

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

DIRECCIÓN DE POSTGRADO

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“ESTUDIO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE
DESARROLLO INFANTIL DEL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y
SOCIAL DEL DISTRITO PUYO”.**

Como requisito para la obtención del título de:

**MAGISTER EN PSICOLOGÍA LABORAL CON MENCIÓN EN
DESARROLLO HUMANO Y DE LA ORGANIZACIÓN**

Realizado por:

Ps. KARLA MARICELA LOPEZ VELA

Director de tesis:

M.Sc. GINA SORAYA TORO NUÑEZ

Guayaquil, Agosto 2015



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



DIRECCIÓN DE POSTGRADO

Trabajo de fin de carrera titulado:

“Estudio de los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Distrito Puyo”.

Previo a la obtención del título:

**MAGISTER EN PSICOLOGÍA LABORAL CON MENCIÓN EN
DESARROLLO HUMANO Y DE LA ORGANIZACIÓN**

Realizado por:

Ps. Karla Maricela Lopez Vela

Director de tesis:

M.Sc. GINA SORAYA TORO NUÑEZ

Guayaquil, Agosto 2015

DEDICATORIA

A Dios.

Por haberme regalado salud, sabiduría y energía para continuar con mis estudios, y la protección que me brindo para dirigirme semanalmente a esta ciudad para continuar con mi formación académica.

A mi madre Marcia Vela

Por su motivación, amor incondicional por los valores y crianza que me dio. Gracias a aquello somos hijas de bien. Además por la paciencia diaria que me demuestra pese a mi carácter ella me entiende y sabe que a pesar de nuestras diferencias y similitudes la amo mucho.

A mi padre Oswaldo López

Quien supo apoyarme en mi formación académica, es un ser humano sensible, bondadoso, y no distingue el amor paterno con mis hermanos y mi persona. Él es el mejor padre del universo. Con mucho amor le dedico este trabajo.

A mi hermana Jackeline López

Mi hermana menor, mi mejor amiga, de quien he aprendido demasiado ha sido mi soporte emocional, mi apoyo en las buenas, en las malas y en las peores. Ella es mi ejemplo de madurez y serenidad.

¡Gracias a ustedes por creer en mí, hoy puedo ver alcanzada mi gran meta!

AGRADECIMIENTO

Esta investigación si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de las personas que a continuación citaré:

A la M.Sc. Gina Soraya Toro Núñez por su acertada dirección, su profesionalismo y entrega en el desarrollo de la misma.

Al Ministerio de Inclusión Económica y Social y en especial al a la Lic. Lorena Llerena por darme la apertura y brindar su apoyo constante, mi más sincero cariño a los trabajadores que hicieron posible la ejecución de esta investigación.

Índice

| | |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I | 5 |
| MARCO TEÓRICO | 5 |
| 1.1 Marco teórico | 5 |
| 2.1.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema | 5 |
| Antecedentes | 5 |
| 2.1.2 Adopción de una perspectiva teórica | 9 |
| Positivismo | 10 |
| 2.1.3 Estructura Conceptual | 12 |
| Estrés Laboral | 12 |
| Estrés en el trabajo | 20 |
| Modelo Teórico del Estrés Laboral (demandas, restricciones y apoyo) | 21 |
| Modelo Teórico del Desempeño Laboral | 31 |
| 2.1 Situación problemática | 36 |
| 2.1.1 Diagnóstico | 36 |
| 2.1.2 Pronóstico | 38 |
| 2.1.3 Control Pronóstico | 39 |

| | | |
|---------------------|---|----|
| 2.2 | Formulación del problema | 39 |
| 2.2.1 | Objetivo general | 40 |
| 2.2.2 | Objetivos específicos | 40 |
| 2.2.3 | Justificación | 40 |
| 2.3 | Nivel de estudio | 43 |
| 2.4 | Modalidad de investigación | 43 |
| 2.5 | Método | 43 |
| 2.6 | Hipótesis | 43 |
| 2.7 | Definición de variables | 43 |
| 2.7.1 | Operacionalización de variables | 44 |
| 2.8 | Población | 48 |
| 2.9 | Métodos, técnicas e instrumentos | 48 |
| 2.9.1 | Instrumentos | 49 |
| Estrés | | 49 |
| 2.9.2 | Cuestionario para la evaluación de niveles de estrés | 50 |
| CAPÍTULO III | | 59 |
| RESULTADOS | | 59 |
| 3.1 | Análisis, interpretación y discusión de los resultados | 59 |
| 3.1.1 | Análisis de datos | 59 |

| | | |
|-----------------|--|-----------|
| 3.1.2 | Resultado de los Instrumentos | 60 |
| 3.1.2.1 | Análisis descriptivo de las características sociodemográficas-laborales | |
| | 60 | |
| 3.1.2.2. | Análisis descriptivo desempeño laboral | 64 |
| 3.2. | Relación entre las variables | 64 |
| 3.3. | Conclusiones..... | 76 |
| 3.4. | Recomendaciones..... | 76 |
| 3.5. | BIBLIOGRAFÍA | 78 |
| 3.6.1. | Datos sociodemográficos-laborales TTHH..... | 83 |
| 3.6.2. | Índices de la Evaluación de desempeño de los trabajadores del área de desarrollo infantil | 87 |
| 3.6.3. | Índices estrés en los trabajadores del área de desarrollo infantil..... | 89 |
| 3.6.4. | “Cuestionario niveles de estrés”. (Villalobos 2010)..... | 91 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|---|----|
| Gráfico 1: Fases del Estrés | 16 |
| Gráfico 2: Efectos en la Salud | 17 |
| Gráfico 3: Estrés Ocupacional y Enfermedad Profesional | 19 |
| Gráfico 4: Modelo de las demandas, restricciones y apoyo | 21 |
| Gráfico 5: Modelo de exigencias psicológicas-control | 24 |
| Gráfico 6: Factores que afectan el desempeño | 26 |
| Gráfico 7: Sistema de rendimiento | 34 |
| Gráfico 8: Interpretación Pearson..... | 59 |
| Gráfico 9: Distribución Sexo..... | 60 |
| | |
| Tabla 1: Taxonomía del Rendimiento | 35 |
| Tabla 2: Distribución personal | 48 |
| Tabla 3: Instrumentos de selección | 48 |
| Tabla 4: Instrumentos de evaluación..... | 49 |
| Tabla 5: Instrumento de evaluación del estrés | 50 |
| Tabla 6: Coeficiente de correlaciones | 52 |
| Tabla 7: Escala de respuesta..... | 53 |
| Tabla 8: Modalidades de aplicación | 53 |
| Tabla 9: Proceso de calificación del cuestionario para la evaluación del estrés | 54 |
| Tabla 10: Calificación de los ítems | 55 |
| Tabla 11: Calificación de las opciones de respuesta de los ítems | 56 |

| | |
|---|----|
| Tabla 12: Distribución Sexo..... | 60 |
| Tabla 13: Distribución Instrucción Formal | 61 |
| Tabla 14: Distribución Estado Civil..... | 61 |
| Tabla 15: Distribución Formación Académica..... | 61 |
| Tabla 16: Distribución Cargo Laboral..... | 62 |
| Tabla 17: Distribución Antigüedad | 62 |
| Tabla 18: Distribución Edad..... | 62 |
| Tabla 19: Niveles de Estrés | 63 |
| Tabla 20: Desempeño Laboral..... | 64 |
| Tabla 21: Relación Sexo vs Estrés | 65 |
| Tabla 22: Relación Sexo vs Desempeño Laboral..... | 66 |
| Tabla 23 Relación Años de Edad Vs Desempeño Laboral..... | 67 |
| Tabla 24 Relación Años de Edad Vs Estrés | 68 |
| Tabla 25 Relación Estado Civil Vs Estrés..... | 69 |
| Tabla 26 Relación Estado Civil Vs Desempeño Laboral | 70 |
| Tabla 27 Relación Cargo Laboral Vs Estrés | 71 |
| Tabla 28 Relación Cargo Laboral Vs Desempeño Laboral..... | 72 |
| Tabla 29: Relación Estrés vs Desempeño Laboral | 73 |
| Tabla 30: Correlación Sexo vs Desempeño..... | 74 |
| Tabla 31: Correlación Pearson | 74 |

RESUMEN

La presente investigación trata sobre estudio de los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil ejecutado en el Ministerio de Inclusión Económica y Social del distrito Puyo. El propósito del estudio fue determinar si los niveles de estrés se relacionan con el desempeño laboral e identificar la relación del mismo con los factores sociodemográficos de la población investigada como: edad, estado civil, cargo laboral e instrucción formal. Se trata de un estudio cuantitativo, relacional, transversal, no experimental. Se evaluó a 60 trabajadores del área de desarrollo infantil. Materiales y métodos: Se aplicó el Cuestionario de Evaluación de Estrés de la Universidad Javeriana (Gloria Villalobos), la evaluación de Desempeño Laboral (SENRES-08) y el Distributivo de Talento Humano para Factores Sociodemográficos. Resultados: De la población estudiada 47 (78,3%) fueron mujeres y 13 (21,7%) hombres; 27 (45,0%) de los colaboradores tienen tercer nivel, 22 (36,7%) tecnología, 7 (11,7%) egresados. Un 71,7% (43) colaboradores tienen un nivel de desempeño Muy Bueno, 9 (15,0%) satisfactorio; sobre estrés laboral 21 (35%) trabajadores tienen un nivel muy alto de estrés, 12 (20,0%) nivel medio, 12 (20,0%) nivel alto, 6 (10,0%) muy bajo, 9 (15,0%) nivel de estrés bajo. No existió asociación estadísticamente significativa entre las variables de niveles de estrés laboral y niveles de desempeño laboral. Se encontró con el coeficiente de correlación de Pearson una asociación lineal positiva muy baja, estadísticamente significativa.

Palabras claves: niveles de estrés, niveles de desempeño.

ABSTRACT

This research deals with stress levels and their relation to the work performance of workers in the area of child development ministerial of economic and social including so Puyo district development. The purpose of the study was to determine if stress levels are related job performance and identify the relationship of the same with the sociodemographic factors of the population investigated as; age, marital status, employment office and formally user instructions it is quantitative, relational, cross, no experimental study was evaluated 60 workers of the area child development materials and methods. Questionnaire stress assessment at the Javeriana University (Gloria Villalobos) results of population studied was applied, the evaluation work performance (SENRES-08) and distributed human talent for sociodemograficos factors 47. (78.3%) were women and 13 (21.7%) males 27 (45.0%) of employees have a very good level of performance, 9 (15.0%) satisfactory, job stress 21 (35%) workers have a very high level stress, 12(20.0%) middle level, 12 (20.0%) high, 6 (10.0%) very low nine (15.0%) low level of stress. No statistically significant variables asosacion between levels of job stress and job levels desmpañ. I was encotro with Pearson coefficient of correlation very low, statistically significant positive linear asosacion.

Keywords: stress levels, levels desmpañ.

INTRODUCCIÓN

“El estrés actualmente, afecta a una gran cantidad de personas alrededor del mundo, debido a la forma de vida que se lleva y las diferentes presiones. La mayoría no le toma mayor importancia, porque lo consideran un padecimiento de “moda”, y no logran darse cuenta que va mucho más allá de eso, porque este puede abarcar a todas las personas sin importar edad o género, únicamente depende del factor que haga a la persona sentirse incomoda ante alguna situación., el estrés es definido cómo demandas ambientales que recibe el individuo a las cuales debe dar una respuesta adecuada, y poner en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente es excesiva, frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, que implican activación fisiológica; esta reacción de estrés, incluye una serie de reacciones emocionales negativas, como ansiedad, entre otra". (Catalán, 2010).

El estrés afecta también a gran cantidad de colaboradores de las instituciones públicas y privadas, llegando a perjudicar de forma general la productividad de la organización, de este modo verse perjudicado inclusive el clima de trabajo, existiendo inestabilidad, rotación, fluctuación del personal.

Los desencadenantes del estrés son diversos, y diferentes en cada persona, pero de igual forma cuando un trabajador se encuentra expuesto a distintos síntomas de estrés, esto afectará en su desempeño laboral, y le impedirá realizar sus funciones de una manera óptima.

Toda institución desea que sus colaboradores, tengan un desempeño excelente, y que cumplan con todas las funciones asignadas, y aporten a la organización con atención de calidad a usuarios y sean ellos quienes garanticen que la atención es de calidad y calidez.

Por esta razón la presente investigación pretende determinar los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social del distrito Puyo, según la edad, estado civil, cargo laboral e instrucción formal.

A nivel mundial e internacional se han realizado un sin número de investigaciones y estudios sobre la relación que tiene el estrés sobre el desempeño de los trabajadores dentro del ámbito organizacional, por lo que científicamente a continuación lo detallo:

“Una investigación para determinar la relación entre la ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología (OAT), para obtener los resultados del estudio de tipo transaccional descriptivo, fue aplicado un instrumento de recolección de datos a una población constituida por 54 personas de distintas organizaciones del ramo tecnológico y que ocupan cargos gerenciales. Los resultados del estudio a pesar de que evidenciaron un alto nivel en el desempeño laboral como en el cumplimiento de los códigos de ética por parte de los empleados, la relación entre variables de investigación resultó ser positiva muy débil, lo que significa que mientras el empleado mejore el cumplimiento de la ética en sus labores, no necesariamente se evidenciará en algún progreso del desempeño laboral. La investigación concluye y sugiere una reorientación de los esfuerzos internos a fin de proporcionar al empleado una mayor participación a cursos de capacitación, talleres o charlas donde se compartan conocimientos entre los integrantes de la organización”. (Ruiz C, 2008).

“Mediante un estudio se determinó que la presencia de altos niveles de Estrés Laboral y uso de Mecanismos de Afrontamiento no funcionales, influyen en la aparición del Síndrome de Burnout en médicos residentes, para eso se evaluaron 150 médicos residentes, con edades

comprendidas entre los 25 y los 43 años, de ambos sexos, civiles y militares, se utilizó una Encuesta de Información General, el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el Cuestionario Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Afrontamiento de Carver. Los resultados fueron que el 15% de la muestra experimentó niveles de Estrés Laboral. El 28% presentó Síndrome de Burnout. El 53% percibió hacer uso de Mecanismos de Afrontamiento Funcional, y las variables nivel de Estrés Laboral y uso de Mecanismos de Afrontamiento no funcionales, lograron explicar en un 13% la aparición del Síndrome de Burnout. Se concluyó que la sub-escala de Afrontamiento no Funcional arrojó valores significativos como buen predictor del Síndrome de Burnout, así que médicos residentes con estilos de afrontamiento no funcionales tienen mayor probabilidad de padecer Síndrome de Burnout” (Blandini, 2005).

Encalada, Zegarra y Uribe (2006), “estudiaron los factores que desencadenan estrés y sus consecuencias en el desempeño laboral en los servicios de emergencia. Incluyeron la búsqueda electrónica y manual de diferentes instituciones educativas y sociedades científicas a nivel nacional e internacional, y encontraron que las causas del estrés son: la sobrecarga de trabajo, presión del tiempo, ambigüedad de roles, clima organizacional, inestabilidad laboral, problema de interrelación con el equipo multidisciplinario lo que afecta en el desempeño laboral y disminuye la calidad de los cuidados y la productividad. La situación de estrés permanente si no se controla puede llevar al síndrome de Burnout”. (Encalada A, 2006).

Así también Todaro y Godoy (2001), “estudiaron la percepción de empresarios y ejecutivos sobre el desempeño laboral de hombres y mujeres tiene un efecto significativo en sus posibilidades de acceso al empleo y en sus condiciones de trabajo. La investigación se realizó en Chile, basada en una encuesta a 203 empresas y en 17 entrevistas a profundidad. Una de las principales conclusiones es que la opinión favorable o desfavorable de los

empresarios respecto al desempeño de mujeres y hombres obedece fundamentalmente a una definición previa de las características de las distintas ocupaciones, lo cual tiene poco que ver con los elementos técnicos u organizativos de las ocupaciones, y sí con el carácter masculino o femenino socialmente atribuido a ellas. Eso refleja la predominancia de un orden de género como criterio de caracterización y clasificación de las empresas y las ocupaciones adecuadas para hombres o mujeres, y definir con ello verdaderos territorios masculinos y femeninos en el mundo del trabajo”. (Todaro, 2001).

“Estudio realizado determino si existía relación entre el nivel de estrés y el desempeño de los visitantes médicos de un laboratorio farmacéutico nacional. La muestra estuvo constituida por 25 visitantes médicos de un laboratorio farmacéutico nacional, de los cuales 19 eran hombres y 6 eran mujeres cuyas edades oscilan entre los 23 y 60 años, con un mínimo de escolaridad de nivel medio y máximo de universitario. Para poder alcanzar los objetivos se utilizaron como instrumentos la Escala de Apreciación de Estrés (EAE), de la cual se utilizó la escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S). Asimismo se utilizó un formato que incluye las visitas realizadas, que se maneja como la cobertura obtenida por el visitador médico del año 2009. El primer instrumento midió la variable estrés y el segundo midió la variable desempeño”. (Mazariegos, 2010).

De los estudios citados podemos demostrar de forma científica que el estrés puede perjudicar la salud mental de las personas no solo en el ámbito laboral, sino al contrario en su rutina diaria, familiar y social. De tal modo viéndose en el ámbito intralaboral amenazado su rendimiento y productividad.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Marco teórico

2.1.1 Estado actual del conocimiento sobre el tema

Antecedentes

La Organización Mundial de Salud (OMS), estima que a nivel mundial sólo entre el 5 y 10% de los trabajadores en los países en desarrollo y entre el 20 y 50% de los trabajadores en países industrializados (con pocas excepciones) tienen acceso a servicios de salud ocupacional adecuados. Los problemas relacionados con los aspectos psicosociales en el trabajo son atendidos en raras ocasiones aun cuando los servicios están disponibles. (Irene, 2007).

“En los países industrializados, las personas están cada vez más familiarizadas con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo, a pesar de que el problema persiste, e incluso parece ir en aumento en la Unión Europea. Sin embargo, en algunos países en desarrollo existe desconocimiento sobre este tema y no están conscientes de la importancia de lidiar con el estrés laboral”. (Irene, 2007).

México se llevó a cabo un estudio utilizando el Cuestionario sobre el Contenido del Trabajo donde se informó que la tasa de prevalencia de los trabajos de mucha tensión (Altas exigencias ocupacionales – Bajo control) a través de los sectores económicos fue del 26 %. Los resultados de estudios en otros países demostraron que el riesgo de hipertensión puede aumentar de 2 a 3 veces a causa de los trabajos de mucha tensión. Usando estos datos se

estimó que el tener altas exigencias de trabajo y bajo control contribuyó, entre un 21 y 32 % de los casos de hipertensión presentes en América Latina (riesgo atribuible). (Irene, 2007).

En América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna. Al mismo tiempo, muchos profesionales de la Salud y Seguridad Laboral en esta región piensan que un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están, más bien, asociados al concepto de “confort” y van más allá de la fase de “control de riesgos” de las exposiciones químicas, biológicas o físicas.

Así, para el caso de Colombia, la primera encuesta sobre condiciones de salud y trabajo realizada en el año 2007 en empresas de diferentes regiones del país, reportó la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores. (Social, Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo, 2007).

El estrés laboral afecta al 80% de los trabajadores de Argentina, según un estudio difundido que advirtió que el riesgo de padecer esa enfermedad se potencia en los empleados mayores de 25 años, la investigación fue llevada a cabo por la consultora D'Alessio IROL sobre 500 personas, y de ese universo el 80% de los trabajadores del país austral dijo padecer estrés laboral. (Xinhua, 2013).

El dinamismo de un mundo en donde el cambio y la transformación son permanentes y generan altos niveles de incertidumbre y complejidad, lo ambiguo, impreciso y azaroso se abren camino. Las paradojas, las oportunidades y las amenazas interactúan permanentemente, y el paradigma de lo humano y del éxito también cambia, primando el “tener” sobre el “ser”, la gratificación inmediata, el dinero como lo único valioso en la vida y el éxito como meta por alcanzar a toda costa y en poco tiempo.

Asumir este cambio como constante, implica también aceptar la dificultad de darse un momento de quietud frente a la velocidad de los sucesos tecnológicos, económicos y culturales que han incidido en la fragmentación entre el mundo personal, familiar y laboral a lo cual, la “desaparición del mundo espiritual y cultural” en todos los ámbitos pues “no hay tiempo” para estos temas. (Dolan, 2003).

La presión organizacional consecuente, se traslada a los trabajadores, potenciado la aparición y desarrollo de una pandemia del mundo actual: el estrés laboral, que impacta en su bienestar psicológico y calidad de vida, siendo uno de los responsables directos de las más comunes y mortales enfermedades que afectan al trabajador y la trabajadora del nuevo siglo. (Dolan, 2003).

El estrés es hoy en día un factor psicosocial de moda, debido a que la mayoría de personas lo padecen, si tomados en consideración como una amenaza todas las organizaciones o en su gran mayoría le darían la importancia del abordaje y prevención, para que sus colaboradores rindan de manera equilibrada.

En el desempeño se encuentran vinculadas las condiciones exigidas a los colaboradores para tener una notoria productividad dentro de la empresa y así también pueda actuar según las exigencias que su entorno requiera como lo son las condiciones sociales, culturales y demográficas, lo cual es significativo al desear tener una institución manejable con una debida intensidad y de esa manera competir con la globalización. Al enfocarse en el desempeño en el trabajo es debido tener en cuenta cómo se maneja diariamente el su ambiente, porque esto será el reflejo de cómo los trabajadores pueden o no sentirse a gusto en lo que realizan para optimizar resultados.

“En el artículo Desempeño Laboral en la página, que con frecuencia es notorio el bajo desempeño de los colaboradores en las instituciones y no se trabaja en los factores precipitantes por ende no se da un seguimiento como es debido. Hay un problema muy significativo en estos casos llamado burnout o cerebro quemado es en el momento donde el estrés se introduce en el ser humano para ser un factor perjudicialmente afectante a 8 la persona en todo su ambiente ya sea personal, social e importante en este caso el laboral; da origen a un agotamiento físico como mental y el rendimiento deseado en el individuo no dará resultado y brindará una respuesta inesperada en cualquier momento”. (Gonzales, 2014).

Una forma distinta al responder a una situación de índole laboral es sí hay baja disponibilidad y trabajo humano la productividad en la empresa será menor, este punto es donde los empleados no cumplen con los requerimientos organizacionales y los resultados obtenidos no serán los esperados.

“Al estudiar detenidamente las situaciones desencadenantes del estrés, es notorio observar las exigencias de los diversos trabajos, lo cual lleva al individuo a comportarse y tener reacciones inesperadas en su ambiente laboral, lo que perjudicara drásticamente para poder continuar con su rutina en el mismo. Sí las ocupaciones u obligaciones les son asignas y van más allá de la capacidad de realizarlas de parte del individuo como un trabajo apresurado, peligroso, riesgo económico o alta responsabilidad pueden causar muchos más factores estresantes que al momento de darse con menor exigencia”. (Encalada, 2007).

Realmente los factores estresantes en el trabajo pueden tener consecuencias significativamente peligrosas, se debe mantener el equilibrio y el control para que estas no sucedan, como pueden ser suicidio o problemas serios del corazón, es necesario darle la

importancia debida por parte de las empresas a estos problemas y respuestas totalmente negativas a los cuales se puedan ver involucrados los colaboradores.

2.1.2 Adopción de una perspectiva teórica

Es un estilo típico de Bertrand Russell para introducir uno de los libros más importantes sobre el conocimiento humano. Estamos de acuerdo en que es una parte infinitesimal del universo, pero es la parte más importante para nosotros, porque el conocimiento es sin duda la base de la vida de relación y, quizás lo más trascendente hoy en día, el conocimiento se ha convertido (más de lo que históricamente ha sido) en la base del poder.

La generación de nuevos conocimiento y aportes a la ciencia deben tener su fundamento filosófico, caso contrario se convierten en conceptos simples sin mayor complejidad y carentes de un fundamento científico, con la aplicación de la Epistemología, las Ciencias Sociales han propuesto soluciones en los momentos críticos de la construcción del conocimiento. El presente estudio en su marco epistemológico se construye en base al alcance de las Ciencias Sociales que para este fin considera a ciencias como la sociología, la ciencia política, la psicología social, la educación, la antropología social y la geografía social, dejando fuera de aplicación por un momento a ciencias como la historia, la economía, el derecho que tienen sus propios enfoques metodológicos y filosóficos.

Es fundamental citar en términos generales que la epistemología se define como el análisis del conocimiento científico. En términos más específicos, esta disciplina analiza los supuestos filosóficos de las ciencias, su objeto de estudio, los valores implicados en la creación del conocimiento, la estructura lógica de sus teorías, los métodos empleados en la

investigación y en la explicación o interpretación de sus resultados y la confiabilidad y refutabilidad de sus teorías (Briones, Epistemología de las ciencias sociales, 2002).

El progreso del conocimiento sólo es posible con la observación y el experimento y, según esta exigencia, se debe utilizar el método de las ciencias naturales. La pretensión de algunos filósofos de buscar conocimientos por medio de especulaciones metafísicas son intentos perdidos, si bien la filosofía debería tener como única tarea la de hacer comprensibles los métodos de las ciencias naturales y desarrollar, además, las concepciones generales que se derivan de los resultados de las diferentes ciencias particulares.

Positivismo

El término positivismo fue utilizado por primera vez por el filósofo y matemático francés del siglo XIX Auguste Comte (1798-1857), quien eligió la palabra positivismo sobre la base de que señalaba la realidad y la tendencia constructiva que él reclamó para el aspecto teórico de la doctrina. En general él se interesó por la reorganización de la vida social para el bien de la humanidad a través del conocimiento científico, y por esta vía, del control de las fuerzas naturales. Los dos componentes principales del positivismo, la filosofía y el gobierno (o programa de conducta individual y social), fueron más tarde unificados por Comte en un todo bajo la concepción de una religión, en la cual la humanidad era objeto de culto. (Federico, 1998)

El núcleo del positivismo lógico está constituido por un empirismo total, apoyado en los recursos de la lógica moderna, una alta valoración de la ciencia, un rechazo también total a la metafísica y al propósito de unificar el lenguaje de las diferentes ciencias con un

denominador común en el lenguaje de la física. (Briones, Epistemología de las ciencias sociales, 2002).

El proyecto de investigación se fundamenta en el positivismo al sustentar que el único conocimiento autentico es el conocimiento científico el cual puede surgir de la afirmación de las teorías a través del método científico. La constante dinámica de cambio y nuevas exigencias para el personal de salud ha llevado a retomar una problemática existente en las Unidades Operativas.

La realidad del momento es otra, la presencia de los riesgos psicosociales se ha potencializado, existe mayor incidencia en manifestaciones propias del Estrés, Carga Mental, etc. La imagen y la función del personal de salud han sido objeto de diversas transformaciones, pues esta como otras profesiones, se basa en un concepto social y como toda actividad social se desarrolla en un contexto histórico en permanente cambio y conflicto, es así que su desarrollo ha transitado por una práctica de cuidados basada en conocimientos empíricos, cuyos valores fueron determinados por ciertas ideologías dogmáticas, influidas por la moral tradicional y modelos basados en la abnegación y en el sacrificio.

De hecho el cuidado es el servicio que este grupo profesional ofrece a la sociedad y las funciones sirven como principios para fundamentar este cuidado. Aunque la función que determina el ejercicio de la profesión es la de cuidar la salud, se le asignan además las de administrar el cuidado de enfermería, medicina, psicología, los servicios, unidades y educar para la salud. También se han considerado como funciones de su práctica, la investigación y la docencia. Si bien estas funciones son muy generales, se hace necesario concretar las actividades a ejecutar por cada categoría profesional.

La presencia de estrés y su relación directa o indirecta con el desempeño de los profesionales de la educación, generado por el trabajo como factores de riesgo psicosociales han generado un especial interés en las últimas décadas, en el ámbito laboral, sobre esta problemática se han llevado estudios a nivel de países Europeos, Latinoamericanos (México-Colombia), estudios que han facilitado aportes prioritarios-importantes para el área de la salud en el trabajo.

2.1.3 Estructura Conceptual

Estrés Laboral

"La palabra estrés se deriva del griego "stringere", que significa provocar tensión, apareció a inicios del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, fue comúnmente utilizada especialmente en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como stress, stresse, strest, e inclusive straisse. (Russel, 1996)

A mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard "sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que se busque un ajuste o equilibrio de éste, a fin de alcanzar la estabilidad de milieu interieur (medio interior), entendido como todos los sistemas fisiológicos que componen a un individuo". "Éste puede ser uno de los primeros conceptos que hicieron para explicar las consecuencias potenciales del rompimiento del equilibrio en el organismo causado por agente externos, dando los primeros pasos para un concepto sobre estrés". (Russel, 1996)

Definiciones

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye (1926), endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien se le llegó a

considerar como el “padre del concepto estrés”. En la actualidad, partió de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que cuerpo. Selye (1956). “No hace referencia al estímulo, pero a la fuerza; si no a la respuesta del organismo ante el estrés. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimulante”. (Selye).

El estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos, respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos. Supone un estado del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo. Es un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e interaccionan entre sí: agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (reacción de estrés), variables moduladoras asociadas a elementos predisposiciones (tipo personalidad) y elementos demográficos (sexo, edad) (Selye).

El doctor Selye basado en su estudio previo llegó a aseverar que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales eran efectos causados principalmente por cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos mencionados y que estas alteraciones podrían tener un alto grado de predeterminación basados en la genética. (Folkman, 1986)

Con el paso del tiempo, al continuar con sus investigaciones, el doctor Selye añadió a sus ideas, que no simplemente los agentes físicos nocivos afectan directamente sobre los organismos al generar estrés, sino que además, en el caso del hombre, son las exigencias de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que contribuyen a un nivel de demandas alto, para el cual es necesario, que la persona se adapte en su afán de resolverlas, en caso de no lograrlo éstas provocan el trastorno del estrés. (Selye).

Tras controversias discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado; llegando a concluir que el estrés es un trastorno que somete a las personas a enfrentar demandas que sobrepasan sus fuerzas físicas y psíquicas. (Macías, 2007)

Desde el punto de vista psicológico se menciona que los factores a considerar son: la sintomatología, el curso, antecedentes de un acontecimiento biográfico capaz de producir una reacción a estrés agudo y la presencia de un cambio vital significativo, que da lugar a situaciones desagradables persistentes que llevan a un trastorno de adaptación (CIE-10). Cuando la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa y duradera puede tener repercusiones negativas.

Wallace y Szelagi, (1982) sostienen que gran variedad de condiciones organizacionales y ambientales son capaz de producir estrés y que los individuos responden a la misma condición de manera diferente. La intensidad y el grado de estrés son difíciles de predecir en el individuo mismo; sus consecuencias provocan cambios psicológicos “conductuales” o enfermedades crónicas. (SENRES, 2008)

Ivancevich y Matteson, (1989) citan que fue Walter Cannon, (1932) quien adopto el termino stress y en sus estudios hablo sobre los “niveles críticos del estrés” definiéndolos como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos hemostáticos (Acuña el termino homeóstasis para referirse al manteamiento del medio interno). (Matteson, 1989).

Susan L. Lind y Fred L. Otte, (2000). El estrés laboral es un costoso egreso empresarial que afecta tanto la salud de los empleados, como a las utilidades de la compañía. Asegurar que una persona trabaja 8 horas o turnos de 12 a 24 horas, la actividad continua puede presentar en el trabajador índice de estrés afectando su salud física y mental; y su desempeño en la institución.

Según S. Rosenzweig (1972) se denomina “stress” (presión), “a la situación estímulo que constituye un obstáculo o una obstrucción más o menos insuperable en la vía que conduce la satisfacción de una necesidad vital cualquiera”. La espera del organismo que corresponde a esta presión puede concebirse como un aumento de tensión.

En Niosh (National Institute of Occupational Health and Safety) estrés laboral según Instituto Nacional de Seguridad Ocupacional de la Salud, tiene una aproximación que reconoce que los factores del trabajo pueden generar estrés; y que los factores personales y situaciones intervienen para fortalecer o debilitar ese efecto. (NIOSH, Estrés en el Trabajo, 1998).

Tipos del estrés

- **Eustrés:** La respuesta de estrés hace que el individuo se adapte a la situación estresante y la supere exitosamente, a través del óptimo desempeño alcanzado.
- **Distrés:** La respuesta de estrés es tan fuerte que hace que el individuo se incapacite para actuar, su desempeño es pobre y se da como resultado sufrimiento y desgaste.

Enfoque del estrés

- **Estrés como estímulo:** Se define como condición ambiental, que dedica a identificar las diferentes fuentes de presión que inciden en las personas. Relaciona al estudio de las respuestas fisiológicas, cognitivas, y conductuales consecuencias de dicha presión.

- **Estrés como respuesta:** Se define el estrés como los indicios de tensión, es decir, son las respuestas psicofisiológicas y conductuales las que definirían el estrés.
- **Estrés interactivo:** Trata de integrar dos posturas anteriores, definiendo como la interacción del individuo con el medio, es decir, en la valoración que el sujeto hace la situación.

Fases del Síndrome de Adaptación General-SAG

- **Estado de alarma:** Ante la percepción de un estresor se da una activación del sistema nervioso SNC, que a su vez activa glándulas, órganos y músculos preparando al cuerpo para luchar o huir movilizándolo todas sus reservas de energía.
- **Estado de resistencia:** El estresor se sigue presentando por un lapso de tiempo más amplio y el cuerpo trata de adaptarse manteniendo su activación fisiológica en un grado más moderado con el fin de responder en cualquier momento.
- **Estado de agotamiento:** La exposición prolongada y continua a un estresor hace que la energía del cuerpo se vaya agotando y debilita el sistema inmunológico lo que hace que las defensas del cuerpo disminuyan propiciando colapsos de salud.

Gráfico 1: Fases del Estrés

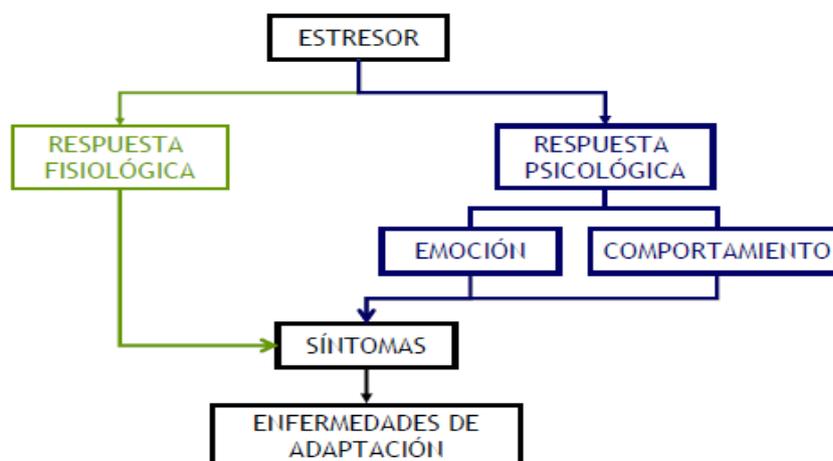


Fuente: SAG-Hans Selye

Efectos del estrés en la salud

- ✓ Dolor de cabeza
- ✓ Dolores musculares
- ✓ Desvelos
- ✓ Somnolencia
- ✓ Cambios en el apetito
- ✓ Indigestión
- ✓ Estreñimiento
- ✓ Palpitaciones
- ✓ Irritabilidad
- ✓ Mal genio
- ✓ Temblores
- ✓ Dificultades para concentrarse
- ✓ Olvidos

Gráfico 2: Efectos en la Salud



Fuentes: SC-Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2005)

Estrés Ocupacional y Enfermedad Profesional

Las prácticas médicas han constatado por muchos años las enfermedades causadas por el estrés, los estilos de vida actuales son cada vez más demandantes y desgastantes tanto corporal como mentalmente.

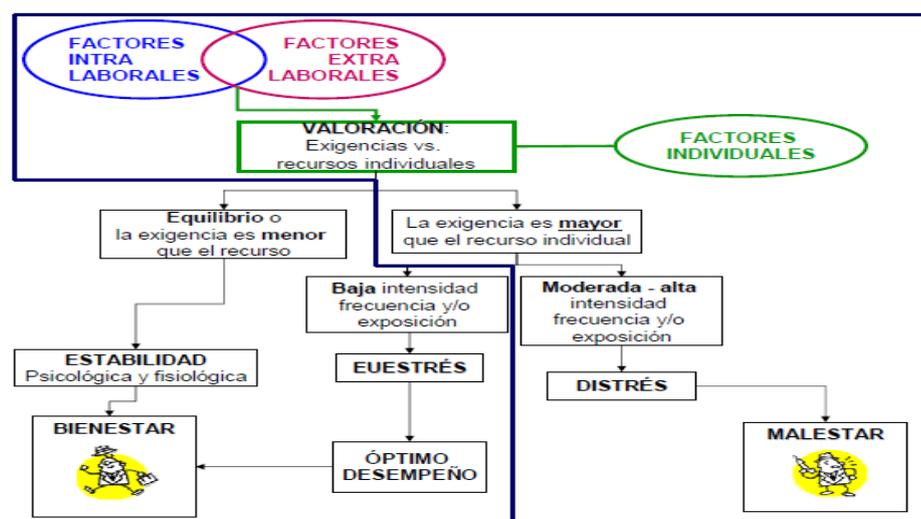
Las enfermedades pueden clasificarse en dos grupos:

- **Enfermedades por estrés agudo:** Aparecen en situaciones donde el individuo está sujeto a presiones que deben solucionarse, en forma súbita, evidente, fácil de identificar:
 - ✓ Úlcera por estrés.
 - ✓ Estados de shock
 - ✓ Neurosis post traumática
 - ✓ Neurosis obstétrica
 - ✓ Estado quirúrgico

- **Patologías por estrés crónico:** La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter más permanente, con mayor importancia y también de mayor gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce finalmente serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos vitales, se mencionan algunas alteraciones más frecuentes. (SENRES, 2008)
 - ✓ Dispepsia
 - ✓ Gastritis
 - ✓ Ansiedad
 - ✓ Accidentes
 - ✓ Frustraciones

- ✓ Insomnio
- ✓ Colitis nerviosa
- ✓ Migraña
- ✓ Depresión
- ✓ Agresividad
- ✓ Disfunción familiar
- ✓ Trastornos sexuales
- ✓ Disfunción laboral
- ✓ Hipertensión arterial
- ✓ Infarto al miocardio
- ✓ Adicciones
- ✓ Trombosis cerebral
- ✓ Conductas antisociales
- ✓ Psicosis severas

Gráfico 3: Estrés Ocupacional y Enfermedad Profesional



Fuentes: SC-Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2005)

Estrés en el trabajo

El estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

- Factores Psicosociales en el Trabajo. Los factores en el trabajo representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, algunos son de carácter individual, otros se refieren a las expectativas económicas o de desarrollo personal y otros más a las relaciones humanas y sus aspectos emocionales.
- El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés.

Las actuales tendencias en la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera cómo influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas.

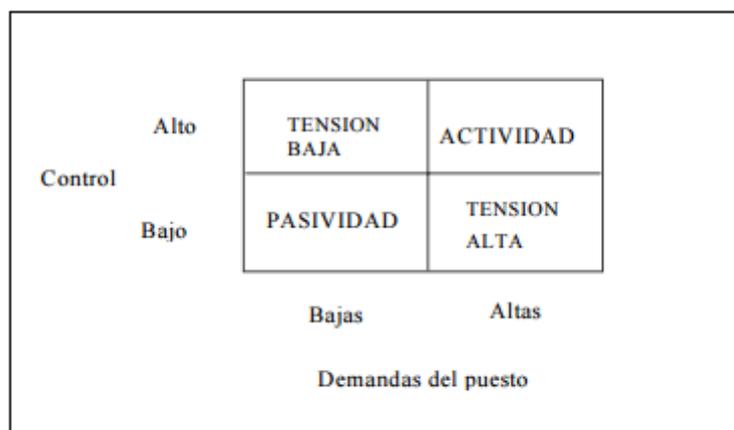
- Estrés y Actividad Profesional En la práctica médica, al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes.

Modelo Teórico del Estrés Laboral (demandas, restricciones y apoyo)

“Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo”. (Martínez, 2001).

Este modelo (también se lo denominado modelo de tensión en el trabajo) sigue gozando en la actualidad de gran vigencia, siendo numerosos los estudios y programas de intervención que se basan en esta explicación teórica. (Martínez, 2001)

Gráfico 4: Modelo de las demandas, restricciones y apoyo



Fuente: Karasek (1979,1992)

- **Demandas psicológicas:** “Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea”. (Martínez, 2001).

- **Control:** “Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas”. (Martínez, 2001)

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según Karasek se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

- **Apoyo social:** “Jeffrey V. Johnson, en el 86, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud”. (Martínez, 2001)

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que

modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

El autor plantea como variable dependiente a estudiar la satisfacción personal que el sujeto vivencia en su ámbito laboral. Se considera que el estrés correlaciona alta y negativamente con la satisfacción laboral. Por el contrario cuando la satisfacción laboral está disminuida, se entiende que el sujeto está bajo condiciones estresantes en su trabajo.

Si se consideran de manera conjunta las demandas laborales y la capacidad de decisión del sujeto en el ámbito laboral, aumenta la posibilidad de explicar el estrés. Las combinaciones entre las demandas y la capacidad para la toma de decisiones permiten entender las diferencias individuales existentes tanto en las consecuencias físicas como en las psicológicas del estrés. El estrés surge cuando se combinan unas demandas elevadas con una capacidad limitada para la toma de decisiones, lo que genera estrés (situación "tensión alta"). Karasek comenta que el estrés se relaciona con la aparición de problemas coronarios en los trabajadores.

1) Predicciones del modelo

“El modelo predice, en primer lugar, riesgo de enfermedad relacionado con estrés; en segundo lugar, predice relación con comportamiento activo/pasivo. Estos dos mecanismos psicológicos principales, el de tensión psicológica y el de aprendizaje, son independientes, lo que constituye uno de los rasgos esenciales del modelo: su estructura bidimensional”. (Martínez, 2001)

Gráfico 5: Modelo de exigencias psicológicas-control



Fuente: Karasek, (1979)

(Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) que contribuyeron a desarrollar esta perspectiva establecieron que la tensión psicológica es el resultado del efecto conjunto de las exigencias del trabajo y el alcance para tomar decisiones para enfrentar dichas exigencias.

De acuerdo a esta premisa, el estrés puede estudiarse a través de los estresores o fuentes de estrés y el grado en el cual el trabajador/a puede tomar decisiones acerca de su trabajo. Los autores definen las exigencias como la carga de trabajo, en términos de la presión de tiempo y el conflicto de roles para realizar las tareas. Mientras, el control lo definen como la habilidad de la persona para controlar sus actividades de trabajo y el grado de autonomía que su trabajo le permite desarrollarlas. A continuación analizamos elementos del modelo desde los algunos supuestos de la Psicología

Los autores/as (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) conceptualizaron el estrés como un fenómeno del cual sólo pueden dar cuenta a través de la relación entre las variables que componen el modelo. Es un modelo de correlación entre las variables exigencias y control que explica la generación de síntomas de la tensión psicológica en términos observables. De acuerdo a Karasek (1979), el estrés es un estado interno del individuo que puede medirse sólo de manera indirecta.

Este argumento responde a una visión del humano de la ciencia psicológica tradicional, en la medida que propone que el individuo es responsable de lidiar con la tensión que le producen las exigencias del trabajo. Para aliviarla, el individuo debe tomar control (autonomía) sobre su trabajo. El control aparece aquí como un mecanismo para maximizar su productividad sin interferencia de las exigencias.

En la medida en que el estrés se manifiesta en el modelo como “síntomas” del individuo, se pretende separar al individuo del entorno de exigencias o explotación que lo construye como sujeto de trabajo. De esta manera, las exigencias se separan de las estrategias de control que éste construye para manejar la tensión producida por las mismas.

El modelo presenta una noción individualista del sujeto en el cual parece “habitar” la tensión interna del “control” de dichas exigencias. Este modelo presenta una escisión entre el espacio externo (las exigencias) y el interno (el control de las exigencias), lo cual contradice la interdependencia entre ambas dimensiones del humano. Karasek y Theorell (1990) indicaron que en términos organizativos el rediseño de los puestos es necesario para que el trabajador/a tenga mayor autonomía. La autonomía en ese sentido incluye tanto el alcance para la toma de decisiones como el espacio para la creatividad y el uso de habilidades del trabajador/a.

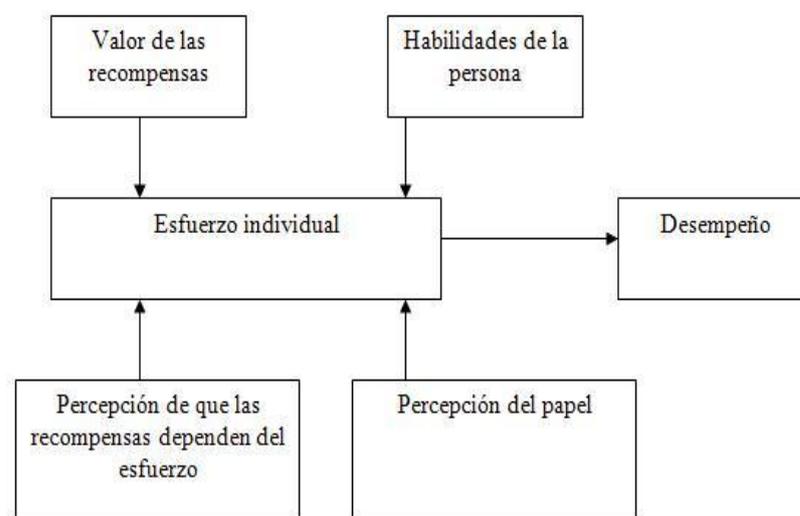
Desempeño Laboral

Según Chiavenato define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato I. , 2009)

El desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra y de situación en situación, pues este dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado. Cada individuo es capaz de determinar su costo-beneficio para saber cuánto vale la pena desarrollar determinada actividad; así mismo el esfuerzo individual dependerá de las habilidades y la capacidad de cada individuo y de cómo perciba este el papel que desempeña.

Se establece algunos factores que afectan el desempeño en el cargo:

Gráfico 6: Factores que afectan el desempeño



Fuente: Chiavenato (2000)

“La Administración de Recursos Humanos consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desarrollo eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa el medio que permite a las personas que colabore en ella, alcanzar los objetivos relacionados directa o indirectamente con el trabajo. ”
(Chiavenato Adalberto, 1999)

Chiavenato propone que para mejorar el desempeño las personas deben percibir justicia de las recompensas que perciben y que estas por tanto deben ir dirigidas al desempeño y buenos resultados del trabajador, por tanto estos objetivos deben ser muy claros así como también los métodos que se utiliza para medirlos. Y establece los principales atributos de alto desempeño:

- ✓ Participación
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Claridad
- ✓ Interacción
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Focalización
- ✓ Creatividad
- ✓ Rapidez

Por otro lado me menciona que es por medio de este proceso por el cual se ayuda al colaborador a alcanzar un nivel de desempeño y calidad en su conducta personal y social y que esta permita cubrir sus necesidades así como las de la organización. (Chruden & Sherman, 1987)

Características de la evaluación al desempeño

- “Está se enfoca en medir la contribución de los trabajadores, es decir, identifica, mide y analiza el nivel de desempeño que muestra un empleado”.
- “Este proceso debe ser orientado a desarrollar el potencial humano de la organización, esto se lo realiza con los resultados de la evaluación al desempeño que se haya realizado”.

- “La evaluación al desempeño es una calificación que el jefe, compañeros clientes internos o externos adjudican las competencias individuales de los trabajadores”.
- “Es un proceso que se desarrolla para mejorar las habilidades del personal, no solo recompensas de los aciertos realizados”.
- “La evaluación al desempeño nos permite medir la actividad de los trabajadores con la relación al puesto que ocupa y el nivel de contribución que hacen a los objetivos directos de la organización”.
- “Es vital para lograr una buena evaluación al desempeño, que el evaluador y evaluado tengan una buena relación, clara y concisa, ambos deben tener claro los objetivos que se esperan y la forma de lograrlo” (Gibson, 1990).

Importancia de la evaluación al desempeño

La evaluación al desempeño proporciona datos de vital importancia, y de gran utilidad para las organizaciones, si se la sabe utilizar. Acerca de los trabajadores podemos saber cómo ayudarlos para que rindan mejor, y para los empleados; al proporcionar retroalimentación les mostramos sus fortalezas y debilidades. (Gibson, 1990)

En general algunos de los usos habituales de la información derivada de la evaluación al desempeño son los siguientes:

Formación Profesional

Es tal vez el uso principal de la evaluación, debido a la retroalimentación que proporciona y que describimos antes, nos permite destacar las fortalezas y debilidades de los individuos, por supuesto enfocadas al trabajo. Para este objetivo, las debilidades derivadas de

la evaluación se vuelven el factor de atención, obviamente como expresamos antes, debemos basarnos en las debilidades que están bajo el control del trabajador. (Peresson, 2007)

Administración de sueldos y salarios

Utiliza comúnmente la evaluación al desempeño como herramienta para establecer incrementos de salario.

Ubicación

Es de vital importancia la evaluación al desempeño, para decidir sobre los empleados en formación, a menudo en las empresas se forman trabajadores en diferentes áreas que guardan una similitud, a éstos se les denomina empleados en formación, y luego de la evaluación son asignados a una área en la que demostraron desempeñarse mejor. La evaluación demuestra los talentos que posee un trabajador. (Perez, 2002)

Ascensos

Parte de los factores a tomar en cuenta para la decisión de un ascenso es el desempeño, depende de la organización y del nivel de importancia que se le dé.

Despidos

Al igual que los ascensos los despidos en su gran mayoría están relacionados con un alto o bajo nivel de desempeño.

Además de los ya mencionados la evaluación al desempeño trae consigo otros efectos beneficiosos, como: dar a los empleados la oportunidad de repasar su desempeño y las normas con su supervisor, y proporciona al supervisor las fortalezas y debilidades de los empleados.

- Genera una comunicación constante entre Jefes y colaboradores para mejorar el desempeño del trabajo de ambos.
- Garantiza que el personal pueda obtener orientación y reconocimiento, al conocer los resultados de su trabajo.
- Orienta el desempeño de toda la organización a la consecución de los objetivos propuestos por la organización.
- Permite un respaldo de peso al momento de tomar decisiones con respecto al personal que labora dentro de una organización. (Gibson, 1990)

El desarrollo de equipos

Es una técnica de modificación del comportamiento; la cual consiste en la participación de varios grupos de diversos niveles y áreas en donde mutuamente sus miembros dicen la percepción que tienen de los participantes, con el propósito de lograr un consenso en la que se logre que la colaboración sea más fructífera, eliminando de esta forma las barreras interpersonales de la comunicación mediante la exposición y la comprensión de sus causas; esta intervención debe ser coordinada con un especialista. Chiavenato señala que:

“El desarrollo de los equipos permite diagnosticar las barreras que impiden el desempeño eficaz del grupo, fortalecer el sentido de unidad entre los miembros, mejorar el cumplimiento de las tareas y el proceso operativo del grupo” (Chiavenato A. , 2008)

Los equipos son más que simples grupos. Aunque estos los conformen grupos de personas, presentan dos características propias:

Tanto el grupo como el equipo lo conforman un conjunto de personas que se relacionan entre sí. Sin embargo en el equipo esas relaciones se rigen por la confianza mutua y recíproca y por la existencia de un futuro deseo de ayudar a los otros. En el equipo, la cooperación genera un efecto de complementariedad por medio de la multiplicación de esfuerzos.

La responsabilidad forma parte tanto del grupo como el equipo; sin embargo en el grupo la responsabilidad es individual; mientras que en el equipo es solidaria y colectiva, es decir que todos sus miembros asumen las responsabilidades determinadas hacia los objetivos del grupo.

Modelo Teórico del Desempeño Laboral

Un acontecimiento importante dentro del desarrollo histórico de la psicología, es que la aparición de una teoría del rendimiento científicamente consistente es relativamente nueva, este fenómeno responde al hecho de que por mucho tiempo la psicología había descuidado la generación de estructuras teóricas que sustenten su evolución como ciencia, enfocándose en aspectos netamente empíricos.

Este “practicismo empirista”, si bien ha logrado hacer más accesibles y aplicables los métodos de la psicología y/o para los fines de administración de personal, ha desenfocado la misión del científico de la conducta humana en el trabajo, llevándolo a un estatus de “aplicador y calificador de pruebas”.

Los primeros modelos del rendimiento no precisaban con exactitud su naturaleza, pero lo consideraban como una función de las habilidades y la motivación del trabajador, como se ha mencionado anteriormente (Moorhead y Griffin, 1998) y esto se mantiene con fuerza en las

teorías actuales. Sin embargo, éstas han elaborado considerablemente la proposición original, demasiado básica.

El “Modelo de Campbell” reenfoca la atención de la investigación psicológica laboral sobre sus fundamentos más profundos y plantea una teoría del desempeño individual innovadora, afirmando que el rendimiento laboral individual es sinónimo de conducta de trabajo, y que este incluye únicamente a los comportamientos relacionados con la consecución de los objetivos organizacionales.(Landy & Conte, 2005).

Campbell sentó las bases de los diseños experimentales en investigación científica y evaluación. Se centró en la construcción del conocimiento y enfatizó la importancia de la validez interna y externa de los procesos de evaluación. Argumentaba que la sociedad podría enfrentar mejor los retos y mejorar las reformas sociales si utilizaban métodos experimentales como metodología científica para evitar el sesgo.

Campbell y sus colaboradores aseveran que el rendimiento puede ser predicho a partir de los elementos que lo componen, los predictores o determinantes de rendimiento laboral pueden ser clasificados en determinantes directos e indirectos.

Un ejemplo fundamental es la teoría del rendimiento presentada por Campbell (1990). Según ésta, hay determinantes indirectos, como su nombre lo indica, influyen al rendimiento indirectamente a través de los determinantes directos.

Se clasifican en determinantes indirectos internos (propios del individuo) y determinantes indirectos externos (organizacionales).

a) Directos

- **Conocimiento declarativo:** Los conocimientos sobre los hechos y las cosas (saber qué hacer), principios, objetivos, autoconocimiento. Es función de muy diversos factores: habilidad, personalidad, intereses, educación, formación, experiencia, aptitud/interacciones de trato.
- **Conocimientos sobre los procedimientos y habilidades:** Habilidad cognitiva, psicomotora, física, de autogestión, interpersonales. También son función de los elementos anteriores.
- **Motivación:** Definida como conducta de elección, es decir:
 - ✓ La elección de actuar o invertir esfuerzo.
 - ✓ La elección del nivel de esfuerzo.
 - ✓ La elección de persistir en el tiempo.

b) Indirectos internos

- ✓ Capacidades o aptitudes.
- ✓ Rasgos de personalidad.
- ✓ Actitudes.
- ✓ Valores.
- ✓ Intereses.

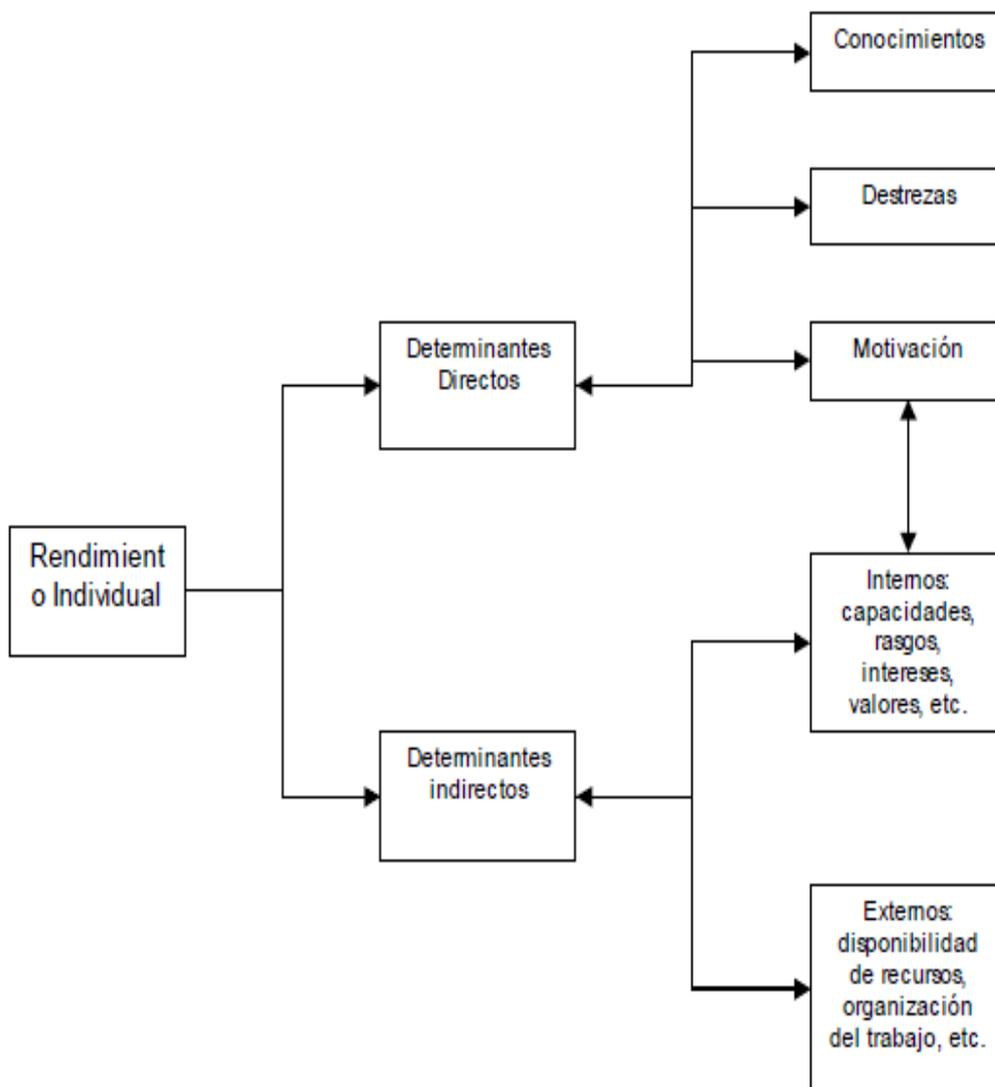
c) Indirectos externos

- ✓ Disponibilidad de recursos.
- ✓ Organización del trabajo.

Los diferentes elementos que componen el rendimiento individual conforman un sistema complejo en constante retroalimentación, interacción y cambio, el rendimiento como

fenómeno psicológico no es una constante, y es afectado tanto por factores externos (cambios de tecnología, de estructura, de funciones, etc.) como por factores propios del individuo (cambios en los conocimientos, en las destrezas en las motivaciones, en las aptitudes, actitudes, etc.).

Gráfico 7: Sistema de rendimiento



Fuente: Modelo de Campbell (1990)

Tabla 1: Taxonomía del Rendimiento

| Factores Globales | Definición |
|---|--|
| Dominio de tareas específicas | Habilidad o destreza para desempeñar el aspecto técnico de las actividades laborales. |
| Dominio de tareas anexas / Relacionadas | Habilidad para ejecutar actividades secundarias a las principales del puesto o tareas que no son formalmente parte del puesto pero pueden ser requeridas en un momento dado. |
| Habilidad en comunicación oral y Escrita | Comunicar eficientemente cuestiones laborales utilizando los medios de comunicación disponibles |
| Demostración de esfuerzo | Cumplir con tareas y actividades asignadas a pesar de los posibles Persistir en el cumplimiento de objetivos |
| Mantenimiento de la disciplina personal | Cumplir con las normas, políticas y reglamentos organizacionales. |
| Trabajo en equipo (facilitación del rendimiento de pares y equipos) | Colaborar con los demás para facilitar el cumplimiento de objetivos grupales. |
| Supervisión / Liderazgo | Monitorear el cumplimiento de las actividades de la personas a cargo |
| Administración / Gestión | Establecer objetivos, metas y estándares, asignar recursos para la ejecución de las diferentes actividades, representar la organización públicamente y velar por sus intereses |

Fuente: Modelo de Campbell (1990)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Situación problemática

El tema a investigar estudio de los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social del distrito Puyo.

Planteamiento del problema

2.1.1 Diagnóstico

El trabajo suele ser parte esencial de la vida: constituye una fuente de ingresos, autoestima, estatus, relaciones sociales y proporcionan una sensación de logro e integración. Sin embargo, aunque muchas personas obtienen satisfacción de sus empleos, a otras se les convierte en un enemigo latente que generan altos niveles de estrés; pudiendo poner en peligro la seguridad laboral y disminuyendo la productividad.

Las principales actividades económicas del Ministerio de Inclusión Económica y Social es la atención y participación social de personas con discapacidad, de niños, adolescentes, jóvenes y adultos mayores es decir abarca de forma inclusiva con todo el ciclo de vida y además fomenta las actividades de productividad, mediante los proyectos en cooperación con entidades públicas y privadas. El área de Desarrollo Infantil mediante sus dos programas Centros Infantiles del Buen Vivir y Creciendo con Nuestros Hijos brindan atención de forma gratuita e inclusiva a niños y niñas dando prioridad a los sectores vulnerables en población de cero a tres años de edad. Donde mediante el equipo técnico se ejecutan actividades de integración familiar e intersectorial de estimulación temprana, alimentación saludable, cuidado y buen trato, políticas públicas de Desarrollo Infantil

Integral. Siendo los Centros Infantiles del Buen Vivir Centros Institucionales, debiendo los niños y niñas permanecer ocho horas diarias dentro de una infraestructura mientras sus padres o representantes realicen sus actividades cotidianas, ellos reciben atención, cuidado, asistencia, alimentación y siesta por personal capacitado en cuidado infantil. Y Creciendo con Nuestros Hijos Centros No Institucionales porque los niños y niñas reciben atención domiciliaria con la presencia de sus representantes, por parte de una Educadora Familiar misma que asesora a la familia en temas de alimentación, cuidado, estimulación temprana.

Los centros infantiles del Buen Vivir están administrados por una coordinadora misma que hace las funciones de: Capacitar al personal que se encuentra directamente bajo el cuidado y asistencia de los niños y niñas, involucrar a las familias en el proceso formativo de los niños y niñas, ejercer vínculos intersectoriales con los ministerios, entidades públicas y privadas. Supervisar de forma diaria la alimentación en las cuatro ingestas que los niños consumen, monitorear que el horario de vida se ejecute a cabalidad, la estimulación temprana que los niños reciben en dos tiempos, gestionar materiales e implementos que se requieran en la infraestructura para brindar a los niños seguridad y atención de calidad. Ingreso de información, aplicación de fichas diarias de alimentación y participación familiar. En el caso de las Educadoras de Creciendo con Nuestros Hijos son actividades similares excluyendo únicamente la atención personalizada dentro de una infraestructura.

Al ser las funciones que se ejecutan a diario, un trabajo bajo presión en el cual el sistema mismo demanda prisa. Las coordinadoras y educadoras familiares deben entregar y consolidar dicha información fuera de su horario laboral en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, debido a que los Centros Infantiles del Buen Vivir (CIBV) y Creciendo con Nuestros Hijos (CNH), son modalidades que se encuentran a distancia considerable de la

Institución Matriz. Y por la demanda de información inclusive laboran extra horario sábados y domingos según la Institución lo requiera sin recibir remuneración alguna por dicha actividad extra. Empleando dinero personal para realizar mejoras en la infraestructura, obtener fotocopias, movilización, material didáctico y demás actividades que se exige, lo que repercute en la salud de los trabajadores.

2.1.2 Pronóstico

La vida laboral activa de los trabajadores es mucho más importante para la salud de lo que se considera habitualmente. De hecho las enfermedades profesionales o los trastornos que se relacionan con el trabajo representan una sola parte mínima de las enfermedades que en realidad están influidas o motivadas por el trabajo. En la actualidad existen pruebas científicas que demuestran que bajo determinadas condiciones laborales, y según la manera que tenga cada individuo de responder ante esas experiencias, puedan desarrollarse números enfermedades, sobre todo cardiovasculares.

Se puede calcular que el 25% de estas enfermedades están relacionadas al estrés, especialmente en manifestaciones del sistema nervioso: La excitación, el cansancio, el nerviosismo, las alteraciones del sueño, las alteraciones sexuales y las ideas obsesivas. Serán personas que se despierten con problemas del trabajo en la cabeza, que se preocupan excesivamente si dejan algo por hacer en el día. También provocará problemas digestivos como úlceras, colon irritable, trastornos en el tracto intestinal, dolores de espalda, de cabeza, hipertensión, elevación del colesterol y otros. (Cervera, 2011)

Por ello es probado que los trabajadores sometidos a cargas de estrés laboral tienen más enfermedades que aquellos que no lo están influyendo en su desempeño laboral, en el desarrollo de sus actividades asignadas. Quienes llevan una vida más sana y son capaces de

relativizar mejor el peso del trabajo en la vida real tienen mejor pronóstico para el desarrollo de este tipo de afectaciones a la salud y enfermedades.

2.1.3 Control Pronóstico

Como respuesta a esta necesidad de prevenir riesgos psicosociales “estrés laboral” en el Ministerio de Inclusión Económica y Social, en el área de Desarrollo Infantil compuesto por 60 trabajadores, se ha determinado técnicamente apropiado el ejecutar un estudio de niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral que permitirá a futuro tener un línea base para proponer a la institución medidas preventivas con el desarrollo a futuro de un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Vida de los trabajadores que conlleve el desarrollo de habilidades y destrezas desde recomendar una alimentación saludable y natural, técnicas de afrontamiento, una vida con ejercicio físico, sobrevalorar la importancia de un sistema sanitario eficiente, cuando los aspectos como la calidad de vida o del trabajo importen más. De esta manera evitar y/o reducir el riesgo de accidentes, enfermedades profesionales, ausentismo y otro generado por el estrés laboral.

Adicional a ello sea parte de una medición y control para cumplir con los requerimientos establecidos en el Sistema de Gestión de la Prevención “SGP” exigidos por los entes de control basados en normativa legal vigente en la República del Ecuador.

2.2 Formulación del problema

¿Cuáles son los niveles de estrés que se presentan en los trabajadores?

¿Cuáles son las características sociodemográficas-laborales de la población estudiada?

¿Cuáles son los niveles de desempeño laboral de población investigada?

¿Existe alguna relación entre las características sociodemográficas-laborales de edad, cargo laboral, estado civil y nivel de estudios con el estrés y el desempeño laboral?

2.2.1 Objetivo general

Determinar los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social del distrito Puyo.

2.2.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar los niveles de estrés de los Servidores Públicos del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social.
- Identificar las características socio demográficas-laborales de los Servidores Públicos
- Determinar los niveles de desempeño laboral de los servidores públicos
- Analizar las características sociodemográficas de edad, cargo laboral, nivel de estudios y estado civil que se relacionan con los niveles de estrés y desempeño laboral.

2.2.3 Justificación

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), enfatiza que el estrés no solo afecta al trabajador, también amenaza el futuro de la empresa y la productividad de un país, de ahí la importancia de su detección precoz para evitar las frecuentes secuelas que le acompañan.

El estrés se ha convertido en un concepto de interés investigativo que ha adquirido cierta relevancia social a lo largo del siglo XX, esta con frecuencia relacionado con el trabajo y/o a la actividad laboral; de hecho, los resultados de encuestas realizadas sobre las condiciones y calidad de trabajo precisan que se trata de un hecho extendido cuyas fuentes, manifestaciones y consecuencias pueden asociarse a las experiencias laborales de los individuos (Peiro, 2001). “Así, para el caso de Colombia, la primera encuesta sobre

condiciones de salud y trabajo realizada en el año 2007 en empresas de diferentes regiones del país, reporto la existencia de una cifra de estrés laboral que oscila entre el 20% y el 33% de los trabajadores estos planteamientos son relevantes para establecer consideraciones sobre la vivencia y las consecuencias de este en la salud, el bienestar y la calidad de vida de los trabajadores”. (Social, Bateria de Instrumentos para la evaluación de factores psicosociales, 2007).

Se ha ejecutado una investigación sobre cultura organizacional en los trabajadores operativos y administrativos del Distrito Puyo del Ministerio de Inclusión Económica y Social, donde sus resultados están definidos existencia de liderazgo para llevar a cabo un cambio cultural, pero es necesario la potenciar la capacidad de liderazgo poniendo énfasis en la capacidad de comunicación las decisiones y el logro de consenso tanto en métodos y en vías de enfrentar al entorno como la percepción que se tiene de este, a fin de poder establecer estrategias de desarrollo y fomentar las funciones de integración interna.

Otras variables importantes que surgen para la elaboración de esta investigación que afecta al personal son sexo, la remuneración mensual, inestabilidad laboral.

Otro motivo para realizar, son el contacto directo con usuarios que de una u otra forma descargan energías negativas con el personal que se encuentra directamente bajo la atención y cuidado infantil, familias por la presión laboral y demanda de cuestiones administrativas.

La distancia de la vivienda del personal a su lugar de trabajo influye, puesto que se debe trasladar a las Unidades de Atención en el caso de Coordinadoras de un cantón a otro, de una parroquia otra según su domicilio y en el caso de Educadoras Familiares visitas domiciliarias sin importar la condición climática y distancia geográfica sin recibir

movilización alguna corriendo riesgos , por el sin número de accidentes que se suscitan e la vía, los derrumbo ; cada uno de estas situaciones generan en el personal estrés laboral. Se sabe que en los servicios en Desarrollo Infantil, la calidad prestada depende en gran medida del personal, su conocimiento, de su vocación, capacidad de entrega y de trabajo en equipo, y para que todo esto se pueda desarrollar, el personal debe sentirse a gusto en su entorno laboral. Cuando se está sometido a situaciones que generan estrés se afecta al personal y a la calidad del servicio prestado.

De ahí que se justifique el tema de investigación propuesto: en primera instancia profundiza en la importancia de riesgos psicosociales específicamente los principales niveles de estrés como consecuencia de factores psicosociales y en segundo lugar se analizará su relación con el desempeño laboral.

Al realizar el presente estudio se logrará una línea de base de información sobre la presencia principales niveles del estrés, lo que permitirá al Ministerio de Inclusión Económica y Social, área de Desarrollo Infantil generar programas de mejoramiento de la salud de sus colaboradores, focalizando acciones concretas para prevenir, controlar, minimizar y de ser posible erradicar la presencia de estos factores de riesgos para la salud de los trabajadores y de esta manera generar el desarrollo del trabajo en equipo, apoyo entre compañeros, gusto, pasión por las actividades asignadas dando lugar al incremento de los niveles de desempeño laboral.

Tipo de Investigación

2.3 Nivel de estudio

Esta investigación tiene una metodología cuantitativa, de tipo relacional, con corte transversal, no experimental.

2.4 Modalidad de investigación

De campo: Se acudirá al lugar en donde se producen los hechos para recabar información y procesarla cualitativamente y cuantitativamente.

Documental: Se utilizará bibliografía actualizada y especializada sobre el tema de investigación. También se utilizara guías y notas técnicas europeas para fortalecer el proceso.

2.5 Método

El método que se utilizara será el Inductivo-Deductivo, al estudiar los factores de riesgo psicosocial (estrés) y su relación con el desempeño laboral, podremos inferir aplicaciones generales al grupo de estudio y en un futuro ampliar al campo de todos los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social

2.6 Hipótesis

Los niveles de estrés influyen en el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social del distrito Puyo.

2.7 Definición de variables

- Variable independiente: Estrés
- Variable dependiente: Desempeño laboral
- Variables intervinientes: Factores sociodemográficos y Laborales.

2.7.1 Operacionalización de variables

| | |
|-------------------------------|--|
| TIPO DE VARIABLE | Independiente |
| NOMBRE DE LA VARIABLE | Estrés |
| DEFINICIÓN | El estrés entendido como una interacción particular entre la persona y el medio ambiente, interacción que la persona evalúa o considera agotadora o extremadamente difícil, y que en consecuencia, perturba sus actividades cotidianas (Lazarus y Folkman, 1984) |
| DEFINICIÓN OPERACIONAL | El cuestionario es un instrumento diseñado para evaluar síntomas reveladores de la presencia de reacciones de estrés, distribuidos en cuatro categorías principales según el tipo de síntomas de estrés: a) fisiológicos, b) comportamiento social c) intelectuales y laborales y d) psicoemocionales y niveles de estrés. |
| DIMENSIONES | Síntomas fisiológicas Síntomas de comportamiento social Síntomas intelectuales y laborales Síntomas psico-emocionales |
| INDICADOR | Siempre, casi siempre, a veces y nunca. |
| | El instrumento califica dos elementos los niveles de estrés en intervalos de muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto. Y los síntomas reveladores divididos en salud |

| | |
|---------------------------------|---|
| ESCALA DE MEDICIÓN | <p>general, vitalidad y salud mental.</p> <p>Muy bajo= 0,0 a 7,8</p> <p>Bajo= 7,9 a 12,6</p> <p>Medio= 12,7 a 17,7</p> <p>Alto: 17,8 a 25,0</p> <p>Muy alto: 25,1 a 100</p> |
| INSTRUMENTO SELECCIONADO | <p>Tercera versión: revalidación Pontificia Universidad Javeriana, Sub-centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010).</p> |

| | |
|-------------------------------|--|
| TIPO DE VARIABLE | Dependiente |
| NOMBRE DE LA VARIABLE | Desempeño laboral |
| DEFINICIÓN | <p>Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.</p> |
| DEFINICIÓN OPERACIONAL | <p>La evaluación del desempeño consiste en un mecanismo de redición de cuentas de cuentas programadas y continua, basada en la</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>comparación de los resultados alcanzados con los resultados esperados por la institución, considerando las responsabilidades de los puestos que ocupan.</p> |
| <p>DIMENSIONES</p> | <p>“Indicadores de gestión del puesto, los conocimientos, competencias técnicas del puesto, competencias universales, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo”. (SENRES, 2008)</p> |
| <p>INDICADOR</p> | <p>Siempre, frecuentemente, alguna vez, rara vez y nunca.</p> |
| <p>ESCALA DE MEDICIÓN</p> | <p>Indicadores de gestión del puesto, los conocimientos, competencias técnicas del puesto, competencias del proceso interno, competencias del contexto”. (SENRES, 2008)</p> <p>5 Siempre</p> <p>4 Frecuentemente</p> <p>3 Alguna vez</p> <p>2 Rara vez</p> <p>1 Nunca</p> |
| <p>INSTRUMENTO SELECCIONADO</p> | <p>Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (2014)</p> |

| | |
|-------------------------------|--|
| TIPO DE VARIABLE | Interviniente |
| NOMBRE DE LA VARIABLE | Factores socio-demográficos y laborales |
| DEFINICIÓN | Características generales de una población a ser investigada, las mismas que están relacionadas con el factor económico, nivel de bienestar, condiciones laborales, y otras. |
| DEFINICIÓN OPERACIONAL | Nivel de un individuo en relación a sus condiciones económicas, sociales, laborales y particulares. |
| DIMENSIONES | Socio-demográficas: edad, sexo, estado civil, instrucción formal. Laborales: cargo laboral, remuneración mensual, Tipo de Servidor Público, antigüedad, perfil profesional. |
| INDICADOR | 20-25/26-31/32-37/38-43, hombre-mujer/soltera, casada, unión libre, divorciada/, egresado, tecnólogo, tercer nivel/cuarto nivel/ coordinadora CIBV, coordinadora CIBV, educadora CNH/ escala de servidor público/, 1 año, 2 años, 3 años/ ciencias de la educación, educación infantil, educación básica, educación inicial, parvulario, logopeda, psicóloga educativa, desarrollo infantil. |

| | |
|---------------------------------|--|
| ESCALA DE MEDICIÓN | Cuantitativa |
| INSTRUMENTO SELECCIONADO | Unidad de Talento Humano, Distributivo enero 2015 |

2.8 Población

El estudio se llevará a cabo en el área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social del distrito Puyo. Correspondiente a una población de 60 trabajadores; distribuidos en dos modalidades.

Tabla 2: Distribución personal

| Área de Desarrollo Infantil | | Número de Trabajadores |
|------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| Modalidades | Centro Infantil del Buen Vivir | 40 |
| | Creciendo con Nuestro Hijos | 20 |
| TOTAL | | 60 |

Fuentes: Unidad de Talento Humano Distributivo 2015

2.9 Métodos, técnicas e instrumentos.

Tabla 3: Instrumentos de selección

| INSTRUMENTOS SELECCIONADOS | | |
|---|---|--|
| Estrés laboral | Desempeño Laboral | Características Socio-demográficas |
| Instrumento de evaluación de estrés de la Batería de Gloria Villalobos. | Perfil Optimo Instrumento SENRES.EVAL-01-2014 | Unidad de Talento Humano Distributivo Enero 2015 |

Fuente: Elaborado por la autora

2.9.1 Instrumentos

Estrés

Tabla 4: Instrumentos de evaluación

| Instrumento | Mide | Autor |
|--|---|--|
| Instrumento de niveles de estrés de la Batería de Gloria Villalobos. | Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psico-emocionales del estrés | Tercera versión: revalidación Pontificia Universidad Javeriana, Sub-centro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales (2010). |
| Perfil Óptimo Instrumento SENRES.EVAL-01-2014 | “Indicadores de gestión del puesto, los conocimientos, competencias técnicas del puesto, competencias universales, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo. ”. (SENRES, 2008) | Secretaria Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (2014) |
| Distributivo Trabajadores del Distrito Puyo-MIES | Las características socio-demo-gráficas y laborales de los Trabajadores del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social. | Unidad de Talento Humano, Distributivo junio 2015 |

2.9.2 Cuestionario para la evaluación de niveles de estrés

Tabla 5: Instrumento de evaluación del estrés

| | |
|----------------------------|--|
| Nombre: | Cuestionario para la evaluación de niveles de estrés. Tercera versión. |
| Fecha de publicación: | Primera versión 1996 Segunda versión 2005 Tercera versión 2010 |
| Autores: | Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005 Tercera versión: revalidación Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010. |
| Tipos de aplicación: | Individual o colectiva |
| Modalidades de aplicación: | Autoaplicación o heteroaplicación |
| Objetivo del cuestionario: | Identificar los niveles de estrés |
| Baremación: | Baremos aplicados a técnicos del área. |
| Tipo de instrumento: | Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde. |
| Número de ítems: | 31 ítems |
| Duración de la | |

| | |
|-------------|-------------------------------|
| aplicación: | 7 minutos (duración promedio) |
|-------------|-------------------------------|

El “Cuestionario para la evaluación del estrés” tiene tres versiones. La primera fue desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana (Villalobos, G.) para el Ministerio de Trabajo (1996); la segunda constituyó una adaptación y validación desarrollada por Villalobos, G. (2005), y la tercera fue una revalidación y readaptación desarrollada por la Pontificia Universidad Javeriana, a través del Subcentro de Seguridad Social en 2010.

El “Cuestionario para la evaluación del estrés”, primera versión fue validado en una muestra de 172 trabajadores de la ciudad de Bogotá, la segunda versión con 2199 (Villalobos G. 2005) y la tercera con 4521. Los estudios de validación de la segunda y tercera versión del cuestionario se realizaron con trabajadores pertenecientes a las seis regiones del país (Andina, Amazonía, Caribe, Bogotá, Orinoquía y Pacífica) y a los cuatro grandes sectores económicos que agrupan las actividades de las empresas en Colombia (servicios, industria, comercio y agrícola).

A partir de la revisión de literatura científica se recopilaron los síntomas principales que indican la presencia de reacciones de estrés. Con esta información más la consulta de expertos, se construyó la primera versión del instrumento. La validez de ésta se determinó por el método de jueces.

La segunda versión del “Cuestionario para la evaluación del estrés” (Villalobos G., 2005) incluyó dos ejercicios de validación de contenido. El primero fue la indagación de los síntomas de estrés reportados por los trabajadores a los servicios médicos asistenciales (IPS) y a los de salud ocupacional de varias empresas, información que se recopiló mediante entrevistas con los profesionales responsables. El segundo análisis fue la validación con

jueces (psicólogos y médicos del área de Salud Ocupacional).

En la tercera versión del cuestionario de estrés se estimó la validez concurrente del cuestionario, tomando la segunda versión del mismo (Villalobos G., 2005), y calculando su correlación con las escalas de salud general, vitalidad y salud mental del cuestionario SF-36v2 (Ware, J. E., y cols., 2007). Cabe precisar que las escalas de salud del SF-36v2 habían sido previamente validadas en población colombiana.

La consistencia interna de la segunda versión del cuestionario se estimó a través del Alfa de Cronbach, cuyo coeficiente fue de 0,889 ($p = 0,001$). La tercera versión del cuestionario no presentó cambios en el nivel de consistencia interna hallado en la segunda versión.

La confiabilidad total de la segunda versión del cuestionario se obtuvo por el método de test- retest y su resultado fue significativo ($r = 0,851$; $p = 0,005$), los resultados de validez y confiabilidad de la segunda versión del cuestionario son indicadores positivos de su calidad.

Tabla 6: Coeficiente de correlaciones

| Escalas | Coeficientes de correlación con el cuestionario para la evaluación del estrés |
|---------------|---|
| Salud general | -0,485** |
| Vitalidad | -0,636** |
| Salud mental | -0,662** |

Fuente: Batería de Riesgos Psicosociales

a) Escala de respuesta

Los ítems del “Cuestionario para la evaluación del estrés”, tienen una escala de respuestas tipo Likert, en la que el trabajador selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje la ocurrencia de ciertos niveles de estrés en los últimos tres meses.

La respuesta escogida se debe marcar con una X en el espacio correspondiente.

Tabla 7: Escala de respuesta

| | | | |
|---------|--------------|---------|-------|
| Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca |
|---------|--------------|---------|-------|

b) Modalidad de aplicación

Heterolectura y auto-diligenciamiento: El examinador lee los enunciados, los ítems y las alternativas de respuesta. El trabajador selecciona y registra por sí mismo las respuestas en el formato. Esta modalidad requiere que los que responden el cuestionario lean y escriban.

Heterolectura y hetero-diligenciamiento: El examinador lee los enunciados, los ítems y las opciones de respuesta, y una vez el trabajador dice su respuesta, el examinador la registra en el formato. Esta es una opción de aplicación individual, recomendada para grados educativos desde analfabeta, primaria incompleta, bachillerato incompleto, así como para personas que presentan dificultades de lectoescritura.

Auto-aplicación: En esta modalidad el examinador entrega a cada trabajador el cuestionario y le solicita leer las instrucciones mentalmente, mientras que el examinador las va leyendo en voz alta. Una vez finaliza, se pide al trabajador que continúe leyendo y respondiendo por sí sólo los enunciados y los ítems.

Tabla 8: Modalidades de aplicación

| | | |
|--------------------------------|------------------------------------|--|
| Ninguna Primaria incompleta | Individual | Hetero-aplicación (heterolectura y heterodiligenciamiento) |
| | Individual Colectiva (máximo 5) | Hetero-aplicación (heterolectura y |

| | | |
|--|---|--|
| Primaria completa | personas por examinador) | heterodiligenciamiento) |
| Bachillerato incompleto Bachillerato completo | Individual Colectiva (máximo 12 personas por examinador) | Auto-aplicación con opción de hetero-aplicación |
| Técnica o tecnología incompleta Técnica o tecnología completa Pre-grado incompleto Pre-grado completo Post-grado incompleto Post-grado completo | Individual o colectiva | Auto-aplicación |

Fuente: Batería de Riesgos Psicosociales

Tabla 9: Proceso de calificación del cuestionario para la evaluación del estrés

| |
|--|
| Paso 1. Calificación de los ítems |
| Paso 2. Obtención del puntaje bruto total |
| Paso 3. Transformación del puntaje bruto total |
| Paso 4. Comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos |
| Paso 5. Interpretación del nivel de estrés |

Fuente: Batería de Riesgos Psicosociales

- Paso 1. Calificación de los ítems: Cada uno de los ítems del cuestionario debe ser calificado con valores (números enteros) que oscilan entre 0 y 9. Dichos valores permiten calcular el puntaje bruto del cuestionario.

Cada una de las opciones de respuesta de los ítems (siempre, casi siempre, a veces y nunca) tienen un valor, el cual debe indicar que a mayor puntuación del ítem, mayor la ocurrencia del estrés. En la tabla 4 se presentan los valores que se asignan a las opciones de

respuesta para cada ítem.

En la situación en que un ítem no haya sido respondido o presente una doble marcación, se tomará como un dato perdido, sin calificación alguna.

- Paso 2. Obtención del puntaje bruto total: La obtención de puntaje bruto total implica la sumatoria de los siguientes subtotaes que corresponden a promedios ponderados:

Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado multiplica por cuatro (4).

Tabla 10: Calificación de los ítems

| Ítems | Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca |
|--|---------|--------------|---------|-------|
| 1,2,3,9,13,14,15,23 y 24 | 9 | 6 | 3 | 0 |
| 4,5,6,10,11,16,17,18,19,25,26,27, y 28 | 6 | 4 | 2 | 0 |
| 7,8,12,20,21,22,29,30 y 31 | 3 | 2 | 1 | 0 |

Fuente: Batería de Riesgos Psicosociales

- Se obtiene el promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3)
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
- Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.
- Paso 3. Transformación de los puntajes brutos: Con el fin de lograr mejores comparaciones de los puntajes obtenidos en el cuestionario, el siguiente paso consiste en realizar una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100.
- Paso 4. Comparación del puntaje total transformado con las tablas de baremos: El paso siguiente consiste en comparar los puntajes transformados con las tablas de baremos, que indicarán el nivel de estrés que representa la puntuación transformada del puntaje.

Tabla 11: Calificación de las opciones de respuesta de los ítems

| Nivel de estrés | Puntaje total transformado | |
|-----------------|----------------------------|-------------|
| Muy bajo | 0,0 a 7,8 | 0,0 a 6,5 |
| Bajo | 7,9 a 12,6 | 6,6 a 11,8 |
| Medio | 12,7 a 17,7 | 11,9 a 17,0 |
| Alto | 17,8 a 25,0 | 17,1 a 23,4 |
| Muy alto | 25,1 a 100 | 23,5 a 100 |

Fuente: Batería de Riesgos Psicosociales

- Paso 5. Interpretación del nivel de estrés: Comparado el puntaje transformado con los baremos que le correspondan, se podrá identificar el nivel de estrés que representa.

Muy bajo: ausencia de estrés u ocurrencia muy rara que no amerita desarrollar actividades de intervención específicas, salvo acciones o programas de promoción en salud.

Bajo: es indicativo de baja frecuencia de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud. Es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.

Medio: la presentación de estrés es indicativa de una respuesta de estrés moderada.

Los niveles de estrés más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Alto: la cantidad de estrés y su frecuencia de presentación son indicativa de una respuesta de estrés alto. Los niveles de estrés más críticos y frecuentes requieren intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Además es muy importante

identificar los factores de riesgo psicosocial intra y extralaboral que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

Muy alto: la cantidad de estrés y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés severa y perjudicial para la salud. Los niveles de estrés más críticos y frecuentes requieren intervención inmediata en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica.

Desempeño Laboral

La Norma Técnica del Subsistema de Evaluación del Desempeño esta es una norma que tiene por objeto establecer las políticas, normas, procedimientos e instrumentos de carácter técnico y operativo que permitan a las instituciones del Estado, medir y mejorar el desempeño organizacional desde la perspectiva institucional, de las unidades o procesos internos, de los ciudadanos y de las competencias del recurso humano en el ejercicio de las actividades y tareas del puesto.

Su aplicación comprende a todas las instituciones del Estado señaladas en los artículos 3 y 101 de la Codificación de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público-LOSCCA; y, en el artículo 1 de su Reglamento.

Los principios de la evaluación son:

- Relevancia.
- Equidad.
- Confiabilidad.
- Confidencialidad.
- Consecuencia.
- Interdependencia.

El instrumento SENRES-EVAL-01, contiene:

1. Indicadores de gestión del puesto.
2. Los conocimientos.
3. Competencias técnicas de los puestos.
4. Competencias universales.
5. Trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo

La evaluación de los Indicadores de gestión del puesto, los conocimientos, competencias técnicas del puesto, competencias universales, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo.

El nivel de aplicación de los indicadores de gestión del puesto, los conocimientos, competencias técnicas del puesto, competencias universales, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo, es medido por el responsable de la unidad o proceso interno (jefe inmediato), de acuerdo a la siguiente escala:

- 5 Siempre
- 4 Frecuentemente
- 3 Alguna vez
- 2 Rara vez
- 1 Nunca

La periodicidad de la evaluación se efectúa dos veces al año, esto es una vez cada seis meses a excepción de los períodos a prueba.

Características Sociodemográficas

Se utilizó el Distributivo Actualizado 2015 proporcionado por la Unidad de Talento Humano, donde se obtuvieron datos que facilitaron el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1 Análisis, interpretación y discusión de los resultados

3.1.1 Análisis de datos

El análisis se realizó mediante una base limpia de datos en Microsoft Office Excel 2013, misma que fue analizada estadísticamente con la herramienta SPSS Versión 18 español.

Se obtuvieron frecuencias y porcentajes para el análisis de las características sociodemográficas, los niveles de estrés y desempeño laboral.

Para el análisis de la relación entre la variable independiente dependiente se realizó mediante la correlación de Pearson con una significancia ($p < 0,05$) para el 95% de confianza ($p < 0,01$) para el 99% de confianza. Para interpretación de la correlación se utilizó la siguiente escala:

Gráfico 8: Interpretación Pearson

| Valor | Significado |
|---------------|--|
| -1 | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0,9 a -0,99 | Correlación negativa muy alta |
| -0,7 a -0,89 | Correlación negativa alta |
| -0,4 a -0,69 | Correlación negativa moderada |
| -0,2 a -0,39 | Correlación negativa baja |
| -0,01 a -0,19 | Correlación negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0,01 a 0,19 | Correlación positiva muy baja |
| 0,2 a 0,39 | Correlación positiva baja |
| 0,4 a 0,69 | Correlación positiva moderada |
| 0,7 a 0,89 | Correlación positiva alta |
| 0,9 a 0,99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

Fuente: Benalcázar & Suarez, 2002

3.1.2 Resultado de los Instrumentos

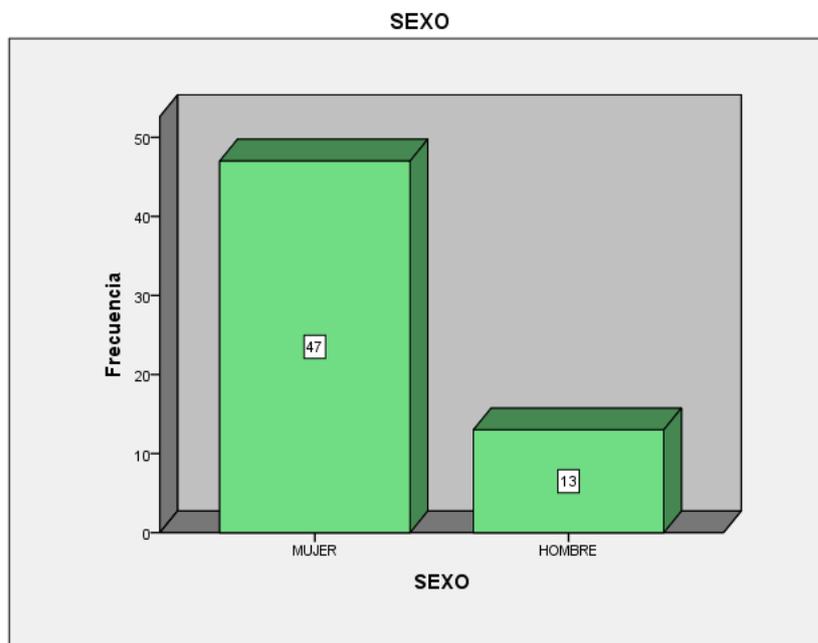
3.1.2.1 Análisis descriptivo de las características sociodemográficas-laborales

Tabla 12: Distribución Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|--------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | MUJER | 47 | 78,3 | 78,3 | 78,3 |
| | HOMBRE | 13 | 21,7 | 21,7 | 100 |
| | Total | 60 | 100 | 100 | |

Elaborado por: La Autora

Gráfico 9: Distribución Sexo



Fuente: Tabla 13

| Tabla 13: Distribución Instrucción Formal | | | | | |
|--|--------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Cuarto Nivel | 4 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Egresada | 7 | 11,7 | 11,7 | 18,3 |
| | Tecnología | 22 | 36,7 | 36,7 | 55,0 |
| | Tercer Nivel | 27 | 45,0 | 45,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Elaborado por: La Autora

| Tabla 14: Distribución Estado Civil | | | | | |
|--|-------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Casada | 18 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | Divorciada | 9 | 15,0 | 15,0 | 45,0 |
| | Soltera | 14 | 23,3 | 23,3 | 68,3 |
| | Unión Libre | 19 | 31,7 | 31,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Elaborado por: La Autora

| Tabla 15: Distribución Formación Académica | | | | | |
|---|--------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Ciencias de la Educación | 14 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| | Desarrollo Infantil | 3 | 5,0 | 5,0 | 28,3 |
| | Educación Básica | 10 | 16,7 | 16,7 | 45,0 |
| | Educación Infantil | 1 | 1,7 | 1,7 | 46,7 |
| | Educación Inicial | 17 | 28,3 | 28,3 | 75,0 |
| | Logopeda | 1 | 1,7 | 1,7 | 76,7 |
| | Parvulario | 13 | 21,7 | 21,7 | 98,3 |
| | Psicóloga Educativa | 1 | 1,7 | 1,7 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Elaborado por: La Autora

| Tabla 16: Distribución Cargo Laboral | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Coordinador CIBV | 13 | 21,7 | 21,7 | 21,7 |
| | Coordinadora CIBV | 27 | 45,0 | 45,0 | 66,7 |
| | Educadora CNH | 20 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Elaborado por: La Autora

| Tabla 17: Distribución Antigüedad | | | | | |
|--|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | 1,00 | 12 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | 2,00 | 22 | 36,7 | 36,7 | 56,7 |
| | 3,00 | 26 | 43,3 | 43,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Elaborado por: La Autora

| Tabla 18: Distribución Edad | | | | | |
|------------------------------------|-------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | 20-25 | 24 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | 26-31 | 16 | 26,7 | 26,7 | 66,7 |
| | 32-37 | 12 | 20,0 | 20,0 | 86,7 |
| | 38-43 | 8 | 13,3 | 13,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Elaborado por: La Autora

De los 60 trabajadores del área de Desarrollo Infantil que se aplicó los instrumentos 13 (21,7%) son hombres y 47 (78,3%) son mujeres de la población investigada, en referencia al estado civil 19 trabajadores (31,7%) unión libre , 18 (30,0%) casados, 14 (23,3%) solteros, 9 (15,0%) divorciados, con respecto a la edad de los encuestados 24 con un

(40,0%) se encuentran en edad promedio de 20-25 años, 16 (26,7%) oscilan edad entre 26-31 años, 12 (20,0%) edad promedio 32-37, 8 (13,3%) 38-43 años de edad. En cuanto al nivel de instrucción se tiene que 27 de los investigados (45,0%) son de tercer nivel, 22 poseen una tecnología (36,7%), 7 (11,7%) son egresados, 4 (6,7%) con cuarto nivel. Con referencia a la formación académica 17 trabajadores poseen título académico en educación inicial (28,3%), 14 (23,3%) título en ciencias de la educación, 13 parvulario con (21,7%), 10 (16,7%) su formación en educación básica, 3 (5,0%) especialistas en desarrollo infantil, 1 (1,7%) formación en educación infantil, 1 (1,7%) logopeda, 1 (1,7%) psicología educativa. En relación al cargo laboral de los colaboradores consta que 27 (45,0%) son coordinadoras CIBV, 13 (21,7%) coordinadores CIBV, 20 (33,3%) educadoras CNH. Finalmente en referencia a la antigüedad en el cargo 26 de los servidores públicos (43,3%) laboran en la Institución 3 años, 22 (36,7%) prestan sus servicios por el lapso de 2 años, y 12 (20,0%) 1 año.

Análisis descriptivo de estrés laboral

| Tabla 19: Niveles de Estrés | | | | | |
|-----------------------------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Alto | 12 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Bajo | 9 | 15,0 | 15,0 | 35,0 |
| | Medio | 12 | 20,0 | 20,0 | 55,0 |
| | Muy Alto | 21 | 35,0 | 35,0 | 90,0 |
| | Muy Bajo | 6 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

Elaborado por: La Autora

Los niveles de estrés que presenta la población investigada son: 21 trabajadores que representa (35,0%) un nivel muy alto, 12 (20,0%) un puntaje alto, 12 (20,0%) medio, 9 (15,0%) bajo y 6 (10,0%) resulta muy bajo.

3.1.2.2. Análisis descriptivo desempeño laboral

| Tabla 20: Desempeño Laboral | | | | |
|-----------------------------|---------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válidos | Excelente | 8 | 13,3 | 13,3 |
| | Muy Bueno | 43 | 71,7 | 85,0 |
| | Satisfactorio | 9 | 15,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 |

Elaborado por: La Autora

Dentro de las escalas de calificación de conformidad a lo establecido en la LOSCA no da resultados del desempeño laboral en sus dimensiones, indicadores de gestión del puesto, los conocimientos, competencias técnicas del puesto, competencias universales, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo, lo siguiente: que 43 trabajadores del área de desarrollo infantil (71,7%) tiene desempeño muy bueno, 8 (13,3%) excelente y 9 (15,0%) una calificación satisfactoria.

3.2. Relación entre las variables

A continuación se presenta los resultados de niveles de estrés en la relación a las variables sociodemográficas más significativas de la población.

Tabla 21: Relación Sexo vs Estrés

| | ESTRÉS | | | | | Total |
|--------------------|----------|--------|--------|--------|----------|--------|
| | MUY BAJO | BAJO | MEDIO | ALTO | MUY ALTO | |
| MUJER | | | | | | |
| Recuento | 2 | 8 | 6 | 11 | 20 | 47 |
| % dentro de SEXO | 4,3% | 17,0% | 12,8% | 23,4% | 42,6% | 100,0% |
| % dentro de ESTRÉS | 33,3% | 88,9% | 50,0% | 91,7% | 95,2% | 78,3% |
| % del total | 3,3% | 13,3% | 10,0% | 18,3% | 33,3% | 78,3% |
| HOMBRE | | | | | | |
| Recuento | 4 | 1 | 6 | 1 | 1 | 13 |
| % dentro de SEXO | 30,8% | 7,7% | 46,2% | 7,7% | 7,7% | 100,0% |
| % dentro de ESTRÉS | 66,7% | 11,1% | 50,0% | 8,3% | 4,8% | 21,7% |
| % del total | 6,7% | 1,7% | 10,0% | 1,7% | 1,7% | 21,7% |
| Total | | | | | | |
| Recuento | 6 | 9 | 12 | 12 | 21 | 60 |
| % dentro de SEXO | 10,0% | 15,0% | 20,0% | 20,0% | 35,0% | 100,0% |
| % dentro de ESTRÉS | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| % del total | 10,0% | 15,0% | 20,0% | 20,0% | 35,0% | 100,0% |

Elaborado por: La Autora

Dentro de la relación con el sexo mujer versus niveles de estrés se tiene que: 20 (33,3%) de mujeres tiene niveles muy altos de estrés y 1 (7,7%) de hombres, en niveles altos tenemos que 11 (23,4%) de mujeres y 1 (7,7%) hombres, y en el nivel bajo encontramos 8 mujeres (17,0%) y 1 (1,7%) hombres, en el nivel de estrés medio tenemos 8 mujeres (12,8%) y 6 hombres graficados con (46,2%). A nivel global de los dos sexos se evidencia que existe 21 (35,0%) de los colaboradores con niveles de estrés Muy Alto.

Tabla 22: Relación Sexo vs Desempeño Laboral

| | | DESEMPEÑO LABORAL | | | Total | |
|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------|---------------|--------|--------|
| | | EXCELENTE | MUY BUENO | SATISFACTORIO | | |
| SEXO | MUJER | Recuento | 7 | 34 | 6 | 47 |
| | | % dentro de SEXO | 14,9% | 72,3% | 12,8% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMPEÑO | 87,5% | 79,1% | 66,7% | 78,3% |
| | | % del total | 11,7% | 56,7% | 10,0% | 78,3% |
| | HOMBRE | Recuento | 1 | 9 | 3 | 13 |
| | | % dentro de SEXO | 7,7% | 69,2% | 23,1% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMPEÑO | 12,5% | 20,9% | 33,3% | 21,7% |
| | | % del total | 1,7% | 15,0% | 5,0% | 21,7% |
| Total | Recuento | 8 | 43 | 9 | 60 | |
| | % dentro de SEXO | 13,3% | 71,7% | 15,0% | 100,0% | |
| | % dentro de DESEMPEÑO | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 13,3% | 71,7% | 15,0% | 100,0% | |

Elaborado por: La Autora

Como se puede evidenciar en la Tabla # 23 existe un mayor porcentaje de desempeño “muy bueno” en mujeres con 34 (56,7%) versus hombres con 9 (15,0%), en desempeño “satisfactorio” tenemos en mujeres con 6 (10,0%) y 3 hombres con (5,0%) y en base a desempeño excelente 7 (11,7%) mujer y 1 hombre con el (1,7%). Finalizando que a nivel global son un total de 43 (71,7%) colaboradores de los dos sexos tienen un nivel de desempeño Muy Bueno.

Tabla 23 Relación Años de Edad Vs Desempeño Laboral

| | | DESEMPEÑO LABORAL | | | Total | |
|-------------|---------------------|-----------------------|-----------|---------------|--------|--------|
| | | EXCELENTE | MUY BUENO | SATISFACTORIO | | |
| AÑOS | 20-25 | Recuento | 1 | 19 | 4 | 24 |
| | | % dentro de AÑOS | 4,2% | 79,2% | 16,7% | 100,0% |
| | | % dentro de DESECUANT | 12,5% | 44,2% | 44,4% | 40,0% |
| | | % del total | 1,7% | 31,7% | 6,7% | 40,0% |
| | 26-31 | Recuento | 3 | 11 | 2 | 16 |
| | | % dentro de AÑOS | 18,8% | 68,8% | 12,5% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMP. | 37,5% | 25,6% | 22,2% | 26,7% |
| | | % del total | 5,0% | 18,3% | 3,3% | 26,7% |
| | 32-37 | Recuento | 2 | 9 | 1 | 12 |
| | | % dentro de AÑOS | 16,7% | 75,0% | 8,3% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMP. | 25,0% | 20,9% | 11,1% | 20,0% |
| | | % del total | 3,3% | 15,0% | 1,7% | 20,0% |
| | 38-43 | Recuento | 2 | 4 | 2 | 8 |
| | | % dentro de AÑOS | 25,0% | 50,0% | 25,0% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMP. | 25,0% | 9,3% | 22,2% | 13,3% |
| | | % del total | 3,3% | 6,7% | 3,3% | 13,3% |
| Total | Recuento | 8 | 43 | 9 | 60 | |
| | % dentro de AÑOS | 13,3% | 71,7% | 15,0% | 100,0% | |
| | % dentro de DESEMP. | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 13,3% | 71,7% | 15,0% | 100,0% | |

Elaborado por: La Autora

Como manifiesta en la Tabla # 24 la relación existente entre edad y desempeño laboral 19 colaboradores (31.7%) en edad promedio 20-25 años tienen un desempeño Muy Bueno, de 26-31 años 11(18,3%), de 32-37 años 9 (15,0%) y de 38-43 años 4(6,7%). Culminado que a nivel global son un total de 43 (71,7%) colaboradores de los dos sexos que tienen un nivel de desempeño Muy Bueno.

Tabla 24 Relación Años de Edad Vs Estrés

| | | ESTRES | | | | | Total | |
|-------------|--------------------|--------------------|--------|--------|--------|----------|--------|--------|
| | | MUY BAJO | BAJO | MEDIO | ALTO | MUY ALTO | | |
| AÑOS | 20-25 | Recuento | 2 | 2 | 6 | 6 | 8 | 24 |
| | | % dentro de AÑOS | 8,3% | 8,3% | 25,0% | 25,0% | 33,3% | 100,0% |
| | | % dentro de ESTRES | 33,3% | 22,2% | 50,0% | 50,0% | 38,1% | 40,0% |
| | | % del total | 3,3% | 3,3% | 10,0% | 10,0% | 13,3% | 40,0% |
| | 26-31 | Recuento | 1 | 5 | 2 | 2 | 6 | 16 |
| | | % dentro de AÑOS | 6,3% | 31,3% | 12,5% | 12,5% | 37,5% | 100,0% |
| | | % dentro de ESTRES | 16,7% | 55,6% | 16,7% | 16,7% | 28,6% | 26,7% |
| | | % del total | 1,7% | 8,3% | 3,3% | 3,3% | 10,0% | 26,7% |
| | 32-37 | Recuento | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 12 |
| | | % dentro de AÑOS | 25,0% | 16,7% | 8,3% | 16,7% | 33,3% | 100,0% |
| | | % dentro de ESTRES | 50,0% | 22,2% | 8,3% | 16,7% | 19,0% | 20,0% |
| | | % del total | 5,0% | 3,3% | 1,7% | 3,3% | 6,7% | 20,0% |
| | 38-43 | Recuento | 0 | 0 | 3 | 2 | 3 | 8 |
| | | % dentro de AÑOS | ,0% | ,0% | 37,5% | 25,0% | 37,5% | 100,0% |
| | | % dentro de ESTRES | ,0% | ,0% | 25,0% | 16,7% | 14,3% | 13,3% |
| | | % del total | ,0% | ,0% | 5,0% | 3,3% | 5,0% | 13,3% |
| Total | Recuento | 6 | 9 | 12 | 12 | 21 | 60 | |
| | % dentro de AÑOS | 10,0% | 15,0% | 20,0% | 20,0% | 35,0% | 100,0% | |
| | % dentro de ESTRES | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 10,0% | 15,0% | 20,0% | 20,0% | 35,0% | 100,0% | |

Elaborado por: La Autora

Como hace referencia el gráfico la relación existente entre edad y estrés 8 (13,3%) colaboradores en edad promedio 20-25 años presentan niveles de estrés Muy Alto, de 26-31 años 6 (37,5%), de 32-37 años 4 (6,7%) y de 38-43 años 3 (5,0%). Culminado que a nivel global son un total de 21 (35,0%) servidores públicos de edad general que presentan un nivel de estrés Muy Alto.

Tabla 25 Relación Estado Civil Vs Estrés

| | | ESTRES | | | | | Total | |
|---------------------|--------------------|--------------------|--------|--------|--------|-------------|--------|--------|
| | | MUY BAJO | BAJO | MEDIO | ALTO | MUY ALTO | | |
| ESTADO CIVIL | SOLTERA | Recuento | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 15 |
| | | % dentro de ESTADO | 6,7% | 20,0% | 20,0% | 20,0% | 33,3% | 100,0% |
| | | % dentro de ESTRES | 16,7% | 33,3% | 25,0% | 25,0% | 23,8% | 25,0% |
| | | % del total | 1,7% | 5,0% | 5,0% | 5,0% | 8,3% | 25,0% |
| | UNION LIBRE | Recuento | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 18 |
| | | % dentro de ESTADO | 22,2% | 5,6% | 16,7% | 27,8% | 27,8% | 100,0% |
| | | % dentro de ESTRES | 66,7% | 11,1% | 25,0% | 41,7% | 23,8% | 30,0% |
| | | % del total | 6,7% | 1,7% | 5,0% | 8,3% | 8,3% | 30,0% |
| | CASADA | Recuento | 1 | 2 | 3 | 4 | 8 | 18 |
| | | % dentro de ESTADO | 5,6% | 11,1% | 16,7% | 22,2% | 44,4% | 100,0% |
| | | % dentro de ESTRES | 16,7% | 22,2% | 25,0% | 33,3% | 38,1% | 30,0% |
| | | % del total | 1,7% | 3,3% | 5,0% | 6,7% | 13,3% | 30,0% |
| | DIVORCIADA | Recuento | 0 | 3 | 3 | 0 | 3 | 9 |
| | | % dentro de ESTADO | ,0% | 33,3% | 33,3% | ,0% | 33,3% | 100,0% |
| | | % dentro de ESTRES | ,0% | 33,3% | 25,0% | ,0% | 14,3% | 15,0% |
| | | % del total | ,0% | 5,0% | 5,0% | ,0% | 5,0% | 15,0% |
| Total | Recuento | 6 | 9 | 12 | 12 | 21 | 60 | |
| | % dentro de ESTADO | 10,0% | 15,0% | 20,0% | 20,0% | 35,0% | 100,0% | |
| | % dentro de ESTRES | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 10,0% | 15,0% | 20,0% | 20,0% | 35,0% | 100,0% | |

Elaborado por: La Autora

Tal cual lo recalca en la tabla # 26 la relación existente entre estado civil y estrés 5 trabajadores (8,3%) los niveles de estrés son Muy Alto en las solteras, mientras que 5 (8,3%) en estado unión libre, 8 (13,3%) en casados y 3 (5,0%) en divorciados. Mientras tanto en niveles de estrés Altos; 5 (8,3%) lo manifiestan las solteras, 5 (8,3%) en unión libre, 4 (6,7%) casadas. Finalizando que a nivel global son un total de 21 (35,0%) de los encuestados que presentan niveles de estrés Muy Altos, 12 (20,0%) nivel de estrés Alto.

Tabla 26 Relación Estado Civil Vs Desempeño Laboral

| | | DESEMPEÑO LABORAL | | | Total | |
|---------------------|---------------------|---------------------|-----------|---------------|--------|--------|
| | | EXCELENTE | MUY BUENO | SATISFACTORIO | | |
| ESTADO CIVIL | SOLTERA | Recuento | 2 | 11 | 2 | 15 |
| | | % dentro de ESTADO | 13,3% | 73,3% | 13,3% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMP. | 25,0% | 25,6% | 22,2% | 25,0% |
| | | % del total | 3,3% | 18,3% | 3,3% | 25,0% |
| | UNION LIBRE | Recuento | 1 | 15 | 2 | 18 |
| | | % dentro de ESTADO | 5,6% | 83,3% | 11,1% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMP. | 12,5% | 34,9% | 22,2% | 30,0% |
| | | % del total | 1,7% | 25,0% | 3,3% | 30,0% |
| | CASADA | Recuento | 1 | 14 | 3 | 18 |
| | | % dentro de ESTADO | 5,6% | 77,8% | 16,7% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMP. | 12,5% | 32,6% | 33,3% | 30,0% |
| | | % del total | 1,7% | 23,3% | 5,0% | 30,0% |
| | DIVORCIADA | Recuento | 4 | 3 | 2 | 9 |
| | | % dentro de ESTADO | 44,4% | 33,3% | 22,2% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMP. | 50,0% | 7,0% | 22,2% | 15,0% |
| | | % del total | 6,7% | 5,0% | 3,3% | 15,0% |
| Total | Recuento | 8 | 43 | 9 | 60 | |
| | % dentro de ESTADO | 13,3% | 71,7% | 15,0% | 100,0% | |
| | % dentro de DESEMP. | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 13,3% | 71,7% | 15,0% | 100,0% | |

Elaborado por: La Autora

Según lo indica la tabla # 27 cierta relación notoria entre estado civil y desempeño laboral, 11 trabajadores (18,3%) tienen un desempeño Muy Bueno, correspondiente al estado civil solteras, mientras que 15 (25,0%) al estado de unión libre, 14 (23,3%) en casados y 3 (5,0%) en divorciados. Mientras tanto el desempeño laboral se identifica de la siguiente forma en Satisfactorio; 2 (3,3%) lo manifiestan las solteras, 2 (3,3%) en unión libre, 3 (5,0%) en casadas y 2(3,3%) en divorciadas. Concluyendo que a nivel global son un total de 43

(71,7%) de los trabajadores que se desempeñan en sus funciones con índices Muy Bueno en relación a su estado civil.

Tabla 27 Relación Cargo Laboral Vs Estrés

| | | ESTRES | | | | | Total | |
|-------|--------------------|--------------------|--------|--------|--------|----------|--------|--------|
| | | MUY BAJO | BAJO | MEDIO | ALTO | MUY ALTO | | |
| CARGO | COORDINADORA CIBV | Recuento | 0 | 1 | 3 | 8 | 15 | 27 |
| | | % dentro de CARGOS | ,0% | 3,7% | 11,1% | 29,6% | 55,6% | 100,0% |
| | | % dentro de ESTRES | ,0% | 11,1% | 25,0% | 66,7% | 71,4% | 45,0% |
| | | % del total | ,0% | 1,7% | 5,0% | 13,3% | 25,0% | 45,0% |
| | EDUCADORA CNH | Recuento | 2 | 7 | 3 | 3 | 5 | 20 |
| | | % dentro de CARGOS | 10,0% | 35,0% | 15,0% | 15,0% | 25,0% | 100,0% |
| | | % dentro de ESTRES | 33,3% | 77,8% | 25,0% | 25,0% | 23,8% | 33,3% |
| | | % del total | 3,3% | 11,7% | 5,0% | 5,0% | 8,3% | 33,3% |
| | COORDINADOR CIBV | Recuento | 4 | 1 | 6 | 1 | 1 | 13 |
| | | % dentro de CARGOS | 30,8% | 7,7% | 46,2% | 7,7% | 7,7% | 100,0% |
| | | % dentro de ESTRES | 66,7% | 11,1% | 50,0% | 8,3% | 4,8% | 21,7% |
| | | % del total | 6,7% | 1,7% | 10,0% | 1,7% | 1,7% | 21,7% |
| Total | Recuento | 6 | 9 | 12 | 12 | 21 | 60 | |
| | % dentro de CARGOS | 10,0% | 15,0% | 20,0% | 20,0% | 35,0% | 100,0% | |
| | % dentro de ESTRES | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 10,0% | 15,0% | 20,0% | 20,0% | 35,0% | 100,0% | |

Elaborado por: La Autora

Con relación al estrés sobre el cargo laboral, las coordinadoras CIBV 15 (25,0%) se ve afectado es su mayoría, mientras que 5 con (8,3%) Educadoras CNH, y 1 (1,7%) coordinadores CIBV con índices Muy Alto. Mientras tanto con índices Altos de estrés sobre cargo laboral se evidencia; 8 (13,3%) en coordinadoras CIBV, 3 (5,0%) en educadoras CNH y por último 1 (1,7%) en coordinadores CIBV. Concluimos que a nivel global son un total

de 21 (31,5%) de los empleados donde el estrés se relaciona con su cargo laboral en índice

Muy Alto.

Tabla 28 Relación Cargo Laboral Vs Desempeño Laboral

| | | DESEMPEÑO LABORAL | | | Total | |
|-------|---------------------|---------------------|--------------|-------------------|--------|--------|
| | | EXCELENT E | MUY BUENO | SATISFACTORI O | | |
| CARGO | COORDINADORA CIBV | Recuento | 0 | 24 | 3 | 27 |
| | | % dentro de CARGOS | ,0% | 88,9% | 11,1% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEM. | ,0% | 55,8% | 33,3% | 45,0% |
| | | % del total | ,0% | 40,0% | 5,0% | 45,0% |
| | EDUCADORA CNH | Recuento | 7 | 10 | 3 | 20 |
| | | % dentro de CARGOS | 35,0% | 50,0% | 15,0% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMP. | 87,5% | 23,3% | 33,3% | 33,3% |
| | | % del total | 11,7% | 16,7% | 5,0% | 33,3% |
| | COORDINADOR CIBV | Recuento | 1 | 9 | 3 | 13 |
| | | % dentro de CARGOS | 7,7% | 69,2% | 23,1% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMP. | 12,5% | 20,9% | 33,3% | 21,7% |
| | | % del total | 1,7% | 15,0% | 5,0% | 21,7% |
| Total | Recuento | 8 | 43 | 9 | 60 | |
| | % dentro de CARGOS | 13,3% | 71,7% | 15,0% | 100,0% | |
| | % dentro de DESEMP. | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 13,3% | 71,7% | 15,0% | 100,0% | |

Elaborado por: La Autora

De los funcionarios en su totalidad según su cargo laboral 24 (40,0%) las coordinadoras CIBV su desempeño laboral es Muy Bueno, mientras que 10 con (16,7%) Educadoras CNH, y 9 (15,0%) coordinadores CIBV presentan el mismo índice. Por otra parte con Índices Satisfactorio según su cargo laboral las coordinadoras CIBV se evidencian 3 (5,0%), educadoras CNH 3 (5,0%) y coordinadores CIBV 3 (5,0%). Finalizamos que a nivel

global son un total de 43 (71,7%) de los empleados donde el desempeño se relaciona con su cargo laboral en índice Muy Bueno.

Tabla 29: Relación Estrés vs Desempeño Laboral

| | | DESEMPEÑO LABORAL | | | Total | |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------|---------------|--------|--------|
| | | EXCELENTE | MUY BUENO | SATISFACTORIO | | |
| ESTRÉS | MUY BAJO | Recuento | 1 | 4 | 1 | 6 |
| | | % dentro de ESTRÉS | 16,7% | 66,7% | 16,7% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMPEÑO | 12,5% | 9,3% | 11,1% | 10,0% |
| | | % del total | 1,7% | 6,7% | 1,7% | 10,0% |
| | BAJO | Recuento | 4 | 4 | 1 | 9 |
| | | % dentro de ESTRÉS | 44,4% | 44,4% | 11,1% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMPEÑO | 50,0% | 9,3% | 11,1% | 15,0% |
| | | % del total | 6,7% | 6,7% | 1,7% | 15,0% |
| | MEDIO | Recuento | 0 | 8 | 4 | 12 |
| | | % dentro de ESTRÉS | ,0% | 66,7% | 33,3% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMPEÑO | ,0% | 18,6% | 44,4% | 20,0% |
| | | % del total | ,0% | 13,3% | 6,7% | 20,0% |
| | ALTO | Recuento | 1 | 11 | 0 | 12 |
| | | % dentro de ESTRÉS | 8,3% | 91,7% | ,0% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMPEÑO | 12,5% | 25,6% | ,0% | 20,0% |
| | | % del total | 1,7% | 18,3% | ,0% | 20,0% |
| | MUY ALTO | Recuento | 2 | 16 | 3 | 21 |
| | | % dentro de ESTRÉS | 9,5% | 76,2% | 14,3% | 100,0% |
| | | % dentro de DESEMPEÑO | 25,0% | 37,2% | 33,3% | 35,0% |
| | | % del total | 3,3% | 26,7% | 5,0% | 35,0% |
| Total | Recuento | 8 | 43 | 9 | 60 | |
| | % dentro de ESTRÉS | 13,3% | 71,7% | 15,0% | 100,0% | |
| | % dentro de DESEMPEÑO | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | |
| | % del total | 13,3% | 71,7% | 15,0% | 100,0% | |

Elaborado por: La Autora

En referencia a la correlación de las variables niveles de desempeño versus niveles de estrés podemos ver en la tabla # 30 que; 16 (26.7%) colaboradores con altos niveles de estrés tienen un desempeño laboral Muy Bueno, 4 (6,7%) con niveles medios de estrés tienen un desempeño Satisfactorio, 8 (13,3%) con bajos niveles de estrés tienen desempeño Excelente; ya al describir de manera global se verifica que 43 colaboradores con niveles altos de estrés tienen un muy buen desempeño. Finalizando mencionamos que el estrés no se relaciona con el desempeño, puesto que los servidores públicos demuestran en su evaluación de desempeño un trabajo exitoso.

Tabla 30: Correlación Sexo vs Desempeño

| | | DESEMPEÑO | ESTRÉS |
|-----------|------------------------|-----------|--------|
| DESEMPEÑO | Correlación de Pearson | 1 | ,080 |
| | Sig. (bilateral) | | ,546 |
| | N | 60 | 60 |
| ESTRES | Correlación de Pearson | ,080 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,546 | |
| | N | 60 | 60 |

Elaborado por: La Autora

Tabla 31: Correlación Pearson

| | Valor | Gl | Sig. asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 14,958 ^a | 8 | ,060 |
| Razón de verosimilitudes | 15,314 | 8 | ,053 |
| Asociación lineal por lineal | ,373 | 1 | ,541 |
| N de casos válidos | 60 | | |

a. 11 casillas (73,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,80.

Según Tabla # 30 se encontró que no existe ninguna relación estadística significativa entre las variables de estrés y desempeño dada por una asociación del 0.001 siendo está muy baja puesto que no da <0.01 .

Lo cual podemos concluir midiendo el alcance que tuvo cada objetivo planteado con relación a la investigación ejecutada. Donde se diagnosticó los niveles de estrés de los Servidores Públicos del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social siendo el siguiente; 21 trabajadores que representa (35,0%) un nivel muy alto, 12 (20,0%) un puntaje alto, 12 (20,0%) medio, 9 (15,0%) bajo y 6 (10,0%) resulta muy bajo.

Las características socio demográficas-laborales de los Servidores Públicos fueron identificadas y se grafican debidamente; sexo, edad, instrucción formal, estado civil perfil profesional, instrucción formal, antigüedad, cargo laboral.

Se Determinó los niveles de desempeño laboral de los servidores públicos detallándolos a continuación; 43 trabajadores del área de desarrollo infantil (71,7%) tiene desempeño muy bueno, 8 (13,3%) excelente y 9 (15,0%) una calificación satisfactoria

Se analizó las características sociodemográficas de Sexo, Edad, Estado Civil, Cargo Laboral y se relacionan con los niveles de estrés y desempeño laboral; 43 (71,7%) colaboradores de los dos sexos están en un nivel de desempeño Muy Bueno. 21 (35,0%) servidores públicos de edad general presentan un nivel de estrés Muy Alto. Influyendo con mayor relevancia en la edad de 20-25 años de edad con 8 (3,33%). de 21 (31,5%) de los empleados el estrés se relaciona con su cargo laboral en índice Muy Alto. Siendo las coordinadoras CIBV las que presentan mayor índice de estrés 15(25,0%). 43 (71,7%) de los empleados el desempeño se relaciona con su cargo laboral en índice Muy Bueno. Siendo 24 (40,0%) de coordinadoras CIBV las que presentan Muy Buen desempeño. 21 (35,0%) de los encuestados presentan niveles de estrés Muy Altos, 12 (20,0%) nivel de estrés Alto, siendo el estado civil casada el de mayor realce con 8 (13,3%). Concluyendo que a nivel global son un total de 43 (71,7%) de los trabajadores que se desempeñan en sus funciones con índice Muy Bueno en relación a su estado civil.

3.3. Conclusiones

Después de los resultados y análisis se comprobó que no existe una correlación entre las variables de estrés y desempeño, descartando la hipótesis inicial planteada, siendo esta baja se menciona que los niveles de estrés no se relacionan con el desempeño laboral.

En el Ministerio de Inclusión Económica y Social se encontró que se cuenta con una población con niveles muy altos de estrés en un 35% del total, sin embargo en cuanto a los niveles de desempeño se tienen que el 71,7% tiene muy bueno.

En cuanto a las características sociodemográficas con niveles de estrés se tiene que 20 (33,3%) de mujeres tienen niveles de estrés muy alto, 1 (1,7%) hombres. En referencia al desempeño laboral se tiene que 9 (15,0%) hombres y 34 (56,7%) mujeres tienen un nivel muy bueno.

Por tanto queda comprobado que el estrés, no influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil.

3.4. Recomendaciones

Se considera lo siguiente:

Que la Dirección Distrital MIES 16D01-Puyo, conjuntamente con el Departamento Administrativo-Financiero cree y/o solicite partida presupuestaria para la ejecución del Plan de Incentivos.

Para el desarrollo normal de sus labores, los colaboradores del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social, deben poseer los recursos materiales necesarios, para ejercer las obligaciones laborales que demanda su cargo facilitándoles fotocopias del sin número de fichas que deben aplicar de forma diaria.

Es trascendental que los colaboradores se capaciten en técnicas de afrontamiento y otras, por lo cual se requiere se dé tiempo para la ejecución de actividades relacionadas a la prevención para con el personal en horas laborales.

Es muy importante se implemente un buzón de sugerencias en el MIES, para que los trabajadores opinen; estas sugerencias tendrán que ser validadas únicamente por Provisión de Servicios y Talento Humano, que a partir del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Vida se vaya corrigiendo los causales.

Se gestione la creación del el área de salud Ocupacional en la institución fortaleciendo el SGP, teniendo como básica al hombre como principio y fin de todo el sistema productivo es decir, si el trabajador vienen de casa sano, debe retornar a su casa sano porque hay una familia que lo espera.

3.5. BIBLIOGRAFÍA

(s.f.).

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de

http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Blandini, J. y. (2005). *Estrés Laboral y Mecanismos de afrontamiento: su relación en la aparición del síndrome de Bournot en médicos residentes del Hospital Militar*. Venezuela.

Briones, G. (2002). *Epistemología de las ciencias sociales*. Colombia.

Briones, G. (2002). *Epistemología de las ciencias sociales*. Colombia.

Catalán, A. (2010). ¿Qué es el estrés? *Reflepciones Revista de Psicología*, 12.

Cervera, G. (2011). *Guía para el tratamiento de trastornos depresivos o ansiosos*. Valencia.

Chiavenato, A. (2008). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mac Graw.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano-El Capital Humano de las Organizaciones*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

Chruden & Sherman. (1987). *Administración del Personal*. México: South Westrem.

Código del Trabajo. (s.f.).

Dolan, S. (2003). *La Gestión de los Recursos Humanos: preparando profesionales para el siglo XXI*. España: Mac Graw Hill.

Encalada A, Z. R. (2006). *Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencias*. Perú.

Encalada, A. (2007). Estrés y sus consecuencias en el Desempeño Laboral. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería*, 1.

Ergonomista, E. (2009). *El ergonomista*. Obtenido de

<http://www.elergonomista.com/fe07.htm>

Federico, M. M. (1998). *El Positivismo y Las Ciencias Sociales*. Argentina.

Folkman, L. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Editorial Roca.

Fornés Vives, J. (2012). MOBBING: LA VIOLENCIA PSICOLÓGICA COMO FUENTE DE. *Enfermería Global*, 1-10.

Gibson, J. (1990). *Organizaciones Conducta, estructura, proceso*. México: McGraw Hill/Interamericana.

Gil Hernandez, F. (2012). *tratado de medicina del trabajo*. barcelona, España: Elsevier.

Gonzales, M. (2014). *Estrés y Desempeño Laboral*. Quetzaltenango.

González , D., Tejero , R., & Sabino , M. (2012). Estrategias de afrontamiento en víctimas de mobbing: diferencias entre trabajadores españoles e inmigrantes latinoamericanos y consideraciones clínicas. *Psychologia: avances de la disciplina*, 45-57.

González Corzo, I. (2012). MOBBING Y SU ASOCIACIÓN CON FACTORES PSICOSOCIALES EN DOCENTES DE NIVEL MEDIO SUPERIOR EN MÉXICO. *REVISTA IBEROAMERICANA DE PSICOLOGÍA: CIENCIA Y TECNOLOGÍA* , 67-76.

Grijalva, A. (2009). *Principales innovaciones en la Constitución de Ecuador del 2008*. Quito: IRG Paris.

Helge, H., Einarsen, S., & Cooper, C. L. (2003). Organisational Effects of Bullying. Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: Perspectives in Research and Practice. *CRC Press: New York*, 145-162.

INSHT. (2003). Guía técnica para la evaluación y prevención y prevención de los riesgos relativos a la manipulación manual de cargas. *INSHT*.

- Irene, I. H. (2007). *Sensibilización sobre el Estrés Laboral en los países en Desarrollo*, . México: Protección de la Salud de los Trabajadores Serie N° 6.
- Karasek, R Theorell, T. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. Administrative Science Quarterly.
- Karasek, R. A. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. Cambridge: MA: Basic Book.
- Landy, F & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México D.F: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Lara Sotomayor , J., & Pando Moreno, M. (2014). El Mobbing y los Síntomas de Estrés en Docentes Universitarios del Sector Público. *Ciencia Y trabajo*, 43-48.
- Lewin, K. (1980). *La dinámica de los grupos*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Lutgen-Sandvik. (2003). *The communicative cycle of employee emotional abuse. Generation and regeneration of workplace mistreatment*. Australia .
- Macías, A. B. (2007). El campo de estudio del estrés: Programa de estímulo-respuesta al Programa de investigación persona-entorno. *Internacional de Psicología*, 15-18.
- Martinez, G. d. (s.f.). Diccionario Médico Zamora.
- Martínez, S. V. (2001). NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo. *Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España*, 2-3.
- Matteson, I. (1989). *Estrés y Trabajo*. México.
- Mazariegos, E. (2010). *Relación entre el estrés y el desempeño de los Visitadores Médicos de un Laboratorio Farmacéutico Nacional*. Guatemala: Tesis inédita.
- Nacional, A. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Montecristi.
- NIOSH. (1998). Estrés en el Trabajo. *NIOSH*, 87-111.

- NIOSH. (Octubre de 2007). *National Institute for Occupational Safety and Health*. Obtenido de www.cdc.gov/niosh
- Peiro, J. M. (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. *Prevención, Trabajo y Salud*, 13,18-38.
- Peralta, M. (2004). EL ACOSO LABORAL - MOBBING- PERSPECTIVA PSICOLÓGICA. *Revista de Estudios Sociales*, 111-122.
- Peralta, P. (2014). *El estrés post* . Quito: Ushumanca .
- Peresson, L. (2007). *Sistemas de Gestión de la Calidad con Enfoque al Cliente*. Vallalodid.
- Perez, J. (2002). *Fundamentos de la Dirección de Empresas*. Madrid: RIALP S.A.
- Rueda Castillo, J. (2010). Mobbing: el silencio del trabajador hostigado. *Prevention World Magazine*, 24-33.
- Ruiz C, S. V. (2008). *Ética empresarial y el desempeño laboral en Organizaciones de Alta Tecnología* . Venezuela.
- Russel, A. (1996). *Psicología del Trabajo*. Madrid: Ediciones Morata S.A.
- Sandin, B. (2002). El estrés: un análisis basado en el papel de los factores sociales. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 141-157.
- Selye, H. (s.f.). *psicologia ambiental, elementos basicos*.
- Social, M. d. (2007). *Bateria de Instrumentos para la evaluación de factores psicosociales*. Colombia.
- Social, M. d. (2007). *Encuesta Nacional sobre Condiciones de Salud y Trabajo*. Colombia.
- Suárez Tunanñaña, A. (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*, 33-50.
- Todoaro, R. (2001). *Desempeño Laboral de hombres y mujeres: opinan los empresarios*. Chile.

Villalobos, G. (2010). *Ministerio de la Protección Social y Pontificia Universidad Javeriana.*

Colombia.

Xinhua, A. d. (27 de Julio de 2013). *Especial: Estrés laboral afecta al 80% de trabajadores,*

págs. 1-2.

3.6. ANEXOS

3.6.1. Datos sociodemográficos-laborales TTHH

| Nombres y Apellidos | TRABAJADOR | ÁREA | DENOMINACIÓN | | | | | | |
|---------------------|------------|---------------------|-------------------|-----------------------|--------------------|-----------------|------------|-------|----------|
| | | | | MODALIDAD DE CONTRATO | SERVIDOR PÚBLICO | MODALIDAD CUANT | ANTIGÜEDAD | R.M.U | |
| MEISY FUENTES | T-01 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| DIANA ENRIQUEZ | T-02 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 1 | \$817.20 |
| FERNANDA NUÑEZ | T-03 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| ANA CHIMBO | T-04 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| MARCIA RAMOS | T-05 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| MIRIAN BASTIDAS | T-06 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| TERESA SALTOS | T-07 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| MARTHA MOYON | T-08 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| BETTY GUAMAN | T-09 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| KARLA VASCO | T-10 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| SANDRA GUERRA | T-11 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| NANCY LANDA | T-12 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| NANCY CUBI | T-13 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 1 | \$817.20 |
| FLOR FRANCO | T-14 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| GABRIELA TAPIA | T-15 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| JESSICA ZAMBRANO | T-16 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| KARINA FERNANDEZ | T-17 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 1 | \$817.20 |
| GABRIELA ESCOBAR | T-18 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| MARLENE CHILUISA | T-19 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| DOMENICA MESIAS | T-20 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 1 | \$817.20 |
| MARIELA PAREDES | T-21 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| ROCIO CHAMORRO | T-22 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| DORIS SOLIS | T-23 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 1 | \$817.20 |
| ANGELITA HUALINGA | T-24 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| LUCIA PAREDES | T-25 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| GEOCONDA CARRION | T-26 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| MONICA MEJIA | T-27 | Desarrollo Infantil | Coordinadora CIBV | 1 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| NORMA ARBOLEDA | T-28 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 1 | \$817.20 |
| LORENI ORDOÑEZ | T-29 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 1 | \$817.20 |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------|------|---------------------|------------------|---|--------------------|------|---|---|----------|
| SUSANA PARRA | T-30 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| CARMEN MORALES | T-31 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| GRADYS CAIZA | T-32 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| MARICELA VERA | T-33 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| BETY ORDÓÑEZ | T-34 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| MARCELA TAMAYO | T-35 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| MONICA QUINTEROS | T-36 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| MARIA CALAPIÑA | T-37 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| ROCIO SANTI | T-38 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| GABRUELA LOPEZ | T-39 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| SILVIA MACHOA | T-40 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 1 | \$817.20 |
| MIRIAN CHAMBA | T-41 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| PATRICIA GUAMAN | T-42 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 1 | \$817.20 |
| MARLENE ANGUASHA | T-43 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| AMPARITO ESPINOZA | T-44 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| LUCI VILLA | T-45 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| ROSA CANELOS | T-46 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| KERLY ANDRADE | T-47 | Desarrollo Infantil | Educadora CNH | 2 | Contrato Ocasional | SPP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| JUAN SALAZAR | T-48 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| HUGO CAMPAÑA | T-49 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| JOSE JIMBO | T-50 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| KEVIN JUANK | T-51 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| BASILIO SUAREZ | T-52 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| FERNANDO HERRERA | T-53 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| GUILLERMO DIAZ | T-54 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| MIGUEL ANGEL GONZALES | T-55 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 2 | \$817.20 |
| RAFAEL DEL ESTAL | T-56 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 1 | \$817.20 |
| FRANK FREIRE | T-57 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 1 | \$817.20 |
| SANTIAGO MARTINEZ | T-58 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 1 | \$817.20 |
| CARLOS ROMERO | T-59 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |
| CARLOS RUIZ | T-60 | Desarrollo Infantil | Coordinador CIBV | 3 | Contrato Ocasional | SP1 | 1 | 3 | \$817.20 |

| SEXO | SEXO CUANT | INSTRUCCIÓN FORMAL | INSTRUCCIÓN CUANT | PERFIL PROFESIONAL | PERFIL CUANT | ESTADO CIVIL | ESTADO CUANT | EDAD | EDAD CUANT |
|-------|------------|--------------------|-------------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------|------|------------|
| Mujer | 1 | Egresada | 2 | Educación Inicial | 1 | Unión Libre | 2 | 24 | 1 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Educación Infantil | 5 | Unión Libre | 2 | 29 | 1 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Parvularia | 3 | Unión Libre | 2 | 29 | 1 |
| Mujer | 1 | Cuarto Nivel | 4 | Parvularia | 3 | Unión Libre | 2 | 35 | 2 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Casada | 3 | 28 | 1 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Casada | 3 | 28 | 1 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Casada | 3 | 28 | 1 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Unión Libre | 2 | 27 | 1 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Ciencias de la Educación | 4 | Unión Libre | 2 | 32 | 2 |
| Mujer | 1 | Cuarto Nivel | 4 | Parvularia | 3 | Casada | 3 | 32 | 2 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Parvularia | 3 | Casada | 3 | 32 | 2 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Ciencias de la Educación | 4 | Casada | 3 | 36 | 3 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Ciencias de la Educación | 4 | Casada | 3 | 35 | 2 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Parvularia | 3 | Soltera | 1 | 32 | 2 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Parvularia | 3 | Casada | 3 | 29 | 1 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Parvularia | 3 | Unión Libre | 2 | 31 | 2 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Soltera | 1 | 27 | 1 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Casada | 3 | 27 | 1 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Casada | 3 | 28 | 1 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Parvularia | 3 | Soltera | 1 | 34 | 2 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Casada | 3 | 28 | 1 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Psicóloga Educativa | 8 | Casada | 3 | 37 | 3 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Ciencias de la Educación | 4 | Casada | 3 | 37 | 3 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Unión Libre | 2 | 28 | 1 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Educación Inicial | 1 | Soltera | 1 | 28 | 1 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Parvularia | 3 | Casada | 3 | 38 | 3 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Ciencias de la Educación | 4 | Soltera | 1 | 42 | 4 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Ciencias de la Educación | 4 | Soltera | 1 | 43 | 4 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Ciencias de la Educación | 4 | Casada | 3 | 38 | 3 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Unión Libre | 1 | 29 | 1 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Educación Inicial | 1 | Divorciada | 4 | 29 | 1 |
| Mujer | 1 | Cuarto Nivel | 4 | Parvularia | 3 | Soltera | 1 | 35 | 2 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Parvularia | 3 | Soltera | 1 | 34 | 2 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Parvularia | 3 | Divorciada | 4 | 34 | 2 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Básica | 2 | Divorciada | 4 | 43 | 4 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Básica | 2 | Casada | 3 | 29 | 1 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Divorciada | 4 | 38 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|--------|---|--------------|---|--------------------------|---|-------------|---|----|---|
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Divorciada | 4 | 34 | 2 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Desarrollo Infantil | 6 | Soltera | 1 | 26 | 1 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Soltera | 1 | 29 | 1 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Desarrollo Infantil | 6 | Soltera | 1 | 45 | 4 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Desarrollo Infantil | 6 | Soltera | 1 | 37 | 3 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Básica | 2 | Divorciada | 4 | 32 | 2 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Educación Inicial | 1 | Unión Libre | 2 | 40 | 3 |
| Mujer | 1 | Cuarto Nivel | 4 | Ciencias de la Educación | 4 | Unión Libre | 2 | 43 | 4 |
| Mujer | 1 | Tecnología | 1 | Ciencias de la Educación | 4 | Soltera | 1 | 28 | 1 |
| Mujer | 1 | Tercer Nivel | 3 | Parvulario | 3 | Unión Libre | 2 | 26 | 1 |
| Hombre | 2 | Tercer Nivel | 3 | Educación Básica | 2 | Soltera | 1 | 43 | 4 |
| Hombre | 2 | Tecnología | 1 | Educación Básica | 2 | Unión Libre | 2 | 38 | 3 |
| Hombre | 2 | Tecnología | 1 | Educación Básica | 2 | Casada | 3 | 26 | 1 |
| Hombre | 2 | Egresada | 2 | Educación Básica | 2 | Casada | 3 | 34 | 2 |
| Hombre | 2 | Tercer Nivel | 3 | Educación Básica | 2 | Unión Libre | 2 | 30 | 2 |
| Hombre | 2 | Egresada | 2 | Educación Básica | 2 | Unión Libre | 2 | 29 | 1 |
| Hombre | 2 | Tercer Nivel | 3 | Ciencias de la Educación | 4 | Divorciada | 4 | 43 | 4 |
| Hombre | 2 | Tercer Nivel | 3 | Ciencias de la Educación | 4 | Divorciada | 4 | 40 | 3 |
| Hombre | 2 | Tercer Nivel | 3 | Logopeda | 7 | Unión Libre | 2 | 38 | 3 |
| Hombre | 2 | Egresada | 2 | Educación Básica | 2 | Unión Libre | 2 | 34 | 2 |
| Hombre | 2 | Egresada | 2 | Ciencias de la Educación | 4 | Unión Libre | 2 | 29 | 1 |
| Hombre | 2 | Egresada | 2 | Ciencias de la Educación | 4 | Divorciada | 4 | 43 | 4 |
| Hombre | 2 | Egresada | 2 | Ciencias de la Educación | 4 | Unión Libre | 2 | 40 | 3 |

3.6.2. Índices de la Evaluación de desempeño de los trabajadores del área de desarrollo infantil

| EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | | | | | | | |
|-----------------------------------|---------------|----------------------------------|--------------------------|---|-------|---------------|--------------|
| Indicadores de Gestión del Puesto | Conocimientos | Competencias Técnicas del Puesto | Competencias Universales | Trabajo en Equipo, Iniciativa y Liderazgo | TOTAL | ESCALA | ESCALA CUANT |
| 60 | 6 | 6 | 6 | 12 | 90 | Muy Bueno | 2 |
| 57 | 7,1 | 6,8 | 6,3 | 10 | 87,2 | Muy Bueno | 2 |
| 54,5 | 6,7 | 7,7 | 7,6 | 11 | 87,5 | Muy Bueno | 2 |
| 60 | 6,2 | 6,6 | 7,6 | 11 | 83,8 | Muy Bueno | 2 |
| 53,3 | 4 | 7,3 | 7,3 | 9 | 80,9 | Satisfactorio | 3 |
| 54,8 | 6,7 | 5,6 | 7,2 | 9 | 83,3 | Muy Bueno | 2 |
| 55 | 4 | 7,3 | 7,8 | 10 | 84,1 | Muy Bueno | 2 |
| 60 | 6,4 | 6 | 7 | 10 | 89,4 | Muy Bueno | 2 |
| 57 | 4,0 | 7,1 | 7 | 10 | 81,1 | Muy Bueno | 2 |
| 57 | 4 | 6 | 7,6 | 11 | 85,6 | Muy Bueno | 2 |
| 52,5 | 7,4 | 7,4 | 8 | 10 | 85,3 | Muy Bueno | 2 |
| 55,6 | 7,3 | 7,8 | 7,5 | 12 | 90,2 | Muy Bueno | 2 |
| 52,5 | 4 | 7,6 | 8 | 11 | 83,1 | Muy Bueno | 2 |
| 56,7 | 4 | 7,6 | 7,3 | 11 | 86,6 | Muy Bueno | 2 |
| 60 | 6 | 7,2 | 5,9 | 9 | 88,1 | Muy Bueno | 2 |
| 55 | 4 | 6,9 | 7,6 | 10 | 83,5 | Muy Bueno | 2 |
| 60 | 4 | 5,3 | 5,9 | 9 | 84,2 | Muy Bueno | 2 |
| 54 | 5,3 | 6 | 7,6 | 11 | 83,9 | Muy Bueno | 2 |
| 60 | 4 | 6,4 | 7,3 | 11 | 88,7 | Muy Bueno | 2 |
| 55,5 | 7,1 | 7,7 | 7,6 | 11 | 88,9 | Muy Bueno | 2 |
| 58,8 | 6 | 6,3 | 7 | 8 | 86,1 | Muy Bueno | 2 |
| 50,8 | 6 | 6 | 8 | 8 | 78,8 | Satisfactorio | 3 |
| 60 | 5,4 | 6 | 6,3 | 8 | 85,7 | Muy Bueno | 2 |
| 60 | 4 | 6 | 6 | 15 | 91 | Muy Bueno | 2 |
| 60 | 5,2 | 5,7 | 7,3 | 11 | 89,2 | Muy Bueno | 2 |
| 60 | 5,3 | 4,8 | 6 | 14 | 90,1 | Muy Bueno | 2 |
| 57,5 | 3,3 | 2,7 | 3,3 | 14 | 80,8 | Satisfactorio | 3 |
| 53,8 | 8 | 5,8 | 7,3 | 14 | 88,9 | Muy Bueno | 2 |
| 56,7 | 4 | 6,3 | 7,6 | 10 | 84,6 | Muy Bueno | 2 |
| 56,7 | 4 | 6,3 | 8 | 8 | 83 | Muy Bueno | 2 |
| 56,7 | 4 | 4,6 | 5,9 | 9 | 80,2 | Satisfactorio | 3 |
| 58,3 | 5 | 5,4 | 4,2 | 10 | 82,9 | Muy Bueno | 2 |
| 55 | 3,3 | 5,4 | 6,4 | 10 | 80,1 | Satisfactorio | 3 |
| 56,8 | 6,4 | 6,7 | 6,2 | 15 | 91,1 | Excelente | 1 |
| 60 | 7,4 | 6,8 | 7,3 | 14 | 95,5 | Excelente | 1 |
| 56 | 3 | 5 | 4,3 | 11 | 79,3 | Satisfactorio | 3 |
| 55,5 | 6,8 | 7 | 7,3 | 15 | 91,6 | Excelente | 1 |
| 55,5 | 7,2 | 7,5 | 7 | 12 | 89,2 | Muy Bueno | 2 |

| | | | | | | | |
|------|-----|-----|-----|----|------|---------------|---|
| 55,5 | 3 | 7,5 | 7 | 13 | 86 | Muy Bueno | 2 |
| 57 | 4 | 6,5 | 6,6 | 12 | 86,1 | Muy Bueno | 2 |
| 56 | 6,8 | 7,4 | 6,7 | 16 | 92,9 | Excelente | 1 |
| 58,7 | 7 | 6,9 | 6,7 | 12 | 91,3 | Excelente | 1 |
| 59,4 | 3 | 7,5 | 7,8 | 15 | 92,7 | Excelente | 1 |
| 58,6 | 3 | 7,8 | 7,4 | 14 | 90,8 | Muy Bueno | 2 |
| 45 | 7,2 | 7,5 | 7 | 16 | 82,7 | Muy Bueno | 2 |
| 54 | 7,2 | 6,8 | 7 | 15 | 90 | Muy Bueno | 2 |
| 57 | 7,3 | 6,8 | 7,3 | 15 | g | Excelente | 1 |
| 58 | 6,8 | 6,9 | 6,8 | 12 | 90,5 | Muy Bueno | 2 |
| 60 | 6 | 5,4 | 7,6 | 8 | 87 | Muy Bueno | 2 |
| 60 | 5,8 | 5,1 | 7,3 | 11 | 89,2 | Muy Bueno | 2 |
| 60 | 6 | 6,2 | 8 | 11 | 91,2 | Excelente | 1 |
| 54,5 | 6,4 | 7,6 | 7,6 | 11 | 87,1 | Muy Bueno | 2 |
| 54,5 | 6,8 | 8 | 8 | 8 | 85,3 | Muy Bueno | 2 |
| 54 | 3 | 6,2 | 6,8 | 9 | 79 | Satisfactorio | 3 |
| 56 | 6,4 | 6,4 | 6,3 | 10 | 85,1 | Muy Bueno | 2 |
| 54,6 | 6,3 | 5,8 | 5,9 | 10 | 82,6 | Muy Bueno | 2 |
| 55,8 | 3 | 6,1 | 6,4 | 7 | 78,3 | Satisfactorio | 3 |
| 53,7 | 4,5 | 5,8 | 6,3 | 9 | 79,3 | Satisfactorio | 3 |
| 53 | 5,7 | 6,3 | 6,2 | 14 | 85,2 | Muy Bueno | 2 |
| 52,6 | 3 | 6,4 | 6,1 | 14 | 82,1 | Muy Bueno | 2 |

| |
|---------------|
| Excelente |
| Muy Bueno |
| Satisfactorio |
| Deficiente |
| Inaceptable |

3.7.3. Índices estrés en los trabajadores del área de desarrollo infantil

| EVALUACION ESTRES | | | | | | |
|-----------------------------|------------------------|--------------------|-----------|------------|------------|------------|
| PUNTAJE TRANSFORMADO | NIVEL DE ESTRES | NIVEL CUANT | SF | SCS | SIL | SPS |
| 23,53 | Alto | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25,40 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 31,47 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 18,51 | Alto | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25,93 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 48,23 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 17,99 | Alto | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19,85 | Alto | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 32,53 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23,30 | Alto | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13,96 | Medio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13,72 | Medio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 28,91 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 0,00 | Muy Bajo | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 37,26 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26,86 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20,79 | Alto | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 28,91 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26,04 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 33,05 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23,88 | Alto | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26,86 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23,77 | Alto | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16,35 | Medio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 27,15 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9,58 | Bajo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 31,12 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 30,42 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 39,94 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16,35 | Medio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 17,23 | Medio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8,99 | Bajo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8,88 | Bajo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 34,45 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26,22 | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3,74 | Muy Bajo | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9,05 | Bajo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | |
|--------------|----------|---|---|---|---|---|
| <i>8,99</i> | Bajo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>11,91</i> | Bajo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>21,37</i> | Alto | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>20,61</i> | Alto | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>4,09</i> | Muy Bajo | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>12,67</i> | Bajo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>27,74</i> | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>20,44</i> | Alto | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>13,96</i> | Medio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>8,18</i> | Bajo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>17,23</i> | Medio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>2,45</i> | Muy Bajo | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>14,37</i> | Medio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>9,81</i> | Bajo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>4,09</i> | Muy Bajo | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>7,42</i> | Muy Bajo | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>14,31</i> | Medio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>26,34</i> | Muy Alto | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>1,93</i> | Muy Bajo | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>15,18</i> | Medio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>17,58</i> | Medio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>13,49</i> | Medio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| <i>21,72</i> | Alto | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |

3.6.4. “Cuestionario niveles de estrés”. (Villalobos 2010)



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DEL ESTRÉS – TERCERA VERSIÓN

Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses

| Malestares | SIEMPRE | CASI SIEMPRE | A VECES | NUNCA |
|---|---------|--------------|---------|-------|
| 1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular | | | | |
| 2. Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon | | | | |
| 3. Problemas respiratorios | | | | |
| 4. Dolor de cabeza. | | | | |
| 5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche. | | | | |
| 6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos | | | | |
| 7. Cambios fuertes del apetito. | | | | |
| 8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez) | | | | |
| 9. Dificultad en las relaciones familiares | | | | |
| 10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades | | | | |
| 11. Dificultad en las relaciones con otras personas | | | | |
| 12. Sensación de aislamiento y desinterés | | | | |
| 13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo. | | | | |
| 14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes | | | | |
| 15. Aumento en el número de accidentes de trabajo | | | | |
| 16. Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida | | | | |
| 17. Cansancio, tedio o desgano. | | | | |
| 18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad | | | | |
| 19. Deseo de no asistir al trabajo. | | | | |
| 20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace | | | | |
| 21. Dificultad para tomar decisiones. | | | | |
| 22. Deseo de cambiar de empleo | | | | |
| 23. Sentimiento de soledad y miedo | | | | |
| 24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos | | | | |
| 25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza | | | | |
| 26. Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios | | | | |
| 27. Sentimientos de que "no vale nada", o " no sirve para nada" | | | | |
| 28. Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo. | | | | |
| 29. Sentimiento de que está perdiendo la razón | | | | |
| 30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad. | | | | |
| 31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida. | | | | |

FECHA DE APLICACIÓN
C.C