



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE  
PANDEMIA: CASO EMPRESA FANDET LAW FIRM”**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**AUTORA:**

**JHOANNA NICOLE BERMEO ALVARADO**

Riobamba – Ecuador

2022



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

## **“MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA: CASO EMPRESA FANDET LAW FIRM”**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

**AUTORA: JHOANNA NICOLE BERMEO ALVARADO**

**DIRECTOR: ING. JUAN ARNULFO CARRAZCO PEREZ. MGS**

Riobamba – Ecuador

2022

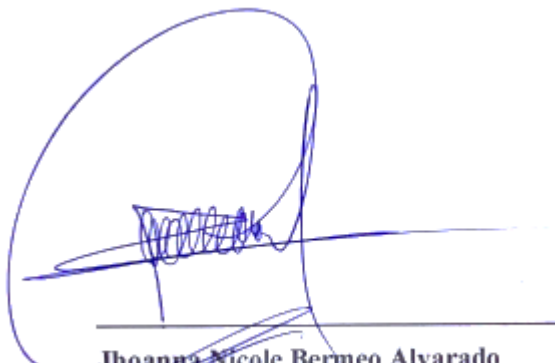
**©2022, Jhoanna Nicole Bermeo Alvarado**

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, JHOANNA NICOLE BERMEO ALVARADO, declaro que el presente trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 20 de Julio de 2022.



**Jhoanna Nicole Bermeo Alvarado**  
C.I.: 060501179-0

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, “**MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA: CASO EMPRESA FANDET LAW FIRM**”, realizado por la señorita. **JHOANNA NICOLE BERMEO ALVARADO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Juan Arnulfo Carrazco Perez. Mgs <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2021-07-20
Ing. Willian Enrique Pilco Mosquera <b>DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.</b>		2021-07-20
Ing. Diego Ramiro Barba Bayas <b>ASESOR DE TRIBUNAL</b>		2021-07-20

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a Dios por la salud y la vida.

A mis Padres, quienes con su esfuerzo, valores y tiempo necesario han sabido guiarme y apoyarme durante esta trayectoria de mi vida.

De la misma manera, quiero dedicarlo a mi hermana, quien ha sido mi ejemplo de esfuerzo y dedicación y por último a mi abuelita Targelia Sánchez, quien como una madre, me ha orientado con sus consejos hasta la actualidad.

Jhoanna

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco profundamente a Dios, mi familia y a mi pareja que me apoyaron de manera incondicional durante el desarrollo de mis estudios en mi carrera universitaria.

De la misma forma, agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, a la Carrera de Administración de Empresas y de manera especial a los Ingenieros Juan Carrasco y William Pilco, quienes me han brindado su tiempo y dedicación durante mi trayectoria académica, formándome y orientándome para ser parte de los titulados dentro de la prestigiosa Facultad de Administración de Empresas.

Jhoanna

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1

### CAPÍTULO I

<b>1. MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Marco teórico.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.1. El estrés.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.1.1. Origen .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.1.2. Definición.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1.1.3. Efectos del estrés.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1.1.4. Eustrés y distrés .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1.1.5. Tipos de estrés.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1.1.6. Estrés laboral.....</b>	<b>12</b>
<b>1.1.1.7. Causas del estrés laboral.....</b>	<b>13</b>
<b>1.1.1.8. Consecuencias del estrés laboral.....</b>	<b>14</b>
<b>1.1.1.9. Gestión de los riesgos laborales .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1.2. Desempeño laboral.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1.2.1. Definición.....</b>	<b>16</b>
<b>1.1.2.2. Características .....</b>	<b>17</b>
<b>1.1.3. Evaluación del desempeño laboral.....</b>	<b>18</b>
<b>1.1.3.1. Importancia de la evaluación del desempeño .....</b>	<b>20</b>
<b>1.1.3.2. Indicadores de la evaluación del desempeño .....</b>	<b>21</b>
<b>1.1.3.3. Responsabilidad en la evaluación del desempeño .....</b>	<b>24</b>
<b>1.1.4. Covid-19.....</b>	<b>27</b>
<b>1.2. Idea a defender .....</b>	<b>28</b>
<b>1.3. Variables .....</b>	<b>28</b>

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>29</b>
------------------------------------	-----------



2.1.	<b>Enfoque de investigación</b> .....	29
2.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i> .....	29
2.1.2.	<i>Enfoque cuantitativo</i> .....	29
2.2.	<b>Nivel de Investigación</b> .....	29
2.2.1.	<i>Método</i> .....	29
2.2.2.	<i>Diseño de investigación</i> .....	30
2.3.	<b>Tipo de estudio – investigación</b> .....	30
2.3.1.	<i>Investigación bibliográfica o documental</i> .....	30
2.3.2.	<i>Investigación de campo</i> .....	30
2.3.3.	<i>Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra</i> .....	30
2.4.	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	31
2.4.1.	<i>Métodos</i> .....	31
2.4.1.1.	<i>Método analítico</i> .....	31
2.4.1.2.	<i>Método deductivo</i> .....	31
2.4.1.3.	<i>Método sintético</i> .....	31
2.4.1.4.	<i>Método sistémico</i> .....	32
2.4.2.	<i>Técnicas</i> .....	32
2.4.3.	<i>Instrumentos</i> .....	32

### CAPÍTULO III

3.	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	33
3.1.	<b>Resultados</b> .....	33
3.1.1.	<i>Discusión de resultados</i> .....	46
3.2.	<b>Propuesta</b> .....	47
3.2.1.	<i>Título de la propuesta</i> .....	47
3.2.2.	<i>Objetivo</i> .....	47
3.2.3.	<i>Antecedentes de la organización</i> .....	47
3.2.4.	<i>Descripción de la organización</i> .....	49
3.2.5.	<i>Misión</i> .....	50
3.2.6.	<i>Visión</i> .....	50
3.2.7.	<i>Justificación de la propuesta</i> .....	50
3.2.8.	<i>Organismo que ejecuta</i> .....	50
3.2.9.	<i>País/Países lugar</i> .....	50
3.2.10.	<i>Qué cambio brindará este proyecto en el corto plazo</i> .....	51
3.2.11.	<i>Actividades</i> .....	51
3.2.12.	<i>Supervisión</i> .....	55

<b>CONCLUSIONES</b> .....	56
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	57
<b>GLOSARIO</b>	
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Definición del estrés .....	6
<b>Tabla 2-1:</b>	Definición desempeño laboral .....	16
<b>Tabla 1-3:</b>	Cronograma de actividades.....	52
<b>Tabla 2-3:</b>	Supervisión de actividades.....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-1:</b>	Eustrés y Distrés.....	9
<b>Gráfico 2-1:</b>	Factores distresantes.....	10
<b>Gráfico 3-1:</b>	Factores que afectan al desempeño laboral.....	19
<b>Gráfico 4-1:</b>	Elementos del Balanced Scorecard .....	22
<b>Gráfico 5-1:</b>	Evaluación 360°.....	26
<b>Gráfico 1-3:</b>	Encuesta pregunta Nro. 1. ....	33
<b>Gráfico 2-3:</b>	Encuesta pregunta Nro. 2. ....	34
<b>Gráfico 3-3:</b>	Encuesta pregunta 3. ....	35
<b>Gráfico 4-3:</b>	Encuesta pregunta 4. ....	36
<b>Gráfico 5-3:</b>	Encuesta pregunta 5. ....	37
<b>Gráfico 6-3:</b>	Encuesta pregunta 6. ....	38
<b>Gráfico 7-3:</b>	Encuesta pregunta 7. ....	40
<b>Gráfico 8-3:</b>	Encuesta pregunta 8. ....	41
<b>Gráfico 9-3:</b>	Encuesta pregunta 9. ....	42
<b>Gráfico 10-3:</b>	Encuesta pregunta 10.....	43
<b>Gráfico 11-3:</b>	Encuesta pregunta 11.....	44
<b>Gráfico 12-3:</b>	Encuesta pregunta 9.....	45
<b>Gráfico 13-3:</b>	Organigrama estructural FandeT Law Firm. ....	49

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

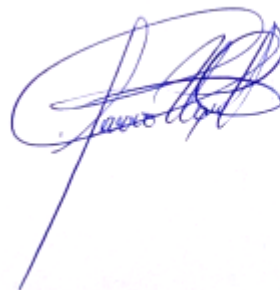
**ANEXO A:** FORMATO DE ENCUESTA

**ANEXO B:** EVIDENCIAS FOTO

## RESUMEN

El presente trabajo denominado “manejo del estrés laboral en tiempos de pandemia: caso empresa FANDET LAW FIRM”. La investigación tuvo como finalidad conocer la forma que la pandemia del por COVID 19 afecta la salud de los colaboradores en sus áreas de trabajo dentro de la empresa. Para su desarrollo se empleó metodología cualitativa, cualitativa, métodos y técnicas como la encuesta aplicada al personal donde se evidencia que la mayoría de ellos están sujetos a genera estrés laboral, debido a la mala distribución de trabajo, excesiva carga laboral, falta de horas de descanso y trabajo bajo presión por sus subordinados. Para prevenir todo los problemas se desarrollar la solución mediante la aplicación de una debida estructura organizacional donde la distribución de las actividades en cada área de trabajo ayude al personal de la empresa a erradicar problemas y que cada uno de los departamentos tengan estrategias como horas de descanso de acorde a lo que estipula el código de trabajo y el reglamento de la empresa, actividades motivacionales al inicio de las actividades diarias, incentivar al trabajador a tener en sus casas un lugar adecuado para desempeñar actividades para evitar contraer enfermedades ergonómicas erradicando la presión de sus jefes y de esta forma tener un ambiente laboral que brinde mayor estabilidad emocional al colaboradora para que este sea más eficiente. Se evidencia que los problemas más frecuentes dentro de las empresas a raíz de la pandemia, ha sido la generación de estrés, por causa de la crisis sanitaria se tuvieron que optar por nuevas metodologías de trabajo y el cambio repentino de una modalidad presencian a virtual erradico el desempeño de varios trabajadores que por lo general estaban acostumbrados a desarrollar sus actividades en una solo are de trabajo, genera una desestabilidad emocional y decremento en las actividades a desarrollar. Se recomienda al dueño de empresas incentivar a que los integrantes de la empresa propongan una actividad recreativa antes de iniciar sus labores, manejar horarios de trabajo flexibles y rotativos con una mejor distribución de actividades que contribuyan a que los colaboradores cumplan sus tareas sin estar estresados o presionados en la entrega de cada una de las actividades encomendadas por sus superiores.

**Palabras clave:** <ESTRÉS LABORAL>, <PANDEMIA>, <RENDIMIENTO>, <DESEMPEÑO LABORAL>, <ERGONOMÍA DEL TRABAJO>, <MOTIVACIÓN>, <ESTRUCTURA>, <RENDIMIENTO>, <PRODUCTIVIDAD>.



## ABSTRACT

The "management of work stress in times of pandemic: FANDET LAW FIRM company case" is an investigation whose purpose was to know how the COVID-19 pandemic affects the employee's health in their work areas within the company. The methodology followed is qualitative, quantitative, and other techniques such as the personnel survey. This process showed that the company's personnel is exposed to work stress due to poor distribution of work, excessive workload, lack of rest hours, and work under pressure from their subordinates. Implementing a proper organizational structure is necessary to prevent all these problems. In this way, the distribution of activities in each work area will help the company's personnel by making each department have strategies such as rest hours following the provisions of the labor code and the company's regulations. This organizational structure will generate motivational activities at the beginning of daily activities. This structure will encourage workers to have a suitable place in their homes to carry out activities to avoid ergonomic diseases eradicating pressure from their bosses, and thus, a work environment providing them more emotional stability so that it is more efficient. The findings determined that the most frequent problems within companies due to the pandemic come from the stress generated by the health crisis. This crisis brought new work methodologies, and the sudden change from face-to-face to a virtual modality affected the performance of several workers generally used to carry out their activities in a single work area. This change, in turn, caused emotional instability and a decrease in labor performance. As a final recommendation, it is essential that the business owner encourages the company's members to propose a recreational activity before starting their work. Also, it is crucial to manage flexible and rotating work schedules with a better distribution of activities contributing to the employees fulfilling their tasks without being stressed or pressured during each of the activities entrusted by their superiors.

**Keywords:** <WORK STRESS>, <PANDEMIC>, <PERFORMANCE>, <WORK PERFORMANCE>, <WORK ERGONOMICS>, <MOTIVATION>, <STRUCTURE>, <PERFORMANCE>, <PRODUCTIVITY>.



---

Lic. Mónica Alejandra Loggño Becerra

Mgs. en Lingüística y Didáctica  
de la enseñanza de Idiomas Extranjeros  
C.I. 060274953-3

## **INTRODUCCIÓN**

Dentro del presente trabajo de titulación tiene como tema “Manejo del estrés laboral en tiempos de pandemia: caso empresa Fandet Law Firm”.

Su importancia radica en comprender, conocer y mejorar el ambiente laboral dentro de la empresa, provocados acosta del estrés laboral en épocas de pandemia.

Esta investigación está estructurada por capítulos, en el capítulo I encontramos lo que es el marco teórico, donde se puede encontrar diferente información, recopilada de diferentes fuentes que permiten conocer los inicios, causas y efectos del estrés laboral.

Por otro lado en el capítulo II, se observa el marco metodológico de la investigación donde se puede conocer el enfoque de la investigación, el nivel de investigación, tipo de estudio de la investigación, la población y los métodos, técnicas e instrumentos de investigación, esta información nos permitió construir las predicciones en base al tema de investigación esto para concluir la existencia de una problemática dentro de la empresa.

En tanto al capítulo III, se observa el marco de resultados y la discusión de estos, donde se evidencia los resultados obtenidos de la encuesta aplicada, esto con el fin de conocer cierta información de los trabajadores de la empresa que permitieron llegar a la conclusión de la existencia en la mayor parte de los trabajadores de la misma de estrés laboral en las diferentes áreas de trabajo.

Dentro del mismo capítulo se plantea una propuesta de mejora a la empresa Fandet Law Firm, con la finalidad de solventar la problemática ocasionada por el estrés laboral, esto se lo realiza acorde a todas y cada una de las necesidades de la empresa y a los requerimientos de los trabajadores.

### **Antecedentes de la investigación**

Para la revisión de los antecedentes investigativos se procedió a indagar en diferentes repositorios, con la finalidad de contar con una referencia que sirva como base para el desarrollo de la investigación, razón por la cual a continuación se explican aquellos trabajos de investigación que se han considerado de importancia.



La investigación denominada “*El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento*” menciona que la carga laboral durante la pandemia se ha incrementado debido a los cambios organizacionales a los que el personal se sometió incluida la modalidad de teletrabajo que en varios casos incrementó el estrés laboral. El objetivo principal del estudio radicó en la identificación y prevención de factores de estrés y ansiedad dentro de la organización para lo cual se propuso talleres de mejora para el personal (Usma, 2020, pág. 6).

Finalmente Usma (2020) concluyó que el estrés laboral puede perturbar gravemente en el trabajador, teniendo afectaciones físicas, mentales y emocionales en los mismos; lo que conlleva a que los trabajadores no rindan al 100% en las actividades desempeñadas en la organización, es por ello que la autora hace énfasis en el manejo y gestión adecuada del personal para disminuir las tensiones y riesgos ocasionados por el estrés dentro y fuera de la institución. Se recomienda para evitar este tipo de padecimientos que las organizaciones fomenten en los trabajadores la planificación de actividades, manejo adecuado de tiempos, pausas activas o actividades físicas, entre otros que se consideren necesarios, de esta manera se busca que el personal sea más productivo mejorando su calidad de vida y salud mental (pág. 20).

El estudio denominado “*Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con quintil 1 Cajamarca*”, parte desde la situación actual que se vive a nivel mundial y es la pandemia del Covid-19, y es que este panorama ha obligado a las personas a adoptar nuevos estilos de vida; por lo que el propósito fundamental de la presente investigación se basa en la determinación de la relación entre el estrés laboral y la calidad de vida de los docentes (Becerra, 2020, pág. 16).

El estudio concluye con la afirmación de la correlación existente entre el estrés laboral y la calidad de vida, y esto se evidencia en los resultados obtenidos, los cuales demostraron que el 46,3% de la población en estudio tiene un nivel alto de estrés y el 56% de docentes evaluados poseen una tendencia a una baja calidad de vida; finalmente en los aspectos de tipo laboral se logró observar que aquellos que poseen entre 17 a 30 años de servicio, docentes en condición de nombrados y los que laboran en escuelas multigrado son los que tienen un alto nivel de estrés laboral y tienden a tener bajos niveles de calidad de vida. Considerando lo mencionado se recomienda la fomentación de políticas de apoyo hacia los docentes, así como la organización de jornadas de capacitación direccionadas al manejo del estrés en el trabajo (Becerra, 2020, pág. 91).

Reyes (2021) en su investigación titulada “*Estrés laboral y clima organizacional de Institución Educativa San Juan en San Juan de Miraflores en el año 2020*”, toma como base las teorías de Robbins (2004) en su obra *Comportamiento Organizacional* y de Lirwin & Stinger (1978) para la

variable de clima organizacional, así también hace uso de la escala de Likert desarrollando 16 ítems, y valida el instrumento bajo de criterio de confiabilidad y validez, utilizando el Alfa de Cronbach y KMO respectivamente (pág. 16).

La autora considera algunos factores para analizar el estrés laboral entre los que se encuentran: ambiental (económicos, político, tecnológico), organizacional (exigencia de tareas, roles interpersonales, liderazgo, condiciones de trabajo) e individual (asuntos familiares y personales), para el clima organizacional fue necesario suponer algunas dimensiones como por ejemplo: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación estándares, conflictos e identidad; en lo referente al clima organizacional (Reyes, 2021, pág. 64).

Cada una de las investigaciones detalladas se han desarrollado en el marco de la pandemia del Covid-19, lo cual sirve como referencia directa para el desarrollo del presente estudio; los análisis efectuados por los diferentes investigadores concluyen en que el estrés laboral se ha incrementado en tiempos de la enfermedad y por lo cual sugieren una serie de recomendaciones que permitan mitigar los efectos adversos que provocan en los trabajadores, con la finalidad de que los mismos sean más productivos y salvaguarden su salud tanto física como mentalmente.

# CAPÍTULO I

## 1. MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL

### 1.1. Marco teórico

#### 1.1.1. *El estrés*

##### 1.1.1.1. *Origen*

Barradas, et al., (2018) mencionan en su libro que actualmente el hablar de estrés es un término común, sin embargo su origen remonta con la antigüedad del ser humano, esta enfermedad no respeta edad, sexo o estatus social (pág. 6).

El estrés nace con el ser humano y es que ante los obstáculos el hombre podía huir o luchar, de esta manera podían liberar su energía ante el peligro al que podían enfrentarse; y esta realidad no ha cambiado del todo en la actualidad, las personas se enfrentan a situaciones dentro de su hogar, trabajo, e incluso en sus momentos libres, de forma que exige una serie de demandas tanto física como mentalmente (Barradas et al., 2018, pág. 18).

Sánchez (2016) considera que el concepto de estrés data del año de 1930, fecha en la que Hans Selye estudiante de Medicina en la Universidad de Praga, visualizó un grupo de enfermos que poseían similar sintomatología como cansancio, pérdida de apetito, peso bajo, astenia, entre otros, ante lo cual Selye denominó a esta patología como el “Síndrome de estar enfermo (pág. 55).

Elena (2016) manifiesta que el ser humano debe mostrar respuestas fisiológicas ante la presión social a la que se someten, desde tiempos pre históricos las personas debían adaptarse a los cambios de manera que lograsen sobrevivir, cuando su única preocupación debía ser la alimentación, caza, reproducción y abrigo. Desde el punto de vista biológico el estrés desarrolló diferentes niveles de complejidad (celular, individual y social) y se ha convertido en un fenómeno de interés social y médico, con el pasar de los años diversos estudios y científicos han abordado esta enfermedad desde diferentes puntos de vista (pág. 7).

Como se ha analizado desde la perspectiva de los diferentes autores, el estrés es un problema que apareció desde la antigüedad, y si bien es cierto con el pasar de los años se ha puesto mayor énfasis en el estudio de esta patología que afecta de diferentes maneras al ser humano, buscando respuestas ante las inquietudes y por ende generando soluciones para esta problemática.

Brevemente se ha procedido a describir los orígenes del estrés, de forma que se logra tener una mayor visión del mismo, permitiendo así tener mayor claridad sobre la problemática de estudio, observando la importancia que tiene este factor en las personas ya que puede llegar a afectar tanto de manera física como mental, lo cual repercute en la salud de las personas que padecen de esta enfermedad.

#### 1.1.1.2. *Definición*

El término estrés se deriva del griego *stringere*, cuyo significado es provocar tensión, el diccionario enciclopédico Salvat (1986) citado por Jaureguizar & Espina (2015) define al estrés como el conjunto de reacciones que el organismo emite al momento de enfrentarse ante situaciones bruscas con un agente nocivo independientemente de su naturaleza (pág. 4).

Espinoza et al., (2018) citando a Selye (1956) hace mención que el estrés fue concebido como una respuesta de tipo biológico desde el criterio de la agresión y cuyos efectos no eran de agrado para las personas, al momento de diferenciar las consecuencias buenas y malas del estrés en “*eustrés*” y *distrés*” (pág. 705).

Selye (1956) citado por Pérez (2017) describe las tres etapas que requiere el estrés para su ajuste, y estas son:

- Reacción, es decir el cuerpo detecta el estresor
- Adaptación, reacción del cuerpo frente el estresor
- Agotamiento, hace referencia a la duración de las defensas en el cuerpo (pág. 10).

Ávila (2016) manifiesta que el estrés es un problema de salud muy común en la actualidad y es considerado como un fenómeno de carácter variable ya que depende de la relación del individuo con los eventos desarrollados en su entorno, por lo cual es fundamental que el ser humano domine las exigencias y retos de forma que pueda enfrentar las situaciones que les preocupa (pág. 118).

Existe un sinnúmero de definiciones del término estrés, por lo que a continuación en la tabla 1 se plasma el criterio de diferentes autores:

**Tabla 1-1:** Definición del estrés

<b>Autor</b>	<b>Descripción</b>
Hans Selye (1956)	Respuesta no específica que emite el organismo ante cualquier demanda externa.
Melgosa (1997)	Reacción del organismo que se presenta como un estado de alta tensión psicológica, posee dos componentes: agentes estresantes (causas) y las respuestas (reacción / efecto)
Guerrero (1999)	Se origina cuando las personas se someten a estímulos físicos y/o sociales que conllevan a demandas que no pueden satisfacer de manera adecuada, produciéndose así un desajuste entre las solicitudes y los recursos existentes.

**Fuente:** (Sánchez, 2016)

**Realizado por:** Bermeo, N. 2021.

Jaureguizar & Espina (2015) citando a Lazarus & Folkman (1984) hacen referencia de manera puntual a las características tanto de las personas como de las situaciones que los aquejan, razón por la cual describen dos tipos de elementos que influyen en la situación de estrés, y básicamente son los factores personales y situacionales. En el primer tipo se incluyen las creencias, compromiso, personalidad y comportamiento; mientras que la segunda pauta hace relación a las características que distinguen las situaciones (valencia, control, mutación, ambigüedad, recurrencia, momento cronológico) (pág. 14).

Como se observa existen varias definiciones del estrés, esto básicamente depende de los criterios y de la época de los diferentes autores, sin embargo existe un consenso en el elemento psicológico y de reacción de las personas ante las situaciones a las que se enfrenta; independientemente del período de análisis los seres humanos han tenido que enfrentarse a todo tipo de cambios que han repercutido en su salud mental, emocional y física.

Consecuentemente, por cada uno de los cambios enfrentados, en la actualidad el estrés es muy común en la población, y esto afecta a su salud y desempeño en las diferentes actividades que realiza, por lo que se debe buscar soluciones que permitan mejorar esta situación problemática.

Basándose en la opinión de los expertos se concluye entonces que el estrés es un mecanismo que se presenta al momento en que se enfrenta una situación fuera del área de confort, en el momento en que dicho panorama se vuelve peligroso el estrés se activa como un sensor de peligro, puede ser positivo porque permite la supervivencia y la superación de una persona, y por otro lado si

este se prolonga a lo largo de la vida puede causar muerte neuronal, problemas en el organismo e incluso auto agresiones.

#### 1.1.1.3. *Efectos del estrés*

Los efectos del estrés en las personas varían del nivel que tienen los mismos, a continuación se exponen los efectos más frecuentes:

- Malestares físicos
- Cambios de identidad
- Sensación de pena y tristeza
- Depresión
- Ansiedad
- Miedo
- Nerviosismo
- Preocupaciones
- Dolores de cabeza
- Indigestión
- Úlceras bucales
- Resequedad o picazón en la piel
- Insomnio
- Hormigueo en las manos o pies
- Sensación de hinchazón (Moadel et al., 2018, pág. 15)

Para Bairero (2017) en su investigación da a conocer otras afecciones que genera el estrés en el ser humano:

- Dolor de cabeza
- Espasmos
- Acidez
- Náuseas y mareos
- Dolor en el pecho, espalda, cuello
- Problemas de memoria
- Sudores fríos
- Fatiga crónica
- Elevación de la presión

- Problemas metabólicos
- Problemas cardiovasculares
- Problemas gastrointestinales
- Envejecimiento prematuro (pág. 976).

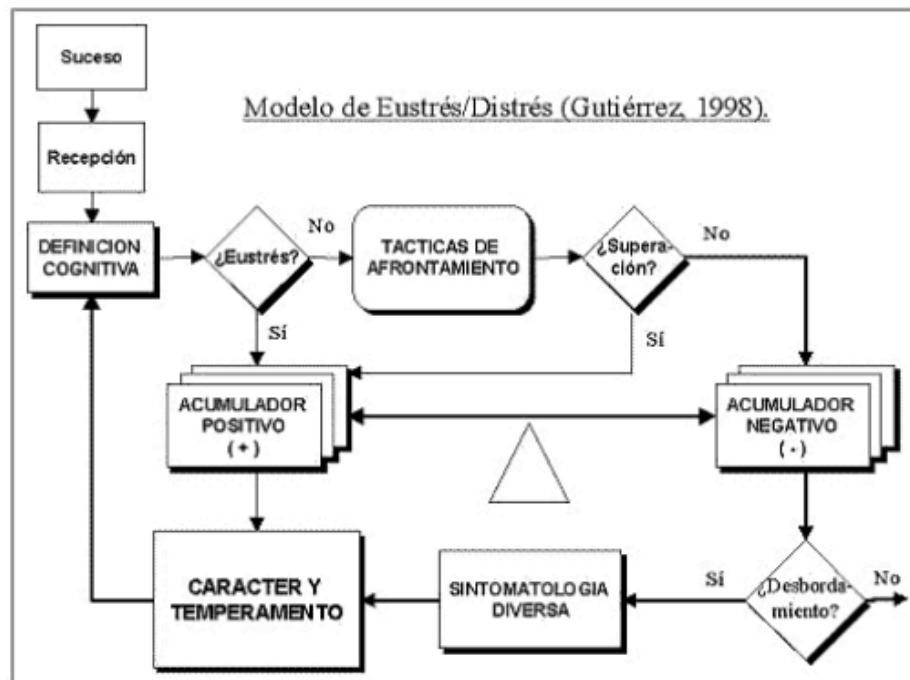
Los problemas físicos y emocionales son varios, y como se mencionó esto depende del grado de estrés que tiene una persona, los efectos de este padecimiento pueden ser leves e incluso graves; por lo que no se debe tomar a la ligera esta enfermedad, sino al contrario ser más perceptivo ante las señales que el organismo emite con la finalidad de salvaguardar la salud de uno mismo.

Es necesario que se comparta este tipo de información de forma que los individuos sean conocedores de los síntomas del estrés, y puedan identificar de manera inmediata este padecimiento, para buscar la ayuda necesaria para evitar afecciones más graves que puedan convertirse en irremediables.

#### 1.1.1.4. *Eustrés y distrés*

Al considerar la respuesta del individuo en estrés ante los diferentes estímulos, se consideran dos aspectos el estrés como motivador (eustrés) y puede ser una excesiva demanda (distrés) (Espinoza, et al., 2018, pág. 706).

A continuación se pretende abordar estas terminologías de manera detallada para mayor comprensión para lo cual se ha considerado de vital importancia conocer el criterio de diferentes autores. En la gráfica 1 se visualiza con claridad la relación del eustrés y distrés en un individuo:



**Gráfico 1-1.** Eustrés y Distrés

Fuente. (Gutiérrez, 2016, pág. 4)

Flores (2007) citado por Gallego et al., (2018) menciona que el eustrés es una respuesta armoniosa que respeta los elementos fisiológicos y psicológicos del individuo, dicho de otra manera es la energía de reacción frente los factores estresores existentes siendo consumidos tanto biológica como físicamente (pág. 35). El eustrés es una forma que permite al individuo buscar la manera de reactivarse ante la situación (Espinoza, et al., 2018 pág. 709).

Algunos ejemplos del eustrés pueden ser acciones cotidianas como el enamoramientos, el matrimonio, embarazo o nacimiento; por lo que es considerado como un estrés necesario ya que los comportamientos de este se enfocan en la satisfacción, diversión o esparcimiento, básicamente es de carácter positivo.

El eustrés debe ser estudiado desde el inicio del problema hasta la sintomatología del mismo, es por ello que Gutiérrez (2016), considera de importancia que las actividades eustresantes se vinculan tanto de manera interna como externa con las personas, en virtud de lo cual muchas veces existe una combinación de variables como por ejemplo duración e intensidad, y un claro ejemplo de lo mencionado son las actividades de paracaidismo o puenting; en caso de la combinación de emociones sea más duradera y sean de mayor facilidad se recomienda los paseos, relacionarse con amigos o conocer a otras personas (pág. 5).

Paolassao (1998) citado por Gallego, Gil, & Sepúlveda (2018) considera que el distrés emite respuestas negativas ante una situación, ya sea de tipo biológico, físico o psicológico; se recomienda evitar



este tipo de estrés ya que debido al esfuerzo corporal, intelectual o psíquico puede ocasionar efectos de largo alcance que incluso podrían llegar a convertirse en irremediables. (pág. 35).

El distrés es un estado que provoca tensión psíquica y se expone como depresión, malestar, disgusto o tristeza (Espinoza, et al., 2018 pág. 709). A continuación en la gráfico 2 se exponen los factores distresantes:



**Gráfico 2-1.**Factores distresantes  
Fuente: (Gutiérrez, 2016, pág. 5)

Para sobrellevar el distrés inicialmente se debe identificar las situaciones negativas a las que se enfrenta el individuo, para posteriormente llegar a la etapa de evaluación en la que se discrimina los sucesos problemáticos para las personas y aquellos factores que ocasionen impactos negativos; finalmente en la fase de control existen varios factores distresantes tal como se muestran en la gráfico 2 y que se han expuesto de mayor a menor efectividad.

Al hacer referencia al factor de eliminación se prevé que se ha superado la etapa de distrés, la reducción hace referencia a evitar dichas situaciones problemáticas, la sustitución trata de fortalecer los aspectos positivos y la compensación busca remediar las consecuencias consideradas como negativas (Gutiérrez, 2016, pág. 5).

Basado en el estrés puede resumirse como los aspectos positivos mientras que el distrés es todo lo negativo que puede hacer una persona frente a una situación problemática; es esencial conocer este tipo de temáticas ya que permitirá direccionar de mejor manera las acciones a tomar por las personas que atraviesan este padecimiento.

#### 1.1.1.5. *Tipos de estrés*

Herrera et al., (2017) mencionan que la Asociación Americana de Psicología reconoce 3 tipos de estrés, los cuales se describen a continuación:

- Estrés agudo
- Estrés agudo episódico
- Estrés crónico

- **Estrés agudo**

Es el más frecuente y se exterioriza debido a las imposiciones de la vida diaria o del entorno en el que se encuentra la persona, es también beneficioso ya que permite al ser humano prepararse para poder enfrentarse en una situación de amenaza (Ávila, 2016, pág. 117).

El estrés agudo es de corto tiempo de duración por lo que consecuente, ente los efectos o sintomatología no provocan daños graves en la salud de las personas (Herrera et al., 2017, pág. 6).

- **Estrés agudo episódico**

Este tipo de estrés suele ser más intenso y con mayor frecuencia pero no llega al punto de ser considerado como crónico; las personas q sufren de este tipo suelen presentar irritabilidad, migraña, tensión, hipertensión, dolor y punzadas in incluso enfermedades cardiacas; en cuanto a su estado psicológico demuestran soledad, tristeza, melancolía y pesimismo (Herrera et al., 2017, pág. 7).

Orlandini (1999) citado por Ávila (2016) manifiesta que el estrés agrudo crónico se produce por las exigencias y presiones, demasiadas rsponsabilidades haciendo sentir a la persona que se sienta incapaz de resolver los clonflictos (pág. 119).

- **Estrés crónico**

Es un estado de alarma y preocupación para quien lo padece y surge en el momento en que la persona no ve una salida ante el problema en que se encuentra; las exigencias y presiones se dan por periodos que aparentemente no tienen fin; en algunos casos surge como consecuencia de una situación traumática que se mantiene presente de manera constante. El aspecto más notorio es cuando las personas se acostumbran a este tipo de situación se olvidan que están inmersos allí y

su desgaste emocional es tan alto que puede provocar una crisis nerviosa fatal en el peor de los casos (Ávila, 2016, pág. 119).

Los tres tipos de estrés mencionados han sido explicados de manera detallada para mayor comprensión, y cada uno de los mismos básicamente posee sus tiempos y síntomas que los diferencian unos de otros. Es necesario que se conozca las causas y consecuencias del estrés independientemente del tipo que padezca una persona.

Es importante que las personas analicen las señales de alerta que permita a las personas buscar soluciones que ayuden a salir de cualquier tipo de estrés que se esté padeciendo, y cabe recalcar que la salud tanto física como emocional es lo más importante que debe precautelar el ser humano.

Como se ha mencionado existen exigencias y presiones en diferentes ámbitos en los que se desenvuelve el ser humano, así también el entorno en el que se rodean; cada persona es un mundo diferente y por ende las formas de enfrentar estas situaciones son diversas pero todas se deben encaminar hacia un mismo sentido, el cual básicamente es mejorar la calidad de vida de las personas.

#### 1.1.1.6. *Estrés laboral*

Actualmente el estrés laboral se ha convertido en uno de los principales problemas de salud que tienen los trabajadores, al estar el personal con estrés se evidencia que el mismo se vuelve más enfermizo, poca o ninguna motivación, índices de productividad bajos provocando problemas organizacionales (Organización Mundial de la Salud , 2016, pág. 2).

Existen varias definiciones del estrés laboral, por lo que a continuación se muestran algunas de estas:

- El estrés laboral se origina en la organización en la que se labora provocando desajustes entre los actores involucrado (personal, puesto de trabajo y empresa) (Rodríguez, 2017, pág. 56).
- Osorio & Cárdenas (2017) citando a la Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo define al estrés laboral como “*nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador*” (pág. 74).
- Se ha considerado al estrés laboral como una experiencia subjetiva y surge como respuesta a las excesivas demandas o situaciones difíciles, mismas que ocasionan escenarios negativos para el trabajador que son conocidas como tensión (*strain*) constituyéndose en estímulos que

desencadenan otras experiencias como estrés-tensión y para lo cual se debe determinar la intensidad, duración, frecuencia y predictibilidad (Verduzco, García, & Mercado, 2018, pág. 32).

El estrés laboral es un problema que se vive día a día en las empresas, sin duda se ha convertido en una situación de alarma y preocupación, debido a que esto repercute no solo en el trabajador sino también en el desempeño del mismo en sus actividades.

Con la presencia del COVID 19, muchos de los trabajadores han tenido que adaptarse a nuevas modalidades de trabajo, lo cual ha generado expectativas, exigencias y tensiones que han repercutido en la salud física y emocional del personal y en consecuencia el personal tiene un nivel bajo de motivación y por ende de productividad; razón por la cual es necesario que se busquen soluciones para solucionar la problemática en mención.

Los riesgos psicosociales son aquellos que se encuentran dentro de la organización, condiciones por las cuales pasa el empleado ya sean de manera positiva permitiendo el desarrollo de competencias o influyendo negativamente provocando repercusiones emocionales, físicas e incluso emocionales que consecuentemente afectarán a sus relaciones laborales; esto se debe a que el trabajador no se siente cómodo o seguro en su lugar de trabajo al momento de desempeñar una tarea asignada.

#### 1.1.1.7. *Causas del estrés laboral*

Existen dos tipos de situaciones estresantes y son los estresores psicosociales que se relación con situaciones personales que tienen un alto impacto en el trabajador y los estresores biogénicos son aquellas situaciones que producen la respuesta de estrés por su sola presencia (Rodríguez, 2017, pág. 58).

A continuación se exponen las principales causantes del estrés laboral:

- Mala organización del trabajo
- Exceso de tareas y actividades provocando altos niveles de exigencia y presión
- Poco o ningún apoyo organizacional
- Horarios de trabajo no flexibles
- Jornadas largas de trabajo
- Sistemas de evaluación injustos
- Mal ambiente laboral
- Mala comunicación

- Falta de liderazgo (Organización Mundial de la Salud , 2016, págs. 6-7).

Existe un sinnúmero de causas que originan el estrés laboral, sin duda varios son los factores que influyen en el desempeño laboral, y en muchas ocasiones la presión es demasiada que los trabajadores se enferman de estrés provocando un bajo rendimiento en sus actividades laborales, afectando a la empresa.

Considerando los criterios de los distintos autores sobre las causas del estrés se puede establecer que los mismos se deben a factores, situaciones u obstáculos que impide a las personas alcanzar un objetivo determinado ocasionando restos como procesamiento de información a corto plazo, amenazas de integridad, daños en el organismo, entre otros; lo que quiere decir que estos elementos impiden a las personas mantenerse en una situación de confort.

#### 1.1.1.8. *Consecuencias del estrés laboral*

Verduzco et al., (2018) en su investigación menciona las consecuencias de un trabajador con estrés, existen varias señales de alerta y de efectos que afectan a la salud de quien sufre este padecimiento. Dentro de los principales signos encontrados en una persona con estrés laboral se destaca:

- Agotamiento psicológico
- Ataques de pánico
- Enfermedades de la piel
- Accidentes cerebro vasculares
- Problemas respiratorios
- Fatiga
- Dolores de cabeza
- Dolores de las articulaciones
- Problemas de sueño (pág. 38).

Es importante recalcar que mientras mayor tiempo dure la situación de estrés las consecuencias serán más graves ya que existe un desgaste físico y emocional.

Los efectos que conlleva el estrés si dividen en tres grupos:

- **Efectos fisiológicos:** taquicardia, incremento de la tensión arterial y muscular, alteraciones del sistema respiratorio, colesterol alto, sensación del nudo en la garganta caída de cabello, sistema inmunológico débil, altos niveles de sudoración.
- **Efectos cognitivos:** preocupación, indecisiones, problemas de concentración, mal humor, hipersensibilidad, falta de control.
- **Efectos psicomotores del sistema motor:** temblores, tartamudeo, voz entrecortada, consumo excesivo de alcohol, tabaco o drogas, risas nerviosas, ansiedad, fobias, trastornos alimenticios, entre otros (Verduzco et al., 2018, pág. 39).

El estrés laboral sin duda afecta tanto física como emocionalmente, y si no se trata a tiempo puede provocar graves consecuencias afectando a la salud del trabajador, es por ello que se debe encaminar las soluciones hacia el bienestar de los trabajadores, generando mayor confiabilidad y compromiso de la empresa para con su personal.

#### 1.1.1.9. *Gestión de los riesgos laborales*

La Organización Mundial de la Salud (2016) en su investigación propone un ciclo compuesto por cinco etapas para gestionar el riesgo, estas son:

- Análisis y diagnóstico de la situación
- Diseño de un plan de acción encaminado a mitigar los riesgos de estrés laboral
- Implementación del plan de acción
- Evaluación del plan
- Lecciones aprendidas y nuevas medidas (pág. 13).

Para prevenir los riesgos de estrés laboral se debe enfocar las estrategias desde diferentes criterios, mismos que se enmarcan a continuación:

- Prevención primaria: ergonomía, definición de puestos y ambiente laboral
- Prevención secundaria capacitación al personal
- Prevención terciaria: salud ocupacional (Organización Mundial de la Salud , 2016, pág. 15).

Debido a la peligrosidad del estrés laboral en la salud y seguridad de los trabajadores, los empleadores deben contar con políticas de gestión del salud, para lo cual se debe considerar todos las cuestiones relacionadas con el estrés laboral, adoptando soluciones oportunas, desde el punto

de vista organizacionales, las estrategias que se diseñen deben enfocarse en la gestión del estrés laboral de forma que se logre combatir las causas que lo originan.

Las medidas de prevención son esenciales en el lugar de trabajo, considerando varios aspectos como: comunicación, ambiente de trabajo, socialización, ergonomía, diseño de ambientes, entre otros que se consideren necesarios;

### **1.1.2. *Desempeño laboral***

#### **1.1.2.1. *Definición***

Chiang & San Martín (2018) mencionan que el desempeño es considerado como el grado de cumplimiento de las actividades por parte del trabajador, también es definido como la eficacia del talento humano de las empresas (pág. 160).

Torres & Zegarra (2015) citando a Gonzales & Melo (2004) manifiesta que el desempeño laboral es la fuerza de trabajo requerida para el cumplimiento de las actividades, por lo que las dimensiones consideradas son: toma de decisiones, responsabilidad, compromiso organizacional y participación (pág. 128).

En la tabla 2 se visualiza la concepción de diferentes autores sobre el desempeño laboral, para mayor entendimiento de esta terminología:

**Tabla 2-1:** Definición desempeño laboral

<b>Autor</b>	<b>Definición</b>
Faria (1995)	Resultado del comportamiento de los trabajadores en las actividades que realiza incluidas las tareas y atribuciones. El desempeño laboral es esencial en las empresas ya que a través de este se busca medir la efectividad y el nivel de éxito de la empresa, al existir estabilidad laboral en las empresas los trabajadores se sentirán seguros, tranquilos motivados y con un buen estado emocional
Palaci (2005)	Valor aportado a la empresa en los diferentes comportamiento del trabajador en un período determinado de tiempo
Robbins (2004)	Fijación de metas misma que motiva a mejorar el desempeño para alcanzar los resultados esperados

Chiavenato (2004)	Comportamiento del trabajador en el cumplimiento de los objetivos planteados
Sistema de evaluación del desempeño para los empleados de la Administración Pública Nacional	Nivel de los logros alcanzados por el trabajador después de la realización de diferentes actividades

**Fuente:** (Pedraza & Conde, 2016)

**Realizado por:** Bermeo, N. 2021.

El desempeño laboral se plantea como consecuencia al actuar del talento humano en sus actividades dentro de una organización, consideran al desempeño laboral como una característica medible y va ligada con la estabilidad y el éxito de las organizaciones.

Los individuos a lo largo de su experiencia profesional adquieren diferentes habilidades laborales que les permite en base a sus conocimientos, aptitudes y actitudes desenvolverse en un entorno empresarial, cumpliendo metas empresariales y personales.

#### 1.1.2.2. *Características*

Existen varias características que son e importancia en el desempeño laboral, para lo cual a continuación se expone cada una de ellas:

- **Resultados:** se ligan estrechamente con el desempleo laboral, si bien los resultados son parte del desempeño también se asocian con otros factores
- **Meta organizacional:** el desempeño laboral se direcciona al cumplimiento de metas por lo que se deberán efectuar actividades que ayuden a alcanzar las mismas.
- **Multidimensional:** debido a que posee de más de un tipo de comportamiento
- **Comportamiento:** se constituyen en las actividades realizadas por el trabajador, pueden ser específicos o no específicos.
- **Esfuerzo:** refleja el grado de compromiso del personal para con la empresa
- **Trabajo en equipo:** el desempeño se mide por el nivel de ayuda brindado al equipo y por ende al cumplimiento de metas (Chiang & San Martín, 2018, pág. 160).

Las características del desempeño laboral son pautas que se requieren en este proceso, básicamente cada una muestra la importancia del desempeño laboral en la empresa, ya que cada uno refleja las particularidades de las respectivas definiciones expresadas con anterioridad.



Mediante la expresión de las características se tiene mayor claridad de lo que significa el desempeño laboral y es el cumplimiento de objetivos a través del trabajo en equipo con la óptima utilización de los recursos para conseguir los resultados deseados.

### **1.1.3. Evaluación del desempeño laboral**

Actualmente el desempeño laboral puede ser medido a través de una evaluación en la cual el trabajador deberá manifestar las capacidades profesionales que se han obtenido de manera individual, razón por la cual es catalogado como un proceso necesario para lograr el éxito empresarial (Guartán, Torres, & Ollagua, 2019, pág. 14).

Mondy & Noe (2005) citados por Guartán et al., (2019) define a la evaluación de desempeño como aquel proceso que se enfoca en la revisión y valoración de los logros generados en un determinado periodo, ya sea de manera individual o grupal; así mismo se enfatiza que este proceso ayuda a determinar el nivel de rendimiento del personal en cada una de las actividades cotidiana generando beneficios para el análisis de productividad organizacional (pág. 16).

Rubió (2016) por su parte considera que la evaluación del desempeño se diferencia por brindar un análisis acerca del nivel de contribución del personal para con la empresa, de forma que los resultados se relacionan con los resultados generados (pág. 76).

Pedraza & Conde (2016) citando a Mondy & Noe (1997) hace referencia a tres elementos esenciales en la evaluación del desempeño: identificación, medición y administración, a continuación se explica detalladamente las mismas:

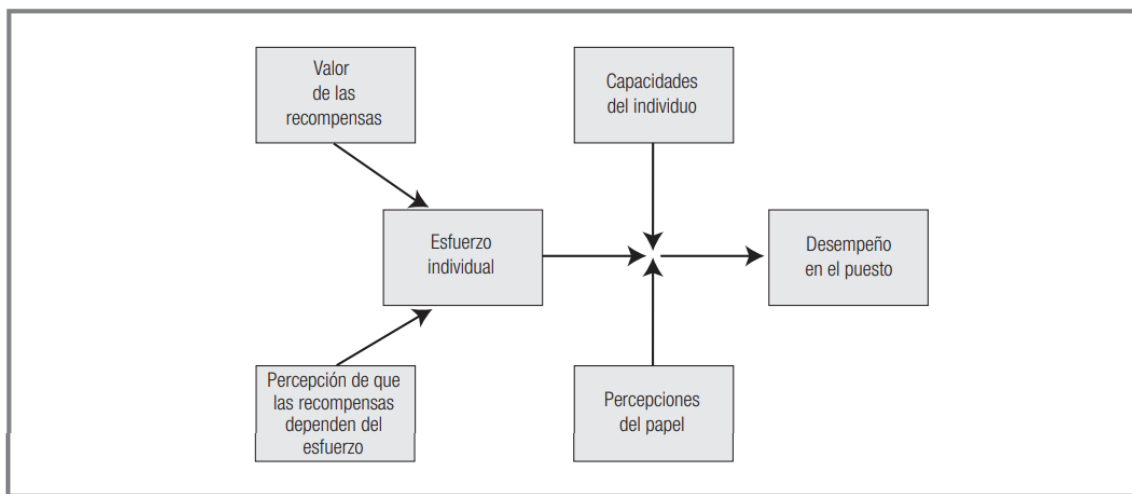
- **Identificación:** se busca determinar los cargos y áreas de trabajo que serán analizadas y evaluadas
- **Medición:** elemento central de la evaluación del desempeño laboral y se encarga de comparar el desempeño con los objetivos de la empresa
- **Administración:** hace referencia a la manera de analizar los resultados obtenidos con la finalidad de generar planes de acción, la cual se somete el talento humano.

Para la evaluación del talento humano existen varios métodos y criterios, pero los de mayor uso son:

- **Planeación de Recursos Humanos:** se debe contar con la información del personal

- **Reclutamiento y selección:** las clasificaciones realizadas en la evaluación de desempeño son de utilidad para pronosticar el desempeño de solicitantes de empleo
- **Desarrollo de recursos humanos:** con la evaluación de desempeño se identifican las necesidades primordiales y específicas tanto de capacitación como del desarrollo del personal, de forma que se permita aprovechar las fortalezas y minimizar las debilidades (Alveiro, 2016, pág. 3).

En la gráfico 3 se visualizan los factores que influyen en el desempeño laboral:



**Gráfico 3-1.** Factores que afectan al desempeño laboral

Fuente: (Ríos et al., 2015, pág. 147).

Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

Como se observa en la gráfico 3 existen varios factores que pueden influir en la ejecución de actividades, y esto depende de cada uno de los empleados. En lo relacionado con el valor de las recompensas depende del esfuerzo realizado por el trabajador vinculando de manera directa una relación costo-beneficio; el esfuerzo individual recae en las habilidades y capacidades que posee el trabajador, así pues el desempeño en el lugar de trabajo se vincula con las diferentes variables del entorno (Chiavenato I. , 2007, pág. 243).

Para la evaluación del desempeño del personal, prevalecen las políticas de la empresa y dependiendo de las necesidades, este proceso puede ser realizado por el gerente, o por la conformación de un grupo de ejecutivos. Generalmente las empresas usan diversas alternativas de evaluación como la auto-evaluación, misma que es democrática y participativa y la responsabilidad recae en el gerente, o un equipo conformado por el generante y un subordinado, otras empresas adoptan el proceso circular 360°; otras en cambio centralizan la responsabilidad y conforman una comisión (Pedraza & Conde, 2016, pág. 500).

La evaluación del desempeño laboral es un tema de interés empresarial puesto que a través de este proceso los directivos de la empresa pueden determinar el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos por parte del personal, así también permitirá identificar si los recursos utilizados fueron los adecuados en la ejecución de las actividad asignadas en cada área de trabajo.

Al ser conocedores de las fortalezas y debilidades del personal, los directivos deben buscar soluciones que permitan maximizar o reducir los elementos mencionados; las capacitaciones al personal son una estrategia que permitirá el desarrollo de los trabajadores ya que se brindarán conocimientos que permitirán al empleado desenvolverse con mayor productividad, eficiencia y eficacia; logrando así obtener los resultados esperados en el menor tiempo posible y con la óptima utilización de recursos.

#### 1.1.3.1. *Importancia de la evaluación del desempeño*

La evaluación del desempeño en la actualidad, se ha convertido en una herramienta indispensable de la dirección en la actividad administrativa de la empresa; básicamente el uso de esta herramienta permite la determinación y diseño de políticas enfocadas a las necesidades del trabajador (Alveiro, 2016, pág. 4).

A través de la respectiva evaluación del desempeño se logrará determinar el cumplimiento de las actividades encomendadas a través de los resultados generados y que se constituyeron en su responsabilidad; razón por la cual principalmente se aplica a los gerentes, directores departamentales, coordinadores y supervisores; quienes deberán entender la necesidad de la evaluación de los empleados y la retroalimentación requerida para los mismos (Mtabanchay & Álvarez, 2019, pág. 177).

Una evaluación es efectiva cuando se logra estimular al personal demostrando así la fuerza y compromiso de los mismos para con la empresa, esto ayudará a que los mejorar la productividad en la empresa, para lo cual se recomienda:

- Retroalimentación al personal sobre el desempeño laboral
- Clarificar los recursos más idóneos para el cumplimiento de metas
- Conocer que espera el trabajador en la empresa (Pedraza & Conde, 2016, pág. 495).

El éxito o fracaso de las evaluaciones de desempeño radican en las decisiones tomadas por los directivos de las empresas, ya que la filosofía empresarial juega un papel importante es por ello

que se debe vincular el nivel gerencial, dirección, coordinación y supervisión para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el programa.

Las empresas deben ser conscientes de la importancia de la evaluación del desempeño laboral, determinando que a través de este proceso es posible identificar las falencias y errores cometidos que en el peor de los casos han impedido el cumplimiento de los objetivos organizacionales; es esencial que la evaluación se realice periódicamente y que los directivos elaboren las matrices requeridas para la respectiva evaluación.

#### 1.1.3.2. *Indicadores de la evaluación del desempeño*

Los indicadores son elementos que ayudan a la gerencia a determinar el nivel de efectividad, eficiencia y eficacia del talento humano en lo relacionado con el cumplimiento de metas y objetivos empresariales y consecuentemente de la misión. Estudios demuestran que al implementar indicadores de productividad y financieros en las empresas han conseguido mejor resultados del desempeño del personal contrariamente a aquellas que no han adoptado ningún tipo de indicador (Pedraza & Conde, 2016, pág. 501).

Palaci (2005) citado por Pedraza & Conde (2016) afirman que si las empresas no implementan estos sistemas existirá un riesgo muy costoso ya que se perderán oportunidades, las actividades no se enfocarán adecuadamente y existirá una pérdida de motivación y moral por parte de los trabajadores. Se sugiere la identificación del área para poder implementar el sistema de gestión de manera que se logre determinar los indicadores requeridos que serán de ayuda para la medición en cada departamento y se podrá monitorear al personal (pág. 501).

Los elementos que influyen en el desempeño laboral son:

- Retribuciones económicas y no económicas
- Satisfacción con las actividades encomendadas
- Habilidades y aptitudes para la ejecución de actividades
- Capacitación y desarrollo del personal
- Factores motivacionales
- Clima laboral (Pedraza & Conde, 2016, pág. 501)

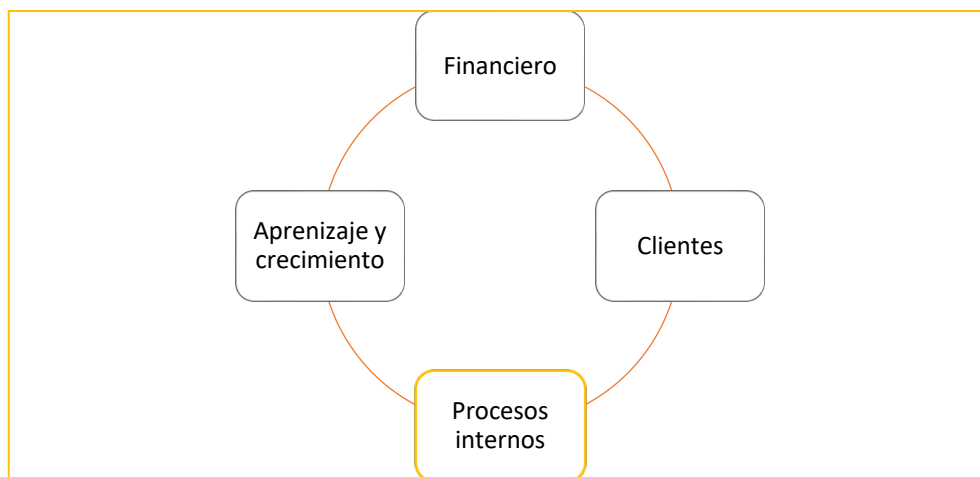
El *Balanced Scorecard* se ha convertido en una herramienta que ayuda a evaluar el desempeño laboral a través del uso de diferentes indicadores que permite la evaluación de factores como:

rendimiento, productividad, habilidades de organización, liderazgo, trabajo en equipo, entre otras (Ríos et al., 2015, pág. 147).

Las principales características de los indicadores estratégicos son:

- Medición del nivel de cumplimiento de objetivos
- Corrección y/o fortalecimiento de las estrategias
- Impacto directo en las estrategias
- Incluye datos sobre las actividades y componentes (Ríos et al., 2015, pág. 147).

El *Balanced Scorecard* tiene 4 elementos, tal como se muestra en la gráfico 4:



**Gráfico 4-1.** Elementos del Balanced Scorecard

Fuente: (Ríos et al., 2015, pág. 147).

Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

A continuación se presentan los principales indicadores por cada elemento del *Balanced Scorecard*:

### **Perspectiva financiera**

- Cuota de mercado
- Incremento del nivel de ingresos
- Tasa de beneficios
- Retorno de la inversión
- Rentabilidad
- Costos de los procesos
- Flujo de caja (IsoTools, 2015).

### **Perspectiva del cliente**

- Nivel de satisfacción
- Nivel de reincidencia de compras del bien o servicio
- Cuota de mercado
- Número de quejas
- Índice de devolución de pedidos
- Nuevos clientes (IsoTools, 2015).

### **Perspectiva de control interno**

- Eficiencia
- Reducción de costos unitarios
- Reducción de desperdicios
- Incremento de uso de la capacidad del personal
- Productividad
- Porcentaje de productos con defectos
- Porcentaje de residuos reciclados (IsoTools, 2015).

### **Perspectiva de innovación y aprendizaje**

- Número de nuevos productos
- Porcentaje de venta de los nuevos productos
- Numero de capacitaciones
- Número de nuevas habilidades aprendidas
- Número de sugerencias de los empleados (IsoTools, 2015).

Los indicadores de evaluación del desempeño permitirán tener una mayor claridad de los resultados obtenidos, lo cual permitirá que se tomen decisiones acorde a los requerimientos en beneficio tanto de los trabajadores como de la organización.

Es esencial que los directivos de las empresas opten por la utilización de la evaluación del desempeño laboral, independiente de la metodología e indicadores usados, lo que debe buscar es conjuntamente el cumplimiento de la misión, metas y objetivos propuestos, con el uso adecuado de los recursos.

### 1.1.3.3. *Responsabilidad en la evaluación del desempeño*

Chiavenato (2007) considera que la responsabilidad de la evaluación del desempeño laboral recae sobre el gerente, sin embargo dependiendo de la filosofía empresarial y sus políticas existen seis alternativas que son:

#### **El gerente**

Generalmente el gerente es quien asume la responsabilidad del desempeño de sus subordinado, por ende será el encargado de administrar al personal y consecuentemente de establecer los parámetros de la evaluación en caso de que el gerente no cuente con los conocimientos requeridos el departamento administrativo será el encargado de brindar el soporte necesario para el proceso, encargándose de instituir, seguir y controlar el sistema (Chiavenato I. , 2007, pág. 244).

#### **El empleado**

Si la democracia prevalece en la empresa, el propio empleado será el responsable de evaluar su desempeño, empleando la conocida auto evaluación, de manera que cada persona deberá responder con sinceridad cada aspecto: nivel de cumplimiento, eficiencia, eficacia, siguiendo con las pautas informativas proporcionado por el gerente (Chiavenato I. , 2007, pág. 244).

#### **El empleado y el gerente**

Es un esquema dinámico y avanzado, resurgiendo la antigua administración por objetivos APO pero de una manera más moderna, básicamente se basa en la esencia, democracia, participación, inclusión y motivación. El proceso a seguir es:

- Enunciación de objetivos a través de consensos
- Compromiso personal para el cumplimiento de objetivos
- Negociación para la asignación de recursos y medios requeridos
- Desempeño
- Medición frecuente de resultados
- Capacitación (Chiavenato I. , 2007, pág. 245).

### **Equipo de trabajo**

El equipo de trabajo deberá evaluar el desempeño de sus miembros y conjuntamente tomar las soluciones pertinentes para mejorar continuamente en sus actividades, el equipo es el que asume la evaluación de los trabajadores y la definición de objetivos y metas (Chiavenato I. , 2007, pág. 245).

### **Departamento de recursos humanos**

Es común en las empresas más conservadoras ya que tienen un esquema burocrático y centralizador, en este caso el departamento de recursos humanos debe evaluar a los trabajadores, posterior a la obtención de resultados se generan los respectivos informes y/p planes de acción. Al ser conservador existe una restricción de flexibilidad y libertad debido a las políticas y normas establecidas, su desventaja es que los resultados son generales y no individuales (Chiavenato I. , 2007, pág. 245).

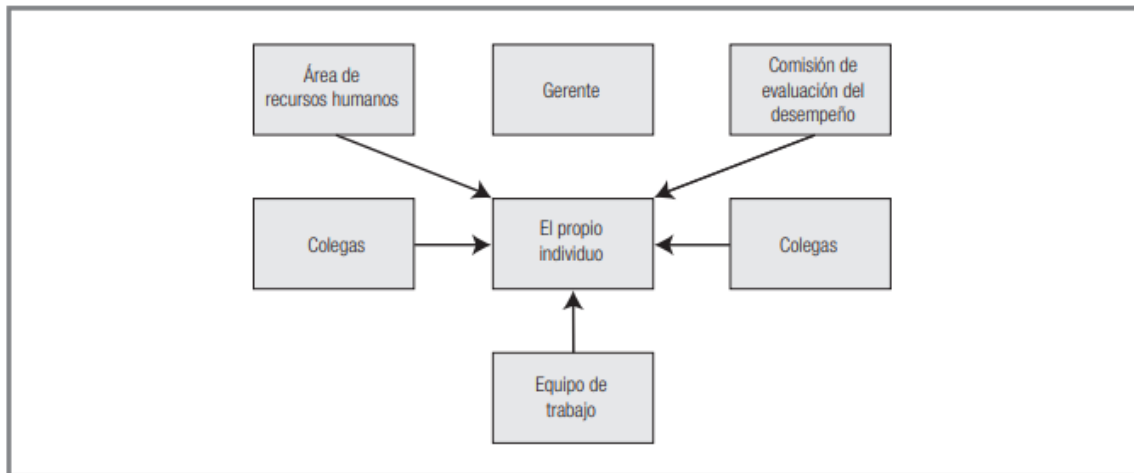
### **Comisión de evaluación**

En algunas empresas se conforma una comisión para que sea la encargada de realizar la respectiva evaluación, por lo que se considera como colectiva, generalmente está conformada por el personal de diferentes áreas (Chiavenato I. , 2007, pág. 245).

### **Evaluación de 360°**

Es una evaluación de tipo circular, se encuentran inmersos cada uno de los elementos que están interactuado directa o indirectamente con la persona evaluada, pueden participar el jefe inmediato, subordinados, clientes internos y externos, proveedores entre otros, para mayor comprensión se presenta la gráfico 5:





**Gráfico 5-1.** Evaluación 360°  
 Fuente: (Chiavenato I. , 2007, pág. 246).

La información proviene desde diferentes criterios, por lo que los pros y contras del uso de esta evaluación son los siguientes.

### Pros

- La evaluación es amplia puesto que proviene de muchas perspectivas
- La información es de mayor calidad
- Genera importancia para el cliente interno y externo
- Existen diversos prejuicios y preconcepciones
- La retroalimentación incrementa el desarrollo personal

### Contras

- Sistema complejo ya que se debe combinar las evaluaciones
- La retroalimentación puede ser intimidatoria para la persona que está siendo evaluada
- Diversos criterios
- Se requiere de capacitación para no cometer errores en el proceso
- Los evaluadores pueden considerar el proceso como un juego lo cual invalidaría la evolución  
 (Chiavenato I. , 2007, pág. 246).

Actualmente es considerado como una herramienta útil y necesaria en las empresas, que es usada para la evaluación de aspectos como habilidades y fortalezas del personal.

La evaluación del desempeño es un recurso que tiene como propósito analizar y calificar el rendimiento de los trabajadores, midiendo el grado de logro de las metas de cada uno de los

colaboradores. De esta forma, la organización extrae información necesaria, que se torna útil para la toma de decisiones.

El sistema de evaluación del desempeño laboral debe enfocarse en la capacitación del personal tanto en los temas que mayor conocimiento poseen como en sus debilidades cognitivas, es por ello que el empleado se convierte en el principal interesado de este proceso; los directivos de las organizaciones deben generar planes de acción en donde se plasme programas de capacitación y desarrollo orientado hacia el personal de la empresa, de esta manera se motiva y genera un ambiente laboral agradable lo cual influye en el rendimiento de los trabajadores al momento de realizar sus actividades.

#### **1.1.4. Covid-19**

En la ciudad de Wuhan perteneciente a la provincia de Hubei en China, en diciembre del 2019 se reportó el primer caso de Covid 19; y rápidamente se expandió a nivel mundial y era agresivo en adultos en edades entre los 30 y 79 años; el 11 de marzo del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) categorizó a la enfermedad como una pandemia, y los países se vieron obligados a tomar medidas que salvaguarden a sus ciudadanos (Díaz & Toro, 2020).

El Covid-19 generó un colapso en el sistema sanitario de varios países y causó miles de muertes especialmente de personas adultas, el sistema respiratorio es el más afectado sin embargo puede afectar a cualquier otro tipo de órganos; los médicos aún siguen recomendando como medidas de prevención: el distanciamiento social, uso de la mascarilla, el lavado constante de manos y aplicación de alcohol (Vargas, Acosta, & Bernilla, 2020).

En el Ecuador, el ex presidente Lenin Moreno decidió declarar la emergencia sanitaria en el país el 11 de marzo del 2020 con la finalidad de enfrentar al Covid-19; dando a conocer una serie de restricciones para la ciudadanía. Muchas empresas cerraron y otras buscaron salir a flote, existiendo así un sinnúmero de despedidos, de los cuales en muchos casos no se han respetados los derechos de los trabajadores (El Universo , 2021)

Con la presencia del Covid-19 se debió adoptar medidas extraordinarias que permitan a los gobernantes proteger a sus países, y es así que la economía se vio paralizada debido al confinamiento de la población, y este ha sido el principal factor para que exista un alto nivel de desempleo, sin lugar a dudas, el Covid-19 es un problema que afecta al ámbito de la salud y socio-económico (Lozano, Lozano, & Robledo, 2020).

Por todo lo mencionado se concluye entonces que la pandemia afectó a todos los sectores a nivel mundial; los trabajadores debieron adaptarse a las nuevas modalidades de trabajo lo que sin duda llevo a convertirse en un problema de preocupación; ya que por la situación misma muchos individuos llegaron a ser portadores de estrés, lo cual ha perjudicado negativamente en las actividades que debe realizar dependiendo de su situación laboral.

El teletrabajo, la acumulación de tareas, el trabajar incluso más de las 8 horas diarias y en el peor de los casos los fines de semana; son algunas de las causas para que muchos trabajadores hayan sufrido de algún tipo de estrés durante el confinamiento, afectando gravemente a su desempeño laboral y consecuentemente a la empresa; ya que en muchos casos pudo existir un retraso en la entrega de documentación, o de producción.

Es importante que se analicen los efectos y consecuencias resultantes por el estrés laboral en épocas de pandemia, ya que los trabajadores han tenido que enfrentarse a este tipo de situaciones, reduciendo su nivel de concentración y productividad en las funciones que ejerce en su profesión.

## **1.2. Idea a defender**

El estrés laboral en época de pandemia incide en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fandet Law Firm.

## **1.3. Variables**

**Variable dependiente:** Desempeño laboral

**Variable independiente:** Estrés laboral

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1. Enfoque de investigación

Para el presente trabajo de titulación se utilizará un enfoque mixto como lo es el cuali-cuantitativo ya que al manejar el mismo se podrá analizar los factores que conllevan a generar estrés laboral a causa de la pandemia por otro lado se utilizara el enfoque cuantitativo ya que mediante encuestas se medirá el nivel de afectación en los trabajadores el cambio repentino de sus labores dentro de la empresa.

##### 2.1.1. *Enfoque cualitativo*

Ya que la investigación planteada necesita de vasto conocimiento y comprensión de la conducta humana y todas sus características esenciales.

##### 2.1.2. *Enfoque cuantitativo*

Ya que mediante un análisis profundo de las actividades que se ejecuta se obtienen resultados numéricos, sujetos de comparación, los cuales se recopilan durante el desarrollo del trabajo de investigación.

#### 2.2. Nivel de Investigación

Se utilizará el nivel Descriptivo, ya que en esta investigación procederá a observar, analizar y concluir cual es el comportamiento del personal en su área laboral.

##### 2.2.1. *Método*

Se utilizará el Método Inductivo debido a que se observara comportamientos relevantes en base al cambio por la pandemia COVID-19, logrando así comprender el porqué del estrés laboral en el ambiente de a partir de la información recolectada.

### **2.2.2. *Diseño de investigación***

Se utilizará una investigación “No experimental” ya que no existirá manipulación o control de variables independientes o manejo de laboratorios para el desarrollo de la presente investigación, tomando en consideración que netamente este tema de tesis se basará en la observación del personal en la empresa.

De la misma forma se utilizó el tipo de investigación transversal buscando más que todo comprender el comportamiento, actitudes y desempeño de los trabajadores dentro de la empresa, correspondiendo esto netamente a la generación de estrés laboral dentro de sus áreas de trabajo.

### **2.3. Tipo de estudio – investigación**

#### **2.3.1. *Investigación bibliográfica o documental***

“La investigación documental es detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

De esta manera se pretende entender los objetos estudiados, analizando los datos obtenidos se obtiene una herramienta de ayuda para el trabajo a realizar, esta información se encuentra en libros, documentos, sitios web pertenecientes o no a la organización.

#### **2.3.2. *Investigación de campo***

“La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables”. (Palella & Martins, 2006)

En base a la definición planteada, el estudio se desarrollará centrándose en la compilación de información primaria de los individuos a estudiar, refiriéndome al personal de la Compañía y los clientes previamente segmentados de la organización.

#### **2.3.3. *Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra***

Los sujetos de observación identificados en la presente investigación son 30 colaboradores pertenecientes a la firma de abogados “Fandet Law Firm”

**Tabla 3-2:** Población

CEO	1
Directivos	3
Operativos	26

Fuente: firma de abogados “Fandet Law Firm”

Dado el limitado número de personal se procederá a evaluar al total de la población.

## **2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.4.1. Métodos**

En la investigación se utilizará el siguiente método:

#### *2.4.1.1. Método analítico*

“Manera de proceder mediante la descomposición buscar acceder al conocimiento de un objeto o asunto cualquiera, el método analítico ha sido utilizado por múltiples disciplinas a lo largo de la historia, y actualmente la ciencia lo adopta como parte esencial del método científico”. (Lerner & Gil, 2006)

Teniendo en cuenta este método, en el estudio se plasmará su aplicación al analizar el problema hallado en, la firma de abogados “Fandet Law Firm”, para posterior a ello tener una visión clara del elemento a estudiar.

#### *2.4.1.2. Método deductivo*

Premisa 1: La pandemia provocada por COVID 19 ocasionó diversas enfermedades laborales.

Premisa 2: Todos los trabajadores tienen sobrecarga laboral

Conclusión: Una de las enfermedades ocasionadas por la pandemia es el estrés laboral.

#### *2.4.1.3. Método sintético*

Para poder determinar esta problemática, se visitó a la empresa Fandet Law Firm, lugar en la que por medio del razonamiento lógico, un breve análisis, la observación y aplicación de encuestas

espontaneas con preguntas abiertas sobre la situación laboral, las mismas que estaban dirigidas a los diferentes trabajadores, con esto se logró identificar los elementos más relevantes con lo cuales se determinó la existencia de diferentes tipos de estrés en la empresa, esto debido a varios factores como: la sobrecarga laboral, horas excesivas de trabajo y baja remuneración.

#### *2.4.1.4. Método sistémico*

En este acápite se estudiará netamente el objeto de la investigación el mismo que servirá para la construcción de las diferentes teorías dentro de la presente investigación mediante la agrupación de normas o elementos reales que tengan una cierta estructura es decir cumpliendo con requisitos, elementos y efectos que este conlleve para su aplicación dentro de la empresa.

#### **2.4.2. Técnicas**

Las técnicas utilizadas en la investigación se componen en encuestas y entrevistas, mediante las cuales se pretende obtener diferentes perspectivas y puntos de vista de cada uno de los colaboradores de, la firma de abogados “Fandet Law Firm”.

#### **2.4.3. Instrumentos**

Los instrumentos a utilizar son:

- Encuesta la cual se aplica al personal de la empresa.
- Guía de entrevista, la entrevista se la realizara con el Representante Legal y Gerente de la firma de abogados “Fandet Law Firm”, para así obtener la situación y objetivos empresariales.

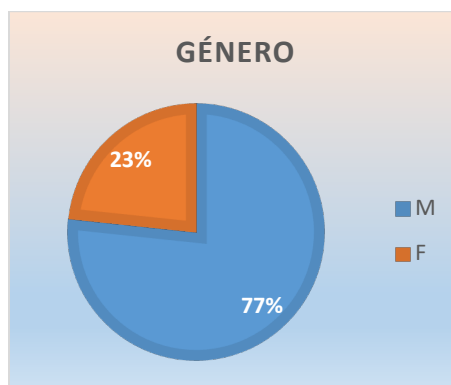
## CAPÍTULO III

### 3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 3.1. Resultados

En relación en torno a las encuestas realizadas al personal de la empresa Fandet Law Firm, se obtienen los siguientes resultados que detallamos a continuación:

##### 1 Género.

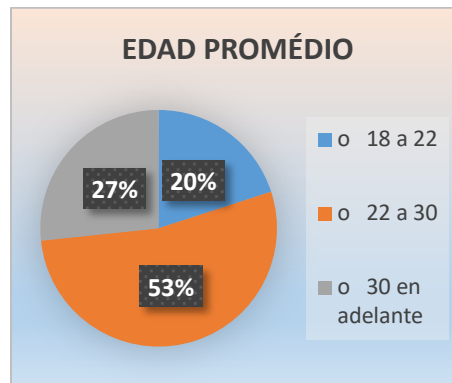


**Gráfico 6-3.** Encuesta pregunta Nro. 1.  
Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

Dentro de este gráfico se puede conocer que dentro de la empresa Fandet Law Firm, que existe mayor trabajadores de género masculino con un 77% y con un 23% en tanto a trabajadoras mujeres dentro de la misma.



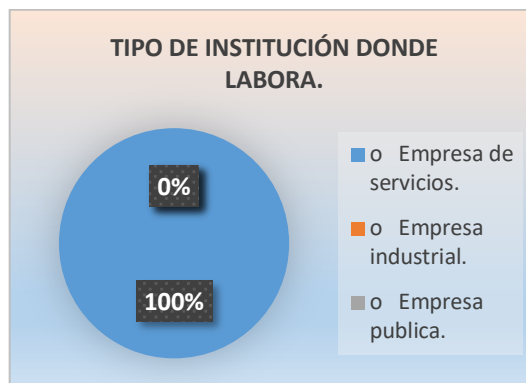
## 2 ¿Qué edad tiene?



**Gráfico 7-3.** Encuesta pregunta Nro. 2.  
Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

En cuanto a la edad de los trabajadores claramente se puede evidenciar que dentro de la empresa se encuentran laborando la mayor parte de personas de entre 22 a 30 años de edad con un 53%, posterior a ellos le sigue los trabajadores de 30 años en adelante con un 27% y se evidencia que existe un 20% de trabajadores que 18 a 22 años de edad.

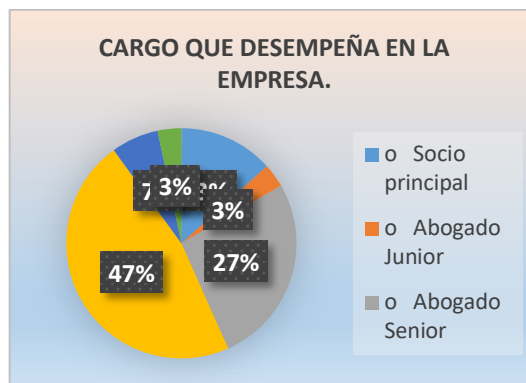
### 3 ¿En qué tipo de institución está laborando hoy en día?



**Gráfico 8-3.** Encuesta pregunta 3.  
Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

Se evidencia claramente que el tipo de institución donde se labora es la empresa de servicios con la respuesta del 100% de los encuestados respondiendo a esta de forma afirmativa.

#### 4 ¿Qué cargo es el que en la actualidad se encuentra desempeñando?

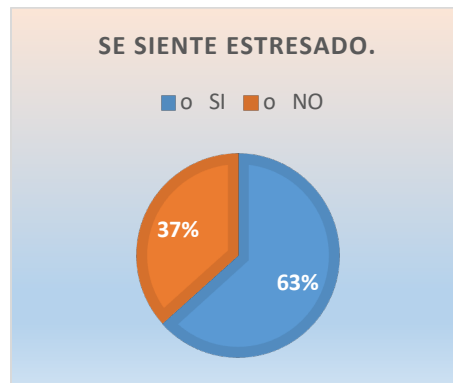


**Gráfico 9-3.** Encuesta pregunta 4.

Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

En relación a los diferentes cargos que desempeña cada uno de los trabajadores se obtiene los siguientes resultados: con un 47% se evidencia que existe mayor carga laboral por parte de los asistentes en la empresa, de la misma forma con un 27% se encuentran los abogados senior, con un 13% están los socios principales, con un 7% secretaria, con un 3% abogado junior y un 3% de la misma forma gerencia general.

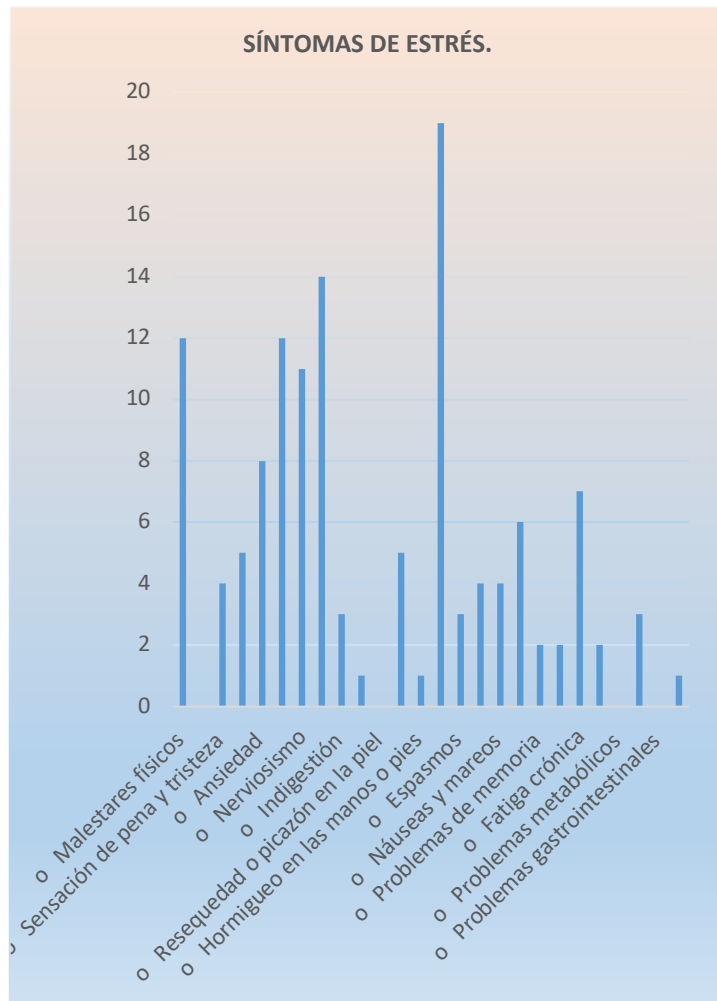
**5 ¿En tu lugar de trabajo alguna vez te has sentido estresado?**



**Gráfico 10-3.** Encuesta pregunta 5.  
Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

Dentro de este ámbito y siendo esta la pregunta más relevante dentro de la encuesta, la misma que nos permitió medir la existencia o no de estrés, es por ello que se encuentra con un 63% que responden que SI presentan estrés dentro de la empresa y con un 37% con una respuesta negativa.

**6 ¿En el caso de que la respuesta anterior sea SI, selecciones cuales han sido los síntomas que ha presentado?**

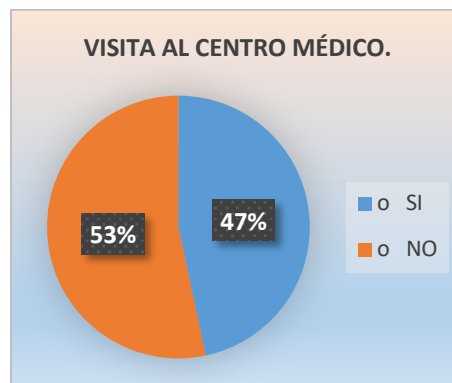


**Gráfico 11-3.** Encuesta pregunta 6.  
Elaborado por: Bermeo, N. 2021..

En este grafico se detallara cada variante, es decir cada punto a tratar será valorado en relación al total de encuestas realizadas (30), es por ello que se obtiene los siguientes resultados : **1)** Malestares físicos se observa claramente que de la totalidad de 30 personas encuestadas 12 de estas presentan dicho malestar, **2)** Cambios de identidad en esta se obtiene un resultado de 0, **2)** Sensación de pena y tristeza con relación a esta se obtiene que 4 personas presentan este síntoma **3)** depresión se obtiene que 5 personas presentan este síntoma **4)** ansiedad en torno a este síntoma hay 8 personas que presentan esta tipología **5)** Miedo se puede evidenciar que 12 personas presentan este síntoma **6)** Nerviosismo se puede evidenciar que 11 personas presentan este síntoma **7)** Preocupaciones se puede evidenciar que 14 personas presentan este síntoma **8)** Indigestión se puede evidenciar que 03 personas presentan este síntoma **9)** Ulceras bucales se puede evidenciar que 01 personas presentan este síntoma **10)** Resequedad o picazón en la piel no se obtiene que tenga algún trabajador este síntoma **11)** Insomnio se obtiene que 5 personas presentan este

síntoma **12)** Hormigueo en las manos o pies una persona presenta este síntoma **13)** Dolor de cabeza se puede evidenciar que 19 personas presentan este síntoma **14)** Espasmos se puede evidenciar que 03 personas presentan este síntoma **15)** Acidez se puede evidenciar que 04 personas presentan este síntoma **16)** Náuseas y mareos se puede evidenciar que 04 personas presentan este síntoma **17)** Dolor en el pecho, espalda, cuello se puede evidenciar que 06 personas presentan este síntoma **18)** Problemas de memoria se puede evidenciar que 02 personas presentan este síntoma **19)** Sudores fríos se puede evidenciar que 02 personas presentan este síntoma **20)** Fatiga crónica se puede evidenciar que 07 personas presentan este síntoma **21)** Elevación de la presión se puede evidenciar que 02 personas presentan este síntoma **22)** Problemas metabólicos se puede evidenciar que 0 personas presentan este síntoma **23)** Problemas cardiovasculares se puede evidenciar que 03 personas presentan este síntoma **24)** Problemas gastrointestinales se puede evidenciar que 0 personas presentan este síntoma **25)** Envejecimiento prematuro se puede evidenciar que 01 personas presentan este síntoma.

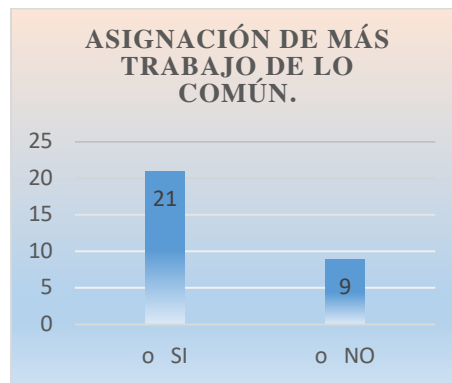
**7 ¿Ha visitado algún centro médico en los últimos 6 meses?**



**Gráfico 12-3.** Encuesta pregunta 7.  
Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

Se puede evidenciar que dentro de la empresa el 53% de los trabajadores no han visitado al médico durante los últimos 6 meses y el 47% de estos si ha visitado al médico.

**8 ¿Dentro de la empresa le han asignado más trabajo del que le correspondería realizar por día?**

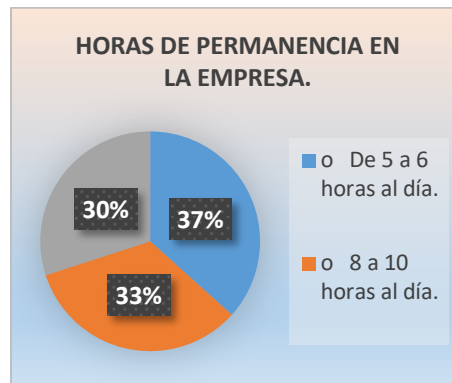


**Gráfico 13-3.** Encuesta pregunta 8.  
Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

Al analizar esta pregunta se puede analizar que el 21 de 30 personas se les agrega más trabajo de el que le correspondería dentro de la empresa y 9 personas mencionan que se le asigna el trabajo adecuado.



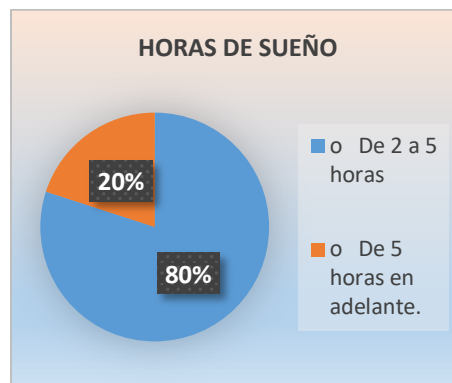
**9 ¿Cuántas horas permanece en las instalaciones de la empresa?**



**Gráfico 14-3.** Encuesta pregunta 9.  
Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

Cuando se procede a analizar la permanencia del personal en la empresa se puede determinar que el 37% de los empleadores pasan de 5 a 6 horas dentro de la misma, el 33% ocupa de 8 a 10 horas de tiempo y el 30% de 10 horas en adelante.

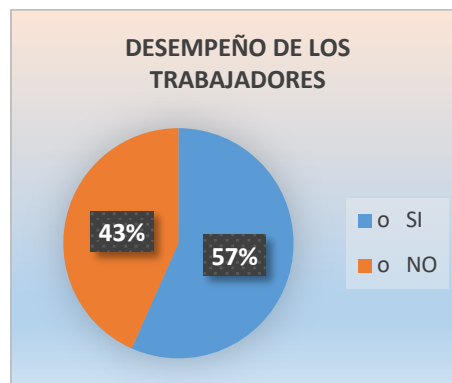
**10 ¿Cuántas horas de sueño tiene usted al día?**



**Gráfico 15-3.** Encuesta pregunta 10.  
Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

Se demuestra que los trabajadores ocupan el 80% que esto corresponde de 2 a 5 horas para poder dormir y solo el 20% de 5 horas en adelante, concluyendo que los trabajadores no tienen mucho tiempo para dormir.

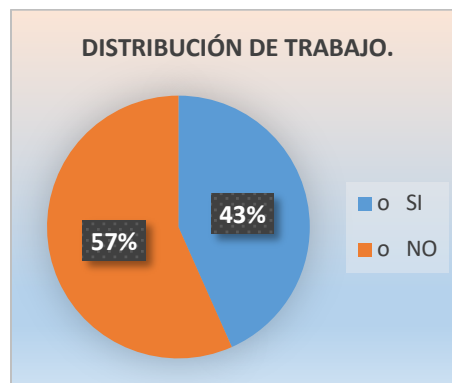
**11 ¿Piensa usted que el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa es adecuado?**



**Gráfico 16-3.** Encuesta pregunta 11.  
Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

El desempeño de los trabajadores dentro de la empresa es bueno ya que se concluye que el 57% tienen un buen desempeño en la misma y el 43% mencionan que es lo contrario.

## 12 ¿ La distribución de actividades en su lugar de trabajo es adecuada?



**Gráfico 17-3.** Encuesta pregunta 9.  
Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

En cuestión a la distribución de actividades de puede evidenciar que un 57% de los trabajadores consideran que el trabajo no está bien distribuido y es por ende que existe sobre carga laboral, por otro lado el 43% menciona que las actividades encomendadas son las correctas dentro de la empresa.

### **3.1.1. *Discusión de resultados***

En esta investigación al identificar los factores que conllevan a la generación de estrés laboral por Covid-19 mediante un estudio riguroso de las actuaciones del personal dentro de la empresa FANDET LAW FIRM para mejorar el ambiente laboral, se pudo encontrar que en relación a la valoración de la totalidad de los trabajadores dentro de la empresa, siendo estos 30 personas distribuida en diferentes áreas de trabajo. Este estudio pudo evidenciar que la mayoría del personal dentro de la empresa esta objeto a generación de estrés laboral, esto debido a diversas circunstancias tales como: la mala distribución de trabajo, sobre carga laboral, demasiadas horas de trabajo, falta de horas de descanso y trabajo bajo presión. Donde se acepta la hipótesis de la existencia de estrés en épocas de pandemia por COVID-19, donde se refleja la existencia de un elevado nivel de estrés dentro de los trabajadores. Estos resultados son corroborados con la aplicación de diferentes métodos de encuesta tanto personal como material, arrojando las mismas resultados positivos que comprueben dicha hipótesis, donde el mismo ambiente laboral dentro de la empresa que se está analizando se pudo evidenciar la falta de control de las actividades encomendadas a los trabajadores de las diferentes áreas de está provocando así diversas enfermedades laborales en los trabajadores. En tal motivo se puede evidenciar que claramente esta falta de control provoca la existencia de sobrecarga laboral y con ello la generación de estrés a los trabajadores de la misma, con este estudio se busca platear un proyecto de mejora dentro de la empresa, el mismo que permita notablemente disminuir esta enfermedad laboral y poder generar un mejor ambiente laboral dentro de la misma.

## **3.2. Propuesta**

### **3.2.1. Título de la propuesta:**

“PLAN DE CONTINGENCIA PARA LA DISMINUCIÓN DEL ESTRÉS  
LABORAL”

### **3.2.2. Objetivo**

#### **a) General**

Disminuir el estrés laboral en los trabajadores de la empresa Fandet Law Firm, mediante la aplicación de un plan de contingencia para de esa manera generar un mejor ambiente laboral.

#### **b) Específicos**

- Generar alianzas estratégicas con personal capacitado en el manejo de estrés dentro de la ciudad de Riobamba.
- Crear un plan de contingencia acorde a las necesidades del personal que labora en la empresa.
- Ejecutar el plan de contingencia dentro de la empresa con la finalidad de mejorar el ambiente laboral de la misma.
- Medir los resultados obtenidos después de la aplicación del plan de contingencia para verificar si el estrés en la empresa disminuyó.

### **3.2.3. Antecedentes de la organización**

La empresa Fandet Law Firm, fue fundada hace cinco años por su Gerente Propietario Ab. Cristian Geovanny Romero Moya, desde entonces la empresa ha tenido un crecimiento notable a nivel económico y social, siendo así esta empresa una de las mejores posicionadas en el ámbito del derecho penal y sus otras ramas.

Con el pasar del tiempo la empresa fue adquiriendo clientes de alta gama tales como los casos más sonados en el Ecuador como son :

- Caso de Arroz verde en defensa del ex presidente de la república del Ecuador.
- Casos de tráfico ilícito de sustancias sujetas a fiscalización a gran escala.

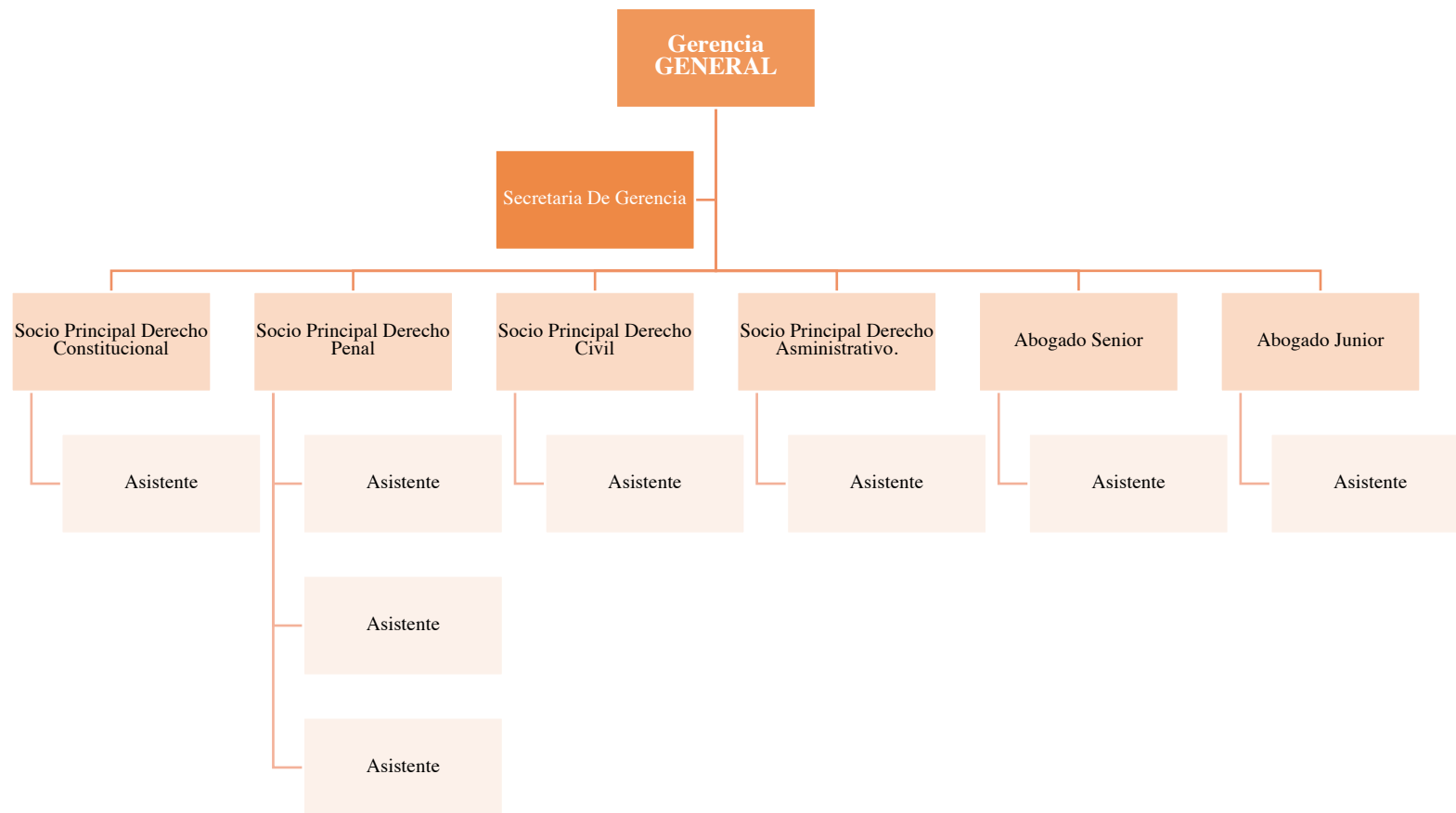
- Caso sobornos
- Caso de sobrepagos de insumos médicos, etc.

Es por ello y por la alta demanda de trabajo durante los últimos años, que la empresa está obligada a ampliar sus instalaciones y contratar más personal para cubrir las necesidades del mercado, siendo así que antes de la pandemia se contaba con siete abogados principales, ocho abogados junior, dos personas para la administración y una para el área de limpieza.

La distribución de las actividades que se le designaba a cada una de las personas de la empresa no eran acorde a las capacidades que estas podían ofrecer y esto generaba dos problemáticas muy evidentes, la primera y la más preocupante “El estrés laboral” esto se da porque las personas parte de tener sobrecarga laboral, estas no conocían sobre las actividades designadas y la segunda retraso en la entrega de cada una de las actividades encomendadas.

Por la problemática que se estaba obteniendo se decide contratar aún más personal para cubrir las necesidades, pero este sería un grave error ya que pese a existir mayor personal la empresa por parte de sus trabajadores aún se podía evidenciar el retraso en la entrega de las actividades encomendadas.

### 3.2.4. Descripción de la organización



**Gráfico 18-3.** Organigrama estructural FandéT Law Firm.

Elaborado por: Bermeo, N. 2021.



### **3.2.5. Misión**

Nuestro objetivo es brindar un servicio de calidad en el asesoramiento integral y con un especial énfasis en el Derecho Corporativo, Civil, Penal, Administrativo y asesoramiento legal empresarial, que contribuye a optimizar su crecimiento y productividad, evitándole posibles contingencias legales y ofreciendo la debida protección jurídica en los diferentes negocios contractuales.

### **3.2.6. Visión**

Nuestra experiencia profesional nos ha permitido colaborar con importantes clientes nacionales e internacionales, los cuales han constatado el minucioso cuidado y seguimiento que se da a cada caso encargado. El alto nivel profesional como abogado, resulta nuestra principal fortaleza: la CONFIANZA de nuestros clientes.

### **3.2.7. Justificación de la propuesta**

Esta propuesta se la realiza con el fin de contribuir a la empresa Fandet Law Firm, a generar un mejor ambiente laboral dentro de la misma con la finalidad de disminuir el estrés que se ha generado en los trabajadores de las diferentes áreas laborales.

### **3.2.8. Organismo que ejecuta**

Para la ejecución de esta propuesta se tomará en cuenta a diversas áreas dentro de la empresa.

#### **Departamento de administración:**

En este departamento se analiza cada una de las actividades, el presupuesto que esta conlleva para posterior realizar los papeles de aprobación, los mismos que son autorizados por el gerente general.

### **3.2.9. País/Países lugar**

A pesar de que la empresa tiene algunas sucursales a nivel nacional, este plan de contingencia se aplicara en las oficina principal, la misma que está ubicada en las calles Av. Veloz y Miguel Ángel León de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo.

### **3.2.10. *Qué cambio brindará este proyecto en el corto plazo***

Los cambios que se esperan a corto plazo, es mejorar el nivel de productividad de los trabajadores y a su vez disminuir los niveles de estrés laboral generados en la empresa por la sobrecarga laboral generada por la mala distribución de actividades dentro de la empresa en las diferentes áreas laborales.

### **3.2.11. *Actividades***

**Tabla 4-3:** Cronograma de actividades

N a	ACTIVIDA D	FECHA										RESPONSABL E		
1	Elaboración del proyecto	29/05/21												Nicole Bermeo.
2	Presentación del proyecto para la primera revisión		10/06/21											Nicole Bermeo
3	Corrección del proyecto			11/06/21										Nicole Bermeo.
4	Presentación final del proyecto				16/06/21									Nicole Bermeo
5	Planteamiento del proyecto a las autoridades de la empresa Fandet Law Firm.					20/06/21								Nicole Bermeo
6	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
7	Conocer el personal que trabaja en la						21/06/21							Nicole Bermeo

	empresa Fandet mediante la presentación de un oficio al responsable de talento humano de la empresa.												
8	Gestionar la sala de sesiones de la empresa para la difusión de las conferencias.							24/06/2 1					Nicole Bermeo en conjunto de secretaria de la empresa (Maleni Andrade)
9	Primera conferencia							29/06/2 1					Psicóloga empresarial
1 0	Actividad recreativa							29/06/2 1					Entrenador de la Federación de Chimborazo.
1 1	Segunda conferencia								13/07/2 1				Psicóloga empresarial
1 2	Tarde deportiva									17/07/2 1			Nicole Bermeo

1 3	Mediante una encuesta a los trabajadores asistente a las conferencias medir si el nivel de estrés disminuyo después de las actividades realizadas.											31/07/21	Nicole Bermeo.
1 4	Aplicación de encuestas que midan el nivel de satisfacción del plan de contingencia planteado.												Nicole Bermeo
1 5	Tabulación de resultados.												Nicole Bermeo

Elaborado por: Bermeo, N. 2021.

### 3.2.12. Supervisión

Los encargados de la supervisión son los que mencionamos a continuación:

**Tabla 5-3:** Supervisión de actividades

<b>N</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ENCARGADO</b>
<b>1</b>	Manejo de presupuesto.	Secretaria Gerencia ( Maleni Andrade)
<b>2</b>	Coordinación de personal para las capacitaciones.	Tesista ( Nicole Bermeo)
<b>3</b>	Alianzas estratégicas.	Sub Gerente ( Ing. Jhon Jativa)
<b>4</b>	Espacios para la realización de actividades.	Tesista ( Nicole Bermeo)
<b>5</b>	Resultados.	Tesista ( Nicole Bermeo)

**Elaborado por:** Bermeo, N. 2021.

## CONCLUSIONES

El estrés laboral dentro de las diferentes empresas a nivel mundial ha sido una problemática muy latente, ya que esto ocasione una falta de compromiso con las actividades dentro de la empresa, es por ello que se plantea este tema de investigación con el fin de conocer más a fondo cuales son los factores que conllevan a que esto se provoque en la mayoría de empresas y más aún el aumento del estrés en épocas de pandemia por COVID-19.

Con el estudio de todos los puntos dentro de la investigación se destaca la problemática del estrés dentro de la empresa, esto se genera por muchas situaciones, ya sean están por sobrecarga laboral, mala remuneración, exceso de horas de trabajo, falta de comprensión por los directivos, entre otros, siendo estas las causas más importantes para que esta enfermedad laboral se genere. Por otro lado, también se da a conocer los posibles síntomas que pueden generarse en los trabajadores y entre ellos los síntomas que más se destacan son el dolor de cabeza, insomnio, preocupación, falta de atención, nerviosismo, miedo, fatiga crónica, ocasionando así una desestabilidad emocional y esto conlleva a que los trabajadores de la empresa no cumplan con el rol dentro de la misma, siendo este un factor muy importante para lograr cumplir los objetivos propuestos a corto y largo tiempo.

Como se menciona a lo largo de todo este trabajo un de las problemáticas más frecuentes dentro de las empresa a raíz de la pandemia por COVID 19, ha sido la generación de estrés, ya que a raíz de esta crisis sanitaria se tuvieron que optar por nuevas metodologías de trabajo y el cambio repentino de una modalidad a otra que por lo general se está acostumbrado, genera una desestabilidad emocional en los trabajadores y esto acompañado de la crisis económica notable en el país hace que los trabajadores se acoplen a las necesidades de los empleadores, quedándose aquellos sin más opciones que solo adaptarse a la fuerza a una metodología virtual que no estaban acostumbrados.

El miedo al desempleo es un factor influyente en los trabajadores, para aceptar más trabajo del normal y con el mismo sueldo irrespetando de esta forma la capacidad de cada uno de los trabajadores que esto a la corta o a la larga promueven el aumento de estrés laboral en las diversas áreas de trabajo, sin ni siquiera pensar que el no cuidar a los empleados es un error que por lo general se genera.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la empresa que me permitió realizar este estudio en sus instalaciones, aplicar la propuesta de mejora, la misma que permitirá generar un mejor ambiente laboral para sus trabajadores ya que al aplicarla se podrá notar el mayor compromiso de los mismos con la empresa.

También recomiendo que se realicen controles constantes de las actividades encomendadas a los trabajadores, permitiendo así que estos no se llenen de trabajos más de lo que su rol los permite.

Por ultimo recomiendo también manejar mejor los horarios de trabajo de los trabajadores, esto con una mejor distribución de actividades contribuirá a que los trabajadores cumplan a tiempo su trabajo y no ocupen mayores horas para la entrega de sus actividades diarias.



## **GLOSARIO**

**Estrés:** Tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.

**Distrés:** El término “distress” puede traducirse como angustia, sufrimiento (físico o mental), malestar, dolor, tensión, compromiso, ansiedad, desasosiego, zozobra, pena, aflicción, desolación, miseria, peligro o apuro, según el contexto.

**Sobrecarga Laboral:** Designar funciones adicionales al trabajador de forma excesiva, desproporcionada y constante. Entonces, en lugar de estimular al colaborador, el trabajo desproporcionado representa un riesgo sicosocial que afecta su calidad de vida.

**Pandemia:** Enfermedad que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

**Covid-19:** Enfermedad respiratoria muy contagiosa causada por el virus SARS-CoV-2. Se piensa que este virus se transmite de una persona a otra en las gotitas que se dispersan cuando la persona infectada tose, estornuda o habla.

**Estrés Laboral:** Llamamos estrés laboral a un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

**Empresa:** Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

**Organización:** Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

**Reclutamiento:** Reunir gente para un propósito determinado.

**Selección:** Acción y efecto de elegir a una o varias personas o cosas entre otras, separándolas de ellas y prefiriéndolas.

**Empleado:** Persona que por un salario o sueldo desempeña los trabajos domésticos o ayuda en ellos.

**Empleador:** patrono, l persona que emplea trabajadores.


## BIBLIOGRAFÍA

- Alajo, S., & Yanez, M. (2017). *Modelo de evaluación de desempeño del talento humano de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento tres del cantón Latacunga*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi). Obtenido de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3863/1/T-UTC-0404.pdf>
- Alveiro, C. (2016). *Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano*. Visión de futuro, 1-22.
- Bairero, M. (2017). *El estrés y su influencia en la calidad de vida*. Medellín: Medigraphic.
- Barradas, M., Delgadillo, R., Gutiérrez, L., Posadas, M., García, J., López, J., & Rodríguez, E. (2018). *Estrés y Burnout. Enfermedades en la vida actual*. Madrid: Palibrio.
- Brazzotto, S. (2012). *Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones*. Obtenido de: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5289/brazzotto-trabajo-de-investigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzotto-trabajo-de-investigacion.pdf)
- Becerra, T. (2020). *Estrés laboral y calidad de vida en tiempos de pandemia en docentes de escuelas con Quintil 1 Cajamarca*. Obtenido de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1388/Becerra%2C%20T.%20Y.%20%282020%29.%20Estres%20laboral%20y%20calidad%20de%20vida%20en%20tiempos%20de%20pandemia%20en%20docentes%20de.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del desempeño en Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2018). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Scielo, 159-165.
- Díaz, J., & Toro, I. (2020). *SARS-CoV2/ Covid-19: el virus, la enfermedad y la pandemia*. Medicina & Laboratorio, 183-205.
- Espinoza, A., Pernas, I., & González, R. (2018). *Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés*. Scielo, 697-717.
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional*. Mexico: Limusa S.A
- Robbins, S. (1994). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación
- Gallego, Y., Gil, S., & Sepúlveda, M. (2018). *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*. Obtenido de: <http://213.251.184.34/bitstream/10946/4229/1/REVISI%c3%93N%20TEORICA%20DE%20EUISTR%c3%89S%20Y%20DISTR%c3%89S%20DEFINIDOS%20COMO%20>

REACCIÓN HACIA LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACION CON LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

- Gibson, J. (2011). *Organizaciones Comportamiento, estructura y procesos*. Mexico: McGraw-Hill.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollagua, J. (2019). *La evaluación el desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores*. Digital Publisher, 13-26.
- Gutiérrez, J. (2016). *Estrés: un modelo de superación del estrés*. Psicología Científica, 1-7.
- IsoTools. (2015). *Principales indicadores de evaluación del desempeño*. Obtenido de: <https://www.isotools.org/2015/09/14/principales-indicadores-de-evaluacion-del-desempeno/>
- Jaureguizar, J., & Espina, A. (2015). *Enfermedad física, crónica y familia*. México: Patria.
- Lozano, A., Lozano, S., & Robledo, R. (2020). *Efectos socioeconómicos en el entorno familiar*. Science & Research, 20-29.
- Moreira, M. (2017). *Modelo de evaluación de desempeño de talento humano en la industria de embutidos del cantón Latacunga*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi). Obtenido de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3862/1/T-UTC-0403.pdf>
- Mtabanchay, M., & Álvarez, K. R. (2019). *Efectos de la evaluación del desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018*. Scielo, 176-187.
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *La organización del trabajo y el estrés*. Obtenido de: [https://www.who.int/occupational\\_health/publications/en/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf)
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión*. Perspectivas en psicología, 81-90.
- Parra, M. (2002). *La evaluación del desempeño y la gestión de los RR.HH.* México: Prentice Hall.
- Pedraza, A., & Conde, M. (2016). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad de Zulia*. Ciencias Sociales, 493-505.
- Pérez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Madrid: Ramón Areces.
- Reyes, L. (2021). *Estrés laboral y clima organizacional de Institución Educativa San Juan en San Juan de Miraflores en el año 2020*. Obtenido de: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16501/Reyes\\_il.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16501/Reyes_il.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Rios, R. (2015). *Una propuesta para la evaluación del desempeño de los trabajadores apoyada en el uso de técnicas cuantitativas*. La Habana: Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.

- Rodríguez, R. (2017). *Los procesos de estrés laboral y esgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. Medicina y Seguridad del Trabajo, 72-88.
- Rubió, T. (2016). *Recursos Humanos; Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. México: Octaedro.
- Sánchez, M. (2016). *Estrés laboral*. Mexico: Limusa S.A
- Sprenger, R. (2005). *La rebelión del individuo. Porque debemos repensar por completo la tarea administrativa*. Madrid: Díaz de Santos.
- Torres, E., & Zegarra, S. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno - 2014- Perú*. Scielo, 127-132.
- Usma, Y. (2020). *El estrés laboral y su incremento durante el confinamiento*. Obtenido de: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020\\_estres\\_laboral.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/28446/2/2020_estres_laboral.pdf)
- Vargas, C., Acosta, R., & Bernilla, A. (2020). *El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19*. *Revista Médica*, 125-131.
- Varela, J. (2011). *“Diseño del subsistema de evaluación del desempeño por competencias para la institución Fondo ecuatoriano POPULORUM progresivo (FEPP) oficina central.”* (Tesis de pregrado, Universidad politécnica Salesiana Sede Quito). Obtenido de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2782/1/UPS-QT00109.pfd.pdf>
- Verduzco, R., García, C., & Mercado, S. (2018). *El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría*. *Psicología*, 31-42.



DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS  
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE  
Y LA INVESTIGACION  
Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA  
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

## ANEXOS

### ANEXO A: FORMATO DE ENCUESTA

#### INVESTIGACIÓN PARA PODER MEDIR EL NIVEL DE ESTRÉS LABORAL QUE SE HA GENERADO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FANDET LAW FIRMA EN EPOCAS DE PANDEMIA.

Género:  M  F.

**1 ¿Qué edad tiene?**

- 18 a 22
- 22 a 30
- 30 en adelante

**2 ¿En qué tipo de institución está laborando hoy en día?**

- Empresa de servicios.
- Empresa industrial.
- Empresa pública.
- Empresa de operaciones

**3 ¿Qué cargo es el que en la actualidad se encuentra desempeñando?**

- Socio principal
- Abogado Junior
- Abogado Senior
- Asistente
- Secretaria
- Gerencia General.

**4 ¿En tu lugar de trabajo alguna vez te has sentido estresado?**

- SI
- NO

**5 ¿En el caso de que la respuesta anterior sea SI, selecciones cuales han sido los síntomas que ha presentado? [ puede seleccionas más de una respuesta]**

- Malestares físicos
- Cambios de identidad
- Sensación de pena y tristeza
- Depresión
- Ansiedad
- Miedo
- Nerviosismo

- Preocupaciones
- Indigestión
- Úlceras bucales
- Resequedad o picazón en la piel
- Insomnio
- Hormigueo en las manos o pies
- Dolor de cabeza
- Espasmos
- Acidez
- Náuseas y mareos
- Dolor en el pecho, espalda, cuello
- Problemas de memoria
- Sudores fríos
- Fatiga crónica
- Elevación de la presión
- Problemas metabólicos
- Problemas cardiovasculares
- Problemas gastrointestinales
- Envejecimiento prematuro

**6 ¿Ha visitado algún centro médico en los últimos 6 meses?**

- SI
- NO

**7 ¿Dentro de la empresa le han asignado más trabajo del que le correspondería realizar por día?**

- SI
- NO

**8 ¿Cuántas horas permanece en las instalaciones de la empresa?**

- De 5 a 6 horas al día.
- 8 a 10 horas al día.
- De 10 horas en adelante.

**9 ¿Cuántas horas de sueño tiene usted al día?**

- De 2 a 5 horas
- De 5 horas en adelante.

**10 ¿Piensa usted que el desempeño de los trabajadores dentro de la empresa es adecuado?**

- SI
- NO

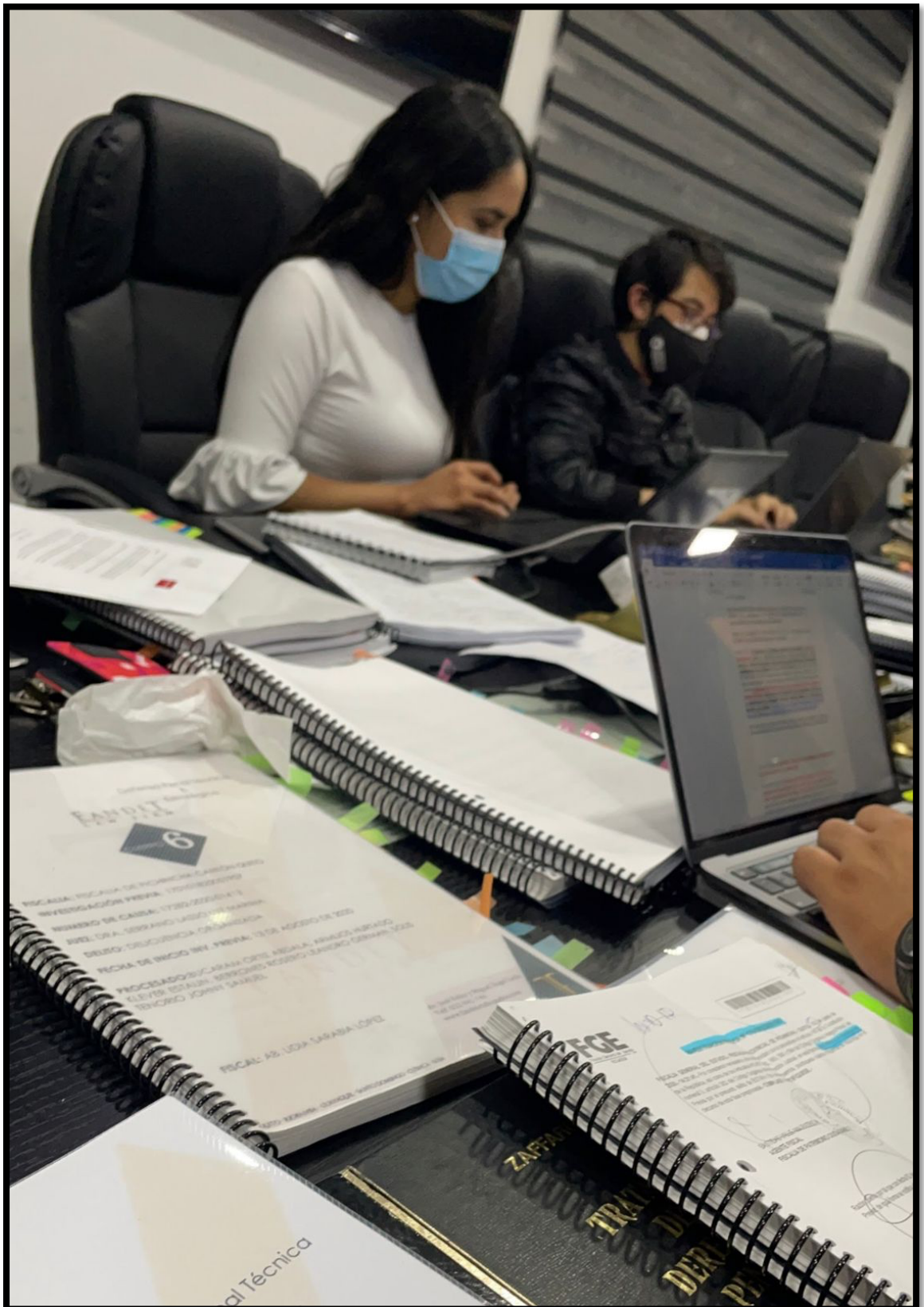
**11 ¿ La distribución de actividades en su lugar de trabajo es adecuada?**

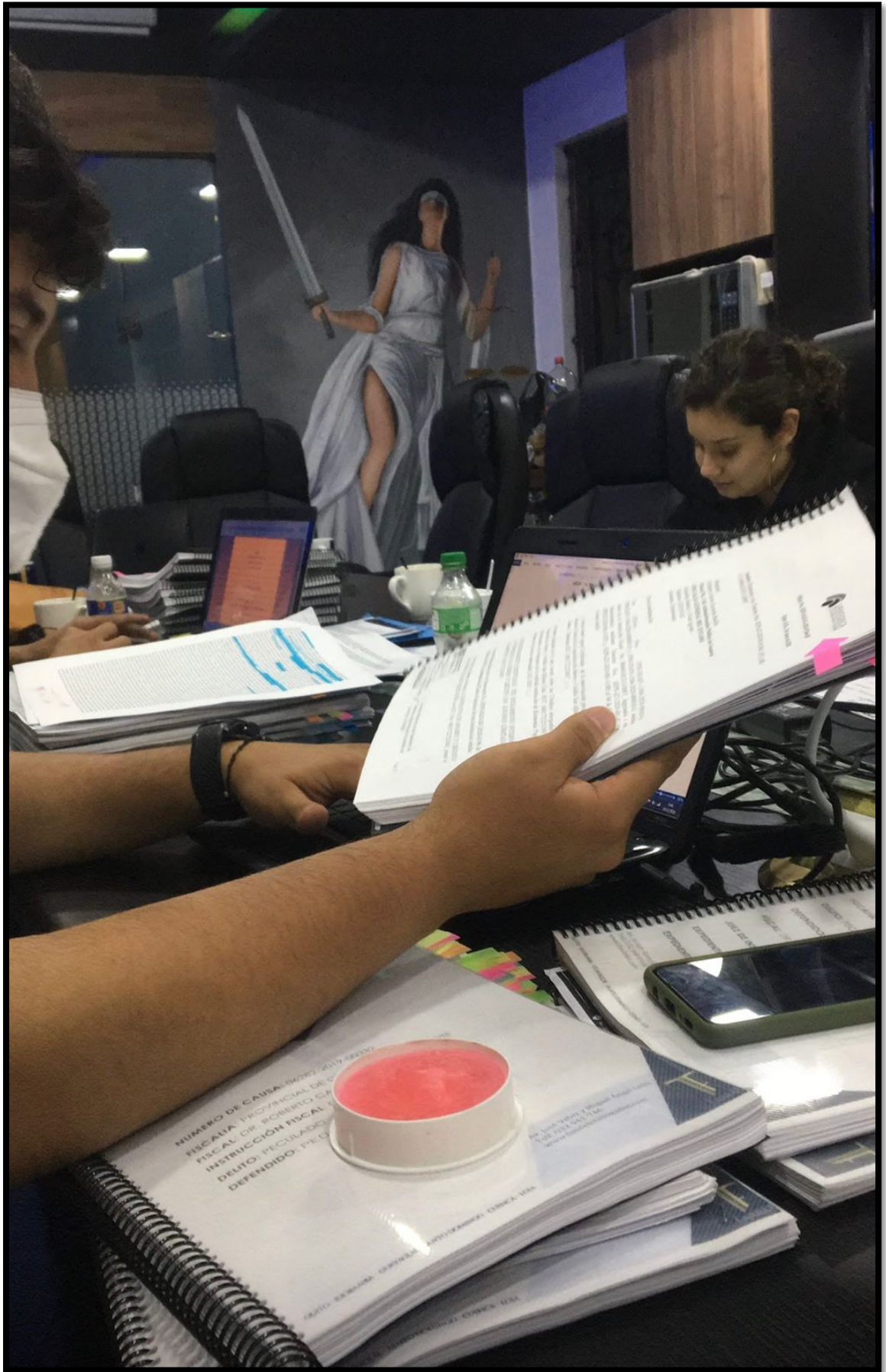
- SI
- NO



**ANEXO B: EVIDENCIAS FOTOS**











esPOCH

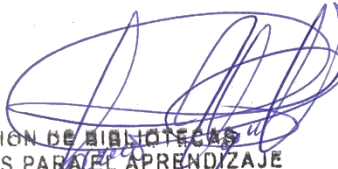

Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 11 / 10 / 2022

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> JHOANNA NICOLE BERMEO ALVARADO
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
<b>Facultad:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
<b>Carrera:</b> ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.
<b>Título a optar:</b> LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

  
DIRECCION DE BIBLIOTECAS  
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE  
Y LA INVESTIGACION  
 Ing. Jhonatan Parreño Uquillas MBA  
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

1990-DBRA-UTP-2022.