

UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

La relación entorno laboral-personal y el estrés de los empleados del sector público de la ciudad de Guayaquil. Caso empresa de telefonía y de Seguridad social.

AUTORES:

Cazares Bustamante Zaskya Fernanda

Iturralde Veloz Juan Francisco

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Lcdo. en Administración de Empresas**

TUTORA:

Ing. Diaz Aveiga, Nelly Kathyusca, Mgs

Guayaquil, Ecuador

8 de febrero del 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Cazares Bustamante Zaskya Fernanda, Iturralde Veloz Juan Francisco**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciado en Administración de empresas**.

TUTORA

NELLY
KATHYUSKA
DIAZ AVEIGA

Firmado digitalmente
por NELLY KATHYUSKA
DIAZ AVEIGA
Fecha: 2023.01.27
14:46:30 -05'00'

f. _____
Ing. Diaz Aveiga, Nelly Kathysca, Mgs

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____
Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.

Guayaquil, a los 8 del mes de febrero del año 2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Cazares Bustamante, Zaskya Fernanda e Iturralde Veloz, Juan Francisco**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **La relación entorno laboral-personal y el estrés de los empleados del sector público de la ciudad de Guayaquil. Caso empresa de telefonía y de Seguridad social**, previo a la obtención del título de **Licenciado en Administración de Empresas**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

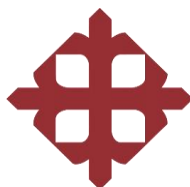
Guayaquil, a los 8 del mes de febrero del año 2023

f. 

**Iturralde Veloz Juan Francisco
EL AUTOR**

f. 

**Cazares Bustamante Zaskya F.
LA AUTORA**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA


ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Cazares Bustamante, Zaskya Fernanda e Iturralde Veloz, Juan Francisco**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: **La relación entorno laboral-personal y el estrés de los empleados del sector público de la ciudad de Guayaquil. Caso empresa de telefonía y de Seguridad social**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 8 del mes de febrero del año 2023

f. 

Iturralde Veloz Juan Francisco
EL AUTOR

f. 

Cazares Bustamante Zaskya F.
LA AUTORA



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

REPORTE URKUND

URKUND

Documento	Zaskya.Cazares_Juan.Iturralde.doc (D158108764)
Presentado	2023-02-07 18:02 (-05:00)
Presentado por	Nelly Díaz A (nelly.diaz@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	nelly.diaz.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	Zaskya.Cazares_Juan.Iturralde.doc Mostrar el mensaje completo

0% de estas 49 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

100% # 1 Activo

Facultad de Economía y Empresa

f.

Cazares Bustamante, Zaskya Fernanda

f.

Iturralde Veloz, Juan Francisco

TUTORA

NELLY
KATHYUSKA
DIAZ AVEIGA

Firmado digitalmente
por NELLY KATHYUSKA
DIAZ AVEIGA
Fecha: 2023.01.27
14:46:30 -05'00'

f. _____

Ing. Diaz Aveiga, Nelly Kathyusca, Mgs

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quisiera agradecer a Jehová que me ha dado esa energía para mantenerme en pie, con su amor sin límites, me ha dado muchas lecciones que no solo me han ayudado a progresar como profesional sino como persona, siempre con la frente en alto sabiendo que la vida continua y las experiencias siempre engrandecerán mi ser.

A mi familia, en especial a mis Padres que, aunque haya renegado por sus observaciones o consejos siempre fueron ese empujón para no decaer y seguir desarrollando como profesional lleno de grandes expectativas.

A mi hermano por siempre haberme ayudado en ocasiones donde las dificultades se agravaban, él siempre estaba ahí para darme la mano, también por esas palabras de aliento que día a día me reconfortaban a mi persona.

A mis tías, que siempre ha sido un placer reunirme con ellas, por la excelente capacitación y consejos que nunca dejaron de darme, al observar su vida profesional me emociona alcanzar ciertos objetivos como ellas lo han logrado.

A mi Tutora La Ing. Diaz Aveiga Nelly Kathyuska, Msg, por un seguimiento y capacitación excelentes que nos permitieron llevar a cabo la realización de este proyecto de integración curricular, gracias por su continua ayuda y por impartirme sus conocimientos.

Iturralde Veloz, Juan Francisco

AGRADECIMIENTO

Nuestras vidas están plagadas de retos y uno de ellos es la Universidad, gracias a Dios que nos permitió terminar esta etapa que es la base para el entendimiento del campo laboral en el que estamos inmerso.

También, deseamos expresar nuestro agradecimiento a la Ing. Nelly Kathyuska Diaz Aveiga de esta tesis, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, por el respeto a nuestras sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida desde el momento que la asignaron como nuestra Tutora.

Asimismo, agradezco a mis compañeros con quienes hemos compartido proyectos e ilusiones y que siempre nos han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles durante estos años.

Pero un trabajo de investigación es también fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales.

Gracias a nuestras familias, a nuestros padres y a nuestros hermanos, porque con ellos compartimos una infancia feliz, que guardamos en el recuerdo y es un aliento para seguir escalando para llegar a la cima de la excelencia. A todos, muchas gracias.

Cazares Bustamante, Zaskya Fernanda

DEDICATORIA

A Dios, sobre todo, que me permitió poder culminar de forma eficiente mi carrera universitaria y poder trascender mi perfil profesional, dedico la terminación de este proyecto a Dios por darme la oportunidad de vivir grandiosas experiencias en mi etapa universitaria

A mis padres que fueron ese eje principal para la lucha continua por culminar esta etapa universitaria, llena de momentos en donde sus consejos pudieron aumentar mi determinación.

A mi hermano y Tías que fueron ese apoyo conjunto que siempre me brindaron maneras y vivencias para poder culminar de forma exitosa mi etapa universitaria.

A mi Tutora La Ing. Diaz Aveiga Nelly Kathyuska, Msg, quien me impartió con excelencia el desarrollo del presente proyecto de integración curricular y tuve un seguimiento el cual fue muy fructífero.

Iturralde Veloz, Juan Francisco



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ec. Pico Versoza Lucía, Mgs.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

Ec. Coello Cazar David, Mgs.
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Luis Heliodoro Bravo Game, Mgs.
OPONENTE

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	2
Antecedentes	5
Planteamiento del problema.....	6
Justificación.....	8
Objetivos de la investigación	10
Pregunta de investigación	11
Delimitaciones	12
Limitaciones	12
CAPÍTULO I	14
MARCO TEORICO, CONCEPTUAL, REFERENCIAL Y LEGAL	14
Marco teórico.....	14
Conceptualización del estrés.....	14
Teoría del ajuste persona-entorno (French Caplan).....	22
Conceptualización de la persona (P) y el entorno (E)	23
Teoría del Ajuste en base a la complementariedad vs. complementariedad.	24
Teoría del Ajuste en base a la necesidad de suministros vs. distinciones demandas-habilidades.	25
Teoría del Ajuste en base a la distinción percibida (subjetiva) versus real (objetiva).....	25
Marco Conceptual	26
Marco referencial.....	27
Teoría de empresa pública	27

The Perceived Person Environment Scale	30
Marco Legal.....	31
Ley Orgánica del Servicio Publico	32
Código de Trabajo	33
Capitulo II.....	36
DISEÑO METODOLÓGICO	36
Tipo y diseño de investigación	36
Población.....	36
Muestra	37
Enfoque Cuantitativo	38
Enfoque Correlacional.....	38
Diseño de Investigación	39
Alcance	40
Instrumento para la recolección de datos.....	40
Capítulo III análisis de los datos	42
Análisis de Cronbach	42
Análisis de tablas cruzadas.....	63
Propuesta	88
Conclusiones	100
Recomendaciones	101
ANEXO	103
REFERENCIAS	109

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de Cronbach	42
Tabla 2 Equivalencias	43
Tabla 3 Técnicas a nivel individual	92
Tabla 4 Técnicas a nivel organizacional	93

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 French Rogers y Cobb 1974.....	23
Figura 2 Gráfico del resultado de los trabajadores (Campos,2001).....	29
Figura 3 Relación de las habilidades, conocimientos profesionales con las requieren en su actual trabajo.....	43
Figura 4 Relación entre los rasgos de personalidad y los que requiere en su trabajo.....	44
Figura 5 Relación entre sus intereses y los que desea en su actual trabajo	44
Figura 6 Relación de las características de su actual trabajo y las que desea	45
Figura 7 Compatibilidad entre el énfasis suyo y la organización sobre el valor de la honestidad.....	46
Figura 8 Énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de logro	46
Figura 9 énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de Imparcialidad.....	47

Figura 10 Énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de ayudar a Otros	48
Figura 11 Relación de sus metas y las metas de su organización en relación a la empresa	48
Figura 12 metas y las metas de su organización en relación a la Cantidad de esfuerzo previsto.....	49
Figura 13 Relación de sus metas y las metas de su organización en relación a la competencia con otras organizaciones	50
Figura 14 relación de usted y su grupo hacen sobre el valor de la Honestidad	50
Figura 15 Relación de usted y su grupo hacen sobre el valor del Logro	51
Figura 16 énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor de la Imparcialidad.....	52
Figura 17 sus metas y las metas de su grupo en relación a la recompensa	52
Figura 18 Sus metas y las metas de su grupo en relación a la cantidad de esfuerzo previsto.....	53
Figura 19 Sus metas y las metas de su grupo en relación a la competencia con otros grupos	54
Figura 20 Relación de usted y los miembros de su grupo en la característica de personalidad	55
Figura 21 Usted y los miembros de su grupo en la característica de estilo de trabajo.....	55
Figura 22 Usted y los miembros de su grupo en la característica de estilo de vida	56
Figura 23 Cosas que usted y su supervisor valoran en la vida.....	56
Figura 24 Su personalidad y la personalidad de su supervisor.....	57

Figura 25 Compatibilidad entre el estilo de trabajo del colaborador y de su supervisor	58
Figura 26 Compatibilidad entre el estilo de liderazgo del supervisor y el que usted desea	58
Figura 27 Se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida	59
Figura 28 Ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales.....	60
Figura 29 Ha sentido que las cosas van bien	60
Figura 30 Ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas	61
Figura 31 Se ha sentido distraído y desmotivado mientras ejerce sus funciones laborales	62
Figura 32 Énfasis de usted y su organización con la frecuencia que se ha sentido incapaz de controlar cosas en su vida	64
Figura 33 Énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de la honestidad y ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas	66
Figura 34 Énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de ayudar a Otros y la frecuencia que ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas	68
Figura 35 Metas tuyas y de su organización en relación a la cantidad de esfuerzo previsto y la frecuencia de sentirse distraído y desmotivado mientras ejerce sus funciones laborales	71
Figura 36 Rasgos de personalidad tuyos y los que requieren en su actual trabajo con la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales	73

Figura 37 Características de su actual trabajo con las que desea en su trabajo y la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales	75
Figura 38 Intereses suyos y los que desea en su actual trabajo con la frecuencia que ha sentido que las cosas van bien.....	76
Figura 39 Características de su actual trabajo y las que desea en un trabajo con la frecuencia que ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas	78
Figura 40 Compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor de la honestidad con la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales.....	80
Figura 41 Énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor del Logro con la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales.....	83
Figura 42 Entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la recompensa con la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales	85
Figura 43 Compatibilidad entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la competencia con otros grupos y la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales	87

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue realizar el análisis del entorno laboral-personal como variable dependiente y el estrés de los trabajadores de las empresas del sector público como variable independiente, para ello se utiliza las diversas teorías tales como: Teoría del ajuste persona-entorno (French Caplan), Teoría del Ajuste en base a la complementariedad vs. Complementariedad, Teoría del Ajuste en base a la distinción percibida (subjetiva) versus real (objetiva). Específicamente se trata de una investigación no experimental, de corte transversal y correlacional, que se desarrolló con información previa de las personas en estudio y finalizó con la explicación de los resultados.

Desde un enfoque cuantitativo se aplicó la versión traducida al español del “*Instrumento multidimensional del ajuste entre la persona y su entorno*” de trabajo de los autores Chuang, Shen y Judge (2016) (PPEFS, cuyo nombre en inglés es The Perceived Person Environment Scale). Para obtener información del estrés, se utilizó información previa de la “Escala de Estrés Percibido”.

Los resultados de la medición demostraron que no existe una relación directa entre entorno laboral-personal y el estrés laboral en los trabajadores de Telefonía Y seguridad Social, según se observó en las mayorías de respuestas, un poco compatibilidad de las mismas al igual que aquellas preguntas relacionadas con el estrés, es porque ello que presenciamos que no hay una incidencia clara con respecto a las funciones laborales y su entorno.

Palabras Claves: *Entorno Laboral, Entorno personal, Estrés, Empresas Públicas, Empresas de Telefonía, Empresas de Seguridad*

ABSTRACT

The objective of this work was to carry out the analysis of the work-personal environment as a dependent variable and the stress of workers in public sector companies as an independent variable, for which various theories are used, such as: Theory of person-environment adjustment (French Caplan), Theory of Adjustment based on supplementarily vs. Complementarity, Adjustment Theory based on the perceived (subjective) versus real (objective) distinction. Specifically, it is a non-experimental, cross-sectional and correlational investigation, which was developed with prior information from the people under study and ended with the explanation of the results.

From a quantitative approach, the version translated into Spanish of the "Multidimensional instrument of adjustment between the person and their environment" will be used, the work of the authors Chuang, Shen and Judge (2016) (PPEFS, whose name in English is The Perceived Person Environment Scale). To obtain information on stress, previous information from the "Perceived Stress Scale"

The results of the measurement showed that there is no direct relationship between the work-personal environment and work stress in Telephony and Social Security workers, whose statistical analysis was based on the SPSS program with the Cronbach Analysis.

Key Word: *Work Environment, Personal Environment, Stress, Public Companies, Telephone Companies, Social Security Companies*

INTRODUCCIÓN

El entorno Laboral al igual que la visión propia de la vida, enfatiza en la búsqueda de una mejor versión. Cada experiencia, forma un amplio aprendizaje, que nos plantea una enseñanza que apunta a la misma dirección: ser mejores cada día y prosperar en todos los aspectos.

El estrés laboral puede originar una amenaza para las organizaciones, en cuanto a su funcionamiento y sus resultados; los trabajadores afectados pueden generar un elevado nivel de inasistencia, aumento en la rotación, incremento de desmotivación y por lo tanto un muy bajo rendimiento del personal, lo que afecta directamente a la productividad de las compañías (OIT 2016, 8)

El estrés genera la problemática en la productividad laboral estos aumentan la inasistencia del trabajo a largo plazo, desperfecto del rendimiento e incluso por motivos de enfermedad la persona podría quedar no apta para ejercer el cargo laboral.

Una de las vías directas para contrarrestar esta variable resulta ser la denominada satisfacción laboral, misma que es definida por Caballero (2002, 6) como el conjunto de actitudes que las personas tienen frente a su entorno de trabajo, esta influye en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, creando perspectivas positivas o negativas en el trabajo.

El ser humano es gregario por naturaleza; sin embargo, le es más fácil trabajar solo, pues no se siente importunado, no necesita constantemente convencer y negociar. Por tal motivo, trabajar en equipo, requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido (Torrelles, y otros, 2011)

Jara, Asmat, Alberca y Medina (2018), sostenían que el desempeño deficiente se generaba por una consistencia en la falta de conocimientos entre los teóricos y lo práctico, haciendo una reflexión meditada, depende de diversos aspectos que se caracterizan según el tipo de población y/o usuario

atendido, los trabajadores, el sistema y el entorno determina las diversas condiciones en las que se desempeña el servidor público. Realizar actividades laborales en inadecuadas condiciones afecta la eficiencia y la eficacia de los procesos administrativos, los factores que disminuyen la capacidad de respuesta en las actividades, especialmente la salud, provocan ausentismo en los centros laborales, mostrando una deficiente calidad en los procesos exigidos por la sociedad actual (Quintero, Álvarez & Ibagón, 2019).

Las empresas generan un importante espacio tanto para la superación laboral como la oportunidad de desarrollar habilidades y incrementar destrezas que permitan ascender al empleado, por ello es importante fijar las condiciones que se presentan para el aumento y carencia de motivación en el empleado para prevenir ciertos desfases en la organización y un mal entorno laboral que afecta de forma directa al cumplimiento de objetivos laborales.

Siguiendo este sentido nos permite fijar lo significativo del estudio y análisis del entorno laboral con relación al personal y el estrés laboral en empresas públicas de la ciudad de Guayaquil con el fin de detectar y comprender si los determinantes de estrés residen en la naturaleza del trabajo o en las características internas del individuo. Para efectuar un análisis es importante estudiar algunas de las características que son frecuentes en las organizaciones del sector público, como el conjunto de personas, objetivos, estructura, recursos, contexto o ambiente, resultados y sistema administrativo (Martínez, 1995).

Estas evaluaciones pueden revelar diferentes niveles de motivación entre los servidores públicos y cómo esto varía según el tipo de organización. De acuerdo a (Etkin, 1994), las empresas públicas tienen características que determina la conexión con la comunidad, el dialogo, las transacciones y negociaciones con otras instituciones políticas, en su estructura existen miembros, defensores, votantes y otros tipos de actores sociales. Se define como funcionario a la persona empleada en relación de dependencia y cuyas actividades se desarrollan en el sector público. (Gaspani et al., 2015).

El presente trabajo de titulación está estructurado de la siguiente manera:

En el capítulo I se desarrolla el marco teórico y marco conceptual, en este apartado se detalla la revisión de la literatura con las diversas teorías, que hacen referencia al entorno laboral y personal en relación al estrés, las definiciones de empresas públicas, con la finalidad de fundamentarlas y sirvan de apoyo para el estudio a realizarse. Estos conceptos nos ayudaran a determinar la importancia y la forma en que se presentan estos factores en las organizaciones y empresas públicas.

El marco referencial, se utiliza las diversas teorías tales como: Teoría del ajuste persona-entorno (French Caplan), Teoría del Ajuste en base a la suplementariedad vs. complementariedad.

Teoría del Ajuste en base a la distinción percibida (subjetiva) versus real (objetiva) la cual permitirá contar con una visión mas amplia para realizar el análisis del caso de estudio planteado, esta teoría también mostrará las diferentes perspectivas que se plantea en esta investigación y como se fundamenta en el caso propuesto.

Capítulo II corresponde al marco metodológico, la metodología propuesta es la de un estudio correlacional de manera cuantitativa con la relación entorno laboral y personal y el stress en las empresas públicas como la telefonía y de salud, para mostrar la relación entorno laboral y personal en esta investigación.

Capítulo III se desarrollará el marco metodológico, la metodología propuesta es la de un estudio descriptivo y correlacional con la información cuantitativa recopilada con la encuesta enfocada a obtener información con la relación entorno laboral y personal y el estrés presentado en las empresas públicas como son el de la telefonía y de salud.

Capítulo IV elaboración del plan, una vez realizado la aplicación de instrumentos y de análisis recabados se realizará una propuesta de un plan que permita los ayudar a reducir los niveles de estrés entre los empleados de la telefonía y de salud

Antecedentes

Hoy en día, los empleados enfrentan demandas diarias en su ambiente de trabajo resultantes de nuevos desafíos y metas alcanzables, que crean presiones crecientes sobre los recursos existentes y la gestión practicada. Si las condiciones de trabajo no son las adecuadas se produce el estrés laboral, fenómeno que ha amenazado la salud de muchos y a su vez afectado la productividad de la organización.

Respecto a las condiciones laborales, según Castillo & Prieto (2000), son todas aquellas características que giran en torno al desarrollo laboral desde la perspectiva de cómo repercute el trabajo a las personas, por ello, las condiciones laborales no sólo son la higiene, seguridad, los aspectos físicos, además se determinan los aspectos psíquicos; también un estudio en Colombia/Pereira según el Ministerio de Protección Social (2019) son definidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Los funcionarios públicos ecuatorianos están cada vez más cerca a este panorama. Los mismos suelen estar sujetos a altos niveles de estrés laboral, ya que se intuye un alto desempeño de las instituciones donde laboran, pues las mismas se enmarcan en prestar servicios a la comunidad teniendo por ello un universo bastante amplio de personas que asistir. Esto a su vez afecta negativamente en el desempeño laboral de dichas entidades públicas, considerando que “los síntomas fisiológicos del estrés si repercuten en el desempeño laboral de los trabajadores” (López, 2015, p. 88).

En Ecuador, concretamente en la ciudad de Cuenca, se han desarrollados diversos estudios sobre la percepción de calidad de vida del habitante (Vintimilla et al., 2012; Vintimilla et al., 2011), aunque no se ha utilizado ningún instrumento estandarizado que mida el componente salud de la CV en la población. También, se han realizado algunas investigaciones que han usado el cuestionario SF- 36 para determinar la CVRS en grupos específicos de pacientes (Cantuña, 2015; Delgado Quiroz, Quincha Barzallo, & Méndez Suarez, 2003; Jerves & López, 2016) pero, hasta donde nuestro

conocimiento abarca, no se ha descrito previamente la CVRS en población general ecuatoriana.

Washington, D.C., 28 de abril de 2016 (OPS/OMS) — Un seminario especial llevado a cabo el 28 de abril para conmemorar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, y organizado por la Organización Panamericana de la Salud /Organización Mundial de la Salud (OPS / OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización de Estados Americanos (OEA), trató sobre el impacto del estrés laboral en la salud y productividad de los trabajadores y las medidas para reducir el problema.

El tema central de la celebración del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo y el título de un nuevo informe de la OIT es "Estrés laboral: un reto colectivo para todos." Dicho informe destaca que no hay datos globales disponibles sobre la prevalencia y el impacto del estrés laboral en el trabajo. Sin embargo, estudios realizados en las Américas y otras regiones indican que es un problema significativo. De acuerdo con una encuesta sobre condiciones laborales y la salud efectuada en 2012 en América Central, se descubrió que más del 10% de los encuestados transmitieron haberse sentido constantemente bajo estrés o tensión, tristes o deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

Planteamiento del problema

Según Chiavenato (2009), pueden señalarse que las fuentes principales de estrés en el trabajo son dos: las causas ambientales y las causas personales. Las causas ambientales abarcan toda una serie de factores externos y contextuales que pueden conducir al estrés en el trabajo e incluyen la programación de trabajo intensivo, la falta de tranquilidad en el trabajo, la inseguridad en el trabajo, el flujo intenso de trabajo y el número y la naturaleza de los clientes internos o externos que deben ser atendidos.

Para Griffin y Moorhead (2010), el estrés puede tener diversas consecuencias. De esta manera, si el estrés es positivo, el resultado puede ser más energía, entusiasmo y motivación. Sin embargo, las consecuencias

negativas podrían producirse a nivel individual, organizacional y llegar al burnout, que constituye un sentimiento general de extenuación cuando la persona es sometida a demasiada presión y tiene pocas fuentes de satisfacciones.

De acuerdo con Hellriegel y Slocum (2009), los altos niveles de estrés tienen efectos positivos y negativos. En general, el interés en los altos niveles de estrés se enfoca en los efectos negativos, porque éstos no sólo tienen repercusiones probables en la efectividad individual y organizacional, sino también en la salud personal. Los efectos probables que los altos niveles de estrés laboral se presentan en tres áreas principales: el fisiológico, el emocional y el conductual.

La relación que se encuentra entre las personas y el entorno de trabajo, fue durante un tiempo muy prolongado un tema de investigación de interés para los psicólogos del trabajo y de las organizaciones, ejerciendo principal énfasis en el ajuste óptimo entre las trabajadoras/es y el entorno laboral (Kristof-Brown, Zimmerman y Johnson, 2005).

Hernández, Argimon y González-Paramo (2000) interpretan que la empresa pública anhela una optimización del bienestar social, pero existen factores que hacen difícil la obtención de este propósito, como la multiplicidad de objetivos o una transición de gobierno, conllevando cambios radicales en las directrices e influir sobre la gestión.

El trabajo demanda mucho tiempo de actividad en una persona, y es en este dónde se originan múltiples sucesos en el individuo que lo realiza; estos terminan ocasionando desgaste en la salud, repercutiendo a una problemática que afecta significativamente a las personas en la actualidad (Gómez y Escobar, 2002). En efecto, esta situación forma riesgos en las personas, unos de carácter físico y otros de carácter intangible; estos a su vez, tienen desencadenantes negativos sobre el bienestar de los trabajadores; una de esas afectaciones es el estrés laboral.

Según Barron (2001) en su investigación indico que esta enfermedad laboral ha transcurrido a desarrollar gran parte de la actividad diaria en el

trabajo, y pese a que no es observado regularmente por aquellos que lo padecen, puede generar variaciones entre físicos y mentales. Posiblemente se considere la enfermedad más presente de todas, no porque tenga riesgos de contagio, sino porque todos indistintamente la transmitimos como si fuera un virus (Barron, 2001).

El compromiso que se origina no es sólo personal ni general es además empresarial, la inquietud sobre el estrés se evalúa por el número de casos que se ha colocado sobre el tablero de las disposiciones. El estrés es inseparable a todo movimiento del ser humano, sin embargo, en el trabajo las preocupaciones incrementan por causa del estrés, el cual se lo puede definir como el estado anímico negativo, por lo que es todo lo que impresiona en el estado personal y emocional que ocasiona evasiva ante las obligaciones y pérdida de dirección sobre los diferentes escenarios (Barron, 2001).

Justificación

El presente trabajo de investigación se da para maximizar la visibilidad del estrés y las enfermedades que afectan a la realización de laborales eficaces en las empresas publicas en la ciudad de Guayaquil

Para Griffin y Moorhead (2010), el estrés debe ser de suma responsabilidad por parte del departamento de recursos humanos, ya que su función es medir la motivación y cumplimiento laboral en lo que respecta a las empresas públicas.

Según Gibson et al (2006), plantea la diferencia entre prevenir y manejar el estrés, lo cual es importante dentro de la investigación debido a que se buscaría controlar o eliminar los síntomas que puedan llegar a provocarlo. Teniendo en cuenta de que se parte de reconocer de que la situación de amenaza del estrés existe y que así mismo hay mecanismo para manejarlo y afrontarlo.

La precisión de un plan de funciones laborales propuestas replica a los resultados encontrados en la población investigada; ya que se encontró un alto índice de estrés, los cuales deben ser atendidos por la importancia

que representa, además se debe tener en cuenta que con una intervención eficaz se pretenderá menoscabar esta problemática; el área de prevención es parte fundamental, por lo tanto tiene que educarse a la población, con el propósito de evitar padecimientos que pueden presentarse, y/o desarrollarse más adelante; de no trabajar en torno a la problemática probablemente alcanzarían niveles severos que inhabiliten a los empleados para un buen desenvolvimiento y desarrollo de las diferentes áreas de su vida (personal, sociales y familiares).

La investigación de los riesgos psicosociales, en el caso particular, del estrés laboral, es de gran interés agrupado, debido a que el principal y más valioso capital que una empresa o institución pública posee son sus colaboradores, quienes son los encargados de producir resultados y reflejarlos en términos de eficiencia y en indicadores económicos de crecimiento. Pocas son las instituciones que conocen y toman medidas sobre los factores de riesgo psicosociales y las consecuencias que estas generan, siendo estas instituciones las líderes indiscutibles en el mercado competitivo nacional e internacional.

Es necesario determinar y comunicar al colaborador la forma y medida en que está desempeñando su actividad laboral, concentrándose en la evaluación del cumplimiento de los objetivos o resultados concretos que se esperan del puesto de trabajo que ocupa. Ello implica, no solo identificar las deficiencias e insuficiencias relacionadas con su aptitud y actitud, planificar o acordar mejoras continuas para influir en su futuro, en el esfuerzo e incremento de su competitividad, sino también reconocerle el aporte que realiza a la organización en la cual se desarrolla.

En la actualidad, el tema a investigar es poco conocido por las mayorías de instituciones públicas de la ciudad de Guayaquil. Por tal motivo, existe la factibilidad para realizar la investigación porque se puede acceder a la información, bibliografía especializada, recursos tecnológicos y económicos necesarios y el tiempo para culminar con el trabajo de investigación, para realizar el presente trabajo investigativo y detectar

quienes sufran de las consecuencias de estar sometidos constantemente a estrés laboral.

La utilidad teórica - práctica se enfoca a que es una investigación que debe estar orientada generar el documento bibliográfico y práctico como guía para la realización e implementación de la gestión preventiva de seguridad y salud ocupacional, con el plan basado en el análisis de la información recopilada, que permita disminuir el nivel de estrés en los empleados. , con el fin de buscar el beneficio a las personas que se encuentren expuestas a los riesgos psicosociales, en este caso, estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral; funcionarios de instituciones públicas de Guayaquil.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Analizar la relación entorno laboral-personal y el estrés de los empleados del sector público de la ciudad de Guayaquil, caso empresa de telefonía y de Seguridad social, con la finalidad de elaborar una propuesta que permita ayudar a disminuir el nivel de estrés detectado en el estudio.

Objetivos Específicos

- Analizar las diferentes teorías y conceptos desarrollados por expertos referentes al entorno laboral y el estrés con la finalidad de fundamentar el trabajo desarrollado.
- Investigar empresas de similares características a las del estudio planteado, que permita contar con marco referencial, para el análisis y comparaciones de casos, determinar el marco legal en el cual se desarrollará el trabajo.
- Marco metodológico, determinar la metodología e instrumentos para realizar la recopilación de información que permita analizar la relación entorno laboral-personal y el estrés de los empleados del sector público de la ciudad de Guayaquil, de una empresa de telefonía y de seguridad social.

- Elaborar una propuesta para un plan basado en el análisis de la información recopilada, que permita disminuir el nivel de estrés en los empleados.

Pregunta de investigación

¿Cuáles son las teorías que se necesitan investigar para el desarrollo del presente trabajo?

¿Cuáles son las características que presentan las empresas para el estudio planteado?

¿Cuál es la metodología e instrumento que se necesita emplear para la recopilación de información para el desarrollo del trabajo de investigación?

¿Cuál es el nivel en la relación entorno laboral y personal y el estrés de los empleados del sector público de la ciudad de Guayaquil?

Hipótesis

La situación del ambiente laboral incidió en las relaciones y desarrollo laboral en el entorno donde se estableció la manifestación de un estrés elevado

La existencia de una relación negativa entre el estrés laboral y la relación laboral y personal en las empresas públicas, de manera que los trabajadores que padecen de estrés laboral tienden a sentirse menos satisfechos con respecto a su trabajo.

Para el presente trabajo se desarrollarán las diferentes hipótesis:

Ha1 La relación de la persona con su organización incide con un mayor nivel de estrés.

Ha0 La relación de la persona con la organización no incide con un mayor nivel de estrés.

Hb1 La relación de la persona con el grupo de trabajo incide con un incremento en el nivel de estrés.

Hb0 La relación de la persona con el grupo de trabajo no incide con un incremento en el nivel de estrés.

Hc1 La relación de la persona con el trabajo incide con un incremento en el nivel de estrés.

Hc0 La relación de la persona con el trabajo no incide con un incremento en el nivel de estrés.

Delimitaciones

Las delimitaciones presentadas, en el desarrollo de este caso de estudio fueron las siguientes:

- El análisis se realizará en el periodo actual 2022 (4 meses)
- La información de las empresas del presente estudio, está disponible en las páginas web de las mismas.
- El tipo de empresas que se fijaron como objetos de estudio, son empresas públicas tales como el Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) y la sub administración de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Limitaciones

En la gran mayoría de trabajos presentados, se presentan ciertas limitantes que el investigador no lleva el control, por la presencia de variables o factores en el entorno del caso de estudio. Es importante señalar y definir las limitaciones presentadas para el trabajo de titulación, con la finalidad de que, quien tenga la necesidad o quiera la oportunidad de leer y observar este caso de estudio, pueda llegar a un entendimiento del desarrollo de información y comprender cada uno de los puntos establecidos. Por lo tanto, el siguiente trabajo de investigación presenta las siguientes limitantes:

1. Las encuestas que se deben realizar a parte del personal que labora en las empresas públicas serán de manera virtual.

2. Escaso tiempo para el desarrollo y llenado de las encuestas por parte de los empleados que laboran en las empresas públicas.

3. El tiempo otorgado para concluir y sustentar el desarrollo del presente caso de estudio es de un semestre académico; el cual está conformado por cuatro meses.

CAPÍTULO I

MARCO TEORICO, CONCEPTUAL, REFERENCIAL Y LEGAL

En este capítulo se prevé a la brevedad detallar lo que se define y presenta como estrés mediante el marco teórico, a concepto de ciertos autores y como el estrés está presente de forma indefinida en el entorno laboral, mediante marco conceptual se fijaras conceptos sobre términos que se enfaticen en la investigación, mientras que el referencial

Marco teórico

El estrés se ha convertido en parte de nuestra vida cotidiana, muchas veces asociado a estados de cansancio inestable y agotamiento físico y psíquico, afectando a individuos y colectivos (trabajadores, empleados, profesionales, público en general) tiene una situación tensa que afecta a los trabajadores de diversos sectores y servicios (público y privado); este aparece como un comodín que refleja situaciones indeseables que revelan individuos en estados crónicos de estrés y ansiedad. (González, 2012).

El estrés es un fenómeno que ha acompañado a la humanidad desde su nacimiento, tanto es así que figuras como el filósofo Hipócrates se refiriere al estrés al hablar de adversidad, sufrimiento, experiencias negativas y sufrimiento. La conceptualización es complicada debido a la naturaleza multifactorial de la estructura.

Conceptualización del estrés

Uribe (2015), asegura que el estrés es un fenómeno natural en todo organismo. Es la respuesta a reacciones específicas en términos de estímulos y, en ese sentido, puede ser positiva y negativa. La palabra estrés es utilizada a partir del siglo XIV, la cual deriva del griego stringere, que significa: «provocar tensión».

El estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso

es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente (Psicopedagogía, 2017).

Estresores en el ámbito laboral

Los siguientes son los principales desencadenantes del estrés en los trabajadores de las organizaciones, que se han catalogado, por señalar que existen tipos que provocan perturbación o mayor impacto en diferentes situaciones, emocional y conductual. Una fuente fidedigna de estrés radica en la forma en que se perciben y evalúan las situaciones, siempre mediadas por las características individuales (variabilidad individual) frente a las demandas de la tarea en diversos grados.

También se observa que los estresores del ambiente de trabajo se pueden dividir en tres niveles de análisis: individual, extra-organizacional y organizacional. La primera tiene que ver con lo dicho en el párrafo anterior sobre los aspectos personales de cada sujeto que influyen en el desarrollo del estrés es decir aspectos cognitivos, conductuales y demográficos. (Duran, 2010).

Con respecto a lo anterior, Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) afirman que los factores extra-organizacionales están relacionados con estresores familiares, sociales, mediáticos, políticos, económicos, personales y organizacionales., a nivel individual, grupal y organizacional.

Los estresores laborales muestran patrones de atribución similares tanto a nivel organizacional como individual, lo que se relaciona con lo observado por (González, 2012), que los estresores pueden aparecer presentes en diferentes contextos, laborales, familiares o sociales y pueden tener características extrínsecas, aspectos estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como dolores de cabeza o traumatismos; u otras características cognitivas como el recuerdo de algo desagradable, o la culpa. Por otro lado, los estresores extrínsecos también pueden desencadenarse por aspectos físicos como la temperatura o el ruido; o aspectos cognitivos como cuando llegas a un lugar donde las

personas te ven y dejan de hablar o susurran y se ríen cuando se giran para verte.

Tipos de estrés

Hay autores que distinguen los tipos de estrés, entre positivo/bueno o “Eustres” y negativo/malo o “Distress”.

Estrés

- Es un Estrés que induce a superar una prueba o una situación compleja. Es normal y deseable activarse en determinadas situaciones como, por ejemplo: Recibir un ascenso en el trabajo.
- Es adaptativo y estimulante, necesario para el desarrollo de una vida feliz.
- Es una especie de estrés positivo. Esto sucede cuando hay un aumento en la actividad física, el entusiasmo y la creatividad. Por ejemplo, aprender un nuevo hobby o pasatiempo.

El estrés no siempre es malo, todos tenemos un poco de estrés todo el tiempo, pero demasiado estrés puede causar un trastorno de ansiedad. Ya no es bueno cuando nos abrumba e interfiere con varias áreas de nuestra vida diaria.

El ser humano como ser racional necesita con brevedad tener esa sensatez de estrés de manera que formule su estado de alerta y de reacción frente a problemas diarios y peligros que pueden estimularnos negativamente en nuestra planificación y relación diaria esto puede ser observado en casos laborales, familiares y otros.

Aunque el estrés positivo de hecho, impone exigencias a la mente y cuerpo de las personas, el hecho de ser capaces de hacer frente a esas exigencias e incluso, de disfrutar con los retos que suponen, nos protege de los efectos negativos que por lo general se asocian con el estrés excesivo (Holmes, 2014).

Distrés

- Es un estrés desagradable que limita y que provoca demasiado esfuerzo relacionado con la carga útil.
- Induce una activación psicoactiva incompleta, excesiva o desordenada.
- Es dañino y provoca sufrimiento y desgaste emocional.

No podemos ignorar el estrés o simplemente aguantarlo, el estrés es parte de nuestra vida diaria, las situaciones que nos causan estrés una y otra vez no van a desaparecer, lo que debemos hacer es aprender a identificarlo y combatirlo o reducirlo a un nivel más tolerable.

Nuestras emociones y forma de vida tienen un gran impacto en el funcionamiento de nuestro cuerpo, es evidente que el estrés puede enfermarnos ya que tiene un gran impacto en muchos sistemas y aparatos de nuestro cuerpo (hormonal, cardiovascular, muscular, digestivo, etc.).

El estrés negativo no tiene por qué indicar un fracaso inminente. El hecho de que la situación se ponga difícil no significa que no podamos alcanzar el resultado deseado, pero hay que tener conciencia del impacto que el estrés negativo puede tener en el cuerpo y en la mente (Holmes, 2014).

Medidas que deben tomarse con respecto al Estrés:

- Identificar qué y por qué me produce Estrés.
- Realizar escalas de forma oportuna
- Optimizar y diversificar los hábitos en la vida diaria
- Mantener tiempo para nuestras necesidades
- Distribuir la cantidad de trabajo de diario
- Observar nuestro régimen alimenticio
- Mantener hábitos seguros para dormir y cuidar nuestro ciclo circadiano.

- Adecuar nuestra oficina con insumos que nos relajen o nos provean algo de satisfacción física y mental

Técnicas de prevención del Estrés Laboral

Cada vez más personas están utilizando para controlar sus emociones. Buscando un mayor bienestar físico; los estudios demuestran que la ventaja del uso de técnicas crece considerablemente. Las siguientes son algunas técnicas que utilizan los profesionales expertos en psicología laboral para afrontar y superar el estrés:

Técnicas respiratorias: muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.

Técnicas de relajación progresiva: son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores, etc. 93 Técnicas de autohipnosis: altamente eficaces en cefaleas, dolores de cuello y espalda, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio, trastornos del sueño.

Técnicas de entrenamiento autógeno: útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.

Técnicas de detención del pensamiento: útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.

Técnica del rechazo de ideas absurdas: Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, etc.

Técnicas de afrontamiento de problemas: utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas.

Técnica de afrontamiento asertivo: técnicas utilizadas en obsesiones, pensamientos indeseados, en problemas de comunicación y ansiedad ante situaciones personales.

Técnicas de bio retro-alimentación: efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores, etc.

Ejercicios de relajación:

1. Póngase en una posición cómoda. Cierre los ojos, si lo desea.
2. Medite con una respiración lenta y suave, sujétela, déjela ir (repita 3 veces), a medida que sale el aire sienta la tensión saliendo.
3. Relaje su frente. Deje que la tensión salga de su frente.
4. Aliviane sus ojos. Libere la tensión que acumula por el alrededor de sus ojos
5. Mantenga relajada su boca y quijada. Procure dejar caer su quijada
6. Respire lento. Debe sentir la tensión salir de su cara
7. Enfocarse en el cuello y hombros. Relaje mientras sale la tensión de su cuello y hombros.
8. Relaje los músculos de su pecho. Sienta la tensión salir de su pecho
9. Relaje sus brazos, siéntalos descansar,
10. Relaje las manos. Sienta salir la tensión de sus manos
11. Relaje los músculos de su espalda y caderas. Sienta la tensión salir de su espalda y caderas.
12. Relaje los músculos de los muslos y las pantorrillas
13. Aliviane sus pies. Experimente la tensión de sus piernas y pies
14. Respirando lentamente, sienta la tensión salir de su cuerpo

15. Siéntase y piense estar calmado y relajado

16. Espere unos minutos y abra sus ojos

Consejos para disminuir el estrés

Los factores estresantes son fuentes de estrés. Algunos factores estresantes son predecibles y, por lo tanto, a veces evitables. Muchas veces puede reducir la cantidad de estrés de su vida haciendo pequeños cambios. Tenga en cuenta los siguientes consejos para reducir el estrés:

Evite conflictos en su cronograma. Use una agenda diaria, su teléfono o un calendario en línea para llevar un seguimiento de las citas y actividades. Cuando programe actividades, deje tiempo suficiente para terminar una actividad antes de empezar la siguiente. No programe demasiadas actividades para el mismo día o la misma semana, especialmente si son actividades para las que debe prepararse. Si le resulta agotador gestionar su cronograma, pida a alguien en quien confíe que le ayude a revisar sus citas.

Sea consciente de sus límites. Si no tiene tiempo, energía o interés, está bien negarse amablemente cuando las personas le piden que asuma tareas. No se sienta culpable por decir que no. Un diagnóstico de cáncer es un hecho que le cambia la vida, y centrarse en las cosas que más importan es de mucha sensatez. No se ofrezca como voluntario en el trabajo para proyectos que harían que su carga laboral sea inmanejable. Si decir “no” le parece difícil, pregunte a la persona en cuestión qué podría hacer en lugar de eso. Por ejemplo, hacer una parte más pequeña de la tarea o tener más tiempo para completarla.

Pida ayuda. También es sensato pedir ayuda a familiares, amigos y compañeros de trabajo. Es probable que las personas ofrezcan su apoyo, así que piense de antemano en tareas concretas para las que necesitará ayuda. La gente se alegra de poder ayudar de una manera específica. Por ejemplo, sus familiares o amigos pueden ayudarlo a hacer compras, preparar comidas, cuidar a mascotas o recoger a sus hijos de la escuela.

Priorice sus tareas. Haga una lista de las cosas que hace habitualmente, como actividades laborales y tareas domésticas. Clasifique estas cosas según su importancia, teniendo en cuenta las cosas que debe hacer y las cosas que son más importantes para usted. Si no tiene tiempo para hacerlo todo, concéntrese en las tareas y actividades de la parte superior de su lista.

Divida las tareas en pasos más pequeños. A veces, las tareas grandes se pueden realizar en pasos más pequeños. Este proceso puede hacer que sea más fácil manejar problemas aparentemente abrumadores. Por ejemplo, en lugar de pasar la tarde limpiando toda su casa, dedíquese a 1 o 2 habitaciones por día.

Concentre sus esfuerzos en las cosas que puede controlar. Un factor estresante puede ser algo que no puede cambiar ni controlar, aun con la mejor planificación. El tráfico es un ejemplo. Las personas que pueden ser flexibles mantienen un nivel bajo de estrés. A veces, el único aspecto de un problema que puede controlar es cómo reacciona a él. Si le sirve de ayuda, piénselo como un modo de ahorrar energía que podrá gastar en cosas más importantes para usted.

Obtenga ayuda con sus problemas financieros. Hable con un trabajador social de oncología o un asesor financiero que entienda los seguros contra el cáncer y los asuntos financieros. No espere para solicitar ayuda financiera. Las facturas y las deudas impagas pueden volverse abrumadoras rápidamente si no le presta atención de forma oportuna. Obtenga más información sobre cómo administrar el costo del tratamiento del cáncer.

Con relación al estrés en su entorno laboral, procure manifestar cualquier insatisfacción o problema que debilite su desarrollo como trabajador, mantener un enfoque amplio de sus funciones y llevar un cronograma o agenda de las obligaciones para evitar ciertas descompensaciones o las obligaciones se sobrepongan, con ello facilitando la mala salud mental y su actividad dentro de la organización.

Clima Laboral

El clima laboral es un medio donde se manifiestan habilidades o problemas que los trabajadores tienen dentro de la empresa para aumentar o disminuir su productividad. Maish (2004) dice que evaluando el clima laboral se puede determinar las dificultades que existen en una empresa a nivel de recursos humanos. El capital humano trabaja en la empresa para facilitar o dificultar los pasos que conducirán a la productividad de los mismo, y por ende el de la organización.

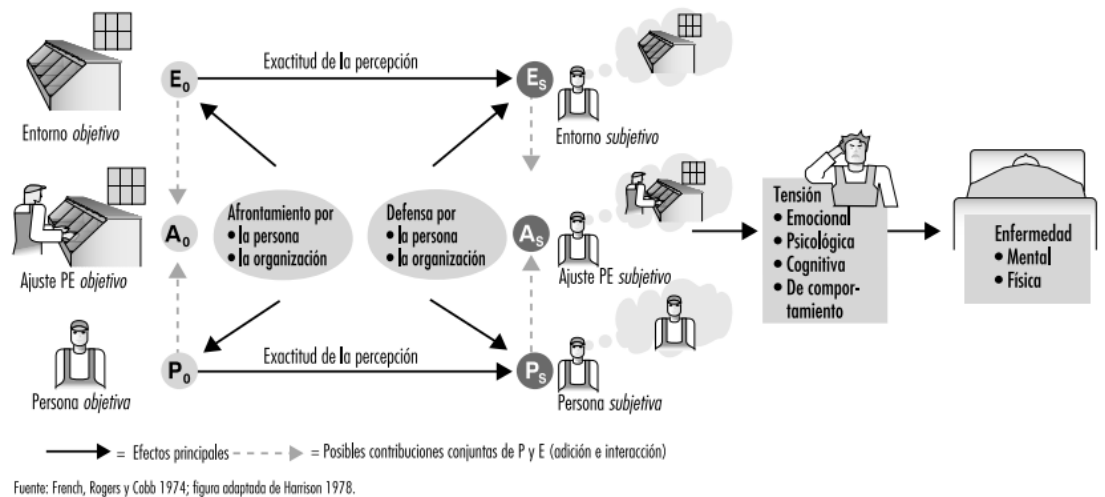
Por su parte Stonner (2001) consideró que el estrés laboral es la presión que se ocasione cuando un individuo distingue que una posición o exigencia laboral alcanzaría estar por arriba de sus facultades y recursos para enfrentarla, por lo que el estrés envuelve al individuo en situación que no puede controlar y en muchas ocasiones carece de la voluntad para asumirlas, ocasionando las conocidas crisis de estrés. Por las recurrentes situaciones de estrés que se han evidenciado de forma constante en las diversas esferas laborales, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) también se ha hecho presente para abordar este término, hasta refiere elementos que tienen que ver con la salud del trabajador, porque el estrés, es considerado una enfermedad que ataca y perjudica a cualquier persona, afectando su estabilidad laboral, social y hasta su propia existencia.

Teoría del ajuste persona-entorno (French Caplan)

(Caplan) La teoría del ajuste persona-entorno (PE) ofrece un marco para evaluar y predecir la forma en que las características personales y el entorno laboral determinan conjuntamente el bienestar del trabajador y, a la luz de ese conocimiento, la forma en que se puede elaborar un modelo para identificar puntos de intervención preventiva.

“Afirma que para examinar los componentes conceptuales de la teoría del ajuste PE y sus repercusiones en materia de investigación y aplicación podemos utilizar la teoría de French y otros, que se representa en la ilustraciones.” (Caplan, 2011) (p. 34.18),

Figura 1 French Rogers y Cobb 1974



Nota: tomado de Sauther, Murphy, Hurrell, Levi (2012)

El ajuste necesidades-ofertas son las obligaciones del trabajador para manejar sus aptitudes y capacidades. Corresponden a lo que ofrece el medio de trabajo, con las oportunidades para complacer esas necesidades.

El ajuste exigencias-capacidades se refiere a las aptitudes y competencias del trabajador para satisfacer las exigencias del trabajo.

Ratifica que estos dos tipos de ajuste pueden incorporarse. Por ejemplo, una sobrecarga de trabajo puede hacer que no se satisfagan las exigencias del trabajador y al mismo tiempo amenazar la necesidad de que el trabajador satisfaga otras. (Caplan, 2011) (p. 34.18).

Conceptualización de la persona (P) y el entorno (E)

Entre las características de la persona (P) figuran tanto requisitos como competencias. Entre las características del entorno (E) figuran ofertas

y oportunidades para satisfacer las necesidades del trabajador y exigencias que se plantean a sus capacidades. Para evaluar el grado en que P es igual (o se ajusta), es mayor o es menor que E, la teoría exige que P y E se midan en dimensiones comparables. Idealmente, P y E deben medirse en escalas de intervalos iguales con auténticos puntos cero. Por ejemplo, se podría evaluar el ajuste PE con respecto a la carga de trabajo en un operador de introducción de datos sobre la base tanto del número de pulsaciones por minuto que exige esa tarea (E) como del número de pulsaciones del trabajador (P). Los investigadores utilizan con frecuencia otra opción menos ideal, las escalas de tipo Likert. Por ejemplo, se podría evaluar hasta qué punto el trabajador desea controlar el ritmo de trabajo (P) y cuánto control ofrece la tecnología del puesto (E) utilizando una escala de clasificación, en la que un valor de 1 correspondería a falta total o casi total de control y un valor de 5 correspondería a un control completo.

Teoría del Ajuste en base a la complementariedad vs. complementariedad.

Según esta teoría, el ajuste se puede medir por la similitud entre las características humanas y organizacionales. Así es como podemos dividir el ajuste en complementario y suplementario.

De acuerdo con Muchinsky y Monahan (1987, citado en Kristof-Brown, 1996, p.269), el ajuste suplementario tiene efecto cuando una persona “perfecciona, embellece o posee características que son semejantes a otras personas” de su entorno. Las principales consecuencias en este son la satisfacción, el desempeño y la permanencia en la organización (Hontangas y Peiró, 1996).

Por el contrario, el ajuste del complemento se produce cuando las características de un individuo (valores, objetivos, personalidad y actitudes) difieren, completamente del entorno (cultura, clima, etc.). Esta será la base para la selección de personal porque la persona ideal es alguien con las características necesarias para desempeñar el puesto. Las consecuencias de esta tendencia son la productividad, la eficiencia y los ingresos. (Hontangas y Peiró, 1996).

Teoría del Ajuste en base a la necesidad de suministros vs. distinciones demandas-habilidades.

Desde este punto de vista, el ajuste se realiza como una coincidencia de las preferencias o necesidades individuales con el sistema y la estructura organizacional. Así, la necesidad de ajuste de contingencia, ajuste NS, ocurre cuando el entorno proporciona los recursos (financieros, físicos y/o psicológicos) para satisfacer las necesidades de un individuo. Por su parte, el ajuste habilidades-necesidades, ajuste DA, se produce cuando el individuo cumple con los requerimientos del entorno a través del esfuerzo, compromiso, conocimiento, destrezas y habilidades. (Kristof-Brown, 1996).

La dimensión oferta-demanda está más relacionada con la felicidad individual mientras que la dimensión demanda-habilidades tiene un impacto negativo en la felicidad individual. principalmente sobre el rendimiento. (Hontangas y Peiró, 1996).

Teoría del Ajuste en base a la distinción percibida (subjetiva) versus real (objetiva).

Según Hontangas y Peiró (1996) el ajuste percibido o subjetivo corresponde al grado de Ajuste Persona- Entorno Laboral tal y como lo percibe la persona. Por su parte, el ajuste real u objetivo sería el grado de ajuste existente, independientemente de las percepciones de la persona evaluada. Esto último se logra evaluando las características del entorno, así como de los individuos. El desajuste entre estos dos factores puede tener consecuencias psicológicas como: (insatisfacción laboral, ansiedad...), en las fisiológicas (presión arterial alta, colesterol...) y en las conductuales (consumo de sustancias, cambios en la dieta...), las cuales, si no se trata, puede provocar enfermedades físicas como (problemas cardiovasculares) o enfermedades mentales (depresión).

Marco Conceptual

Estrés

Una de las definiciones más recientes de estrés ha sido planteada por Bruce McEwen (2000): “El estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. En medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan”.

Síndrome de Burnout

Según Edelwich y Brodsky (1980), el Burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por la que las personas se dedican a ayudar a los demás tienen por objeto confirmar su sentido de poder.

Cultura organizacional

Autores como Edgar Schein (2004) definen la cultura organizacional como “aquel conjunto de creencias que comparten los miembros de una organización sobre cuál es la mejor forma de hacer las cosas, las cuales definen la visión que la empresa tiene de sí misma y del entorno”.

Causas del estrés

En cuanto a las causas del estrés, Melgosa (1995) hace referencia a experiencias traumáticas, las molestias habituales, el ambiente físico y social, las elecciones conflictivas y algunas circunstancias estresantes típicas que se presentan a lo largo de la vida.

Manifestaciones del estrés laboral

Síntomas Emocionales

En el diccionario de Neurociencias de Mora y Sanguinetti (2004) la define como “un efecto conductual y subjetiva causada por una información resultante del mundo interno (memoria) o externo del individuo. Se conduce

de fenómenos neurovegetativos. El sistema límbico es parte importante del cerebro que se relaciona con la ejecución de las conductas emocionales.” (Página 14).

Síntomas Conductuales

Los síntomas conductuales comprenden aquel grupo de manifestaciones asociadas a las modificaciones de la conducta y a la forma de relacionarse con la realidad.

Síntomas Cognitivos

Cuando el trastorno avanza, también se da una desestructuración del pensamiento y de la percepción. Otros síndromes frecuentes de estas patologías son la dificultad al andar y mantener el equilibrio, la somnolencia, cansancio, cambios en la personalidad e incapacidad de recordar cosas.

Afrontamiento

El afrontamiento se define como un proceso y este es cambiante a medida que los propios esfuerzos son valorados como exitosos o no, aunque los individuos utilizan predominantemente modos de afrontamiento más o menos estables para abordar el problema (Lazarus, 1993).

Marco referencial

Teoría de empresa pública

La teoría de empresa pública tuvo su mayor avance entre los años de 1950 y 1970, tiene como base la complementación entre la existencia de la empresa pública y privada, que las políticas y procesos podrían servir para lograr diferentes objetivos que solicita tanto la empresa pública como privada. Aunque la teoría tiene el enfoque de coexistencia, también tuvo una definición en base al socialismo del mercado mediante un equilibrio general de la economía con la implementación de economías sociales y estatales.

Restrepo y López, (2013) desarrollaron un estudio con el objetivo de analizar la subjetivación laboral sobre la calidad de vida laboral que los

profesores universitarios construyen en torno a las políticas implementadas por las universidades en un contexto de reorganización flexible del trabajo. Los autores se basaron en la dimensión subjetiva de la calidad de vida laboral a través de un estudio cuantitativo y cualitativo destacando que para la mayoría de los docentes hay un sesgo positivo frente a las condiciones de trabajo, el clima social, la satisfacción y la evolución laborales. Con respecto a los valores organizacionales, mostraron un sesgo positivo para calidad del servicio, bien común, productividad, ética del servicio público y eficiencia, mientras que los que mostraron las medias más bajas y con un sesgo negativo fueron espíritu de negocio privado y rentabilidad económica.

La realidad en una variedad de situaciones socioeconómicas es la dinámica cambiante, inalterable y convulsa a la que están expuestos los individuos y los profesionales tanto dentro como fuera del lugar de trabajo, y cómo se capacita a las personas para desempeñarse mejor en una variedad de entornos pues se encuentran en constante preparación y adaptación en la vida incluyendo el trabajo.

Lo dicho en el párrafo anterior contextualiza la difícil situación que enfrenta el entorno organizacional, y la interacción dentro de este contexto cambiante que permite a las empresas buscar el capital humano suficiente para mantenerse al día con la dinámica de las asociaciones y poder soportar las realidades cambiantes del hoy. Ángeles y Gutiérrez (2012) afirman que las organizaciones empresariales invierten cada día importantes recursos en la búsqueda de captar, desarrollar y retener el talento humano debido a las ventajas competitivas que tienen las empresas.

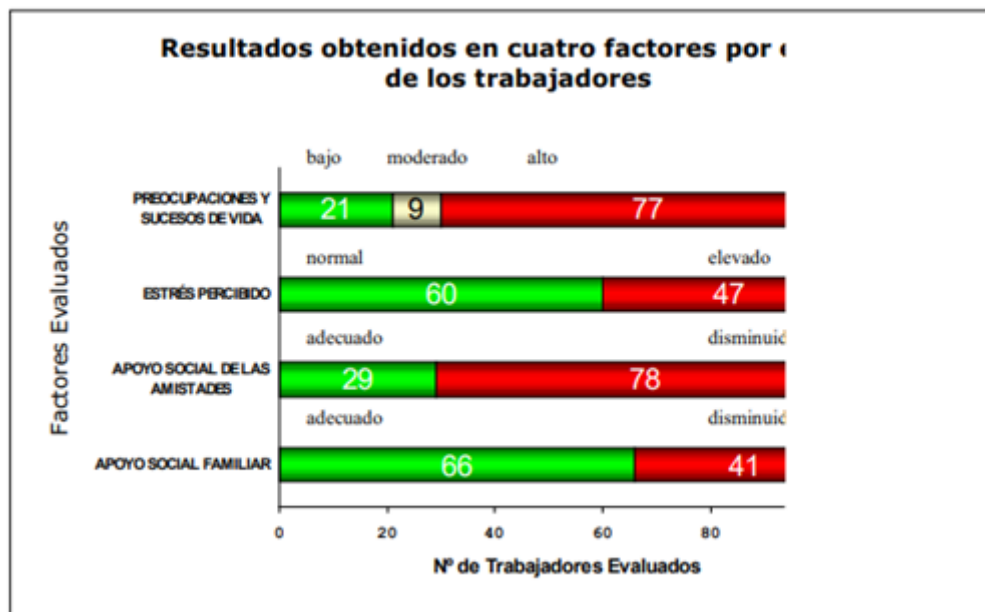
Los rápidos cambios en las organizaciones como resultado de la globalización y las demandas del mercado han requerido que las empresas brinden mejores resultados a sus empleados. Como efecto, el ambiente de trabajo ya no era una fuente de motivación, satisfacción y realización profesional, sino una fuente de preocupación personal, sufrimiento y enfermedad. Respecto a esto último, se puede decir que el estrés laboral es una variable que contribuye al desarrollo de condiciones médicas individuales. Como tal, este tema ha despertado interés entre los

investigadores y el público en general debido a su impacto. No solo sobre la existencia de empleados, sino también sobre la pérdida de productividad y desempeño organizacional (Cirera & Cirera, Aparecida, Elias, & Ferraz, 2012).

Estudio del modelo de ajuste persona – entorno como una herramienta de diagnóstico e intervención de estrés en deportistas hay diversas hipótesis de tipo psicológico y sociológico que destacan. Por ejemplo, Alan Riding (1985) reflexiona sobre el individualismo asociado al éxito en mexicanos para la competencia, pero a su fracaso en actividades grupales. Otras reflexiones apuntan a situaciones externas como las malas condiciones y pobre apoyo en el entrenamiento de los deportistas. O incluso a situaciones personales, como la baja autoestima, pobre motivación, bajo autocontrol, y por supuesto inadecuada estrategia de afrontamiento ante situaciones de gran presión y estrés en las justas deportivas.

Resultados: el análisis de los resultados fue realizado mediante programas informáticos tales como Excel, SPSS (Statistical Package for Social Sciences) y el programa Primer de análisis estadístico.

Figura 2 Gráfico del resultado de los trabajadores (Campos,2001)



Nota: tomado de Campos, Lopez (2002)

En el siguiente gráfico nos muestra como las preocupaciones y sucesos de vida tienen un gran impacto en la vida de los trabajadores ya evaluados lo que implica exponer estos factores para prevenir y eliminar problemas que afecten a los trabajadores.

The Perceived Person Environment Scale

Los autores Chuang, Shen y Judge (2016) desarrollaron el The Perceived Person Environment Scale (PPEFS). Es un instrumento multidimensional del ajuste entre la persona y su entorno donde labora de los autores Chuang, Shen y Judge (2016) es un instrumento psicométrico que tiene como base principal el constructo del ajuste persona entorno. A su vez, aquel constructo se conforma por los siguientes subcomponentes:

- El ajuste persona – trabajo.
- el ajuste persona – organización
- el ajuste persona-grupo y
- el ajuste persona supervisor.

En relación a la medición del subcomponente encontramos que, los ítems orientados al ajuste persona – trabajo, está relacionado con los conocimientos, habilidades y aptitudes del colaborador en relación a los intereses y necesidades que el puesto requiere.

En relación a las evidencias de validez en relación a otras variables, los autores, por un lado, utilizaron una estrategia orientada a evaluar el criterio, la cual se logró efectuando relación en las puntuaciones con las escalas relacionadas teóricamente a los constructos o variables contenidas en una red nomológica, se utilizó los constructos extraídos del constructo persona ajuste entorno y se esperó que los ítems que conforman los elementos de ajuste persona – trabajo, ajuste persona – organización, ajuste persona – grupo y ajuste persona – supervisor estos se relacionen con los elementos que de otra escala teórica que es resultante del ajuste persona entorno: las variables que conformaban dicho cuestionario fueron las de satisfacción en el trabajo, conducta esperada en el rol a cargo, intento de abandono de la organización por parte del individuo y Comportamiento organizacional en ciudadano, el cual es entendido según, Zhang, Liao y Zhao (2011) como el repertorio de conductas que se enfatizan en acciones

positivas entre compañeros de trabajo que a largo plazo genera armonía y compañerismo dentro de la organización o ambiente laboral, según este autor, promocionar este tipo de acciones en la organización, traerá consigo la reducción del absentismo y un incremento en la productividad y eficiencia de los empleados.

Para los análisis, se utilizó las regresiones jerárquicas y lineales para evaluar los cambios en las múltiples correlaciones. El método que utilizaron en su aplicación fue primero aplicar el instrumento multidimensional del ajuste persona entorno y semanas después aplicar el cuestionario de las variables relacionadas al ajuste persona – entorno.

Para evaluar la consistencia interna del modelo, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, tras su aplicación se obtuvo que la subescala del ajuste persona – trabajo obtuvo un coeficiente de 84. El subcomponente se encuentra por encima del crítico coeficiente de 70 lo cual llega a ser óptimo para la investigación, dado que es el valor mínimo y aceptable según Nunally (1978).

Marco Legal

Todos los derechos constitucionales indicados, para su efectividad tienen en nuestra legislación el Código de Trabajo y toda la legislación y reglamentación afín con la aplicación de dicho Código. El Art. 325 de la Constitución manifiesta, que el Estado garantizará el derecho al trabajo, reconoce todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano, y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

En la Fundamentación Legal, tenemos la Historia del Régimen Laboral Público, Nuestro Código del Trabajo, fue expedido por el Jefe Supremo de la República de ese entonces, el General Alberto Enríquez Gallo, el 5 de agosto de 1938, y luego declarado vigente por la Asamblea Constituyente que lo aprobó por unanimidad el 11 de octubre, se publicó en el Registro Oficial del 14 al 17 de noviembre del mismo año.

Es necesario enfatizar, que se han proferido varios criterios y opiniones con respecto al Código del Trabajo, se dice por algunos entendidos en la materia que el Código Laboral, no responde a las reales exigencias de los trabajadores, que no es un instrumento legal debidamente y perfectamente acabado, que existe falta de normas de procedimiento, que no permite una aplicación fehaciente en su verdadero sentido y espíritu de la Ley; y de sus Instituciones que se consagran en el Código. 11 / 17

El Empleado es la persona natural obligada en razón del cargo a un régimen de deberes, funciones y responsabilidades públicas que la Ley y los intereses 1 Constitución de la República del Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito – Ecuador, 2012. permanentes de la administración pública le exigen.

Los servidores públicos están sujetos a sanciones disciplinarias previstas en la Ley Orgánica de Servicio Público. Con estos referentes tendríamos entonces, que asumir, que el servicio público, a más de ser un objetivo claro y expreso de la administración, es una forma de llegar a la comunidad para entrelazar sus necesidades básicas, con lo que el Estado tiene que realizar en su favor, pues toda norma que se contraviene con el bien colectivo, se escapa del propio objeto administrativo, puesto que la finalidad es el bien común, es decir de la mayoría, de quienes en forma comunitaria y prioritaria necesitan atención del Estado.

Ley Orgánica del Servicio Publico

Art.4.Servidoras y servidores públicos. (Reformado por el Art. 1 de la Ley s/n , R.O. 1008S, 19V2017). Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos.-
Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto designado de trabajo;

b) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;

c) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

Art. (...).- (Agregado por el Art. 1 de la Ley s/n, R.O. 106S, 9XI2017).-
Definición de acoso laboral: debe entenderse por acoso laboral todo comportamiento atentatorio a la dignidad de la persona, ejercido de forma reiterada, y potencialmente lesivo, cometido en el lugar de trabajo o en cualquier momento en contra de una de las partes de la relación laboral o entre trabajadores, que tenga como resultado para la persona afectada su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral. El acoso podrá considerarse como una actuación discriminatoria cuando sea motivado por una de las razones enumeradas en el artículo 11.2 de la Constitución de la República, incluyendo la filiación sindical y gremial.

Código de Trabajo

Art. 428.- Reglamentos sobre prevención de riesgos. - La Dirección Regional del Trabajo, dictarán los reglamentos respectivos determinando los mecanismos preventivos de los riesgos provenientes del trabajo que hayan de emplearse en las diversas industrias. Entre tanto se exigirá que, en las fábricas, talleres o laboratorios, se pongan en práctica las medidas preventivas que creyeren necesarias en favor de la salud y seguridad de los trabajadores. (Código de Trabajo,2015)

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

Art. 436.- Suspensión de labores y cierre de locales. - El Ministerio de Trabajo y Empleo podrá disponer la suspensión de actividades o el cierre de los lugares o medios colectivos de labor, en los que se atentare o afectare a

la salud y seguridad e higiene de los trabajadores, o se contraviniera a las medidas de seguridad e higiene dictadas, sin perjuicio de las demás sanciones legales. Tal decisión requerirá dictamen previo del jefe del Departamento de Seguridad e Higiene del Trabajo (Código de Trabajo,2015)

De la Ley 133, Codificación del Código del Trabajo, promulgada en el Registro Oficial No. 162 del 29 de septiembre de 1997:

PRIMERA. - Las organizaciones laborales constituidas antes de la vigencia de la Ley No. 133 promulgada en el Suplemento del Registro Oficial No. 817 del 21 de noviembre de 1991, con un número de trabajadores inferior al mínimo exigido para el efecto en dicha reforma, conservarán su personería jurídica y todos los derechos que le correspondan. (Código de Trabajo,2015)

SEGUNDA. - Se respetarán los días de descanso obligatorio pactados en los contratos colectivos de trabajo vigentes a la fecha de publicación de la Ley No. 55 promulgada en el Suplemento del Registro Oficial No. 462 del 15 de junio de 1994.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley;

- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;
- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;
- h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;
- i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,
- j) Las demás establecidas en este Código.

Por lo tanto, la implementación del sistema de prevención de riesgos laborales es una herramienta que permite como empresa tener control y identificar sus riesgos y así construir los mecanismos para prevenir esos riesgos, para asegurar que la implantación se ejecute de forma efectiva y que permita que a mediano y largo plazo traiga (o existe) una mejora continua en la entidad. (Cadena,2015)

Capítulo II

DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se define el tipo y diseño de investigación que se usará, tendrá un enfoque cuantitativo, donde se indagará el análisis en la relación entorno laboral y personal con el estrés de los empleados en el sector público de telefonías y seguridad, como tal la muestra propuesta es de empresa de telefonía 119 personas y de salud 120 personas.

Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de un enfoque cuantitativo, se establece como objetivo analizar la relación entorno laboral-personal y el estrés de los empleados del sector público de la ciudad de Guayaquil, a través de una propuesta para un plan basado en el análisis de la información a partir de los conocimientos establecidos anteriormente, contando con propósitos y objetivos ya definidos (Tam, Vera, Oliveros 2008).

Asimismo, es una investigación de tipo correlacional, porque la naturaleza de los objetivos responde a analizar las propiedades psicométricas derivadas de la aplicación, análisis de puntuaciones e interpretación de los resultados obtenidos.

Población

Según el autor Arias (2006, p. 81) define población como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

La población que participará en la presente investigación, son las personas que se encuentran laboralmente activas, en las empresas de telefonía en el sector centro y de salud localizada en el norte de la ciudad, ambas empresas corresponden al sector público en la ciudad de Guayaquil, aquellas características están relacionadas a los factores que se evidencian y se miden en el PPEFS.

Muestra

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (p. 176).

(Lopez,2004) señala la muestra como un subconjunto o parte del universo o población en la que se determina hacer la investigación con los criterios previos propuestos. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

Según el autor de Canales (1994, p.111) la muestra a seleccionar tiene que ser representativa de esa población para poder hacer generalizaciones válidas. Se estima que una muestra es representativa cuando reúne las características principales de la población en relación a la variable o condición particular que se estudia. Nótese que se dice "características principales", ya que a veces es casi imposible pretender que esa muestra reúna todas las características o particularidades de la población. La representatividad de una muestra está dada por su tamaño y por la forma en que el muestreo se ha realizado.

Población finita

Según Ramírez (1999), una población finita es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Población 239

Nivel de confianza 95

Margen de error 5

Total, muestra 120

Enfoque Cuantitativo

La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo; mientras que la metodología cualitativa consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos, y es por ello que utiliza el método inductivo, según el cual se debe partir de un estado nulo de teoría.

Para el presente trabajo se realizará la recopilación de información cuantitativa a través de una encuesta, la siguiente encuesta tiene por fin demostrar los factores que inciden en el entorno laboral que incrementan la presencia de estrés en la fuerza laboral de las empresas públicas (CNT y IESS) en la ciudad de Guayaquil, la muestra fijada nos detallara el gran impacto del estrés con el fin de difundir los problemas y ejercer medidas que disminuyan el estrés en las empresas públicas.

Enfoque Correlacional

Según Cancela y otros (2010), los estudios correlacionales permiten comprender aquellos estudios que se pretenden describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, midiendo el grado de intensidad y dirección de la relación entre variables.

Para la presente investigación que se analizará la relación entre el entorno laboral personal con respecto al nivel de estrés en los empleados.

Tablas cruzadas

Las tablas cruzadas (tablas de contingencia) muestran la relación entre dos o más variables categóricas (nominales u ordinales). El tamaño de la tabla viene determinado por el número de valores distintos en cada variable, representando cada casilla de la tabla una combinación exclusiva de valores. (IBM)

Se aplica las tabulaciones cruzadas por su ventaja y la facilidad de correlacionar e interpretar los datos sin ningún grado estadístico avanzado, su uso permite entregar datos limpios para el uso de mejoras en las organizaciones.

El análisis de las tabulaciones cruzadas nos permite apreciar de mejor manera los resultados y concretar teorías e interpretaciones que profundicen la investigación.

Diseño de Investigación

Kerlinger (2002) sostiene que generalmente se llama diseño de investigación al plan y a la estructura de un estudio. “Es el plan y estructura de una investigación concebidas para obtener respuestas a las preguntas de un estudio” (p1). En ese sentido, el diseño de investigación señala la forma de conceptualizar un problema de investigación y la manera de colocarlo dentro de una estructura que sea guía para la experimentación (en el caso de los diseños experimentales) y de recopilación y análisis de datos.

El proceso de adaptación del instrumento multidimensional del Ajuste a través de la persona y su entorno de trabajo de los autores Chuang, Shen y Judge (2016), responde a un diseño no experimental, debido a que, dentro del proceso, no se dará la manipulación de variables. Asimismo, corresponde a un diseño transaccional descriptivo, dado que tiene como objetivo y recoger y analizar los datos de un sector de la población en un determinado momento.

Alcance

El proceso de investigación tiene como objetivo la razón práctica, aquella se relaciona con el impacto y la utilidad que se puede generar al contar con una prueba que mida el ajuste de las personas a su ambiente laboral y a su vez la retroalimentación que se puede generar hacia recursos humanos.

El presente instrumento, puede llegar a enriquecer los procesos de análisis de selección de personal de una empresa, dado que podremos determinar cuan emparejados se encuentran los colaboradores con las posiciones que ocupan o se desempeñan, así se podrá tener una idea de cómo se lleva a cabo o el nivel del proceso de selección, de ese modo, podremos encontrar cuales son los puntos que se deben de mejorar o actividades a incluir en el proceso de selección y reclutamiento.

Asimismo, puede brindar una herramienta muy útil para la toma de decisiones, el instrumento de Chuang, Shen y Judge (2016) brinda una vista más objetiva a al momento de tomar una resolución, por ejemplo, al tiempo de rescindir la relación con un colaborador, si es que se llega a tomar aquella alternativa mediante la utilización del instrumento, tendremos una mirada con un corte más objetivo dado que será un sustento y se podrá demostrar que aquella persona, no se llegó a adaptar al ambiente laboral.

Instrumento para la recolección de datos

Para la realización de esta investigación, se utilizará la versión traducida al español del *Instrumento multidimensional del ajuste entre la persona y su entorno* de trabajo de los autores Chuang, Shen y Judge (2016) (PPEFS, cuyo nombre en inglés es The Perceived Person Environment Scale).

El instrumento multidimensional del ajuste entre la persona y su entorno de trabajo de los autores Chuang, Shen y Judge (2016) es un instrumento psicométrico que tiene como base principal el constructo del ajuste persona entorno. A su vez, aquel constructo se conforma por los siguientes subcomponentes:

- El ajuste persona – trabajo.
- el ajuste persona – organización
- el ajuste persona-grupo y
- el ajuste persona supervisor.

La encuesta cuenta con un repertorio de 26 preguntas que responden a cada uno de los componentes que fueron mencionados, todos los ítems que son usados en la escala del ajuste responden a diversos criterios de formulación.

La escala de respuesta es de tipo Likert compuesta por 7 niveles partiendo desde el número 1, que significa “No es Compatible” hasta el número 7 que significa “Totalmente Compatible”.

La encuesta aplicada se encuentra en el anexo 1

Capítulo III análisis de los datos

En el siguiente capítulo se analizará los siguientes resultados obtenidos para la identificación y de las equivalencias con el uso del análisis de Cronbach para determinar la fiabilidad, mientras más alto sea su fiabilidad, se mide con mayor precisión.

Con énfasis a lo encuestado se realiza los análisis de manera personalizada a cada pregunta para determinar la incidencia del estrés mediante los resultados expuestos.

Análisis de Cronbach

Este análisis permite la búsqueda de interrelaciones entre las variables propuestas, ya sea por su incidencia o la presencia de margen de colaboradores que, al manifestarse, la opinión sea validada como similar en varias preguntas, lo que evidencia una fuerte correlación. Por ello se representa como el promedio de las correlaciones entre los ítems que hacen parte de un instrumento.

Generalmente, un grupo de ítems que explora un factor común muestra un elevado valor de alfa de Cronbach

Tabla 1 Análisis de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,920	29

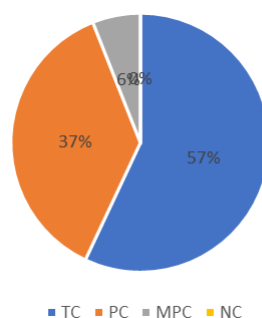
Tabla de Equivalencias

Tabla 2 Equivalencias

DESCRIPCION	EQUIVALENCIAS
Totalmente Compatible	Tc
Poca Compatibilidad	Pc
Muy Poca Compatibilidad	Mpc
No hay Compatibilidad	Nhc

1. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus habilidades, conocimientos y aptitudes profesionales y las que se requieren en su actual trabajo?

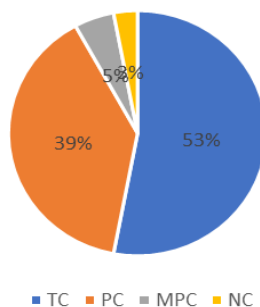
Figura 3 Relación de las habilidades, conocimientos profesionales con las requieren en su actual trabajo



Con relación al nivel de compatibilidad entre las habilidades, conocimientos y aptitudes del colaborador encuestado con las requeridas en su empleo actual, el estudio evidencia que el 57% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 37% tienen poca compatibilidad, y solamente el 6% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad. En total, el 94% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

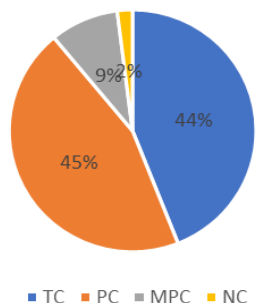
2. Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus rasgos de personalidad (p. ej.: extrovertido vs introvertido, agradable vs no agradable, dependiente vs independiente) y los que se requieren en su actual trabajo?

Figura 4 Relación entre los rasgos de personalidad y los que requiere en su trabajo



Con relación al nivel de compatibilidad entre sus rasgos de personalidad (extrovertido, introvertido, agradable, no agradable) del colaborador encuestado con las solicitadas en su empleo actual, el estudio evidencia que el 53% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 39% tienen poca compatibilidad, mientras que el 5% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad. En total, el 97% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad. Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus intereses (p. ej.: sociable vs no sociable, artístico vs no artístico, convencional vs no convencional) y los que usted desea en su actual trabajo?

Figura 5 Relación entre sus intereses y los que desea en su actual trabajo

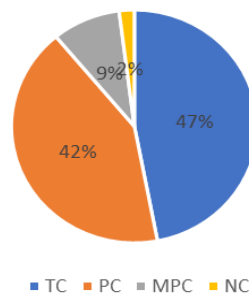


Con una muestra fijada se observa el nivel de compatibilidad entre sus intereses del colaborador encuestado con las que se desea en su empleo actual, el estudio evidencia que el 44% de los colaboradores son

totalmente compatibles, mientras que el 45% tienen poca compatibilidad, mientras que el 9% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 2% indicó que no hay compatibilidad. En total, el 98% de los encuestados expuso un nivel de compatibilidad.

3. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre las características de su actual trabajo (p. ej.: autonomía, importancia, variedad de habilidades) y las que usted desea en un trabajo?

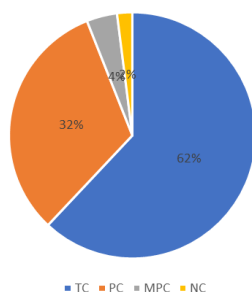
Figura 6 Relación de las características de su actual trabajo y las que desea



Con relación al nivel de compatibilidad entre las características del actual trabajo del colaborador encuestado con las que desea en su empleo actual, el estudio evidencia que el 47% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 42% tienen poca compatibilidad, mientras que el 9% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 2% indicó que no hay compatibilidad. En total, el 98% de los encuestados reveló poseer un nivel de compatibilidad.

4. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de la honestidad?

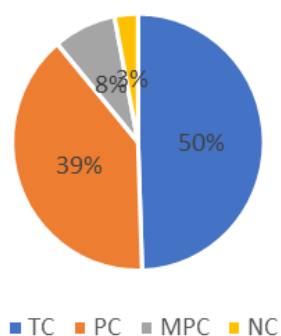
Figura 7 Compatibilidad entre el énfasis suyo y la organización sobre el valor de la honestidad



Con conexión al nivel de compatibilidad entre el énfasis que el colaborador encuestado y su organización ponen sobre el valor de la honestidad, el estudio determina que el 62% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 32% tienen poca compatibilidad, mientras que el 4% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 2% indicó que no hay compatibilidad. En total, el 98% de los encuestados reveló poseer un nivel de compatibilidad.

5. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de logro?

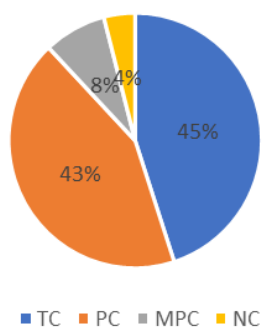
Figura 8 Énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de logro



De acuerdo al nivel de compatibilidad entre el énfasis que el colaborador encuestado y su organización ponen sobre el valor del logro, el estudio determina que el 50% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 39% tienen poca compatibilidad, mientras que el 8% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 3% indicó que no hay compatibilidad. En total, el 97% de los encuestados reveló poseer un nivel de compatibilidad.

6. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de Imparcialidad?

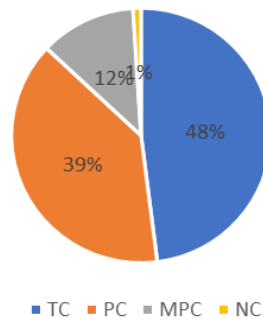
Figura 9 énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de Imparcialidad



De acuerdo al nivel de compatibilidad entre el énfasis que el colaborador encuestado y su organización ponen sobre el valor de la Imparcialidad, el estudio manifiesta que el 45% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 43% tienen poca compatibilidad, mientras que el 8% de los encuestados ha mostrado tener muy poca compatibilidad, y por último el 4% indicó que no hay compatibilidad. En total, el 96% de los encuestados reveló poseer un nivel de compatibilidad.

7. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de ayudar a Otros?

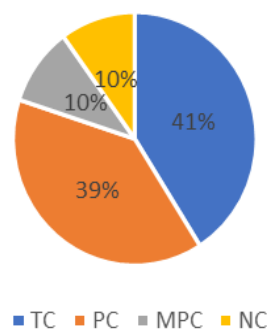
Figura 10 Énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de ayudar a Otros



Con la presente interrogante que observa el nivel de compatibilidad entre el énfasis que el colaborador encuestado y su organización ponen sobre el valor a Otros, el estudio manifiesta que el 48% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 39% tienen poca compatibilidad, mientras que el 12% de los encuestados ha mostrado tener muy poca compatibilidad, y por último el 1% indicó que no hay compatibilidad. En total, el 99% de los encuestados reveló poseer un nivel de compatibilidad.

8. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su organización en relación a la recompensa?

Figura 11 Relación de sus metas y las metas de su organización en relación a la empresa

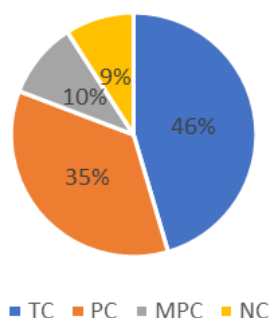


Con relación al nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su organización con énfasis a la recompensa, el estudio evidencia que el 41% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 39%

tienen poca compatibilidad, mientras que el 10% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 10% mostro no tener compatibilidad. En total, se demostró que el 90% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

9. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su organización en relación a la Cantidad de esfuerzo previsto?

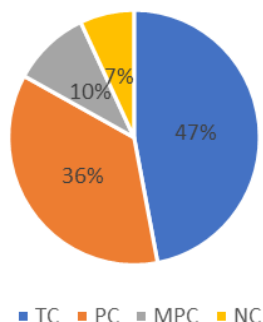
Figura 12 metas y las metas de su organización en relación a la Cantidad de esfuerzo previsto



Con conexión al nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su organización con relación a la cantidad de esfuerzo previsto , el estudio evidencia que el 45% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 35% tienen poca compatibilidad, mientras que el 10% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 9% mostro no tener compatibilidad .En total, se demostró que el 91% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

10. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su organización en relación a la competencia con otras organizaciones?

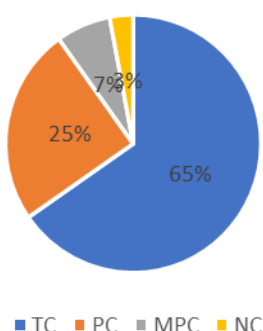
Figura 13 Relación de sus metas y las metas de su organización en relación a la competencia con otras organizaciones



Con la recolección de los datos se observa al nivel de compatibilidad entre las metas del colaborador y las metas de su organización con relación a la competencia con otras organizaciones, el estudio evidencia que el 47% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 36% tienen poca compatibilidad, mientras que el 10% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 7% mostro no tener compatibilidad .En total, se demostró que el 93% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

11. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor de la Honestidad?

Figura 14 relación de usted y su grupo hacen sobre el valor de la Honestidad

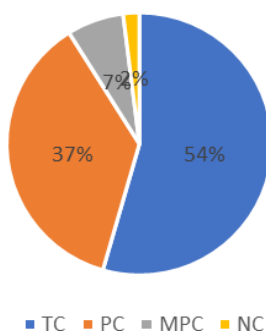


Con la recolección de los datos se observa al nivel de compatibilidad entre las metas del colaborador y las metas de su organización con relación a la competencia con otras organizaciones, el estudio evidencia que el 47%

de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 36% tienen poca compatibilidad, mientras que el 10% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 7% mostro no tener compatibilidad .En total, se demostró que el 93% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

12. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor del Logro?

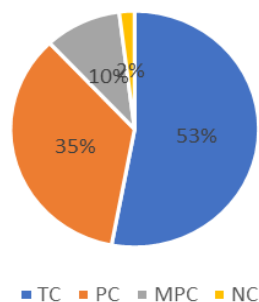
Figura 15 Relación de usted y su grupo hacen sobre el valor del Logro



La relación con el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor del Logro con relación a la competencia con otras organizaciones, la encuesta evidencia que el 55% de los colaboradores presentan total compatibilidad, mientras que el 37% presentan poca compatibilidad, mientras que el 7% de los encuestados manifestó tener muy poca compatibilidad, sin embargo el 2% demostró no tener compatibilidad .En su totalidad, se demostró que el 98% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

13. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor de la Imparcialidad?

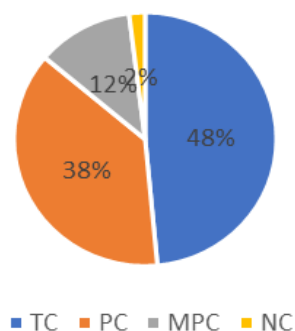
Figura 16 énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor de la Imparcialidad



Con relación al análisis de los datos se presencia al nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor de la Imparcialidad, el estudio demuestra que el 53% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 35% tienen poca compatibilidad, mientras que el 10% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 2% mostro no tener compatibilidad .En total, se demostró que el 98% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

14. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la recompensa?

Figura 17 sus metas y las metas de su grupo en relación a la recompensa

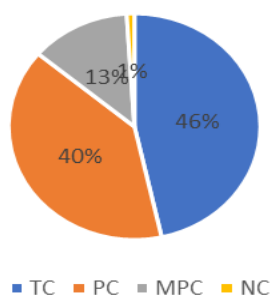


Con la recolección de los datos se observa al nivel de compatibilidad entre las metas del colaborador y las metas de su organización con relación

a la competencia con otras organizaciones, el estudio evidencia que el 48% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 38% tienen poca compatibilidad, mientras que el 12% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 2% mostro no tener compatibilidad .En total, se demostró que el 98% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

15. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la Cantidad de esfuerzo previsto?

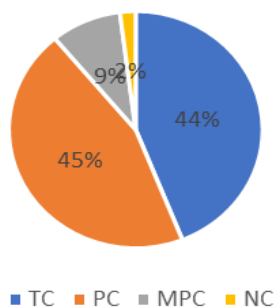
Figura 18 Sus metas y las metas de su grupo en relación a la cantidad de esfuerzo previsto



Con la presente investigación se observa al nivel de compatibilidad entre las metas del colaborador y las metas de su grupo con relación a la cantidad de esfuerzo prevista en la organización, el estudio evidencia que el 46% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 40% tienen poca compatibilidad, mientras que el 13% de los encuestados demostraron tener muy poca compatibilidad, y por último el 1% mostro no tener compatibilidad .En total, se demostró que el 99% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

16. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la competencia con otros grupos?

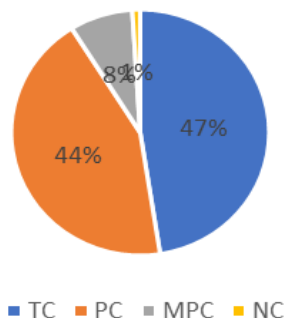
Figura 19 Sus metas y las metas de su grupo en relación a la competencia con otros grupos



Con nexa a lo encuestado se observó al nivel de compatibilidad entre las metas del colaborador y las metas que tiene su grupo con relación a la competencia con otros grupos, los datos del estudio evidencia que el 44% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 45% tienen poca compatibilidad, mientras que el 9% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 2% mostro no tener compatibilidad .En total, se demostró que el 98% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

17. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre usted y los miembros de su grupo en la característica de personalidad?

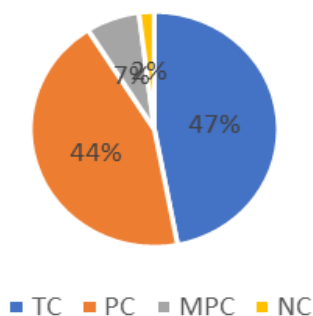
Figura 20 Relación de usted y los miembros de su grupo en la característica de personalidad



Con la recolección de los datos se observa al nivel de compatibilidad entre el encuestado y quienes integran de miembros en su grupo en la característica de la personalidad, el estudio evidencia que el 47% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 44% tienen poca compatibilidad, mientras que el 8% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 1% mostro no tener compatibilidad. Finalmente, se comprobó que el 99% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

18. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre usted y los miembros de su grupo en la característica de estilo de trabajo?

Figura 21 Usted y los miembros de su grupo en la característica de estilo de trabajo

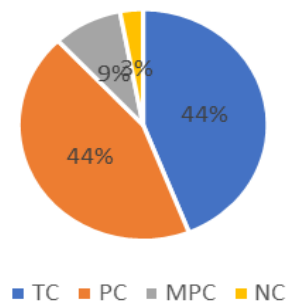


Con la recolección de los datos se puede estimar al nivel de compatibilidad entre el colaborador y los miembros de su grupo con relación a la característica de estilo de trabajo, el estudio evidencia que el 47% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 44% tienen poca compatibilidad, mientras que el 7% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 2% mostro no tener compatibilidad

.En total, se demostró que el 98% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

19. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre usted y los miembros de su grupo en la característica de Estilo de Vida?

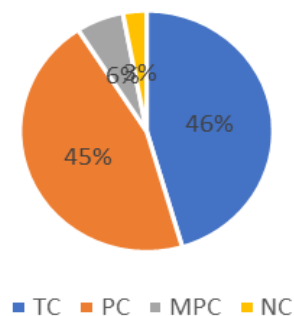
Figura 22 Usted y los miembros de su grupo en la característica de estilo de vida



Con la recolección de los datos se evidencia al nivel de compatibilidad entre el encuestado y los miembros de su grupo en la característica de Estilo de Vida, el estudio presenta que el 44% de los encuestados son totalmente compatibles, mientras que el 44% tienen poca compatibilidad, mientras que el 9% de los colaboradores ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 3% mostro no tener ninguna compatibilidad. En total, se demostró que el 97% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

20. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre las cosas que usted valora en la vida y las cosas que su supervisor valora?

Figura 23 Cosas que usted y su supervisor valoran en la vida

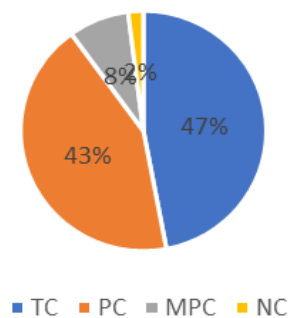


Con la recolección de los datos se pudo estimar al nivel de compatibilidad entre las cosas que como colaborador se valora en la vida y las cosas que

su supervisor valora en su vida, el estudio evidencia que el 45% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 45% tienen poca compatibilidad, mientras que el 6% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 3% muestran no tener compatibilidad. Por ello, se observó que el 97% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

21. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre su personalidad y la personalidad de su supervisor?

Figura 24 Su personalidad y la personalidad de su supervisor

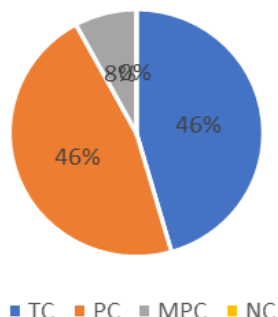


Con la recolección de los datos se observa el nivel de compatibilidad entre la personalidad que presenta el colaborador y la personalidad de su supervisor en su organización, el estudio evidencia que el 47% de los encuestados se poseen totalmente compatibles, mientras que el 43% tienen poca compatibilidad, mientras que el 8% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 2% muestran no tener compatibilidad. En total, se demostró que el 98% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

}

22. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre su estilo de trabajo y el estilo de trabajo de su supervisor?

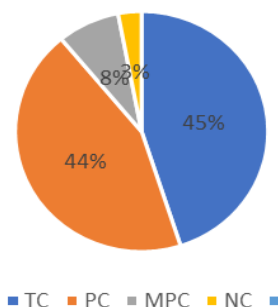
Figura 25 Compatibilidad entre el estilo de trabajo del colaborador y de su supervisor



Con la recolección de los datos se observa al nivel de compatibilidad entre el estilo de trabajo del encuestado y el estilo de trabajo que presenta su supervisor, el estudio evidencia que el 46% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 46% tienen poca compatibilidad, mientras que el 8% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 0% muestra no tener compatibilidad. En total, se demostró que el 100% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

23. ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el estilo de liderazgo de su supervisor y el estilo de liderazgo que usted desea?

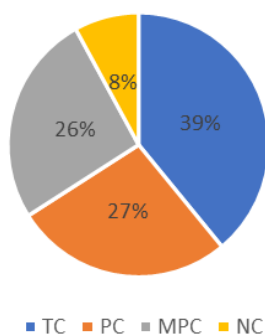
Figura 26 Compatibilidad entre el estilo de liderazgo del supervisor y el que usted desea



Con la recolección de los datos se observa al nivel de compatibilidad entre el estilo de liderazgo de su supervisor y el estilo de liderazgo que el colaborador desea en su organización, el estudio evidencia que el 45% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 44% tienen poca compatibilidad, mientras que el 8% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 3% mostró no tener compatibilidad. En total, se demostró que el 97% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

24. ¿Con qué frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

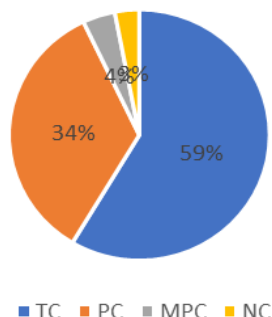
Figura 27 Se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida



Con la recolección de los datos de la siguiente pregunta se observa la frecuencia con la que el colaborador se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes de su vida, el estudio evidencia que el 39% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 27% se sienten incapaces, mientras que el 26% de los encuestados ha manifestado tener muy poca capacidad de controlar las cosas en su vida, y por último el 8% demostró tener una total incapacidad. En total, se demostró que el 92% de los encuestados ha manifestado poseer una frecuencia de sentirse incapaz con el control en las cosas importantes en su vida.

25. ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

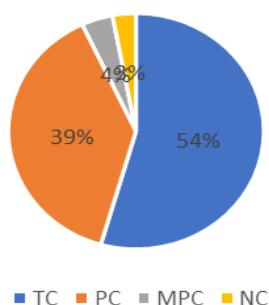
Figura 28 Ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales



Con la recolección de los datos se observa la frecuencia con la cual el colaborador ha estado seguro sobre la capacidad que tiene para manejar sus problemas personales, el estudio evidencia que el 59% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 34% tienen poca compatibilidad, mientras que el 4% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 3% muestra no tener compatibilidad. En total, se demostró que el 97% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

26. ¿Con que frecuencia ha sentido que las cosas van bien?

Figura 29 Ha sentido que las cosas van bien

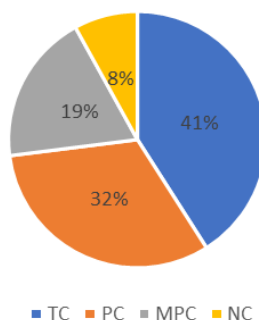


Con la recolección de los datos se observa a la frecuencia con la que el encuestado ha sentido que su vida y sus cosas van bien, el estudio evidencia que el 54% de los colaboradores manifiestan que siempre ha sentido que las cosas van bien, mientras que el 39% tienen poca compatibilidad es decir su frecuencia es de a veces, mientras que el 4% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último

el 3% mostro no tener compatibilidad. En total, se demostró que el 97% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

27. ¿Con que frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

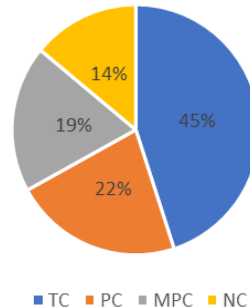
Figura 30 Ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas



Con la recolección de los datos se observa la frecuencia con la cual ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas con relación a su trabajo y ámbito personal, el estudio evidencia que el 41% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 32% tienen poca compatibilidad, mientras que el 19% de los encuestados ha manifestado tener muy poca compatibilidad, y por último el 8% mostro no tener compatibilidad .En total, se demostró que el 92% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

28. ¿Con que frecuencia se ha sentido distraído y desmotivado mientras ejerce sus funciones laborales?

Figura 31 Se ha sentido distraído y desmotivado mientras ejerce sus funciones laborales



Con la recolección de los datos se observa el nivel de frecuencia con la cual el colaborador se siente distraído y desmotivado mientras ejerce sus funciones laborales dentro de su organización, el estudio evidencia que el 45% de los colaboradores son totalmente compatibles, mientras que el 22% se han sentido distraído a veces, mientras que el 19% de los encuestados ha manifestado sentirse muy poco desmotivados, y por último el 14% mostro no sentirse distraído ni desmotivado .En total, se demostró que el 86% de los encuestados ha manifestado poseer un nivel de compatibilidad.

Resumiendo los resultados de la informacion recopilada se evidencia cómo el alto nivel de compatibilidad entre los valores como la honestidad, el esfuerzo previsto junto con las características que quiere el encuestado en su organización y su interacción con su grupo tiene una gran relación con la frecuencia de estrés que el trabajador de estas empresas públicas presenta.

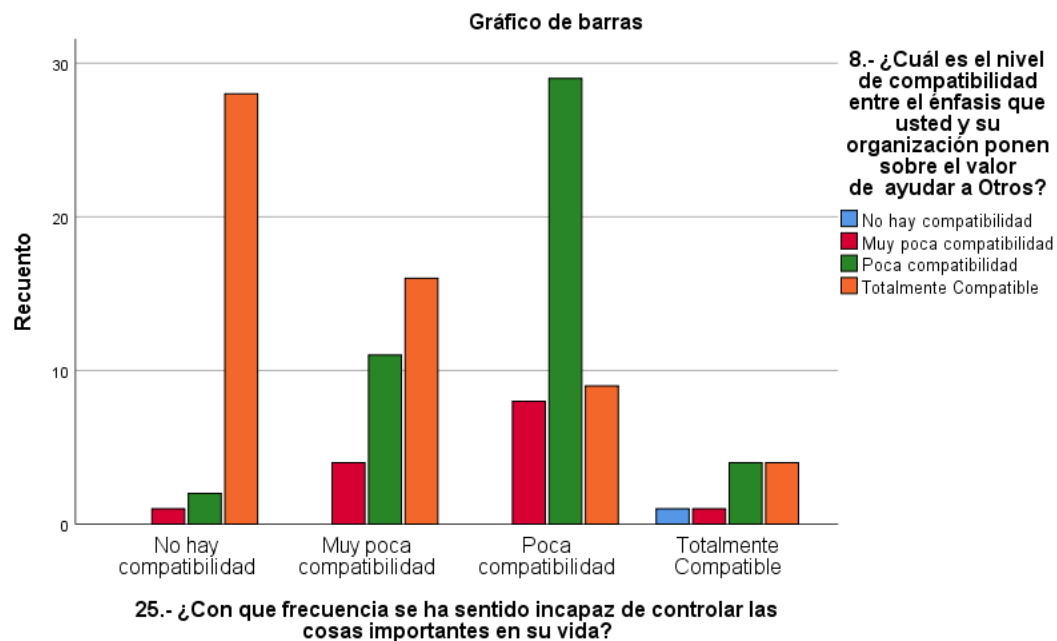
Aquellas personas que mostraron no tener un nivel de estrés alto tienen esa compatibilidad de sentirse bien con lo que ofrece su trabajo.

Análisis de tablas cruzadas

Tabla cruzada 25.- ¿Con que frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida? *8.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de ayudar a Otros?

		8.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de ayudar a Otros?				
		No hay compatibilidad	Muy poca compatibilidad	Poca compatibilidad	Totalmente Compatible	Total
25.- ¿Con que frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?	No hay compatibilidad	0	1	2	28	31
	Muy poca compatibilidad	0	4	11	16	31
	Poca compatibilidad	0	8	29	9	46
	Totalmente Compatible	1	1	4	4	10
Total		1	14	46	57	118

Figura 32 Énfasis de usted y su organización con la frecuencia que se ha sentido incapaz de controlar cosas en su vida



Aquellas personas que referente a la pregunta con el nivel de compatibilidad entre el énfasis de la empresa y el suyo en el valor de ayudar a otros contestaron ser totalmente compatibles fueron aquellos que en la pregunta que frecuencia se ha sentido

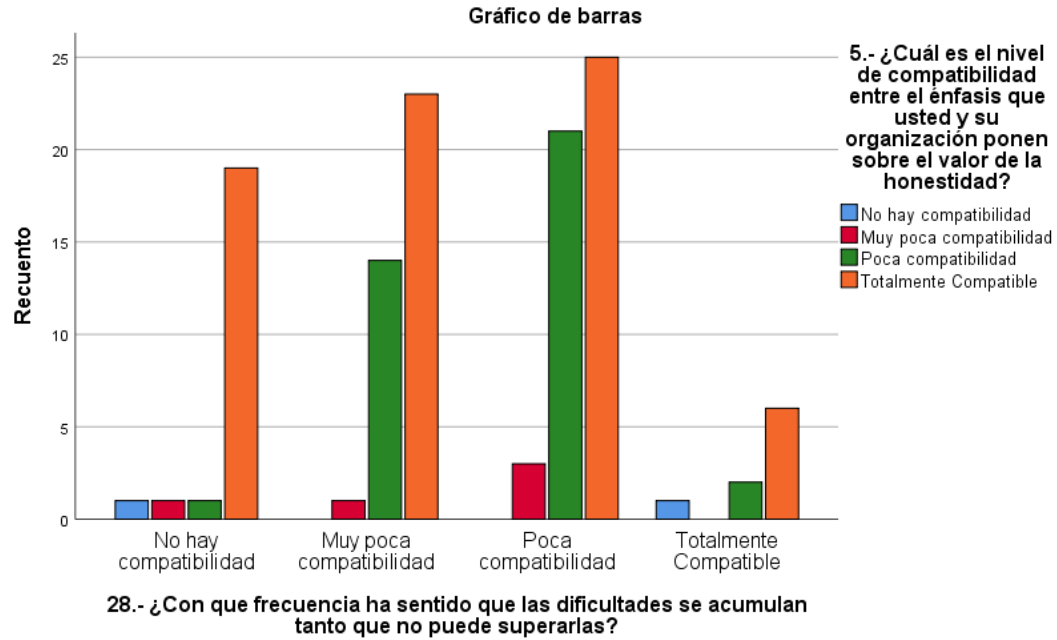
incapaz de controlar las cosas importantes en su vida manifestaron no tener compatibilidad. Se evidencia que aquellas personas que se sienten bien en su organización son capaces de controlar las cosas de relevancia en su vida

Tabla cruzada 28.- ¿Con que frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?*5.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de la honestidad?

Recuento

		5.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de la honestidad?				Total
		No hay compatibilidad	Muy poca compatibilidad	Poca compatibilidad	Totalmente Compatible	
28.- ¿Con que frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	No hay compatibilidad	1	1	1	19	22
	Muy poca compatibilidad	0	1	14	23	38
	Poca compatibilidad	0	3	21	25	49
	Totalmente Compatible	1	0	2	6	9
Total		2	5	38	73	118

Figura 33 Énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de la honestidad y ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas

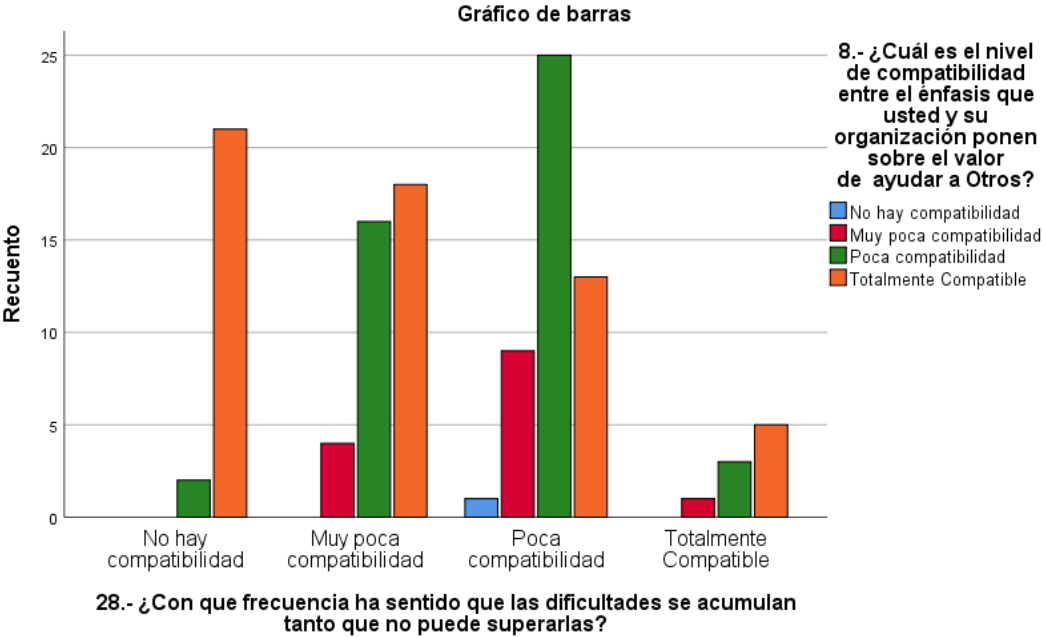


Por qué aquellos que si sienten que pueden superar las dificultades demuestran ser totalmente compatibles con su organización y el énfasis que ponen sobre el valor de la honestidad, Aquellas personas que demostraron si superar las dificultades son quienes contestaron que no tienen muy poca o poca compatibilidad con la pregunta realizada.

Tabla cruzada 28.- ¿Con que frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas? *8.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de ayudar a Otros?

		8.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de ayudar a Otros?				Total
		No hay compatibilidad	Muy poca compatibilidad	Poca compatibilidad	Totalmente Compatible	
28.- ¿Con que frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	No hay compatibilidad	0	0	2	21	23
	Muy poca compatibilidad	0	4	16	18	38
	Poca compatibilidad	1	9	25	13	48
	Totalmente Compatible	0	1	3	5	9
Total		1	14	46	57	118

Figura 34 Énfasis que usted y su organización ponen sobre el valor de ayudar a Otros y la frecuencia que ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas



Aquellas personas que en la encuesta realizada contestaron a la pregunta que han sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas con muy poca compatibilidad son aquellas que se sienten totalmente compatibles al énfasis que le da a la organización con el valor de ayudar a otros, Aquellas personas que demostraron tener un nivel bajo de estrés, presentan no tener compatibilidad con la organización

De acuerdo al análisis realizado de las variables anteriores podemos aceptar la hipótesis de alternativa planteada que indicaba lo siguiente, La relación de la persona con su organización incide en su nivel de estrés, y rechazamos la hipótesis nula:

La relación de la persona con la organización no incide en su nivel de estrés.

Tabla cruzada 29.- ¿Con que frecuencia se ha sentido distraído y desmotivado mientras ejerce sus funciones laborales? *10.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su organización en relación a la Cantidad de esfuerzo previsto?

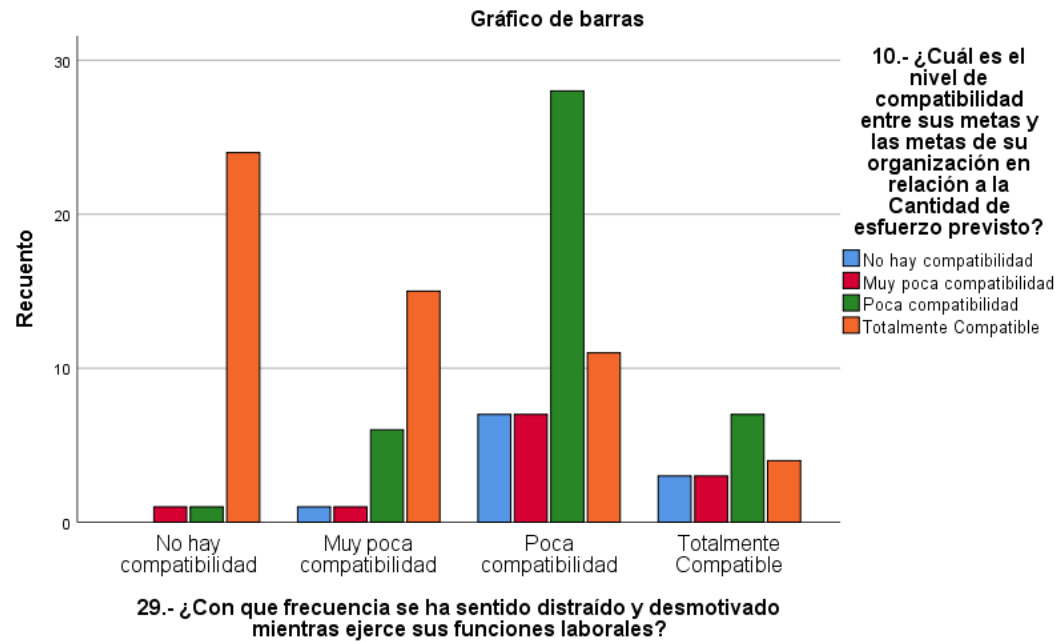
Recuento

10.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su organización en relación a la Cantidad de esfuerzo previsto?

Total

			No hay compatibilidad	Muy poca compatibilida d	Poca compatibilida d	Totalmente Compatible	
29.- ¿Con que frecuencia se ha sentido distraído y desmotivado mientras ejerce sus funciones laborales?	No hay compatibilidad		0	1	1	24	26
	Muy poca compatibilidad		1	1	6	15	23
	Poca compatibilidad		7	7	28	11	53
	Totalmente Compatible		3	3	7	4	17
Total			11	12	42	54	119

Figura 35 Metas tuyas y de su organización en relación a la cantidad de esfuerzo previsto y la frecuencia de sentirse distraído y desmotivado mientras ejerce sus funciones laborales



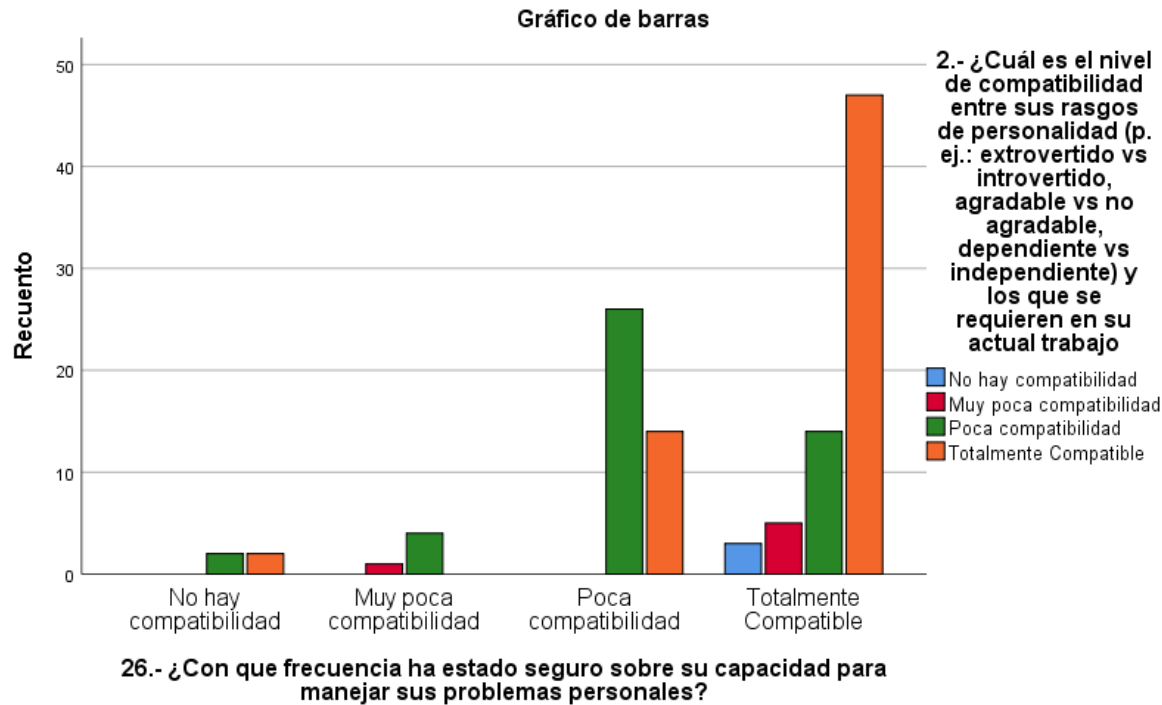
Con respecto al análisis realizado con la compatibilidad a las metas de la organización a la cantidad de esfuerzo previsto y la frecuencia con la que se ha sentido distraído y desmotivado mientras ejerce sus funciones, Aquellas funciones que son totalmente compatibles con respecto a la pregunta son aquellas que no tienen compatibilidad con el sentirse distraído o desmotivado para ejercer sus funciones, es decir son aquellas personas que se encuentran motivadas.

Tabla cruzada 26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *2.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus rasgos de personalidad (p. ej.: extrovertido vs introvertido, agradable vs no agradable, dependiente vs independiente) y los que se requieren en su actual trabajo

Recuento

		2.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus rasgos de personalidad (p. ej.: extrovertido vs introvertido, agradable vs no agradable, dependiente vs independiente) y los que se requieren en su actual trabajo				Total
		No hay compatibilidad	Muy poca compatibilidad	Poca compatibilidad	Totalmente Compatible	
26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	No hay compatibilidad	0	0	2	2	4
	Muy poca compatibilidad	0	1	4	0	5
	Poca compatibilidad	0	0	26	14	40
	Totalmente Compatible	3	5	14	47	69
Total		3	6	46	63	118

Figura 36 Rasgos de personalidad suyos y los que requieren en su actual trabajo con la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales



Con respecto al análisis realizado con la compatibilidad entre los rasgos de la personalidad y los que se requieren en su actual trabajo y la frecuencia con que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas, Aquellas funciones que son totalmente compatibles con respecto a la pregunta son aquellas que tienen compatibilidad con el estar seguro sobre su

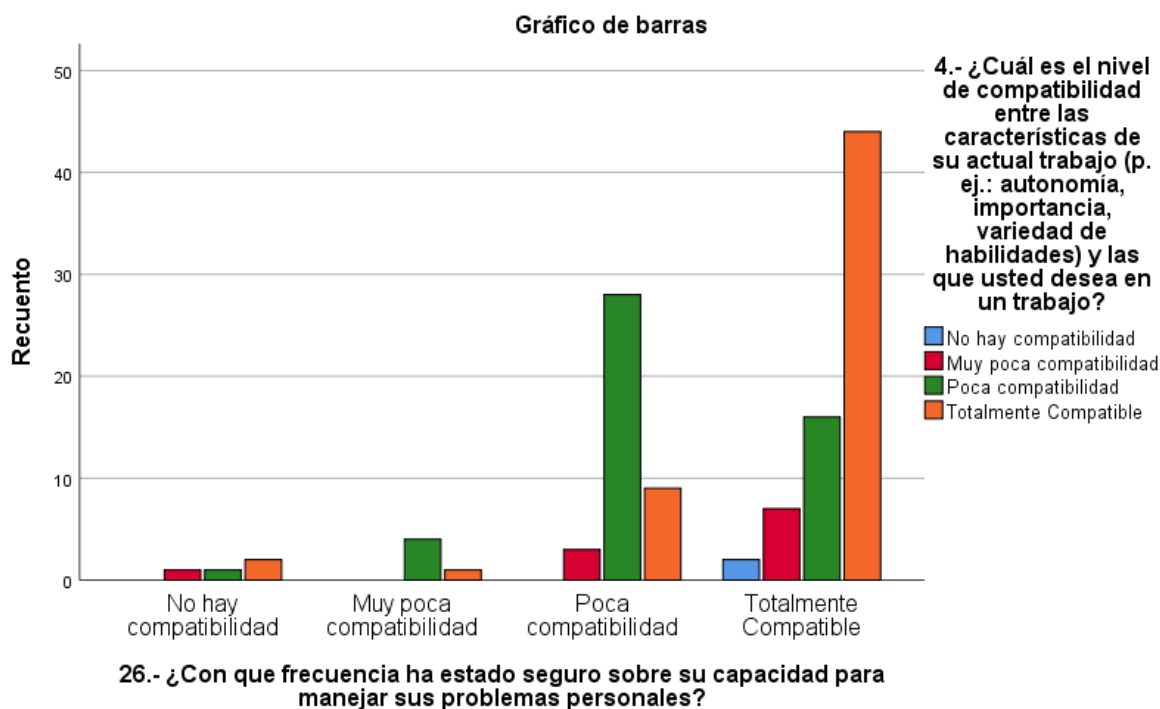
capacidad para manejar sus problemas personales, por lo tanto son aquellas personas que se encuentran seguras sobre su capacidad para manejar sus problemas personales

Tabla cruzada 26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *4.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre las características de su actual trabajo (p. ej.: autonomía, importancia, variedad de habilidades) y las que usted desea en un trabajo?

Recuento

				4.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre las características de su actual trabajo (p. ej.: autonomía, importancia, variedad de habilidades) y las que usted desea en un trabajo?				
				No hay compatibilidad	Muy poca compatibilidad	Poca compatibilidad	Totalmente Compatible	Total
26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	No hay compatibilidad	No hay compatibilidad	0	1	1	2	4
			Muy poca compatibilidad	0	0	4	1	5
			Poca compatibilidad	0	3	28	9	40
			Totalmente Compatible	2	7	16	44	69
Total				2	11	49	56	118

Figura 37 Características de su actual trabajo con las que desea en su trabajo y la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales



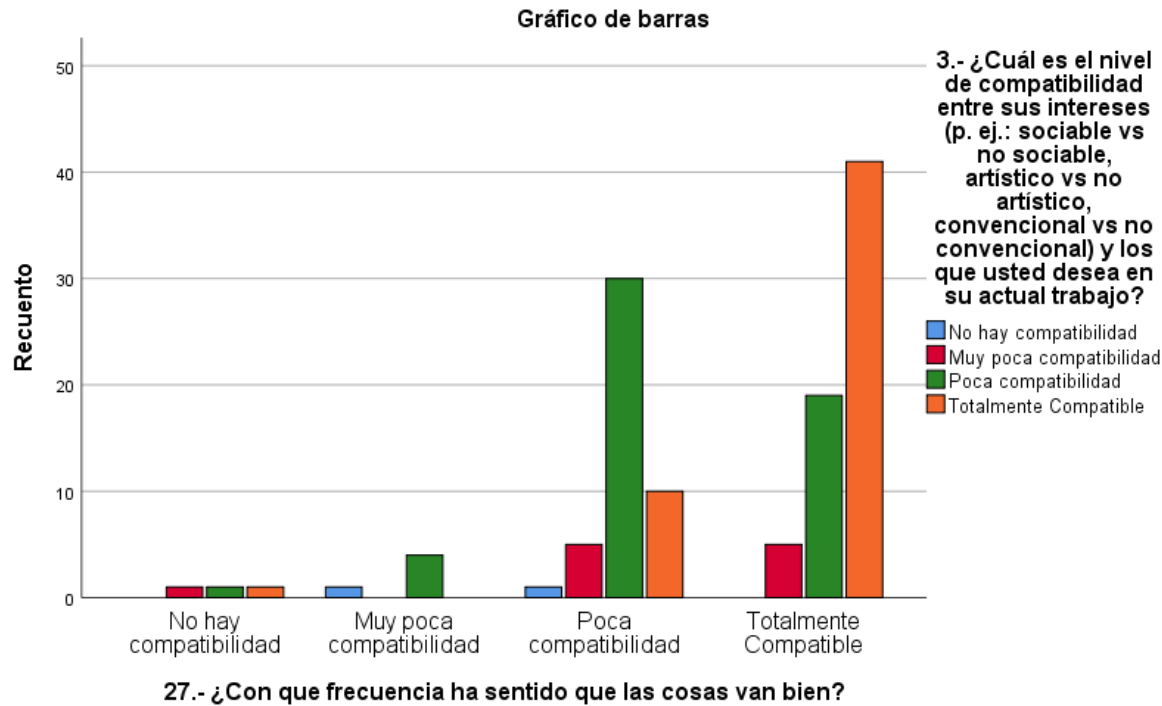
Se puede observar con respecto al nivel de compatibilidad entre las características de su actual trabajo y las que usted desea en su trabajo, es totalmente compatible con aquellos que están seguros sobre su capacidad para manejar sus problemas personales.

Tabla cruzada 27.- ¿Con que frecuencia ha sentido que las cosas van bien? *3.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus intereses (p. ej.: sociable vs no sociable, artístico vs no artístico, convencional vs no convencional) y los que usted desea en su actual trabajo?

Recuento

		3.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus intereses (p. ej.: sociable vs no sociable, artístico vs no artístico, convencional vs no convencional) y los que usted desea en su actual trabajo?				
		No hay compatibilidad	Muy poca compatibilidad	Poca compatibilidad	Totalmente Compatible	Total
27.- ¿Con que frecuencia ha sentido que las cosas van bien?	No hay compatibilidad	0	1	1	1	3
	Muy poca compatibilidad	1	0	4	0	5
	Poca compatibilidad	1	5	30	10	46
	Totalmente Compatible	0	5	19	41	65
Total		2	11	54	52	119

Figura 38 Intereses suyos y los que desea en su actual trabajo con la frecuencia que ha sentido que las cosas van bien



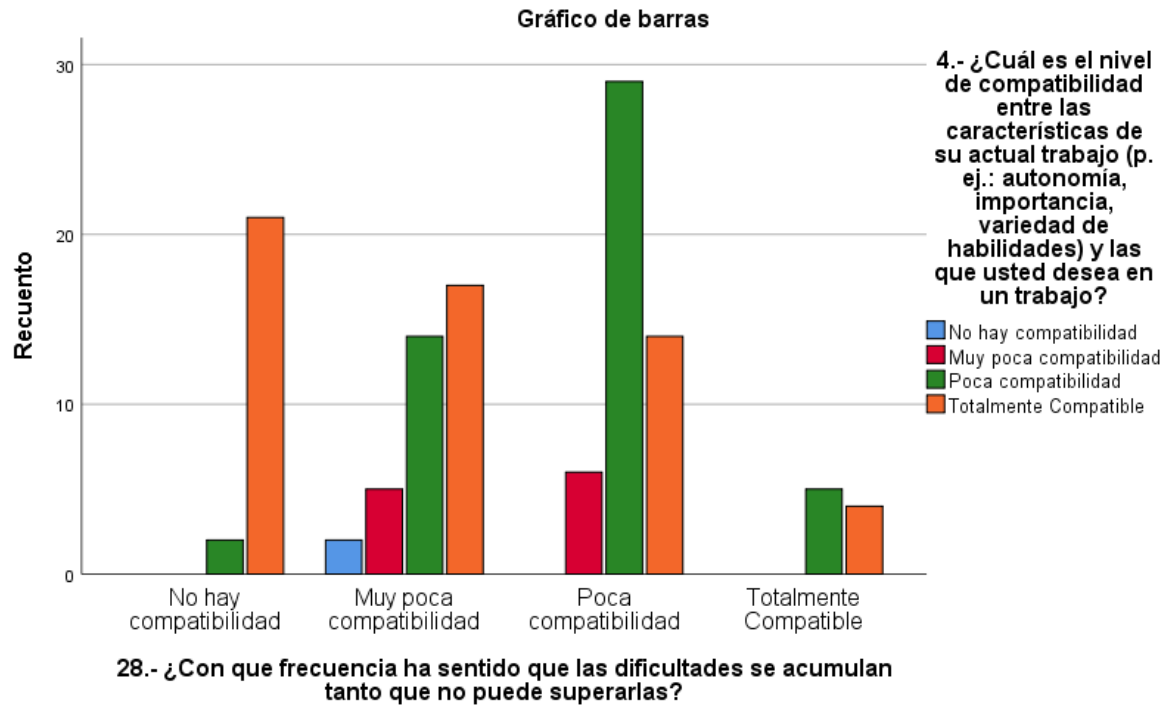
Con respecto al análisis realizado con la compatibilidad entre los intereses del encuestado con los que se desea en su actual trabajo y la frecuencia con que ha se ha sentido que las cosas van bien, Aquellas funciones que son totalmente compatibles con respecto a la pregunta son aquellas que tienen compatibilidad con haber sentido que las cosas van bien, por lo tanto son aquellas personas que nos comunica que ha sentido que las cosas van bien.

Tabla cruzada 28.- ¿Con que frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas? *4.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre las características de su actual trabajo (p. ej.: autonomía, importancia, variedad de habilidades) y las que usted desea en un trabajo?

Recuento

		4.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre las características de su actual trabajo (p. ej.: autonomía, importancia, variedad de habilidades) y las que usted desea en un trabajo?				Total
		No hay compatibilidad	Muy poca compatibilidad	Poca compatibilidad	Totalmente Compatible	
28.- ¿Con que frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?	No hay compatibilidad	0	0	2	21	23
	Muy poca compatibilidad	2	5	14	17	38
	Poca compatibilidad	0	6	29	14	49
	Totalmente Compatible	0	0	5	4	9
Total		2	11	50	56	119

Figura 39 Características de su actual trabajo y las que desea en un trabajo con la frecuencia que ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas



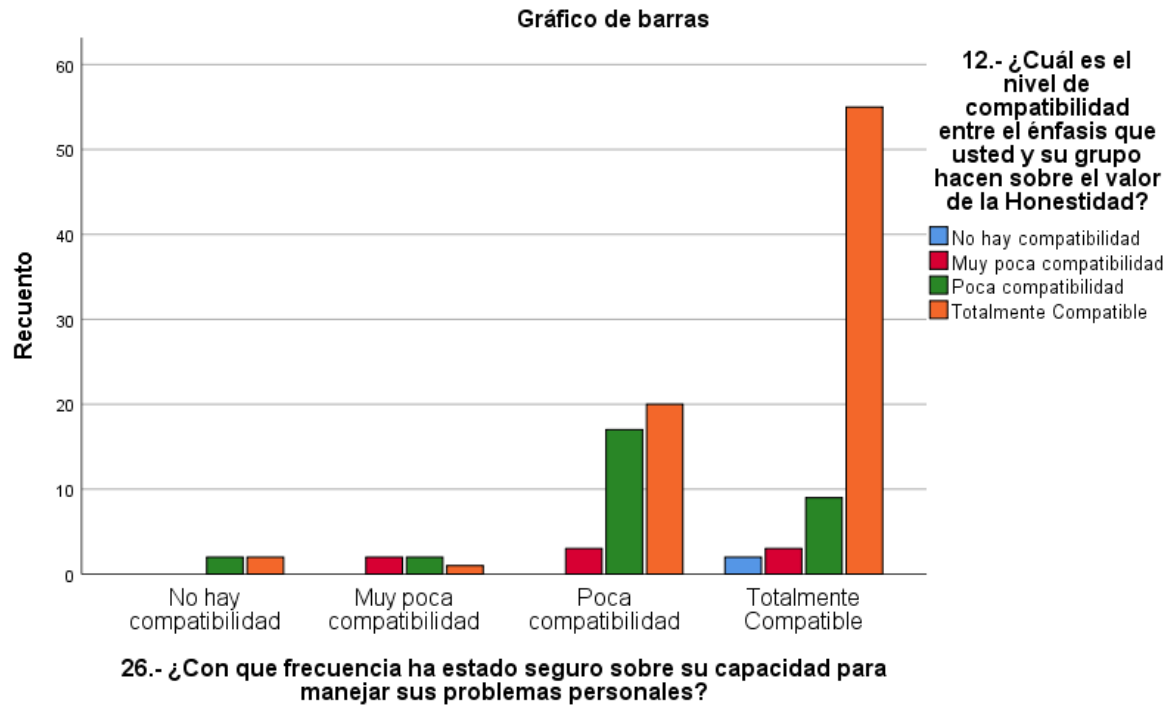
Con respecto al análisis realizado con la compatibilidad entre las características de su actual trabajo con las que se desea en su actual trabajo y la frecuencia con que ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas, Aquellas funciones que son totalmente compatibles con respecto a la pregunta son aquellas que tienen poca compatibilidad con el haber sentido que las dificultades se acumulan por lo cual no puede superarlas , por lo tanto son aquellas personas que se encuentran no tan seguras o han sentido poco o mínimo momentos donde las dificultades se alzan y estas no pueden ser superadas.

Tabla cruzada 26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *12.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor de la Honestidad?

Recuento

		12.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor de la Honestidad?				Total
		No hay compatibilidad	Muy poca compatibilidad	Poca compatibilidad	Totalmente Compatible	
26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	No hay compatibilidad	0	0	2	2	4
	Muy poca compatibilidad	0	2	2	1	5
	Poca compatibilidad	0	3	17	20	40
	Totalmente Compatible	2	3	9	55	69
Total		2	8	30	78	118

Figura 40 Compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor de la honestidad con la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales



Con respecto al análisis realizado con la compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor de la honestidad y la frecuencia con que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas, Aquellas funciones que son totalmente compatibles con respecto a la pregunta son aquellas que tienen compatibilidad con el estar seguro sobre su capacidad

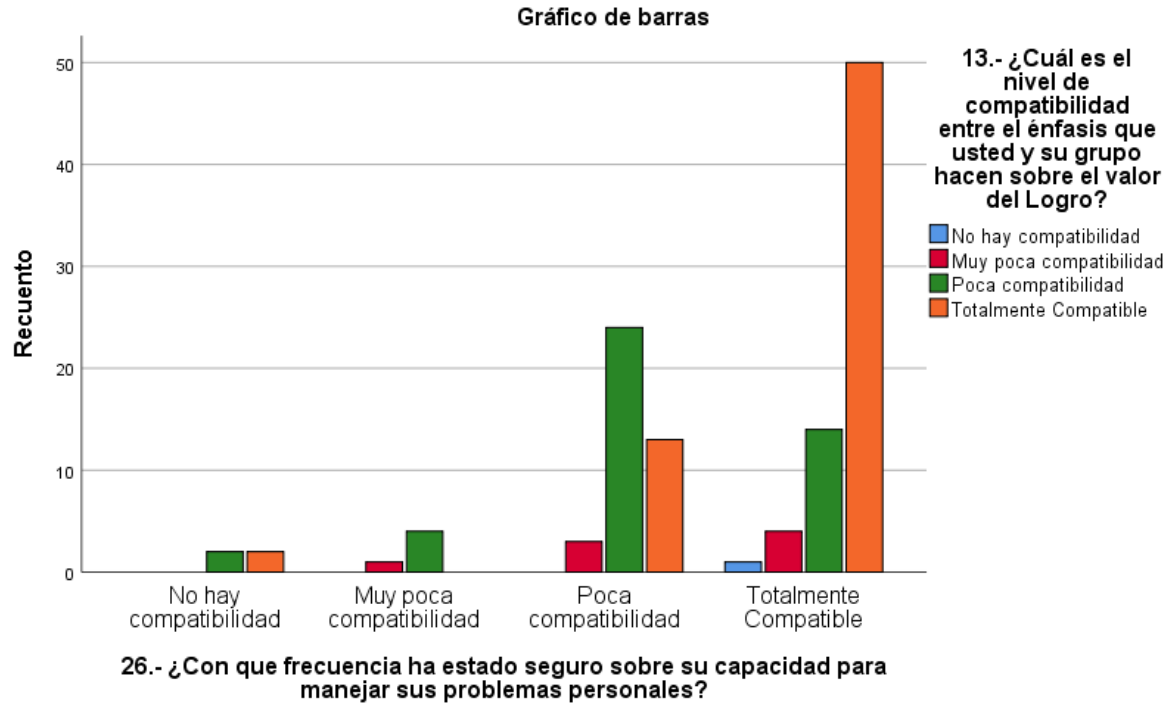
para manejar sus problemas personales, por lo tanto son aquellas personas que se encuentran seguras sobre su capacidad para manejar sus problemas personales

Tabla cruzada 26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *13.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor del Logro?

Recuento

			13.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor del Logro?				Total
			No hay compatibilidad	Muy poca compatibilidad	Poca compatibilidad	Totalmente Compatible	
26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	No hay compatibilidad		0	0	2	2	4
	Muy poca compatibilidad		0	1	4	0	5
	Poca compatibilidad		0	3	24	13	40
	Totalmente Compatible		1	4	14	50	69
Total			1	8	44	65	118

Figura 41 Énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor del Logro con la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales



Con respecto al análisis realizado con la compatibilidad entre el énfasis que usted y su grupo hacen sobre el valor del Logro y la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales, aquellas funciones que son

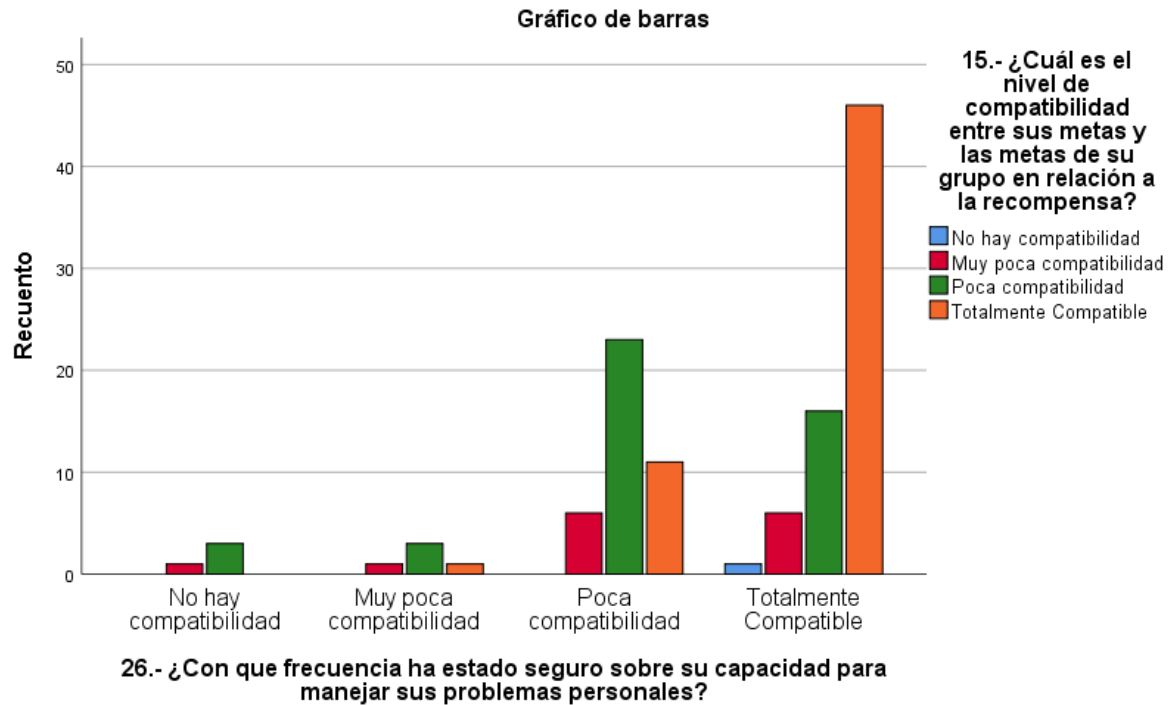
totalmente compatibles con respecto a la pregunta son aquellas que tienen compatibilidad con el haber estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales.

Tabla cruzada 26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?*15.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la recompensa?

Recuento

		15.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la recompensa?				Total
		No hay compatibilidad	Muy poca compatibilidad	Poca compatibilidad	Totalmente Compatible	
26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	No hay compatibilidad	0	1	3	0	4
	Muy poca compatibilidad	0	1	3	1	5
	Poca compatibilidad	0	6	23	11	40
	Totalmente Compatible	1	6	16	46	69
Total		1	14	45	58	118

Figura 42 Entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la recompensa con la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales



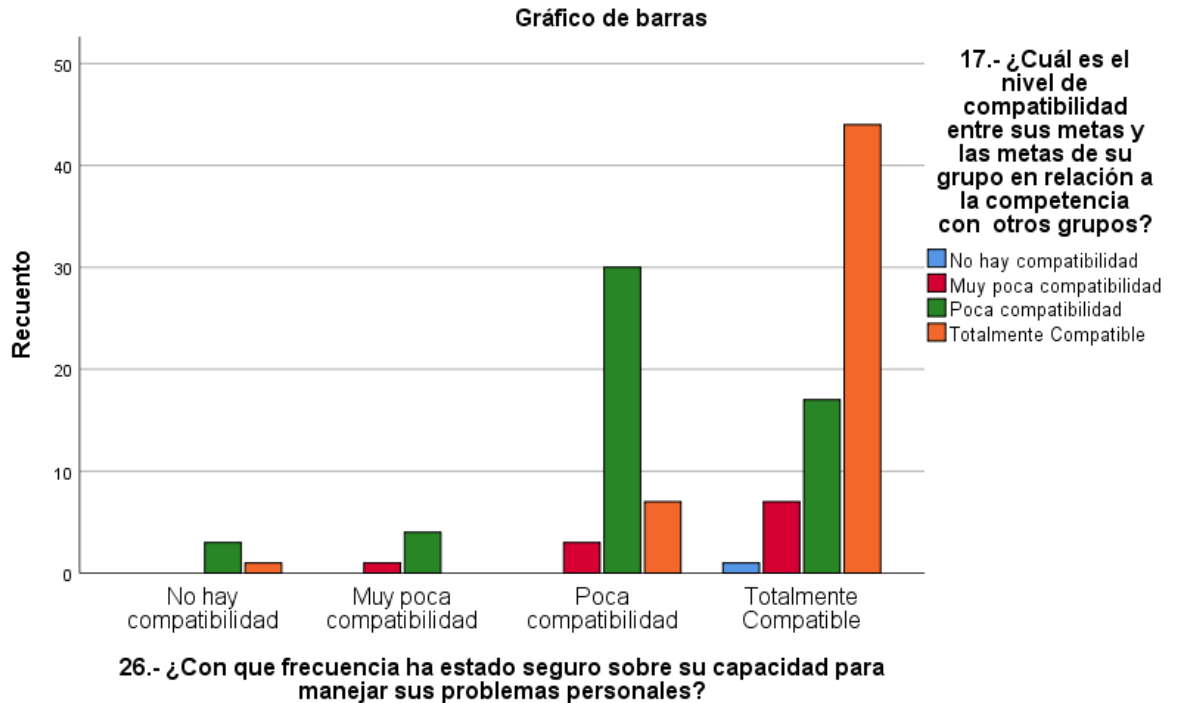
Con respecto al análisis realizado con la compatibilidad entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la recompensa y la frecuencia con que ha estado seguro sobre las capacidades que tiene para manejar sus problemas personales, aquellas funciones que son totalmente compatibles con respecto a la pregunta son aquellas que tienen compatibilidad con el haberse estado seguro sobre sus capacidades para manejar sus problemas personales.

Tabla cruzada 26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales? *17.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la competencia con otros grupos?

Recuento

		17.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la competencia con otros grupos?				Total
		No hay compatibilidad	Muy poca compatibilidad	Poca compatibilidad	Totalmente Compatible	
26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?	No hay compatibilidad	0	0	3	1	4
	Muy poca compatibilidad	0	1	4	0	5
	Poca compatibilidad	0	3	30	7	40
	Totalmente Compatible	1	7	17	44	69
Total		1	11	54	52	118

Figura 43 Compatibilidad entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la competencia con otros grupos y la frecuencia que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales



Con respecto al análisis realizado con la compatibilidad entre sus metas y las metas de su grupo en relación a la competencia con otros grupos y la frecuencia con que ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales, aquellas funciones que son totalmente compatibles con respecto a la pregunta presentan que tienen alta compatibilidad con el haber sentido sobre sus capacidades para manejar los problemas.

Propuesta

Los resultados obtenidos en la investigación de campo determinan una intervención compatible que perciben en cierta frecuencia del estrés, de acuerdo con la evidencia estadística encontrada luego de la aplicación del instrumento multidimensional del ajuste entre la persona y su entorno.

Los factores que arrojaron resultados de la información recopilada presenciamos como el alto nivel de compatibilidad entre los valores como la honestidad, el esfuerzo previsto junto con las características que quiere el encuestado en su organización y su interacción con su grupo tiene una gran relación con la frecuencia de estrés que el trabajador de estas empresas públicas presenta.

En un artículo de Ekos (2010) "Las Mejores Empresas para Trabajar 2010", se evidencia que Ecuador ya es parte activa de un proceso de cambio y hago referencia a un punto en el que mencionan: "Invertir en las personas, es invertir en el éxito de la empresa". Muchas veces el estrés ha sido considerado un problema personal, un fracaso adaptativo vinculado directamente a una condición de debilidad del trabajador y no tanto un factor de riesgo psicosocial, esto ha ocasionado que muchas personas mantengan sus efectos en silencio; sin embargo, a través del presente plan de acción se pretende coadyuvar en la mitigación de los efectos del estrés laboral en el personal de la empresa de Telefonía y de Seguridad Social.

Objetivo

Desarrollar un plan de acción que permita mitigar, mejorar y/o mantener los resultados obtenidos en la medición de estrés laboral en el personal de la empresa de Telefonía y de Seguridad Social.

Justificación

la empresa de Telefonía y de Seguridad Social hasta la presente fecha no existe antecedente de haberse diseñado un plan de acción, razón por la cual es prioritario establecer estrategias o técnicas encaminadas a mantener, mejorar y/o mitigar los efectos en cierta frecuencia del estrés en el personal de la unidad en estudio.

Alcance

Dicha propuesta servirá como una guía de intervención para mejorar y/o mitigar los efectos del estrés laboral y está dirigida a todo el personal de la empresa de Telefonía y de Seguridad Social, principalmente a las autoridades que deben comprometerse con la salud emocional y psicológica de sus trabajadores y ser protagonistas de los cambios que ello genere.

Procedimiento

La propuesta de mejora se plantea sobre tres ejes de acción, que se basan en la investigación de tesis propuesta por Onofre 2014.

Fase de alineamiento

En esta etapa es fundamental el compromiso de las autoridades para enfrentar los resultados obtenidos en la medición del estrés laboral, por lo tanto, se requiere:

- a) Profundo conocimiento de la organización.
- b) Profundo conocimiento de la intencionalidad de la medición de estrés laboral.

Fase de sensibilización

Esta etapa prepara el terreno para el mejoramiento del nivel de estrés laboral. Se valora la responsabilidad individual y colectiva en la realidad local frente al problema.

En este sentido se sugieren las siguientes acciones:

1. Las autoridades de la empresa telefónica y de Seguridad Social deben revisar las mediciones de la carga de trabajo para cada factor y analizar dónde se necesitan mejoras.

2. A través de los medios masivos de comunicación se pueden comunicar los resultados porque todos necesitan saber, se puede utilizar el correo electrónico institucional, el chat institucional, Quipux, intranet, etc., enfocarse siempre en los resultados positivos retroalimentando, obteniendo y demostrando el apoyo de los superiores.

3. Es importante fortalecer las instituciones y se deben establecer reuniones amistosas o talleres de intercambio de información para que el personal y las instituciones puedan establecer estándares para el resultado de la investigación como la principal fuente de confianza.

4. Los resultados comunicados a los empleados deben describir los mecanismos de intervención y, lo que es más importante, qué hará el personal de la empresa de Telefonía y de Seguridad Social para mejorar el impacto del estrés en los empleados.

5. La comunicación de resultados debe tener en cuenta las responsabilidades y corresponsabilidades de los diversos actores institucionales.

6. Se recomiendan ejercicios de reflexión para convencer a los empleados de que su aporte es importante en cualquier área de su trabajo diario. (Sugerir talleres de concientización)

Fase de acción de mejora

En esta etapa se diseñan y planean las estrategias de intervención. Previo a identificar las técnicas en las que se sustentará esta propuesta, es importante considerar un estudio de medidas de afrontamiento del estrés laboral más frecuentemente usadas en el entorno laboral de las instituciones públicas ecuatorianas, según una publicación en la Revista Espacios. Dicha investigación se sustentó en las medidas de afrontamiento destacadas por el Brief COPE, un inventario multidimensional desarrollado para evaluar las diferentes formas de respuesta del estrés que consta de 14 subescalas, cuya aplicación puede significar un afrontamiento efectivo o ineficaz de acuerdo con Morán, Landero y González (2010, párr. 12)

1. Afrontamiento activo: Iniciar acciones directas, incrementar los propios esfuerzos eliminar o reducir al estresor.

2. Planificación: Pensar acerca de cómo afrontar al estresor. Planificar estrategias de acción, los pasos a dar y la dirección de los esfuerzos a realizar.

3. Apoyo instrumental: Procurar ayuda, consejo, información a personas que son competentes acerca de lo que debe hacer.

4. Uso de apoyo emocional: Conseguir apoyo emocional de simpatía y de comprensión.

5. Auto-distracción: Concentrarse en otros proyectos, intentando distraerse con otras actividades, para tratar de no concentrarse en el estresor.

6. Desahogo: Aumento de la conciencia del propio malestar emocional, acompañado de una tendencia a expresar o descargar esos sentimientos.

7. Desconexión conductual: Reducir los esfuerzos para tratar con el estresor, incluso renunciando al esfuerzo para lograr las metas con las cuales se interfiere al estresor.

8. Reinterpretación positiva: Buscar el lado positivo y favorable del problema e intentar mejorar o crecer a partir de la situación. Morán, Landero y González (2010, párr.12)

9. Negación: Negar la realidad del suceso estresante.

10. Aceptación: Aceptar el hecho de lo que está ocurriendo, de que es real. 11. Religión: La tendencia a volver hacia la religión en momentos de estrés, aumentar la participación en actividades religiosas.

12. Uso de sustancias (alcohol, medicamentos): Significa tomar alcohol u otras sustancias con el fin sentirse bien o para ayudarse a soportar al estresor.

13. Humor: Hacer bromas sobre el estresor o reírse de las situaciones estresantes, haciendo burlas de la misma.

14. Auto-inculpación: Criticarse y culpabilizarse por lo sucedido. Morán, Landero y González (2010, párr. 12)

El estudio concluyó que las personas utilizan más de un mecanismo de afrontamiento del estrés para persuadir, confrontar o reducir sus efectos, es decir, no existe una única fórmula mágica para reducir el estrés o eliminar por completo los efectos del estrés en la salud física, mental de los trabajadores; lo principal es lograrlo a un nivel aceptable.

Asimismo, la utilidad de las medidas de afrontamiento del estrés difiere de persona a persona, razón por la cual se proponen a continuación diversas técnicas a nivel individual y organizacional sustentadas en la investigación de García 2011, a través de su libro “Más allá del estrés”, que se constituirá en un plan de acción para prevenir, mitigar y/o mantener un nivel de estrés adecuado en la empresa de Telefónica y seguridad Social.

Tabla de técnicas a nivel individual

Técnicas para afrontar el estrés a nivel individual

Tabla 3 Técnicas a nivel individual

Técnica	Detalle	Especificidad de la técnica
General	Aumentar ciertos recursos personales para hacer frente al estrés.	Esto incluye actividades como el desarrollo de una buena condición física, la búsqueda de apoyo social o el uso del tiempo libre.
Cognitiva	Dirigido a cambiar la forma en que una persona ve una situación.	Cambiar de opinión y revisar comentarios falsos o negativos relacionados con necesidades o recursos disponibles.
Fisiológica	Diseñado para reducir la actividad física inducida por el estrés, así como el malestar emocional y físico.	Se centra en los componentes físicos que surgen del estrés.

Fuente: García 2011. Más allá del estrés

Tabla 4 Técnicas a nivel organizacional

Técnicas a nivel organizacional

Técnicas para afrontar el estrés a nivel organizacional

Técnica	Detalle	Especificidad de la técnica
Conductual	Promueve comportamientos adaptativos en los individuos, es decir, les proporciona estrategias o habilidades conductuales que les ayudan a afrontar diferentes situaciones.	Esto incluye métodos de naturaleza organizativa, como formas de mejorar la gestión del tiempo o reducir las demandas externas, aumentar la confianza en uno mismo, mejorar las habilidades sociales y resolver conflictos.

Fuente: García 2011. Más allá del estrés
Elaboración propia

Plan de acción

A continuación, se propone un plan de acción que contiene una serie de actividades y estrategias para prevenir los efectos del estrés laboral en el personal de la empresa de Telefónica y seguridad Social, luego de obtenidos los resultados estadísticos y los datos cualitativos en vista de que existe la apertura e intencionalidad de aplicar este plan para gestionar positivamente el estrés en las instituciones.

Factor	Variable s subyace ntes	Objetivo	Actividad	Fecha estimada	Responsable
Clima organiz acional	Conte xto organi zativo	Promover políticas que mejoren el bienestar de los empleados	Desarrollar e implementar un horario de descanso activo con al menos 3 descansos de 10 minutos por día para varios ejercicios que no interrumpan las actividades normales.	Julio	Telefónica y Seguro Social / Analista de Bienestar de personal
			Implementar una política para respetar los horarios de las comidas y sesiones de pausas activas.	Agosto	Telefónica y Seguro Social / Analista de Bienestar de personal
			Haciendo uso de redes sociales, intranet y medios informáticos de la empresa Telefónica y Seguro Social, publicitar la importancia de cuidar la salud mental de los trabajadores.	Publicaciones bimensuales	Telefónica y Seguro Social en coordinación con Personal del Departamento de Comunicación Social (su aplicación no implica costo alguno)

Sentido de pertenencia	Fomentar una cultura organizacional adaptada a la empresa Telefónica y Seguridad Social	Implementar una estrategia de “desayunos corporativos”, promover espacios de coworking y facilitar la generación de ideas creativas por parte de los empleados para mejorar el entorno laboral.	Desayunos quincenales	Telefónica y Seguro Social
		Celebración de cumpleaños para todos los colaboradores de la organización.	Mensual	Analista de bienestar de personal
		Desarrollar e implementar programas de recompensa emocional o compensación no financiera para aquellos empleados que sobresalen (días de permiso para capacitaciones autofinanciadas, laborar en modalidad de teletrabajo, flexibilidad de horarios, reconocimiento al mérito, días libres, etc.)	Agosto	Telefónica y Seguro Social / Analista de Bienestar de personal/ Personal de control de asistencia (su aplicación no implica costo alguno)
Conciliación vida-trabajo	Facilitar al trabajador un equilibrio en la vida laboral y familiar	Otorgue tiempo libre adicional para fechas importantes, como onomásticas, hitos, finalización de proyectos.	Mensual	Telefónica y Seguro Social /Personal de control de asistencia

**Plan de acción de la empresa
Telefónica y Seguro Social**

			Reforzar las visitas in situ (lugar original), dar seguimiento a calamidades domésticas. Con el fin de cuidar la salud general de los empleados.	Seguimiento mensual	Analista de Bienestar personal
	Seguimiento de cumplimiento de tareas	Mejorar las habilidades de comunicación entre las instituciones y el personal para optimizar el uso del tiempo y los recursos.	Luego de evaluar su desempeño, los empleados reciben retroalimentación o feedback para identificar áreas clave de mejora y fortalezas a explotar.	Evaluación semestral y anual	Telefónica y Seguro Social /Analista del Subsistema de Evaluación del Desempeño
			La rotación de funciones evita la monotonía de las actividades y no convierte a los funcionarios en insustituibles.	Rotaciones semestrales	Telefónica y Seguro Social /Analista de Planificación
Estructura organizacional	Organización interna	Desarrollar actividades que permitan una gestión eficaz de los recursos organizacionales.	Digitalice todos los archivos de recursos humanos y evite abarrotar su oficina con papeles y carpetas físicas	Diciembre	Personal de Archivo de Talento Humano

	Desarrollo profesional	Promover la mejora continua de quienes trabajan en la empresa Telefónica y Seguro Social	Desarrollar e implementar un plan de capacitación anual que incluya los siguientes temas esenciales: Ofimática, Relaciones Humanas, Trabajo en Equipo, Resolución de Conflictos, Normatividad Vigente	Capacitaciones semestrales	Telefónica y Seguro Social /Analista del Subsistema de capacitación (las capacitaciones deben priorizarse con instituciones públicas cero costo como CGE, MDT, MEF)
Territorio Organizacional	Ergonomía del puesto de trabajo	Promover la salud física de los empleados.	Realizar estudios de la ergonomía de la empresa Telefónica y Seguro Social para la implementación de acciones correctivas.	Septiembre	Telefónica y Seguro Social /Analista de Bienestar de personal
			Llevar a cabo conversaciones informativas sobre las condiciones que pueden contribuir al estrés en el lugar de trabajo para sugerir medidas correctivas.	Septiembre	Telefónica y Seguro Social /Analista de Bienestar de personal/ Analista de Capacitación
Influencia del líder	Liderazgo emocional	Mejorar las habilidades de gestión de los empleados.	Implementar una política de comunicación de "puertas abiertas" entre las autoridades y el personal dentro de la organización para fomentar el diálogo formal y directo.	Diario	Telefónica y Seguro Social
			Facilitar reuniones periódicas con el grupo de trabajo para recibir información directamente del líder.	Reuniones semanales	Telefónica y Seguro Social /secretaria

			Una presentación sobre liderazgo y manejo de emociones para líderes de varios subsistemas de la empresa Telefónica y Seguro Social	Charlas semestrales	Telefónica y Seguro Social
		Estimular las cualidades positivas en los equipos de trabajo	Permitir un día libre para ejecutar con todo el equipo de talento humano actividades de team building externos como: el nudo humano, los líderes que admiras, campo de minas, el rompehielos humano, la torre más alta, etc.	Una vez al año	Telefónica y Seguro Social (esta actividad requiere recursos propios)
Falta de cohesión	Relaciones interpersonales	Impulsar las buenas relaciones y las prácticas de comunicación fluida	Desarrollar actividades de integración en fechas especiales como el día de la madre, fiestas de Quito, Navidad, fin de año, día de la bandera, día de las Fuerzas Armadas, etc.	De acuerdo fechas de celebración del calendario	Analista de Bienestar de Personal/secretaria
	Prestigio del equipo de trabajo		Asignar proyectos o retos para resolverlos en grupo y destacar sus logros.	Una vez al mes	Telefónica y Seguro Social /Analista de Planificación

			Impulsar espacios de cooperación entre equipos de trabajo de los diferentes subsistemas de talento humano, intercambiando experiencias, conocimiento y solución de problemas	Todo el tiempo	Telefónica y Seguro Social / Analista de Planificación
Respaldo del grupo	Trabajo en equipo	Promover técnicas que coadyuven al desarrollo de un equipo cohesionado, motivado y enfocado en los logros individuales y grupales	Realizar un estudio de carga laboral de todos los puestos de la unidad en estudio para distribuir las actividades equitativamente y de acuerdo al rol que desempeñan	Julio-diciembre	Telefónica y Seguro Social / Analista de Planificación (esta actividad implica cero costos)
			Desarrollar e implementar un Código de Ética institucional que defina los valores institucionales, las conductas apropiadas e inapropiadas en el trabajo, la no discriminación y el trato justo.	Julio-diciembre	Telefónica y Seguro Social / Analista de Planificación
			Identificar y aprovechar el potencial de los agentes de cambio (gente positiva, proactiva, creativa) que constituyen líderes innatos para motivar al resto de compañeros.	Actividad diaria	Telefónica y Seguro Social

Conclusiones

- Una vez revisada las Teorías del ajuste persona-entorno (French Caplan) con el *Instrumento multidimensional del ajuste entre la persona* Sirvieron como base para tener la información detallada con respecto a los temas que van a intervenir en el Levantamiento de información.
- Se observa que no hay relación con la influencia del estrés en el entorno laboral con los colaboradores, de las cuales existe muchas equivalencias que permiten elaborar un análisis profundo con una precisión de mejora.
- Con ayuda del marco referencial levantando es posible tener esa visión de otras empresas como recolectaron su información la cual sirvió para comparar los resultados de este proyecto.
- La presencia del estrés no esta estrechamente relacionada con la motivación y la seguridad de manejar sus cosas en su organización, es decir tiene cierta o poca injerencia en el rendimiento laboral diario del colaborador.
- Con base a los análisis presentados en la tabulación cruzada se pudo observar una clara indiferencia con respecto a sus deseos en su organización, con brevedad se observa poca compatibilidad del estrés con las funciones laborales y el entorno de los colaboradores.
- Por tanto, es factible manifestar que el estrés este sujeto a factores internos como externos del individuo y debe tener esa evaluación constante en los niveles de motivación y satisfacción de todos quienes laboran en la organización.

Recomendaciones

Se recomienda al departamento de Talento Humano que previo a la elaboración de una propuesta para un plan de acción que realice el análisis de la información recopilada, con la finalidad de brindar una herramienta que permita disminuir el nivel de estrés en los empleados, se recomienda elevar esta propuesta a una política interna.

Se sugiere que el plan de acción para mitigar los efectos del estrés sea socializado a los trabajadores de la unidad en estudio, a través de charlas, conferencias y reuniones de trabajo, en donde se les explique las estrategias y actividades que las instituciones proponen.

Lo importante es recuperar la confianza del trabajador y hacerle sentir que es importante para la organización, se trata de establecer no solo simples contratos de trabajo que conviertan la relación entorno laboral-personal en una mera relación fría, con intereses económicos y de servicio únicamente; hablamos entonces de establecer contratos psicológicos, que promuevan una relación simbiótica empleador-empleado con beneficios mutuos, en donde los dos sean actores protagónicos de un cambio sistemático e integral de las condiciones laborales y el entorno de la organización.

Se recomienda hacer mediciones de estrés laboral al menos una o dos veces al año, para monitorear el nivel de estrés al cual están expuestos los trabajadores de la empresa de telefonía y de Seguridad social y aplicar el plan de acción para mitigar sus efectos.

Una vez ejecutado el plan de acción de estrés laboral y luego de validar su eficacia en el personal de la empresa de telefonía y de Seguridad social, se recomienda socializar dicho insumo a las demás empresas existentes.

Utilizando como base la investigación realizada a través de este trabajo de titulación, se recomienda que la empresa de telefonía y de Seguridad social, desarrolle un plan para medir riesgos psicosociales de forma semestral o

anual, en cumplimiento a lo señalado en el Acuerdo Ministerial No. Acuerdo Ministerial No. MDT-2017-0082. Registro Oficial 16, 16 de junio, y con la finalidad de salvaguardar la salud integral del trabajador.

Encuesta Aplicada

ANEXO

1.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus habilidades, conocimientos y aptitudes profesionales y las que se requieren en su actual trabajo?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca compatibilidad
- Totalmente Compatible

2.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus rasgos de personalidad (p. ej.: extrovertido vs introvertido, agradable vs no agradable, dependiente vs independiente) y los que se requieren en su actual trabajo?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca compatibilidad
- Totalmente Compatible

3.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus intereses (p. ej.: sociable vs no sociable, artístico vs no artístico, convencional vs no convencional) y los que usted desea en su actual trabajo?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad

- Poca compatibilidad
- Totalmente Compatible

4.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre las características de su actual trabajo (p. ej.: autonomía, importancia, variedad de habilidades) y las que usted desea en un trabajo?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca Compatibilidad

- Totalmente Compatible

Organización

5.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su **organización** ponen sobre el valor de la honestidad?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca compatibilidad
- Totalmente Compatible

6.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su **organización** ponen sobre el valor de logro?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca compatibilidad
- Totalmente Compatible

7.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su **organización** ponen sobre el valor de Imparcialidad?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca compatibilidad
- Totalmente Compatible

8.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su **organización** ponen sobre el valor de ayudar a Otros?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca Compatibilidad
- Totalmente Compatible

9.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su **organización** en relación a la recompensa?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad

- Poca Compatibilidad
- Totalmente Compatible

10.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su **organización** en relación a la Cantidad de esfuerzo previsto?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca Compatibilidad
- Totalmente Compatible

11.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su **organización** en relación a la competencia con otras organizaciones?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca Compatibilidad
- Totalmente Compatible

12.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su **grupo** hacen sobre el valor de la Honestidad?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca compatibilidad

- Totalmente Compatible

13.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su **grupo** hacen sobre el valor del Logro?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca compatibilidad
- Totalmente Compatible

14.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el énfasis que usted y su **grupo** hacen sobre el valor de la Imparcialidad?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad

- Poca compatibilidad
- Totalmente Compatible

15.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su **grupo** en relación a la recompensa?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca Compatibilidad
- Totalmente Compatible

16.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su **grupo** en relación a la Cantidad de esfuerzo previsto?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca Compatibilidad
- Totalmente Compatible

17.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre sus metas y las metas de su **grupo** en relación a la competencia con otros grupos?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca Compatibilidad
- Totalmente Compatible

18.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre usted y los miembros de su **grupo** en la característica de personalidad?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca Compatibilidad
- Totalmente Compatible

19.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre usted y los miembros de su **grupo** en la característica de estilo de trabajo?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca Compatibilidad

- Totalmente Compatible

20.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre usted y los miembros de su **grupo** en la característica de Estilo de Vida?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca Compatibilidad
- Totalmente Compatible

21.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre las cosas que usted valora en la vida y las cosas que su **supervisor** valora?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca compatibilidad
- Totalmente Compatible

22.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre su personalidad y la personalidad de su **supervisor**?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca compatibilidad
- Totalmente Compatible

23.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre su estilo de trabajo y el estilo de trabajo de su **supervisor**?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca compatibilidad
- Totalmente Compatible

24.- ¿Cuál es el nivel de compatibilidad entre el estilo de liderazgo de su **supervisor** y el estilo de liderazgo que usted desea?

- No hay compatibilidad
- Muy poca compatibilidad
- Poca Compatibilidad

- Totalmente Compatible

25.- ¿Con que frecuencia se ha sentido incapaz de controlar las cosas importantes en su vida?

- Nunca
- Casi Nunca
- A veces
- Muy a Menudo

26.- ¿Con que frecuencia ha estado seguro sobre su capacidad para manejar sus problemas personales?

- Nunca
- Casi Nunca
- A veces
- Muy a Menudo

27.- ¿Con que frecuencia ha sentido que las cosas van bien?

- Nunca
- Casi Nunca
- A veces
- Muy a menudo

28.- ¿Con que frecuencia ha sentido que las dificultades se acumulan tanto que no puede superarlas?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Muy a menudo

29.- ¿Con que frecuencia se ha sentido distraído y desmotivado mientras ejerce sus funciones laborales?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Muy a menudo

REFERENCIAS

- Acosta, M. (22 de Noviembre de 2021). *Emprendices.co/estres-laboral*.
Obtenido de <https://emprendices.co/estres-laboral/>
- Aichia Chuang, C.-T. S. (2016). *Semanticcscholar*. Obtenido de
<https://www.semanticscholar.org/paper/Development-of-a-Multidimensional-Instrument-of-The-Chuang-Shen/4934adf1d4564626e666bf0d04c861755ccf9d97>
- Caballero, J. (2002). *Profesorado*. Obtenido de
<https://recyt.fecyt.es/index.php/profesorado/article/view/41972>
- Cancela G., R., Cea M., N., Galindo L., G., & Valilla G., S. (2010).
Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de
http://www.uam.es/personal_pdi/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/EX-POST-FACTO_Trabajo.pdf
- Duran, M. (2010). Bienestar Psicológico :El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *En Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
Obtenido de
<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285/146>
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *ojp.gob*. Obtenido de
<https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/burn-out-stages-disillusionment-helping-professions>
- Fabricio, B. C. (2012). *“Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área*. Obtenido de
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1848/1/T-UCE-0007-48.pdf>.
- Gallegos, A. (16 de Abril de 2016). *OIT*. Obtenido de
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Gomez Beatriz, E. A. (s.f.). Neuroanatomía del estrés. *Revista mexicana de Neurociencia*, 3(5), Pag 273-282. Obtenido de

<http://revmexneuroci.com/articulo/neuroanatomia-del-estres/>

González, N. G. (Septiembre de 2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud. Un acercamiento a narrativas cotidianas. (N. G. González, Ed.) 25(70). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-57952012000300009

Hellriegel, D. y. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12 ed.). (J. R. Martínez, Ed.) México, D.F: Cengage Learning.

I, C. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Bogota: McGraw Hill Interamericana. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf

James L. Gibson, J. I. (2009). *Organizaciones*. New York, N. Y. USA: The McGraw-Hill Companies. Obtenido de https://www.academia.edu/39262462/Organizaciones_Comportamiento_estructura_y_procesos

Luis López Mena, J. C. (2002). Evaluación de Factores Presentes en el Estrés Laboral. *Revista de Psicología*, 149-165. Obtenido de [file:///D:/Users/HP-Pavilion/Downloads/Evaluacion_de_Factores_Presentes_en_el_Estres_Labo%20\(1\).pdf](file:///D:/Users/HP-Pavilion/Downloads/Evaluacion_de_Factores_Presentes_en_el_Estres_Labo%20(1).pdf)

Ma. de Lourdes Rodríguez Campuzano, I. Y. (2009). Relación entre valoración de una situación y capacidad. *SUMMA Psicológica UST*, 39.

Quiroz, C. Z. (Junio de 2019). RELACIÓN ESTRÉS Y FATIGA: UN ESTUDIO EN EL. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 22, 961. Obtenido de <file:///D:/Users/HP%20Pavilion/Downloads/w175n572,+70139-206951-1-CE.pdf>

- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzalez, M. S. (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones publicas ecuatorianas. *Revista Espacios*, 40(7), 8.
- Raquel Rodríguez Carvajal, S. d. (2011). *Scielo*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500006
- Torrelles Nadal, C. (2011-09-16). Eina d'avaluació de la competència de treball en equip. *Cora*, 399. Obtenido de <https://www.tesisenred.net/handle/10803/51341#page=1>
- Valencia, C. E. (2015). *Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4518/1/T1639-MDTH-Lopez-La%20relacion.pdf>
- Velasco. (10 de Mayo de 2017). *Psicologia Positiva*. Obtenido de <https://gerryvelasco.wordpress.com/2017/02/23/optimismo>
- Vicéns, J. H. (4 de 2017). *UAM*. Obtenido de https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/eva/pdf/anova.pdf
- Yopan Fajardo, J. L., Palmero Gómez, N., & Santos Mejía, J. R. (2020). *Redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Cazares Bustamante Zaskya Fernanda**, con C.C: # **0921939898** autor/a del trabajo de titulación: **La relación entorno laboral-personal y el estrés de los empleados del sector público de la ciudad de Guayaquil. Caso empresa de telefonía y de Seguridad social**, previo a la obtención del título de **Licenciado de Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **8 de febrero** del **2023**

f.  _____

Nombre: **Cazares Bustamante Zaskya Fernanda**

C.C: **0921939898**



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación


DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Iturralde Veloz Juan Francisco**, con C.C: # **0927576934** autor/a del trabajo de titulación: **La relación entorno laboral-personal y el estrés de los empleados del sector público de la ciudad de Guayaquil. Caso empresa de telefonía y de Seguridad social**, previo a la obtención del título de **Licenciado de Administración de Empresas** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, **8 de febrero del 2023**

f. 
Nombre: **Iturralde Veloz Juan Francisco**
C.C: **0927576934**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	La relación entorno laboral-personal y el estrés de los empleados del sector público de la ciudad de Guayaquil. Caso empresa de telefonía y de Seguridad social.		
AUTOR(ES)	Zaskya Fernanda, Cazares Bustamante Juan Francisco, Iturralde Veloz		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Ing. Nelly Kathyusca Diaz Aveiga, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciatura en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	8 de febrero del 2023	No. DE PÁGINAS:	111
ÁREAS TEMÁTICAS:	Entorno Laboral, Talento Humano, Desempeño Laboral		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	<i>Entorno laboral, Entorno personal, estrés, empresas públicas, empresas de telefonía, empresas de seguridad</i>		
RESUMEN:	<p>El objetivo del presente trabajo fue realizar el análisis del entorno laboral-personal como variable dependiente y el estrés de los trabajadores de las empresas del sector público como variable independiente, para ello se utiliza las diversas teorías tales como: Teoría del ajuste persona-entorno (French Caplan), Teoría del Ajuste en base a la complementariedad vs. Complementariedad, Teoría del Ajuste en base a la distinción percibida (subjetiva) versus real (objetiva). Específicamente se trata de una investigación no experimental, de corte transversal y correlacional, que se desarrolló con información previa de las personas en estudio y finalizó con la explicación de los resultados.</p> <p>Desde un enfoque cuantitativo se aplicó la versión traducida al español del “<i>Instrumento multidimensional del ajuste entre la persona y su entorno</i>” de trabajo de los autores Chuang, Shen y Judge (2016) (PPEFS, cuyo nombre en inglés es The Perceived Person Environment Scale). Para obtener información del estrés, se utilizó información previa de la “Escala de Estrés Percibido”.</p> <p>Los resultados de la medición demostraron que no existe una relación directa entre entorno laboral-personal y el estrés laboral en los trabajadores de Telefonía Y seguridad Social</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-98-640-6438 +593-97-898-5968	E-mail: zaskya.cazares@cu.ucsq.edu.ec juan.iturralde03@cu.ucsq.edu.ec	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: David Coello Cazar		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: david.coello@cu.ucsq.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			