladas en su cargo en el ámbito laboral y de esta manera demostrar que es idóneo para el trabajo encomendado, donde demuestra que se encuentra a gusto y cumple a satisfacción cada una de las actividades encomendadas, donde demuestra colaboración, empatía y predisposición al trabajo.

Durante el desempeño, el trabajador demuestra sus competencias, conocimientos, destrezas, habilidades y experiencia previa de la acción encomendada, otorgando en él características individuales propias, sentimientos, actitud, motivación y valor para realizando con la eficiencia y eficacia esperada. Entonces, el desempeño es lo que hace y nosolamente lo que sabe hacer, se evalúa aspectos en cuanto a comportamiento, disciplina, direccionalidad en seguridad y salud laborar, así como el tiempo de su jornada y las actividades del puesto de trabajo, la eficiencia, calidad, calidez y productividad del mismo, demostrando que se requiere de muchos elementos para ser idóneo para el puesto.

### **Definición**

(Alfredo, 2009)Manifiesta: “El desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que existe su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad”. (pág. 152)

Gracias al desempeño laboral el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas, los conocimientos, las habilidades, las experiencias, los sentimientos, las actitudes, las motivaciones, las características personales y los valores, todo eso contribuye



a alcanzar resultados previamente esperados, en correspondencia a la técnica y servicio de la empresa.

El desempeño laboral no es otra cosa, que la realidad de lo que hace el trabajador y no lo que sabe hacer, son los aspectos esenciales como las aptitudes que va ligado con la eficiencia, calidad y productividad en la que desarrolla sus actividades en un tiempo determinado, es el comportamiento de la disciplina y las cualidades que se requieren en el desempeño de ocupaciones y la idoneidad demostrada.

### **Dimensiones del desempeño laboral.**

El desempeño laboral presenta las siguientes dimensiones que son medidas que influyen en el comportamiento del individuo.

- Comunicación, es la base de toda organización, donde los empleados pueden manifestar sus ideas positivas y negativas referentes al trabajo.
- Conflicto y cooperación, se observa a los empleados en el ejercicio de su trabajo, se observa el grado de compromiso que tiene con la empresa
- Confort, se crea un ambiente físico sano y agradable para todos.
- Estructura, es la percepción que se tiene de los miembros de la empresa, las reglas, los procedimientos, los trámites en los que se va a desarrollar el trabajo.
- Identidad, es la pertenencia a la empresa, es el elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajadores, es el compartir los objetivos de la empresa.
- Innovación, es cambiar, no estar estático, experimentar cosas nuevas y cambiar la forma de hacerlas.
- Liderazgo, es el comportamiento de otros para lograr resultados.
- Motivación, son las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos dentro de la empresa. Son las intenciones y expectativas de las personas, lo que determina el estímulo que tenga cada uno por cumplir su rol de trabajo.

### **Planeación para un buen desempeño en el trabajo.**

La planeación tiene varios pasos a seguir como es:

- Definir metas
- Crear estrategia para llevarlas a cabo

-Coordinar a la empresa para cumplir este proceso y por supuesto que sea efectivo.

La planeación puede ser formal o informal, donde los gerentes planean todo el trabajo de forma informal. En la planeación informal no está escrito nada y existen pocas metas, se hacen empresas pequeñas donde el propietario tiene una visión hacia donde quiere que marche su negocio y cómo quiere hacerlo.

### **Objetivos de la planeación**

La planeación ayuda a que todos los miembros de la empresa sigan los mismos lineamientos. Si los empleados saben a dónde se dirige la empresa, la organización y las metas, se coordinan las actividades y se coopera en todo lo necesario para llegar a cumplirlas. Sin la planeación los fines son contraproducentes, se evita que la organización llegue a sus objetivos, se reduce la incertidumbre al obligar a los gerentes a mirar hacia adelante, a anticipar los cambios, a considerar los impactos y preparar respuestas que convengan a todos.

Se planea para prever transformaciones eficaces, para cumplir metas o controles adecuados para la empresa, mediante el control, se compara el desempeño con las metas, se identifican desviaciones importantes, para emprender medidas correctivas adecuadas.

### **Planeación y desempeño**

Al mencionar la planeación se cataloga como una empresa trata de cumplir con el desempeño de sus colaboradores o empleados para responder a los resultados globalizados exigidos, al fijarse los objetivos en dicho desempeño. Para la correcta productividad de una institución se planea estrategias a alcanzar, mediante procesos ya establecidos, para crear nuevas formas de trabajo, donde se coordina al equipo a alcanzar objetivos propuestos.

Al realizar la planeación se relaciona con el tipo de trabajo hecho en la organización y lograr la identificación de los empleados en una nueva forma de trabajo y los parámetros ya establecidos.

### **Características del desempeño**

Entre las características del desempeño están:

- Realización del trabajo con eficiencia, calidad y la productividad requerida.
- Conocimientos y experiencia previa demostrada en los resultados, producto de metas y objetivos trazados.
- Disciplina y cumplimiento en las normas de conducta.
- Demostración de evidencias formales: certificados, diplomas, seminarios, talleres que concuerden con el perfil del puesto y las habilidades requeridas.
- Idoneidad de cada trabajador, se medirá la eficacia y eficiencia en la actividad encomendada, su potencial desarrollo y el tiempo utilizado.
- Trabajar en el área destinada y no en diversas.
- Ambiente de trabajo amable y afable, con un grado de amistad y consideración

### **Establecimiento de expectativas del desempeño**

Cada trabajador al llegar a su empleo deseado, tiene una motivación integral enfocada en la motivación, el desempeño y empieza con el enfoque en la función encomendada, donde tendrá expectativas claras y le permitirá ser un miembro del grupo.

El director empezará el diagnóstico del clima motivacional en sus trabajadores y empiezan las expectativas en sí, del por qué sus trabajadores no se desempeñan como antes, para lo cual debe existir un programa de motivación que le permita a su empleado a conseguir sus objetivos.

Al realizar el estudio del grupo de trabajo el dueño podrá obtener un promedio significativo del desempeño de sus trabajadores, mejorando de esta forma la movilización de esfuerzos, dirigir a sus empleados a un objetivo o meta en común, alentar la persistencia y el desarrollo de estrategias.

Al establecer las metas u objetivos a alcanzar, el dueño debe percatarse de que sus empleados hayan asimilado correctamente el mensaje y esto lo conocerá a través de la investigación u observación, que es una herramienta que le ayudará a determinar si el grupo de trabajo está cumpliendo los objetivos trazados, y si no es así, cuáles son los motivos que no permiten que los trabajadores se involucren en el proceso de crecimiento de la empresa y buscar alternativas entre todos que les fortalezca el plan inicial de mejorar y ampliar el lugar donde trabajan, de esta manera obtendrá un ambiente laboral ameno donde los trabajadores sentirán a la empresa como su segundo hogar, y realizarán cada actividad lo más satisfactorio posible.

## **Responsabilidad social y desempeño económico**

Cada empresa debe tener sus objetivos o metas trazadas, las mismas deben ser claras y de fácil adquisición, no se pueden plantear metas inalcanzables, que estresen tanto a los trabajadores como a sus dueños, por tal motivo, la responsabilidad social que se tiene va más lejos del sólo hecho de cumplir expectativas y visiones propuestas, se debe ser realista y de esta manera no se perjudicará a la empresa ni se forzará a los trabajadores a cumplir largas jornadas de trabajo, o trabajos para los cuales no han sido contratados solo por cumplir metas trazadas, además los dueños o gerentes de las empresas deben ser empáticos con cada uno de sus trabajadores para de esta manera lograr una homogeneidad en las tareas encomendadas.

Las medidas de desempeño económico deben ser objetivas, dándose metas a corto plazo que puedan ser cumplidas, así se produce el efecto de responsabilidad en cada trabajador y se obtendrá mejores utilidades cada año.

## **Motivación a los demás como parte del desempeño laboral**

Existen empresas que tienen tres turnos para sus trabajadores: mañana, tarde y noche; ese tipo de jornada desgasta y desmotiva a sus empleados, quiénes continúan en sus trabajos por la falta de recursos económicos, y no porque les guste lo que están realizando, este hace que ocurra un desempeño deficiente, falta de compromiso y desmotivación.

Es necesario que a los directores o jefes se les otorgue modelos para guiar a sus trabajadores, que aprendan a indagar, para determinar el desempeño laboral de sus colaboradores, donde la habilidad por motivación acrecienta la aptitud y la motivación con compromiso acrecienta el deseo por su trabajo.

El adecuado desempeño laboral es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación, la habilidad es la aptitud multiplicada por el entrenamiento dado y los recursos otorgados obteniendo compromiso y deseo de realizar bien las labores, por tal motivo la habilidad, la motivación y el compromiso son fundamentales para que una empresa continúe con éxito sus labores.

La aptitud es la habilidad y destreza innata que tiene la persona para realizar su trabajo, son características propias de la persona. Las habilidades inherentes pueden ser mejoradas mediante la educación y el entrenamiento, por ese motivo se puede mejorar las habilidades, las mismas pueden irse mejorando a través del entrenamiento como un componente separado, lo que determina un mecanismo de mejoramiento del desempeño, ya que cada trabajador se encuentra motivado y se siente satisfecho con la labor cumplida.

Los jefes deben estar atentos a cualquier signo de deterioro en las habilidades de los trabajadores, por la que se estudiará algunas señales de peligro que pueden perjudicar el desempeño laboral y son:

- Refugiarse en una especialidad

Algunos gerentes muestran habilidades sólo en un área específica, y no pueden responder a problemas que se presenten fuera de su área de trabajo, ya que no posee la experiencia o conocimiento suficiente para enfrentar el problema presentado.

- Enfocarse en el desempeño pasado

Recordar el pasado en ciertos momentos no es bueno, ya que no se puede medir el desempeño de una persona por cómo era, se debe recordar que la persona no es estática, que siempre está evolucionando.

- Exagerar los aspectos de la función de liderazgo

Existen jefes que no confían en sus trabajadores o son demasiado absorbentes con ellos, lo que causa una actitud negativa en el ambiente laboral, es necesario conversar con ellos para cambiar esa actitud, y los empleados se sientan cómodos en un ambiente sano y efectivo.

## **MARCO LEGAL**

En el Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral en el Art. 14, de los comités de Seguridad, manifiesta:

1. En todo centro de trabajo en que laboren más de quince trabajadores deberá organizarse un comité de seguridad e Higiene del trabajo integrado por tres representantes de los trabajadores y tres de los empleadores, quienes de entre sus

Miembros designaran un presidente y secretario que durará un año pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

Art.11.- Obligaciones de los empleadores:

1. Cumplir con las disposiciones del reglamento y demás normativas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar la salud y el bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

### **Constitución Política del Ecuador**

Art. 331. “se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo”.

**Decisión 584.** Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. Capítulo III-Art. 11  
Literal b

“Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos y otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos”.

**Resolución 957.** Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad en el Trabajo Art. 1  
Literal b

Gestión técnica:

- Identificación de factores de riesgo
- Evaluación de los factores de riesgo
- Control de factores de riesgo
- Seguimiento de medidas de control

**Resolución CD333.** Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos de trabajo Art. 9  
Numeral 2 Gestión Técnica Literal 2.2. Medición

a. “Se han realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cuali-cuantitativo según corresponda), utilizando

Procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a la falta de los primeros”.

b. “La medición tiene una estrategia de muestreo definida técnicamente”

(Vargas, 2013) “El país cuenta con un amplio marco legal y normativo relacionado a la garantía del derecho a la salud, la estructuración del sistema nacional de salud y la protección de grupos poblacionales”. (pág. 168) En Ecuador se han escrito acuerdos que orienten a la garantía y cuidado integral a la salud de la población, la constitución de la república, el plan nacional del desarrollo para el buen vivir 2009 – 2013, la agenda social de desarrollo social y los objetivos del milenio, están entre los principales instrumentos normativos que guían la construcción del modelo de atención integral familiar, comunitario e intercultural.

Constitución de la República del Ecuador. La constitución aprobada en el 2008 constituye el marco normativo que rige la organización y vida democrática del país, representan un nuevo pacto social para la garantía y ejercicio de los derechos y responsabilidades en función del logro del buen vivir, desde la perspectiva de una concepción integral de la salud y de la visión integradora del marco constitucional, varios de sus capítulos y articulados establecen derechos y garantías que se relacionan con la generación de condiciones saludables.

Derechos del buen vivir. La salud es un derecho que garantiza el estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otro derecho, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El estado garantiza este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción, y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva, la prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

La elaboración del plan nacional para el buen vivir supuso enfrentar cuatro grandes desafíos: articular la planificación al nuevo marco constitucional, el reforzar la planificación de los objetivos nacionales del buen vivir, generar procesos de articulación y retroalimentación interestatal que integran la gestión por resultados; incorporar de manera efectiva a la planificación y al ordenamiento territorial; e impulsar la participación social. Las disposiciones constitucionales sobre la planificación nacional, la constitución del 2008 posiciona a la planificación y a las políticas públicas como instrumentos para la consecución de los objetivos del buen vivir y la garantía de los derechos.

Según la carta magna la planificación tiene por objeto propiciar la equidad social y territorial y promover la concertación, para ello, debe de asumir como prioridad la erradicación de la pobreza, la promoción del desarrollo sustentable, y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, como condiciones fundamentales para alcanzar el buen vivir, en este nuevo enfoque los ciudadanos y ciudadanas en forma individual y colectiva tienen el derecho de participar de manera protagónica en la toma de decisiones en la formulación de políticas y en la gestión de asuntos.

Según la disposición constitucional contenida en el artículo No 208 el plan nacional de desarrollo hoy denominado plan nacional para el buen vivir, es un instrumento al que se sujetará las políticas, programas y proyectos públicos; y coordinará las competencias exclusivas entre el estado central y los gobiernos autónomos descentralizados, su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores. El plan apunta un proceso de transformación estructural de Ecuador en el largo plazo se organiza por objetivos orientados a la garantía de los derechos, los objetivos a su vez cuentan con acciones diseñadas para el periodo del gobierno que se concretan a través de la inversión pública, la consolidación de una economía endógena encaminada hacia el buen vivir, requiere en esta fase enfatizar en el desarrollo de capacidades y oportunidades, así como en la movilización, acumulación y distribución de capital en los distintos sectores y actores del sistema económico.

## **MARCO CONCEPTUAL**

**ESTRÉS** Para(Jeremías, 2018)El estrés se produce por la situación de un individuo vivo, o de alguno de sus órganos o aparatos que, por exigir de ellos un rendimiento muy superior a



lo normal, los pone en riesgo de enfermar. Como tal, el estrés es la sensación de una alteración física o mental que produce en el individuo frustración, nervios y furia. (pág. 1)

**LIDERAZGO.** Capacidad de la persona de cumplir una actividad con varias personas, donde siempre hay trabajo en equipo, trabajo en conjunto, donde una logra de los demás se integren para realizar eficazmente la tarea encomendada.

Chiavenato, Comportamiento organizacional.

**TRABAJO.** Toda actividad humana dirigida a la transformación de la naturaleza para satisfacer una necesidad.

**LABORAL** Para (Petrorianos, 2018) es un adjetivo con el que se califica y relaciona una actividad determinada con eventos en los que se manifiesta un interés o propósito de un conjunto de personas por desarrollar un producto, prestar un servicio o completar las metas de un sistema administrativo. En pocas palabras, lo laboral es aquello que tiene que ver con el trabajo. Existen casos en los que termino laboral no está directamente relacionado con la relación entre un jefe y un empleado, sino que más bien complementa de alguna forma esta conexión social. (pág. 5)

**BUEN VIVIR.** En la actualidad se trabaja para que los ciudadanos se encuentren en un ambiente ameno, acorde a sus necesidades e intereses, donde el entorno en que se desenvuelve sea de cordialidad, solidaridad, sin estrés, y toda la comunidad se involucre para que el convivir sea estable para todos.

**INCIDENCIA** Puede referirse a un hecho que acontece mientras está ocurriendo un negocio u otra situación, relacionada con ello.

**DESEMPEÑO** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

**MOTIVACIÓN.** Fuerza dentro de una persona que la conduce hacia un determinado comportamiento, que hace que realice sus actividades de manera satisfactoria.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 METODOLOGÍA**

La metodología a utilizar para la presente investigación es:

El método explorativo, ayudará a observar cuales son las causas y efecto que provoca el problema a estudiar, cabe destacar que se puede considerar como tipo aplicativo porque nos va a permitir emplear estrategias que nos ayudaran a disminuir el estrés para mejorar el desempeño laboral.

Entre los métodos empíricos está el de Observación, porque, consiste en la utilización de los sentidos, para obtener de forma consciente y dirigida, datos que nos proporcionen elementos para nuestra investigación. Constituye el primer paso del método científico, que nos permite, a partir de ello, elaborar una hipótesis, y luego vuelve a aplicarse la observación, para verificar si dicha hipótesis se cumple. Además de la utilización de la encuesta con la aplicación del instrumento del test on-line, donde los trabajadores manifestarán su estado emocional y psicológico referente al cumplimiento de su trabajo.

#### **TIPO DE INVESTIGACION**

Se puede incluir el método descriptivo ya que como su principal función es describir sistemáticamente hechos y características de una población o área de interés de forma objetiva y comprobable. De igual forma se utilizará la investigación de campo debido a que se ejecutará en la Empresa Gaviria & Gaviria S.A. de la ciudad de Guayaquil, lugar donde se presenta el problema, el proyecto es factible y posible de llegar a su concreción porque permitirá ayudar a la disminución del estrés.

#### **ENFOQUE**

La presente investigación tendrá su enfoque mixto, porque se combinan métodos que permiten obtener información de orden cualitativo y cuantitativo, definiéndose de las siguientes maneras:

Enfoque cualitativo: Se determinará el estrés y su incidencia en el desempeño laboral de la empresa Gaviria y Gaviria S.A. relacionado con la convivencia a través de la observación y la encuesta. Enfoque cuantitativo: Se espera obtener información a través de cantidades y

porcentajes, los cuales serán procesados a fin de poder determinar las conclusiones para construir posibles soluciones para la problemática y el desarrollo de la propuesta.

## **TECNICAS E INSTRUMENTOS**

Entre las técnicas que utilizaremos para la ejecución de la investigación se encuentra la encuesta, y como instrumentos se aplicará un test on-line.

### **La encuesta**

La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación porque nos permite obtener amplia información de fuentes primarias, con la actual pandemia que aqueja al mundo, se puede realizar encuestas aplicando plataformas que ayudan a obtener datos de manera inmediata.

Para Trespacios, Vázquez y Bello, las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a prioridad las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (pág. 58)

### **Test on-line**

Un test on-line es realizar una prueba por medio del internet para medir el conocimiento de los participantes sobre un tema determinado. Antes, las personas realizaban test a nivel presencial, pero, con la tecnología tan avanzada ahora se puede realizar atrás de una computadora y muchos al mismo tiempo y se puede obtener los resultados inmediatamente.

Utilizar el test on-line reduce el costo y tiempo tanto para los participantes como para el calificador. La limitación es que tiene que estar en línea para hacer uso del test.

El test online que se aplicará a los trabajadores de la empresa Gaviria y Gaviria se llama:

## **AUTOTEST SOBRE: ESTRÉS, ANSIEDAD Y DEPRESIÓN**

En el caso del test de autoevaluación on-line, es el método de evaluación del estrés o de la ansiedad más usado consiste en preguntar a la persona que va a ser evaluada por la frecuencia o la intensidad con que experimenta un conjunto de síntomas cuando se encuentra en una determinada situación estresante o cómo percibe la situación.

La suma total de sus puntuaciones se compara con las de una muestra amplia de personas que previamente han respondido a las mismas cuestiones. Para conocer el nivel de ansiedad hay que realizar este test de preguntas, concretamente, según las respuestas que den las personas encuestadas se podrá medir automáticamente el grado de ansiedad si es normal o aceptable.

Al terminar el test de manera online, automáticamente el programa arroja los resultados del test aplicado, de tal manera que se puede adquirir información sobre la ansiedad, el estrés, o el manejo de las emociones, de manera instantánea y a la vez da las recomendaciones respectivas para corregirlas o disipar la ansiedad o el estrés que la persona presente.

## **POBLACIÓN**

En la presente investigación, la muestra está conformada por el personal de la empresa Gaviria y Gaviria S.A.

La población es la colección de datos que corresponden a las características de la totalidad de individuos, objetos, cosas o valor en un proceso de investigación. La población la componen los directivos y trabajadores de la empresa.

**Tabla 1** Población y Muestra

GRUPO HUMANO EN ESTUDIO (SUJETOS)	POBLACION
<b>Personal Administrativo</b>	1
	1
<b>Operativos</b>	9
<b>DIRECTIVOS</b>	5
<b>Total</b>	2
	5

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V.(2019)

## MUESTRA

La muestra es la porción de la población a la que se le aplicará la encuesta on-line para conocer el nivel de estrés que tienen los trabajadores de la empresa.

**Tabla 2** Muestra

GRUPO HUMANO EN ESTUDIO	POBLACION	MUESTRA
(SUJETOS)		
<b>Personal Administrativo</b>	1	5
	1	
<b>Operativos</b>	9	5
<b>DIRECTIVOS</b>	5	3
<b>Total</b>	2	1
	5	3

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

## ANALISIS DE LOS RESULTADOS

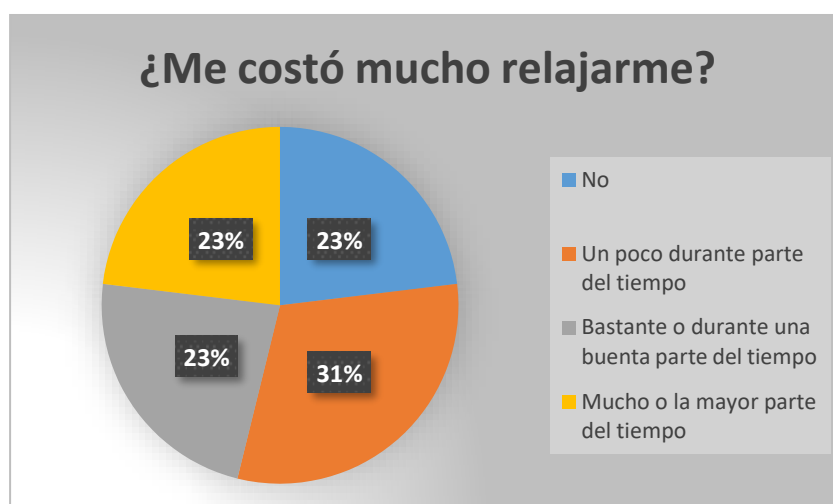
Al aplicar el autotest sobre: estrés, ansiedad y depresión, se obtuvo los siguientes datos:

### 1. ¿Me costó mucho relajarme?

**Tabla 3** Me costó mucho relajarme?

¿Me costó mucho relajarme?		
Alternativas	Frecuencia	%
<b>No</b>	3	2
		3
<b>Un poco durante parte del tiempo</b>	4	3
		1
<b>Bastante o durante una buena parte del tiempo</b>	3	2
		3
<b>Mucho o la mayor parte del tiempo</b>	3	2
		3
<b>Total</b>	13	1
		0
		0

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)



**Gráfico 1 Me costó relajarme**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

**Análisis:**

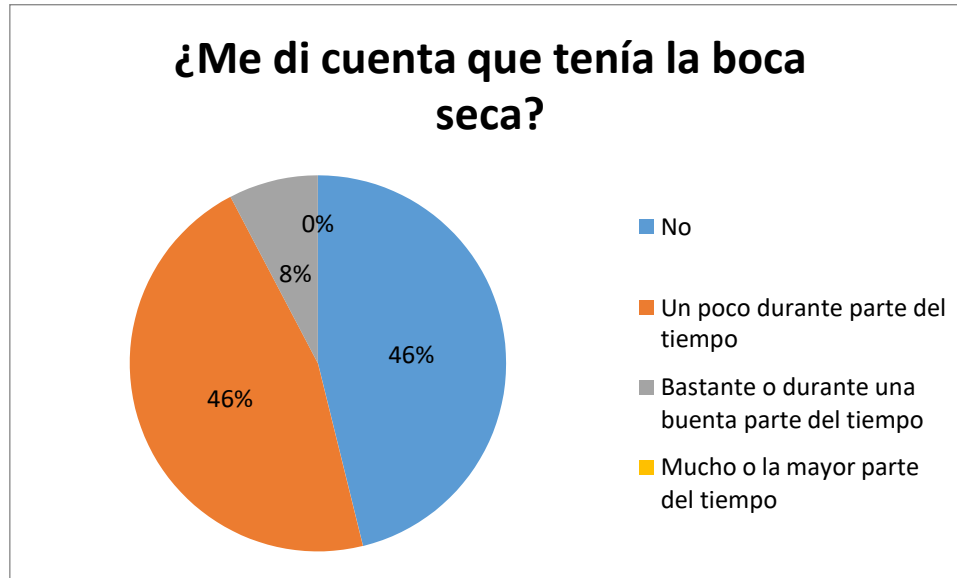
Se puede determinar que los trabajadores tuvieron dificultad para relajarse durante la elaboración del test en línea, ya que se obtuvo los siguientes porcentajes: Un 23% manifiesta que no, un 31% que tuvieron un poco de dificultad, un 23% bastante o durante una buena parte del tiempo, y un 23% mucho o la mayor parte del tiempo tuvieron dificultad para relajarse.

**2. ¿Me di cuenta que tenía la boca seca?**

**Tabla 4 Me di cuenta que tenía la boca seca?**

¿Me di cuenta que tenía la boca seca?		
Alternativas	Frecuencia	%
No	6	46
Un poco durante parte del tiempo	6	46
Bastante o durante una buena parte del tiempo	1	8
Mucho o la mayor parte del tiempo	0	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)



**Gráfico 2 Me di cuenta que tenía la boca seca**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

**Análisis:**

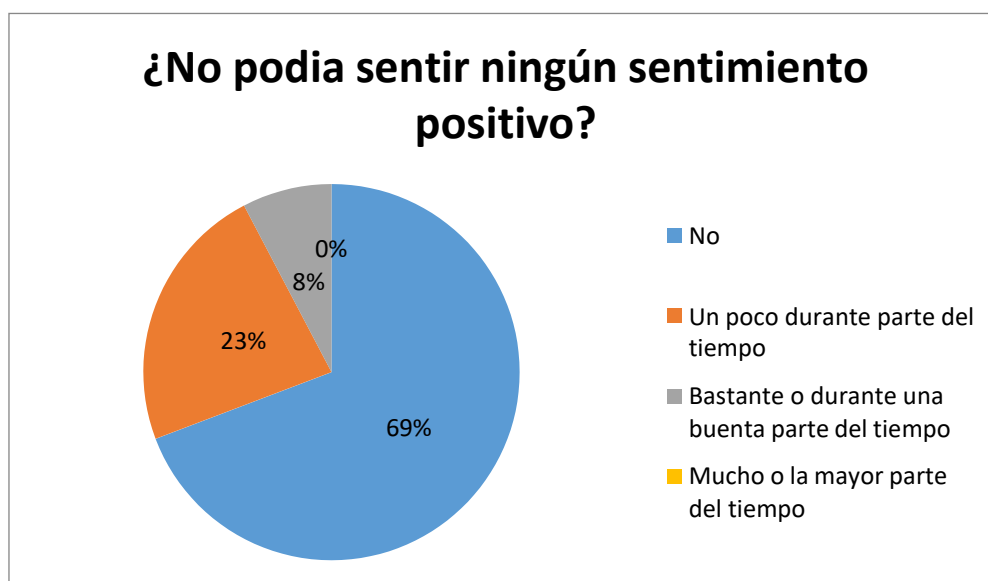
Durante la encuesta online, el 46% de los trabajadores no se dio cuenta que tenía la boca seca, un 46% manifiesta que un poco seca la tenían durante parte del tiempo y un 8% la tenían seca bastante o durante una buena parte del tiempo.

**3. ¿No podía sentir ningún sentimiento positivo?**

**Tabla 5** No podía sentir ningún sentimiento positivo?

<b>¿No podía sentir ningún sentimiento positivo?</b>		
Alternativas	Frecuencia	%
No	9	69
Un poco durante parte del tiempo	3	23
Bastante o durante una buena parte del tiempo	1	8
Mucho o la mayor parte del tiempo	0	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)



**Gráfico 3 no podía sentir ningún sentimiento**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

**Análisis:**

A los empleados que se les aplicó el test online se les dificultó sentir algún sentimiento positivo sobre el tema que se estaba tratando por lo que un 69% manifiesta que no se le dificultó, 8% que bastante tiempo, y un 23% manifiesta que la mayor parte del tiempo se le dificultó sentir algo positivo sobre el test aplicado.

**4. ¿Se me hizo difícil respirar?**

**Tabla 6 Se me hizo difícil respirar?**

<b>¿Se me hizo difícil respirar?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>No</b>	12	92
<b>Un poco durante parte del tiempo</b>	1	8
<b>Bastante o durante una buena parte del tiempo</b>	0	0
<b>Mucho o la mayor parte del tiempo</b>	0	0
<b>Total</b>	13	100

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)





**Gráfico 4 Se me hizo difícil respirar**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

**Análisis:**

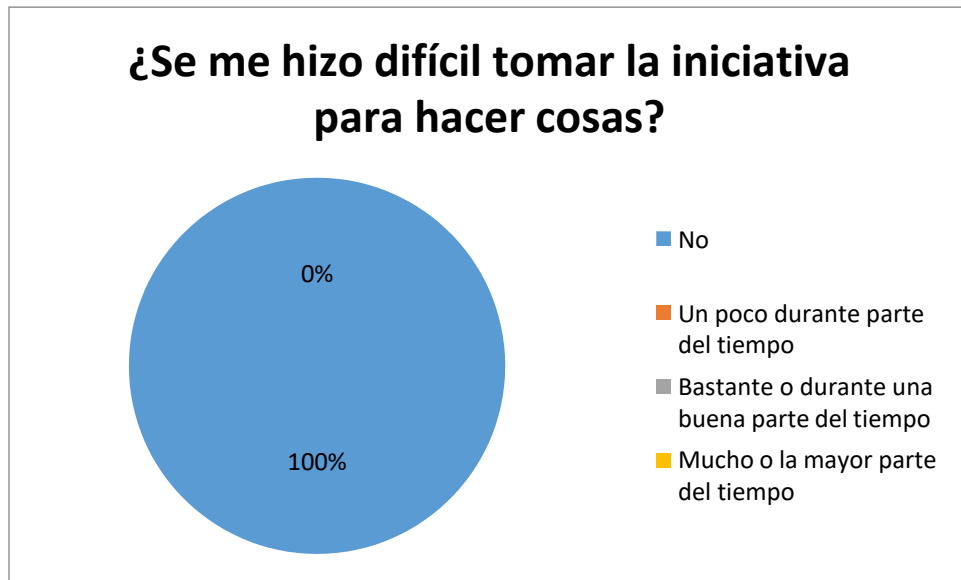
En el test aplicado es importante conocer cómo se siente la persona que está resolviéndolo por lo que en la pregunta: ¿se me dificultó respirar?, un 92% contesta que no y un 8% manifiesta que un poco durante parte del tiempo, ya que trataban de contestar con la verdad, sin mentir, ya que ellos también desean que la empresa mejore en lo que respecta el trato con sus empleados.

**5. ¿Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas?**

**Tabla 7 Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas?**

<b>¿Se me hizo difícil tomar la iniciativa para hacer cosas?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>No</b>	13	92
<b>Un poco durante parte del tiempo</b>	0	0
<b>Bastante o durante una buena parte del tiempo</b>	0	0
<b>Mucho o la mayor parte del tiempo</b>	0	0
<b>Total</b>	13	100

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)



**Gráfico 5 se me hizo difícil tomar la iniciativa**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

**Análisis:**

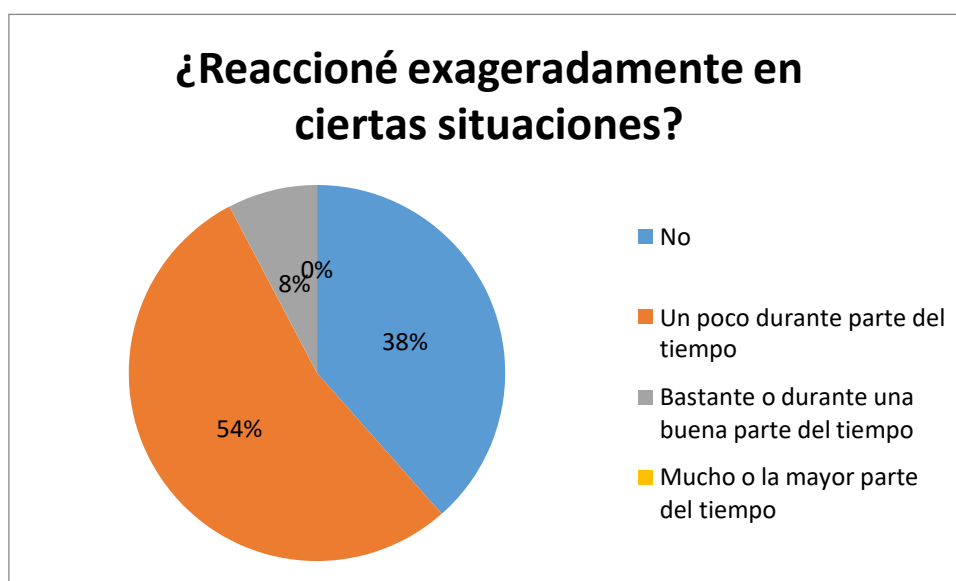
En la siguiente pregunta al unísono los empleados contestan el 100% que no se les hace difícil tomar la iniciativa para hacer cosas, la preocupación es cuando el jefe no los deja desarrollar el trabajo como a ellos les gusta, o se sienten más cómodo, ya que el jefe desea que todo sea como él dice y no importa la opinión de los demás.

**6. ¿Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones?**

**Tabla 8** Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones?

<b>¿Reaccioné exageradamente en ciertas situaciones?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>No</b>	5	38
<b>Un poco durante parte del tiempo</b>	7	54
<b>Bastante o durante una buena parte del tiempo</b>	1	8
<b>Mucho o la mayor parte del tiempo</b>	0	0
<b>Total</b>	13	100

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)



**Gráfico 6 Reaccione exageradamente en ciertas situaciones**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

**Análisis:**

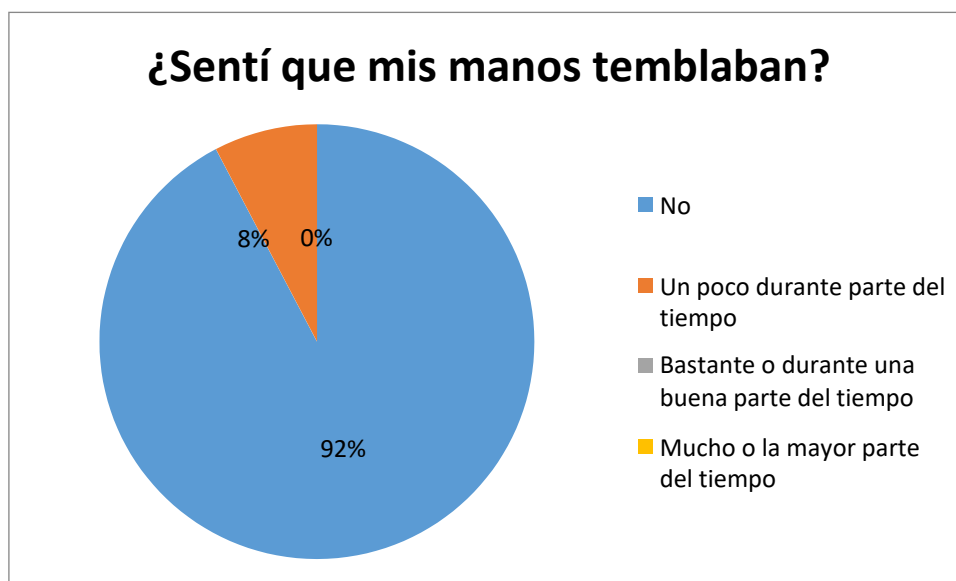
En la pregunta de si ha exagerado en ciertas situaciones un 54% manifiesta que un poco durante parte del tiempo, un 38% manifiesta que no exageraron al realizar sus actividades, y un 8% manifiesta que bastante fue la exageración, ya que desean obtener buenos resultados en su test.

**7. ¿Sentí que mis manos temblaban?**

**Tabla 9** Sentí que mis manos temblaban

<b>¿Sentí que mis manos temblaban?</b>		
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>No</b>	12	92
<b>Un poco durante parte del tiempo</b>	1	8
<b>Bastante o durante una buena parte del tiempo</b>	0	0
<b>Mucho o la mayor parte del tiempo</b>	0	0
<b>Total</b>	13	100

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)



**Gráfico 7 Sentí que mis manos temblaban**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”

Elaborado por: Araujo V. (2019)

**Análisis:**

Al ser aplicado el test el 92% de los trabajadores manifiestan que no sentían que sus manos tiemblen mientras contestaban el test, ya que lo realizaron manifestando la verdad, un 8% manifiesta que un poco le temblaban sus manos. Se puede observar expectativas en los trabajadores de los resultados del test, pero igual tratan de contestarlo con la verdad y con lo que en ese momento sienten.

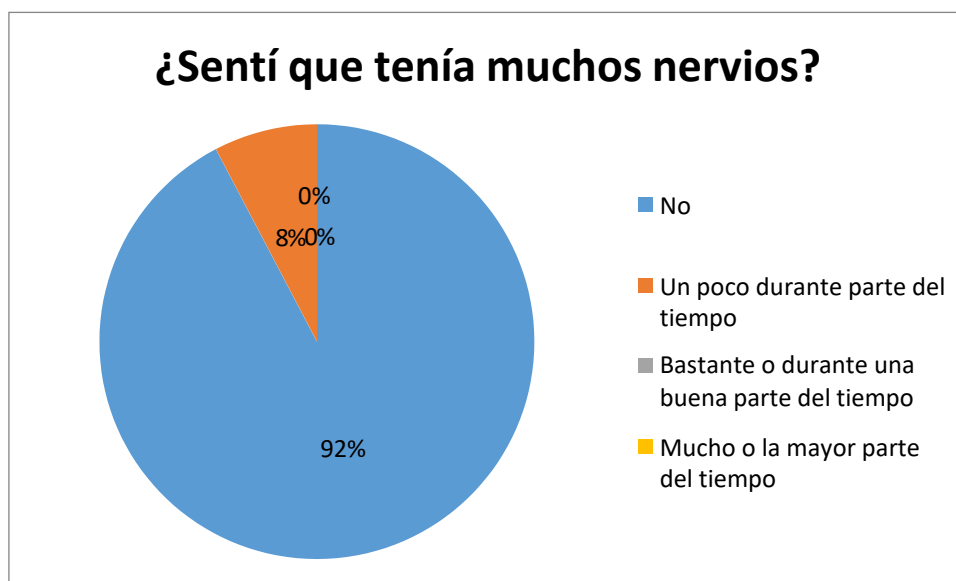
**8. ¿Sentí que tenía muchos nervios?**

**Tabla 10 Sentí que tenía muchos nervios?**

¿Sentí que tenía muchos nervios?		
Alternativas	Frecuencia	%
No	12	92
Un poco durante parte del tiempo	1	8
Bastante o durante una buena parte del tiempo	0	0
Mucho o la mayor parte del tiempo	0	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”

Elaborado por: Araujo V. (2019)



**Gráfico 8 Sentí que tenía muchos nervios**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

**Análisis:**

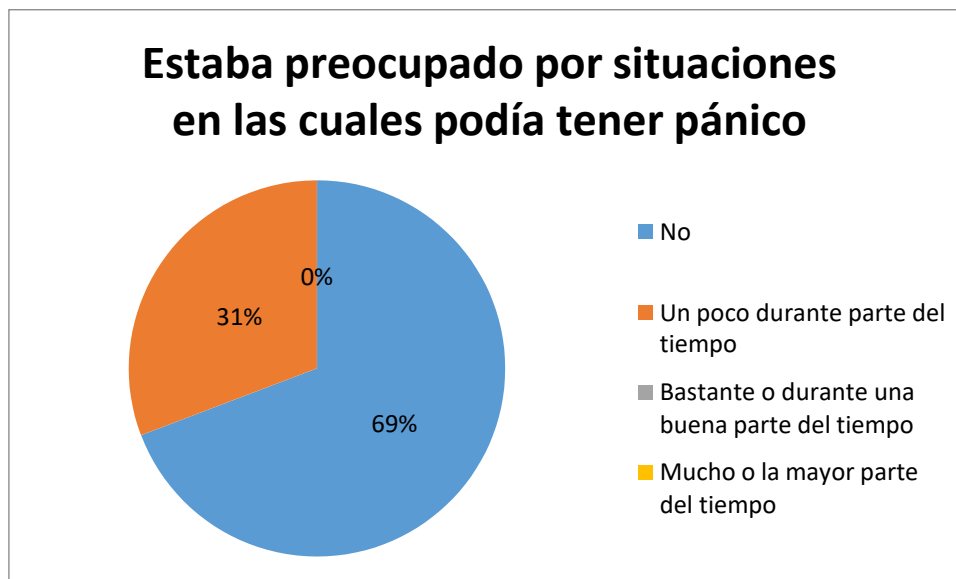
De los trabajadores encuestados el 92% manifiesta que no sintieron nervios mientras resolvían el test, y que le agradó cada una de las preguntas planteadas, y un 8% manifiesta que sintieron pocos nervios.

**9. ¿Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podría hacer el ridículo?**

**Tabla 11** Estaba preocupado por las situaciones en la cuales podía tener pánico

<b>¿Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podría hacer el ridículo?</b>			
<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	
<b>No</b>	9	69	
<b>Un poco durante parte del tiempo</b>	4	31	
<b>Bastante o durante una buena parte del tiempo</b>	0	0	
<b>Mucho o la mayor parte del tiempo</b>	0	0	
<b>Total</b>	13	100	

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)



**Gráfico 9 Estaba preocupada por situaciones en las cuales podía tener pánico**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
 Elaborado por: Araujo V. (2019)

**Análisis:**

Al aplicar el test para conocer si los trabajadores presentan estrés laboral, se desea conocer muchos aspectos de la vida de los trabajadores, y uno de esos es, si se encuentra preocupado por situaciones de pánico, a lo que manifiesta un 69% que no, y un 31% que un poco durante parte del tiempo, ya que el hecho de contestar mal el test, pensaban que podían perder sus trabajadores, ya que creían que los resultados le afectarían en su trabajo.

**Resultados de los colaboradores después de aplicado el test en línea.**

Luego de realizar el auto testa cada uno de los colaboradores, automáticamente se obtienen los resultados de la prueba aplicada. En la presente investigación se muestran los resultados de 6 colaboradores de los 13 que fueron encuestados, y se puede leer las recomendaciones que el test da a cada uno.

Empleado 1



**FIGURA 1 Empleado 1**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

**Análisis:**

Al realizar el test en línea, al primer empleado, arroja como resultado que se encuentra en un 19% del nivel de tensión, un 14% de ansiedad y un 5% de depresión, para lo cual se sugiere que:

- Se guíe el trabajo diariamente por unos 15 minutos.
- Se aconseja adquirir un nuevo hábito cada mes.
- Se debe incrementar un nuevo desafío cada 3 o 4 semanas.

Si el trabajador realiza cada una de las opciones dadas podrá mejorar su estilo de vida, y su desempeño laboral se incrementará, ya que está adquiriendo nuevos hábitos, desaparecerá la depresión, el nivel de ansiedad y depresión.

## Empleado 2



**FIGURA 2 Empleado 2**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

### **Análisis:**

Al realizar el test en línea, al segundo empleado, arroja como resultado que se encuentra en un 29% del nivel de tensión, un 5% de ansiedad y un 14% de depresión, para lo cual se sugiere que:

- Guía diaria de 15 minutos
- Un paso adelante cada semana
- Mensualmente adquirir un nuevo hábito
- Nuevo desafío en 3 o 4 semanas
- Libre de estrés en 3 o 4 semanas

Se puede observar en el gráfico que el trabajador tiene un 29% de tensión y un 14% de depresión, es necesario bajar esos niveles, para que no existan inconvenientes posteriores en la empresa, ya que mientras mejor se encuentren los empleados, mejor será la productividad de los mismos.



### Empleado 3



**FIGURA 3 Empleado 3**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

#### **Análisis:**

Al realizar el test en línea, al tercer empleado, arroja como resultado que se encuentra en un 24% del nivel de tensión, un 0 de ansiedad y un 0% de depresión, para lo cual se sugiere que:

- Se realice una guía diaria de 15 minutos, donde se pueda ayudar a los trabajadores a realizar sus actividades de mejor forma.
- Es necesario plantearse metas semanales, lo que ayudará a anticiparse a acontecimientos que puedan afectar a la empresa.
- Incrementar mensualmente hábitos en los trabajadores que los ayude a fortalecer sus habilidades.
- Solicitar a los empleados que asistan al médico para mantener una salud saludable.
- Cada 3 o 4 semanas realizar actividades de convivencia que ayude a que los empleados como los colaboradores no se estresen.

Empleado 4



**FIGURA 4 Empleado 4**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

Empleado 5



**FIGURA 5 Empleado 5**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

**Análisis:**

Al realizar el test en línea, al cuarto y quinto empleado, se obtiene como resultado que se encuentra en un 29% y 24% del nivel de tensión, un 10% y 5% de ansiedad y un 0% de depresión, para lo cual se sugiere que:

- Crear hábitos diarios de 5 minutos donde los colaboradores y trabajadores se alejen del estrés mediante el ejercicio matinal

- Realizar 5 minutos de yoga, para de esta manera liberarse del estrés laboral, de la preocupación, de la tensión, de la ansiedad y de esta manera obtener una sana convivencia y armónica entre todos.

Empleado 6



**FIGURA 6 Empleado 6**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)

**Análisis:**

Al realizar el test en línea, al sexto empleado, arroja como resultado que se encuentra en un 43% del nivel de tensión, un 5% de ansiedad y un 0% de depresión, para lo cual se sugiere que:

- Se realice una guía diaria de 15 minutos, donde se pueda ayudar a los trabajadores a realizar sus actividades de mejor forma.
- Es necesario plantearse metas semanales, lo que ayudará a anticiparse a acontecimientos que puedan afectar a la empresa.
- Incrementar mensualmente hábitos en los trabajadores que los ayude a fortalecer sus habilidades.
- Solicitar a los empleados que asistan al médico para mantener una salud saludable.
- Cada 3 o 4 semanas realizar actividades de convivencia que ayude a que los empleados como los colaboradores no se estresen.

## **CONCLUSIONES PRELIMINARES**

Los problemas de estrés en el personal de la empresa Gaviria & Gaviria, se debe a la tensión y ansiedad en que se encuentran sus colaboradores (empleados), esto se debe a la sobrecarga laboral, y a las dificultades familiares que presentan en su vida cotidiana. Otra es que el personal en un área determinada debe cumplir algunas funciones, lo que refleja cansancio mental y físico, y se muestran con un desinterés en su entorno. En ciertas ocasiones esta fatiga se manifiesta con visitas al Hospital, donde manifiestan que no tienen nada, y no profundizan en el nivel de estrés que puede poseer una persona. Se puede determinar que el nivel de estrés laboral se ha incrementado por la carga laboral, la pérdida de seguridad.

Para que los trabajadores de la Empresa Gaviria, mejoren su estilo de vida y por ende su desempeño laboral, se aconseja lo siguiente:

- Guía diaria de 15 minutos.
- Un paso adelante cada semana (metas, propósitos)
- Mensualmente adquirir un nuevo hábito.
- Liberarse del estrés
- Adquirir nuevos desafíos en 3 o 4 semanas
- Liberarse de la ansiedad
- Relajarse cada 3 o 4 semanas
- Liberarse del pánico
- Obtener un ambiente de paz y tranquilidad dentro de la empresa como en su hogar.
- Liberarse del miedo al fracaso.
- Adquirir el hábito de la alegría, de amar la vida.
- Liberarse del agotamiento laboral

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA**

#### **TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Técnicas de reducción de estrés y mejoramiento del desempeño laboral.

- Diseñar un sistema de talleres para la disminución del estrés dirigida al personal para mejorar el estrés que favorezca el desempeño de los empleados de la empresa Gaviria y Gaviria S.A.

#### **JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

Toda empresa está compuesta por trabajadores o colaboradores, quienes constituyen la unidad básica para el análisis de las organizaciones. La forma de comportarse, es el modo para manifestar su agrado o desagrado a la empresa, a la vez que determina su desempeño laboral. Muchas pueden ser las causas por las cuales el desempeño laboral no es el más idóneo o el esperado por los jefes de la empresa y puede ser: La personalidad, motivación, percepción de los ambientes internos y externos, emociones, valores, entre otros, aquí el estrés juega una parte importante en la organización.

Una empresa tiene objetivos, metas propuestas para ser alcanzadas en el menor tiempo posible y en el punto máximo de su rendimiento, por lo que es necesario que se brinde atención a las necesidades de sus empleados o colaboradores, cuando se logre esto, se evitará la sobrecarga de trabajo, el mismo se disminuirá haciendo que no exista estrés, el que perjudica toda la organización. Es necesario que se evalúe constantemente el desempeño de cada colaborador en el departamento en que se desenvuelve para investigar las causas que provoquen el bajo rendimiento de los colaboradores.

Es importante recordar que cada empleado es un ser individual, las situaciones o exigencias no les afectan de la misma manera, por lo que es necesario dar un seguimiento en el momento en que surgen actitudes que perturben el desempeño dentro de la empresa que puede ser a causa del estrés laboral. Por lo que se hace necesario dar soluciones oportunas a los niveles de estrés que se presenten en la empresa y de esa manera

poder brindar instrucción escudándose perjudique el desempeño del colaborador y por ende también la productividad de la organización.

### **OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA**

- Lograr que el índice de estrés disminuya y que el desempeño laboral mejore en la empresa Gaviria & Gaviria.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA**

- Reducir el nivel de estrés de los trabajadores a través de técnicas de relajación
- Elevar la autoestima de los trabajadores ubicándolos en el departamento al cual fueron designados.

### **LISTADO DE LOS CONTENIDOS Y ESQUEMA DE LA PROPUESTA**

#### **Contenidos de la propuesta:**

- **Técnicas para la reducción del estrés**

Cuando una persona siente estrés, el cuerpo responde liberando hormonas que aumentan la presión arterial y eleva la frecuencia cardíaca. Esta es una respuesta al estrés en que se encuentra inmersa la persona.

Las técnicas de relajación pueden ayudar al cuerpo a relajarse y disminuir la presión arterial y la frecuencia cardíaca. Esto es la relajación.

- **Manejo de las emociones**

Las emociones son características propias del ser humano como estas se expresan es la diferencia entre uno y otro. Y manejarlas determina en muchos casos el nivel de capacidad de relacionarse con otras personas, de resolver problemas, de inteligencia emocional. He aquí la importancia en el manejo de ellas y el éxito o fracaso al que cada sujeto se somete cuando no sabe identificarlas y dominarlas.

- **Buenas relaciones interpersonales**

En nuestra comunicación cotidiana solo se intercambia 20% de información sobre contenidos, el resto corresponde a procesos de confirmación, rechazo, descalificación, desconfirmación y redefinición de la naturaleza de nuestras relaciones interpersonales de allí la importancia de la buena comunicación.

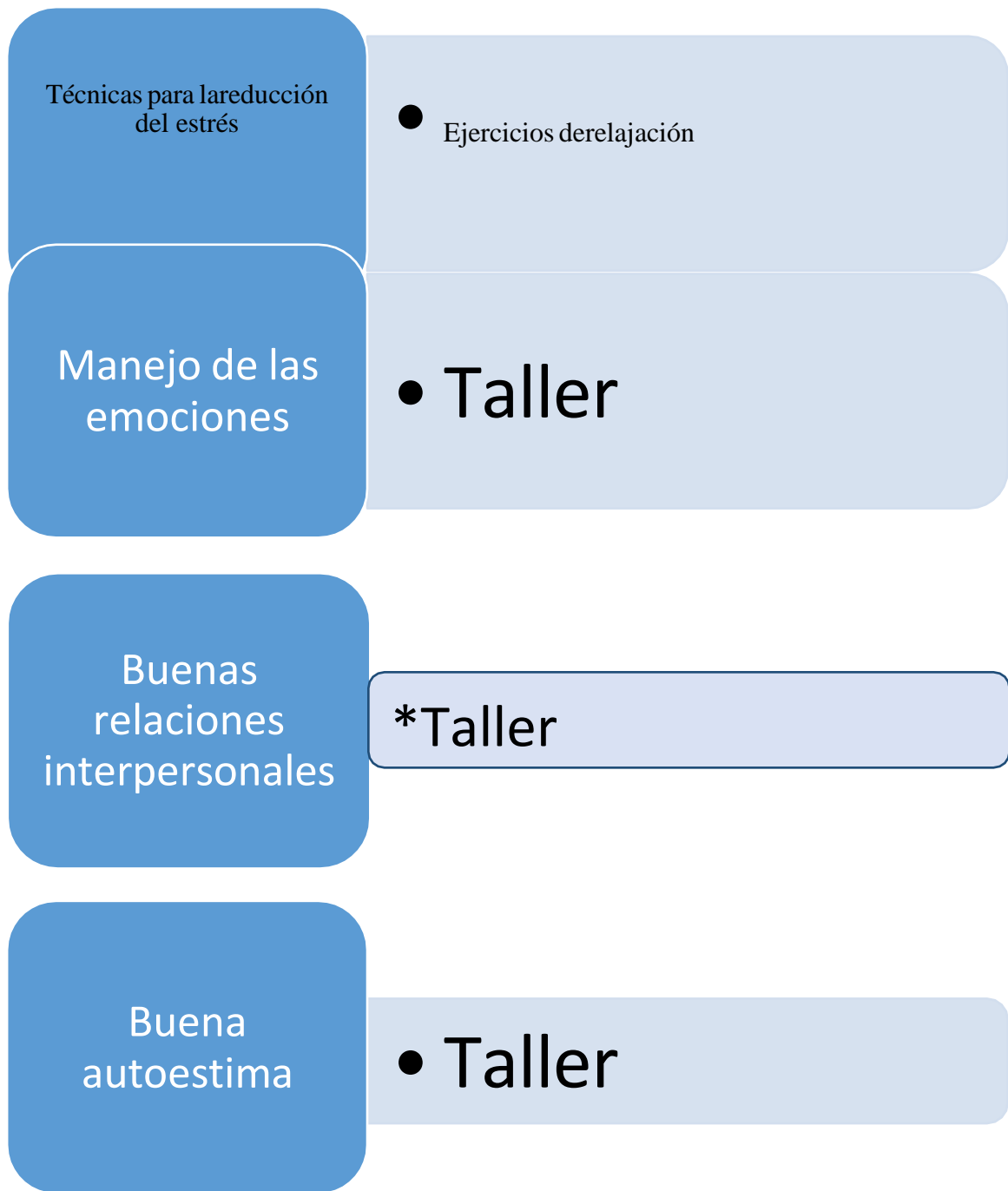
La efectividad en el manejo de las relaciones interpersonales, llega a ser una regla básica de éxito o fracaso por el manejo de las mismas cada día, lo que logra que las empresas lleguen a su máximo nivel de rendimiento y por ende logren los objetivos o metas trazadas para el año productivo.

- **Buena Autoestima**

Se dará un vistazo general sobre la autoestima. La cual es el valor y consideración hacia nosotros mismos como individuos. El respeto que como seres humanos nos atribuimos y por el cual los demás son capaces de percibirnos a nosotros mismos.

Cuando poseemos una baja autoestima: Significa que existe un bajo concepto de nosotros mismos; que no necesariamente es real, si no puede ser ficticio desarrollado desde temprana edad o a través de sucesos de frustración y fracasos durante nuestras vidas.

### Esquema de la propuesta



**FIGURA 7 Esquema de la propuesta**

Fuente: Empresa “Gaviria y Gaviria”  
Elaborado por: Araujo V. (2019)



## DESARROLLO DE LA PROPUESTA

### Actividad N° 1

#### Ejercicios de relajación

#### Objetivo:

- Disminuir el nivel de estrés entre los trabajadores.

#### Actividades:

1. Póngase en una posición cómoda. Cierre los ojos, si lo desea.
2. Tome una respiración profunda, sujétala, déjala ir (repita 3 veces) a medida que sale el aire sienta la tensión saliendo.
3. Relaje su frente. Deje que la tensión salga de su frente.
4. Relaje sus ojos. Deje que la tensión fluya de alrededor de los músculos de los ojos.
5. Relaje su boca y quijada. Deje caer su quijada.
6. Respire despacio. Sienta la tensión salir de su cara
7. Relaje su cuello y hombros. Sienta salir la tensión de su cuello y hombros.
8. Relaje los músculos de su pecho. Sienta la tensión salir de su pecho.
9. Relaje los brazos, siéntalos descansar.
10. Relaje sus manos. Sienta salir la tensión de sus manos.
11. Relaje los músculos de su espalda y caderas. Sienta la tensión salir de su espalda y caderas
12. Relaje sus pies. Sienta salir la tensión de sus piernas y pies.
13. Respirando lentamente, sienta la tensión salir de su cuerpo.
14. Siéntase y piense estar calmado y relajado
15. Espere unos minutos y abra sus ojos.

#### Tiempo:

Estos ejercicios de relajación se los puede realizar unos 10 minutos antes de empezar las labores cotidianas por una semana, para que luego, los colaboradores las realicen en sus hogares antes de ir al trabajo o de ir a dormir en sus hogares.

## Actividad N° 2

### Manejo de las emociones

#### Objetivo:

- Desarrollar la empatía hacia los demás y la autocompasión

#### Actividades:

- Realizar una dinámica de relajación
- Observar el video: ¿Empatía o simpatía en el trabajo?  
<https://www.youtube.com/watch?v=VrtsxZbHJP>
- Reconocer y valorar sus esfuerzos por hacer bien las cosas y aprender.
  - Entregar una hoja a sus colaboradores.
  - Dividirla en dos
  - En el lado izquierdo escriba sus esfuerzos o logros, y en el lado derecho cosas que debe aprender.
- Leer al grupo lo escrito.
- Enseñarle la importancia de respetar las opiniones de los demás.
- Ayudarle a poner palabras a sus emociones y animarle a expresar cómo se siente en diferentes situaciones.

#### Tiempo:

1 hora

## **Actividad N° 3**

### **Autoconocimiento**

**Objetivo:**

Aprender a valorar y emplear el diálogo en la solución de un conflicto.

**Tiempo:**

40 minutos

**Lugar:**

Patio

**Actividad:**

- Motivar a los trabajadores con una dramatización sobre los problemas de comunicación
- Escuchar la narración del cuento: “El erizo y la caja de globos”
- Recrear la lectura leída en forma grupal
- Exponer los casos.
- Dramatizar casos similares
- Explicar las características del diálogo
- Emplear el diálogo como herramienta para solventar conflictos.

## **Actividad N° 4**

### **Control de las emociones**

#### **Objetivo:**

Identificar las características de las seis emociones básicas

#### **Tiempo:**

40 minutos

#### **Lugar:**

Patio

#### **Actividades:**

- Motivar a los trabajadores mediante una canción de las emociones
- Ver un corto de la película “Megamente” y asociar los personajes con las emociones
- Presentar un cartel con las emociones básicas
- Recordar las emociones mediante sus colores
- Reconocer las emociones que se experimentan con mayor frecuencia
- Jugar a relacionar las emociones con las situaciones que las producen.

## Actividad N° 5

### Buena autoestima

#### Objetivo:

- Incrementar la autoestima en los trabajadores de la empresa Gaviria & Gaviria

#### Cronograma.

Tabla 12 Cronograma buena autoestima

Fecha	Actividad	Responsable
<b>Diario</b>	Frases motivacionales	Todos, se pueden turnar por día.
<b>Mensual</b>	*Empleados del mes *Diplomas de reconocimiento *Medallas al buen desempeño *Un refrigerio a los mejores empleados *Celebración de cumpleaños	Jefe de cada departamento
<b>Trimestral</b>	Actividades recreativas	Gerente
<b>Semestral</b>	Realización de evaluaciones de desempeño	Jefe de cada departamento

Fuente: Empresa "Gaviria y Gaviria"

Elaborado por: Araujo V. (2019)

#### Lugar:

Cartelera al ingreso de la empresa

#### Evaluación.

Es necesario evaluar después de la realización de cada actividad para conocer si está dando resultado el implementarla, y si el resultado es positivo, se puede seguir incrementado otras actividades.

#### **4.5. RESULTADO/BENEFICIARIO**

##### **Resultado**

Se espera que el 80% de los empleados de la empresa Gaviria & Gaviria mejoren su vida emocional, eleven su autoestima, incrementen sus relaciones interpersonales, lo que ayudará a disminuir el nivel de estrés que se produce en el diario convivir tanto por los problemas familiares, económicos como laborales.

##### **Beneficiario:**

Trabajadores de la empresa Gaviria & Gaviria

## CONCLUSIONES

En la actualidad el estrés en una empresa es una amenaza para la salud de los colaboradores (trabajadores), ya que existe un desequilibrio en la organización de la empresa.

- El estrés producido por diversos factores perjudica el ambiente laboral en el desempeño de los colaboradores variando de un departamento a otro, perjudicando los resultados de la empresa.
- De acuerdo a la investigación realizada los trabajadores presentan ansiedad y tensión lo que produce una disminución de la productividad en el personal, siendo un problema significativo para la empresa.
- A cada persona le afecta de distinta forma el estrés, cada una tiene un patrón psicológico diferente lo que lo hace reaccionar diferente a las demás, motivo por el cual es necesario mejorar el nivel de autoestima de los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

Al haberse identificado en el presente estudio la evidencia del estrés laboral en el personal de la empresa se recomienda:

- Establecer tiempos cortos de relajación dentro del horario de actividades para realizar reuniones improvisadas (grupos informales) para liberar la ansiedad que se pueda acumular durante el día entre colaboradores.
- Realizar actividades de confraternidad teniendo en cuenta a las familias de los colaboradores, como por ejemplo reuniones sociales de navidad o fin de año, programas asistenciales, deportivos entre otros.
- Las personas que trabajan tienen límites que se debe aceptar, no existe la perfección sino las cosas bien hechas. El compañerismo y la solidaridad son muy importantes. Los compañeros pueden ayudar y orientar para afrontar la situación desde otro punto de vista. Las instituciones y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral. Una empresa con trabajadores mentalmente sanos tendrá mayor productividad, menos ausentismo y menos conflictos laborales.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benavente, M. (2016) *Estrés y la velocidad de anticipación en los CallCenters*. Tesis Doctoral. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Psicología.
- Corso, S. (2018) *Estrés laboral: ¿Cómo reconocer que tengo el síndrome de desgaste profesional?*  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/estres-laboral-reconocer-sindrome-desgaste-profesional-235161>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (Tercera ed.). México: Interamericana Editores.
- De Sousa, F. (2018) *Qué es el estrés y cómo prevenirlo*  
<https://www.perfil.com/noticias/salud/consejos-prevenir-estres.phtml>
- García, A. (2017) *Discriminación de factores de estrés laboral entre ejecutivos y personal operativo en una microempresa del valle de México*. Horis. Sanitario. Villahermosa. 2017
- Arias, W (2012). *Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales*. Revista Cubana de Salud Pública. Agosto 28
- Morales, A. (2009) *Capital humano, hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. Edit. Política.
- Gibson, J. y et al. (2013). *Organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos* (Trece ed.). México: INTERAMERICANA EDITORES. S.A.

Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional principios y aplicaciones* (Vol. Cuarta). México: McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Recuperado el 12 de Noviembre de 2017

Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano* (Tercera ed.). Lima - Perú: Negocios Arco Iris S.R.L.

Robbins, S. y. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Bosque de Lorente, M. (2012). *Que no te pese el trabajo*. Madrid: Rotapapel.

Cortés Días, J. (2007). *Técnicas de prevención de riesgos laborales*. Madrid: TEBAR, S.L.

Rubio, Á. (2012). *Cuando la vida nos lo pone difícil*. Barcelona: Amat.

Argueta, C. (2013). *Bajo desempeño laboral*. Nuestro Diario.

Jeremías. (2018). *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/369913830/EL-ESTRES>

Martínez, G. (2019) *Estrés y cinismo laboral en tiempos de crisis: qué es, cuáles son los síntomas y cómo combatirlo*

<https://www.bigbangnews.com/actualidad/estres-y-cinismo-laboral-en-tiempos-de-crisis-que-es-cuales-son-los-sintomas-y-como-combatirlo-201942412354>

Thompson, I. (2020) *Definición de Encuesta*.

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

## ANEXOS

### Anexo 1: AUTOTEST SOBRE: ESTRÉS, ANSIEDAD Y DEPRESIÓN

		N o	Un poco o durante partedel tiempo	Bastante o durante unabuena parte del tiempo	Mucho o la mayor parte del tiempo
1	Me costó mucho relajarme				
2	Me di cuenta que tenía la bocaseca				
3	No podía sentir ningúsentimiento positivo				
4	Se me hizo difícil respirar				
5	Se me hizo difícil tomar lainiciativa para hacer cosas				
6	Reaccioné exageradamente enciertas situaciones				
7	Sentí que mis manos temblaban				
8	Sentí que tenía muchos nervios				
9	Estaba preocupado por situaciones en las cuales podía tener pánico o en las que podríahacer el ridículo				
1 0	Sentí que no tenía nada por quévivir				
1 1	Noté que me agitaba				
1 2	Se me hizo difícil relajarme				
1 3	Me sentí triste y deprimido				
1 4	No toleré nada que no me permitiera continuar con lo queestaba haciendo				
1 5	Sentí que estaba al punto depánico				
1 6	No me pude entusiasmar pornada				
1 7	Sentí que valía muy poco comopersona				
1 8	Sentí que estaba muy irritable				
1 9	Sentí los latidos de mi corazón apesar de no haber hecho ningún esfuerzo físico.				

2 0	Tuve miedo sin razón				
2 1	Sentí que la vida no tenía ningún sentido				

22. ¿En qué problema le gustaría trabajar primero?

- |  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> miedo al fracaso        | <input type="checkbox"/> hiperventilación | <input type="checkbox"/> depresión |
| <input type="checkbox"/> agotamiento profesional | <input type="checkbox"/> estrés           | <input type="checkbox"/> cansancio |
| <input type="checkbox"/> preocupación constante  | <input type="checkbox"/> inseguro         | <input type="checkbox"/> ansiedad  |
| <input type="checkbox"/> agotamiento             | <input type="checkbox"/> apatía           | <input type="checkbox"/> pánico    |

23. ¿Qué quiere lograr con esto?

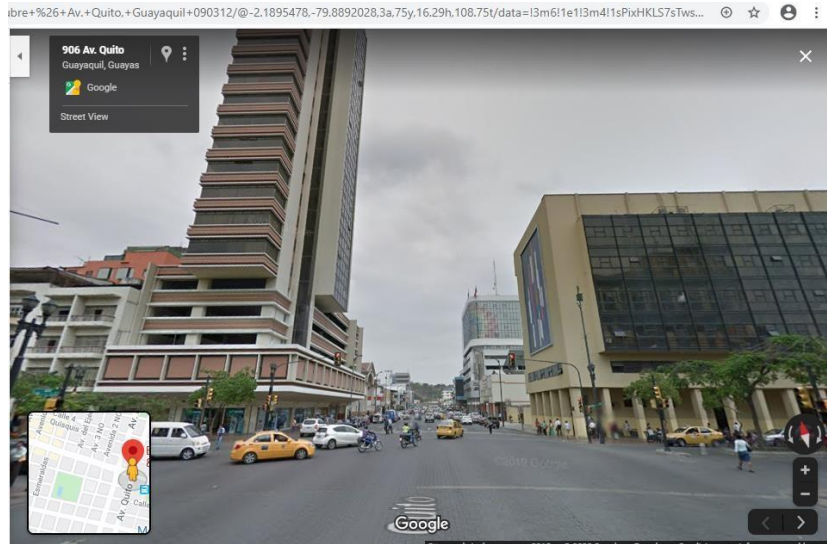
- |                                     |   |                                      |
|-------------------------------------|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> paz        | <input type="checkbox"/> alegría de vivir | <input type="checkbox"/> amor        |
| <input type="checkbox"/> apariencia | <input type="checkbox"/> carisma          | <input type="checkbox"/> desafío     |
| <input type="checkbox"/> autoestima | <input type="checkbox"/> armonía          | <input type="checkbox"/> felicidad   |
| <input type="checkbox"/> energía    | <input type="checkbox"/> relajación       | <input type="checkbox"/> salud       |
| <input type="checkbox"/> libertad   | <input type="checkbox"/> amistad          | <input type="checkbox"/> estabilidad |
| <input type="checkbox"/> riqueza    | <input type="checkbox"/> diversión        | <input type="checkbox"/> equilibrio  |

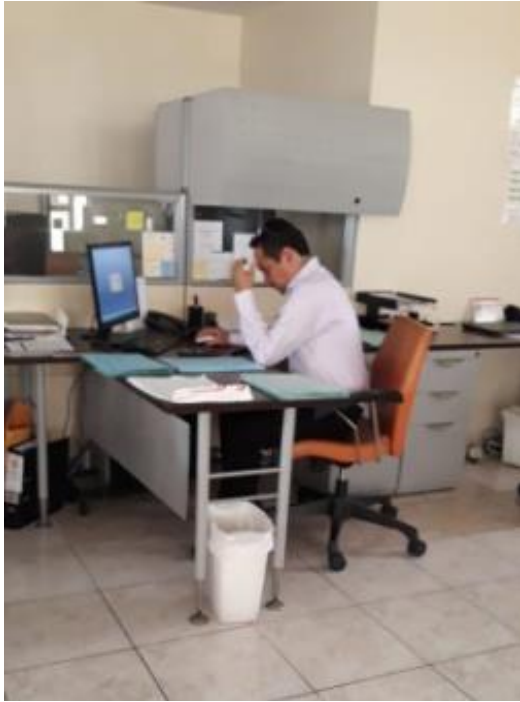
24. ¿Cuál es tu sexo?

- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Masculino | <input type="checkbox"/> Femenino |
|------------------------------------|-----------------------------------|

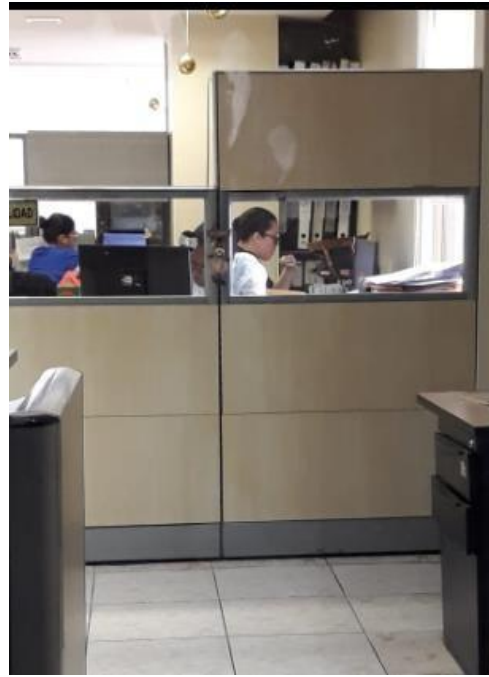
# FOTOS DE LA EMPRESA GAVIRIA Y GAVIRIA

## UBICACION





**Ilustración 2**



**Ilustración 1**



**Ilustración 3**





**Ilustración 4**



**Ilustración 5**