



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA DE PSICOLOGIA**



**DESARROLLO DE TESIS  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: PSICOLOGO  
INDUSTRIAL/ORGANIZAC.**

**TEMA:**

**“ESTRÉS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PRONACA S.A  
REGIONAL MANABI-MONTECRISTI 2012”**

**A U T O R:**

**MÓNICA JESENIA MONTENEGRO MERA**

**TUTOR: DR. RAFAEL CALDERON V.**

**MANTA**

**MANABÍ**

**ECUADOR**

**2012 - 2013**

## **CERTIFICADO DE APROBACION DEL DIRECTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Tesis en Educación Superior, nombrado por la Dirección de Tesis de la Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí.

### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de tesis presentado por la egresada MÓNICA JESENIA MONTENEGRO MERA, como requisito previo para optar por el Título de Psicóloga Industrial/Organizacional, cuyo problema es:

**“ESTRÉS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PRONACA S.A REGIONAL MANABI-MONTECRISTI 2012”**

Considero aprobado en su totalidad.

**Firma Tutor** \_\_\_\_\_  
**Dr. Rafael Calderón**  
**C.C.**

**Manta, Diciembre 2012**

# **AUTORÍA**

Los pensamientos, ideas, opiniones y la información obtenida a través de este trabajo de investigación, son de exclusiva responsabilidad del autor.

**MÓNICA JESENIA MONTENEGRO MERA**

F. \_\_\_\_\_  
C.I.

Manta, Diciembre 2012

**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA DE PSICOLOGIA**

**TESIS DE GRADO**

**“ESTRÉS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PRONACA S.A REGIONAL MANABI-MONTECRISTI 2012”**

Sometido a consideración en la autoridad académica de la facultad de trabajo social de la universidad laica Eloy Alfaro de Manabí, como requisito para la aprobación de título en Psicología Industrial/Organizacional, se declara:

**Aprobado por el Tribunal de Tesis:**

**Lcda. Olga Vélez de Mendoza M. Sc**  
**DECANA DE LA FACULTAD.**

---

**Dr. Oswaldo Zambrano Quinde**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA**

---

**Dr. Rafael Calderón V.**  
**DIRECTOR DE TESIS**

---

**MIEMBRO DE JURADO**

---

**MIEMBRO DE JURADO**

---

**MIEMBRO DE JURADO**

---

## DEDICATORIA

Este presente trabajo se lo dedico

- A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y darme salud y dedicación para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.
- A mis padres, seguro que se sentirán orgullosos de un momento así y a mi madre que la amo con mi vida, siempre nos enseñó a luchar y no ceder en el empeño de conseguir lo que anhelamos.
- A mis hijos, han sido muchas las horas robadas a su compañía, son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, quiero también dejar a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo lograr, los amo.
- A mi esposo que me ha acompañado siempre, mi motor, mi apoyo, mi compañero, el amor de mi vida, el que hace que los días sean tan maravillosos, te amo.
- A mis amigos Juliet, Anita, Celia, Estefanía, Regina, Julio, Johnny y David que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora cultivamos esa linda amistad, gracias por los buenos y malos momentos que nos sirvieron de experiencia para nuestras vidas.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sinceros agradecimiento a:

- A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad de trabajo Social en especial a la Escuela de Psicología, por haber promovido esta hermosa carrera de Psicología Industrial.
- A la Lcda. Olguita Vélez de Mendoza Decana de la Facultad de Trabajo Social.
- Al Dr. Medardo Mora Rector de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Al Director de la Escuela Oswaldo Zambrano quien con su experiencia ha sido una guía idónea, para el desarrollo y formación de excelentes profesionales en esta sociedad.
- Al Dr. Rafael Calderón, por la dirección de esta tesis y por haber confiado en mí intelecto para llevar a cabo dicha investigación.
- A mis maestros por su gran apoyo, motivación y por todo su tiempo compartido e impulsar el desarrollo de nuestra formación para la culminación de nuestros estudios profesionales.
- A Dios por haberme dado la vida, mi único e inseparable amigo, por cuidarme, darme sabiduría y guiar mis pasos al buen camino y con ello conseguir mis objetivos.

# INDICE

	Paginas
<b>Introducción</b>	
<b>CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.</b>	
1.- TEMA.	5
1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	6
1.2.1.- CONTEXTUALIZACIÓN.	6
1.2.1. a.- Macrocontexto.	6
1.2.1. b.- Mesocontexto.	7
1.2.1. c.- Microcontexto.	8
1.2.1. d.- Análisis crítico.	9
1.2.2.- PREGUNTAS DIRECTRICES.	10
1.2.3.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	11
1.2.4.- DELIMITACIÓN.	12
1.2.4.a.- Delimitación de contenidos.	12
1.2.4.b.- Delimitación espacial.	12
1.2.4.c.- Delimitación temporal.	12
1.3.- OBJETIVOS.	13
1.3.1.- OBJETIVO GENERAL.	13
1.3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	13
1.4.-JUSTIFICACIÓN.	14
<b>CAPITULO II .</b>	
2.- MARCO TEÓRICO.	15
2.1.- ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.	15
2.2.- FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.	17
2.3.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.	19
2.4.- FUNDAMENTACIÓN LEGAL	28
2.5.- HIPÓTESIS.	30
2.6.- SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.	30
2.6.1.- Variable Independiente.	30
2.6.2.- Variable Dependiente.	30
<b>CAPITULO III.</b>	
3.- METODOLOGÍA.	31
3.1.- TIPO O NIVEL DE INVESTIGACIÓN.	31
3.1.1.- MÉTODOS.	31
3.1.2.- TÉCNICAS.	32
3.2.- POBLACIÓN, MUESTRA Y TAMAÑO.	32
3.2.1.- POBLACIÓN.	32

3.2.2.- MUESTRA.	32
3.2.3.- TAMAÑO DE LA MUESTRA.	32
3.3.- OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.	33
3.3.a.- VARIABLE INDEPENDIENTE.	33
3.3.b.- VARIABLE DEPENDIENTE.	34
3.4.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.	35
3.5.- RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.	35
3.6.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.	35
<b>CAPITULO IV.</b>	
4.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	36
4.1.- ANÁLISIS E INTERPRETACION	37
4.1.2.- Entrevista.	56
4.2.1.- Encuestas o cuestionarios.	62
<b>CAPÍTULO V.</b>	
5.1.- COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.	65
5.2.- LOGROS DE OBJETIVOS.	66
<b>CAPÍTULO VI.</b>	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	67
6.1.- CONCLUSIONES.	67
6.2.- RECOMENDACIONES.	69
<b>CAPÍTULO VII.</b>	
7.- PROPUESTA.	70
7.1.-DATOS INFORMATIVOS.	70
7.2.- ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.	71
7.3.- OBJETIVOS.	72
7.4.- JUSTIFICACIÓN.	73
7.5.- FUNDAMENTACIÓN.	74
7.6.- METODOLOGÍA. PLAN DE ACCIÓN.	75
7.7.- ADMINISTRACIÓN	77
7.8.- PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.	79
<b>CAPÍTULO VIII.</b>	
8.1.- BIBLIOGRAFÍA.	
8.2.- ANEXOS.	

## INTRODUCCIÓN

El estrés específicamente no tiene edad exacta, por lo tanto hay estudios realizados en Ecuador, de la cual uno; con un total de 6.304 entrevistados, reveló que un 10% de los hogares ecuatorianos tienen al menos una persona sufriendo los efectos del estrés. Así lo determina la empresa GFK, cuya encuesta fue aplicada en Quito y Guayaquil.

Las empresas hoy en día exigen un alto nivel de integración en sus colaboradores y sobre todo, desempeño laboral de alto nivel, hacia los mismos.

Pero por otro lado, las empresas están inmersas en un medio muy inestable debido a factores externos encaminados a ganar siempre el mercado ideal y a los rápidos desarrollos de las tecnologías, a los cambios sociales, económicos y políticos.

Todo esto lleva en varias ocasiones a que los colaboradores de dichas empresas estén sujetos a exigentes presiones laborales.

En la actualidad el estrés es un tema de investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos diariamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes.

Por ello, es importante saber identificar adecuadamente la presencia de estrés y su relación con el desempeño laboral de los diferentes colaboradores dentro de una empresa.

Todo lo mencionado anteriormente, beneficiara así; al proyecto, como tesis de grado, el que enmendado a un excelente manejo técnico se logrará desarrollar sin ningún tipo de inconvenientes.

El indicio básico concerniente al tema se fundamentara en la utilización óptima de la fuente investigativa de una institución privada de alto prestigio.

Vale destacar el apoyo que se obtendrá por parte de los colaboradores de estas áreas mencionadas en la empresa PRONACA S.A Regional Manabí-Montecristi, que permitirá solidificar conocimientos, los mismos que se transmitirán de forma objetiva e imparcial en la investigación a presentar.

De aquí surge la necesidad de investigar y plantear alternativas para hacer una propuesta que oprima en parte el problema y fomentar el interés por parte de los gerentes encargados de PRONACA S.A Regional Manabí-Montecristi.

El proyecto de tesis está estructurado de ocho capítulos, los cuales se distribuyen de la siguiente manera:

Capítulo primero, contempla el problema, la formulación del problema con sus interrogantes o subproblemas; la delimitación y campo de acción de la investigación y termina con el planteamiento de los objetivos y la respectiva justificación.

Capítulo segundo, aborda en su marco teórico los antecedentes investigativos del trabajo; las categorías fundamentales que se desprenden de las variables objeto de estudio, dando una visión teórica del problema a investigarse; finalmente señala la hipótesis que guía el trabajo y las variables que se desprenden de la misma.

Capítulo tercero, detallara la metodología utilizada, la modalidad básica de la investigación, el nivel de investigación aplicada, la determinación de la población, la muestra objeto de estudio, la operacionalización de las variables para determinar los métodos, técnicas e instrumentos más apropiados para realizar la investigación.

Capítulo cuarto, se basa en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en el capítulo anterior, concluyendo con la comprobación estadística de la hipótesis.

Capítulo quinto, toma como punto central la comprobación de la hipótesis, logros de los objetivos.

Capitulo sexto, conclusiones y recomendaciones.

Capitulo séptimo, propuesta.

Capitulo octavo, bibliografía y anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1. TEMA**

“Estrés y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pronaca S.A Regional Manabi-Montecristi”

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El estrés en los colaboradores afecta el desempeño laboral en la empresa Pronaca S.A Regional Manabí-Montecristi.

### **1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN**

#### **1.2.1. a.- Macro**

Según la OMS En la actualidad, se estima que mueren dos millones de hombres y mujeres cada año como resultado de accidentes enfermedades o heridas relacionadas con el trabajo.

El estrés laboral es un fenómeno que afecta a la mayoría de los países.

Ecuador no escapa de esta relación causa y efecto, y en la última década se aprecia un marcado incremento en pacientes que acuden incluso a consulta médica por presentar algunos de los efectos del estrés laboral, en los estudios realizados se combinan elementos de orden personal y familiar con elementos generados en el contexto laboral.

Lo cual exige un análisis puntual de cada caso para lograr delimitar con precisión las causas reales que provocan el estrés laboral.

Debido a la falta de mayores estudios en nuestro país, es de gran relevancia investigar sobre el estrés laboral, ya que puede ofrecer aportes orientados a satisfacer las necesidades de los colaboradores.

El desempeño laboral de los colaboradores, es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una empresa.

Por esta razón hay un constante interés por parte de las empresas hoy en día, por mejorar el desempeño de dichos colaboradores a través de continuos programas de capacitación y desarrollo.

En los últimos años, las empresas han buscado optimizar sus recursos humanos con el objetivo de crear ventajas competitivas.

### **1.2.1. b.- Meso**

En Manabí se han registrado 1.338 casos de pacientes que ingresan a los hospitales públicos con cuadros de estrés en el año 2012.

Existen cifras<sup>1</sup>, que dan como resultado la sumatoria de 2.092 casos y si se multiplica por 10; cálculo que se hace en salud pública, se llega a más de 20.000, que se aproxima a un 7,14 por ciento de la población del cantón Portoviejo (280.000 habitantes).

El ser humano es una unidad "biopsicosocial y que las causas del estrés están regidas por estas tres áreas".<sup>2</sup>

“El ser humano es una unidad y si en su salud física, mental o social se producen alteraciones, el estrés se va a apoderar de él.”<sup>3</sup> Por ello recomienda que ante un problema de estrés, primero se deba diagnosticar las causas del mismo y una vez que se conozcan busquen su erradicación.

En Manabí las empresas privadas, en vista que el desempeño laboral es una variable importante en el desarrollo de las empresas.

---

<sup>1</sup> Dra. Eva Ganchozo, Area de Salud Mental, “Dirección de Salud de Manabí”

<sup>2</sup> Psicólogo, Pedro Saldarriaga

<sup>3</sup> Psicólogo, Pedro Saldarriaga

Hasta hoy quienes se han interesado en concientizar, hacer prevención y trabajar este nuevo riesgo laboral han sido los profesionales de las ciencias sociales, como sociólogos, psicólogos.

### **1.2.1. c.-Micro**

La empresa tiene la obligación de conocer cuál es el nivel de estado de ánimo de sus colaboradores, sus condiciones de trabajo y actuar sobre esta base, ya que si el colaborador se siente bien, la empresa funcionará mucho mejor.

Es por eso mi interés en investigar como proyecto de tesis el grado de estrés desarrollado por los colaboradores de la empresa PRONACA S.A Regional Manabí – Montecristi.

También contribuir a la estabilidad emocional de sus colaboradores mediante un programa de prevención como propuesta, para el desarrollo de la empresa mencionada en sus áreas de venta, administración, bodega y reparto y la satisfacción al saber cómo actuar frente a esta problemática.

La investigación en la que se demostrará el grado de estrés en el que se encuentran los colaboradores de PRONACA S.A Regional Manabí-Montecristi y de qué manera está afectando el mismo en el desempeño de las actividades de la empresa.

### 1.2.1. d.- Análisis Crítico

Es evidente que si las empresas mantienen poco interés por conocer el estado de ánimo y sobre todo la presencia de estrés en sus colaboradores mantendrán un desarrollo no tan efectivo en las actividades laborables en el día a día.

Así el estrés también adopta el mismo estilo vertical, y de cierto modo distorsiona las órdenes dirigidas hacia los colaboradores.

Debe haber más interés en mantener una comunicación abierta dentro la empresa con sus colaboradores específicamente en las áreas mencionadas y que permita a los colaboradores participar activamente en todas sus inquietudes e inconformidades, logrando de esta manera que el estrés laboral se oprima o en el caso se reduzca en su desempeño laboral<sup>8</sup>.

Entonces cabe mencionar que se abastecerá el estudio exploratorio para las respectivas indagaciones de estas víctimas de estrés laboral.

Las relaciones de causa efecto entre ambos componentes surgen a veces con un fuerte convencimiento práctico, este es el caso de la empresa PRONACA S.A.

El problema mencionado y la forma de cómo esta influirá en el desempeño laboral dentro de la empresa, me ha llevado a emprender el proyecto en sí.

---

<sup>8</sup> Monica Montenegro (Autora de proyecto)

### 1.2.2. PREGUNTAS DIRECTRICES (Subproblemas)

- ¿De qué manera conceptualiza usted; el estrés?
- ¿Usted como colaborador en la empresa ha presentado algún síntoma de estrés en sus actividades?
- ¿El estrés tiene efectos en los colaboradores en sus actividades cuales conoce?
- ¿Cuáles cree usted que son las técnicas para prevenir el estrés laboral?
- ¿En cuanto al espacio físico de su trabajo usted que ha observado?
- ¿Cuáles son las causas para que haya estrés?
- ¿Cuáles son las relaciones interpersonales dentro de la empresa?
- ¿Cree usted que las relaciones interpersonales repercuten en el trabajo de equipo?
- ¿Cómo repercute el estrés en los equipos de trabajo?
- ¿Usted realiza su trabajo por obligación o por necesidad?

### **1.2.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera se relacionara el estrés en los colaboradores con el desempeño laboral en la empresa Pronaca S.A Regional- Manabí Montecristi en el año 2013?

#### **1.2.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

La relación que existe; está afectando el desempeño laboral en los colaboradores de empresa Pronaca S.A. y esto se ha venido dando desde algunos años atrás por asuntos de exigencias laborables en la actividades de las áreas de venta, administración, bodega y reparto.

La importancia de conocer este problema en las áreas mencionadas en la empresa, es para que se planteen propuestas de solución para mejorar el rendimiento laboral en aquellas áreas y así por el bienestar de la empresa como tal en otra instancia hará que de alguna manera u otra se reduzca el problema mencionado.

##### **1.2.4. a.- De contenido**

**Campo:** Industrial

**Área:** Desempeño Laboral

**Aspecto:** Estrés en los colaboradores

**Tema:** “Estrés y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pronaca S.A regional Manabí-Montecristi año 2012”

**Problema:** Ausencia de un diseño estratégico para evidenciar o diagnosticar el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Pronaca S.A Regional Manabí - Montecristi.

##### **1.2.4. b.- De extensión.**

**Delimitación espacial:** Pronaca S.A Regional Manabí – Montecristi.

##### **1.2.4. c.- De tiempo.**

**Delimitación Temporal:** 2013

### **1.3.- OBJETIVOS**

#### **1.3.1.- OBJETIVO GENERAL**

Determinar la influencia del estrés en los colaboradores y su relación con el desempeño laboral en la empresa Pronaca S.A regional Manabí-Montecristi en el 2013.

#### **1.3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el nivel de estrés en los colaboradores.
- Demostrar los tipos de relación que existen en las áreas de ventas, bodega, administración y reparto.
- Distinguir la propuesta técnica para el proyecto.
- Establecer los factores que influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

#### 1.4.- JUSTIFICACIÓN

- ✓ Es un tema inédito y de gran importancia, el término estrés laboral se refiere a una situación que es cada vez más frecuente entre los profesionales que prestan sus servicios a través de una relación directa y con las personas. En efecto, hasta la fecha no existen antecedentes que señalen directamente la prevalencia del estrés como factor que afecta el rendimiento productivo en los colaboradores de las empresas en Manabí y peor aun en Montecristi.
- ✓ De acuerdo a lo mencionado, esta investigación determinara la prevalencia del síndrome del estrés en los colaboradores de la empresa PRONACA S.A y de sus tres componentes (Biopsicosocial).
- ✓ El estrés se ha convertido en una patología que acompaña a gran parte de la población colaboradora. El estrés laboral se considera como la fase avanzada del estrés, como consecuencia del estrés laboral crónico. El estudio es importante debido a que el estrés en una persona limita la parte productiva en las labores y también genera una deficiencia en la salud del colaborador.
- ✓ Diversas investigaciones tal como se aprecia en los antecedentes, arrojan como resultado que alrededor de dos tercios de todas las enfermedades están relacionadas con el estrés laboral y aunque no se trata de una relación de causa - efecto, el estrés laboral es un factor importante que interacciona con otras variables biológicas, psicológicas y sociales, dando lugar a numerosas enfermedades físicas y mentales.
- ✓ Se es consciente de que en unos pocos años la masa colaboradora de las empresas se ha visto afectada por los numerosos cambios político sociales del país y estas transformaciones han afectado tanto a los colaboradores

directos en las áreas administrativas, ventas, bodega y reparto pero en menor escala.

- ✓ Parece como si el ejercicio de los estudios cuando los colaboradores de las empresas tienen sobrecarga de tareas y de prácticas conllevará unos factores de riesgo laboral que no se llegarán a entender si únicamente se interpreta riesgo como peligro físico y salud como falta de enfermedad en lugar de ausencia de bienestar físico, psíquico y social.
- ✓ Se quiere arrojar luz sobre este asunto no sólo porque la salud es el bien más importante que se posee, sino por las repercusiones que puede tener en el sistema y muy especialmente en el desempeño de las actividades laborables.
- ✓ Los beneficiados directos del proyecto, serán los colaboradores de la empresa Pronaca S.A Regional Manabí- Montecristi y quizás alguien en particular que quiere emprender la investigación como lo son los estudiantes.
- ✓ Tiene factibilidad social, económica y técnica.
- ✓ **Social;** porque los colaboradores de la empresa Pronaca S.A contribuirán en la ejecución del proyecto.
- ✓ **Económica;** porque el proyecto será financiado por la autora de la investigación.
- ✓ **Técnica;** por cuanto se contará con el apoyo de los gerentes de la empresa y supervisores de las áreas mencionadas.

## CAPITULO II

### 2.- MARCO TEÓRICO

#### 2.1.- ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

*"La respuesta del organismo no es específica a cualquier demanda del exterior".<sup>9</sup>*

Las causas del estrés laboral, sus efectos y su prevención adopta diferentes formas, no obstante es importante preparar y capacitar a los colaboradores para afrontar todas las fuertes demandas que el ambiente les haga con todos los recursos disponibles y así adaptarse y resolver objetivamente los problemas que día a día se les presentan en sus actividades laborales.

En términos generales se puede hablar de dos tipos de estrés: Ver anexo N°1

*Estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo.<sup>10</sup>*

**El Eustrés.-** Es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia la cual les permite resolver de objetivamente las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas.

**Distrés:** que es el estrés negativo o desagradable. Este tipo de estrés hace que la persona desarrolle una presión o esfuerzo muy por encima del necesario de acuerdo a la carga que sobre este recae.

---

<sup>9</sup> Hans Selye "Hace más de medio siglo, definió el estrés ante la Organización Mundial de la Salud"

<sup>10</sup> Según Pose (2005, Eustrés, 1)

Se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que depende de cada persona y de la situación que se le presente el tipo de respuesta que proporcione a su entorno y esta le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional.

En el mundo de hoy, los seres humanos impulsados por ese natural instinto gregario que a través de la historia los ha hecho construir grandes civilizaciones y la sociedad actual, se han convertido en opresores de sí mismos y opresores de los demás como un todo, exigiéndose cada vez más y más todos los días de sus vidas hasta el punto de acelerar desmedidamente sus ritmos de vida y dejándose consumir por grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio que los rodea les imponen día a día.

El ser humano, por naturaleza, ante un estímulo exterior responde con una reacción, y ante las exigencias que el medio hace diariamente sobre el ser humano, la respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones negativas producidas en nuestro cerebro que afectan nuestra vida diaria, nuestro cuerpo y todas las tareas que realizamos haciendo que nuestro desempeño no sea el esperado y viviendo a diario un estado de tensión del que no podemos salir. Todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente se engloban en un solo término que conoceremos como "estrés".

PRONACA Procesadora de alimentos S.A Regional Manabí-Montecristi, es una empresa que pertenece al sector industrial y como tal requiere preocuparse por el bienestar de sus colaboradores para que siga manteniéndose como líder en su línea de consumo masivo ya que tiene una visión muy amplia para aportar al fortalecimiento y desarrollo del país.

Es por tal motivo mi ansiedad de aplicar mis conocimientos aprendidos en las aulas de clases para aplicarlas dentro de la industria y contribuir a su desarrollo.

## 2.2.- FUNDAMENTACIÓN FILOSOFICA.

Síndrome del estrés, es lo que Selye señaló como el proceso bajo el cual el cuerpo confronta lo que desde un principio designó como: Agente nocivo<sup>7</sup>.

FISIOPATOLOGÍA DEL ESTRÉS. Ver anexo N° 2

En la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés:

### 1).- Reacción de Alarma:

El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.

A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

---

<sup>7</sup> El húngaro Hans Selye (1907-1982), concibió por mera casualidad la idea del Síndrome de Adaptación General (SAG), sobre el cual escribió por primera vez en el *British Journal Nature* en el verano de 1936. El SAG,

## 2).- Estado de Resistencia:

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes psicológicos, lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

## 3).- Fase de Agotamiento:

Debido al agotamiento psicológico, se produce una disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

La idea novedosa de Selye acerca del estrés ayudaron a forjar un campo enteramente nuevo de la medicina -el estudio del estrés y sus efectos- para incluir el trabajo de cientos de investigadores; es una ciencia que continúa avanzando en la actualidad especialmente al demostrar la conexión del estrés con la enfermedad y descubriendo nuevos métodos para ayudar al cuerpo a lidiar con el agotamiento de la vida.

Aunque sus esfuerzos encontraron escepticismo en un principio (él no sugirió alguna cuestión radical, como que el estrés tiene una relación causal con gran cantidad de importantes enfermedades, cardíacas y cáncer entre otras), los métodos impecables de Selye y su investigación respecto a la salud y la ciencia

profesional de toda índole, gradualmente ganaron reconocimiento y sus ideas fueron tratadas con respeto. En palabras del propio Selye, su descubrimiento fue suficiente para prevenir que el concepto senos vaya de las manos, y receptivo a un análisis preciso.

## **2.3.- FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.3.1.- Estrés**

Estrés (del inglés stress, ‘tensión’) es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud.

Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga mental que provoca de tensión que repercute en el organismo humano y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano. Algunos ejemplos son los olvidos (*incipientes problemas de memoria*),<sup>8</sup> *alteraciones en el ánimo*<sup>9</sup>, nerviosismo y falta de concentración, en las mujeres puede producir cambios hormonales importantes como hinchazón de mamas, dolores en abdominales inferiores entre otros síntomas.

Es una patología emergente en el área laboral, pueden ser asimiladas de diferentes formas por los individuos siendo el riesgo mayor en las tareas en puestos jerárquicos que requieren mayor exigencia y dedicación.

---

<sup>8</sup> *El Instituto de Neurología Cognitiva (INECO)*

<sup>9</sup> *El Instituto de Neurología Cognitiva (INECO)*

Por lo que un determinado efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otra.

El estrés crónico está relacionado con los *trastornos de ansiedad*,<sup>10</sup> que es una reacción normal frente a diversas situaciones de la vida, pero cuando se presenta en forma excesiva o crónica constituye una enfermedad que puede alterar la vida de las personas, siendo aconsejable en este caso consultar a un especialista.

### **2.3.2.- Historia del concepto**

En los años 30, por aquel entonces el veinteañero estudiante de medicina en la Universidad de Praga Hans Selye -hijo del cirujano austriaco Hugo Selye- observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, independientemente de la enfermedad que padecieran, presentaban síntomas comunes: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras. Por ello, Selye llamó a este conjunto de síntomas el síndrome de estar enfermo.

*El término estrés proviene de la física y hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro, siendo aquel que más presión recibe el que puede destrozarse- y fue adoptado por la psicología*<sup>11</sup>, pasando a denominar el conjunto de síntomas psicofisiológicos antes mencionado, y que también se conocen como síndrome general de adaptación. Los estudios de Selye con posterioridad llevaron a plantear que el estrés es la respuesta inespecífica a cualquier demanda a la que sea sometido, es decir que el estrés puede presentarse cuando se da un beso apasionado.

Selye, que fue fisiólogo, se convirtió en el director del Instituto de Medicina y Cirugía Experimental en la Universidad de Montreal.

---

<sup>10</sup> *El Instituto de Neurología Cognitiva (INECO)*

<sup>11</sup> *Hugo Selye En 1950 publicó la que sería su investigación más famosa: Estrés. Un estudio sobre la ansiedad.*

### **2.3.3.- Síntomas de estrés**

El efecto que tiene la respuesta estrés en el organismo es profundo:

Predominio del sistema nervioso simpático (vasoconstricción periférica, midriasis, taquicardia, taquipnea, ralentización de la motilidad intestinal, etc.)

Liberación de catecolaminas (adrenalina y noradrenalina), de cortisol y encefalina.

Aumento en sangre de la cantidad circulante de glucosa, factores de coagulación, aminoácidos libres y factores inmunitarios.

Todos estos mecanismos los desarrolla el cuerpo para aumentar las probabilidades de supervivencia frente a una amenaza a corto plazo, no para que se los mantenga indefinidamente, tal como sucede en algunos casos.

A medio plazo, este estado de alerta sostenido desgasta las reservas del organismo y puede producir diversas patologías (trombosis, ansiedad, depresión, inmunodeficiencia, dolores musculares, insomnio, trastornos de atención, diabetes, etc.)

El origen del estrés se encuentra en el cerebro, que es el responsable de reconocer y responder de distintas formas a los estresores.

Cada vez son más numerosos los estudios que corroboran el papel que juega el estrés en el aprendizaje, la memoria y la toma de decisiones. Un estudio de la Universidad de California demostró que un estrés fuerte durante un corto período de tiempo, por ejemplo, la espera previa a la cirugía de un ser querido, es suficiente para destruir varias de las conexiones entre neuronas en zonas específicas del cerebro. Esto es, un estrés agudo puede cambiar la anatomía cerebral en pocas horas. El estrés crónico, por su parte, tuvo en experimentos con

ratas el efecto de disminuir el tamaño de la zona cerebral responsable de la memoria.<sup>12</sup>

#### **2.3.4.- Factores Psicológicos desencadenantes del estrés**

Los llamados estresores o factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio fisiológico del organismo (homeostasis).

Una parte importante del esfuerzo que se ha realizado para el estudio y comprensión del estrés, se ha centrado en determinar y clasificar los diferentes desencadenantes de este proceso. La revisión de los principales tipos de estresores que se han utilizado para estudiar el estrés, nos proporciona una primera aproximación al estudio de sus condiciones desencadenantes, y nos muestra la existencia de diez grandes categorías de estresores:

- 1.- Situaciones que fuerzan a procesar información rápidamente,
- 2.- Estímulos ambientales dañinos,
- 3.- Percepciones de amenaza,
- 4.- Alteración de las funciones fisiológicas (enfermedades, adicciones, etc.),
- 5.- Aislamiento y confinamiento,
- 6.- Bloqueos en nuestros intereses,
- 7.- Presión grupal,
- 8.- Frustración.
- 9.- No conseguir objetivos planeados.
- 10.-Relaciones sociales complicadas o fallidas.

Sin embargo, cabe la posibilidad de realizar diferentes taxonomías sobre los desencadenantes del estrés en función de criterios meramente descriptivos; por

---

<sup>12</sup> *Los cerebros reunidos (Cristina Aguayo-Mazzucato) 27-11-2008, consultado 27-11-2008*

ejemplo, para quienes el 'estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno (que es evaluado por el individuo como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar)<sup>13</sup>. Por eso se ha tendido a clasificarlos por el tipo de cambios que producen en las condiciones de vida. Conviene hablar, entonces, de cuatro tipos de acontecimientos estresantes:

1.- Los estresores únicos: hacen referencia a cataclismos y cambios drásticos en las condiciones del entorno de vida de las personas y que, habitualmente, afectan a un gran número de ellas.

2.- Los estresores múltiples: afectan sólo a una persona o a un pequeño grupo de ellas, y se corresponden con cambios significativos y de transcendencia vital para las personas.

3.- Los estresores cotidianos: se refieren al cúmulo de molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas.

4.- Los estresores biogénicos: son mecanismos físicos y químicos que disparan directamente la respuesta de estrés sin la mediación de los procesos psicológicos.

Estos estresores pueden estar presentes de manera aguda o crónica y, también, pueden ser resultado de la anticipación mental acerca de lo que puede ocurrir en el futuro.

Todo nace debido a las alteraciones psicológicas. El creciente campo de la psicología ha investigado, hasta ahora, dos vertientes: (1) los antecedentes psicológicos; y (2) los aspectos psicológicos post-lesión.

En su totalidad estos problemas de estrés se deben a las afectaciones psicológicas.

---

<sup>13</sup> *Lo que propusieron Lazarus y Folkman (1984)*

**El estrés de trabajo** se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física. El concepto del estrés de trabajo muchas veces se confunde con el desafío (los retos), pero ambos conceptos son diferentes.

El desafío nos vigoriza psicológica y físicamente, y nos motiva a aprender habilidades nuevas y llegar a dominar nuestros trabajos. Cuando nos encontramos con un desafío, nos sentimos relajados y satisfechos. Entonces, dicen los expertos, el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo.

En la actualidad existe una gran variedad de datos experimentales y clínicos que ponen de manifiesto que el estrés, si su intensidad y duración sobrepasan ciertos límites, puede producir alteraciones considerables en el cerebro.

Éstas incluyen desde modificaciones más o menos leves y reversibles hasta situaciones en las que puede haber muerte neuronal.

Se sabe que el efecto perjudicial que puede producir el estrés sobre nuestro cerebro está directamente relacionado con los niveles de hormonas (glucocorticoides, concretamente) secretados en la respuesta fisiológica del organismo. Aunque la presencia de determinados niveles de estas hormonas es de gran importancia para el adecuado funcionamiento de nuestro cerebro, el exceso de glucocorticoides puede producir toda una serie de alteraciones en distintas estructuras cerebrales, especialmente en el hipocampo, estructura que juega un papel crítico en muchos procesos de aprendizaje y memoria.

Mediante distintos trabajos experimentales se ha podido establecer que la exposición continuada a situaciones de estrés (a niveles elevados de las hormonas del estrés) puede producir tres tipos de efectos perjudiciales en el sistema nervioso central, a saber:

**Atrofia dendrítica.** Es un proceso de retracción de las prolongaciones dendríticas que se produce en ciertas neuronas. Siempre que termine la situación de estrés, se puede producir una recuperación de la arborización dendrítica. Por lo tanto, puede ser un proceso reversible.

**Neurotoxicidad.** Es un proceso que ocurre como consecuencia del mantenimiento sostenido de altos niveles de estrés o GC (durante varios meses), y causa la muerte de neuronas hipocampales.

**Exacerbación de distintas situaciones de daño neuronal.** Éste es otro mecanismo importante por el cual, si al mismo tiempo que se produce una agresión neural (apoplejía, anoxia, hipoglucemia, etc.) coexisten altos niveles de GC, se reduce la capacidad de las neuronas para sobrevivir a dicha situación dañina.

### **2.3.5.- La resistencia al estrés**

Las variables que confieren a la personalidad las características que la hacen más resistente ante las demandas de las situaciones y que han recibido mayor atención, son aquéllas que hacen referencia a las creencias, ya que en su mayor parte son tendencias generalizadas a percibir la realidad o a percibirse a sí mismo de una determinada manera.<sup>14</sup>

En general, se trata de un conjunto de creencias relacionadas, principalmente, con la sensación de dominio y de confianza sobre la realidad del entorno, que van desarrollándose a lo largo de la vida, y que están muy relacionadas entre sí. El núcleo de creencia de una persona incidirá sobre el proceso de estrés, modulando los procesos de valoración sobre las condiciones estresantes.

---

<sup>14</sup> (Lazarus, 1991).

Entre dichas características se incluyen:

- 1.- El sentimiento de autoeficacia<sup>15</sup>
- 2.- El locus de control<sup>16</sup>
- 3.- La fortaleza<sup>17</sup>
- 4.- El optimismo<sup>18</sup>
- 5.- El sentido de coherencia<sup>19</sup>

### **2.3.6.- El estrés en la empresa**

Un entorno especialmente relacionado con el estrés es la empresa. La razón es que es éste un lugar en que existe un conflicto permanente entre la necesidad de resultados y los recursos necesarios para obtener dichos resultados, fundamentalmente tiempo y dinero. Existe una gran presión sobre los empleados, directivos y empresarios para dedicar más tiempo y dinero a fin de conseguir los resultados, tomar decisiones, cambiar para innovar, etcétera. Y esto no es nada cómodo para la naturaleza humana, que reacciona psicológicamente con una gran variedad de síntomas derivados del alto grado de estrés que puede alcanzar.

La comunidad empresarial suele reaccionar de forma sintomática a la presión diaria para ser más productiva, más eficaz y a la necesidad permanente de cambiar e innovar para adaptarse más al entorno.

Por ello, las instituciones oficiales y privadas y las empresas más avanzadas han empezado a estudiar este fenómeno, y existe unanimidad en el sentido de que hay que conseguir formas de trabajo más colaborativas y participativas en las que se analice conjuntamente con especialistas normalmente externos (profesionales del coaching de la empresa, psicólogos, etcétera) el proceso de análisis de la realidad empresarial, la toma de decisiones, la mejora de procesos, involucrando a todos

---

<sup>15</sup> (Bandura, 1977, 1997)

<sup>16</sup> (Rotter, 1966)

<sup>17</sup> (Maddi y Kobasa, 1984)

<sup>18</sup> (Scheir y Carver, 1987)

<sup>19</sup> (Antonovsky, 1987)

los responsables de la toma de decisiones y de la ejecución para mejorar su nivel de control sobre su entorno, reducir el estrés, trabajar mejor y más eficazmente. Pero no sólo es una tarea relacional o humana. Los profesionales externos también deben de tener profundos conocimientos empresariales, para entender y orientar los procesos reales comerciales y financieros. El ejemplo típico es que si una fábrica está mal organizada y se produce un gran estrés entre sus componentes, no vale sólo con escuchar y atender a los trabajadores: también es necesario que se tomen las decisiones necesarias para que mejoren los procesos básicos, y con ello se liberen las energías improductivas en la plantilla.

Un caso específico de estrés es el del empresario que dirige su propio negocio. Además de los mismos síntomas que el resto de la comunidad empresarial, también tiene dos circunstancias adicionales: puede estar aislado culturalmente del resto de la plantilla, y además no puede abandonar su puesto de trabajo y cambiar de empleo fácilmente, pues tendría que vender la empresa, y ello hace que se vea obligado a sacarlo adelante como sea, muchas veces sin tener la preparación suficiente. En estos casos suele indicarse el uso de asesores empresariales externos, como apoyo a su labor.

Para combatir el estrés se suelen recomendar los ejercicios respiratorios. El objetivo es ejercer un control voluntario sobre la respiración de manera que la utilicemos como calmante cuando nos abrumen las situaciones de estrés. Está demostrado que una respiración adecuada tiene un efecto calmante sobre la persona que está sometida al estrés.<sup>20</sup>

En el Congreso de Neurociencias de 2008 que se llevó a cabo en Washington DC, se presentó una investigación que sugiere masticar chicle para combatir el estrés. El estudio fue realizado por la Universidad de Northwestern y patrocinado por el Wrigley Science Institute, departamento de investigación del fabricante de chicle Wrigley. Observa que masticar chicle en momentos de presión, disminuye el

---

<sup>20</sup> Autora del proyecto

estrés a niveles cinco veces menores de los que se perciben en condiciones normales y que además mejoraría la memoria a corto plazo. Aunque los científicos no saben aún cuál es el factor responsable de este efecto: el azúcar, el sabor o la mecánica de masticar.

Otras acciones de evitar el estrés son las siguientes:

- 1.-Realizar ejercicios físicos.
- 2.-Mantener una dieta saludable.
- 3.-Tener al menos dos ataques de risas (permite la liberación de endorfinas).
- 4.- Mantener un clima agradable durante el almuerzo, evitando preocupaciones.
- 5.-Tomarse un tiempo para la relajación mediante los juegos de mesas (se comprobó que estos tipos de juegos tranquilizan la mente).

Tratamiento: encarar memoria sobre el trauma.

## **2.4.- FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

El plan nacional de desarrollo del Gobierno actual ha implementado acciones tendientes a ayudar a todos los sectores de la producción. Con ello se ha iniciado un proceso de recuperación, que permitirá colocar al país en una situación favorable en su desarrollo y crecimiento económico.

La investigación se fundamentará igualmente en el Reglamento de Seguridad e Higiene Laboral en el Art 14. De los Comités de Seguridad.

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 pudieron ser reelegidos indefinidamente.

## Art11.- Obligaciones de los empleadores

1.- Cumplir con las disposiciones de este 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.

Es importante indagar y evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

## **2.5.- HIPÓTESIS.**

¿El estrés influye en el desempeño laboral de los colaboradores que se encuentran en las áreas de venta, administración bodega y reparto de la empresa PRONACA S.A Regional Manabí – Montecristi?

## **2.6.- SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.**

### **2.6.1 Variable independiente.**

•El Estrés: Es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un agente negativo derivado directamente del trabajo.

### **2.6.2 Variable Dependiente.**

•El Desempeño Laboral de los colaboradores: Son las acciones o comportamientos observados en los empleados en su actividad laboral, para alcanzar los objetivos de la organización.

## CAPITULO III

### 3.- METODOLOGIA

#### 3.1.- TIPO O NIVEL DE INVESTIGACION

Investigación descriptiva y Social- Porque describe la realidad de los colaboradores de la empresa Pronaca S.A Regional Manabí - Montecristi.

##### 3.1.1.-- MÉTODOS

**Método inductivo;** Por cuanto se realizó un estudio particular para conocer la realidad de los colaboradores de la empresa Pronaca S.A Regional Manabí – Montecristi.

Se generalizó el estudio a través de las operaciones del método dialéctico.

**Método descriptivo;** Ayudó a la tabulación de los datos, la graficación e interpretación y análisis de resultados.

**Método sintético;** Porque se investigó paso a paso los parámetros de la investigación científica.

**Método dialéctico;** Porque en la investigación se consideró cada uno de los pasos de este método.

### **3.1.2. TÉCNICAS**

Las técnicas que se utilizó para la elaboración de este proyecto de tesis fueron:

Bibliográficas: Para la construcción del marco teórico.

Encuestas y Entrevistas: En la recolección de la información de campo.

### **3.2.- POBLACIÓN, MUESTRA Y TAMAÑO.**

#### **3.2.1.- POBLACIÓN.**

El presente trabajo de investigación se realizó: en la Empresa Pronaca S.A. Regional Manabí - Montecristi. La población del personal de la empresa es relativa me limite en realizarlo con los colaboradores de las áreas de venta, administración, bodega y reparto, que cuentan con 37 colaboradores distribuidos dentro de las labores de la empresa.

#### **3.2.2.- MUESTRA.**

Las encuestas fueron dirigidas a los colaboradores del área de Venta, Administración, Bodega y Reparto. También se realizó entrevistas al Jefe Regional de la empresa, al Asistente Administrativo y al Supervisor del Área de Ventas.

#### **3.2.3.- TAMAÑO DE LA MUESTRA.**

El estudio se realizó a 28 colaboradores en las áreas mencionadas de la Empresa Pronaca S.A. Regional Manabí - Montecristi.

### 3.3.- OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

#### 3.3.a.- VARIABLE INDEPENDIENTE. Estrés

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS
<p><b>ESTRÉS.-</b> Consiste en un estudio sobre esta patología, la cual contempla nuevos paradigmas y debates en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas en su mayoría.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrés</li> <li>• Patología</li> <li>• Teorías</li> <li>• Recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Síntomas</li> <li>• Conjunto de evaluaciones para determinar el estrés</li> <li>• Signos. Niveles de productividad</li> <li>• Número de accidentes</li> <li>• Clima laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Emita un criterio sobre la implementación de este tipo de investigación dentro de la empresa?</li> <li>• ¿Cómo cree usted que se deben solucionar los problemas que se presentan con los colaboradores de las áreas mencionadas por su parte como Gerente?</li> <li>• ¿Apoyaría usted la gestión para implementar una propuesta en base a la investigación obtenida explique sus razones?</li> <li>• ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que usted encuentra en su labor diaria como profesional en las áreas mencionadas?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario estructurado para las entrevistas dirigidas a el Jefe Regional de la empresa Manabí – Montecristi, Supervisor del área de ventas y el asistente administrativo</li> <li>• Análisis documental.</li> </ul>

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Desempeño Laboral de los Colaboradores.

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS
<p><b>DESEMPEÑO LABORAL.-</b></p> <p>Es el nivel de relación con el desempeño laboral de los colaboradores en las áreas de ventas, administración, bodega y reparto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación</li> <li>• Desempeño</li> <li>• Áreas de trabajo</li> <li>• Gerentes</li> <li>• Asistentes</li> <li>• Supervisores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Área de venta</li> <li>• Área de administración</li> <li>• Área de bodega</li> <li>• Área de reparto</li> <li>• Hombres y mujeres</li> <li>• Laboral, política y social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera conceptualiza usted; el estrés?</li> <li>• ¿Usted como colaborador en la empresa ha presentado algún síntoma de estrés en sus actividades?</li> <li>• ¿El estrés tiene efectos en los colaboradores en sus actividades cuales conoce?</li> <li>• ¿Cuáles cree usted que son las técnicas para prevenir el estrés laboral?</li> <li>• ¿En cuanto al espacio físico de su trabajo usted que ha observado?</li> <li>• ¿Cuáles son las causas para que haya estrés?</li> <li>• ¿Cuáles son las relaciones interpersonales dentro de la empresa?</li> <li>• ¿Cree usted que las relaciones interpersonales repercuten en el trabajo de equipo?</li> <li>• ¿Cómo repercute el estrés en los equipos de trabajo?</li> <li>• ¿Usted realiza su trabajo por obligación o por necesidad?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionarios estructurados aplicando las encuestas a los colaboradores de la Empresa Pronaca S.A Regional Manabí – Montecristi.</li> <li>• Consultas bibliográficas.</li> <li>• Análisis documental.</li> </ul>

### **3.4.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:**

Las técnicas e instrumentos a utilizar serán:

- La encuesta aplicada a los colaboradores del área de ventas, administración, bodega y reparto.
- La entrevista aplicada al Jefe Regional de la empresa, supervisor del área de ventas y el asistente administrativo.
- La técnica bibliográfica fue la recolección de información registrada en los libros y el internet.

### **3.5.- RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

- Encuesta: ver anexo 3; Entrevista: anexo 4

### **3.6.- PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Los datos recabados serán revisados para determinar los cuestionarios que hubieren sido contestados completa y correctamente.

- Se tabularan los datos recogidos.
- Se traducirán las frecuencias a porcentajes.
- Los cuadros estadísticos se representaran gráficamente.
- Se analizaran los resultados estadísticos y se interpretaran a la luz del Marco Teórico, de los objetivos y de la hipótesis.

## CAPITULO IV

### 4.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Encuestas dirigida a los colaboradores del área de ventas, administración, bodega y reparto la empresa Pronaca s.a. Regional Manabí – Montecristi.

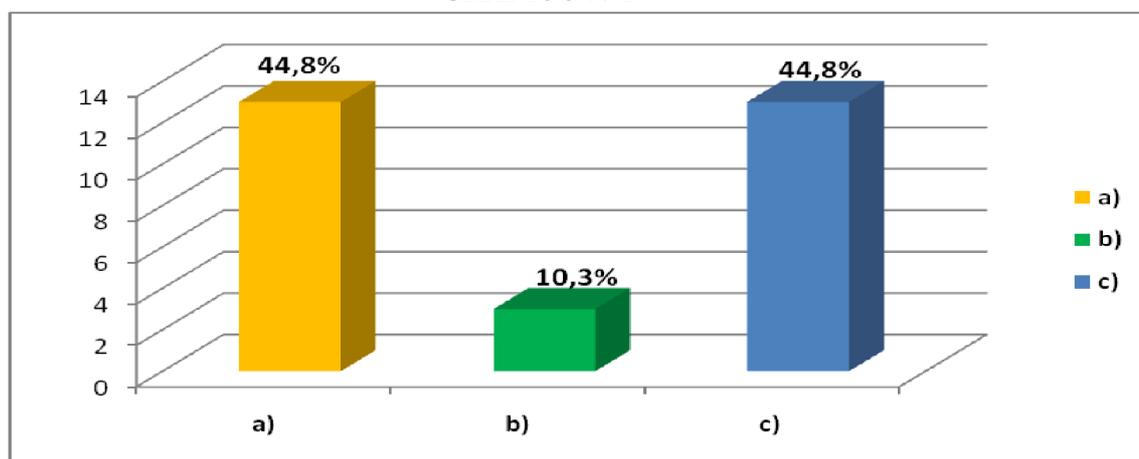
##### 1.- ¿De qué manera conceptualiza usted; el estrés?

CUADRO N° 1

N°	ALTERNATIVAS	Fr	%
1	a).- El estrés laboral es provocado por situaciones agobiantes	13	44,8
2	b).- El estrés laboral es uno de los temas que actualmente no afecta.....	3	10,3
3	c).- El estrés laboral es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva...	13	44,8
TOTAL		29	100

Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

GRAFICO N°1



Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

Elaboración: Mónica Montenegro

## **ANÁLISIS**

Según el cuadro estadístico N° 1 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de venta, administración, reparto y bodega de la empresa Pronaca S.A respondieron en base a su criterio la conceptualización del estrés de la siguiente manera: el 44,8% El estrés laboral es provocado por situaciones agobiantes; el 10,3% El estrés laboral es uno de los temas que actualmente no afecta a las relaciones interpersonales, actividad y rendimiento en el trabajo y el 44,8% que el estrés laboral es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas.

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos que son varias las razones por lo que los trabajadores conceptualizan de manera diferente al estrés, lo que representa en su mayoría para los ítems a y c al 44,8% y con una minoría el ítem b con un 10,3%.

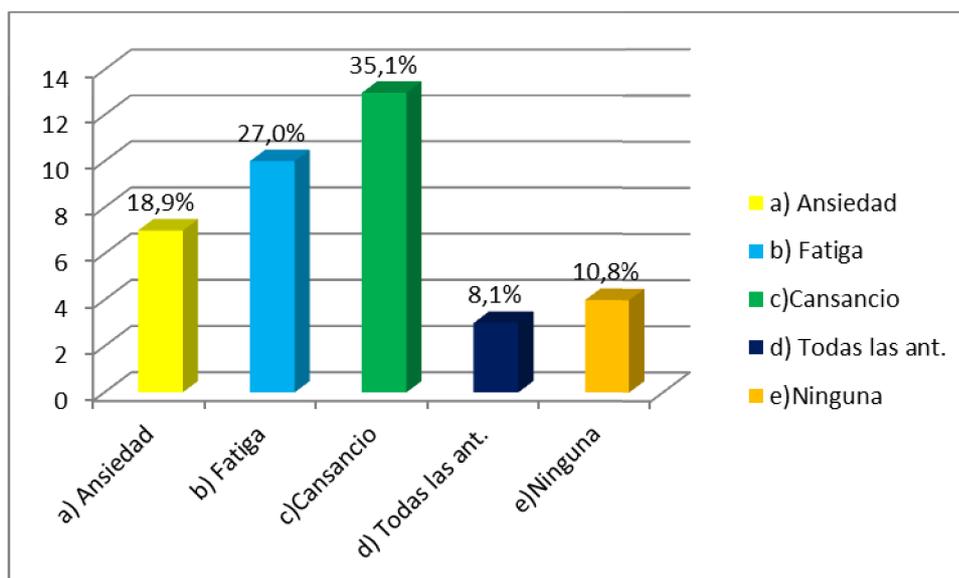
2.- ¿Usted como colaborador en la empresa ha presentado algún síntoma de estrés en sus actividades? Cuál de estos síntomas?

CUADRO N° 2

N°	ALTERNATIVAS	Fr	%
1	Ansiedad	7	25
2	Fatiga	1	3,6
3	Cansancio	13	46,4
4	Todas las anteriores	3	10,7
5	Ninguna	4	14,7
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

GRAFICO N° 2



**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

**Elaboración:** Mónica Montenegro

## **ANÁLISIS**

Según el cuadro estadístico N°2 de las encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega de la empresa Pronaca S.A sobre si ha sentido alguna molestia que tenga que ver con estrés respondieron de la siguiente manera: el ansiedad el 18,9%; Fatiga un 27,0%; cansancio un 35,1%; todas las anteriores con un 8,1% y ninguna 10,8%.

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos que el mayor síntoma adquirido es que por el cansancio se ha visto impedido en sus labores representado en un total del 35,1% seguidos de la fatiga con un 27,0%.

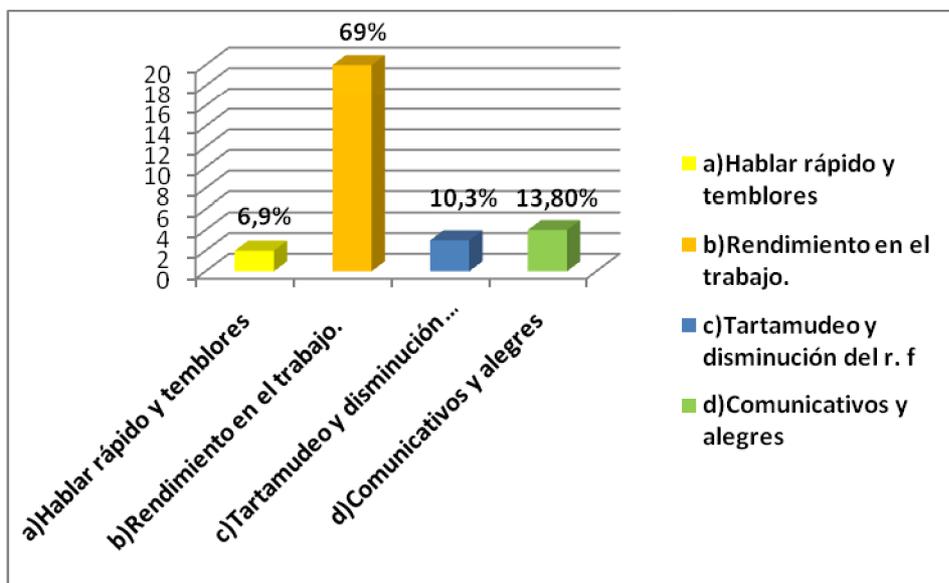
3.- ¿El estrés tiene efectos en los colaboradores en sus actividades cuales conoce?

CUADRO N°3

N°	ALTERNATIVAS	Fr	%
1	Hablar rápido y temblores	2	6,9
2	Rendimiento en el trabajo.	20	69
3	Tartamudeo y disminución del rendimiento físico.	3	10,13
4	Comunicativos y alegres	4	13,8
<b>TOTAL</b>		29	100

Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

GRAFICO N°3



Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

Elaboración: Mónica Montenegro

## **ANÁLISIS**

Según el cuadro estadístico N°3 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega de la empresa Pronaca S.A el estrés tiene efectos en los colaboradores respondieron de la siguiente manera: hablar rápido y con temblores 6,9%, rendimiento en el trabajo 69%; Tartamudeo y disminución del rendimiento físico 10,3%; Comunicativos y alegres 13,80%.

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos que el estrés es un indicador que mayormente incide en el rendimiento en el trabajo de los colaboradores con un total del 69%.

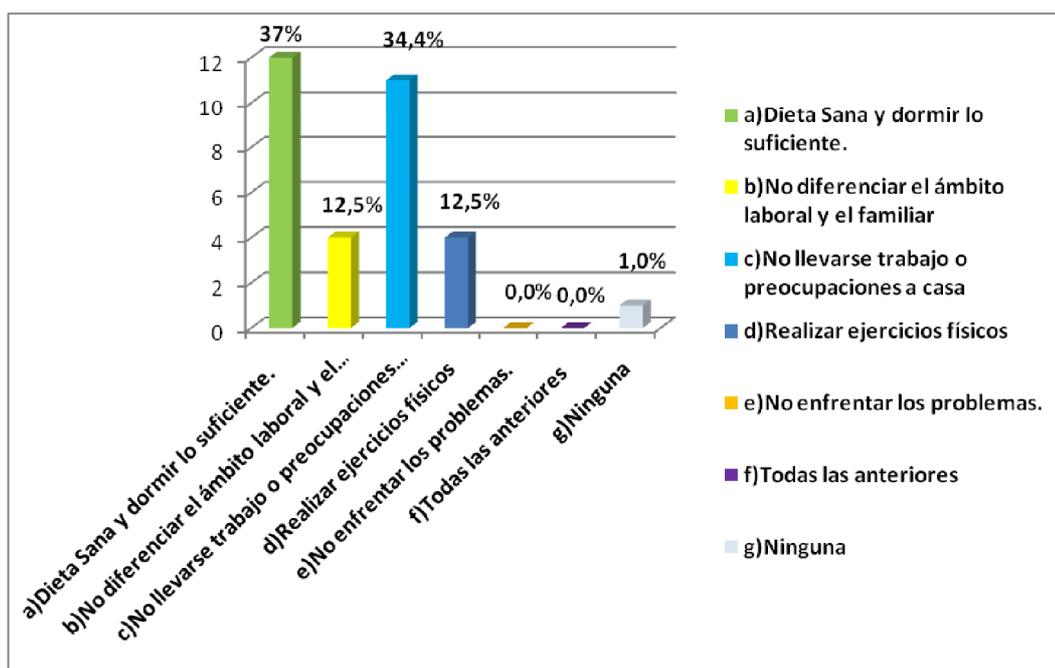
#### 4.- ¿Cuáles cree usted que son las técnicas para prevenir el estrés laboral?

CUADRO N° 4

N°	ALTERNATIVAS	Fr	%
1	Dieta Sana y dormir lo suficiente.	12	37
2	No diferenciar el ámbito laboral y el familiar	4	12,5
3	No llevarse trabajo o preocupaciones a casa	11	34,4
4	Realizar ejercicios físicos	4	12,5
5	No enfrentar los problemas.	0	0
6	Todas las anteriores	0	0
7	Ninguna	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

GRAFICO N°4



Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

Elaboración: Mónica Montenegro

## **ANÁLISIS**

Según el cuadro estadístico N°4 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega de la empresa Pronaca S.A en la que se les pregunto ¿cuáles cree usted que son las técnicas para evitar el estrés laboral respondieron de la siguiente manera: dieta sana y dormir lo suficiente con un 37%; no diferenciar el ámbito laboral con el familiar 12,5%; no llevarse trabajo o preocupaciones a casa con un 34,4%; realizar ejercicios físicos 12,5%; no enfrentar los problemas 0,0%; todas las anteriores 0,0% y finalmente ninguna el 1%.

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos que las técnicas para prevenir el estrés laboral están dadas según lo colaboradores en una dieta sana y dormir lo suficiente con un total del 37%; seguido de no llevarse preocupaciones y trabajo en casa con un total del 34,4% de los encuestados.

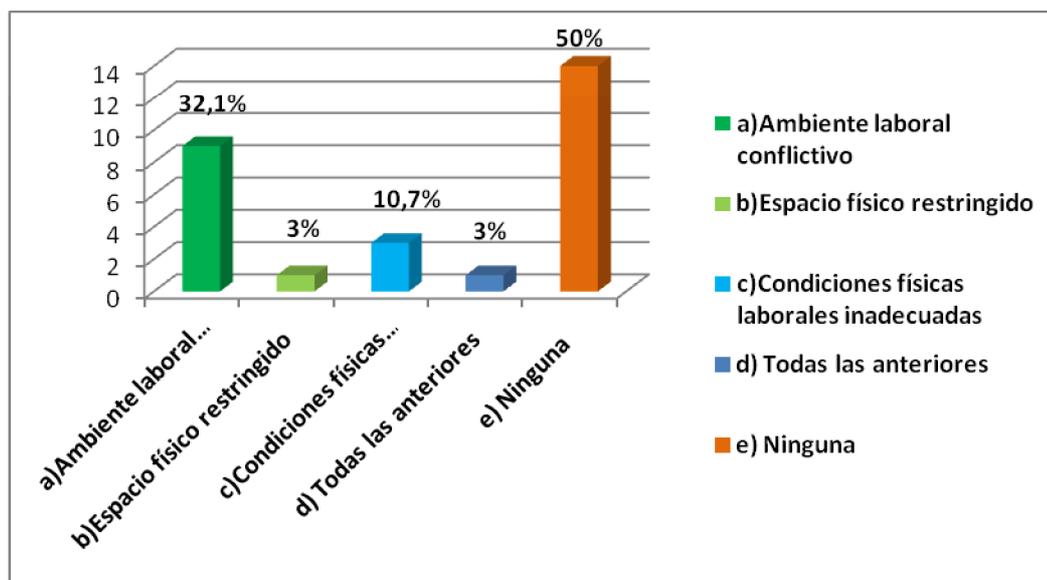
5.- ¿En cuanto al espacio físico de su trabajo usted que ha observado?

CUADRO N°5

N°	ALTERNATIVAS	Fr	%
1	Ambiente laboral conflictivo	9	32,1
2	Espacio físico restringido	1	3
3	Condiciones físicas laborales inadecuadas	3	10,7
4	Todas las anteriores	1	3
5	Ninguna	14	50
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

GRAFICO N°5



Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

Elaboración: Mónica Montenegro

## **ANÁLISIS**

Según el cuadro estadístico N°5 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega de la empresa Pronaca S.A en la que se les preguntó sobre el espacio físico de su trabajo que ha observado respondieron de la siguiente manera: Ambiente laboral conflictivo 32,1 %; Espacio físico restringido 3%; Condiciones físicas laborales inadecuadas 10,7% Todas las anteriores 3%; Ninguna 50%.

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos que sobre el espacio físico de su trabajo no tienen en su mayoría que decir nada ya que se obtuvo el 50% de los encuestados en la alternativa ninguna; pero a la vez de que existe un ambiente laboral conflictivo representado en un 32,1% y en un 10% que las condiciones laborales son las inadecuadas.

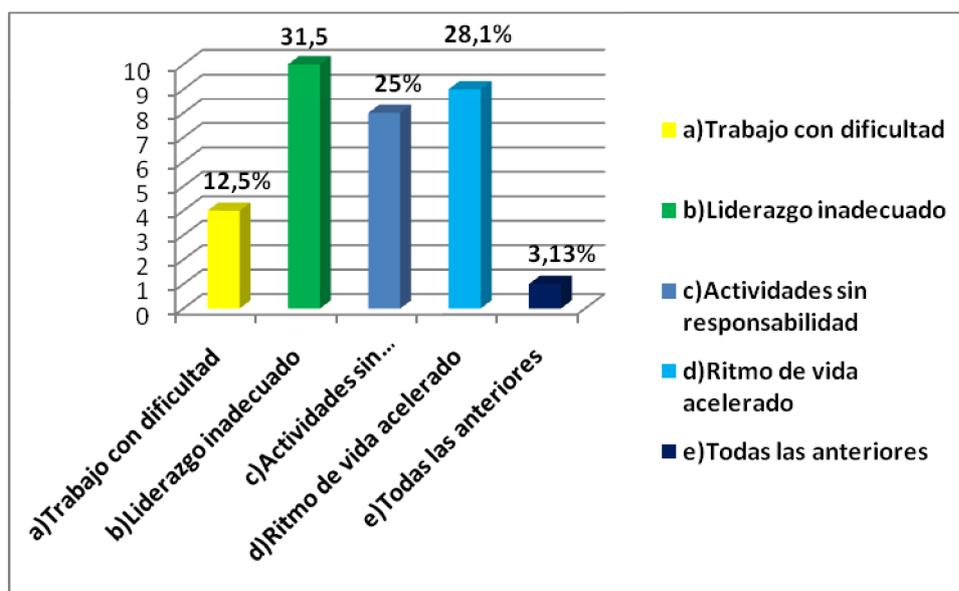
6.- ¿Cuáles son las causas para que haya estrés?:

CUADRO N° 6

N°	ALTERNATIVAS	Fr	%
1	Trabajo con dificultad	4	12,5
2	Liderazgo inadecuado	10	31,5
3	Actividades sin responsabilidad	8	25
4	Ritmo de vida acelerado	9	28
5	Todas las anteriores	1	3,13
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

GRAFICO N°6



Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

Elaboración: Mónica Montenegro

## **ANÁLISIS**

Según el cuadro estadístico N°6 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega de la empresa Pronaca S.A en la que se les preguntó sobre cuáles son las causas para que haya estrés respondieron de la siguiente manera: Trabajo con dificultad el 12,1%; Liderazgo inadecuado el 31,5%; actividades sin responsabilidad el 25%; Ritmo de vida acelerado 28,1% Todas las anteriores 3,13%.

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos cuáles son las causas para que haya estrés en la que se obtuvieron en su mayoría que se dé por un liderazgo inadecuado con un 31,5%; seguido un ritmo de vida acelerado con un 28,1% luego que las actividades son dadas sin responsabilidad con un 25% de los encuestados.

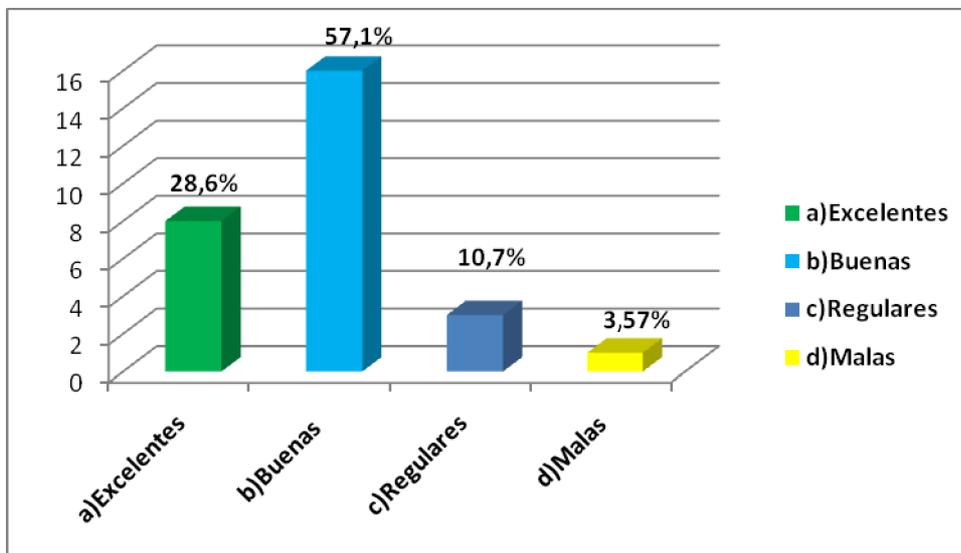
7.- ¿Cuáles son las relaciones interpersonales dentro de la empresa?

CUADRO N°7

N°	ALTERNATIVAS	Fr	%
1	Excelentes	8	28,6
2	Buenas	16	57,1
3	Regulares	3	10,7
4	Malas	1	3,5
<b>TOTAL</b>		<b>32</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

GRAFICOS N°7



Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

Elaboración: Mónica Montenegro

## **ANÁLISIS**

Según el cuadro estadístico N°7 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega de la empresa Pronaca S.A en la que se les pregunto sobre cuáles son las relaciones interpersonales dentro de la empresa respondieron de la siguiente manera: Excelentes 28,6%; Buenas 57,1% Regulares 10,7%; y 3,57% Malas.

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos cuáles son las relaciones interpersonales dentro de la empresa en la que se obtuvieron en su mayoría que son buenas con total del 57,1%; pero tomando en cuenta que existe un 10,7% que dicen que son regulares y un 3,5% que son malas por lo tanto se la toma como referente a los resultados obtenidos anteriormente.

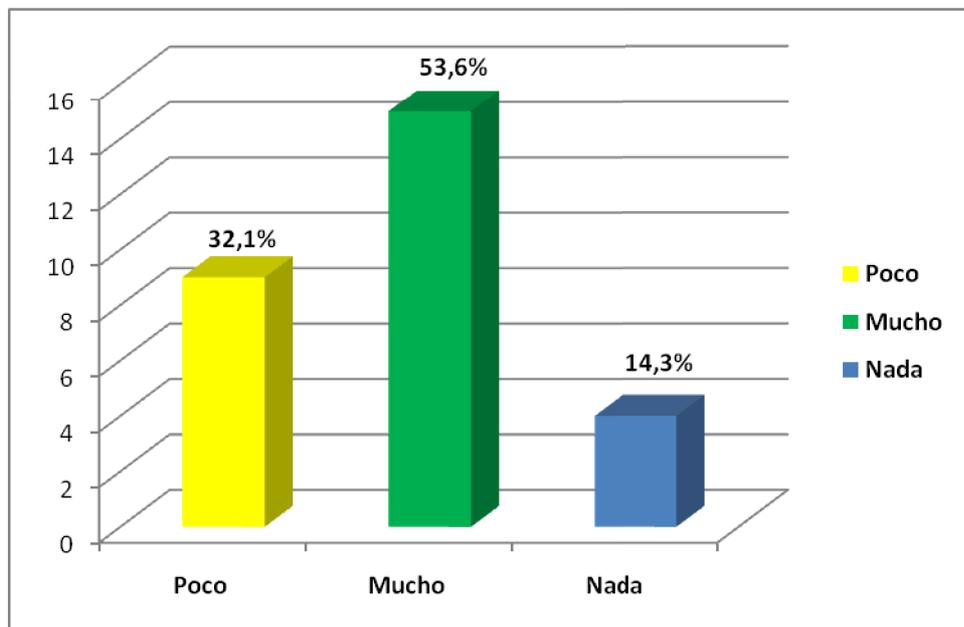
**8.- ¿Cree usted que las relaciones interpersonales repercuten en el trabajo de equipo?**

**CUADRO N°8**

N°	ALTERNATIVAS	Fr	%
1	Poco	9	32,1
2	Mucho	15	53,6
3	Nada	4	14,3
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

**GRAFICO N°8**



**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

**Elaboración:** Mónica Montenegro

## **ANÁLISIS**

Según el cuadro estadístico N°8 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega de la empresa Pronaca S.A en la que se les preguntó cree usted que las relaciones interpersonales repercuten en el trabajo de equipo respondieron de la siguiente manera: poco 32,1%; mucho 53,6% y nada 14,3%.

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos, que las relaciones interpersonales repercuten en el trabajo de equipo, se obtuvieron en su mayoría que es mucho con total del 53,6%; pero tomando en cuenta que existe un 32,1% que dicen que es poco y un 14,3% que dice en nada.

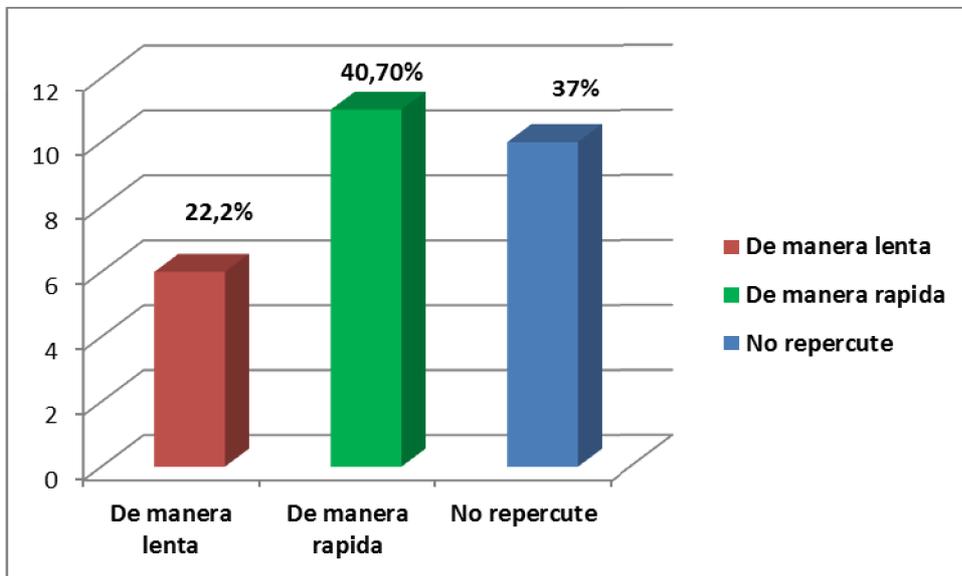
### 9.- Como repercute el estrés en los equipos de trabajo

CUADRO N°9

N°	ALTERNATIVAS	Fr	%
1	De manera lenta	6	22,2
2	De manera rápida	11	40,7
3	No repercute	10	37
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

GRAFICON°9



Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

Elaboración: Mónica Montenegro

## **ANÁLISIS**

Según el cuadro estadístico N°9 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega de la empresa Pronaca S.A en la que se les pregunto cómo repercute el estrés en los equipos de trabajo respondieron de la siguiente manera: De manera lenta 22,2%; De manera rápida 40,7% y No repercute con un 37%.

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos, que el estrés en los equipos de trabajo si repercute de manera rápida en la se obtuvieron en su mayoría el 40,7%; pero tomando en cuenta que existe un 22,2% que dijeron que repercute de manera lenta y un 37% que dijeron que no repercute en los equipos de trabajo.

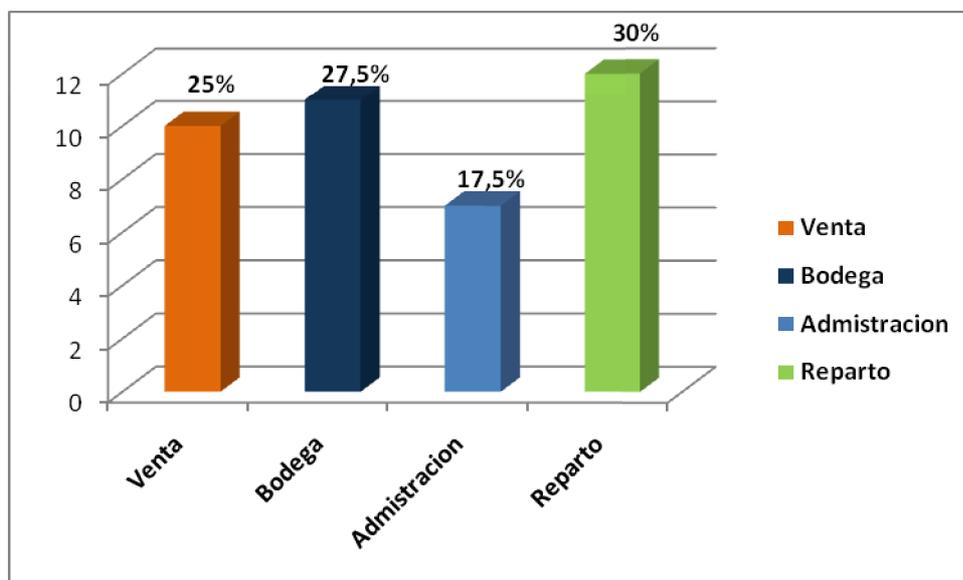
**10.- En que área cree usted que existe mayor problema de estrés**

**CUADRO N°10**

N°	ALTERNATIVAS	Fr	%
1	Venta	10	25
2	Bodega	11	27
3	Administración	7	17,5
4	Reparto	12	30
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

**GRAFICO N° 10**



**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

**Elaboración:** Mónica Montenegro

## **ANÁLISIS**

Según el cuadro estadístico N°10 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega de la empresa Pronaca S.A en la que se les pregunto, en que área cree usted que existe mayor problema de estrés respondieron de la siguiente manera: Venta 25%; Bodega 27,5%; Administración 17,5%; Reparto el 30%.

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos, que donde existe mayor cantidad de estrés es el área de reparto con un total del 30%, pero tomando en cuenta que también existe estrés en las áreas restantes tales como ventas con el 25% de los encuestados diciendo que si existe este problema, en bodega con un 27,5% y administración con un 17,5%.

## 4.2.- ENTREVISTAS



**UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ**

**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

ESCUELA DE PSICOLOGIA



Entrevista dirigidas al Supervisor del Área de Ventas, de la Empresa Pronaca Regional Manabí- Montecristi.

**OBJETIVO:**

Recabar información con relación al desempeño laboral de dichas áreas.

Estimado Señor o Señora:

Yo egresada de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Facultad de Trabajo Social, Escuela de Psicología, estoy realizando un estudio previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial/Organizacional, con el tema: "Estrés y su relación con el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pronaca S.A regional Manabí-Montecristi 2012"

**Datos Generales:**

**Nombre:** Hugo Soriano Ponce

**Edad:** 42 Años

**Título Profesional:** Ingeniero Comercial

**Lugar de nacimiento:** Guayaquil

**Lugar de residencia:** Manta

**1.- Emita un criterio sobre la implementación de este tipo de investigación dentro de la empresa.**

Es importante realizar este tipo de estudio ya que el estrés puede ocasionar severos daños al individuo quien no va a poder desarrollarse bien en la empresa ni en su hogar

**2.- Cómo cree usted que se deben solucionar los problemas que se presentan con los colaboradores de las áreas mencionadas por su parte como Supervisor de Ventas:**

Efectuando un análisis de la carga laboral que tiene el empleado y manejar el modo en el cual se desenvuelva el empleado (hogar- trabajo)

**3.- Apoyaría usted la gestión para implementar una propuesta en base a la investigación obtenida explique sus razones.**

Si la apoyaría por que sin duda esto va a mejorarla productividad de la empresa y la persona se va a sentir mejor en su área laboral y social

**4.- Cuáles son los problemas más frecuentes que usted encuentra en su labor diaria como profesional en las áreas mencionadas.**

- Bajo rendimiento de los colaboradores
- Poca concentración (errores)
- Desmotivación
- Roces frecuentes entre colaboradores

**GRACIAS**



**UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ**

**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

ESCUELA DE PSICOLOGIA



Entrevista dirigida al Jefe de la Empresa Pronaca Regional Manabí- Montecristi.

**OBJETIVO:**

Recabar información con relación al desempeño laboral de dichas áreas.

Estimado Señor o Señora:

Yo egresada de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Facultad de Trabajo Social, Escuela de Psicología, estoy realizando un estudio previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial/Organizacional, con el tema: "Estrés y su relación con el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pronaca S.A regional Manabí-Montecristi 2012"

**Datos Generales:**

**Nombre:** Jorge Jaramillo

**Edad:** 40 Años

**Título Profesional:** Ing. Comercial

**Lugar de nacimiento:** Guayaquil

**Lugar de residencia:** Manta

**1).- Emita un criterio sobre la implementación de este tipo de investigación dentro de la empresa.**

Es de vital importancia para el desarrollo de la empresa pues la idea de evaluar y reconfirmar el status del equipo en cuanto a su situación de estrés u otras actividades de inestabilidad, buscan tomar correctivos en base a planes de mejora constantes

**2.- Cómo cree usted que se deben solucionar los problemas que se presentan con los colaboradores de las áreas mencionadas por su parte como Jefe de la Regional:**

Básicamente: comunicación en doble vía (constantemente)

**3.- Apoyaría usted la gestión para implementar una propuesta en base a la investigación obtenida explique sus razones.**

Cuando trabajas en la gente, los resultados de rendimiento y resultados comerciales vienen como consecuencias.

**4.- Cuáles son los problemas más frecuentes que usted encuentra en su labor diaria como profesional en las áreas mencionadas.**

Cada persona es un sentimiento, una célula diferente que tiene necesidades distintas

**GRACIAS**



**UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ**

**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

ESCUELA DE PSICOLOGIA



Entrevista dirigidas al Asistente Administrativo de la Empresa Pronaca regional Manabí- Montecristi.

**OBJETIVO:**

Recabar información con relación al desempeño laboral de dichas áreas.

Estimado Señor o Señora:

Yo egresada de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Facultad de Trabajo Social, Escuela de Psicología, estoy realizando un estudio previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial/Organizacional, con el tema: "Estrés y su relación con el Desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pronaca S.A regional Manabí-Montecristi 2012"

**Datos Generales:**

**Nombre:** Alexandra Saltos

**Edad:** 41 Años

**Título Profesional:** Ing. Comercial

**Lugar de nacimiento:** Manta

**Lugar de residencia:** Portoviejo

**1).- Emita un criterio sobre la implementación de este tipo de investigación dentro de la empresa.**

Este tipo de investigación permitirá saber cómo se encuentra el colaborador dentro de su área de trabajo y que cosas negativas le afectarán.

**2.- Cómo cree usted que se deben solucionar los problemas que se presentan con los colaboradores de las áreas mencionadas por su parte como Asistente Administrativo:**

Tomando en consideración la respuesta de los colaboradores, buscando mejoras de manera profesional y ética, sin preferencias en base a comunicación.

**3.- Apoyaría usted la gestión para implementar una propuesta en base a la investigación obtenida explique sus razones.**

Para mejoras del grupo, dada sugerencia es bienvenida

**4.- Cuáles son los problemas más frecuentes que usted encuentra en su labor diaria como profesional en las áreas mencionadas.**

- Falta de ética profesional
- Cuando un líder muestra preferencias por cierto grupo o persona
- Se lo escucha pero no aplican los correctivos
- Falta de comunicación

**GRACIAS**

#### 4.3.- ENCUESTAS



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI**  
**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**  
**ESCUELA DE PSICOLOGIA**  
**ESPECIALIDAD PSICOLOGIA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL**



El objetivo de esta encuesta es conocer la influencia del estrés y su relación con el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Pronaca S.A Regional Manabí-Montecristi, la información obtenida será muy útil para la investigación y se guardara con discreción. Esperamos nos respondan con sinceridad.

#### DATOS PERSONALES:

1.- Edad:

18-25	
26-35	
35 en adelante	

2.- Genero: Femenino  Masculino

3.- Estado civil: Soltero (a)  Casado (a)

4.- N° de hijos: \_\_\_\_\_

5.- Años de servicio: \_\_\_\_\_

**Subraye la respuesta que usted crea conveniente.**

#### 1.- De qué manera conceptualiza usted; el estrés:

- a) El estrés laboral es provocado por situaciones agobiantes.
- b) El estrés laboral es uno de los temas que actualmente no afecta a las relaciones interpersonales, actividad y rendimiento en el trabajo.
- c) El estrés laboral es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas.

**2.- Usted como colaborador en la empresa ha presentado algún síntoma de estrés en sus actividades? Cuál de estos síntomas.**

a) Ansiedad

b) Felicidad

c) Cansancio

d) Todas las anteriores

e) Ninguna

**3.- El estrés tiene efectos en los colaboradores en sus actividades cuales conoce.**

a) Hablar rápido y temblores

b) Rendimiento en el trabajo.

c) Tartamudeo y disminución del rendimiento físico.

d) Comunicativos y alegres.

**4.- Cuáles cree usted que son las técnicas para prevenir el estrés laboral**

a) Dieta Sana y dormir lo suficiente.

b) No diferenciar el ámbito laboral y el familiar

c) No llevarse trabajo o preocupaciones a casa

d) Realizar ejercicios físicos

e) No enfrentar los problemas.

f) Todas las anteriores

g) Ninguna

**5.- En cuanto al espacio físico de su trabajo usted que ha observado**

a) Ambiente laboral conflictivo

b) Espacio físico restringido

c) Condiciones físicas laborales inadecuadas

d) Todas las anteriores

e) Ninguna

**6.- ¿Cuáles son las causas para que haya estrés?:**

- a) Trabajo con dificultad
- b) Liderazgo inadecuado
- c) Actividades sin responsabilidad
- d) Ritmo de vida acelerado
- e) Todas las anteriores

**RELACIONES INTERPERSONALES**

**7.- ¿Cuáles son las relaciones interpersonales dentro de la empresa?:**

- a) Excelentes
- b) Buenas
- c) Regulares
- d) Malas

**8.- ¿Cree usted que las relaciones interpersonales repercuten en el trabajo de equipo?:**

- a) Poco
- b) Mucho
- c) Nada

**9.- Como repercute el estrés en los equipos de trabajo**

Haciendo que el trabajo a realizarse sea:

- a) De manera lenta
- b) De manera rápida
- c) No repercute

**10.- En que área cree usted que existe mayor problema de estrés:**

- a) Venta
- b) Bodega
- c) Administración
- d) Reparto

## CAPITULO V

### 5.1.- COMPROBACION DE LA HIPOTISIS

10.- ¿En qué área cree usted que existe mayor problema de estrés?

**CUADRO # 10**

N°	ALTERNATIVAS	Fr	%
1	Venta	10	25
2	Bodega	11	27
3	Administración	7	17,5
4	Reparto	12	<b>30</b>
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega

### ANÁLISIS

Según el cuadro estadístico N°10 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de venta, administrativo, reparto y bodega de la empresa Pronaca S.A en la que se les preguntó, en que área cree usted que existe mayor problema de estrés, respondieron de la siguiente manera: Venta 25%; Bodega 27,5%; Administración 17,5%; Reparto el 30%.

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos observamos, que donde existe mayor influencia de estrés es en el área de REPARTO con un total del 30%, dándonos paso a realizar una encuesta solo a esta área y a la vez nos permite enfocarnos en una mejora tanto para los colaboradores afectados como para un mejor desarrollo empresarial.

Dejándonos claro que la investigación realizada si necesita de una propuesta que establezca mejoras hacia el problema dentro de la empresa.

## **5.2.- LOGROS DE OBJETIVOS**

Por lo tanto la investigación nos ha determinado que el estrés es un problema que se debe enfrentar lo antes posible ya que el caso así lo amerita en los colaboradores del área de venta, administración, bodega y reparto de la empresa Pronaca S.A Regional Manabí – Montecristi.

- Es por ello que se establece específicamente el tipo de estrés en los colaboradores.
- También se ha demostrado los tipos de relación que existen en dichas áreas con los colaboradores y sus índices de estrés.
- Finalmente se hace notar que es necesario distinguir la propuesta técnica del proyecto.

### 5.3.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LOS COLABRADORES DEL AREA DE REPARTO

Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto la empresa Pronaca S.A. Regional Manabí – Montecristi.

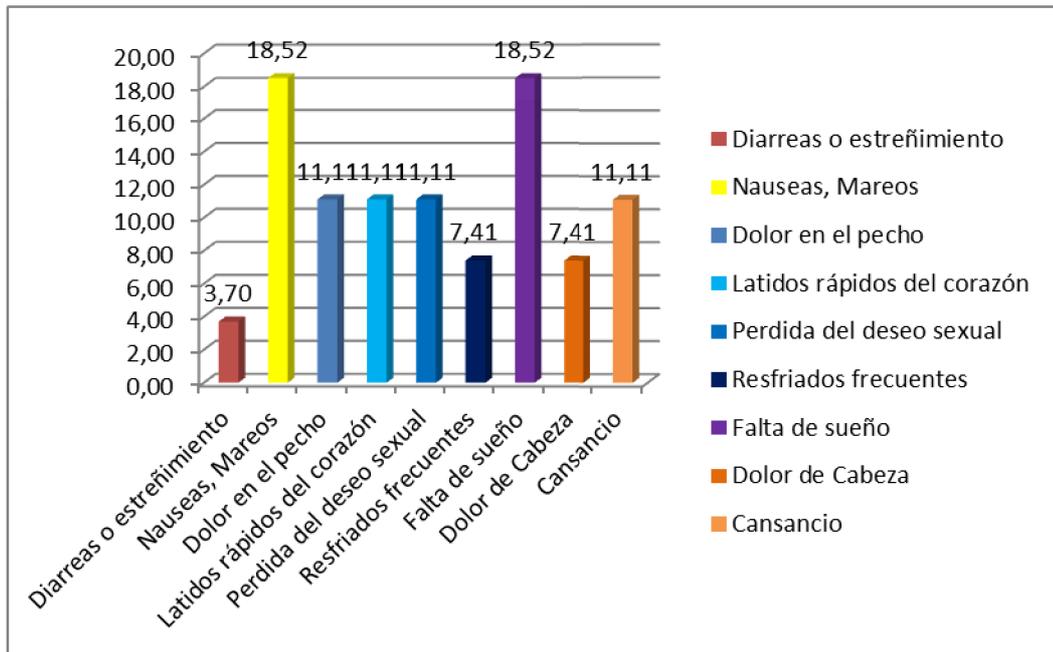
1.- ¿Usted en los últimos tres meses ha sentido algunos de estos siguientes síntomas?

CUADRO N° 1

Síntomas Fisiológicos		CRITERIO	
		Fr	%
a	Diarreas o estreñimiento	1	3,70
b	Nauseas, Mareos	5	18,52
c	Dolor en el pecho	3	11,11
d	Latidos rápidos del corazón	3	11,11
e	Perdida del deseo sexual	3	11,11
f	Resfriados frecuentes	2	7,41
g	Falta de sueño	5	18,52
h	Dolor de Cabeza	2	7,41
i	Cansancio	3	11,11
	<b>TOTALES</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto

**GRAFICO N°1**



**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto

**Elaboración:** Mónica Montenegro

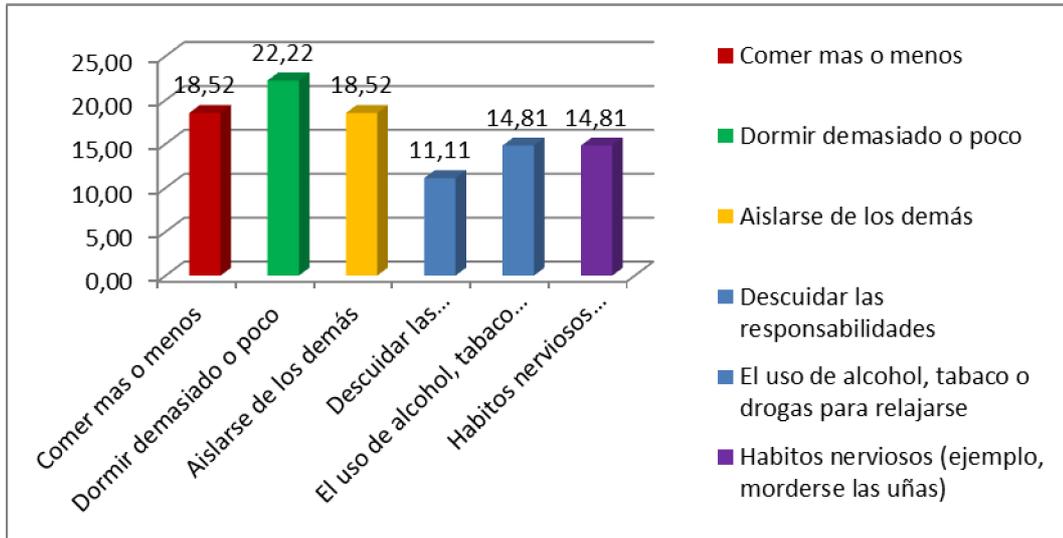
**CUADRO N° 1.2**

Síntomas Conductuales		Fr	%
a	Comer más o menos	5	18,52
b	Dormir demasiado o poco	6	22,22
c	Aislarse de los demás	5	18,52
d	Descuidar las responsabilidades	3	11,11
e	El uso de alcohol, tabaco o drogas para relajarse	4	14,81
f	Hábitos nerviosos (ejemplo, morderse las uñas)	4	14,81
	<b>TOTALES</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto

**Elaboración:** Mónica Montenegro

**GRAFICO N°1.2**



**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto

**Elaboración:** Mónica Montenegro

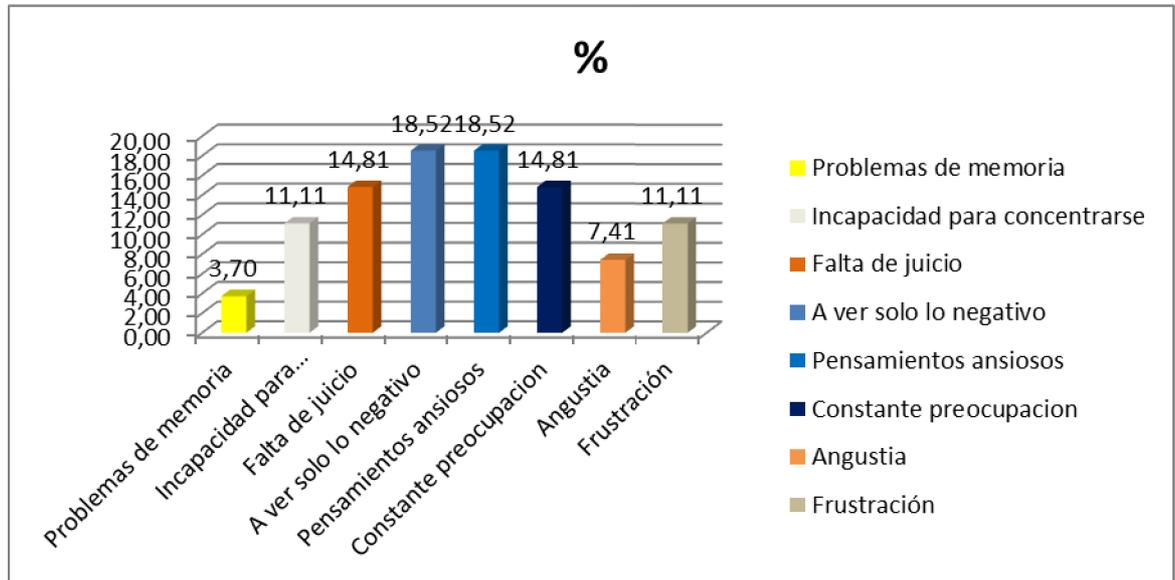
**CUADRO N° 1.3**

Síntomas Conductivos		Fr	%
<b>A</b>	Problemas de memoria	1	3,70
<b>B</b>	Incapacidad para concentrarse	3	11,11
<b>C</b>	Falta de juicio	4	14,81
<b>D</b>	A ver solo lo negativo	5	18,52
<b>E</b>	Pensamientos ansiosos	5	18,52
<b>F</b>	Constante preocupación	4	14,81
<b>G</b>	Angustia	2	7,41
<b>H</b>	Frustración	3	11,11
	<b>TOTALES</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto

**Elaboración:** Mónica Montenegro

**GRAFICO N°1.3**



**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto

**Elaboración:** Mónica Montenegro

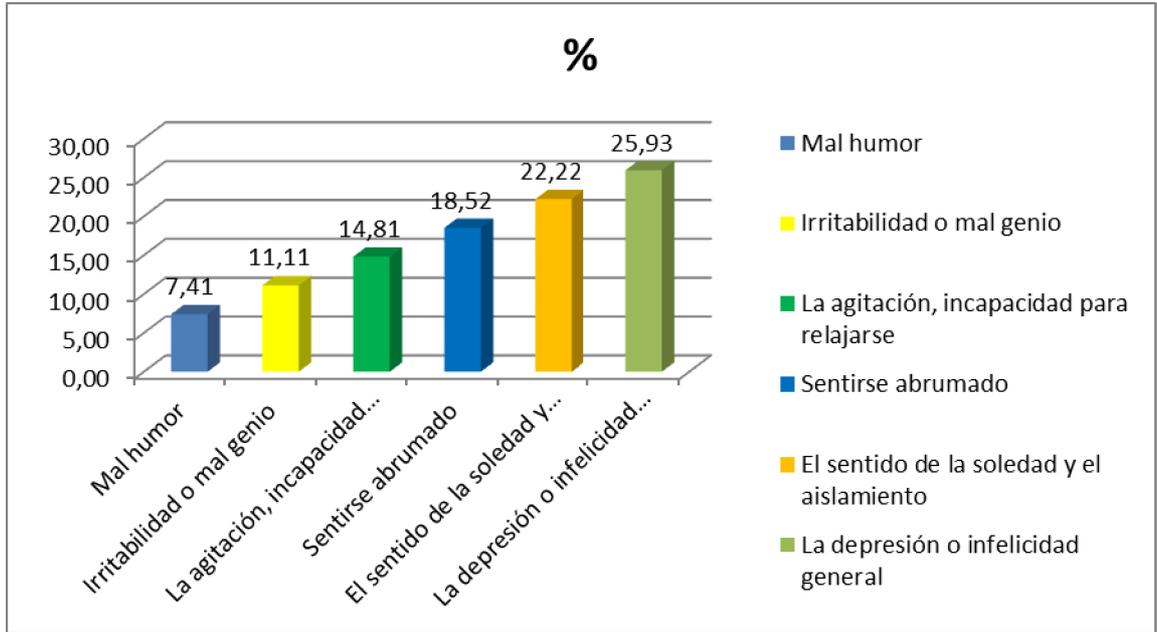
**CUADRO N° 1.4**

Síntomas Psicológicos		Fr	%
A	Mal humor	2	7,41
B	Irritabilidad o mal genio	3	11,11
C	La agitación, incapacidad para relajarse	4	14,81
D	Sentirse abrumado	5	18,52
E	El sentido de la soledad y el aislamiento	6	22,22
F	La depresión o infelicidad general	7	25,93
<b>TOTALES</b>		<b>27</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto

**Elaboración:** Mónica Montenegro

**GRAFICO N°1.4**



**Fuente:** Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto

**Elaboración:** Mónica Montenegro

## ANÁLISIS

Según el cuadro estadístico N° 1 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de reparto de la empresa, respondieron en base a su criterio la pregunta ¿Usted en los últimos tres meses ha sentido algunos de estos siguientes síntomas? respondieron de la siguiente manera: el 18,52% sueño y mareo seguido en una misma cantidad falta de sueño, comer más o menos; pensamiento ansioso, y mira todo por el lado negativo, seguido del sentido de la soledad con el 22,22% y la depresión o infelicidad 25,93%, en conclusión estos indicadores nos dan a entender que el problema mencionado con anterioridad en cuanto al estrés, reflejan que existen varias razones por la que los colaboradores tienden a estresarse y de alguna manera u otra perjudicando a las actividades diarias en dicha área de reparto.

## 2.- Ha acudido al médico alguna vez.

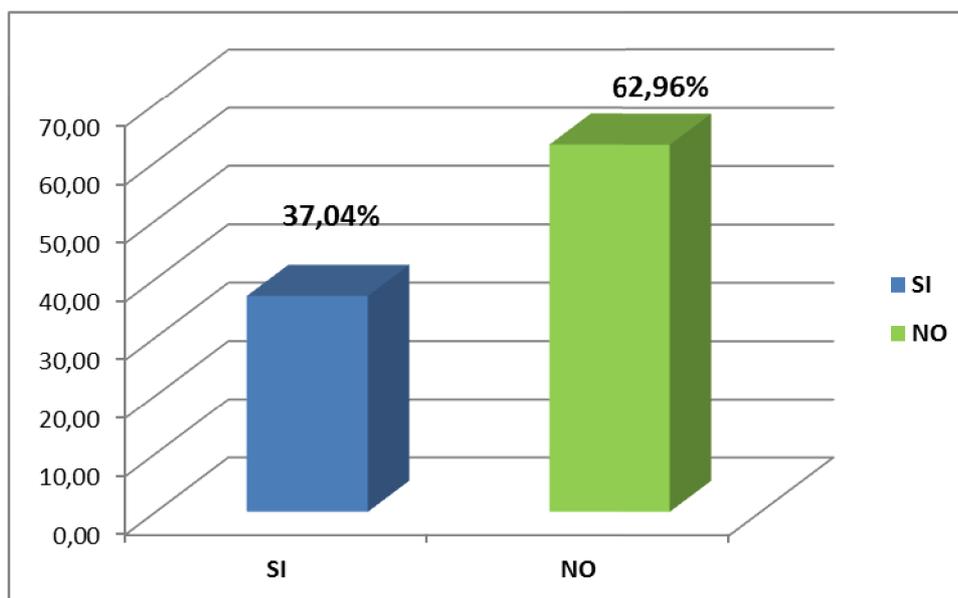
CUADRO N° 2

¿Ha acudido al médico alguna vez?		Fr	%
a	SI	10	37,04
b	NO	17	62,96
TOTALES		27	100

Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto

Elaboración: Mónica Montenegro

GRAFICO N°2



Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto

Elaboración: Mónica Montenegro

## ANÁLISIS

Según el cuadro estadístico N° 2 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de reparto de la empresa, respondieron en base a su criterio la pregunta ¿Ha acudido al médico alguna vez? respondieron de la siguiente manera: el 62,96% que NO en otra instancia que SI con el 37,04.

3.- ¿Cuáles cree usted que sería los estresores que conllevan al colaborador tener un mal desempeño laboral?

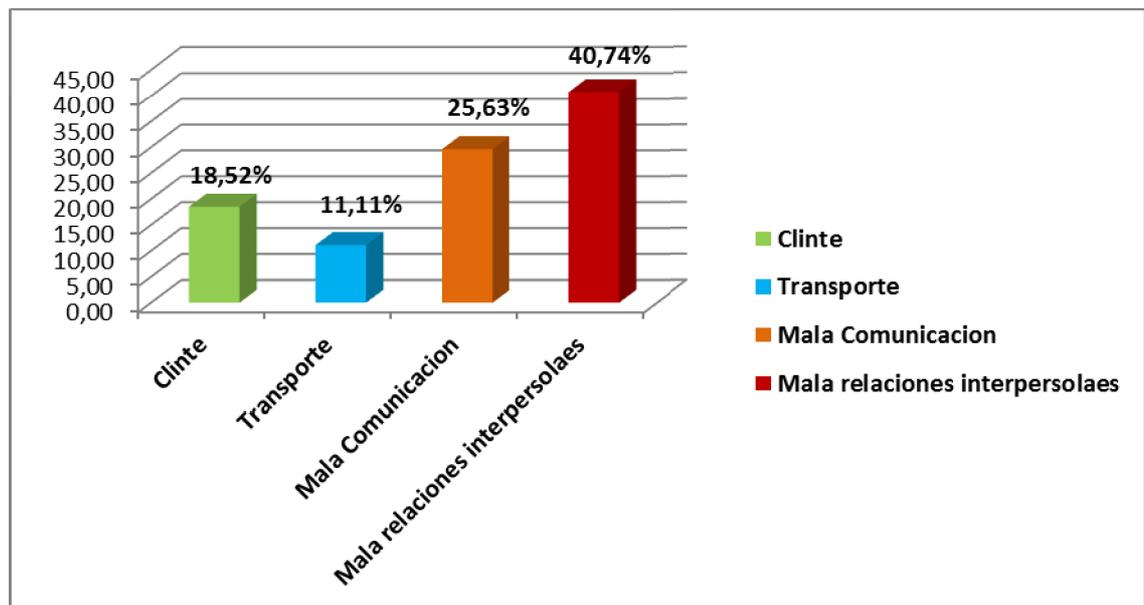
CUADRO N° 3

		Fr	%
A	Cliente	5	18,52
B	Transporte	3	11,11
C	Mala Comunicación	8	29,63
D	Mala relaciones interpersonales	11	40,74
	<b>TOTALES</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto

Elaboración: Mónica Montenegro

GRAFICO N°3



Fuente: Encuestas dirigida a los colaboradores del área de reparto

Elaboración: Mónica Montenegro

## ANÁLISIS

Según el cuadro estadístico N° 3 de las encuestas dirigidas a los colaboradores del área de reparto de la empresa, respondieron en base a su criterio la pregunta ¿Cuáles cree usted que seria los estresores que conllevan al colaborador tener un mal desempeño laboral? Respondieron de la siguiente manera: el 40,74% mala relaciones personales; mala comunicación 25,73% siendo estos lo más relevantes en dicha encuesta. Demostrando que si existen estresores y que a la vez estos tienden a relacionarse con el mal desempeño de los colaboradores.

Fecha : 13.06.13 [20:02, Ame]		Insuficiencias de salida unidades				Página : 1		
Pronaca transaccional								
-----								
Artículo	Descripción	Orden	Código	Descripción	Ctd. pedida	Insufic.Uni	Rep	
-----								
0305E	ESPECIAL-ASADERO	500017369	505094	MENDOZA CEDEÑO BRYAN	100	-22	555	
0305E	ESPECIAL-ASADERO	500017375	505075	RODRIGUEZ CARDENAS C	20	-20	553	
0305R	ESPECIAL-ASADERO	500017369	505094	MENDOZA CEDEÑO BRYAN	100	-21	555	
0305R	ESPECIAL-ASADERO	500017375	505075	RODRIGUEZ CARDENAS C	20	-20	553	
						-83		
0579E	PIERNAS Y MUSLOS	500017330	500524	DISTRIBUIDORA DE PRO	127	-1	504	
0579E	PIERNAS Y MUSLOS	500017342	505064	ESPINEL GARCIA FREYA	1	-1	553	
0579E	PIERNAS Y MUSLOS	500017347	505056	COELLO GARCIA NANCY	3	-3	553	
0579E	PIERNAS Y MUSLOS	500017388	505217	RESTAURANTE LAS VELA	3	-3	554	
						-8		
0579R	PIERNAS Y MUSLOS	500017347	505056	COELLO GARCIA NANCY	6	-6	553	
0579R	PIERNAS Y MUSLOS	500017388	505217	RESTAURANTE LAS VELA	6	-6	554	
						-12		
2024	HAMBURGUESA DE P	500017330	500524	DISTRIBUIDORA DE PRO	24	-14	504	
2024	HAMBURGUESA DE P	500017354	505063	ANCHUNDIA SOLORZANO	1	-1	553	
2024	HAMBURGUESA DE P	500017381	505288	BALCAZAR BALCAZAR FR	1	-1	554	
						-16		
2502	JAMON FRITZ 0.2	500017396	500592	PETROLIDER S.A	5	-5	554	
						-5		
3764	CUERO EN ROLLO C	500017330	500524	DISTRIBUIDORA DE PRO	120	-18	504	
						-18		
3767	PATAS CON PVP	500017330	500524	DISTRIBUIDORA DE PRO	40	-1	504	
						-1		
8995	Aji gustadina Pi	500017366	505165	HAPPE VILLA SERVICIO	24	-6	555	
						-6		

Fecha :	18.07.13 [18:10]			insuficiencias de salida unidades			
Pronaca	transaccional						
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
<b>Artículo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Orden</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ctd. pedida</b>	<b>Insufic.Uni</b>	<b>Rep</b>
3202	GRASA A GRANEL 5	500020587	500599	TECNICA Y COMERCIO D	5	-5	2051
						-5	
3768	CUERO EN ROLLO C	500020603	500183	CORPORACION EL ROSAD	10	-10	525
						-10	
40441	CHORIZO LINEA DI	500020589	525637	TIENDAS INDUSTRIALES	10	-10	525
						-10	
4501	SALCHIPOLLO CAL	500020611	500526	APRONAM S.A.	40	-8	512
						-8	
5008	MORTADELA MR.POL	500020611	500526	APRONAM S.A.	30	-30	512
						-30	
6001	MORTADELA MR.POL	500020611	500526	APRONAM S.A.	2	-2	512
						-2	
6533	CAMARON 227 GR	500020606	500183	CORPORACION EL ROSAD	10	-8	525
6533	CAMARON 227 GR	500020610	500531	CORPORACION EL ROSAD	10	-10	525
						-18	
6592	MIXTURA DE MARIS	500020606	500183	CORPORACION EL ROSAD	7	-7	525
						-7	
9107	Cheese Spread 20	500020674	504148	TACOS NIELS	24	-10	554

Fecha : 14.08.13 [18:38]		Insuficiencias de salida unidades			Página : 1		
Pronaca Transaccional				Compañía : 602			
Artículo	Descripción	Orden	Código	Descripción	Ctd. pedida	Insufic.Uni	Rep
714	ALAS ESPECIALES	500018493	505137	DELGADO CEDEÑO REZVI	30	-1	554
714	ALAS ESPECIALES	500018538	504102	SOLORZANO REYES LUIS	1	-1	554
1132	MOLLEJAS EN FUND	500018500	505195	YOSA YOSA DENNY DELF	30	-25	554
1132	MOLLEJAS EN FUND	500018502	505139	LOOR ROSA AGUSTINA	1	-1	554
1132	MOLLEJAS EN FUND	500018503	504139	GRANJA MOREIRA ANDRE	20	-20	554
1132	MOLLEJAS EN FUND	500018504	505288	BALCAZAR BALCAZAR FR	5	-5	554
1132	MOLLEJAS EN FUND	500018515	501420	ACOSTA ARTEAGA LAURA	2	-2	555
1132	MOLLEJAS EN FUND	500018537	505210	RIOFRIO CELI RICHARD	1	-1	554
1132	MOLLEJAS EN FUND	500018539	505206	MANRIQUE MENDOZA ANA	2	-2	554
1132C	MOLLEJAS EN FUND	500018499	505245	GUTIERREZ SANTANA FR	2	-2	554
2055	MILANESA DE RES	500018417	500524	DISTRIBUIDORA DE PRO	50	-19	504
3243	GRASA CHICHARRON	500018442	505055	SOLORZANO ZAMBRANO B	60	-42	553
3243	GRASA CHICHARRON	500018463	505117	INTRIAGO LOOR BIENVE	4	-4	553
3243	GRASA CHICHARRON	500018464	505117	INTRIAGO LOOR BIENVE	10	-10	553
3243	GRASA CHICHARRON	500018498	504152	ZAMBRANO ZAMBRANO FA	3	-3	554
3243	GRASA CHICHARRON	500018509	505178	ALCIVAR ALCIVAR ISID	20	-20	554
3243	GRASA CHICHARRON	500018510	505197	HIDALGO VERA ERCILIA	6	-6	554
3243	GRASA CHICHARRON	500018511	504147	ALAVA CEDENO JUAN CA	3	-3	554
3260	FUNDA DE 4 PATAS	500018419	570090	TIENDAS INDUSTRIALES	5	-3	525
3260	FUNDA DE 4 PATAS	500018430	570386	TIENDAS INDUSTRIALES	80	-80	502
3711	CARNE SUAVE	500018520	505102	PRIAS AVILA ANA LUCY	8	-1	555
3711	CARNE SUAVE	500018537	505210	RIOFRIO CELI RICHARD	1	-1	554
3765	GRASA CHICHARRON	500018417	500524	DISTRIBUIDORA DE PRO	200	-90	504
3767	PATAS CON PVP	500018417	500524	DISTRIBUIDORA DE PRO	60	-20	504
3767	PATAS CON PVP	500018537	505210	RIOFRIO CELI RICHARD	2	-2	554
9030	Mermelada de mor	500018536	504134	CEDENO SABANDO LIDIC	4	-1	554

Según los datos mostrados en el cuadro de Reporte de Retornos de las entregas de los colaboradores del área de REPARTO en los meses de Junio, Julio y Agosto del año 2013, señalan una baja administración en cuanto a la entrega de los productos a los clientes y esto conlleva a las malas relaciones interpersonales e insuficiencias de los productos y conflictos laborales. Habiéndose constituido esto en un estrés.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

#### **6.1.- CONCLUSIONES**

- El mayor síntoma adquirido es el cansancio y la falta de sueño y a vez esto hace que los colaboradores de la empresa Pronaca S.A no rindan favorablemente en sus labores diarias.
- Se observo que el estrés es un indicador que mayormente incide en el rendimiento en el trabajo de los colaboradores con un total del 69%.
- Se observó que sobre el espacio físico de su trabajo en su mayoría no tienen que decir nada ya que se obtuvo el 50% de los encuestados en la alternativa ninguna.
- Se observó cuáles son las causas para que haya estrés en la que se obtuvieron en su mayoría que se da por un liderazgo inadecuado, seguido un ritmo de vida acelerado.

- Observamos cuáles son las relaciones interpersonales dentro de la empresa en la que se obtuvieron en su mayoría que son buenas pero tomando en cuenta que existe un 10,7% que dicen que son regulares y un 3,5% que son malas.
- Las relaciones interpersonales repercuten en el trabajo de equipo, se obtuvieron en su mayoría que es mucho con total del 53,6%; pero tomando en cuenta que existe un 32,1% que dicen que es poco y un 14,3% que dice en nada.
- El estrés en los equipos de trabajo si repercute en la se obtuvieron en su mayoría que buenos el 407%; pero tomando en cuenta que existe un 22,2% que dicen que es excelente y un 37% que dice en malos.
- Donde existe mayor cantidad de estrés es el área de reparto con un total del 30%, pero tomando en cuenta que también existe estrés en las áreas restantes tales como ventas con el 25% de los encuestados diciendo que si existe este problema, en bodega con un 27,5% y administración con un 17,5%.
- En el área de reparto sufren situaciones de estrés por la insuficiencia de entrega y las dificultades con el cliente.
- Ante esta insuficiencia de entrega los colaboradores se culpan generando malas relaciones interpersonales.

## **6.1.- RECOMENDACIONES**

Siendo él estrés un problema ya comprobado y a la vez su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pronaca S.A sentida por los colaboradores de las áreas de ventas, administrativas, bodega y reparto sobre todo esta última área que es la más afectada por dicho problema.

Resulta entonces una imperiosa necesidad para la implementación de una propuesta, que permitirá plantear alternativas de solución a los diferentes problemas que se presenta en la labor diarias de los colaboradores de la empresa, tales como: conflictos laborables, bajo rendimiento laboral, marcada indisciplina de algunos colaboradores a causa del estrés, falta de comunicación entre líderes de cada área.

Someter a estudio la posibilidad de diseñar una Propuesta para Mejorar las Políticas Motivacionales en la Institución para su posterior aplicación.

Dictar Talleres de Capacitación, de Relajación, Crecimiento Personal y aplicar técnicas de Relajación donde el colaborador tenga la oportunidad de sentirse cómodo y listo para poder desarrollarse positivamente.

De allí que sugerimos a los Jefes respectivos el apoyo moral y técnico a esta propuesta que sin duda alguna será un valioso aporte para mejorar la calidad de la producción en esta prestigiosa empresa PRONACA S.A REGIONAL MANABI-MONTECRISTI.

## **CAPITULO VII**

### **7.- PROPUESTA.**

#### **7.1.- DATOS INFORMATIVOS**

**EMPRESA EJECUTORA:** Pronaca S.A Regional Manabí-Montecristi

**AREA:** Reparto

**CIUDAD:** Montecristi

**PROVINCIA:** Manabí

**BENEFICIARIOS:** Personal de Reparto

**TIEMPO ESTIMADO PARA Inicio:** 07-05-2013

**LA EJECUCIÓN: Fin:** 07-05-2014

**RESPONSABLE:** Mónica Montenegro

**COSTO TOTAL ANUAL:** \$ 5.000

#### **NOMBRE DE LA PROPUESTA**

Taller de Técnicas de Relajación y Capacitación motivacionales para disminuir el nivel de Estrés y elevar el Desempeño laboral de los Colaboradores la Empresa Pronaca S.A Regional Manabí-Montecristi.

## **7.2.- ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.**

Actualmente la Empresa Pronaca S.A Regional Manabí-Montecristi. No se ha presentado una propuesta similar para solucionar las dificultades en el manejo del estrés para cada una de las áreas mencionadas sobre todo la de REPARTO.

Lo que se pretende con esta propuesta es que; después de la implementación de la misma la organización suba su nivel.

La estructuración de este Taller de Técnicas de Relajación y Capacitación motivacionales al personal, permitirá establecer charlas de motivación, relaciones interpersonales, liderazgo y señalar las funciones a cumplir en los diferentes cargos dentro del área, para facilitar el manejo de estrés a todo el personal de la empresa en especial el del área de REPARTO que es el área más afectada.

### **7.3.- OBJETIVOS.**

El presente Taller de Técnicas de Relajación y Capacitación motivacionales tiene los siguientes objetivos:

- Lograr una comunicación efectiva, que fortalezca las relaciones entre Jefe y Colaborador.
- Efectuar un seguimiento sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de Pronaca S.A en su área de trabajo.
- Por medio de Técnicas y Capacitación disminuir el nivel de estrés.

#### **7.4.- JUSTIFICACIÓN**

Como consecuencias del análisis efectuado en la empresa Pronoca S.A en lo que respecta al estrés generado por los colaboradores de la misma dentro de la organización se hace necesario el desarrollo de la propuesta mencionada ya que hasta el momento no se han adelantado acciones al respecto y se carece de los elementos constitutivos de la planeación estratégica.

El problema para todo tipo de empresa radica en:

La falta real de talleres de trabajo en equipo.

Como resultado de la práctica empresarial y la investigación inherente al desarrollo de la misma, se contará con la estructuración de la planeación estratégica e igualmente es necesario mediante este documento establecer las características existentes de la empresa, su evolución, competitividad y compromiso con la sociedad, el sector al que pertenece y objetivos futuros.

## **7.5.- FUNDAMENTACIÓN.**

Los colaboradores hoy en día en las organizaciones requieren estar con su estado de ánimo excelente ya que de ello depende mucho los resultados a obtener por parte de la empresa como lo es la productividad.

Los Talleres y Capacitaciones serán una herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del talento.

Entre los principales objetivos que se plantean para su elaboración se tienen:

- Efectuar un examen médico y estudio orgánico a cada uno de los colaboradores de acuerdo a las características específicas de sus labores y puestos de trabajo.
- Efectuar análisis de puestos a fin de elaborar un manual de funciones y de ser necesario redistribución de tareas y procesos.
- Técnicas de afrontamiento de Problema: utilizadas en ansiedad ante situaciones determinadas.
- Análisis de los procesos y de puestos laborales.

## **7.6.- METODOLOGÍA. PLAN DE ACCIÓN.**

Una vez analizado el tema de investigación, y luego del desarrollo del capítulo III referente a la metodología, es decir cómo se hizo la indagación, es preciso en la metodología del modelo operativo señalar las estrategias para la indagación que se llevara a cabo.

Se iniciara el plan de acción con los siguientes parámetros a seguir:

### **PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL**

La mejor técnica para evitar caer en situaciones estresantes es evitar de manera eficaz todo aquello que nos conlleva a desequilibrios emocionales o laborales con el fin de prevenir los efectos agudos ocasionados por el estrés.

Existen diferentes formas de prevenir el estrés pero estas pueden ser aplicadas de diferente manera a cada individuo, hay un aspecto muy importante que es necesario mencionar y es la necesidad de cambiar los estilos de vida rutinarios y la de incorporar nuevos hábitos, que muchas veces son muy sencillos pero pueden dar solución a importantes problemas de salud física y mental originados por el estrés, sin embargo estos hábitos deben realizarse de manera recurrente para obtener buenos resultados.

Hay un viejo adagio que dice: "más vale prevenir que lamentar", por lo que es mejor afrontar con valor día a día aquellas.

#### **Atención Individual del Problema**

Los programas de atención individual en los sitios de trabajo contemplan la difusión de la información sobre el estrés, sus causas y la forma de controlarlo a través de la educación para la salud de los trabajadores.

Es muy importante que el departamento de recursos humanos de cada organización cuente con un profesional idóneo que pueda brindar ayuda a los empleados pero de forma personalizada en momentos de crisis psicológica, emocional o física y les oriente al logro de un buen desempeño laboral.

Es importante, mejorar los hábitos del trabajador tales como: alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas.

Lo anteriormente descrito es muy importante ya que la mayoría de las personas que padecen estrés laboral, no hacen ejercicio físico ni les gusta descansar, lo cual les hace caer en un círculo vicioso de difícil salida, sin embargo es necesario hacer conciencia en los trabajadores, que todo al principio cuesta pero una vez se practica con frecuencia las actividades se vuelven agradables, por lo que el ejercicio físico es la forma más eficaz de romper el círculo que origina el estrés laboral ya que el reposo recuperador aparece luego de realizar esta actividad con regularidad.

### **Medidas Organizacionales para solucionar el problema**

En el manejo colectivo de los factores causales del estrés y las acciones específicas se dirigen específicamente hacia las características de estructura de la organización y sus estilos de comunicación.

Una técnica que actualmente está siendo utilizada en muchos sitios de trabajo a nivel nacional tanto del sector público como privado, con mayor auge en el último, es motivar a los empleados por medio charlas de divulgación sobre el tema de salud ocupacional y motivación en las cuales se les explica la importancia de contar con una buena salud física y emocional para el buen desempeño de las actividades y este tipo de actividades se realizan en lo que se le denomina un día de campo, donde se aprovecha la oportunidad para la convivencia entre los miembros de la organización.

## **7.7.- ADMINISTRACIÓN**

**Estará compuesta de la siguiente manera:**

### **Recursos**

Para la ejecución de la presente investigación ha sido necesaria la utilización de los siguientes recursos:

#### **Recursos Humanos**

Especialistas en charlas de motivación y superación del estrés encargados de las charlas, talleres y todo lo mencionado anteriormente:

Sin conocer “con la posibilidad de ser la autora del proyecto de investigación como tesis de grado”

#### **Directivos y trabajadores**

#### **Recursos Físicos**

- Personal: Auxiliar Contable, Practicantes y personal de ventas

#### **Administrativas.**

- Un salón: dispuestos o dotado de varios escritorios para el manejo y debate diario de las charlas o talleres.

#### **Recursos Materiales**

- .- Tableros industriales con sus implementos para apuntes
- .- Memory flash

- .- Lápices
- .- Esferos
- .- Computador e Impresora.
- .- Impresiones
- .- Resma de hojas INEN A4
- .- Audio Visual
- .- Pizarras electrónicas con un infocus

### Recursos Económicos

- .- Financiamiento: Aporte Personal del autor del proyecto como tesis de grado \$ 435,6

PRESUPUESTO DE GASTOS			
cantidad	DENOMINACION GASTOS DE OPERACIÓN	COSTOS UNINATRIOS \$	COSTOS TOTAL\$
5	CUADERNO UNIVERSITARIO DE 100 H	1,5	1,5
2	RESMA DE HOJAS INEN A 4	4	8
4	MEMORY FLASH	15	15
400	IMPESIONES	0,1	40
2	LAPICES	0,6	1,2
2	ESFEROS	0,75	1,5
4	ANILLADOS	1,5	6
20	TAXI	1,5	30
60	TANSPORTE INTERPROVINCIAL	0,5	30
60	HORAS DE TELEFONIA CELULAR	0,04	2,4

TOTAL DE RECURSOS MATERIALES

135,6

IMPREVISTOS

300

**TOTAL GASTOS**

435,6
-------

## 7.8.- PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTAS</b>
<b>¿QUIENES EVALUARÁN?</b>	La autora del proyecto como posible ayudante del programa.
<b>¿POR QUE EVALUAR?</b>	Porque el programa de mejoramiento de los niveles de estrés contiene varias actividades que deberán llevarse a cabo y puede existir discrepancia entre los colaboradores de la empresa.
<b>¿PARA QUE EVALUAR?</b>	Para tomar la decisión de implementar o no dicho programa.
<b>¿QUE EVALUAR?</b>	La propuesta de Taller de Técnicas de Relajación y Capacitación Motivacional.
<b>¿COMO EVALUAR?</b>	Mediante el análisis minucioso de cada una de las actividades en reunión de las áreas mencionadas para con sus colaboradores la presencia del Jefe de la Regional.

## CAPITULO VIII

### 8.1.- BIBLIOGRAFIA

#### LIBROS

- 1.- Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
- 2.- Peiró, J. M., Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.
- 3.- Melgosa, J. (1999). *Sin Estrés* (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.

#### DOCUMENTOS

- 4.-Santos, J. A. (2004).Manual: Motivación y Adaptación Ocupacional. Motal. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

#### MEDIOS ELECTRÓNICOS EN INTERNET

- 5.- Doval, Y., Moleiro, O., Rodríguez, R. (2004). *Estrés Laboral, Consideraciones Sobre Sus Características Y Formas De Afrontamiento*. **Extraído el 02 de marzo, 2010, de**

[http://www.psicologiaincientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01\\_1.htm](http://www.psicologiaincientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/ar-gonro01_1.htm)

- 6.- Escala, S. E. (2004). *Cómo enfrentarse al Estrés Laboral*. **Extraído el 02 de marzo, 2010, de**

<http://www.ondasalud.com/edicion/noticia/0,2458,235850,00.html>

7.- Pose, G. (2005). *Estrés En La Evaluación Institucional*. **Extraído el 06 de abril, 2010, de**<http://evaluacioninstitucional.idoneos.com/index.php/345577>

8.- Sindicato de Enfermeras de España (SATSE). *Prevención del Estrés Laboral*. **Extraído el 02 de marzo, 2011, de**

[http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres\\_laboral.htm](http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm)

9.- Slipack, O. E. (1996). *Estrés Laboral*. **Extraído el 02 de marzo, 2012, de**

[http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19\\_03.htm](http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm)

10.- Villalobos, J. (1999). *Estrés Y Trabajo*. **Extraído el 02 de marzo, 2012, de**

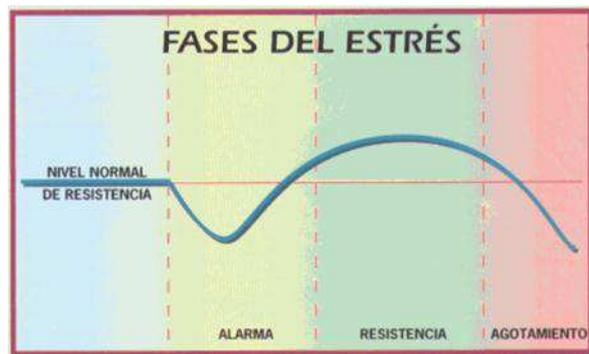
[http://www.medspain.com/n3\\_feb99/stress.htm](http://www.medspain.com/n3_feb99/stress.htm)

**ANEXOS**

## ANEXO N° 1



## ANEXO N° 2



### ANEXO N° 3



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA DE PSICOLOGIA  
ESPECIALIDAD PSICOLOGIA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL



El objetivo de esta encuesta es conocer la influencia del estrés y su relación con el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Pronaca S.A Regional Manabí-Montecristi, la información obtenida será muy útil para la investigación y se guardara con discreción. Esperamos nos respondan con sinceridad.

#### DATOS PERSONALES:

1.- Edad:

18-25	<input type="checkbox"/>
26-35	<input type="checkbox"/>
35 en adelante	<input checked="" type="checkbox"/>

2.- Sexo: Femenino  Masculino

3.- Estado civil: Soltero (a)  Casado (a)

4.- N° de hijos: 3

5.- Años de servicio: 1

6.- Área de Trabajo: Ventas

Subraye la respuesta correcta.

#### 1. ESTRÉS LABORAL

##### 1.1 De qué manera conceptualiza usted; el estrés:

- a) El estrés laboral es provocado por situaciones agobiantes.
- b) El estrés laboral es uno de los temas que actualmente no afecta a las relaciones interpersonales, actividad y rendimiento en el trabajo.
- c) El estrés laboral es la respuesta del organismo a un estado de tensión excesiva y permanente que se prolonga más allá de las propias fuerzas.

1.2 ¿Usted como colaborador en la empresa ha presentado algún síntoma de estrés en sus actividades? Cuál de estos síntomas.

- a) Ansiedad.
- b) Felicidad.
- c) Cansancio.
- d) Todas las anteriores.
- e) Ninguna.

1.3 El estrés tiene efectos en los colaboradores en sus actividades cuales conoce.

- a) Hablar rápido y temblores.
- b) Rendimiento en el trabajo.
- c) Tartamudeo y disminución del rendimiento físico.
- d) Comunicativos y alegres.

1.4 ¿Cuáles cree usted que son las técnicas para prevenir el estrés laboral?

- a) Dieta Sana y dormir lo suficiente.
- b) No diferenciar el ámbito laboral y el familiar.
- c) No llevarse trabajo o preocupaciones a casa.
- d) Realizar ejercicios físicos.
- e) No enfrentar los problemas.
- f) Todas las anteriores.
- g) Ninguna.

1.5 En cuanto al espacio físico de su trabajo usted que ha observado.

a) Ambiente laboral conflictivo.

b) Espacio físico restringido.

c) Condiciones físicas laborales inadecuadas.

d) Todas las anteriores.

e) Ninguna.

1.6 Cuáles son las causas para que haya estrés:

a) Trabajo con dificultad.

b) Liderazgo inadecuado.

c) Actividades sin responsabilidad.

d) Ritmo de vida acelerado.

e) Todas las anteriores.

## 2. RELACIONES INTERPERSONALES

2.1 ¿Cuáles son las relaciones interpersonales dentro de la empresa?

a) Excelentes.

b) Buenas.

c) Regulares.

d) Malas.

2.2 ¿Cree usted que las relaciones interpersonales repercuten en el trabajo de equipo?

a) Poco.

b) Mucho.

c) Nada.

**2.3 ¿Cómo repercute el estrés en los equipos de trabajo?**

Haciendo que el trabajo a realizarse sea:

- a) Excelente.
- b) Buenos.
- c) Malos.

**2.4 En que área cree usted que existe mayor problema de estrés:**

- a) Venta.
- b) Bodega.
- c) Administración.
- d) Reparto.

GRACIAS

## ANEXO N° 4



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA DE PSICOLOGIA



Entrevista dirigidas a los Gerentes y especialistas en el área de Bodega, Ventas, Reparto y Administrativa de la Empresa Pronaca regional Manabí-Montecristi.

### OBJETIVO:

Recabar información con relación al desempeño laboral de dichas áreas.

### Estimado Señor o Señora:

Yo egresada de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Facultad de Trabajo Social, Escuela de Psicología, estoy realizando un estudio previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial/Organizacional, con el tema: "Estrés y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pronaca S.A regional Manabí-Montecristi"

### Datos Generales:

Nombre: Hugo Sosa Ponce  
Edad: 42 años  
Título Profesional: Ing. Comercial  
Lugar de nacimiento: Cajayabani  
Lugar de residencia: Montecristi

1) Emita un criterio sobre la implementación de este tipo de investigación dentro de la empresa.

Es importante realizar este tipo de trabajo ya que el estrés puede ocasionar serios daños al individuo quien no va a poder desarrollarse bien en la empresa ni en su hogar.

2) Cómo cree usted que se deben solucionar los problemas que se presentan con los colaboradores de las áreas mencionadas por su parte como Gerente :

Realizando un análisis de la carga laboral que tiene el empleado y mejorar el modo en el cual se desmolda al empleado hogar-Trabajo

3) Apoyaría usted la gestión para implementar una propuesta en base a la investigación obtenida explique sus razones.

Si la apoyaría por que sin duda esta va a mejorar la productividad de la empresa y la persona se va a sentir mejor en su casa laboral y se

4) Cuáles son los problemas más frecuentes que usted encuentra en su labor diaria como profesional en las áreas mencionadas.

Baja rendimiento de los colaboradores  
Poca concentración (errores)  
Desmotivación  
Poca frecuencia entre colaboradores

GRACIAS



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA DE PSICOLOGIA



Entrevista dirigidas a los Gerentes y especialistas en el área de Bodega, Ventas, Reparto y Administrativa de la Empresa Pronaca regional Manabí-Montecristi.

**OBJETIVO:**

Recabar información con relación al desempeño laboral de dichas áreas.

**Estimado Señor o Señora:**

Yo egresada de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Facultad de Trabajo Social, Escuela de Psicología, estoy realizando un estudio previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial/Organizacional, con el tema: "Estrés y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pronaca S.A regional Manabí-Montecristi"

**Datos Generales:**

Nombre: Jorge Jaramillo  
Edad: 40 años  
Título Profesional: Inga Comercial  
Lugar de nacimiento: Guayaquil  
Lugar de residencia: Manabí

1) Emita un criterio sobre la implementación de este tipo de investigación dentro de la empresa.

Es de vital importancia para el desarrollo de la empresa pues la vida de evaluar y recomfirmar el estado del equipo en cuanto a su situación de estrés u otros actividades de inestabilidad, buscan tomar correctivos en base a planes de mejora constantes.

2) Cómo cree usted que se deben solucionar los problemas que se presentan con los colaboradores de las áreas mencionadas por su parte como Gerente :

Básicamente : Comunicados en doble vía (constantemente).

3) Apoyaría usted la gestión para implementar una propuesta en base a la investigación obtenida explique sus razones.

Cuando Trabajas en la gente, los resultados de rendimiento y resultados comerciales vienen como consecuencia.

4) Cuáles son los problemas más frecuentes que usted encuentra en su labor diaria como profesional en las áreas mencionadas.

Cada persona es un ser humano, una célula diferente que tienen necesidades distintas.

GRACIAS



**UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**  
**ESCUELA DE PSICOLOGIA**



Entrevista dirigidas a los Gerentes y especialistas en el área de Bodega, Ventas, Reparto y Administrativa de la Empresa Pronaca regional Manabí-Montecristi.

**OBJETIVO:**

Recabar información con relación al desempeño laboral de dichas áreas.

**Estimado Señor o Señora:**

Yo egresada de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Facultad de Trabajo Social, Escuela de Psicología, estoy realizando un estudio previo a la obtención del título de Psicóloga Industrial/Organizacional, con el tema: "Estrés y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Pronaca S.A regional Manabí-Montecristi"

**Datos Generales:**

Nombre: Alicia Sator  
 Edad: 41 años  
 Título Profesional: Ingeniera Comercial  
 Lugar de nacimiento: Manabí  
 Lugar de residencia: Portoviejo

**1) Emita un criterio sobre la implementación de este tipo de investigación dentro de la empresa.**

Este tipo de investigación permitiría saber cómo se encuentra el colaborador dentro de su área de trabajo y que sean mejores las afectaciones.

- 2) Cómo cree usted que se deben solucionar los problemas que se presentan con los colaboradores de las áreas mencionadas por su parte como Gerente :

teniendo en consideración la respeto de los colaboradores  
vinculados con el código profesional y ética, sin  
preferencias en base de remuneración.

- 3) Apoyaría usted la gestión para implementar una propuesta en base a la investigación obtenida explique sus razones.

Para mejorar del grupo, desde psicología es importante.

- 4) Cuáles son los problemas más frecuentes que usted encuentra en su labor diaria como profesional en las áreas mencionadas.

Falta de ética profesional  
Dificultad por tener múltiples compromisos por parte grupo y personas  
Se le exige poco pero con los requisitos.  
Falta de remuneración

GRACIAS

ANEXO N°5



ANEXO N° 6



**ANEXO N° 7**



**ANEXO N° 8**



**ANEXO N° 9**



**ANEXO N° 10**



**ANEXO N° 11**



**ANEXO N° 12**

