



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Evaluación del nivel de estrés en el personal
administrativo de la Facultad de Ciencias
Administrativas Universidad de Guayaquil según la
escala de la OIT-OMS**

AUTORA

Vélez Barros Jazmín del Rocío

Previo a la obtención del Título de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTORA:

Gutiérrez Candela Glenda, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Ingeniera Comercial Jazmín del Rocío, Vélez Barros**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**.

DIRECTORA DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Glenda Gutiérrez Candela, Mgs

REVISORA

Beatriz Loor Ávila, Mgs

DIRECTORA DEL PROGRAMA

María del Carmen Lapo, Mgs

Guayaquil, a los 12 días del mes de Enero del año 2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Jazmín del Rocío Vélez Barros

DECLARO QUE:

El proyecto de investigación **Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT- OMS** previa a la obtención del Grado Académico de **Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 12 días del mes de Enero del año 2018

LA AUTORA

Jazmín del Rocío Vélez Barros



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Yo, Jazmín del Rocío Vélez Barros

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del proyecto de investigación **de Empresas** titulada: **Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 12 días del mes de Enero del año 2018

LA AUTORA:

Jazmín del Rocío Vélez Barros

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre conmigo en todo momento, por darme la salud y los talentos para poder cumplir mi sueño.

A mis padres, a mis hermanos y sobrinas por darme su amor y apoyo incondicional.

A mi Directora del programa Mgs. María del Carmen Lapo y todo su equipo de colaboradores, quienes estuvieron pendientes en cada uno de los detalles para la culminación de mi logro profesional.

A mi Directora de proyecto de investigación Mgs. Glenda Gutiérrez, por impartirme sus conocimientos, paciencia y apoyo.

A las autoridades de la Universidad de Guayaquil, por haberme dado la facilidad de poder obtener información para el desarrollo de mi tesis.

A mis profesores por todos los conocimientos adquiridos a través de ellos, que serán de gran utilidad a futuro.

A mis amigos por estar siempre presente brindándome su apoyo incondicional.

Jazmín Vélez Barros

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios, luego a mis padres Eugenio Vélez y Gloria Barros, por su apoyo incondicional.

A mis hermanos Marco Antonio y Cecilia Isabel, por darme siempre su apoyo y palabras de aliento para lograr mi sueño.

A mis sobrinas quienes están en su etapa de aprendizaje para que esto sea un motivo de inspiración y perseverancia.

A mis amigos y compañeros de estudio, por su confianza, amistad y soporte incondicional.

Jazmín Vélez Barros

INDICE GENERAL

Resumen	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción	1
Antecedentes	3
Problema.....	4
Formulación de la Pregunta de Investigación	5
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	7
Hipótesis	7
Capítulo I.....	8
Fundamentación Teórica	8
Comportamiento y cultura Organizacional	8
Estrés laboral.....	9
Causas del estrés laboral	11
Síndrome de Burnout	13
Diferencia entre estrés y síndrome de Burnout	15
Causas del estrés crónico o Burnout	16
Marco Conceptual.....	20
Marco Legal	21
Código de Trabajo Ecuatoriano	21
Capítulo II.....	25
Marco Referencial.....	25
Presencia de estrés en otros países y Ecuador	26
Análisis de la Situación Actual de la Facultad de Ciencias Administrativas	29
Descripción de la facultad	30
Capítulo III	35

Metodología y Resultados	35
Diseño de la investigación.....	35
Alcance de la investigación	35
Investigación exploratoria	35
Investigación descriptiva.....	36
Tipo de investigación.....	36
Investigación de campo	36
Técnica de la investigación.....	37
Encuesta	37
Instrumento de la investigación	37
El cuestionario.....	37
Población y Muestra	39
Población.....	39
Muestra.....	39
Levantamiento de información	40
Análisis e interpretación de los resultados.....	41
Capítulo IV	68
Propuesta	68
Objetivos de la propuesta.....	68
Estrategias a implementar	69
Recursos.....	77
Impacto de la propuesta	78
Conclusiones	80
Recomendaciones	82
Referencias	83
Apéndice.....	88

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Características estresantes del trabajo	12
Tabla 2 Diferencias entre estrés y símbolo de Burnout.....	16
Tabla 3 Profesiones o enfermedades que pueden padecer de Burnout.....	25
Tabla 4 Ausentismo	34
Tabla 5 Puntuaciones del nivel de stress	36
Tabla 6 Alternativas de respuestas	38
Tabla 7 Comprensión de la misión y metas.....	41
Tabla 8 Rendición de informes.....	42
Tabla 9 Control sobre sus actividades	43
Tabla 10 Equipo disponible limitado	44
Tabla 11 Apoyo del supervisor.....	45
Tabla 12 Respeto del supervisor.....	46
Tabla 13 Grupo de trabajo	47
Tabla 14 Apoyo de grupo	48
Tabla 15 Estatus	49
Tabla 16 Comunicación de la estrategia.....	50
Tabla 17 Políticas de la gerencia	51
Tabla 18 Control sobre el trabajo	52
Tabla 19 Apoyo del supervisor.....	53
Tabla 20 Conocimiento técnico	54
Tabla 21 Espacio privado	55
Tabla 22 Estructura formal	56
Tabla 23 Confianza del supervisor	57
Tabla 24 Desorganización del equipo	58

Tabla 25 Protección del equipo	59
Tabla 26 Dirección de la organización	60
Tabla 27 Presión del equipo	61
Tabla 28 Trabajo con otras unidades	62
Tabla 29 Ayuda técnica	63
Tabla 30 Cadena de mando	64
Tabla 31 Tecnología	65
Tabla 32 Descripción del módulo de mejora #1	69
Tabla 33 Descripción del módulo de mejora #2	70
Tabla 34 Descripción del módulo de mejora #3	72
Tabla 35 Descripción del módulo de mejora #4	74
Tabla 36 Recursos necesarios para el plan de mejora	78
Tabla 37 Presupuesto de la propuesta	79

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Modelo contextualizado sobre causas y consecuencias del estrés laboral.....	13
Figura 2 Estrés laboral en Colombia	26
Figura 3 Estrés laboral en México.....	27
Figura 4 Comprensión de la misión y metas	41
Figura 5 Rendición de informes	42
Figura 6 Control sobre sus actividades.....	43
Figura 7 Equipo disponible limitado	44
Figura 8 Apoyo del supervisor	45
Figura 9 Respeto del supervisor	46
Figura 10 Grupo de trabajo.....	47
Figura 11 Apoyo de grupo.....	48
Figura 12 Estatus	49
Figura 13 Comunicación de la estrategia	50
Figura 14 Políticas de la gerencia.....	51
Figura 15 Control sobre el trabajo.....	52
Figura 16 Apoyo del supervisor	53
Figura 17 Conocimiento técnico	54
Figura 18 Espacio privado.....	55
Figura 19 Estructura formal.....	56
Figura 20 Confianza del supervisor.....	57
Figura 21 Desorganización del equipo	58
Figura 22 Protección del equipo	59
Figura 23 Dirección de la organización.....	60
Figura 24 Presión del equipo	61

Figura 25 Trabajo con otras unidades.....	62
Figura 26 Ayuda técnica.....	63
Figura 27 Cadena de mando	64
Figura 28 Tecnología.....	65
Figura 29 Fases para la implementación de programa psicosocial	77

Resumen

En la actualidad el estrés está considerado como un problema de salud según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en este trabajo se da a conocer las condiciones ocupacionales que implican su potencial existencia, su presencia en otros países y los efectos que ha ocasionado en el ámbito empresarial. El objetivo de esta investigación es evaluar el nivel del estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. La metodología es de tipo descriptiva, con un enfoque cuantitativo, utilizando como instrumento de recolección de información el cuestionario de estrés laboral validado por la OIT y OMS, la población de estudio está conformada por 284 personas, y la muestra para la investigación es de 163 funcionarios. Los resultados obtenidos de las encuestas confirman la presencia de un alto nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad la cual fue validada según la escala de OIT de la tabla cinco del capítulo tres de la presente investigación. Para la comprobación de la hipótesis se realizó la extracción y cálculo de la media de cada respuesta de tal forma que permita determinar el nivel de estrés siendo el resultado del nivel estrés de los encuestados 153,05. Se propone un plan de mejoras basado en cooperación y trabajo de equipo el mismo que se lo desarrollará en conjunto con un programa de prevención de riesgos psicosociales, con el fin de crear una cultura preventiva y así obtener mejores resultados a nivel organizacional. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: Estrés, desempeño laboral, personal administrativo, condiciones ocupacionales, riesgos psicosociales.

Abstract

At present, stress is considered a health problem according to the World Health Organization (WHO), in this work it is made known the occupational conditions that imply its potential existence, its presence in other countries and the effects it has caused in the business field. The objective of this research is to assess the level of stress in the administrative staff of the Faculty of Administrative Sciences of the University of Guayaquil. The methodology is of a descriptive type, with a quantitative approach, using as an instrument of information collection the questionnaire of work stress validated by the ILO and WHO, the study population is made up of 284 people, and the sample for the research is 163 officials. The results obtained from the surveys confirm the presence of a high level of stress in the administrative staff of the Faculty, which was validated according to the ILO scale of table five of chapter three of the present investigation. To check the hypothesis, the extraction and calculation of the mean of each response was carried out in such a way as to determine the level of stress being the result of the stress level of the respondents 153,05. An improvement plan based on cooperation and teamwork is proposed, which will be developed together with a psychosocial risk prevention program, in order to create a preventive culture and thus obtain better results at the organizational level. Finally the conclusions and recommendations are presented.

Key words: Stress, work performance, administrative staff, working conditions, psychosocial risks.

Introducción

En el Ecuador, las leyes laborales y de seguridad social garantizan a los empleados el derecho al trabajo digno y desarrollo de sus actividades en un ambiente apropiado, que no afecte su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, es por esta razón que el ambiente organizacional se ha convertido en un tema de estudio relevante. En la actualidad el acelerado ritmo de vida ha ocasionado presiones psicológicas y cambios en los hábitos de las personas trayendo como consecuencia: incremento de enfermedades por estrés laboral. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) el estrés laboral es considerado una epidemia global, es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad y del rendimiento individual, y aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes.

La Facultad de Ciencias Administrativas (FCA) siendo ente de una institución de educación superior, tiene la obligación de implementar cambios institucionales y académicos para optimizar la calidad de educación y cumplir con los estándares que exige el Consejo de Educación Superior (CES), motivo que se podría considerar como causa de la presencia de estrés en el personal administrativo. En esta investigación se estudia las situaciones que inciden en el nivel de estrés del personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas, con el objetivo de revisar los factores que estarían afectando el desempeño cotidiano de los trabajadores y proponer un plan de prevención y control de estrés. El contenido de la presente investigación está desarrollado en cuatro capítulos, con una descripción de los antecedentes, problemas y

justificación de la investigación, así como los objetivos generales y específicos que se abordarán en la investigación.

Como parte del capítulo uno se encuentra el Marco teórico que soporta la investigación, se definen conceptos de palabras y abreviaturas utilizadas a lo largo del presente documento, se explica el aporte de teorías relacionadas al clima organizacional, estrés laboral, efectos del estrés y el síndrome de Bournout.

El Marco Referencial está explicado en el capítulo dos, en el cual se da a conocer la presencia de estrés y su influencia en países de Latinoamérica, además el análisis de sus consecuencias y finalmente se presenta un diagnóstico del estado actual de la problemática del stress. El capítulo tres consiste en explicar la Metodología que se utilizó en la investigación y los resultados que se obtuvieron con la metodología aplicada, así como el instrumento y la validación de los resultados que generan la necesidad de presentar una propuesta que ayude a resolver el problema. Luego de analizado los resultados se procede a la elaboración del capítulo cuatro en el cual se desarrolla la propuesta que aporte mejoras al problema objeto de estudio y como último se describe las conclusiones y recomendaciones sobre la investigación.

Se adjunta las referencias en formato APA que han sido consultadas y utilizadas a lo largo de la investigación, además un apartado denominado apéndice que contienen la documentación como parte de las evidencias que soportan la investigación.

Antecedentes

En la actualidad los trabajadores enfrentan exigencias diarias en su entorno laboral, provocado por nuevos retos y metas que se deben alcanzar, generando cada vez más presión, misma que es relacionada con los recursos que disponga y el tipo de liderazgo que ejerza. Si las condiciones de trabajo no son las adecuadas, surge el estrés laboral, fenómeno que ha puesto en juego la salud de muchos y a su vez ha afectado los niveles de productividad de una organización.

Las condiciones de trabajo no son las únicas causantes del estrés laboral, en ocasiones los trabajadores se sienten presionados por exigencias laborales que probablemente superan sus conocimientos, generando malestar ya que no pueden dar cumplimiento o afrontar la situación. Aunque el estrés laboral puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias laborales (Leka, 2004).

Se presentan los siguientes datos de países en desarrollo, es importante mencionar que al no encontrar información de eventos locales no específicos referidos sobre el estrés laboral es por un eficiente proceso de registros y por no existir conocimiento sobre los resultados que guardan similitud con la mayor parte de los países objeto de estudio (Organización Mundial de la Salud, 1995):

- Cerca del 75% de los trabajadores a nivel del mundo (alrededor de 2400 millones de personas) se encuentran trabajando en estados desarrollados.
- Alrededor del 20% y 50% de los empleados que se encuentran en estados desarrollados están exhibidos a los problemas en su área laboral, se presume que este porcentaje sea alto en los estados emergentes.

- Un 50% de empleados de países desarrollados piensan que su labor diaria es altamente cansada.
- Cada año hay alrededor de 120 millones de lesiones como resultado de accidentes de trabajo, 200 mil fatalidades ocupacionales, entre 68 y 157 millones de casos de enfermedades ocupacionales en la fuerza laboral global.
- Las empresas pequeñas y medianas de los países en desarrollo, así como en el sector informal tienen poco acceso a los servicios de salud laboral, o a cualquier otro apoyo externo.
- La mayor parte de las catástrofes, males y sufrimientos ocupacionales generan una disminución aproximada del 4% del Producto Interno Bruto. (Organización Mundial de la Salud, 1995)

Problema

En la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, la alta preocupación por el estrés es la falta de presencia de síntomas perceptibles, un individuo estresado no tiene voluntad para presentar su molestia frente a las demás personas, como si fuera una incisión fisiónomica o una operación médica. En el ámbito empresarial estos síntomas en los empleados puede ocasionar altos costos en los resultados que se obtiene de su actividad laboral (Barron, 2001).

Según Barron (2001) en su investigación manifestó que esta enfermedad laboral ha pasado a formar parte de la actividad diaria en el trabajo, y aunque no siempre es observado por aquellos que lo padecen, puede ocasionar variaciones físicas y mentales. Posiblemente se considere la enfermedad más general 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).

Si bien es cierto, la facultad debe conocer el funcionamiento de sus departamentos y lo que en el mismo se realiza, se considera que aún es insuficiente el cumplimiento de entrega de información, dígame plazos establecidos, de los excesivos controles y aprobaciones establecidos. Cada elemento informativo debe ser analizado y aprobado por el Decano, llegando a recibir un cúmulo de información que no logra despachar en las fechas establecidas, siendo factores que repercuten de manera negativa en el personal, generando descontento y estrés laboral, afectando de manera directa en el desempeño de sus funciones. Por lo expuesto anteriormente, resulta de gran interés realizar esta investigación, donde se pretende responder al interrogante.

Formulación de la Pregunta de Investigación

¿El nivel de estrés laboral en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil afecta al personal administrativo?

Justificación

El estrés laboral ha sido identificado como uno de los riesgos emergentes más importantes en la actualidad, además de ser considerado como uno de los principales retos para la seguridad y la salud a los que se enfrentan las instituciones. Es un fenómeno que dificulta las relaciones humanas y la satisfacción personal, afectando de manera directa en el desempeño laboral. La ley de seguridad social en Ecuador ha sido reformada, a fin de disminuir los riesgos laborales a los que son expuestos los

trabajadores y asegurar las condiciones sostenibles de desarrollo profesional. Es imperativo identificar los factores que afectan la salud de los trabajadores (considerándose los riesgos psicosociales dentro del entorno laboral y fuera del mismo), a fin de establecer mecanismos de prevención y control de riesgos.

Para lograr el eficiente desempeño de los trabajadores se requiere realizar evaluaciones que permitan conocer si existe o no presencia de estrés laboral, así como identificar sus diferentes causas con el propósito de establecer oportunidades de mejora en la Facultad de Ciencias Administrativas, respecto a las exigencias que ejercen en los empleados y la relación que mantienen entre compañeros de trabajo, jefes o subordinados. Actualmente la evaluación del clima organizacional y su relación con la salud ocupacional, se ha vuelto un tema de vital importancia en las instituciones ecuatorianas, enfocándose en la identificación de los factores de riesgo que podrían tener consecuencias en el trabajador y su entorno laboral.

Las incertidumbres en los empleados del sector público, se han incrementado en el Ecuador en los últimos cinco años según las estadísticas de INEC 2015, cerca de 120,000 funcionarios públicos mantenían contrataciones en el sector laboral bajo la modalidad de contrato y nombramiento. En las instituciones públicas de educación superior la situación no es diferente debido a que sus empleados se manejan bajo las mismas modalidades, como es el caso de la Universidad de Guayaquil que tiene empleados administrativos con nombramientos y contratos, en algunos casos los empleados aplicaron solicitudes de jubilaciones anticipadas, provocando inquietudes laborales en el resto del personal administrativo, y consecuentemente se dio un alto porcentaje de solicitudes de vacaciones del personal, según lo manifestado por el Decano de ese entonces de la Facultad. Este hecho generó resultados económicos adversos, ya que se tuvo que asumir el pago de horas extras y permisos médicos de

algunos empleados, congestión por la ausencia del personal que se relaciona de manera directa con los estudiantes y personas de otras áreas en las que existe interacción de procesos. El presente estudio estará enfocado en la línea de investigación Estudios de las relaciones laborales dentro de las instituciones públicas y privadas que enmarca el ámbito empresarial, siendo la Universidad de Guayaquil una empresa pública de servicios educativos su gestión es medida por el Estado.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel del estrés laboral en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, mediante la aplicación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS para diseñar una propuesta de cambio de gestión del personal administrativo.

Objetivos específicos

1. Revisar la fundamentación teórica en relación al estrés.
2. Caracterizar las condiciones sociales, físicas, organizacionales o administrativas de la Facultad de Ciencias Administrativas para conocer el entorno de los empleados.
3. Analizar los factores que afectan el nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad, a través de técnicas cuantitativas.
4. Realizar una propuesta de implementar un programa de prevención de riesgos psicosociales.

Hipótesis

El personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, tiene alto nivel de stress en la escala de stress laboral de la OIT-OMS.

Capítulo I

Fundamentación Teórica

Comportamiento y cultura Organizacional

La cultura organizacional es de vital importancia, pues otorga la identidad de una organización y así mismo influye de manera directa y poderosa en el comportamiento de cada uno de los empleados que son parte de una institución. Con el fin de aclarar la relación que existe entre estos dos fenómenos, se da a conocer la definición de cada uno de ellos. El Comportamiento Organizacional (CO) es un campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones. En otras palabras, el CO estudia lo que hacen las personas en la organización y cómo su comportamiento afecta al desempeño de ésta. (Robbins, 2013)

La cultura organizacional es un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás, a continuación, se presentan siete características fundamentales que captan la esencia de la cultura de una organización: Innovación y toma de riesgos es el grado que se estimula a los trabajadores a que sean innovadores y corran riesgos. Atención a los detalles es el grado en que se espera que los individuos muestren precisión, análisis y atención por los detalles; Orientación a los resultados es el grado en que la gerencia se centra en los resultados o eventos, y no en las técnicas y procesos utilizados para lograrlos; Orientación a la gente, grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados sobre el personal de la organización; Orientación a los equipos, es el grado en que las actividades laborales están organizadas por equipos en vez de por individuos; Dinamismo, grado en que las personas son dinámicas y competitivas en

lugar de fáciles de complacer; Estabilidad, es el grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el estatus quo y no en el crecimiento (Robbins, 2013).

Con las características arriba mencionadas, se podría decir que la cultura sirve como mecanismo que da sentido y control, que guía y da forma a las actitudes y al comportamiento de los empleados. Al hablar de actitud, viene a nuestra mente la manifestación de un estado de ánimo que afecta el ambiente. El ambiente organizacional se refiere a las percepciones que comparten los miembros de la empresa y el clima laboral. Un metanálisis descubrió que, entre docenas de casos diferentes, el ambiente psicológico estaba muy relacionado con la satisfacción laboral, la participación, el compromiso y la motivación de los individuos. Un ambiente general positivo en el lugar de trabajo también se ha relacionado con mayor satisfacción de los clientes y un mejor desempeño financiero (Robbins, 2013). Considerando las definiciones expuestas, podríamos concluir que un ambiente organizacional negativo, trae consigo sentimientos de frustración, falta de trabajo en equipo, cero innovación y toma de riesgos, generando un deficiente desempeño por la presencia de un fenómeno común en el siglo XXI, el cual es también considerado un riesgo psicosocial: estrés laboral.

Estrés laboral

El término estrés es tratado y fundamentado por la psicología, pues esta ciencia da una explicación desde lo neuropsicológico para dar una respuesta científica al estrés y a las consecuencias negativas que este genera, otras ciencias igualmente abordan y analizan los efectos del estrés para el rendimiento del desempeño profesional. Entre los autores que han conceptualizado el estrés pueden destacarse a Simón Dolan, Ramón Cabrera, Susan Jackson y Randall Schuler, quienes coinciden al plantear que: El estrés

en el trabajo es, pues, el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, o, dicho en otras palabras, es la diferencia percibida originada por la excesiva presión profesional y la habilidad de los empleados en ejecutarlas (Dolan, 2007, p. 337).

Por su parte Stonner (2001) consideró que el estrés laboral es la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades 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 en trabajadores de 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.

Según la bibliografía consultada, puede plantearse que el estrés se define como cambios emocionales que se producen en los sujetos, reflejándose en mayor medida en sus estados de ánimo, en las actitudes que suelen tomar en situaciones determinadas y que en muchas ocasiones llega a afectarles la salud tanto psíquica como física. Estos cambios pueden presentarse de manera positiva o negativa y son múltiples las causas que lo ocasionan, las mismas que se han manifestado por diversos especialistas, aunque cada individuo puede ser afectado por causas diferentes, siempre se tiene en cuenta sus particularidades para determinarlo. Considerando la postura positiva o negativa del estrés, tenemos: Estrés sano, es toda activación del organismo orientada a adaptarse a una situación interpretada como desafío o reto positivo y que va seguido de una

percepción de logro desactivador. Este proceso de activación/desactivación depende de la percepción de equilibrio entre las demandas de la situación y los recursos de control de las mismas, y se asocia a una experiencia emocional de bienestar y éxito. Según la Organización Internacional del Trabajo el estrés laboral sostenido trae consigo consecuencias negativas para la salud física y mental del trabajador, muchas de éstas se manifiestan a mediano y largo plazo, las afecciones al organismo que se podrían mencionar son: trastornos músculo-esqueléticos, presión alta, problemas con el corazón y variación de las funciones inmunológicas que, a su vez, permitiría el fácil desarrollo de células cancerígenas (La Nación, 2013). Las alteraciones mentales por causa del estrés sostenido dentro de las organizaciones, generan malas relaciones interpersonales, ausentismo laboral, constante desplazamiento de personal, desmotivación trayendo como resultado poca satisfacción del empleado en su ambiente de trabajo y ausencia de creatividad. Henriette Raventós profesora e investigadora de la Universidad de Costa Rica, en el campo de la genética humana afirma que para el año 2030, el 35% de las pérdidas económicas serán por enfermedades mentales (La Nación, 2013).

Causas del estrés laboral

Para el Organismo Internacional de Trabajadores, el estrés se origina por una inestabilidad que se ocasiona cuando se exige que se cumpla con sus tareas sin darse cuenta que el individuo tiene obstáculos para hacer frente a esas responsabilidades. Según Valladares y Patiño (2017) en su investigación manifestaron que el estrés está vinculado con las labores diarias del individuo y con la responsabilidad que tiene en la organización del trabajo, la forma de trabajar y las relaciones interpersonales, así mismo se origina cuando los requerimientos del empleo no están relacionados o sobrepasan las habilidades, y las disponibilidades con las que cuenta el empleado, además se puede manifestar cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador

o grupo de trabajo tiene demasiadas exigencias que son diferentes a las exigencias de la empresa (Valladares & Patiño, 2017). La organización mundial de la salud, ha prestado constante atención a los factores que originan el estrés en el individuo. El estrés laboral es una consecuencia de las excesivas demandas interpersonales y laborales así como condiciones negativas relacionadas con el ámbito de trabajo del empleado. Estas características originan un entorno laboral nocivo (Valladares & Patiño, 2017). A continuación se presentan las características estresantes del trabajo:

Tabla 1

Características estresantes del trabajo

Categoría	Condiciones que definen el peligro
Contenido del trabajo	
Medio ambiente de trabajo y equipo de trabajo	Problemas relacionados con la fiabilidad, disponibilidad, adecuación y mantenimiento o reparación del equipo y las instalaciones.
Diseño de las tareas	Falta de variedad y ciclos de trabajo cortos, trabajo fragmentado o carente de significado, infrautilización de las capacidades, incertidumbre elevada.
Carga de trabajo/ritmo de trabajo	Exceso de carga de trabajo, falta de control sobre el ritmo, niveles elevados de presión en relación con el tiempo.
Horario de trabajo	Trabajo en turnos, horarios inflexibles, horarios impredecibles, horarios largos o que no permiten tener vida social.
Contexto de trabajo	
Función y cultura organizativas	Comunicación pobre, bajos niveles de apoyo para la resolución de problemas y el desarrollo personal, falta de definición de objetivos organizativos.
Función en la organización	Ambigüedad y conflicto de funciones, responsabilidad por otras personas.
Desarrollo profesional	Estancamiento profesional e inseguridad, promoción excesiva o insuficiente, salario bajo, inseguridad laboral, escaso valor social del trabajo.
Autonomía de toma de decisiones (litud de decisión), control	Baja participación en la toma de decisiones, falta de control sobre el trabajo (el control, particularmente en forma de participación, es asimismo una cuestión organizativa y contextual más amplia).
Relaciones interpersonales en el trabajo	Aislamiento social y físico, escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal, falta de apoyo social.
Interfaz casa- trabajo	Exigencias en conflicto entre el trabajo y el hogar, escaso apoyo en el hogar, problemas profesionales duales.

Nota. Estrés en el trabajo un reto colectivo, Primera edición, 2016.

La Organización Mundial de la Salud presenta el modelo del estrés afín al trabajo, en el que se enseña los factores, características y resultados a extenso periodo del estrés y los tipos de personas, así como sus conexiones (Houtman, 2008):

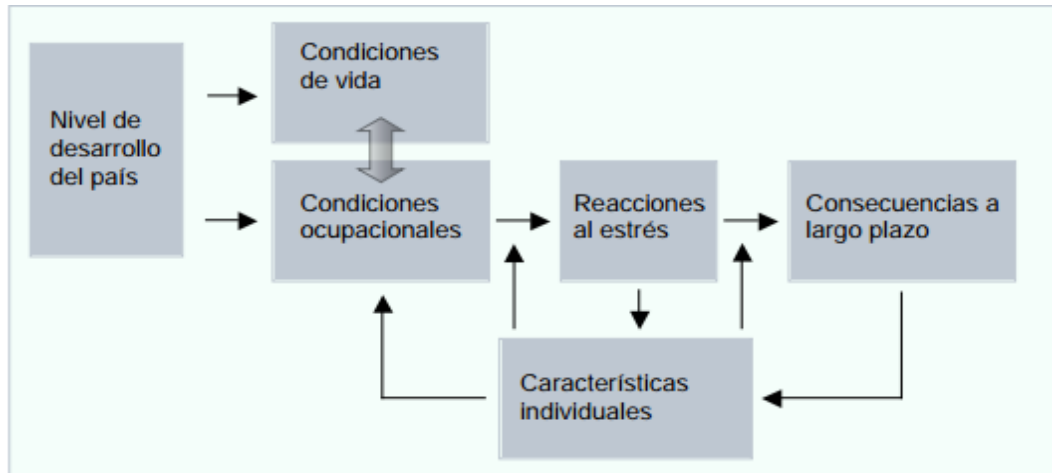


Figura 1. Modelo contextualizado sobre causas y consecuencias del estrés laboral. Tomado de Protección de la Salud de los Trabajadores, por Houtman Irene, 2008.

Es importante destacar que muchos individuos no suelen estar preparados para los retos del trabajo aun cuando éstos son positivos, así como tampoco son capaces de canalizar las diversas situaciones que se presentan en su vida personal, provocando desequilibrio emocional. Las condiciones del trabajo también son un causal para el estrés laboral, podría ser el caso de una empresa no organizada, falta de motivación por las metas cumplidas, como se puede observar en la figura 1.

Síndrome de Burnout

Si bien es cierto, el proceso de estrés en un individuo tiene lugar cuando las demandas del ambiente en el que se encuentra, en este caso el laboral, superan los recursos para poder afrontarlas. Un tipo específico de estrés laboral es el llamado “síndrome de burnout” o “síndrome del profesional quemado”, el cual según la investigación realizada por Bermejo (2011) se precisó como una situación psicológica perseverante, perjudicial y coherente con la actividad laboral, en personas “corrientes”,

propio especialmente del cansancio, acompañado de estrés, impresión de energía disminuida, baja motivación y el progreso de cualidades disfuncionales en sus labores profesionales (Bermejo, 2011). Dicho esto, las tres dimensiones principales de burnout serían:

El desgaste emocional es caracterizado por deterioro profesional debido a la pérdida progresiva de energía en las labores ya sea por debilidad física o fisiológica. El personal presenta estos síntomas debido a las excesivas funciones laborales que debe cumplir en el día a día (Bermejo, 2011).

La despersonalización se manifiesta en actitudes negativas debido a los cambios de humor, aumento de irritabilidad y pérdida de motivación del empleado. Provocando malas relaciones laborales al punto de llegar a la deshumanización en el trato (Bermejo, 2011).

La baja realización personal, es la disminución de la autoestima, acarreado sentimiento de depresión, fracaso de perspectivas y expresiones de estrés a nivel funcional, cognitivo y comportamiento, trayendo como consecuencia un descenso en la productividad del trabajo (Bermejo, 2011).

Considerando las tres dimensiones arriba expuestas, se podría decir que este síndrome es la causa del estrés crónico, mismo que afecta de manera negativa al individuo, a la organización y a nivel social (Bermejo, 2011). Schaufeli y Enzmann (1998) consideraron al síndrome burnout como un continuo estado negativo de la mente de cada individuo, que está relacionado con el trabajo y cuyas características particulares son agotamiento, desconsuelo, un sentido de competencia reducida, motivación baja y una serie de actitudes disfuncionales en el trabajo. Mientras que Freudenberger (1974) definió al síndrome burnout como una sensación de fracaso, con

agotamiento permanente, producto de la sobrecarga laboral que provoca el desgaste de energía, los recursos personales y la fuerza anímica de cada persona (El-Sahili González, 2015).

Diferencia entre estrés y síndrome de Burnout

El-Sahili González (2015) enfatizó que el síndrome de Burnout es un efecto a largo plazo del estrés laboral convirtiéndolo en crónico debido a las condiciones de trabajo en las que se requiere mantener contacto con personal difícil; por lo general las profesiones donde se necesita mantener una buena relación y acatamiento de reglas ya que esto implica un gasto importante de voluntad, atención constante y energía de reserva para responder a las demandas que se presentan, tanto de estímulos internos como externos.

La frustración que surge sumada al desgaste de fuerza ante una buena relación de cordialidad y acatamiento hacia la autoridad se convierte en el origen del burnout. Por esto se lo podría tomar como consecuencia del estrés en períodos prolongados de tiempo, lo que también lleva a un agotamiento emocional y falta de energía para continuar con buena predisposición; el individuo que se vea inmerso en este síndrome puede también presentar sentimientos de incompetencia y actitudes de rechazo hacia sus obligaciones laborales y estos a su vez podrían estar acompañados de síntomas psicológicos como irritabilidad, ansiedad, tristeza y baja autoestima.

Según El-Sahili González (2015) en estos tiempos el estrés interviene en la alteración de la productividad, debido al incremento de ausentismo por enfermedades físicas, mentales y accidentes de trabajo, estos factores inciden en la presencia de un cuadro de estrés laboral crónico manifestándose como depresión, mal humor y por lo general el empleado se irrita por cualquier causa. No está en capacidad de controlar el tiempo para realizar sus funciones provocando en ocasiones que éste exceda su

capacidad de desempeño por las exigencias de la organización. (El-Sahili González, 2015).

Tabla 2

Diferencias entre estrés y símbolo de Burnout

Aspecto	Estrés	Burnout
Implicación en asuntos críticos	Excesiva	Casi ausente
Emotividad	Hiperactiva	Desgastada
Predominio del daño al organismo	Fisiológico	Emocional
Tipo de agotamiento	Físico	Físico, emotivo y emocional
Depresión	Es visto como una forma de economizar la energía	Se traduce en una pérdida de ideales, no por ahorro energético

Causas del estrés crónico o Burnout

Las explicaciones que existen sobre las causas que originan el burnout son muchas; sin embargo, la mayoría de investigadores señalan que el motivo de su propagación es el descenso notable en las condiciones de trabajo. En este caso se hace referencia exclusivamente al área laboral, mas no se habla de un concepto psicopatológico y, por lo tanto, no se puede desvincular las características laborales de la actualidad; por ello la mayoría de libros analizan al trabajo como la principal determinante. Según El- Sahili González (2015) manifestó algunas de las expresiones comunes de profesionales que padecen de burnout son:

- Sentimiento de frustración en el trabajo
- Poca satisfacción de asistir a sus labores diarias
- Pensar que rinde menos que antes
- Depresión al final del día

Según García-Allen (2016) la consecuencia del síndrome burnout puede ser el agotamiento del trabajo de quienes conforman la organización, generando deficiencias en el puesto de trabajo, en el ambiente laboral, liderazgo de los mandos altos, etc. Lo mencionado anteriormente es el resultado de varios factores existentes tanto a nivel personal como laboral haciendo que el individuo se enfrente a situaciones altos niveles de estrés y frustración que no puede tolerar. Las causas más comunes del síndrome de Burnout son las siguientes:

- La falta de control. Debido a las excesivas demandas laborales el empleado pierde autonomía respecto a las decisiones que afectan a su trabajo: horario, misión de su puesto, lo cual podría conducir a agotamiento del trabajo debido al desgaste. (García-Allen, 2016)
- Expectativas laborales poco claras. El trabajar con personal conflictivo en el que el aporte profesional del trabajador no es considerado pueden llevar a aumentar niveles de estrés y frustración de un individuo. Provocando inseguridad laboral respecto a las responsabilidades que debe cumplir. (García-Allen, 2016)
- Las diferencias en los valores. Si los valores de la organización o empleador no están alineados con las aspiraciones profesionales del empleado a tal punto de no alcanzar las metas por no ser realistas, genera sentimientos de decepción lo cual podría hacer que se desarrolle este síndrome (García-Allen, 2016).
- Mal ajuste de empleo. Un desajuste entre las demandas laborales y los intereses, recursos y habilidades del empleado podrían conducirlo a altos niveles del síndrome de burnout (García-Allen, 2016).
- Las manifestaciones de la rapidez por lo general es cuando una labor es siempre monótono o caótico, es necesario que el empleado mantenga un equilibrio de

sus emociones, ya que podría dar respuestas crónicas de ansiedad y fatiga, trayendo como consecuencias cambios en su conducta (García-Allen, 2016).

- La falta de apoyo social. La falta de apoyo en las actividades cotidianas o en situaciones de estrés aumenta las probabilidades de que el empleado tenga un sentido de despersonalización, baja autorrealización y agotamiento emocional, es decir, que el individuo está comenzando a padecer del síndrome de burnout. (García-Allen, 2016).
- Desequilibrio entre la vida laboral, familiar y social. Si no existe un equilibrio entre la vida laboral, familiar y social puede generar conflictos ya que la presión ejercida por estos papeles es alta, haciendo que el individuo se quemara en su trabajo y por lo tanto afecte de manera negativa en los ámbitos familiares y sociales (García-Allen, 2016).

De acuerdo al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, la identificación y evaluación de riesgos, debe ser realizada en forma inicial y periódica, con el fin de establecer acciones preventivas, a través de métodos de cuidados epidémicos y ocupacionales definidos o demás equivalentes, establecidos en proyecciones de peligros (Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2005).

Lo explicado en la disposición mandatorio de la resolución 957 del Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo publicado en el año 2005, Art. 1 Literal b) Gestión Técnica, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos: a) Caracterización de Elementos de Riesgo, b) Valoración de los Componentes de Riesgo, c) Vigilancia de Causas de Riesgo, y d) Alcance de Medidas de Control.

Como se puede observar, la identificación de riesgos y su evaluación se la considera imperativa. A nivel institucional las estrategias para combatir el estrés laboral

existente, deben concentrarse en combatir los riesgos en su origen, puede gestionarse con un enfoque basado en la medición del riesgo, mismo que consiste en evaluar cualquier posible riesgo presente en el entorno laboral que pueda hacer que los empleados se vean perjudicados por cualquier peligro que exista. Esos peligros pueden gestionarse y sus efectos pueden ser controlados, del mismo modo que ocurre con otros peligros. Para determinar la existencia de riesgo de estrés laboral, Leka (2004) indicó que se deben considerar las siguientes estrategias:

1. Preguntar a los empleados de forma directa acerca de sus problemas laborales y si consideran que su trabajo puede afectar negativamente a su salud.
2. Pedir a los empleados que definan los tres aspectos más positivos de su trabajo y cuáles son los aspectos más negativos, y pregúnteles si consideran que alguno de ellos les somete a demasiada presión.
3. Hacer preguntas más específicas, considerando la aplicación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS.

Como se puede observar, las dos primeras estrategias arriba mencionadas tratan de identificar el factor de riesgo causante del estrés laboral; a través de la tercera estrategia se busca evaluar los factores de riesgo y por ende el riesgo en sí, para lo cual se ha visto la necesidad de aplicar un cuestionario al personal administrativo de la FCA de acuerdo a la escala de estrés laboral de la OIT-OMS (Medina & Pando, 2007). Siendo su fin conocer los niveles de estrés que afectan al personal objeto de estudio y así establecer los correspondientes controles de los cuales se haría el respectivo seguimiento de las medidas de control aplicadas.

Los elementos planteados demuestran la importancia del tema que se presenta para investigar, ya que el estrés resulta un término conocido y que suele afectar a

muchos en la sociedad que se está viviendo, es por ello que se pretende con esta investigación medir el nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas (FCA) de la Universidad de Guayaquil (UG), mismo que luego de una exploración inicial ha evidenciado que se trabaja bajo situación de estrés, además de ser víctima de comportamientos inadecuados que generan descontentos, afectando negativamente el rendimiento y desempeño laboral, e impiden el óptimo proceso en dicha institución.

Marco Conceptual

Estrés. - La Organización Mundial de la Salud define el estrés como el “conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción” (Organización Mundial de Salud, 2017).

Síndrome de Burnout. - El burnout o “síndrome del quemado” es un estado de fatiga o frustración que se produce por la dedicación a una causa, forma de vida o relación que no produce el esperado refuerzo. (Freudenberger, 1974)

Componente de riesgo. – Se considera a toda alerta, particularidad o muestra de una persona que acrecienta su posibilidad de padecer una molestia o herida (Organización Mundial de la Salud, 2017).

Riesgos del trabajo. - Eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad (Codigo de Trabajo Ecuatoriano, 2015).

Conflictos psicosociales. - Son contextos laborales que tienen una alta posibilidad de lastimar gravemente la salud de los trabajadores que puede ser en su parte física, en el entorno social o mental (Ministerio Relaciones Laborales, 2013).

Marco Legal

Código de Trabajo Ecuatoriano

El Código del Trabajo Ecuatoriano, establece en su Art. 38 que los peligros derivados del trabajo son de obligación del empleador y cuando, resulta de ellos, un daño personal que sufre el trabajador, estará en el deber de indemnizarle de acuerdo con las reglamentaciones de este Código, siempre que la ayuda no sea posible por el ente de gobierno como es el Seguro social (Código del Trabajo Ecuatoriano, 2012).

Constitución Política del Ecuador

El gobierno ecuatoriano se ha propuesto ofrecer al recurso humano las garantías laborales en lo que corresponde al ambiente de trabajo con una remuneración adecuada y sin aprovechamiento en su jornada laboral. La Constitución de la República del Ecuador expresa en su Art. 33 que el trabajo es importante en el ser humano y constituye un deber social, económico, fuente de realización personal y base de la economía (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El estado avalará a los individuos que realizan su jornada de trabajo el derecho a la obediencia de su integridad, una existencia ilustre, sueldos y beneficios merecidos y la obligación de un ambiente respetuoso y libre designado o aprobado (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La salud ocupacional debe ser considerada como un tema de importancia, pues las personas son la mano de obra en cuando a la productividad de bienes y servicios, siendo motivo de estudio el efecto del estrés laboral en el desempeño del personal administrativo en la FCA con el fin de evitar futuras enfermedades que se puedan adquirir.

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 326 constituye los compendios que sirven para fundamentar el derecho al trabajo, cuyo objetivo es que toda persona tiene oportunidad de desenvolver sus labores en un clima adecuado y beneficioso, con garantías en relación a su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar que ayuda a mantener un ambiente agradable en la organización y garantiza un bienestar a los empleados sobre todo en la salud (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Decreto Ejecutivo 2393

Este decreto tiene como finalidad prevenir, disminuir o suprimir los riesgos que pueden ser peligrosos en el trabajo y el progreso de un ambiente moderado en sus labores. El artículo 5 establece que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social mediante las dependencias de riesgos del trabajo debe vigilar el mejoramiento del medio ambiente laboral y de la legislación relativa a prevención de riesgos profesionales, utilizando los medios necesarios y siguiendo las directrices que imparta el Comité Interinstitucional, actuando en las siguientes actividades: i) realizar culturas e indagaciones sobre cómo prevenir los riesgos y mejorar el clima organizacional, ii) promover la formación en todos los niveles de personal técnico en estas materias, particularmente en el perfeccionamiento de prevención de riesgos, iii) informar e instruir a empresas y trabajadores sobre prevención de siniestros, riesgos de trabajo y mejoramiento del medio ambiente y iv) mantener contactos e informaciones técnicas con los organismos pertinentes, tanto nacionales como internacionales (Consejo de Seguridad IEES, 2017).

Reglamento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

Este reglamento que explica las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, fue aceptado con el objetivo de regular los principios importantes en componentes de seguridad y salud en el campo laboral que ayuda como soporte para la progresiva y sucesiva modulación de las leyes y los reglamentos que normalicen los contextos particulares de las tareas laborales que se efectúan en los Países Miembros (Sistema de Información sobre comercio exterior, 2004).

Este Instrumento corresponderá ayudar de igual manera para incitar en los Países Miembros la aceptación de lineamientos sobre el sistemas de gestión de la seguridad y la salud ocupacional en el campo laboral así como la implementación de un sistema nacional de seguridad y salud en el trabajo, estos elementos son de vital importancia en la organización para el cuidado del personal que labora (Sistema de Información sobre comercio exterior, 2004).

Acuerdo Ministerial MDT 2017-0082 – Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral

Art. 9.- Del programa de prevención de riesgos psicosociales.- En todas las empresas e instituciones del sector público y privado, que tengan en su rol más de 10 empleados, es obligatorio la implementación del programa de riesgos y prevención psicosocial, en base a los parámetros y formatos establecidos por la autoridad laboral, mismo que debe estar diseñado con las labores para fomentar una sapiencia que no conlleve a una marginación y más bien se otorgue paralelismo de oportunidades en las áreas laborales. El programa debe ser anual, incluyendo su fase de implementación y a la vez se reporta anualmente al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto (Ministerio del Trabajo, 2017).

Dentro del capítulo desarrollado anteriormente se puede indicar que el actual gobierno desarrolla proyectos a beneficio del trabajador más aun cuando son empresas públicas. Otro aspecto de relevancia son las principales causas de estrés crónico son aquellas relacionadas a los sentimiento de frustración en el trabajo, a la poca satisfacción de asistir a sus labores diarias, poseer un pensamiento que rinde menos que antes y poseer depresión al final del día.

Capítulo II

Marco Referencial

A inicios de investigaciones asociadas al síndrome de Burnout se lo solía asociar con el voluntariado médico, luego se hizo extensivo a las profesiones médicas y a la docencia, en la actualidad está relacionado con una amplia gama de profesiones.

Tabla 3

Profesiones o enfermedades que pueden padecer de Burnout

Profesiones o actividades que pueden padecer burnout		
Trabajadores de la salud	Atención al cliente, quejas	Periodistas
Educadores	Vendedores	Controladores aéreos
Trabajadores sociales	Abogados	Supervisores
Sacerdotes	Jueces	Madres de familia
Bomberos	Informáticos	

Existe una alternativa al trabajo monótono en oficina y es el Teletrabajo, o trabajo a distancia, permite trabajar en un lugar diferente ya sea en casa o desde cualquier parte que haga sentir al empleado más cómodo y lo vuelva aún más competitivo. Con los años y sobre todo con la utilización de los nuevos medios informáticos muchas son las personas que han ido cambiando su forma de trabajo. Las empresas y organizaciones en su mayoría utilizan criterios basados en cumplir de manera presencial las horas de trabajo así también valoran su desempeño y, como consecuencia, establecen políticas de ascensos o promociones. La disponibilidad familiar y social que ofrece el trabajar acaba compensando cualquier tipo de pérdida profesional o justifica cualquier tipo de renuncia (Pérez & Gálvez, 2009). Centrados en los síntomas que el estrés podría ocasionar y la interacción entre el individuo y su

entorno, se da a conocer cómo este fenómeno afecta a los países latinos al sector empresarial.

Presencia de estrés en otros países y Ecuador

Colombia

El Instituto Europeo de Psicología Positiva realizó en Colombia una investigación sobre el estrés laboral en las compañías, para esto visitó las diferentes entidades públicas y privadas para obtener diversa información. Luego de indagar insistentemente en diferentes entidades oficiales del país, sobre las estadísticas de estrés y absentismo laboral, pudo encontrar un estudio realizado por la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia ANDI (2015), determinando el efecto económico que tiene la presencia del absentismo y estrés laboral en las organizaciones, para lo cual encuestaron a 232 empresas de diferentes sectores de este país, obteniendo los siguientes resultados: las pérdidas anuales por absentismo y estrés laboral ascienden a \$63.895.955.200. (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2016).



Figura 2. Estrés laboral en Colombia. Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2016 México

En la década de los 80s y 90s, el estrés fue una enfermedad que parecía estar en boca de todos aquellos que ocupaban cargos de nivel alto en las empresas. La

consultora mexicana SIMO realizó una encuesta a 400 ejecutivos en todo el territorio mexicano y de distintos niveles gerenciales, para conocer sus hábitos de trabajo. Para obtener resultados se les preguntó a cada uno de los entrevistados si creían o no que sufrir de estrés era algo que debía evitarse. El 83% de los encuestados contestó que no; sólo 12% consideró que debía buscar la manera de evitarlo y otro 5% no manifestó su opinión. Continuando con la indagación, más de 60% de los que consideraron que no debía evitarse, sostuvo que sufrir pequeñas situaciones estresantes era algo positivo para el cargo que ocupaban; 18% no lo consideró ni positivo ni negativo mientras que el 14% lo vio como algo negativo, y sólo 6% lo consideró muy negativo.

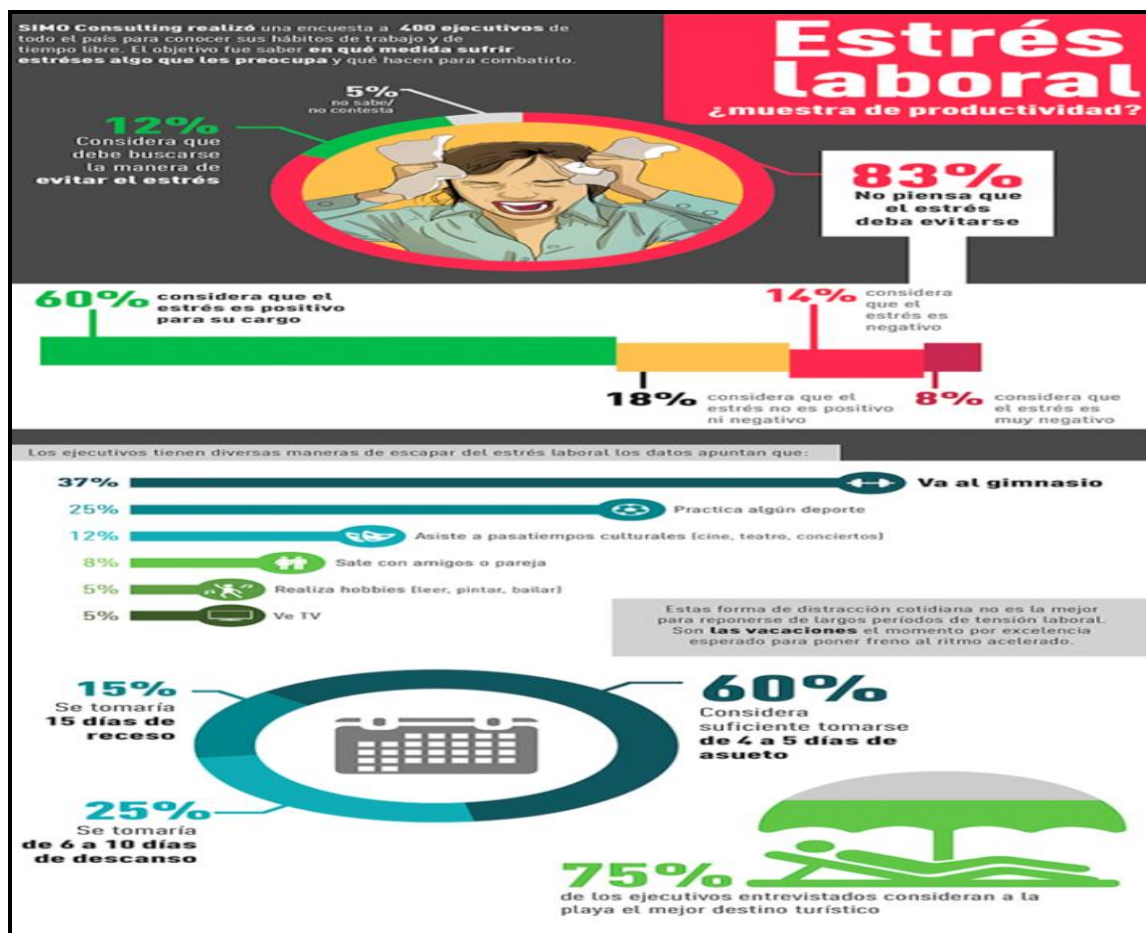


Figura 3. Estrés laboral en México. SIMO Consulting, 2015

Estos datos emitidos por SIMO Consulting revelan que la gran mayoría de los ejecutivos mexicanos no ve claramente que deba combatir estas situaciones de tensión,

muchos consideran, sin embargo, que lo recomendable es llevar una vida equilibrada tratando de despejarse de los problemas cotidianos. Lo que en los años 80 se consideraba una patología temida o una señal de alerta, para los ejecutivos del siglo XXI, pareciera ser un status y, por lo tanto, algo con lo que se debe convivir a diario (SIMO Consulting, 2015).

España

De acuerdo al Instituto Europeo de Psicología Positiva (2014) el estrés es una dificultad que impresiona al 54% de la urbe que se encuentra activo y es el segundo motivo de destituciones en las empresas, detrás de los padecimientos musculosos y a nivel de los huesos. En el año 2016 hubo un crecimiento económico del 3,2% y se crearon 413,600 fuentes de trabajo, considerando este incremento el costo del ausentismo profesional se aumentó un 23,62% hasta los 75,875 millones, según manifiesta una investigación realizada por la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (Instituto Europeo de Psicología Positiva, 2014). La investigación no realiza una comparativa universal pero sí colocan sobre el pupitre la información que proporciona una idea clara sobre esta situación, por lo que durante el pasado año cerca de 913,019 trabajadores de los cuales el 5,67% están ocupados, y el resto no llegó a su lugar en la empresa. Los individuos que abandonaron su sitio de labores, renunciaron de producir bienes y servicios 64,603 millones es decir un 5.63% del PIB. (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo, 2017)

Ecuador

En septiembre del 2016 diario Expreso publicó que el estrés era considerado una de las causas de los accidentes laborales en el Ecuador. “Según las cifras proporcionadas por la Universidad Internacional SEK, en el 2015 se notificaron en total 892 casos de posibles enfermedades profesionales, 715 casos más que los registrados en

2010. Efectivamente, el trabajo, su entorno, la falta de comunicación interna, el estrés... pueden lesionar, física y anímicamente, a una persona. Pueden incluso provocar un infarto y un sinnúmero de daños cardiovasculares. No obstante, ese incremento se ha dado porque las empresas, últimamente, imponen a los trabajadores exigencias que no pueden cubrir.” (Expreso, 2016).

Análisis de la Situación Actual de la Facultad de Ciencias Administrativas

La Facultad de Ciencias Administrativas inicia su historicidad en el año 1962, cuando en la Facultad de Ciencias Económicas se crea la Escuela de Administración de Negocios y Contabilidad. Lo anterior es producto de que en el país se notaba un creciente desarrollo de las empresas públicas y privadas, pero existía la carencia del elemento humano preparado para dirigir, administrar y lograr un desarrollo económico armónico en la actividad comercial, industrial y de servicio. La iniciativa académica de las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas logra que el H. Consejo Universitario en sesión del 25 de enero de 1962 apruebe el plan de estudios, sujeto a tres años de especialización para los estudiantes de Economía que tengan aprobados los tres primeros cursos.

El 21 de febrero de 1963, el Ministerio de Educación Pública y Deportes, celebró un contrato de Asistencia Técnico Administrativo con la Universidad de Houston y la Asociación Internacional para el Desarrollo (AID), convenio que permitía dar asistencia a la Universidad de Guayaquil. Esta circunstancia es aprovechada para dar a algunas facultades, la oportunidad de obtener beneficios académicos, y es así, que la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil, logró que algunos profesionales especializados en Administración de Negocios y Mercadotecnia formen parte del personal docente quienes impartieron clases y seminarios, los mismos que brindaron una valiosa colaboración en los planes de estudio y en la estructuración

académica en la Facultad de Economía. El H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Económicas, en sesiones del 29 de marzo y el 6 de abril de 1965, aprobó el plan general de estudios para las especializaciones de Economía y Administración de Negocios, el mismo que fue ratificado por el H. Consejo Universitario en sesión del 28 de abril de 1965. Este plan tenía una duración de tres años básicos comunes, tiempo en el cual, el estudiante de Economía que aspiraba obtener la especialización de Administrador de Negocios, tenía que aprobar dos años más y la opción de un año adicional para el título de Economista.

El Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Económicas, en sesión del 28 de febrero de 1966 resuelve solicitar al H. Consejo Universitario la creación de la Escuela de Administración de Negocios y Contabilidad, adscrita a la Facultad de Economía, petición que fue aprobada según como consta en oficio 003250 del 20 de abril de 1966, con el que se consigue la Resolución 196, que fue adoptada previa solicitud del Señor Rector de la Universidad de Guayaquil, mediante oficio No. 9, del 15 de marzo de 1966, se nombró al primer Director de la Escuela de Administración de Negocios y Contabilidad. En junio de 1972, la H. Junta de Facultad de Ciencias Económicas, resuelve por unanimidad solicitar la creación de la Facultad de Ciencias Administrativas al H. Consejo Universitario, el mismo que, en sesión del 5 de septiembre de 1972, resuelve aprobar y crear la nueva Facultad de Ciencias Administrativas.

Descripción de la facultad

La Facultad de Ciencias Administrativas tiene como objetivo la formación y preparación de sus estudiantes, para que sean líderes en el desarrollo y progreso socio económico del país, tanto en el sector privado como en el público. Por lo que, en sus programas se incluyen teorías, herramientas y las habilidades necesarias para lograr, las

capacidades y actitudes intangibles de liderazgo: una actitud de investigación práctica, habilidad para sintetizar ideas y utilizar información proveniente de todas partes, visión del futuro, participar y motivar el trabajo en equipo y sobre todo la actitud de combinar acción efectiva. Desde el aula, el estudiante debe ser motivado para mejorar no solamente su propia vida, sino también la de su comunidad y del país, obteniendo como resultado un profesional comprometido con la sociedad y con la misión de crear emprendimientos generadores de empleos para servir a una sociedad.

Visión

Será líder nacional en la formación de profesionales en Administración de Negocios, con elevados estándares académicos y pensamientos para el desarrollo socio económico, con conocimientos y dominio de la tecnología, con cultura empresarial, altos valores morales, ético, cívico y con conciencia ecológica, maximizando la productividad, innovación y emprendimiento organizacional, de acuerdo al Plan Nacional del Buen Vivir.

Misión

Unidad Académica dedicada a la formación de profesionales en Administración de Negocios y Contaduría Pública, fomentando la creatividad y desarrollo de competencias que permitan generar valor agregado mediante aplicación de metodologías, acordes a los avances tecnológicos de un mundo globalizado, propiciando la investigación, vinculación con la sociedad, que contribuya al desarrollo del país, de acuerdo con el Plan Nacional de Buen Vivir, con altos valores morales, éticos y cívicos, para ser copartícipe en la formulación de emprendimientos y la producción de bienes y servicios. Creamos profesionales comprometidos a emprender en una sociedad competitiva.

Organigrama jerárquico

La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas está liderada por el decano, quien se soporta en el Vicedecano y Coordinadores de las diferentes áreas de la facultad, como se presenta en el apéndice uno organigrama jerárquico. Es importante mencionar que cada departamento está definido por el responsable de área y sus asistentes, llegando a tener 284 personas en el área administrativa y 512 en el área académica. La presente investigación mantiene un enfoque al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, entiéndase por administrativo: directores, coordinadores y asistentes.

Servicios adicionales

La Facultad de Ciencias Administrativas, pone a disposición de los estudiantes, docentes y personal administrativo los siguientes servicios adicionales:

- Sala de lectura
- Laboratorios de cómputo
- Laboratorios de inglés y
- Comedores

Situación actual de la FCA

La Facultad de Ciencias Administrativas, está dirigida por el decano, vicedecano y seis directores de carrera. Además, cuenta con secretaria de facultad y control de cátedra de facultad. En su estructura organizacional la facultad cuenta con una subdirección de recursos humanos y coordinador académico y administrativo.

Infraestructura

- Condiciones deficientes de las instalaciones, luminarias y aires acondicionados se mantienen por períodos largos.
- Las oficinas no cuentan con suficientes archivadores.

- Los acondicionadores de aire no abastecen debido a sus años de antigüedad y han cumplido su ciclo de vida útil.
- Filtración de agua en época de lluvias por causa de daños en la estructura del edificio.
- Constantes cortes del suministro eléctrico por interferencia de las ramas de los árboles, ocasionando corto circuito, es decir, no existe preocupación por hacer podar los árboles.
- Malas condiciones internas en las oficinas de trabajo.

Actividades administrativas

El area administrativa de la facultad se encuentra conformado por asistentes 1 y 2 que estan prestando servicio en las carreras como secretarias y en las ventanillas de secretaria general. Existen los analistas 1, 2 y 3 que tienen actividades de acreditacion, ademas estan los directores de carrera y jefes departamentales. En estas areas se encuentran problemas como pagos impuntuales a proveedores, entrega incompleta de suministros y en algunas ocasiones no se reconoce el pago por horas extras, así como tampoco existen incentivos laborales.

Ambiente laboral

Según lo indicado por compañeros de la Universidad de Guayaquil, en el año 2016 ocurrieron actos de violencia que se decía que eran ocasionados por algunos estudiantes que pertenecen a las asociaciones políticas logrando de esta manera intimidar dentro de las instalaciones de la facultad. Todos estos actos se dice que originó daños materiales e inseguridad física en empleados, estudiantes y demás personas que transitaron dentro de la institución.

En la Universidad de Guayaquil se encuentran facultades, oficinas administrativas, bares, entidades bancarias y otros locales que brindan servicios para la

universidad, es decir que la inseguridad serían para todos quienes conforman la institución.

Ausentismo

En el período comprendido entre enero a noviembre de 2016 se presentaron 392 casos de ausentismo del personal administrativo.

Tabla 4
Ausentismo

Causa	Frecuencia	Porcentaje
Calamidad doméstica	80	20%
Permiso por accidente	32	8%
Permiso por maternidad	4	1%
Permiso médico del IESS	102	26%
Permiso por paternidad	6	2%
Faltas injustificadas	168	43%
Total	392	

Entre los casos más relevantes de este capítulo se puede indicar los estudios realizados en España en donde se determinó que el 25% de las renunciaciones o bajas laborales era causada por el estrés laboral. Por otro lado un estudio realizado en Ecuador por el Diario el Expreso indicó que el estrés ocasiona lesiones, físicas, anímicamente, a una persona e incluso puede provocar un infarto y un sin fin de daños cardiovasculares a los colaboradores de una empresa.

Capítulo III

Metodología y Resultados

Diseño de la investigación

Según Hernandez (2014) manifestó que “El diseño de la investigación se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema.” (p. 128). El presente estudio busca determinar el nivel de estrés que presenta el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil y su incidencia en el desempeño laboral. A partir de lo establecido, la investigación adoptará una metodología experimental ya que se está manipulando una variable independiente (estrés/causa) para analizar las consecuencias de tal manipulación sobre la variable dependiente (desempeño laboral/efecto) (Hernandez, 2014). Por otro lado, cabe indicar que para cumplir eficientemente con el levantamiento de la información gran parte del estudio se desarrollará a través de un enfoque cuantitativo basado en métodos estadísticos descriptivo.

Alcance de la investigación

Investigación exploratoria

Hernández (2014) indicó que “Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y, por lo común, anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos (p.90). Considerando este alcance es preciso desarrollar una investigación documental que permita integrar todos aquellos conceptos y definiciones relacionados al tema que se trata en el presente proyecto de tesis. Tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, es importante mencionar que en esta fase inicial se han recopilado información de fuentes secundarias, por ejemplo: Papers, Publicaciones de organizaciones como la OMS y OIT, Revistas.

Investigación descriptiva

Hernandez (2014) indicó que “La investigación descriptiva permite puntualizar características importantes de cualquier fenómeno que se estudie. Es decir, detalla tendencias de una población.” (p. 90). La investigación descriptiva dentro del presente estudio juega un papel elemental sobre la información que se pretende obtener del problema, ya que en esta fase se podrá tener una mayor aproximación de la realidad que presenta el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Tabla 5

Puntuaciones del nivel de stress

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 - 117,2
Estrés	117,3 - 153,0
Alto nivel de estrés	> 153,0

Nota: Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS, Angela, Suarez, 2016.

Tipo de investigación

Investigación de campo

De acuerdo a Silva(2014) recalcó que “Los estudios de campo incluyen la recolección de datos fuera de un entorno experimental o de laboratorio. En este tipo de investigación, la información se recoge en ambientes donde la problemática converge, es decir, en el lugar donde se producen los hechos.” (p. 52). Se consideró necesario llevar a cabo el levantamiento de la información aplicando un estudio de campo con el fin de conseguir datos fiables que servirán de apoyo para sustentar el estudio realizado,

para el caso de este estudio, se tomará como principal unidad de análisis, la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.

Técnica de la investigación

Encuesta

Para la recolección de datos es necesario utilizar técnicas que permitan obtener resultados deseados. Las técnicas de investigación pueden ser aplicadas al hombre y a los animales (esta resulta ser más simple debido a que contesta las necesidades de persistencia). En los seres humanos la técnica no constantemente es sensata o pensativa, incluso parecería que diversas técnicas son abiertas e incluso esenciales (Alegsa, 2015).

Las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento, las encuestas, entrevistas, observaciones y todo lo que se deriva de ellas. Para este trabajo se ha considerado necesaria la encuesta; para ello, se utiliza un cuestionario que se entrega a los sujetos, a fin de que lo contesten sin considerar el nombre o identificación de la persona que lo responde (Puente, 2010).

Instrumento de la investigación

El cuestionario

Según Guazmayán (2013) indicó que el cuestionario es un instrumento que permite al investigador a adquirir información relacionada al problema a partir de un conjunto de interrogantes elaboradas de forma coherente y lógica, permitiendo elaborar cuestionarios abiertos o cerrados. Con el fin de conocer el nivel de estrés en el personal administrativo de la institución en estudio, se aplicará la escala de estrés laboral validada por la OIT-OMS. El cuestionario consta de 25 preguntas con 7 alternativas de respuesta como se presenta en la tabla 6, el tiempo para responder el cuestionario es de 15 minutos aproximadamente y serán distribuidos a cada funcionario, además se

realizara una explicación de cada ítem que contiene la encuesta, la cual no tendrá mucha duración (Suárez, 2013).

Tabla 6

Alternativas de respuestas

Alternativas de respuestas
1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Nota: Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS, Angela, Suarez, 2016.

Medina y Pando (2007) en su investigación probaron la confiabilidad de este instrumento en su artículo titulado la Adaptación de la escala de estrés laboral para trabajadores mexicanos, utilizando el procedimiento Alpha de Cronbach y se obtuvo un 0.9218, lo que apunta un alto acomodamiento del mismo para el presente desarrollo de la de investigación (Suárez, 2013).

El Alpha de Cronbach es un coeficiente que sirve para medir la fiabilidad de una escala y toma valores entre 0 y 1, si los resultados se aproximan al número 1, mayor será la fiabilidad de la escala (Soler & Soler 2012).

Población y Muestra

Población

De acuerdo a Caballero (2013) manifestó que “La población en términos estadísticos, se refiere al conjunto de personas, individuos o elementos que poseen ciertas particularidades o características que pueden ser objeto de análisis; según su tamaño se la puede clasificar como finita o infinita.” (p. 249). Se considera como población al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil; siendo 284 personas.

Muestra

En esta sección se establece cuál será el tamaño de la muestra; según Álvaro y Garrido (2015), “La muestra se define como una parte o grupo de individuos que son tomados de una determinada población para ser investigados como un subconjunto representativo de la misma, por ende, para formar parte del estudio, todos deben tener propiedades homogéneas.” (p. 125). Con el presente trabajo se quiere garantizar que cada individuo de la población de estudio tenga la misma posibilidad de ser incluido, por lo tanto se ha definido que el tipo de muestra será aleatoria simple (muestreo probabilístico); para su cálculo se aplicará la fórmula para poblaciones finitas (Martínez, 2015):

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{Siendo: } n_o = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población 284 personas

n = Tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza de 1.96

E= error de 5%

P= probabilidad de éxito 50%

Q= probabilidad de fracaso 50%

n_0 = primera aproximación

$$n_0 = \frac{1.96^2(0.5 \times 0.5)}{(0.05)^2} = 384.16$$

$$n = \frac{384,16}{1 + \frac{384,16}{284}} = 163$$

$$n = 163$$

Este valor es el número de encuestas que se deben realizar en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, su aplicación será mediante la entrega del cuestionario a las personas en estudio.

Levantamiento de información

Nivel de estrés

Para el levantamiento de la información, se aplicará el cuestionario de la escala de estrés validado por la OIT y OMS (ver apéndice 2) al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, cabe mencionar que para su aplicación se solicitó autorización al decano de dicha facultad mediante carta (ver apéndice 3). Para lograr que el proceso de indagación sea más efectivo se codificarán las hojas de encuestas con las iniciales del área, nombres de las personas y número de encuesta.

En la encuesta participaron Jefes departamentales, Directores de Carrera, Coordinadores de procesos académicos y administrativos, Asistentes y Secretarías. En la muestra no está considerado el personal de limpieza y mensajería, debido a que pertenecen a la nómina central de la Universidad y no constan como Facultad.

Análisis e interpretación de los resultados

Pregunta 1. ¿El que no comprenda las metas y la misión me causa estrés?

Tabla 7

Comprensión de la misión y metas

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0%
Raras veces	4	2%
Ocasionalmente	1	1%
Algunas veces	2	1%
Frecuentemente	31	19%
Generalmente	31	19%
Siempre	94	58%
Total	163	100%

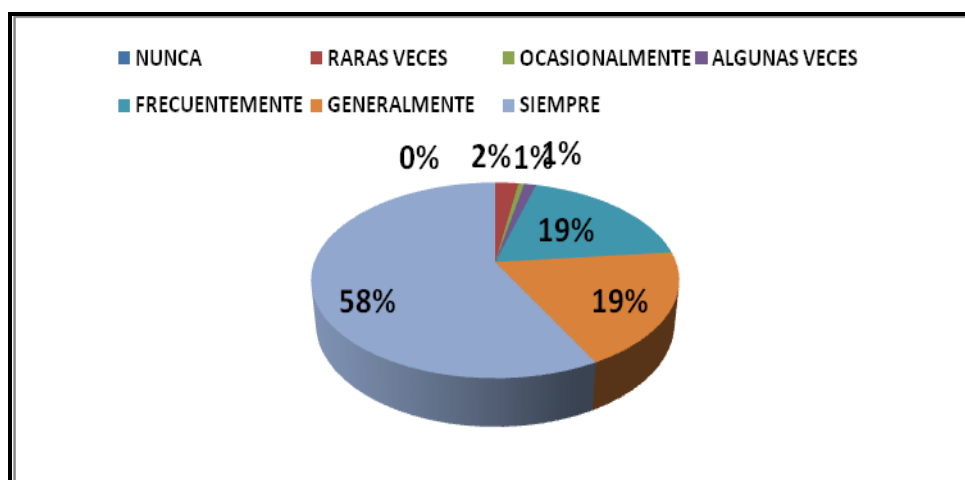


Figura 4. Comprensión de la misión y metas

Mediante los datos conseguidos se pudo evidenciar que el 33.1% indicó que “casi siempre” se siente estresado por no comprender las metas y la misión de la institución, además el 31.9% de los encuestados indicó que “siempre” se siente estresado por no comprender las metas y la misión de la institución. En base a los resultados conseguidos se puede observar que de los 163 encuestados la mayor parte de los empleados encuestados esto es el 65% manifiesta sentirse estresados al no comprender la filosofía de la facultad.

Pregunta 2. ¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?

Tabla 8

Rendición de informes

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	1%
Raras veces	1	1%
Ocasionalmente	2	1%
Algunas veces	12	7%
Frecuentemente	57	35%
Generalmente	14	9%
Siempre	76	47%
Total	163	100%

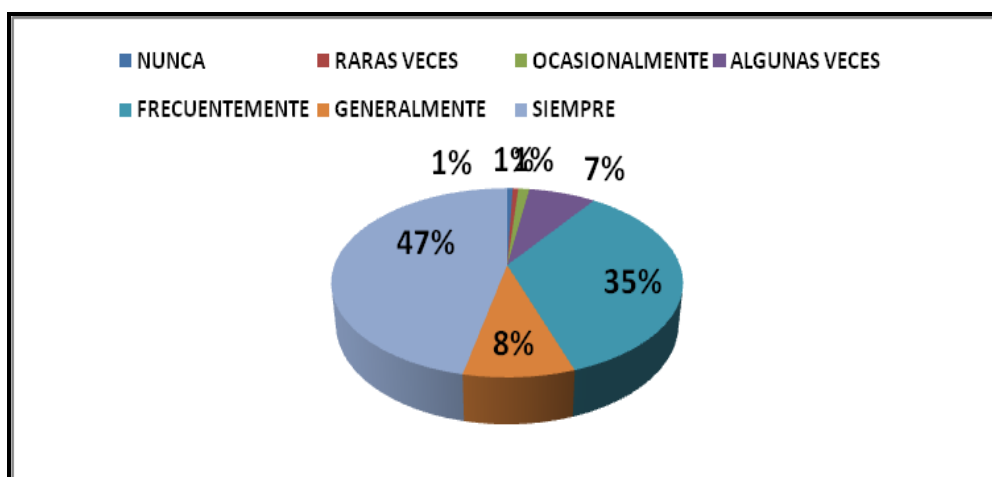


Figura 5. Rendición de informes

Basándose en la información recolectada se puede observar que un 40.5% indicó que “casi siempre” se siente presionado al rendir informes a sus superiores o subordinados, el 28.2% manifestó “siempre” siente esta presión y el 26.4% algunas veces. Se podría considerar que los resultados demuestran que los encuestados no se sienten capaces de enfrentar cuando algo va mal respecto al cumplimiento de sus funciones. La organización en sus actividades y tareas diarias son los puntos más relevantes que debe trabajar los jefes con cada uno de ellos para evitar que sea un cumplimiento de última hora y no tener que ejercer la presión hacia ellos.

Pregunta 3. ¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?

Tabla 9

Control sobre sus actividades

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	1%
Raras veces	1	1%
Ocasionalmente	9	6%
Algunas veces	10	6%
Frecuentemente	33	20%
Generalmente	30	18%
Siempre	79	48%
Total	163	100%

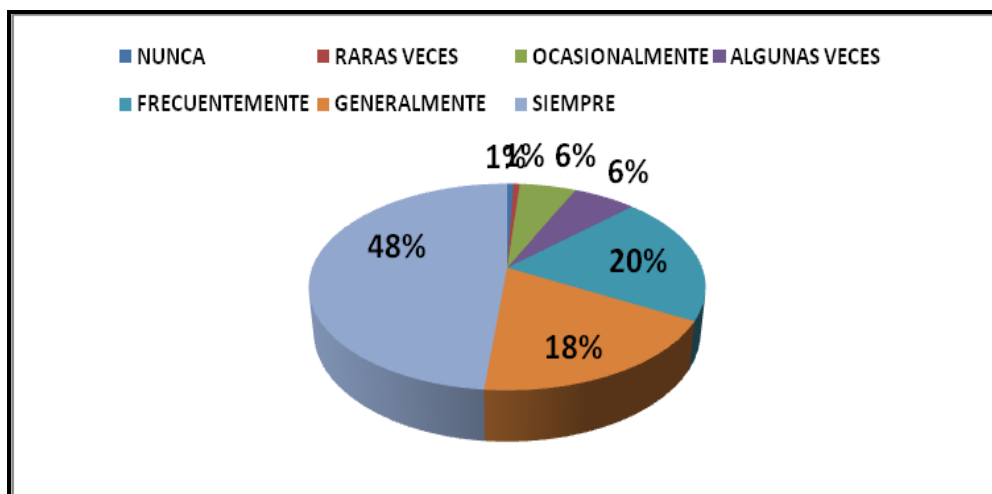


Figura 6. Control sobre sus actividades

Se puede apreciar que el 42,3% manifestó que “casi siempre” y el 36.2% “siempre” les produce estrés cuando no se encuentran en condiciones de controlar las actividades de su área, esto evidencia la falta de confianza que existe en el personal que labora en el equipo de trabajo, entrando en un ciclo de inseguridad con los colaboradores.

Pregunta 4. ¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?

Tabla 10

Equipo disponible limitado

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	3	2%
Raras veces	2	1%
Ocasionalmente	6	4%
Algunas veces	16	10%
Frecuentemente	31	19%
Generalmente	13	8%
Siempre	92	56%
Total	163	100%

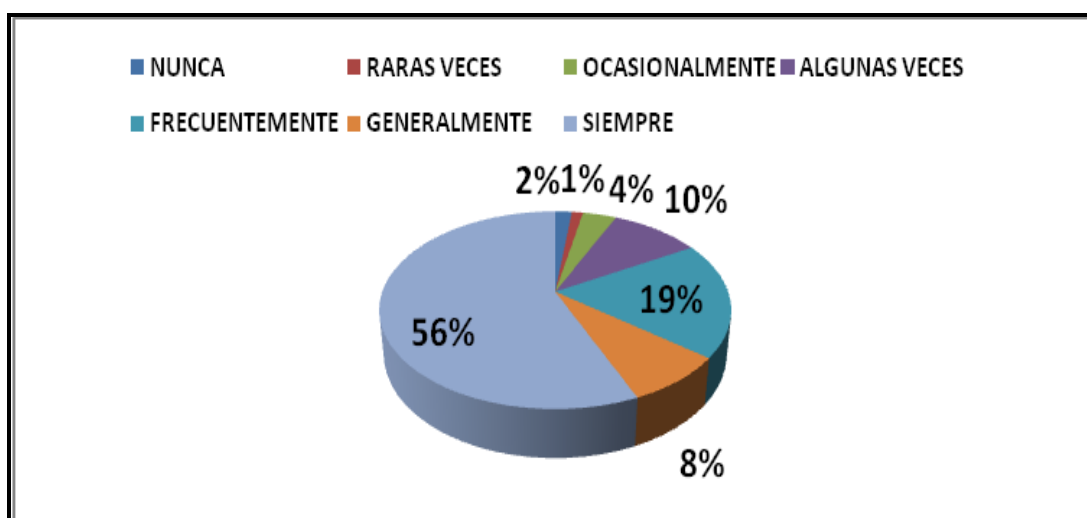


Figura 7. Equipo disponible limitado

Del total de los encuestados el 56% indicó que “siempre” y el 36.8% “casi siempre” perciben que el equipo de colaboradores no le permite cumplir con el trabajo a tiempo. Esta situación se puede dar por la falta de confianza con el equipo de trabajo, así como una mala selección del empleado al momento de asignar una responsabilidad lo que conlleva a la falta de interés por aprender y apoyar al equipo de trabajo.

Pregunta 5. ¿El que mi supervisor no de la cara por mi ante los jefes me estresan?

Tabla 11

Apoyo del supervisor

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0%
Raras veces	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Algunas veces	8	5%
Frecuentemente	38	23%
Generalmente	23	14%
Siempre	94	58%
Total	163	100%

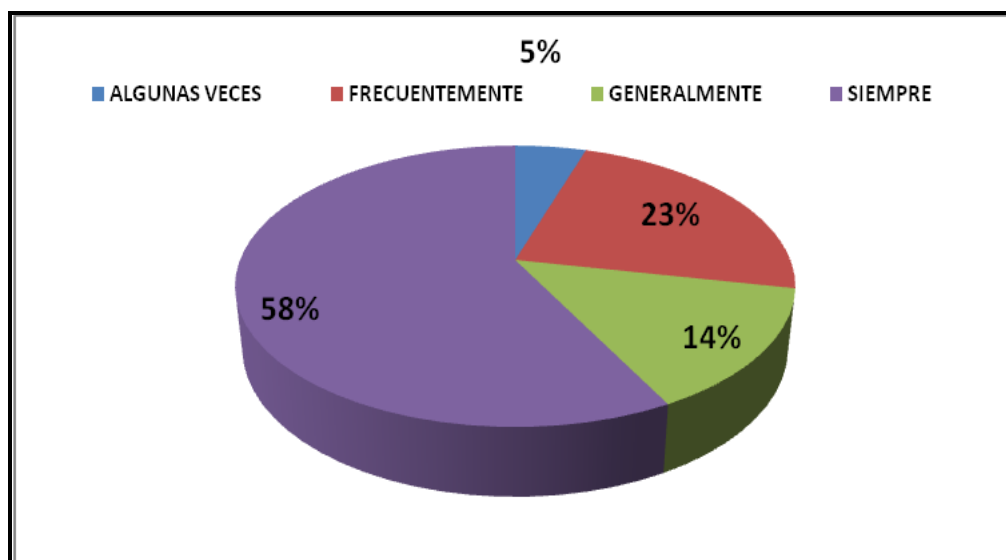


Figura 8. Apoyo del supervisor

Respecto a los resultados obtenidos en esta pregunta puede determinar que del total de los empleados encuestados el 58% indica que “siempre” no se sienten apoyados por su supervisor cuando tiene que dar la cara por ellos ante los jefes, el 37% manifiesta que “casi siempre” sienten esta situación. Estas dos agrupaciones que darían un 95% del total de la muestra dejan evidenciado que la inseguridad de los empleados ante sus

superiores es muy alta, demostrando que siempre viven en conflictos internos de inseguridad.

Pregunta 6. ¿El que mi supervisor no me respete me estresa?

Tabla 12

Respeto del supervisor

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	1%
Raras veces	4	2%
Ocasionalmente	1	1%
Algunas veces	9	6%
Frecuentemente	23	14%
Generalmente	25	15%
Siempre	100	61%
Total	163	100%

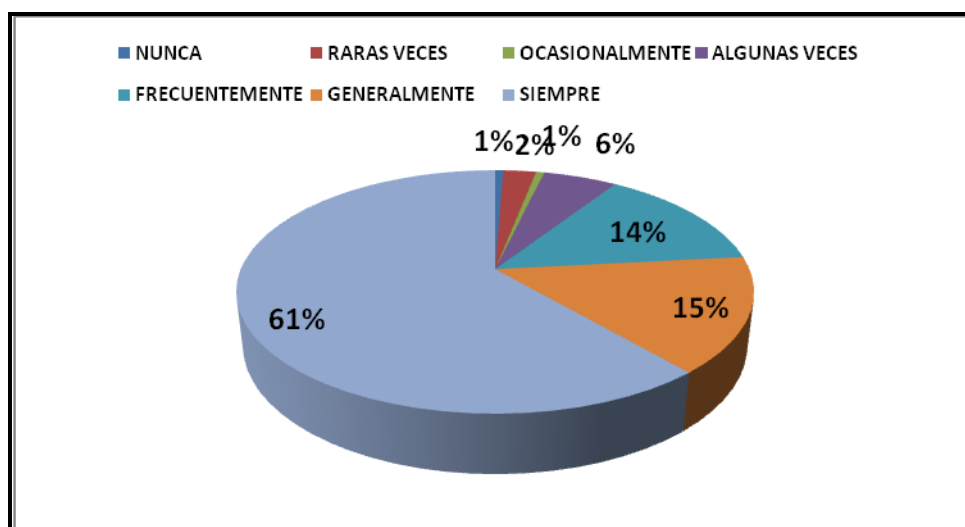


Figura 9. Respeto del supervisor

Como se puede observar el 61% de los encuestados indicó que “siempre” existen casos en los que sienten que sus jefes no los respetan y el 34.4% “casi siempre” tiene la misma percepción. Es importante que la institución conozca sobre esta opinión de los empleados ya que más de la mitad de la muestra seleccionada en la investigación esto

es 78.6%, ha manifestado que no se siente respetado por sus jefes, lo que hace que el empleado viva un constante estrés laboral.

Pregunta 7. ¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?

Tabla 13
Grupo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0%
Raras veces	1	1%
Ocasionalmente	3	2%
Algunas veces	13	8%
Frecuentemente	25	15%
Generalmente	28	17%
Siempre	93	57%
Total	163	100%

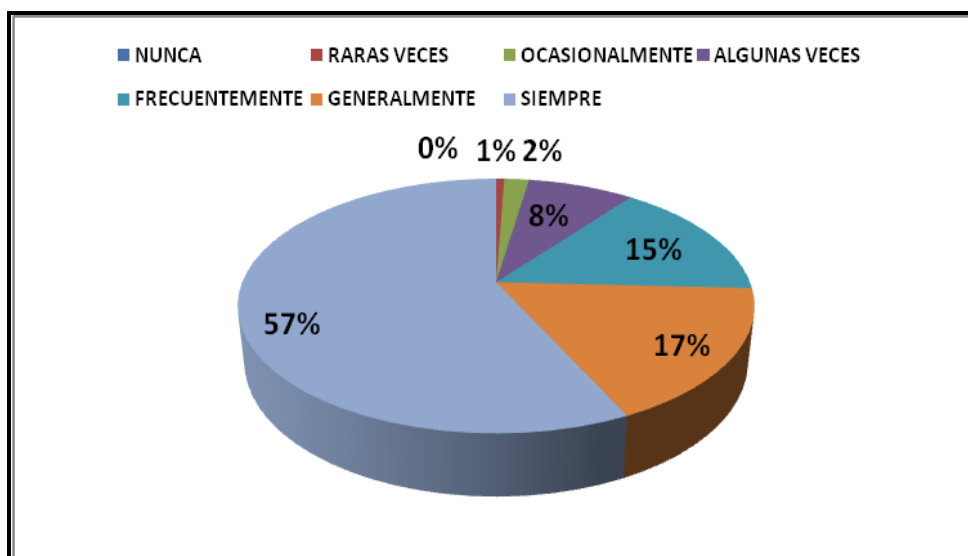


Figura 10. Grupo de trabajo

De acuerdo a los datos conseguidos de esta pregunta, se puede observar que 57% manifiesta que “siempre” le causa estrés el no formar parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente con los jefes y el 32% “casi siempre” se siente estresados por la no colaboración con la dirección. Esta pregunta demuestra que un 89% de empleados están ubicados en equipos de trabajo que no tienen afinidad.

Pregunta 8. ¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?

Tabla 14

Apoyo de grupo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0%
Raras veces	8	5%
Ocasionalmente	1	1%
Algunas veces	19	12%
Frecuentemente	39	24%
Generalmente	24	15%
Siempre	72	44%
Total	163	100%

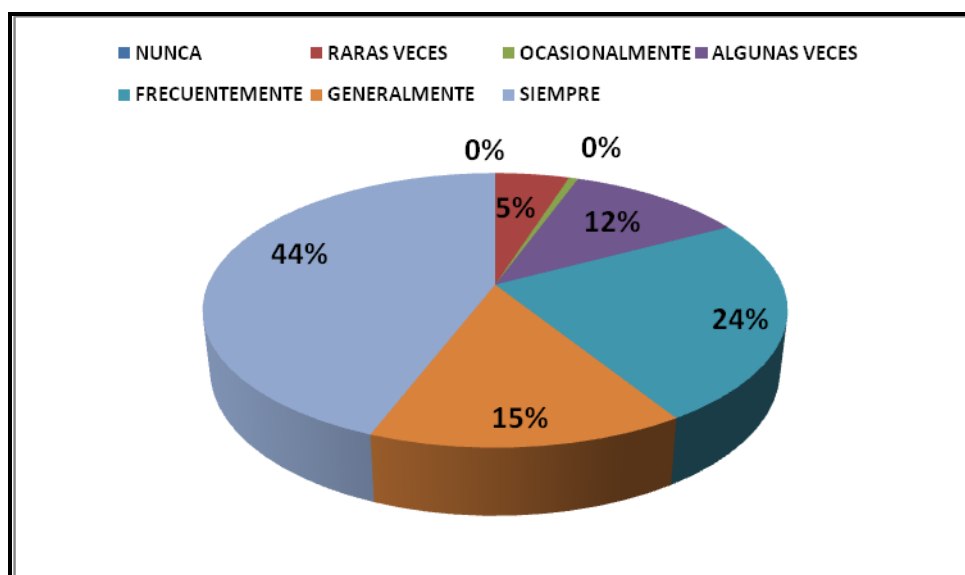


Figura 11. Apoyo de grupo

Del total de encuestados el 44% indicó que “siempre” le causa estrés el no encontrarse respaldado para el cumplimiento de sus metas, y el 39% “casi siempre” siente lo mismo. Al considerar el 83% de los encuestados que les genera estrés el no sentirse apoyado para el cumplimiento de sus metas, significa que la falta de confianza por parte de los directivos de la organización hacia sus empleados es muy alta y es por eso que no respaldan el logro de sus metas.

Pregunta 9. ¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?

Tabla 15

Estatus

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0%
Raras veces	0	0%
Ocasionalmente	8	5%
Algunas veces	7	4%
Frecuentemente	21	13%
Generalmente	37	23%
Siempre	90	55%
Total	163	100%

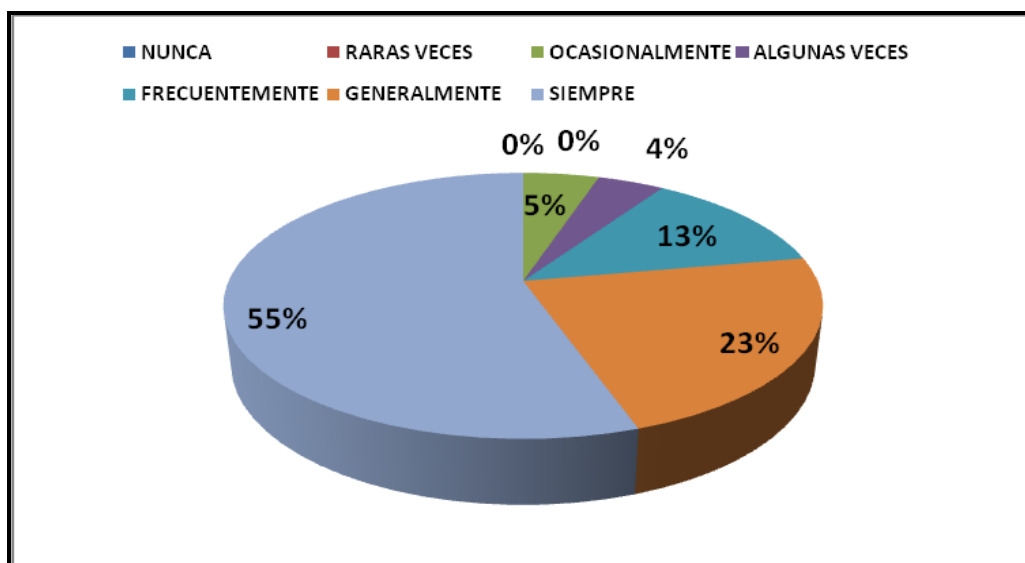


Figura 12. Estatus

Del total de encuestados el 55% indicó que “siempre” le causa estrés no formar parte de un equipo de trabajo confiable y el 36% “casi siempre” sienten lo mismo. El no formar parte de un equipo de trabajo que sea confiable y respetado en la organización causa un impacto desagradable en los empleados.

Pregunta 10. ¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?

Tabla 16

Comunicación de la estrategia

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0%
Raras veces	3	2%
Ocasionalmente	8	5%
Algunas veces	3	2%
Frecuentemente	6	4%
Generalmente	45	28%
Siempre	98	60%
Total	163	100%

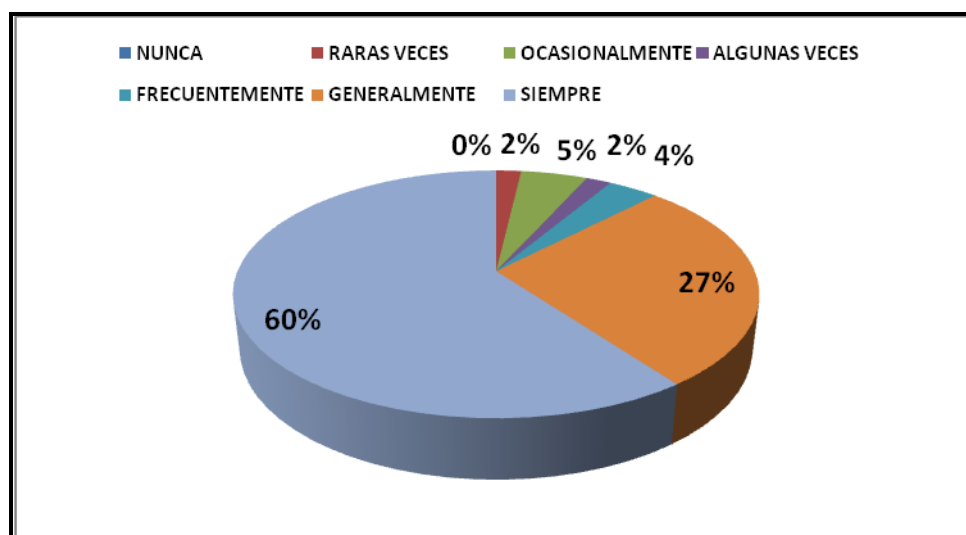


Figura 13. Comunicación de la estrategia

Los encuestados manifestaron en un 60% que “siempre” se sienten estresados porque la estrategia de la institución no es bien comprendida, y el 27% casi siempre sienten lo mismo, considerando la suma de estos dos porcentajes que es 87% la institución debería tomar las medidas respectivas de manera oportuna para no perder la comunicación estratégica de la institución.

Pregunta 11. ¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?

Tabla 17

Políticas de la gerencia

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0%
Raras veces	3	2%
Ocasionalmente	5	3%
Algunas veces	2	1%
Frecuentemente	49	30%
Generalmente	13	8%
Siempre	91	56%
Total	163	100%

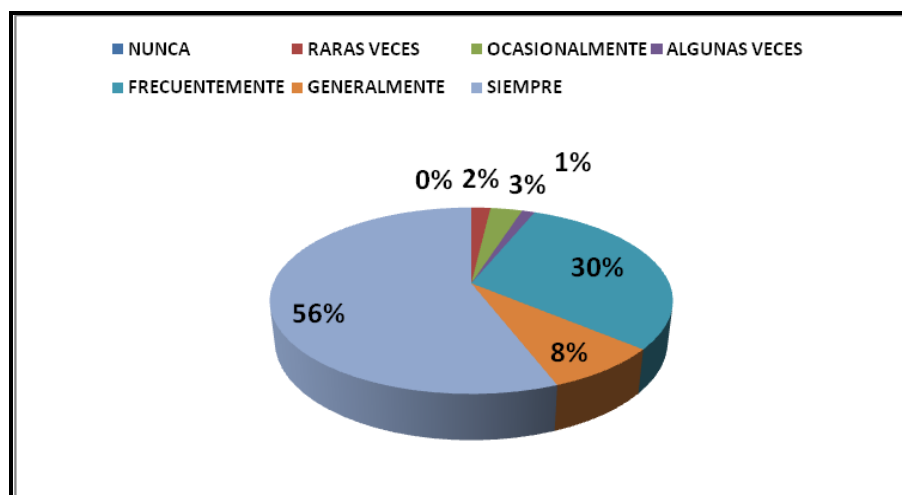


Figura 14. Políticas de la gerencia

Los encuestados manifestaron en un 56% que “siempre” sienten que las políticas gerenciales impiden su buen desempeño, es importante mencionar que esta pregunta tiene relación con la falta de comprensión de las metas y misión (pregunta 1) y las faltas de comprensión de la estrategia de la empresa (pregunta 10), por lo tanto se reitera en que la facultad debe tomar las medidas respectivas de manera oportuna.

Pregunta 12. ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?

Tabla 18

Control sobre el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0%
Raras veces	1	1%
Ocasionalmente	3	2%
Algunas veces	14	9%
Frecuentemente	15	9%
Generalmente	16	10%
Siempre	114	70%
Total	163	100%

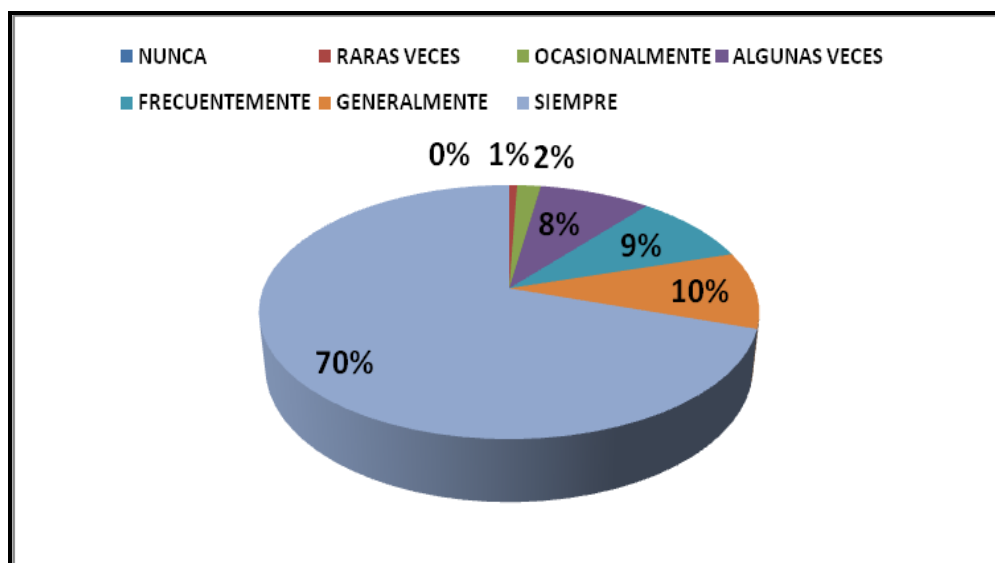


Figura 15. Control sobre el trabajo

Del total de los encuestados el 70% indica que “siempre” se sienten estresados porque los individuos que laboran a su altura en la empresa tienen bajo monitoreo sobre su labor y el 18% “casi siempre” sienten lo mismo. Es decir que un 88% del personal no se siente cómodo cuando no existe un líder que los guíe y los ayude a encaminar su trabajo, tal vez no es un supervisor lo que quieren si no un colaborador que los guíe.

Pregunta 13. ¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?

Tabla 19

Apoyo del supervisor

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	1%
Raras veces	2	1%
Ocasionalmente	3	2%
Algunas veces	15	9%
Frecuentemente	26	16%
Generalmente	11	7%
Siempre	104	64%
Total	163	100%

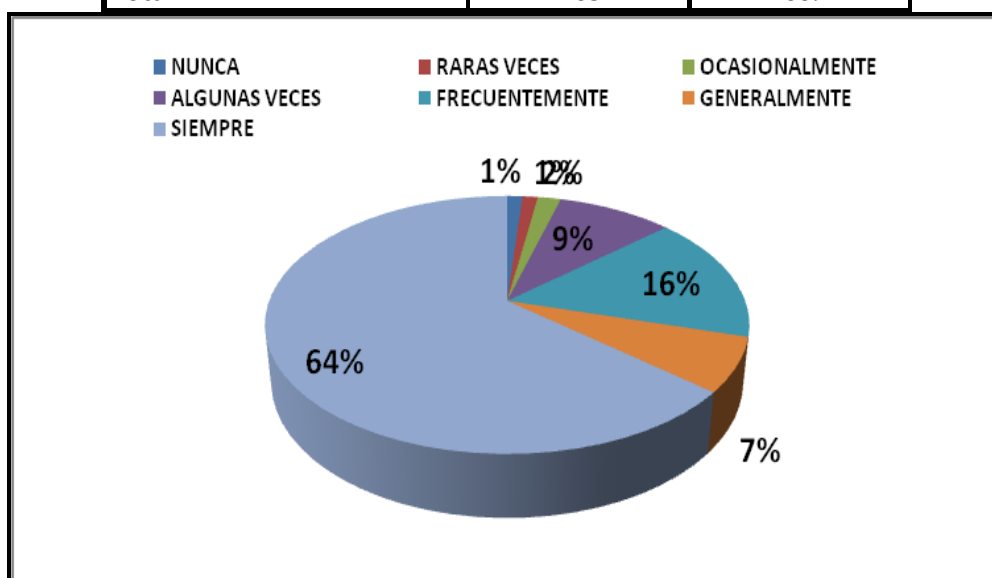


Figura 16. Apoyo del supervisor

Del total de los encuestados el 64% indica que “siempre” y el 23% “casi siempre” consideran que su supervisor no se preocupa por su bienestar. Es importante que la institución tome las medidas necesarias ya que los empleados están manifestando su descontento con su jefe, considerar resultados de la pregunta seis.

Pregunta 14. ¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?

Tabla 20

Conocimiento técnico

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	5	3%
Raras veces	1	1%
Ocasionalmente	4	2%
Algunas veces	18	11%
Frecuentemente	46	28%
Generalmente	18	11%
Siempre	71	44%
Total	163	100%

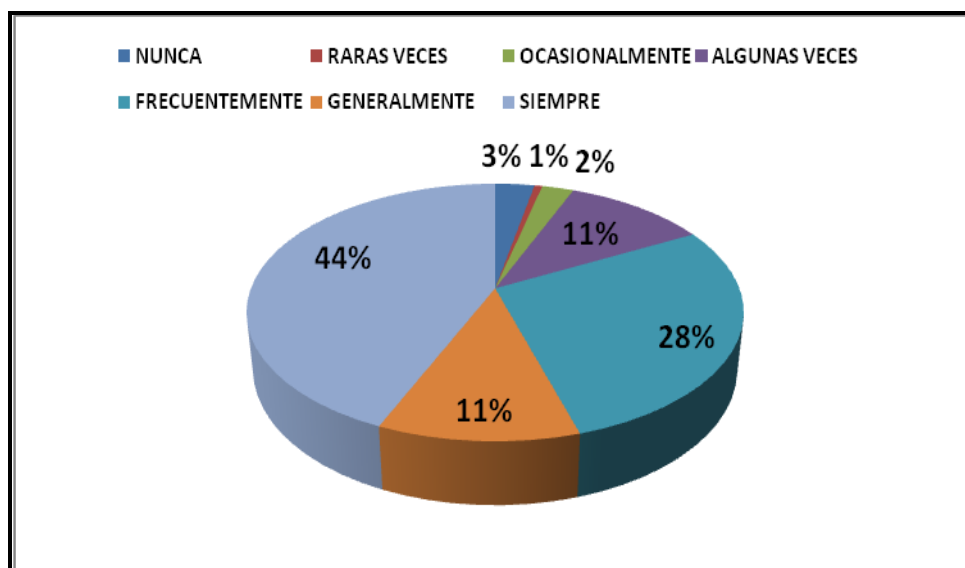


Figura 17. Conocimiento técnico

Del total de los encuestados el 44% indica que “siempre” y el 39% “casi siempre” se sienten estresados por no poseer habilidades técnicas para competir dentro de la empresa; se podría considerar que el personal administrativo tiene este sentir debido a que no comprende claramente la filosofía de la institución tales como las metas, objetivos y estrategias de la institución.

Pregunta 15. ¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?

Tabla 21

Espacio privado

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	3	2%
Raras veces	2	1%
Ocasionalmente	1	1%
Algunas veces	12	7%
Frecuentemente	37	23%
Generalmente	25	15%
Siempre	83	51%
Total	163	100%

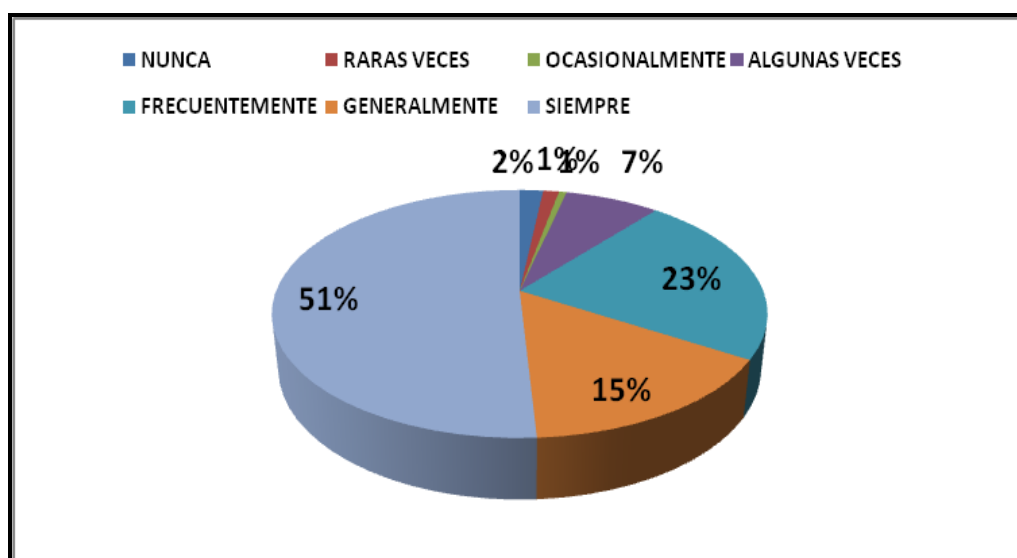


Figura 18. Espacio privado

Del total de los encuestados el 51% indica que “siempre” y el 38% “casi siempre” se sienten estresados por no tener derecho a un espacio privado para realizar las actividades correspondientes a su área. Es importante que la alta dirección de la universidad conozca cómo se sienten los empleados de la facultad en relación a la infraestructura en la que laboran su jornada diaria.

Pregunta 16. ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?

Tabla 22

Estructura formal

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	1%
Raras veces	1	1%
Ocasionalmente	1	1%
Algunas veces	16	10%
Frecuentemente	37	23%
Generalmente	20	12%
Siempre	87	53%
Total	163	100%

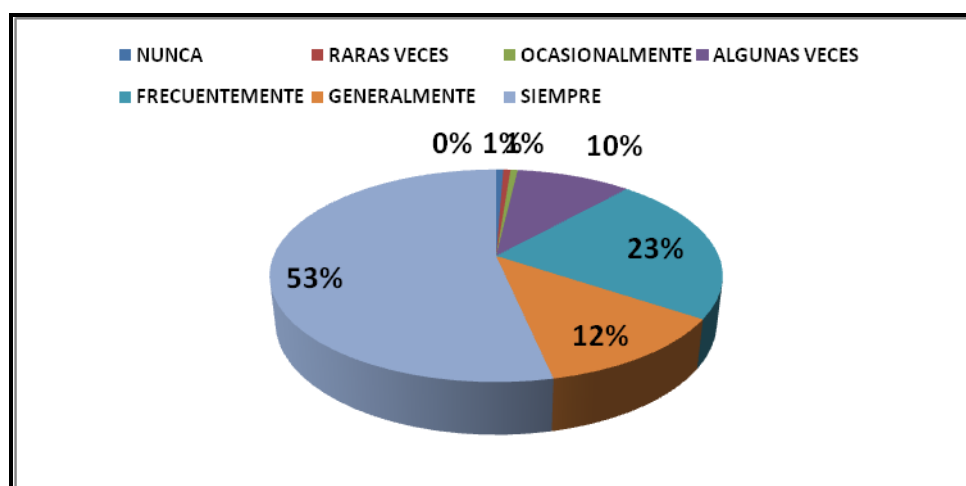


Figura 19. Estructura formal

Del total de los encuestados el 53% indica que “siempre” y el 35% “casi siempre” consideran que la estructura formal de la institución tiene demasiado papeleo, impidiendo que las actividades se ejecuten de manera inmediata. Es decir que el 88% les ocasiona incomodidad y estrés, tener que trabajar con demasiados documentos y que trae consigo una alta responsabilidad, lo que deja evidenciado que una gran parte de los encuestados no está preparado para asumir responsabilidades.

Pregunta 17. ¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?

Tabla 23

Confianza del supervisor

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	4	2%
Raras veces	0	0%
Ocasionalmente	4	2%
Algunas veces	14	9%
Frecuentemente	16	10%
Generalmente	44	27%
Siempre	81	50%
Total	163	100%

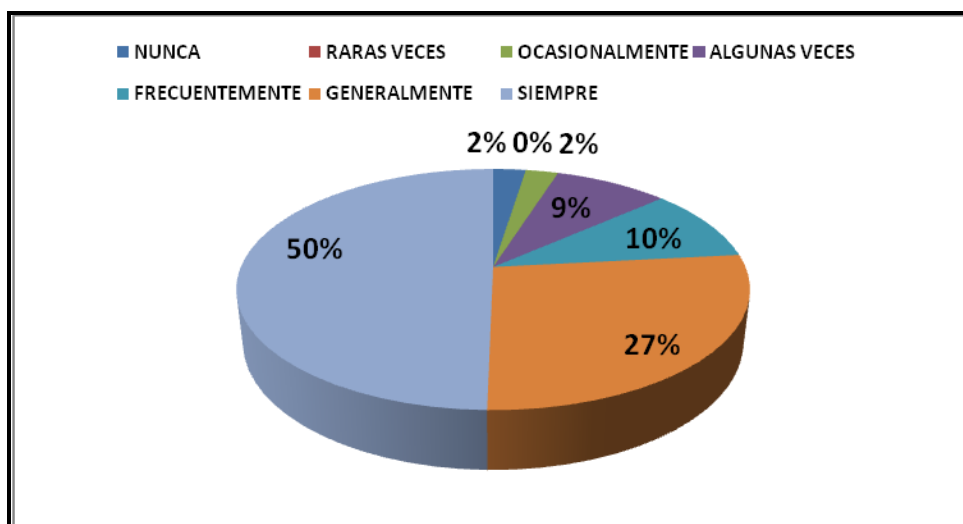


Figura 20. Confianza del supervisor

Del total de los encuestados el 50% indica que “siempre” y el 37% “casi siempre” sienten que su supervisor no tenga confianza en su desempeño. Considerando los resultados de la pregunta 6, 13 y 17, se considera que existen condiciones ocupacionales que causen fricción entre jefes y subordinados. La falta de comunicación o la selección de personal que tenga afinidad en el perfil de trabajo que se requiere para

el cargo es una de las debilidades que tiene la institución y que termina afectando al colaborador.

Pregunta 18. ¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?

Tabla 24

Desorganización del equipo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	5	3%
Raras veces	0	0%
Ocasionalmente	4	2%
Algunas veces	11	7%
Frecuentemente	15	9%
Generalmente	24	15%
Siempre	104	64%
Total	163	100%

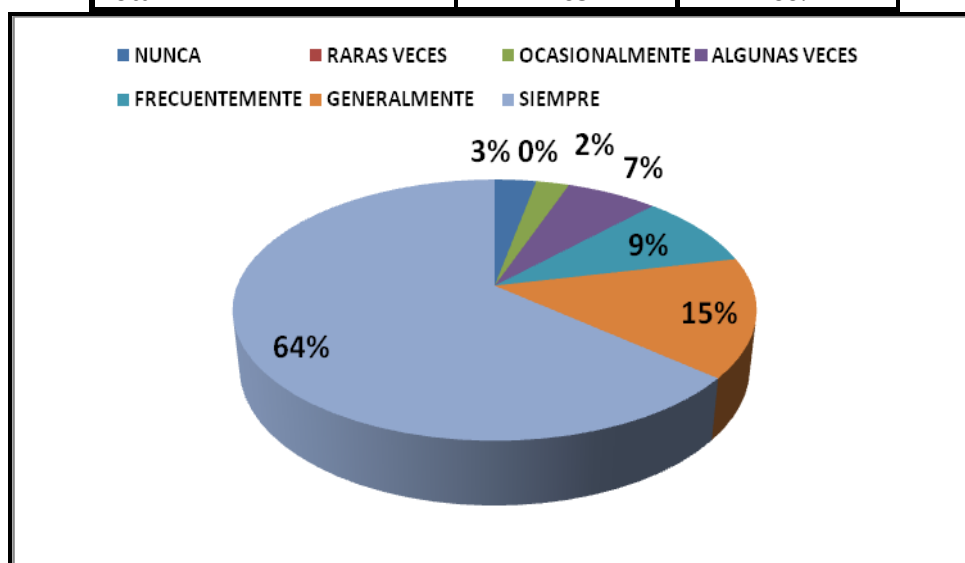


Figura 21. Desorganización del equipo

Del total de los encuestados el 64% indica que “siempre” y el 24% “casi siempre” sienten que su equipo de trabajo se encuentra desorganizado, como se indicó anteriormente, la causa podría ser la falta de comprensión de las metas, objetivos y estrategias de la organización, por los que los empleados no mantienen una estructura definida del trabajo que debe hacer, generando confusión y ocasionado estrés laboral.

Pregunta 19. ¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?

Tabla 25

Protección del equipo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	1%
Raras veces	1	1%
Ocasionalmente	6	4%
Algunas veces	3	2%
Frecuentemente	15	9%
Generalmente	42	26%
Siempre	95	58%
Total	163	100%

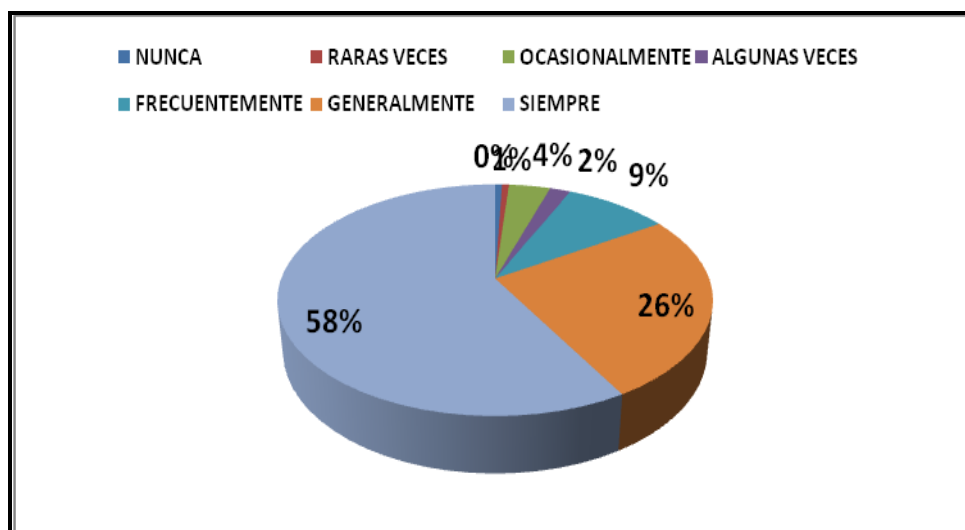


Figura 22. Protección del equipo

Del total de los encuestados el 58% indica que “siempre” y el 35% “casi siempre” sienten que su equipo de trabajo no brinda protección con las injustas demandas que hacen los jefes.

Pregunta 20. ¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?

Tabla 26

Dirección de la organización

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0%
Raras veces	3	2%
Ocasionalmente	0	0%
Algunas veces	5	3%
Frecuentemente	16	10%
Generalmente	53	33%
Siempre	86	53%
Total	163	100%

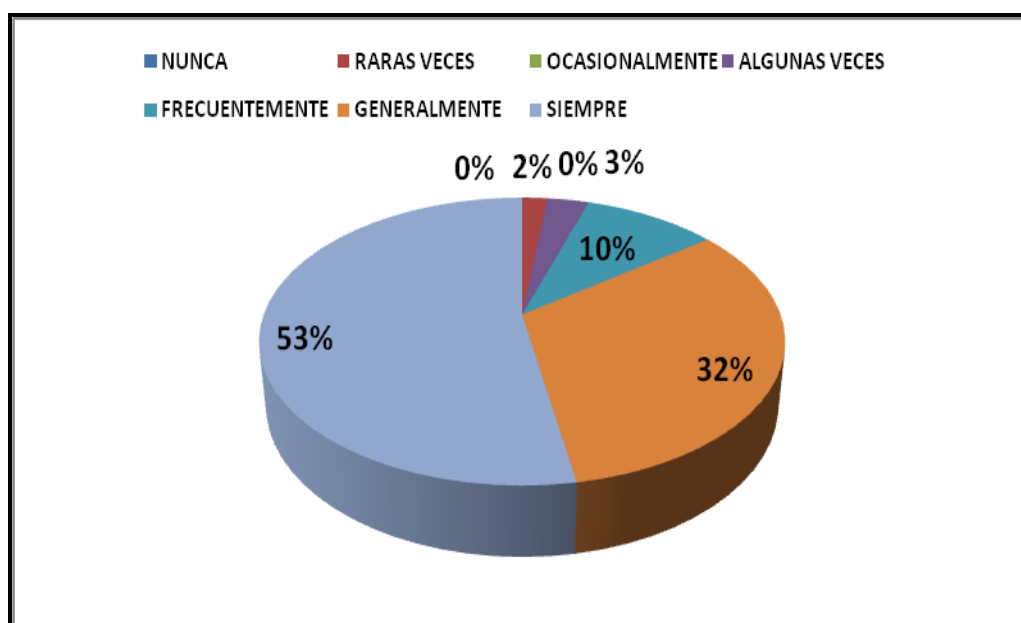


Figura 23 .Dirección de la organización

Del total de los encuestados el 53% indica que “siempre” y el 42% “casi siempre” sienten que la institución carece de dirección y objetivos, ocasionado estrés en sus colaboradores.

Pregunta 21. ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?

Tabla 27

Presión del equipo

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0%
Raras veces	2	1%
Ocasionalmente	7	4%
Algunas veces	11	7%
Frecuentemente	18	11%
Generalmente	62	38%
Siempre	63	39%
Total	163	100%

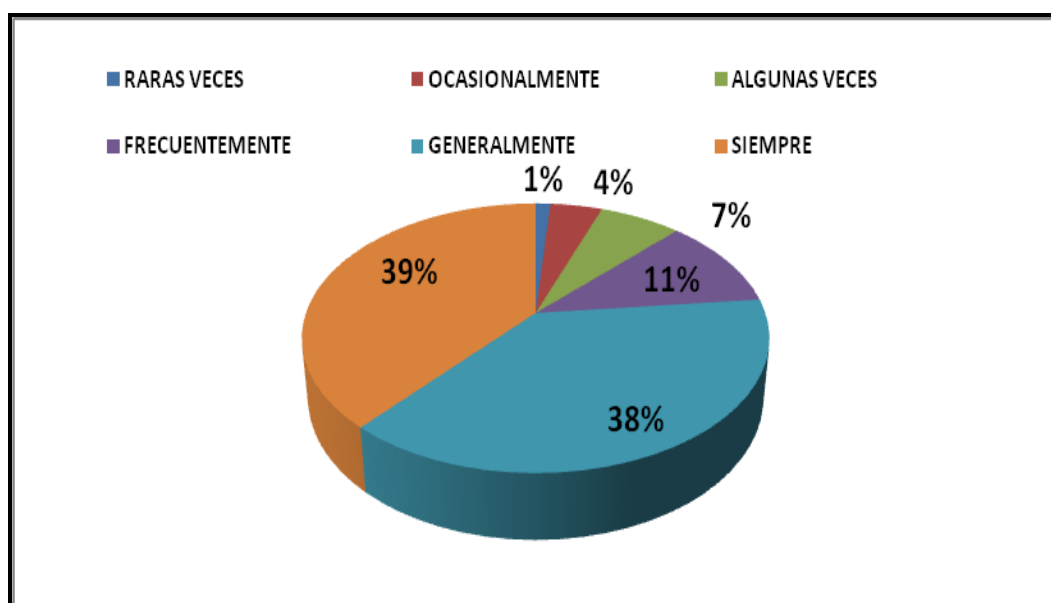


Figura 24 Presión del equipo

Del total de los encuestados el 32.5% indica que “casi siempre” y el 31.9% “algunas veces” sienten presión por su equipo de trabajo. Al existir constante presión se deberían reconocer las condiciones ocupacionales que se derivan en una marcada presencia de estrés.

Pregunta 22. ¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?

Tabla 28

Trabajo con otras unidades

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	8	5%
Raras veces	2	1%
Ocasionalmente	5	3%
Algunas veces	5	3%
Frecuentemente	9	6%
Generalmente	16	10%
Siempre	118	72%
Total	163	100%

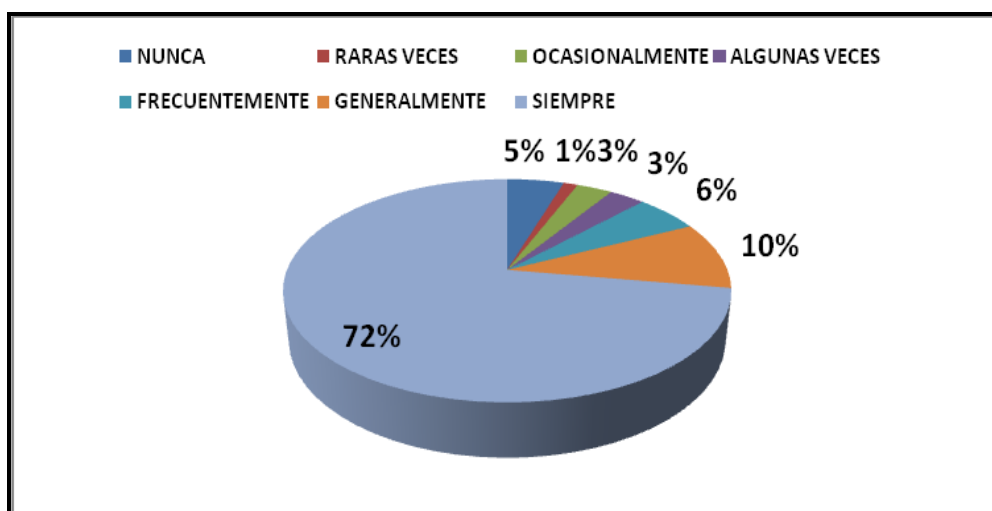


Figura 25. Trabajo con otras unidades

Del total de los encuestados el 72% indica que “siempre” y el 16% “casi siempre” no se sienten cómodos trabajando con miembros de otras unidades pertenecientes a la institución.

Pregunta 23. ¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?

Tabla 29

Ayuda técnica

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	1%
Raras veces	2	1%
Ocasionalmente	3	2%
Algunas veces	13	8%
Frecuentemente	5	3%
Generalmente	36	22%
Siempre	103	63%
Total	163	100%

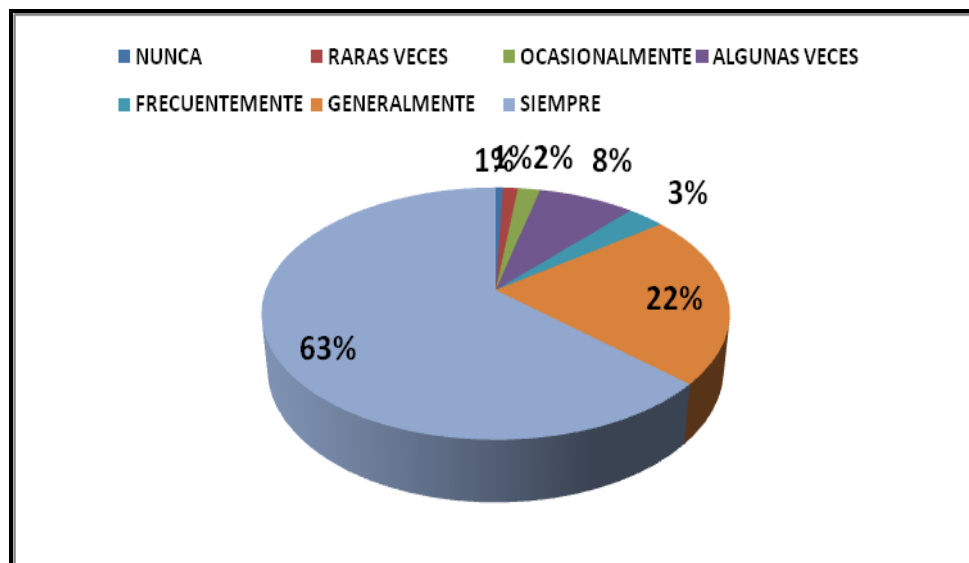


Figura 26. Ayuda técnica

Del total de los encuestados el 63% indica que “siempre” y el 25% “casi siempre” no reciben ayuda técnica por parte de su equipo de trabajo, lo que origina desmotivación en los empleados y un alto nivel de estrés.

Pregunta 24. ¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?

Tabla 30

Cadena de mando

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	1	1%
Raras veces	2	1%
Ocasionalmente	8	5%
Algunas veces	6	4%
Frecuentemente	11	7%
Generalmente	33	20%
Siempre	102	63%
Total	163	100%

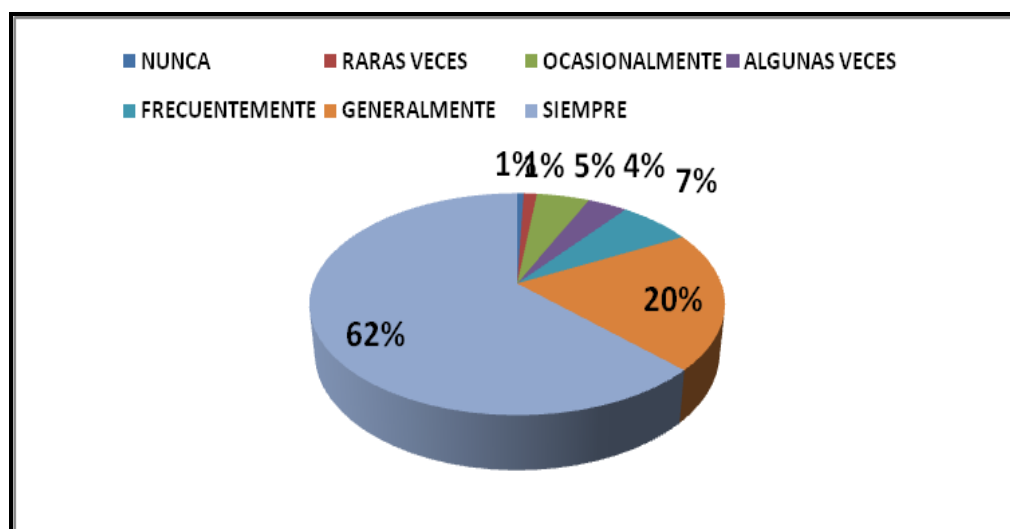


Figura 27. Cadena de mando

Del total de los encuestados el 62% indica que “siempre” y el 27% “casi siempre” se estresan cuando no sienten respeto por parte del personal que está bajo su cargo.

Pregunta 25. ¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?

Tabla 31

Tecnología

	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	0	0%
Raras veces	1	1%
Ocasionalmente	2	1%
Algunas veces	5	3%
Frecuentemente	20	12%
Generalmente	33	20%
Siempre	102	63%
Total	163	100%

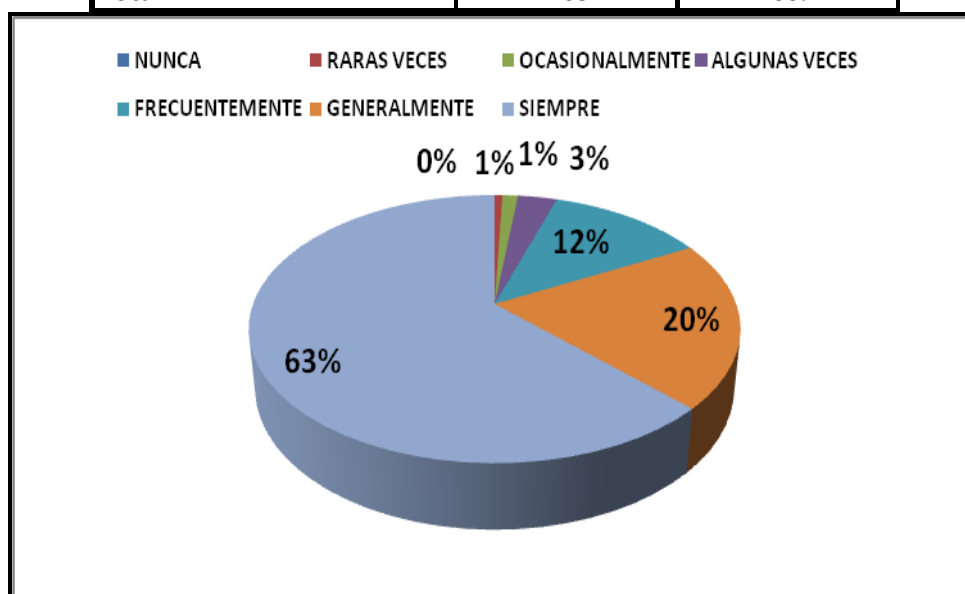


Figura 28. Tecnología

Del total de los encuestados el 63% indica que “siempre” y el 32% “casi siempre” se estresan porque no cuentan con la tecnología apropiada para realizar sus actividades, lo cual no permite que tenga un buen desempeño. La infraestructura tecnológica en toda organización es lo más importante para el recurso humano, lo que quiere decir es que las autoridades deben conocer cómo se siente el personal que labora en la institución cuando no puede cumplir con sus metas por falta de infraestructura.

Para la comprobación de la hipótesis es necesaria la extracción y cálculo de la media de cada respuesta de tal forma que permita determinar el nivel de estrés para luego ser comparada con la escala de la OIT, a continuación, se exponen las medias de cada pregunta y el actual nivel estrés de los encuestados.

Tabla 32

Coefficiente de correlación

PREGUNTAS	MEDIA
Pregunta 1	6,25
Pregunta 2	5,88
Pregunta 3	5,94
Pregunta 4	5,93
Pregunta 5	6,25
Pregunta 6	6,21
Pregunta 7	6,18
Pregunta 8	5,75
Pregunta 9	6,19
Pregunta 10	6,31
Pregunta 11	6,07
Pregunta 12	6,36
Pregunta 13	6,13
Pregunta 14	5,68
Pregunta 15	5,98
Pregunta 16	6,04
Pregunta 17	6,03
Pregunta 18	6,18
Pregunta 19	6,29
Pregunta 20	6,29
Pregunta 21	5,96
Pregunta 22	6,22
Pregunta 23	6,31
Pregunta 24	6,26
Pregunta 25	6,38
Nivel de estrés de los encuestados	153,05

Nota: Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS, Angela, Suarez, 2016.

Luego del análisis realizado a cada una de las preguntas contestadas por los empleados, se concluye que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, tiene alto nivel de estrés ya que este

asciende a 153.05 que según la escala de la OIT-OMS corresponde a un alto nivel de estrés, por lo tanto, la hipótesis planteada se acepta.

Para el desarrollo del capítulo descrito anteriormente se realizó un cuestionario dirigido a un total de 163 colaboradores en donde se determinaron como principales resultados que el 70% de los encuestados tiene estrés cuando las personas que están en su mismo nivel tienen poco control sobre el trabajo que desarrollan. Otro resultado importante es que el 72.39% de los encuestados indicaron que les ocasiona estrés el hecho de trabajar con miembros de otro departamento. Considerando estos resultados se procede a elaborar la propuesta del plan de mejoras basado en cooperación y trabajo de equipo, el mismo que se lo puede desarrollar en conjunto con un programa de prevención de riesgos psicosociales. En el siguiente capítulo se describe los componentes de cada plan de trabajo.

Capítulo IV

Propuesta

Luego del desarrollo de la investigación que fue dirigida a los empleados del área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil en donde se evidencio que el estrés de los colaboradores es alto según la escala de OIT – OMS debido a que la media de estrés es 153.05.

Otro aspecto de relevancia encontrado en el desarrollo del estudio es que el 70% de los colaboradores encuestados indicaron que el estrés es ocasionado por falta de control que posee compañeros de su mismo nivel, y el 72.39% de los encuestados indicaron que su estrés es ocasionado por trabajar con miembros que pertenecen a otro departamento. Considerando estos factores es necesaria la implementación de un plan de mejoras basado en cooperación y trabajo de equipo, el mismo que se lo puede desarrollar en conjunto con un programa de prevención de riesgos psicosociales. A continuación, se describe la propuesta a desarrollar.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Desarrollar un plan de mejora para bajar el nivel de estrés que actualmente poseen los empleados del área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Describir las estrategias necesarias para prevenir el estrés laboral incluyendo nuevas políticas de control dentro del reglamento de trabajo.
- Determinar los recursos necesarios para el desarrollo del plan de mejora que se propone.

- Desarrollar un cronograma de trabajo para difundir la propuesta a los empleados del área administrativa.

Estrategias a implementar

Desarrollo de módulos para prevenir el estrés laboral

Tabla 32

Descripción del módulo de mejora #1

Módulo 1 – Reconocimiento a los colaboradores de logros y objetivos	
Propósito	La principal finalidad de este módulo es mejorar y fortalecer la identidad de los colaboradores, por medio de reconocimiento de los diferentes logros y objetivos alcanzados por el personal, de tal forma que el éxito que obtuvo en el desarrollo de sus actividades sean motivación en sus futuras actividades.
Personal	Dirigido a todo el personal del área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.
Desarrollo	<p>Reuniones de forma quincenal en donde se divulguen todos los logros y fracasos de los colaboradores.</p> <p>Mantener una adecuada comunicación de manera asertiva entre el jefe y los colaboradores, en otras palabras, que exista una comunicación fluida y abierta a fin de establecer objetivos claros, concretos y factibles.</p> <p>Proponer o establecer metas individuales y por equipo que lo entable el mismo equipo de trabajo de manera democrática o por el</p>

	<p>supervisor a cargo.</p> <p>Las metas tanto individuales como equipo deberán tener un tiempo límite, es decir debe tener fecha de inicio y final, para que el reconocimiento o fracaso tenga parámetros de medición.</p> <p>Establecer objetivos medibles y cuantificables y realizar el seguimiento en reuniones quincenales.</p>
Recursos	<p>Pizarra</p> <p>Marcadores</p> <p>Infraestructura necesaria – salas destinadas como área de trabajo</p>
Responsable	Jefe del área administrativa.

Tabla 33

Descripción del módulo de mejora #2

Módulo 2 – Motivación en el Puesto de Trabajo	
Propósito	<p>La finalidad de este módulo es sostener un nivel elevado de motivación individual, de tal forma que el entorno y ambiente laboral sea positivo, logrando que el personal se encuentre motivado otorgando más tiempo a sus actividades de trabajo.</p>
Personal	<p>Este módulo está dirigido a todo el personal del área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.</p>

Desarrollo	<p>Revisar y supervisar el plan de presentaciones y beneficios actuales para determinar si existen necesidades no cubiertas en el mismo.</p> <p>Presentar propuestas ante la presidencia la implementación de prestaciones o beneficios innovadores que beneficien al personal.</p> <p>Reconocer los logros individuales y de equipo; de forma tanto de forma individual como grupal.</p> <p>Implementar el reconocimiento al esfuerzo, creatividad e innovación, actividades extracurriculares por medio del programa del “empleado del mes; o publicando los éxitos en las carteleras internas, periódicos internos y en la página de la Universidad.</p> <p>No relacionar la motivación con incentivos monetarios como bonificaciones, salarios; ya que una persona puede sentirse insatisfecha con el salario y sin embargo estar a gusto con su trabajo.</p> <p>Revisar las descripciones de los puestos con el fin de enriquecer periódicamente las actividades de los mismos.</p> <p>Contratar o contactar una consultoría en Recursos Humanos que provea de un estudio de sueldos y salarios, para compararlos con el mercado.</p> <p>Contratar a un experto en motivación laboral</p>
Recursos	Pizarra

	<p>Marcadores</p> <p>Infraestructura necesaria – salas destinadas como área de trabajo</p> <p>Placas para reconocimiento.</p>
Responsable	<p>Jefe del área Administrativa.</p> <p>Jefe del área de Recursos humanos de la Universidad.</p>

Tabla 34

Descripción del módulo de mejora #3

Módulo 3 – Trabajo en Equipo	
Propósito	<p>Este módulo tiene como objetivo confortar la cultura de trabajo en equipo actual del área administrativa, de tal forma que las tareas sean realizadas de manera eficiente y colaborada evitando conflictos que entorpecen el desempeño individual y grupal repercutiendo finalmente en el ambiente del departamento.</p> <p>Este módulo está desarrollado de acuerdo al resultado de la pregunta 22 del cuestionario de investigación, en donde se determinó que el 72.39% de los colaboradores tienen estrés cuando trabajan con miembros de otros departamentos.</p>
Personal	<p>Este módulo está dirigido a todo el personal del área administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.</p>

Desarrollo	<p>Fortalecer la identificación, participación y pertenencia del empleado con su equipo de trabajo por medio de actividades recreativas adicionales a las tareas laborales.</p> <p>Rotar los equipos de trabajo de manera aleatoria, a fin de que todos los colaboradores se conozcan y logren integrar equipos con diferentes personas.</p> <p>Generar tareas diferentes que requieran relacionarse o alguna una interacción con los demás departamentos para lograr un ambiente de confianza y equipo.</p> <p>Capacitar a los líderes de unidad fortaleciendo el liderazgo y la unión de equipo.</p> <p>Organizar actividades recreativas fuera del horario laboral que fomenten el compañerismo, para cubrir la necesidad de interacción social en el ambiente laboral.</p>
Recursos	<p>Pizarra</p> <p>Marcadores</p> <p>Infraestructura necesaria – salas destinadas como área de trabajo</p>
Responsable	<p>Jefe del área Administrativa</p> <p>Jefe de Recursos Humanos d la Universidad</p> <p>Líderes de los equipos de trabajo.</p>

Tabla 35

Descripción del módulo de mejora #4

Módulo 4 – Comunicación y Control	
Propósito	<p>El planteamiento de este módulo tiene por finalidad mantener de forma óptima los canales estratégicos de comunicación, a fin de que el empleado esté enterado de las actividades que la empresa está realizando. Conservar informado al empleado de los cambios, mejoras y proyectos de la organización, fomentará su participación y evitará que se forme una resistencia ante los cambios que se presenten en la agencia. De igual forma puede lograrse un aprendizaje a través de la experiencia de otros colaboradores, con este módulo fomentara el control en las diferentes actividades de cada uno de los colaboradores del área. Este diagnóstico está desarrollado en base a la pregunta 12 del cuestionario de investigación desarrollado en donde se determinó que el 70% de los colaboradores tiene estrés cuando sus compañeros del mismo nivel no tienen control en sus actividades.</p>
Personal	<p>Este módulo está dirigido a todo el personal, a los líderes de cada equipo de trabajo y al jefe del área administrativa.</p>
Desarrollo	<p>El jefe del área debe desarrollar políticas de control y comunicación de la información que ayudará.</p> <p>Actualizar constantemente la información publicada en las carteleras informativas.</p>

	<p>Proponer actividades de emisión de opinión: un buzón de sugerencias.</p> <p>Desarrollar un boletín de información en donde describan diferentes tipos de información como cumpleaños de colaboradores, empleado del mes, y otras actividades que el área y universidad planifiquen.</p> <p>Cuantificar los objetivos del área administrativa de tal forma que se puedan medir.</p> <p>Socializar el actual reglamento interno de trabajo y manual de funciones y actividades.</p> <p>Generar réplicas del reglamento interno de trabajo para entregar a cada líder de equipo de trabajo.</p> <p>Generar copias del manual de funciones y actividades de cada puesto de trabajo del área y entregar al personal, para que conozcan sus deberes, obligación y derechos.</p> <p>Fijar líderes por cada grupo de trabajo para que socialice las metas y objetivos planteados de forma trimestral y anual.</p>
Recursos	<p>Réplica del manual de funciones y actividades</p> <p>Réplica del reglamento interno</p> <p>Cartelera de avisos.</p> <p>Buzón de sugerencias</p>
Responsable	<p>Jefe de área Administrativa</p> <p>Líder de cada grupo de trabajo.</p>

Adicional a estos módulos se desarrollarán los siguientes programas:

Programa de prevención y riesgos

El programa planteado y que se encuentra explicado en el apéndice 6 conserva una perspectiva en alertas de prevención, impulso y formación, de acuerdo a la caracterización, cálculo, valoración y manejo de los riesgos psicosociales para obtener beneficios externos y psicológicos en los lugares de trabajo que se encuentran los empleados garantizando la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral (seguridad ecuador, 2017).

Una vez listo el programa de prevención de riesgos psicosociales, se debe continuar con el proceso que se describe en el apéndice 7 respecto a: i) gestión de factores psicosociales y ii) programa de no discriminación, condiciones y salud. Este modelo de prevención de riesgos psicosociales es un proceso secuencial con tres etapas más sobresalientes que son la Preparación, la Evaluación y Implementación de un Plan Integrado.

Exigencias para la ejecución del evento de prevención de riesgos psicosociales

Para implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, es necesario:

1. Crear un Reglamento Interno de Seguridad, mismo que debe contener los siguientes aspectos que se consideran que tienen una mayor relevancia como se presenta en el apéndice 4 (<https://seguridadecuador.com/>, 2017)
2. Crear una política de seguridad y salud, apéndice 5.

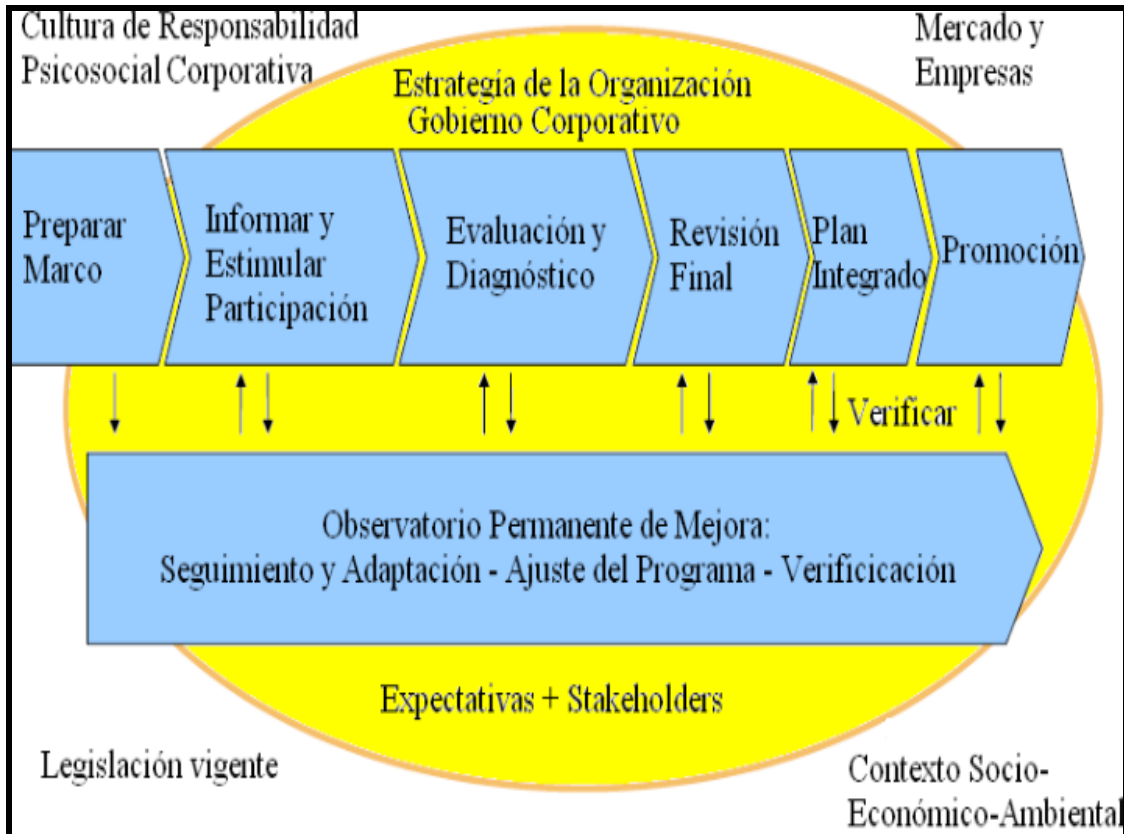


Figura 29 Fases para la implementación de programa psicosocial. Tomado de Reglamento de Seguridad en el Ecuador, 2017.

El presente programa se la ejecutará en conjunto con el Ministerio de Trabajo para lo cual cada institución incurrirá en su presupuesto. La Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, en un estudio de 250 empleados gastaría un monto presupuestado de US\$5,080.50. A continuación, se detalla el presupuesto destinado para la presente propuesta de investigación

Recursos

Dentro del plan de mejoras y del plan psicosocial se detallan los recursos materiales para el desarrollo de la propuesta, los cuales han sido elaborados de forma general para la ejecución de cada programa. El responsable de otorgar los recursos necesarios sería la institución y los colaboradores que designen para la supervisión y

ejecución del programa, siendo los departamentos más directos para llevar a cabo este proyecto el área de recursos humanos.

Tabla 36

Recursos necesarios para el plan de mejora

Tipo de Recurso	Modulo	Detalle
Material	Los módulos que intervienen son 1 – 2 – 3 y 4	Pizarra Marcadores Infraestructura necesaria – salas destinadas como área de trabajo
	El módulo que interviene es el 2	Placas para reconocimiento
	El módulo que intervienen es el 4	Réplica del manual de funciones y actividades Réplica del reglamento interno Cartelera de avisos. Buzón de sugerencias
	Programa de prevención de riesgos	Reglamento interno de seguridad
Humanos	El módulo que interviene es el 2	Profesional para la elaboración de estudios de salarios. Profesional para la elaboración de capacitaciones de motivación laboral
	El módulo que interviene es el 3	Profesional para la capacitación de trabajo en equipo y cooperación. Profesional para la organización y coordinación de talleres de integración y cooperación.
	Programa de prevención de riesgos	Profesional en riesgos y salud ocupacional

Impacto de la propuesta

El impacto que tiene el presente plan de mejora es económico y social. Económico debido a que por medio de propuesta las actividades que desarrollada cada colaborador

tendrá mejor calidad y eficiencia ya que estas serán desarrolladas con motivación. Impacto Social debido a que se mejorara el estado personal y sentimental de los colaboradores de la empresa lo que ayudara a generar un entorno de empatía y cooperación entre todos los que conforman el área Administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. Para el desarrollo de la propuesta mencionada será necesario una inversión que asciende a un monto total de \$5.080, 00 la misma que se detalla a continuación.

Tabla 37

Presupuesto de la propuesta

Materiales, recursos e instrumentos	Cant.	Costo unitario	Costo por material	Costo total
Pizarra	2	100,00	200,00	
Marcadores	10	1,00	10,00	
Infraestructura necesaria – salas destinadas como área de trabajo	1	-	-	
Placas para reconocimiento	20	20,00	400,00	
Réplica del manual de funciones y actividades	284	2,50	710,00	
Réplica del reglamento interno	284	2,50	710,00	
Cartelera de avisos.	2	50,00	100,00	
Buzón de sugerencias	2	70,00	140,00	
Réplica del reglamento interno de seguridad	284	2,50	710,00	
Profesional para la elaboración de estudios de salarios.	1	400,00	400,00	
Profesional para la elaboración de capacitaciones de motivación laboral	1	400,00	400,00	
Profesional para la capacitación de trabajo en equipo y cooperación.	1	400,00	400,00	
Profesional para la organización y coordinación de talleres de integración y cooperación.	1	400,00	400,00	
Profesional en riesgos y salud ocupacional	1	500,00	500,00	
				5.080,00

Conclusiones

Luego de la investigación realizada sobre la Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS se indican las siguientes conclusiones:

Las diferentes teorías sobre el estrés laboral indicaron que el estrés laboral es generado por la falta de seguridad de conocer que se puede hacer frente a lo que exigen con las habilidades que se conserva y las experiencias que tiene el individuo para hacer frente a las diferentes exigencias que se dan en el ambiente y entorno laboral.

Otro de los hallazgos dentro de las teorías y conceptos investigados es que las principales causas que generan el estrés laboral es la falta de control, las expectativas laborales poco claras, las diferencias en los valores, el desequilibrio entre la vida laboral, familiar y social del individuo.

Luego del análisis de las actuales condiciones de la institución caso de estudio se determinó que hay falta de comunicación, lo que genera un escaso trabajo en equipo provocando un ambiente individualista.

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a la muestra de estudio, se confirmó la hipótesis de la presencia del estrés en el personal administrativo, ya que los principales resultados es que el nivel de estrés de los empleados de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil es alto según el nivel de la escala de la OIT.

Otros de los resultados es que el 72.39% de los encuestados indicaron que el estrés es ocasionado cuando trabajan en conjunto con miembros de otro departamento,

mientras que el 70% indicaron que el estrés es generado cuando no hay control por parte de sus compañeros.

La propuesta de mejoras a implementar es basada en módulos y programas de prevención de riesgos psicosociales, permitirá a la institución crear una cultura preventiva presta a responder ante situaciones que afecten la salud y seguridad de quienes forman parte de la misma y terceros.

En general, el nivel de estrés del personal se relaciona con la apatía, el tiempo para realizar las actividades, el escaso trabajo en equipo, la falta de apoyo por parte de sus superiores, comunicación inadecuada, por las condiciones laborables y por otro lado los problemas de tipo familiar que puedan tener estas personas.

Recomendaciones

Entre las recomendaciones que se pueden indicar luego de la elaboración del proyecto se enumeran las siguientes:

Implementar el plan de mejoras y el programa de prevención de riesgos psicosociales propuesto en el capítulo IV del presente trabajo de investigación, que ayudaría no sólo a reducir daños y costos, también a mejorar el rendimiento, la eficacia y la competitividad de los trabajadores.

Realizar periódicamente evaluaciones psicosociales, con el fin de detectar las necesidades del personal y planificar las actividades correspondientes, ya que el estrés no es el único factor que incide en el desempeño laboral, pero por motivos de nuestro estudio hemos estudiado la relación de estas dos variables.

Aplicar con frecuencia en periodos de un año o dos años el formulario de stress laboral de la OIT-OMS para conocer si continúan los factores de stress y que causas son las que estarían predominando: entorno organizacional, diseño de la estructura empresarial, lugar de trabajo, sistemas informáticos, autoridad del líder, cohesión, apoyo grupal.

Las instituciones y los responsables de los equipos de trabajo deben promover la prevención del estrés laboral por medio de las relaciones personales, de la comunicación interna y trabajo en equipo.

Es necesario que el los jefes de cada grupo de trabajo realicen diferentes cursos externos de liderazgo y comportamiento organización a fin de que puedan manejar a su equipo de trabajo.

Referencias

- Alegsa. (2015). *Definición técnica*. Obtenido de alegsa.com.ar:
<http://www.alegsa.com.ar/Dic/tecnica.php>
- Álvaro, J., & Alicia, G. (2015). *Técnicas de análisis estadísticos en ciencias sociales*. Madrid: Universidad Complutense.
- Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo, A. (26 de 02 de 2017).
http://www.abc.es/economia/abci-absentismo-laboral-costo-espana-75875-millones-pasado-24-por-ciento-mas-201702262117_noticia.html. Obtenido de
http://www.abc.es/economia/abci-absentismo-laboral-costo-espana-75875-millones-pasado-24-por-ciento-mas-201702262117_noticia.html
- Atalaya, M. (2001). El Estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 25-36.
- Barron, J. (09 de Abril de 2001). *ASET*. Obtenido de Asociacion Argentina de Especialistas en Estudio del trabajo:
<http://www.aset.org.ar/congresos/5/aset/pdf/barron.pdf>
- Bermejo, L. (24 de Marzo de 2011). *Betania Centro de Psicología*. Obtenido de
<http://betaniapsicologia.com/2011/03/estres-laboral-el-caso-de-un-profesor.html>
- Bosqued, M. (2008). Quemados. En M. Bosqued, *Quemados* (pág. 19). España: Paidós.
- Caballero, W. (2013). *Introducción a la estadística*. México D.F.: Prentice Hall.
- Centy Villafuerte, D. B. (2010). *VI Capitulo. Las tecnicas de investigacion*. Obtenido de Eumed.net Enciclopedia Virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/816/TECNICAS%20DE%20INVESTIGACION.htm>
- Chiang, M. S. (2010). Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño. *Theoria*, 19, 21-36.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (Quinta ed.). Colombia: Mc.Graw-Hill/ Interamericana.
- Consejo de Seguridad IESS. (14 de Agosto de 2017). Decreto No. 2393. Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo. Decreto 2393 Reglamento de Seguridad y Salud Ecuador. Guayaquil, Guayas, Ecuador: IESS.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Ecuador.
- CTE, C. d. (2012).
- CTE, Código del Trabajo Ecuatoriano, Art. 38. (2012).

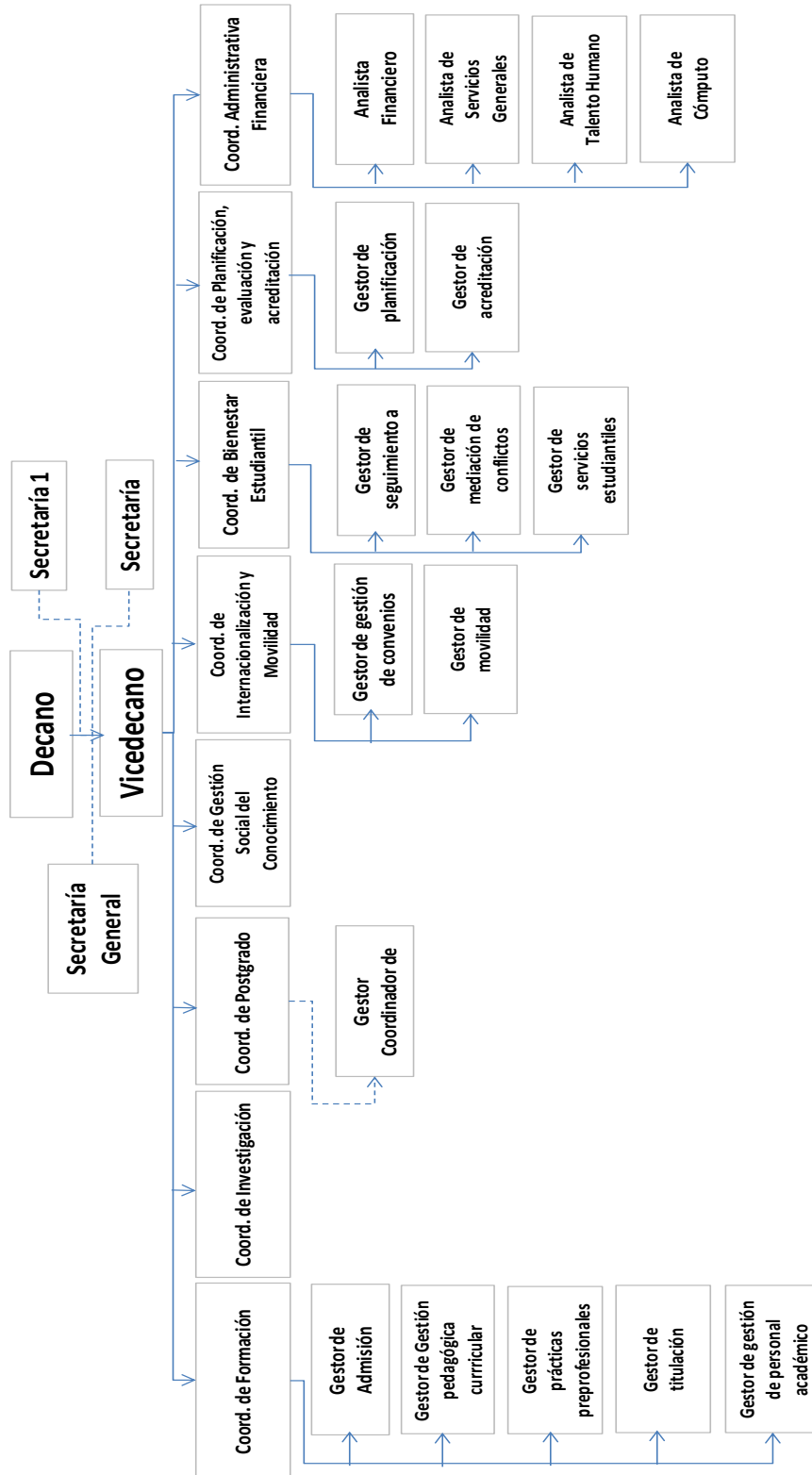
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Dolan, S. R. (2007). *La Gestión de los recursos humanos*. (Tercera ed.). Madrid: Mc Graw-Hill/ Interamericana.
- Durán, M. (2010). Bienestar Psicológico: El Estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Nacional de Administración*, 1, 71- 84.
- El-Sahili González, L. F. (2015). *Burnout: Consecuencias y soluciones*. México: El Manual Moderno.
- Expreso. (29 de Septiembre de 2016). Se triplicaron entre 2010 y 2015. La falta de capacitación y el estrés, entre las causas. Hay una cita de salud ocupacional. *Expreso*.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of social issues*, 30, 159-166.
- García-Allen, J. (2016). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiaymente.net/organizaciones/burnout-sindrome-del-quemado>
- Guazmayán, C. (2013). *Internet y la investigación científica: el uso de los medios y las nuevas tecnologías en la educación*. Bogotá : Magisterio.
- Gutierrez, A. V.-D. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30, v-vii.
- Hernandez, R.-C. B. (2014). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Mexico: Mc Graw - Hill/ Interamericana.
- Houtman Irene, J. K. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. *Protección de la Salud de los Trabajadores*, 12.
- <https://seguridadecuador.com/>. (04 de Septiembre de 2017). Obtenido de <https://seguridadecuador.com/blog/item/36-formato-de-reglamento-de-seguridad-e-higiene-y-programa-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales.html>
- Instituto Europeo de Psicología Positiva. (enero de 2014). *Instituto Europeo de Psicología Positiva - IEPP*. Obtenido de <http://terapiaybienestar.com/blog/tag/motivacion/page/2/>
- Instituto Europeo de Psicología Positiva. (19 de 05 de 2016). *IEPP - Instituto Europeo de Psicología Positiva*. Obtenido de <http://cursopsicologiapositiva.com/estres-laboral-colombia/>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, I. (2015).

- Juárez, B. (8 de Mayo de 2015). México, el país con mayor estrés laboral, según la OMS. *La Jornada*, pág. 29.
- La Nación*. (29 de Agosto de 2013). Obtenido de http://www.nacion.com/economia/empresas-remedios-empleados-Costa-Rica_0_1362863717.html
- Leka, G. C. (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Protección de la salud de los trabajadores*, 3.
- Lopez, E. R. (2015). Presentismo y su relación con la seguridad y salud en el trabajo. *Movimiento Científico*, 9(1), 50-59.
- Mamani, A. S. (2007). La Gestión de los recursos humanos. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería.*, 3, 44-50.
- Martínez, B. (2015). *Estadística básica aplicada*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Martinez, L. T. (2013). Condiciones de trabajo que impactan a la calidad de vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), 542-560.
- Medina, S., M., P., & y Pando, M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral para trabajadores mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. Obtenido de Recuperado de: http://www.respyn.uanl.mx/viii/4/articulos/escala_estres.htm
- Meliá, J. S. (1999). La Medida del clima de seguridad y salud laboral. *Anales de Psicología*, 269- 289.
- Ministerio de Relaciones Laborales, MRL. (27 de 09 de 2013). www.trabajo.gob.ec. Obtenido de <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>
- Ministerio del Trabajo. (2017). Acuerdo ministerial MDT 2017-0082. *Normativa para la erradicación de la discriminación en el ámbito laboral*. Ecuador.
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad en el Trabajo*.
- Muñoz, I. (2016). Estrés Laboral. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 7(1), 29-34.
- OMS, O. M. (2017).
- Organización Internacional del Trabajo. (28 de Abril de 2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Turín, Italia: ILO.


- Organización Internacional del Trabajo, OIT. (28 de Abril de 2010). Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación. Ginebra, Suiza.
- Organización Internacional del Trabajo, OIT. (2015). OIT Alerta sobre la extensión de la seguridad en el mercado laboral a nivel mundial.
- Organización Mundial de la Salud, O. (1995). Global strategy on occupational health for all. Beijing, China: WHO.
- Organización Mundial de la Salud, O. (2017). Obtenido de http://www.who.int/topics/risk_factors/es/
- Organización Mundial de la Salud, OMS . (2007).
- Peiró Silla, J. M. (2009). *Estrés laboral y riesgos psicosociales*. Valencia.
- Pérez Sánchez, C., & Gálvez Mozo, A. M. (2009). El teletrabajo, ¿renuncia profesional u oportunidad laboral? En *Teletrabajo y vida cotidiana* (pág. 70). Catalunya.
- Posada, E. (2011). La relación trabajo- estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66- 73.
- Puente, W. (2010). *Técnicas de Investigación*. Obtenido de Portal de Relaciones Publicas RRPPnet: <http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Quintero, N. F. (2008). Clima Organizacional y desempeño laboral del personal Empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, 3, 33-51.
- Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, R. 9. (2005).
- Reza, J. (2010). *Instrumentos básicos para la gestión de recursos humanos en las organizaciones* (1 ed.). México: Panorama.
- Robbins, S. &. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). México: Pearson.
- Robbins, S. &. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). Mexico: Pearson.
- Robbins, S. &. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). Mexico: Pearson.
- Robbins, S. &. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). Mexico: Pearson.
- Saura, M. F. (2011). Estudio exploratorio de los determinantes de la salud y el estrés laboral del personal docente e investigador universitario laboral en España. *Revistas Científicas de America Latina, el Caribe, España y Portugal*, 19(4), 1-25.
- Silva, L. (2014). *Cultura estadística e investigación científica*. Madrid: Díaz de Santos.

- SIMO Consulting*. (2015). Obtenido de <http://simomexico.com/estres-laboral/#!/prettyPhoto>
- Sistema de Informacion sobre comercio exterior. (07 de Mayo de 2004). Decision 584. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decision 584. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Organizacion de los Estados Americanos.
- Soler, S., & Soler, L. (01 de enero de 2012). *Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1684-18242012000100001&script=sci_arttext&tlng=pt
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33. Obtenido de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/8/8>
- Universidad de Guayaquil. (18 de Abril de 2017). <http://javp16.blogspot.com/2012/12/universidad-de-estatal-de-guayaquil.html>. Obtenido de <http://javp16.blogspot.com/2012/12/universidad-de-estatal-de-guayaquil.html>.
- Uribe, O. (2012). *Diccionario de Metodología de la investigación científica*. Mexico: Limusa Noriega Editores.
- Valladares, M., & Patiño, A. (30 de agosto de 2017). Estrés y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Asiauto KIA en la Agencia Mariana de Jesús, Quito 2015. Obtenido de Sistematización Ana Patiño Urkund.pdf: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13031>
- Varela, N. C. (2014). Mejora del Proceso de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo. *Innovare: Revista de Ciencia y Tecnología*, 3(2), 1-10.

Apéndice A Estructura Organizacional de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil



Apéndice B

<p>UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL</p> 
<p>FORMULARIO PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</p>
<p>ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL</p>
<p>COOPERACIÓN: Su ayuda es muy importante. Se le garantiza que la información se mantiene en forma confidencial y solo será usada para propósitos académicos.</p> <p>INSTRUCCIONES: Por favor, llene este cuestionario tan preciso como sea posible. No deje espacios en blanco y siga las instrucciones para cada pregunta. La encuesta durará alrededor de 15 minutos.</p>
<p>1 = Nunca</p> <p>2 = Raras veces</p> <p>3 = Ocasionalmente</p> <p>4 = Algunas veces</p> <p>5 = Frecuentemente</p> <p>6 = Generalmente</p> <p>7 = Siempre</p>
<p>1 si la condición NUNCA es fuente de estrés. 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés. 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés. 4 si la condición ALGUNA VECES es fuente de estrés. 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés. 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés. 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.</p>

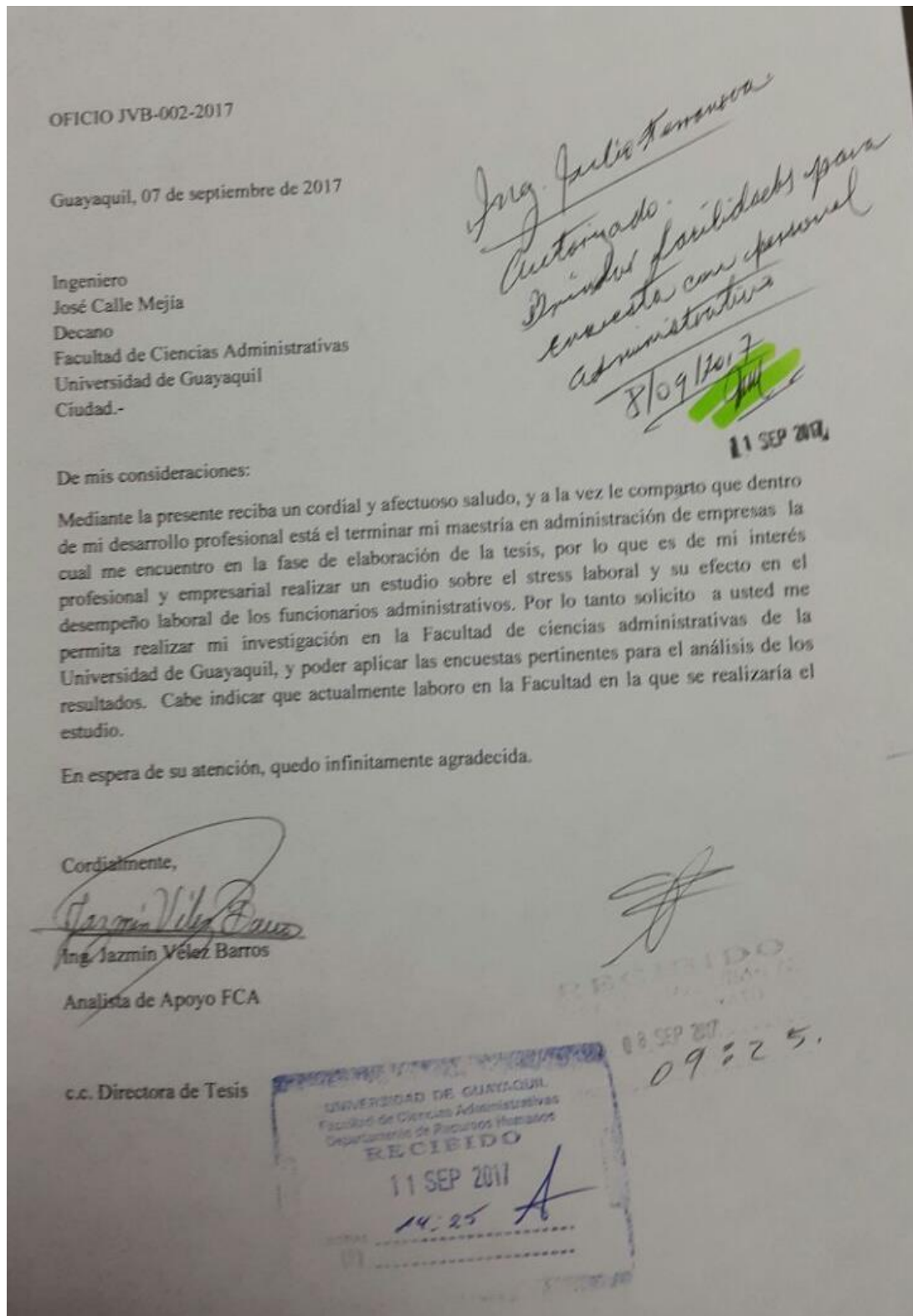
Nombre: _____

Departamento en que labora actualmente: _____

Apéndice C

	Preguntas	Escala						
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿El que no comprenda las metas y la misión me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no de la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

Apéndice D



Apéndice E

Formato del Reglamento Interno de Seguridad

Capítulo I: Disposiciones reglamentarias

1. Obligaciones del empleador
2. Obligaciones generales y derechos de los trabajadores
3. Prohibiciones del empleador y trabajadores.
4. Responsabilidades de los gerentes jefes y supervisores
5. Obligaciones y responsabilidades de los técnicos responsables o asesores en materia de seguridad y salud.
6. Obligaciones de contratistas subcontratistas fiscalizadores y otros
7. responsabilidades y obligaciones en espacios compartidos entre entre empresas o instituciones
8. Incentivos laborales

Capítulo II: Gestión de seguridad y salud en el trabajo.

1. Organismos paritarios funciones y conformación comité su comité y o delegados
2. Unidades seguridad e higiene y responsable de seguridad y salud funciones y conformación.
3. Normas de gestión de riesgos laborales propios de la empresa:
 - ✓ Identificación
 - ✓ Medición
 - ✓ Evaluación
 - ✓ Control fuente medio receptor.
 - ✓ Planificación.
 - ✓ Ejecución
 - ✓ Seguimiento y mejora continua.
4. Vigilancia de la salud:
 - ✓ Exámenes médicos y de aptitud.
 - ✓ Instrumental equipos mobiliario e insumos médicos.
 - ✓ Promoción y educación.
 - ✓ Registros internos del servicio
 - ✓ Prestación de primeros auxilios.
 - ✓ Readecuación reubicación y reinserción de trabajadores.
5. Prevención de amenazas naturales y riesgos antrópicos
 - ✓ Plan de emergencia
 - ✓ Brigadas y simulacros
 - ✓ Plan de contingencia

6. Planos de centro de trabajo.
 - ✓ Recinto laboral empresarial
 - ✓ reas de puestos de trabajo.
 - ✓ Detalles de los servicios.
 - ✓ Rutas de evacuación emergencia.

7. Programas de prevención.
 - ✓ Uso y consumo de drogas en espacios laborales.
 - ✓ Prevención del riesgo psicosocial.

Capítulo III: Registro, investigación y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales e incidentes.

- ✓ Registro y estadística.
- ✓ Investigación.
- ✓ Notificación.

Capítulo IV: Información capacitación certificación de competencias y entrenamiento en prevención de riesgos:

- ✓ Información.
- ✓ Capacitación
- ✓ Certificación de competencias laborales
- ✓ Entrenamiento.

Capítulo V: Incumplimientos y sanciones

- ✓ Definiciones
- ✓ Disposiciones generales
- ✓ Disposiciones finales

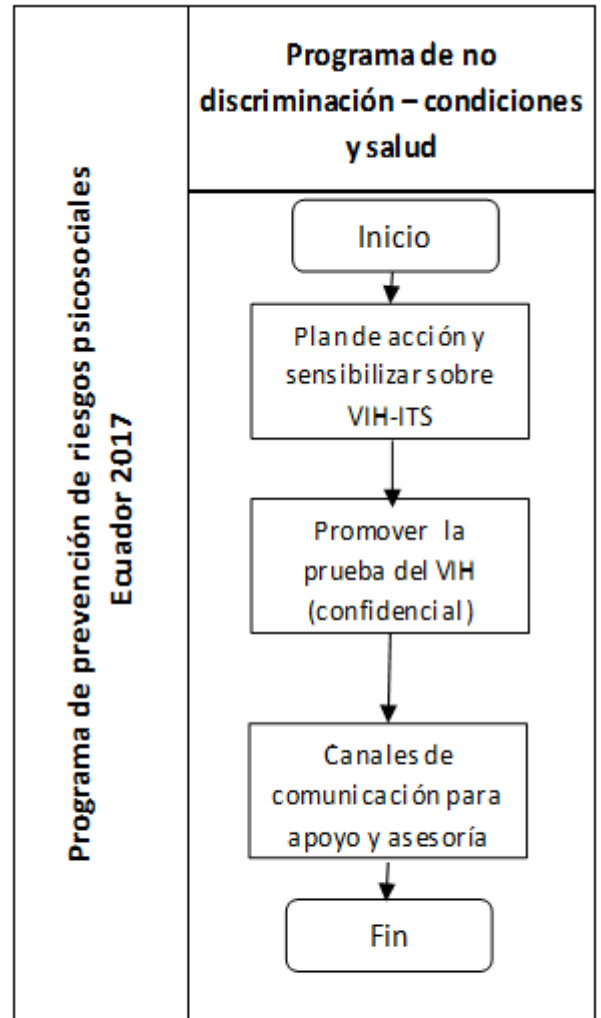
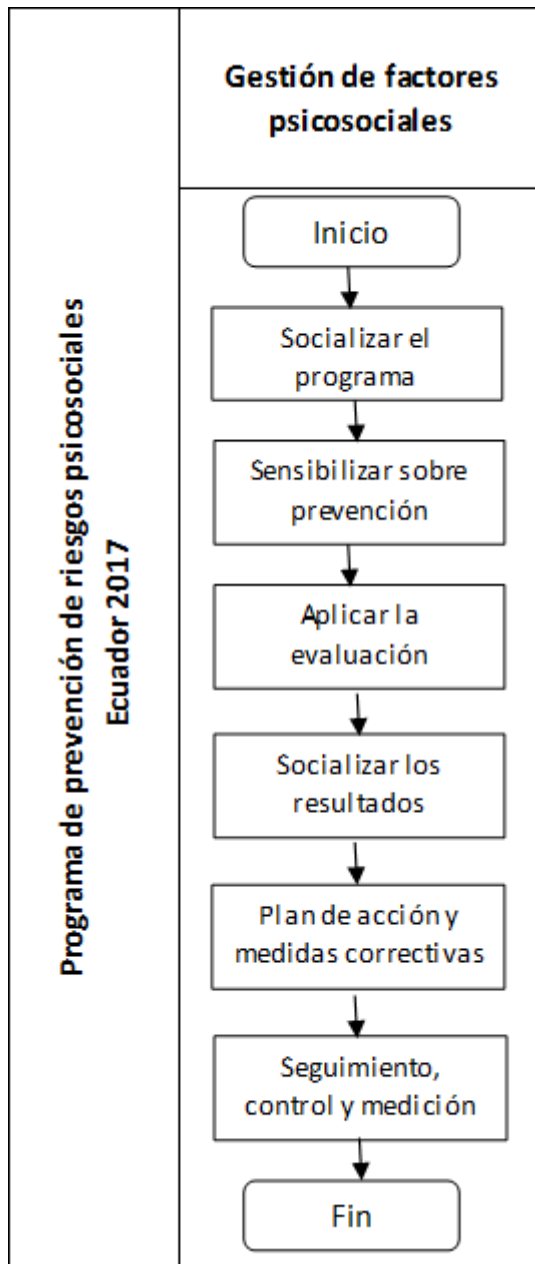
Firma representante legal y técnico, responsable o asesor externo.

Apéndice F

Propuesta de Política de seguridad y salud

La Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, es una entidad de educación superior sin fines de lucro, a través de su Dirección se plantea como política orientar a todos sus trabajadores al cabal cumplimiento de las leyes y reglamentos internos de seguridad y salud ocupacional, y de las instrucciones de sus jefes sobre esta materia, de modo que asuman una permanente y eficaz colaboración para el logro del objetivo señalado así como de garantizar la integridad física de sus trabajadores, docentes, estudiantes y terceros.

Apéndice G Programa de prevención de riesgos psicosociales





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

Vélez Barros Jazmín del Rocío con C.C: # 0915152318 autor(a) del trabajo de titulación: Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN 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 graduación 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 graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de Enero de 2018

f. _____

Nombre: Vélez Barros Jazmín del Rocío
C.C: 0915152318



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



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

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación del nivel de estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas Universidad de Guayaquil según la escala de la OIT-OMS.		
AUTOR(ES)	Jazmín del Rocío, Vélez Barros		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES):	Gutiérrez Candela, Glenda		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12 de Enero de 2018	No. DE PÁGINAS:	87
ÁREAS TEMÁTICAS:	Estudio de las relaciones laborales dentro de las instituciones públicas y privadas		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Estrés, desempeño laboral, personal administrativo, condiciones ocupacionales, riesgos psicosociales.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>En la actualidad el estrés está considerado como un problema de salud según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en este trabajo se da a conocer las condiciones ocupacionales que implican su potencial existencia, su presencia en otros países y los efectos que ha ocasionado en el ámbito empresarial. El objetivo de esta investigación es evaluar el nivel del estrés en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. La metodología es de tipo descriptiva, con un enfoque cuantitativo, utilizando como instrumento de recolección de información el cuestionario de estrés laboral validado por la OIT y OMS, la población de estudio está conformada por 284 personas, y la muestra para la investigación es de 163 funcionarios. Para la comprobación de la hipótesis se realizó la extracción y cálculo de la media de cada respuesta de tal forma que permita determinar el nivel de estrés siendo el resultado del nivel estrés de los encuestados 153,05. Se propone un plan de mejoras basado en cooperación y trabajo de equipo el mismo que se lo desarrollará en conjunto con un programa de prevención de riesgos psicosociales.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0994380827	E-mail: velez_jazmin@yahoo.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: 043804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		