



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD
DEL SECTOR PÚBLICO DE UNA ENTIDAD BANCARIA EN LAS SEDES
DE QUITO, CUENCA Y GUAYAQUIL.

Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos
para optar por el título de Psicóloga mención organizacional

Profesora Guía
Dra. Paulina del Carmen Muñoz Villacís

Autora
Samanta Margarita Vaca Hidalgo

Año
2017

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con la estudiante, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”

Paulina del Carmen Muñoz Villacís

170654281-6

DECLARACIÓN PROFESORES CORRECTORES

“Declaramos haber revisado este trabajo, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación”.

María Fernanda Pozo Ayala

172002318-1

Arturo Esteban Muñoz Pasquel

170797621-1

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

Samanta Margarita Vaca Hidalgo

1722597141-1

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por su acompañamiento a lo largo de este proceso

A mis padres Iván Vaca y Betty Hidalgo, por su apoyo constante e incondicional. Por enseñarme herramientas para cada día ser mejor persona.

A mi mejor amiga y hermana Sofía Vaca, por ser mi impulso de seguir adelante.

A mi novio Andrés Velasco, por ser mi compañero de vida y nunca soltarme de la mano. Por enseñarme a ser perseverante y disfrutar de esta etapa de mi vida.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de Titulación a mi hermana Sofia Vaca, como ejemplo de perseverancia y dedicación. Porque sé que el día de mañana será una gran profesional, y sepa que los triunfos se alcanzan con dedicación y amor.

RESUMEN

El objetivo de este estudio es analizar el nivel de estrés y su influencia en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público pertenecientes a una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil. Esta investigación cuenta con diseño descriptivo y un enfoque cuantitativo, dicho trabajo se ha realizado en el año 2016 -2017. Para este estudio se utilizará el test de Escala de Apercepción del Estrés y los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño en el año 2016, el cual se administrará a 52 agentes de seguridad que pertenecen al área de Seguridad. El universo consta de 52 personas mayores de 18 años, el cual está distribuido en varias sedes: 38 en Quito, 6 en Cuenca y 8 en Guayaquil.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the level of stress and its influence on the job performance of public sector security agents which belong to a banking entity in the offices of Quito, Cuenca and Guayaquil. This research has a descriptive design and a quantitative approach, this work has been carried out in 2016 -2017. This study will use the Stress Apperception Scale Test and the results obtained in the performance evaluation in 2016, which will be administered to 52 security agents that belong to the area of Security. The universe is made of 52 people over 18 years old, which is distributed in several offices: 38 in Quito, 6 in Cuenca and 8 in Guayaquil.

ÍNDICE

1. Introducción.....	1
2. Formulación del problema y justificación	2
3. Pregunta de investigación	5
4. Objetivos	6
4.1. Objetivo general.....	6
4.2. Objetivos específicos.....	6
5. Marco teórico referencial y discusión temática.....	6
5.1 Marco Teórico	6
5.2 ESTUDIOS PREVIOS.....	10
6. Hipótesis.....	13
7. Metodología del estudio	13
7.1. Tipo de diseño y enfoque	13
7.2. Muestreo/ participantes	14
Tabla 1. Criterios de inclusión/exclusión.....	15
7.3. Recolección de datos /Herramientas a utilizar	16
7.3.1 Escala de Apercepción de Estrés Socio Laboral “EAE-S”	16
7.3.2 EVAL-01	17
7.4 Pre- validación del Instrumento.	18
7.5. Procedimiento.....	18
7.6. Tipo de análisis.....	19
Tabla 2. Baremos del test “EAE”,	19
Tabla 3. Escalas cuantitativas para la interpretación del EVAL-01.....	20
8. Viabilidad	20
9. Aspectos éticos.....	21
9.1. Consentimientos y asentimientos informados.....	22
9.2. Tratamiento de la información.....	22

9.3. Autoreflexividad	23
9.4 Consecuencias de la investigación	23
9.5 Devolución de resultados	23
9.6 Autorización para el uso del test.....	24
10. Análisis de Estrategias de Intervención	24
10.1 Crítica Constructiva	24
10.2 Capacitación	25
10.3 Tipos de Dirección	26
10.4. Coaching como herramienta para mejorar el desempeño laboral	26
10.5 Ofrecer un buen clima laboral.....	27
11. Cronograma.....	28
Tabla 4. Cronograma de actividades.....	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	33

1. Introducción

Esta investigación se realiza en una Entidad Bancaria Pública en las ciudades de Quito, Cuenca y Guayaquil en el año 2016 – 2017 y tiene como objetivo conocer sobre la presencia del estrés laboral en los agentes de seguridad. Se escogió este tema en base a la observación que se pudo realizar en diferentes aspectos laborales que generan cambios conductuales, y a su vez incentivar el análisis de los diferentes factores que inciden en el desempeño laboral de los colaboradores.

El estrés laboral a lo largo del tiempo se le ha ido dando un especial interés, debido a que se encuentra influyendo en las organizaciones lo que ha hecho que se coloque como uno de los problemas más comunes del siglo XX. Es por eso que esta investigación está enfocada en el ámbito laboral, y se encuentra orientada en conocer la influencia del estrés en el desempeño laboral.

Para lograr conocer la influencia de estos dos factores se utilizará dos instrumentos, el primero será el test de Escala de Apercepción de Estrés, el mismo que cuenta con cuatro escalas las cuales están dirigidas para distintas poblaciones y objetivo de estudio; estas son: Escala de Estrés General, Escala de Acontecimientos Estresantes en Ansianos, Escala de Estrés Socio-Laboral y, finalmente, la Escala de Estrés en la Conducción. Debido a que esta investigación tiene un contexto laboral, se ha escogido dos de las cuatro escalas del test de Escala de Apercepción de Estrés “EAE”, que son: la Escala General de estrés (EAE-G) y la Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S); estas dos escalas ayudarán a alcanzar los objetivos planteados en esta investigación.

El segundo dato que se va a utilizar son los resultados obtenidos de la evaluación del desempeño del 2016 por medio del formato EVAL-01, el cual se aplica en el sector público. Estos resultados son sobre 100 puntos la ponderación se la hace en base al análisis del comportamiento observable y frecuencia de aplicación, de las competencias universales, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo que el colaborador ha demostrado a lo largo del año

Por otra parte, en el Ecuador se ha llevado a cabo trabajos de titulación utilizando herramientas como el test de Escala de Apercepción de Estrés proponiendo posibles soluciones al estrés laboral o planes de prevención para de esta manera impulsar la investigación y el mejoramiento de las empresas ecuatorianas, así como lo hacen otros países: España, Argentina, Estados Unidos y México, ya que son países que por medio de estadísticas quieren cambiar el ambiente laboral y se encuentran realizando mejoras continuas.

Así mismo el estrés laboral es un tema de estudio actualmente, sin embargo las organizaciones no han tomado acciones preventivas o han buscado soluciones. Es por ello, que en este estudio se pretende conocer la influencia que tiene el estrés y el desempeño laboral de los agentes de seguridad, además, se propone posibles estrategias de intervención con las cuales se pretende generar un cambio y mejore la calidad de vida de los colaboradores junto con un aumento en su productividad.

Por otro lado, el objetivo específico que se planteó para esta investigación es conocer el nivel de estrés de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil. En segunda instancia, el objetivo específico es examinar el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las distintas sedes, en tercera instancia, el objetivo específico es conocer la influencia entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los agentes de seguridad.

2. Formulación del problema y justificación

Esta investigación trata una temática que ayuda a conocer cómo los distintos niveles de estrés influyen en el desempeño laboral de los agentes de seguridad pertenecen a una entidad bancaria pública, se ha elegido a este grupo de colaboradores, por el tipo de función que realizan, es decir; transportar altas cantidades de dinero desde la entidad bancaria hacia otros bancos que se encuentran ubicadas en distintas partes del Ecuador. Debido a la

responsabilidad que esta acción conlleva, dichos agentes se ven expuestos a altos niveles de estrés y por ende su desempeño laboral se verá afectado.

Este trabajo se realizará con la intención de tener un amplio panorama de la temática; así como para dar a conocer a la entidad bancaria pública cómo el estrés puede tener alguna influencia en el desempeño de los trabajadores; y posteriormente poder implementar los cambios respectivos. Además, esta investigación beneficiará a los estudiantes que estén interesados en ejecutar este plan de investigación, y así poder profundizar más a fondo dicha temática. Finalmente, esta investigación aportará a la psicología a través de una perspectiva diferente, desde el punto de vista de un grupo vulnerable en una entidad pública bancaria; y así poder conocer la influencia del estrés en el desempeño laboral.

Por otro lado, esta temática es relevante en la actualidad puesto que muchas empresas lo están viviendo. Sin embargo, no se ha dado tratamiento a este factor que afecta a muchos contextos de la vida tanto personal, laboral y social de los colaboradores. Para que una empresa logre cumplir sus metas y alcanzar un buen rendimiento es fundamental que se brinde atención a cada necesidad que presenten los empleados. En el momento en que esto suceda, se logrará que el estrés de la carga del trabajo disminuya; por consiguiente otros aspectos tales como el desempeño, clima laboral, relación interpersonal mejoren.

Cabe recalcar que el estrés laboral es uno de los problemas más comunes de la vida laboral del colaborador. Es importante que tanto los trabajadores como la organización sepan y tengan presente que esta situación puede afectar el momento en el que los colaboradores desempeñen sus actividades laborales (Peiró y Salvador, 1993, p. 10). Existen instituciones que hasta el día de hoy solo ven hacia el beneficio de su economía, más no las causas o problemas que enfrentan sus empleados.

Adicionalmente, el estrés en el trabajo genera a las organizaciones una serie de consecuencias negativas, sobre todo afecta aspectos esenciales para el

correcto funcionamiento de la organización, para Durán (2010, p.76) tanto la producción laboral como la motivación, satisfacción y compromiso laboral de los trabajadores son importantes dentro de una empresa puesto que estos garantizará el éxito o fracaso de la organización.

Es importante tomar en cuenta el reciente estudio realizado por la compañía alemana de investigación de mercados “Gesellschaft für Konsumforschung” en el 2016 (citado en Téllez, Ayala y Lomas, 2016, p.28); menciona que en el Ecuador el 10% de la población vive algún tipo de estrés, el mismo que puede ser causado por aspectos laborales, económicos, físicos u otros. Este porcentaje fue determinado por medio de una encuesta aplicada en Quito y Guayaquil a 1.006 personas; en el Puerto Principal se encuestó a 514 personas y en la capital a 492 personas, de 18 a 54 años de distintos estatus sociales. El estudio es parte de una investigación mensual que también se realiza en México, Venezuela, Panamá y Colombia. Este análisis se basa en la administración de un cuestionario cuantitativo, el cual consta de preguntas cerradas acerca de temas como el ámbito laboral, familiar y personal.

Con respecto, a los datos arrojados de la encuesta Nacional de Seguridad e Higiene Laboral de México se pudo determinar que la monotonía afecta al 15.5% de la población, la carga del trabajo al 21.5%, al ritmo de trabajo al 18.9% y la afectación a la salud al 22.5%; estos factores son considerados como influyentes directos del bajo desempeño laboral de los colaboradores (Rodríguez, 2002, pp. 3-4).

Por otro lado, el Modelo de Esfuerzo - Recompensa, propuesto en 1996 por Johannes Siegrist (citado en Marulanda, 2007, pp.23-25) hace mención acerca del estrés laboral y sus consecuencias sobre distintos aspectos, como es la salud psicológica, desempeño y actitud del colaborador. Es por ello que hace énfasis en que el trabajo debe brindar la oportunidad de aportar y ejecutar, así como la oportunidad de ser reconocido con el objetivo de aumentar la autosuficiencia en las personas. De este modo, el trabajo brindará un contexto o escenario de intercambio en donde el colaborador responde a una serie de

demandas u obligaciones y a cambio de realizarlas obtiene una retribución que puede ser económica, estima y estatus laboral.

Por otro lado, el modelo menciona que si existe ausencia de reciprocidad entre la ganancia y la inversión, se generará en los colaboradores un estado de estrés y preocupación, los cuales afectan de manera significativa al desempeño. Así pues, este modelo es relevante en esta investigación puesto que da un amplio panorama de cómo se puede dar el estrés y cómo la participación de la empresa es esencial para prevenir los efectos del estrés, así mismo menciona que las condiciones laborales son influyentes directos del estrés y por ende del desempeño laboral.

Por otra parte, el estrés laboral es considerado como uno factor de causalidad más comunes de accidentes en el trabajo, por la razón de que la persona al presenciar el estrés hace que se pierda las capacidades necesarias para responder a una situación dada, lo que hace que se genere un accidente laboral (Jaramillo y Gómez 2008, p. 23).

Es importante mencionar que el estrés laboral puede causar daños a nivel físico, según Jaramillo y Gómez (2008, pp. 15-20) las personas que viven altos niveles de estrés pueden padecer del síndrome de fatiga crónica, la cual se caracteriza por sus síntomas como insomnio, dolor muscular y fiebre. Por otro lado, la lumbalgia es una de las enfermedades más comunes de las personas que padecen de niveles elevados de estrés, el dolor de hombros, cuello y cintura son algunos de los síntomas que presenta la lumbalgia.

3. Pregunta de investigación

¿Cómo influye el nivel de estrés en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil?

4. Objetivos

4.1. Objetivo general.

Analizar el nivel de estrés y su influencia en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil.

4.2. Objetivos específicos.

Determinar el nivel de estrés de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil.

Examinar el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil.

Conocer la influencia entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil.

5. Marco teórico referencial y discusión temática.

5.1 Marco Teórico

En la actualidad, existen diversos factores que influyen en el desempeño laboral de los empleados de una organización; el más frecuente es el estrés laboral, el cual es considerado como una enfermedad del siglo XX que ocasiona problemas tanto a nivel físico-psicológico como a nivel ambiental.

Debido al impacto que ha tenido el estrés laboral en los trabajadores, en su productividad y en el ambiente de trabajo, se lo ha estudiado de manera especial. Según Marulanda (2007, pp.18-19) el estrés laboral es un desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales que son parte del contexto laboral y sus capacidades, características y experiencias individuales.

De igual manera, el estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, de manera que no solo afecta a los trabajadores causándoles incapacidad física o mental. Según González, Doval y Pérez (2002, pp.8-9) otros actores afectados son los empleadores y el gobierno, que empiezan a evaluar y a tomar en consideración el perjuicio financiero que el estrés laboral está causando. En los Estados Unidos de Norteamérica, por ejemplo, el costo que le presenta a las industrias es de aproximadamente de 200.000 millones de dólares anuales, correspondientes a efectos causados por el estrés como son: bajo desempeño laboral, ausentismo e indemnizaciones por accidentes laborales.

Para lograr entender el contexto del estrés laboral, es importante conocer conceptos principales, los cuales guiarán esta investigación. A continuación se mencionan conceptos fundamentales en este trabajo:

Fundamentalmente, desde la perspectiva de la neurociencia, el estrés está considerado como una enfermedad neurovegetativa la cual puede ser controlada; dicha enfermedad es causada por las actividades frenéticas de la vida moderna y por la tensión a la que las personas se someten al realizar operaciones aparentemente dañinas. El estrés es el resultado de una compleja interacción entre los genes y las condiciones ambientales en las que transcurre la vida (Cruz, 2010, p.20).

Por otra parte, Melgaso en 1999 (citado en Pereira, 2009, p.184-186) fundamenta la existencia de tres etapas del estrés los cuales son: Fase de Alarma, la cual constituye el aviso de la presencia de una agente estresor. Fase de Resistencia, en esta fase se da un proceso de adaptación en donde la persona se prepara para afrontarlo o en otros casos siguen viviendo sin preocuparse de solucionar el estado de estrés en el que se encuentra, finalmente, está la Fase de Agotamiento se da cuando la persona logra superar la fase anterior y se mantiene en un estado severo de estrés, haciendo que sus funciones psicológicas y físicas colapsen afectando así a su desarrollo.

Desde la perspectiva de Peiró (2005, p. 347) concluyó que el estrés no solo es un factor de riesgo que afecta a las personas, sino que es un elemento que ayuda al individuo adaptarse a los fenómenos que no se pueden controlar y que le permite desarrollarse. Es importante mencionar que en varios estudios e investigaciones se han enfocado en verlo al estrés de una mera negativa por las consecuencias desfavorables que se han analizado paulatinamente en la vida de las personas.

Bajo este criterio, el autor Peiró (2008, pp. 181-183) fundamenta que los elementos estresores están presentes en una empresa y pueden ser varios, sin embargo, establece que los aspectos con mayor implicación en los empleados son: la transformación del mercado, las relaciones laborales, las actividades en concreto de cada puesto de trabajo y el sistema laboral en que se desempeñan.

En contraparte al estrés existe el llamado diestrés. Dicho estrés tiene características positivas puesto que en los individuos se genera un estado de predisposición a la acción. Este sistema posee una naturaleza ancestral puesto que guarda estrecha relación con la supervivencia y con la adaptación. El estrés positivo es el que se siente, entre otras muchas cosas, ante la creatividad, el entusiasmo, la actividad física placentera sea deportiva o de otra índole (Román y Fernández, 2014, p. 10). Este concepto es importante para esta investigación puesto que, el estrés no solo afecta negativamente en el desempeño; sino que también puede afectar de una manera positiva; de modo que el individuo puede adaptarse al contexto de estrés mejorando así su desempeño en la realización de sus actividades.

Es fundamental tomar en cuenta que uno de los tipos de estrés es el que se evidencia en el ámbito laboral. Según Stavroula, Griffiths y Cox (2004, pp. 3-5) el estrés laboral es una reacción del individuo el cual enfrenta un desequilibrio entre las exigencias y presiones del trabajo, poniendo así a prueba las capacidades que tiene el individuo al momento de afrontar la situación. Es de suma importancia este término en la investigación, de modo que ayuda a

conocer cómo se da este proceso desde la perspectiva de la psicología organizacional.

Por otra parte, existen los estresores, este término es de suma importancia para poder entender el estrés y su origen, para Galán y Camacho (2012, p.61) los estresores son agentes que tienen un origen interno o externo (estímulo), los cuales provocan una reacción de estrés. En base a esta definición es posible señalar que el estrés puede ser identificado como estímulo o respuesta.

De la misma forma, para las organizaciones el desempeño laboral no ha sido un término nuevo, puesto que se lo puede considerar como un elemento que evalúa la manera en que los colaboradores están realizando su trabajo. Según Chiavenato (2002, p. 236) el desempeño laboral es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Así mismo, la tarea de evaluar el desempeño de los colaboradores es un aspecto fundamental para una organización, porque arroja resultados críticos. Según Reis (2007, p.5) la evolución del desempeño es una apreciación sistemática, periódica, estandarizada y cualificada, del grado de eficacia con la que los colaboradores llevan a cabo sus actividades y responsabilidad que el puesto demanda.

Es importante agregar, la definición de entorno laboral; para El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Laboral (citado en Moreno, García, Díaz y Ramiro 2005, p.21) define el Entorno Laboral como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionados con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, tienen capacidad de afectar tanto al bienestar del trabajador como al desarrollo del trabajo”. Esta definición es relevante en este estudio de modo que el estrés laboral es un factor que se encuentra presente en el entorno laboral.

Así mismo, la calidad de vida desde el punto de vista laboral; se puede definir este concepto en base dos posiciones que son importante mencionarlas: primero, es un concepto y una filosofía de Organización del Trabajo cuyo objetivo es mejorar la vida del empleado en las organizaciones y va más allá del factor económico (Durán, 2010, p.72). En base al enfoque de Andrés Rodríguez (citado en Durán, 2010, p.72) menciona que la Calidad de Vida Laboral es un conjunto de estrategias las cuales están dirigidas a optimizar las organizaciones, los métodos de gerencia y los puestos de trabajo, por medio de una mejora continua de la habilidad y las aptitudes de los trabajadores; fomentando trabajos más estimulantes y satisfactorios.

Por otro lado, existen varias disciplinas que han definido el concepto de percepción sin embargo, para este estudio se menciona el concepto desde la disciplina psicológica, la cual menciona que es un proceso cognitivo el cual consiste en el reconocimiento, interpretación y significación con la finalidad de elaborar juicios acerca de las sensaciones que se encuentran en el ambientes físico y social (Melgarejo, 1994, p.48) este término es importante porque en base a la percepción que el individuo tiene de su entorno determinará su comportamiento.

5.2 ESTUDIOS PREVIOS

Con la finalidad de entender ampliamente el abordaje del estrés laboral y el desempeño, es importante mencionar algunos estudios realizados los cuales se han dado en diferentes contextos desde la perspectiva organizacional.

En cuanto a los estudios realizados en América Latina, se encontró en Ecuador un estudio dirigido por Verdesoto y Bedoya (2012) con estudiantes de la Universidad Central del Ecuador. Esta investigación se titula “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador”, en este trabajo se pretendía conocer la influencia del estrés en cuanto al desempeño laboral. El método que se utilizó fue cuantitativo, de modo que el instrumento que usaron fue el “Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales” de Lahera y Gongora y el “Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS”. Los principales

hallazgos fueron el 37% de trabajadores de la zona primaria de la empresa Correos del Ecuador presentaban un nivel inadecuado en lo que se refiere a la participación, implicación y responsabilidad, los cuales son factores importantes que reflejan el desempeño del colaborador. Otro resultado fue que el 29% señalaba un nivel adecuado de estos tres factores y por último el 5% posee un nivel muy inadecuado del primer factor. En cuanto a las conclusiones, se pudo determinar que los altos niveles de estrés influyen negativamente en el desempeño de los trabajadores y que es de suma importancia tener un constante control de los niveles de estrés de los colaboradores (pp. 50-70).

Por otro lado, en México se llevó a cabo una investigación correlacional con diseño ex post factor, con la finalidad de examinar la relación que existe entre los puntajes obtenidos en la evaluación del desempeño magisterial que se le aplica una vez al año de los docentes universitarios con el grado de estrés percibido con la presencia de indicadores del síndrome de Burnout. Dicha investigación tenía como muestra a 59 docentes de la Universidad Autónoma de Nuevo León (México) entre los 30 y 50 años de distintos sexos, para la recolección de datos se utilizó la Escala de Estrés Percibido de Cohen y el Cuestionario de Burnout.

Los resultados obtenidos fueron el 70% de la muestra presentaban baja autoestima, baja realización personal en el trabajo, impotencia para el desempeño del rol profesional y fracaso profesional. Como conclusión se mencionó que se pueden evidenciar: la existencia de desequilibrio tanto en la salud física como en la salud emocional, lo cual afecta significativamente el desempeño de las actividades laborales. Por lo tanto, los empleados no se encuentran física ni psicológicamente capaces de realizar correctamente su trabajo (Rodríguez, Hinojosa y Ramírez, 2014, pp.1-22).

El estrés laboral ha sido estudiado e investigado utilizando varias herramientas las cuales ayudan a conocer acerca del estrés desde diferentes perspectivas. Por medio de la aplicación del Test EAE-S y otros instrumentos, en algunos países ha hecho que se pueda dar la importancia a la salud mental de los empleados de las organizaciones, con la finalidad de generar un cambio en

base a estadísticas y posteriormente se hagan cambios con respecto al ambiente laboral y factores organizacionales que sean causantes del estrés laboral. A continuación se mencionara algunos estudios que se ha hecho con la aplicación Test EAE-S y sus hallazgos principales.

En Colombia se llevó a cabo un estudio en dos clínicas privadas en donde se describió y comparó los patrones de conducta, el estrés laboral y el síndrome de burnout, en 90 trabajadores compuestos por 30 médicos, 30 enfermeras y 30 auxiliares de 20 y 65 años, hombres (17) y mujeres (73) que mantengan una relación conyugal o de hecho. La metodología que se utilizó en este estudio fue cuantitativa de tipo descriptivo comparativo; los instrumentos que se utilizaron fueron el Inventario de Actividades de Jenkins, el test EAE-S y el MBI. Los resultados de esta investigación se los obtuvo en base a los parámetros de evaluación de cada una de las herramientas utilizadas y posteriormente se las comparó; dando como resultado que las personas auxiliares presentan una conducta de tipo A, la cual está compuesta por un factor de rapidez e impaciencia, factor de involucramiento en el trabajo y factor de comportamiento duro y competitivo, las personas que obtuvieron este resultado se determinó que tienden a presentar niveles mayores de estrés y por ende son más propensos a sufrir Burnout. Así mismo, se puede identificar que en el Hospital de Tunja el personal que era casado o que vivía en unión libre mostraba una intensidad de estrés más frecuente que era entre alto o medio. Finalmente, se puede identificar que en el segundo Hospital que se encontraba en Sogamoso los colaboradores casados o que vivían en unión libre eran propensos a sufrir Burnout, las causas probables eran las diferencias de culturas y redes de apoyo distintas que él personas de este hospital contaba (Corredor y Monroy, 2009, p.109-123).

De igual manera, en la “Universidad Politécnica Salesiana”, sede en Cuenca, se llevó a cabo un estudio en el año 2012 dirigido por Martha Domínguez Méndez. La finalidad del trabajo de titulación es diagnosticar y proponer soluciones para el manejo de estrés del personal de la Universidad Politécnica Salesiana en Cuenca. La muestra tomada fue de 30 personas con distintas

funciones administrativas y distinto género, a los que se les aplicó el test EAE, de igual manera se administró encuestas y entrevistas. Los hallazgos principales fueron el 4% de la muestra presentó un nivel de estrés laboral alto y el 96% un nivel de estrés laboral bajo. También se menciona que existen dos factores cruciales que se encuentran relacionados con el estrés laboral los cuales son el clima laboral, la falta de integración con el grupo de trabajo y el liderazgo. Finalmente, en este estudio como parte de la conclusión se menciona que este test es confiable para levantar diagnósticos sobre el estrés laboral (Domínguez, 2012, pp.60-70).

6. Hipótesis.

Conocer el nivel de estrés de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil.

- Los agentes de seguridad se encuentren expuestos a altos niveles de estrés.

Examinar el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito-Cuenca y Guayaquil Quito .

- El desempeño laboral de los agentes de seguridad será bajo, con una puntuación menor a 90 puntos.

Conocer la influencia entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil Quito

- A mayor nivel de estrés menor es el desempeño laboral.

7. Metodología del estudio

7.1. Tipo de diseño y enfoque

El enfoque con el que se abordará el estudio es cuantitativo, pues se utilizará el test de la Escala de Apercepción de Estrés Socio Laboral “EAE-S y los resultados obtenidos en el desempeño laboral 2016, por medio del formato de evaluación del desempeño del sector público el EVAL-01, los cuales arrojarán datos cuantitativos. A sí mismo, la aproximación general que se utilizará a lo largo de la investigación es el paradigma empírico – positivista de base

cuantitativa, definido por Duarte y Parra 2012 (p.25), como un conocimiento confiable el cual se produce y se valida en base a los datos recogidos por las vías sensorio- perceptiva es decir que se va a trabajar por medio de observación y mediciones.

Según Cook y Reichardt, 1986 (pp.12, 13) el enfoque cuantitativo, es una herramienta que sirve para entender la causa y efecto de una situación. Para que se pueda implementar un enfoque cuantitativo, es necesario que el fenómeno tenga una relación cuya naturaleza pueda ser representada numéricamente; como es el caso de esta investigación y la razón de la utilización, cuantificación y análisis de los test. El diseño de esta investigación es experimental-transversal, puesto que la recolección de los datos se llevará a cabo en un período de tiempo determinado, y se pretende conocer la influencia del estrés y el desempeño laboral. Este diseño permite que se pueda observar a los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural con la finalidad de que posteriormente puedan ser analizados. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista 2006 (p.35), mencionan que la investigación no experimental es la “que se realiza sin manipular deliberadamente variables... es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”.

De igual manera, el alcance que tendrá este estudio será descriptivo, puesto que permite descubrir características generales en cuanto a las personas, lugares y tiempos (Delgado, 2001, pp. 229,230), es decir que gracias a este alcance será posible conocer si existe o no una influencia entre el estrés laboral y el desempeño.

7.2. Muestreo/ participantes

La muestra se compone de 52 agentes de seguridad pertenecientes a una entidad pública bancaria en las sedes de Quito, Cuenca y Guayaquil. La selección de la muestra que se utilizará para cumplir los objetivos de la investigación se realizará por medio de un muestreo intencional. El universo comprende 52 agentes de seguridad los cuales se encuentran distribuidos en:

- Quito – 38

- Cuenca – 6
- Guayaquil – 8

Tabla 1.

Criterios de inclusión/exclusión.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Estén trabajando como mínimo 6 meses en la institución.	Personal tenga algún tipo de discapacidad.
Tengan 18 años en adelante	
Hayan obtenido una calificación total entre 90% y 93% en la evaluación del desempeño del 2015.	

El tipo de muestra es de racimo, de modo que se ha creado un subgrupo de todos los empleados. Para poder determinar la muestra se tomó en cuenta los siguientes criterios de inclusión. Primero, que los agentes de seguridad deban estar trabajando como mínimo 6 meses en la entidad pública bancaria, ya que es el tiempo que tarda una persona en adaptarse a su puesto de trabajo, después de ese tiempo los resultados de la evaluación del desempeño arrojará datos reales. Segundo, que los participantes tengan 18 años en adelante. Finalmente, que los agentes de seguridad hayan obtenido una calificación total entre 90% y 93% en la evaluación del desempeño 2015, puesto que son promedios bajos en relación con los demás agentes de seguridad. En cuanto a los criterios de exclusión, se puede mencionar que el personal que tenga algún tipo de discapacidad o limitaciones físicas no será tomado en cuenta, de modo que al tener algún tipo de discapacidad tiene mayor estrés que una persona que no tenga ningún tipo de discapacidad.

7.3. Recolección de datos /Herramientas a utilizar

7.3.1 Escala de Apercepción de Estrés Socio Laboral “EAE-S”

Para llevar a cabo el proceso de recolección de datos se aplicará el test de la Escala de Apercepción de Estrés Socio Laboral “EAE-S”, de Fernández Seara y Mielgo Robles. Este test tiene como finalidad evaluar las distintas situaciones que generan estrés, la incidencia y la intensidad con que afectan o influyen en la vida del sujeto. Adicionalmente, según Fernández y Robles (1996) el test “EAE-S” tiene tres características importantes las cuales se deben mencionar y son:

- Conoce el número de acontecimientos estresantes que estén presentes en la vida de la persona.
- Aprecia la intensidad con que cada sujeto vive estos acontecimientos.
- Identifica si esos acontecimientos estresantes afectan en la vida del sujeto.

De la misma forma, el test “EAE” evalúa cuatro escalas las cuales tienen distintos objetivos dependiendo del contexto de estudio. En primer lugar, se encuentra la Escala General de Estrés (EAE-G) la cual tiene como finalidad conocer los acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo de la vida de cada sujeto, dicho rango va desde los 18 hasta los 60 años. En esta escala se evalúan los factores como: salud, relaciones humanas, estilo de vida y asuntos laborales. En segundo lugar, se encuentra la Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos (EAE-A), en la cual se intenta evaluar el número e intensidad de estrés producidos como una respuesta a los sucesos afectivos y sentimentales de la vida del sujeto entre los 66 y 85 años. Aquí se evalúa el estado físico y psíquico como también la vida social y económica. En tercer lugar, se encuentra la Escala de Estrés Socio – Laboral (EAE-S), en esta escala se evalúa el estrés en el ámbito laboral del sujeto entre los 18 y 60 años tomando en cuenta tres aspectos importantes que son: el trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo. Finalmente, se encuentra la Escala en la Conducción (EAE-C) la cual evalúa los incidentes de distintos sucesos estresantes en el proceso de conducción y la tendencia del sujeto en sentir ansiedad, irritación, tensión, entre otros. En

dicha escala se toma en cuenta la relación con los factores externos como son ambiente y contexto, la relación con el sujeto en sí y la relación con otros conductores (Fernández y Robles, 1996).

Debido a que esta investigación tiene un contexto laboral, se ha escogido dos de las cuatro escalas del test de Escala de Apercepción de Estrés "EAE", que son: la Escala General de estrés (EAE-G) y la Escala de Estrés Socio-Laboral (EAE-S); estas dos escalas ayudarán a alcanzar los objetivos planteados en esta investigación.

En cuanto a la confiabilidad del test de Fernández y Robles (1996), se levantó los índices de confiabilidad en dónde se aplicó el test a 327 participantes y después de 15 a 30 días se lo volvió aplicar a la misma población. La revisión de los resultados obtenidos en este proceso se analizaron con la fórmula de Spearman – Brown, en donde se pudo verificar que la Escala de Apercepción de Estrés Laboral tiene una confiabilidad alta, por esa razón este test se encuentra estandarizado para la población de América Latina. En cuanto a su aplicación se puede dar en una población la cual tenga un rango de edad entre los 18 a los 85 años, sin importar el género.

7.3.2 EVAL-01

Otra de las herramientas que se va a utilizar en esta investigación son los resultados obtenidos por medio de la evaluación del desempeño del sector público EVAL-01, dicho instrumento está diseñado por el Ministerio del Trabajo y se lo hace al final de cada año. El EVAL - 01 es un instrumento que sirve para medir el desempeño laboral, esta herramienta ayudará a esta investigación a conocer el desempeño laboral de los agentes de seguridad, y así poder comparar y analizar resultados obtenidos tanto en el test EAE como en los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño correspondiente al 2016.

Por otra parte, según el artículo 217 del Reglamento General de la LOSEP, determina que "todas y todos los servidores públicos que prestan servicios en las instituciones determinadas en el artículo 3 de la LOSEP estarán sujetos a la

evaluación del desempeño” (REGLAMENTO GENERAL LOSEP, Tít. IV, Cap. VII, Art.217). Esto quiere decir que, la evaluación del desempeño es un requisito obligatorio para todas las personas que trabajan en el sector público.

7.4 Pre- validación del Instrumento.

El día 24 de noviembre de 2016 a las 18h00, se llevó a cabo el proceso pre validación de los instrumentos a utilizar en esta investigación; para ello se contó con la presencia de tres docentes de la Universidad de las Américas, los cuales fueron Silvana Ordoñez, Arturo Muñoz, Mauricio Muñoz y también se contó con la participación de Paulina Muñoz profesora guía asignada para esta investigación.

Los instrumentos utilizados fueron el test EAE, el cual cuenta con cuatro apartados; sin embargo, para esta investigación se aplicará dos que son la Escala de Estrés General y la Escala de Estrés Socio Laboral; también se utilizó los resultados que se obtuvieron en la evaluación del desempeño del 2016, los cuales se evalúan por medio del formato EVAL-01. Las conclusiones a las que se pudieron llegar en la reunión con el panel de expertos fueron: que es adecuado que se aplique este test porque así se obtendrán datos que ayuden alcanzar los objetivos planteados en esta investigación; también se mencionó que al hacer esta comparación con los resultados que arrojen estos instrumentos se llegará a conocer de una manera general la influencia que existe entre el estrés y el desempeño laboral.

7.5. Procedimiento.

En cuanto al procedimiento de esta investigación, se consideró como primer punto el enviar una carta a las autoridades correspondientes solicitando el permiso para que se pueda aplicar el test y se pueda hacer uso de los resultados de la evaluación del desempeño correspondientes al 2016 de los agentes de seguridad. Cabe mencionar que los participantes serán aquellos agentes de seguridad que quieran voluntariamente ser partícipes de esta investigación.

Posteriormente, se procederá a aplicar el test; este se realizará en el lugar y en el horario que dispongan los participantes. Es importante recalcar que previo a

este procedimiento se explicará a los participantes tanto el propósito como la confidencialidad; y se firmará el consentimiento informado respectivamente. En cuanto a la aplicación del test, este será tomado de una manera individual y tendrá una duración de máximo 20 minutos. El tiempo de duración está mencionado en el instructivo del test.

Por último, la devolución de los datos obtenido en la investigación se lo hará como parte del compromiso pactado con el banco previamente a la autorización. Durante el proceso de la devolución de resultado, se compartirán las conclusiones de manera grupal; así como los resultados, con el propósito de que todos los participantes tengan la oportunidad de evidenciar los distintos puntos de vista y percepciones de los otros participantes. También se hará un informe escrito indicando los principales resultados y conclusiones que se obtuvo en la investigación, este documento se entregará al director del Departamento de Talento Humano de la entidad pública bancaria.

7.6. Tipo de análisis.

Esta investigación es descriptiva y cuenta con un enfoque cuantitativo; además, se utilizará el test de Escala de Apercepción del Estrés y los resultados de la evaluación del desempeño del 2016. En cada uno de los métodos a utilizar, se utilizará técnicas de análisis que permitirán la comprensión de cada uno de ellos y a su vez permita el procesamiento adecuado de las mismas. En cuanto al test, se cuenta con Baremos del “EAE”, que es el siguiente:

Tabla 2.

Baremos del test “EAE”.

CENTIL	INTERPRETACIÓN
95-90	Muy alto
75-55	Alto
50	Normal
45-30	Bajo
25-	Muy Bajo

Tomado de: Fernández, S.J.L y Mielgo, R.M., 1996, p.13

Los porcentajes se lo va obtener en base a los valores que según el manual del test “EAE” se los otorgará a cada respuesta que haya dado los participantes.

Por otro lado, se utilizará los resultados de la evaluación del desempeño que se obtuvieron en el 2016, en base al formato EVAL-01; estos resultados son sobre 100 puntos la ponderación se la hace en base al análisis del comportamiento observable y frecuencia de aplicación, de las competencias universales, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo que el colaborador ha demostrado a lo largo del año. Es importante tomar en cuenta que esta calificación lo hace el jefe inmediato de los colaboradores.

Las escalas cuantitativas para interpretación de resultados son las siguientes:

Tabla 3.

Escalas cuantitativas para la interpretación del EVAL-01.

CALIFICACIÓN	% OBTENIDO	DESCRIPCIÓN
Excelente	Igual o superior a 90.5%	Supera los objetivos y metas programadas
Muy bueno	Entre 80.5% y 90.4%	Cumple los objetivos y metas programadas
Satisfactorio	Entre 70.5% y 80.4%	Mantiene un nivel mínimo aceptable de productividad
Regular	Entre 60.5% y 70.4%	Resultados menores al mínimo aceptable de productividad
Insuficiente	Igual o inferior a 60.4%	Su productividad no permite cubrir las necesidades del puesto

Tomado de: LOSEP art 78, reglamento general a la losep art. 221, norma técnica del subsistema de evaluación del desempeño art.17, instructivo de aplicación del formulario de evaluación del desempeño para el personal.

8. Viabilidad

Esta investigación utiliza recursos financieros, humanos y materiales; los cuales facilitarán el cumplimiento de los objetivos planteados. En cuanto a los recursos financieros, estos serán solventados por el estudiante; estos recursos

serán utilizados para copias, esferos, refrigerio para los participantes y movilización del estudiante a las distintas sedes de la entidad como Quito, Cuenca y Guayaquil. Por otro lado, la empresa destinará un espacio dentro de la organización; el mismo que será utilizado para la aplicación del test, reuniones con la muestra y se realizará la devolución de resultados. Este espacio cuenta con el equipo necesario para llevar a cabo estos procesos.

Además, para el acceso al grupo de estudio se contará con participantes que voluntariamente quieran participar en este estudio. El test se aplicará en un horario accesible para los participantes.

En cuanto a la disponibilidad del tutor académico para guiar el estudio, el profesor debe ser un docente de la Universidad de las Américas, el cual cuente con conocimientos, experiencia, tiempo necesario para guiar y supervisar las distintas etapas que esta investigación. Finalmente, se necesita que el tutor haya dirigido temas de estudios relacionados con el estrés y el desempeño laboral, ya que así se tendrá una mejor manera de guiar esta investigación.

Dentro de las recomendaciones que se deben mencionar para ejecutar este trabajo se resalta las siguiente: se debe tomar en cuenta el tiempo de aplicación del test que es de 20 minutos por escala, este tiempo es establecido por los creadores del test EAE, puesto que si no se cumple con este tiempo los resultados podrían ser afectados. En cuanto a las sugerencias, es importante que después del proceso y de obtener los resultados se haga una adecuada retroalimentación en donde tanto la empresa como los colaboradores tengan un espacio en donde se pueda intercambiar ideas.

9. Aspectos éticos.

En cuanto a los aspectos éticos, cabe mencionar que se encuentran permanentemente en toda práctica profesional; por esa razón es fundamental que se les dé la importancia y relevancia que estos tienen. Esto es igualmente cierto en caso de la actividad de investigación. Cabe destacar la definición de ética como la ciencia que da relevancia al compromiso moral del ser humano con la finalidad de adecuarlo con el del universo, sociedad y el individuo

(Vélez, 2003, p.166). Es fundamental que se genere un equilibrio entre dos aspectos importantes dentro de la investigación, que son los derechos de los sujetos o participantes y los beneficios del conocimiento científico.

Si bien es cierto, los aspectos éticos dan importancia al respeto y protección de las personas que participan en una investigación; sin embargo, el apego a principios y normas éticas protegen a los investigadores a que en un futuro se generen complicaciones legales (Pineda y Alvarado, 2008, p.220).

9.1. Consentimientos y asentimientos informados.

Para que una persona pueda ser partícipe en una investigación, ya sea como sujeto u objeto de estudio, él o ella deberá ser informado de las implicaciones que trae ser parte de una investigación, así como por ejemplo: qué se hará, cuáles son los riesgos y beneficios, cuánto tiempo se deberá invertir. Existen otros temas, los cuales deberán ser mencionados previamente a que la persona autorice su participación por medio de la firma de un documento en donde se detalla todos los parámetros (Pineda y Alvarado, 2008, p.224).

Se puede señalar la definición de consentimiento informado propuesto por Cerda, Garrocho y Pozos 2014 (p. 303) quienes mencionan que es “un documento con una base ética que representa la autorización libre y autónoma de un ser humano para participar en una investigación”. Es importante recalcar, que el participante tiene el libre derecho de discutir y hacer preguntas sobre cualquiera de las implicaciones que tenga la investigación.

9.2. Tratamiento de la información.

Por otro lado, la información que se recolectará a través de la aplicación del test EAE y los resultados que se obtuvieron de la evaluación del desempeño del 2016 por medio del formato EVAL-01 serán tratados con el cuidado y pertinencia que se requiera, con la finalidad de proteger la confidencialidad y el anonimato de los participantes. Es de suma importancia mencionar que no se mencionará datos personales en ningún apartado de la investigación y tampoco se utilizará ningún tipo de información personal sin previo aviso o autorización

del participante. Así mismo, en caso de que la información obtenida perjudique a alguna persona, el secreto profesional se romperá.

Además, todos los datos recolectados que serán utilizados para esta investigación estarán al alcance de las personas involucradas quienes tendrán acceso a los datos obtenidos. Amaro (2006, p.105) menciona que cuando se realiza una investigación es necesario y hasta obligatorio dar a conocer a los participantes los resultados obtenidos aunque esto sean negativos, porque con ello se evita el sesgo de publicación.

9.3. Autoreflexividad

Las principales razones que me llevaron a querer indagar más acerca estos dos factores: el estrés laboral y el desempeño, son que al haber realizado mis pasantías en una entidad pública bancaria me pude dar cuenta que los agentes de seguridad quienes transportan altos valores de dinero, se vuelven un grupo bastante vulnerable al enfrentar algún tipo estrés. En consecuencia al tipo de trabajo que realizan, en la institución no se ha dado el tratamiento a esta temática; ni se analizado con profundidad si existe o no una influencia entre el desempeño laboral y el estrés.

9.4 Consecuencias de la investigación

En cuanto a las consecuencias de este estudio, se puede suponer que en base a los resultados obtenidos se pueda realizar cambios sustanciales; y así mejorar el desempeño laboral. Por otra parte, es necesario que el investigador se cuestione acerca de las consecuencias del estudio.

9.5 Devolución de resultados

Con respecto al proceso de devolución de resultados, se llevará a cabo en dos partes; la primera, se reunirá a todos los participantes en las instalaciones de la organización en donde por medio de una exposición corta se les indicará los principales hallazgos y se abrirá un espacio de conversa en donde los participantes puedan realizar alguna pregunta o comentario sobre el proceso de investigación. En segundo lugar, se realizará la entrega de un informe final a la Directora de Recursos Humanos, en este documento se hará un resumen

de las fases de la investigación y se detallarán los principales hallazgos. Para Soto y Meléndez (2000, p.4) el informe final es “un documento que muestra de forma ordenada, pertinente y concisa los aspectos de una investigación, especialmente los relacionados con los resultados obtenidos...”

9.6 Autorización para el uso del test

En cuanto a la autorización para el uso de test EAE, se lo hará por medio de un correo electrónico, el mismo estará dirigido a los autores. En este email se les comunicará el objetivo y la relevancia que tiene el test para este estudio.

10. Análisis de Estrategias de Intervención

10.1 Crítica Constructiva

En el 2009 Peiró (p.6-35) determinó nuevos enfoques los cuales buscaban soluciones pertinentes para los riesgos psicosociales (como el estrés laboral), es por ellos que define a las Estrategias de Afrontamiento como “el sentido que se les da a los planes para entregar herramientas de manejo de estrés y cualquier riesgo psicosocial al que se ven expuestos los colaboradores en una empresa”.

Por otra parte, una estrategia de intervención a utilizar es la crítica constructiva como una herramienta que facilitará la comunicación, en donde los empleados pueden expresar de una manera libre sus puntos de vista e intereses. A través de la crítica constructiva se desarrollarán valores como: lealtad, honestidad, sencillez, respeto, entre otros. Daniel Golman (2000, pp. 183-186) menciona que la mejor manera de motivar y contrarrestar el estrés laboral en los empleados es trabajar bajo una Crítica Constructiva, es por eso que menciona cuatro pilares, que son:

- Especificidad: cuando un jefe o compañero tiene que comunicar algún acontecimiento laboral, tiene que hacerlo de una manera clara y específica, detallando aspectos relevantes del acontecimiento, como por ejemplo, ¿Cuál fue el error? o ¿Qué falló? Lo fundamental es detallar el

conflicto para que posteriormente se encuentre soluciones precisas y exactas.

- Ofrecer una solución: es de suma importancia que después que se haya planteado el problema se mencione una solución como una forma de retroalimentación, en donde los colaboradores involucrados tengan la oportunidad de plantear soluciones tomando en cuenta al conflicto como una crítica constructiva.
- Estar presente: es de suma importancia elogiar a los empleado para que de esta manera se sientan motivados, es esencial que el reconocimiento se lo haga de manera individual es decir cara a cara con la finalidad de lograr una comunicación efectiva y asertiva.
- Mostrar sensibilidad: al momento de motivar es fundamental que se utilice palabras correctas con la persona indicada, de modo que cada persona es diferentes, también se debe tomar en cuenta el impacto que tienen las palabras y la forma de cómo se las expresa.

10.2 Capacitación

Como otra estrategia de intervención se puede mencionar a la capacitación, la cual incrementa el compromiso y la calidad en el trabajo; así como también la calidad de vida de los colaboradores, es por ellos que Aamodt (2010, pp. 293 - 294) da a conocer algunas estrategias para tomar en cuenta al momento de llevar a cabo un proceso de capacitación:

1. Se debe tener claro el fin y el objetivo de la capacitación los cuales deben estar relacionados con las actividades del trabajo.
2. El tema de la capacitación se lo debe plantear en base a necesidades y requisitos de los empleados para que surta efecto y sobre todo se obtengan resultados los cuales están reflejados en el trabajo realizado. Según las investigaciones realizadas por Baldwin, Magjuka t Loher (citado en Aamodt, 2010, p.294) declaran que pudieron identificar que existía mayor motivación y menor estrés laboral si lo empleados son considerados y escuchados a la hora de elegir un programa de capacitación, a diferencia de a quienes se les impuso uno.

3. Para asegurar la participación proactiva de los colaboradores es importante que los horarios de capacitación sean flexibles o reemplazar turnos para que todos tengan la misma oportunidad de asistir.

Es una obligación de las empresas ofrecer programas de capacitación y un derecho de los colaboradores adquirir nuevos conocimientos los cuales ayuden a potencializar los resultados de su trabajo.

10.3 Tipos de Dirección

Otro aspecto a considerar para reducir las consecuencias del estrés, es analizar e identificar el tipo de dirección y mando del área. Es importante diferenciar los dos tipos de estilo que propone Velásquez (2011, pp. 31-32), los cuales pueden ser:

1. Dirección pasiva: que implica no ejercer control ni dirección en la persona, dentro del área la comunicación no es clara ni precisa y los colaboradores son quien afrontan las dificultades sin apoyo ni guía. Los jefes inmediatos tiene una participación pasiva y escasa.
2. Dirección autoritaria: se genera conflictos por la escasa comunicación, la jerarquía es muy marcada impidiendo así la comunicación de abajo hacia arriba y no existen un medio para que los empleados comuniquen su inconformidad.

Al momento de identificar el tipo de dirección se puede plantear diversas soluciones. Como por ejemplo, para la Dirección Pasiva se puede fomentar el trabajo en equipo en donde tanto los colaboradores como el jefe se puedan dar cuenta que para alcanzar resultados la participación de todos es fundamental. Por otra parte en la Dirección autoritaria, se puede implementar espacios de comunicación informales en donde los colaboradores tengan la apertura de aportar con sus ideas.

10.4. Coaching como herramienta para mejorar el desempeño laboral

En los últimos años, en las empresas se han buscado herramientas de solución para el bajo rendimiento laboral. Una de las más conocidas es el Coaching la cual se puede aplicar en circunstancias precisas. La eficacia del coaching está

basada en la habilidad para realizar preguntas, generar creatividad, autonomía y maximizar el potencial. En base a los estudios realizados por Jhon Whitmore(2011) menciona que el utilizar coaching trae beneficios significativos para las organizaciones como son:

- Mejora la productividad de los colaboradores.
- Desarrolla empleados más comprometidos.
- Potencializa la motivación y confianza.

Por otra parte las organizaciones que utilizan al coaching como una herramienta principal han obtenido grandes resultados, ya que se maximiza los potenciales por lo que los cambios de comportamiento alcanzarán rendimientos extraordinarios; en consecuencia, la empresa siempre estará un paso delante de sus competidores.

10.5 Ofrecer un buen clima laboral.

Por otra parte el clima laboral es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad y la importancia que se le dé a este factor es fundamental, ya que de este dependerá la satisfacción de los colaboradores y por lo tanto su productividad laboral. Para Alves (2000, p.130) menciona que existen estrategias que pueden ayudar a mejorar el ambiente laboral, así como las relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, entre algunas estrategias se puede mencionar:

- Crear actividades o proyectos que no estén relacionados con el trabajo, esto puede ser beneficioso para la empresa, como por ejemplo, desarrollar algún prototipo de un producto. Salir de la rutina permitirá a los colaboradores que desarrollen su creatividad e interactuar con personas con las que normalmente no lo hacen.
- Ofrecer programas de formación profesional con la finalidad de que los trabajadores puedan construir un plan de carrera. Estos programas ayudarán a que los empleados potencialicen su capital intelectual.

- Crear un espacio social, esto se lo puede realizar al poner una máquina de café en una parte de la oficina donde varios miembros se puedan reunir después de realizar su trabajo.

11. Cronograma

Tabla 4.

Cronograma de actividades

Actividades	Mes	Descripción
1. Tutorías	Sep. – Ene	Se realizará un mínimo de 8 tutorías a lo largo del semestre 2016-2017.
2. Ampliación de la teoría	Oct-Nov	Se ampliará el marco teórico, justificación del problema, estrategias de intervención y metodología.
3. Aproximación	Octubre	Primer acercamiento a la muestra.
4. Aplicación piloto del test EAE-S	Noviembre	Constatar la utilidad del instrumento.
5. Recolección de datos y aplicación del test EAE-S	Noviembre	Se aplicará de manera individual, las dos escalas del test EAE-S
6. Análisis de datos	Noviembre	Análisis cuantitativo de los resultados del test
7. Resultados de evaluación del desempeño 2016	Diciembre	A finales de diciembre del 2016 se obtendrán los datos de la evaluación del desempeño.
8. Descripción	Dic- Enero	Comparación y descripción de los resultados obtenido en base a la herramientas utilizadas.
9. Resultados	Enero	Redacción de los resultados, conclusiones y recomendaciones.
10. Devolución de resultados	Enero	Devolución de resultados y conclusiones a las participantes e institución.

REFERENCIAS

- Amaro, M. (2006). Reflexiones éticas sobre la investigación científica en Biomedicina desde el prisma de la Universidad Médica. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 25(1), 0-0. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002006000100010
- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (15 de Enero de 2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038-1059. doi: [106-018](https://doi.org/10.1016/j.apl.2013.01.018)
- Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Revista de psicología del deporte*, 9(1-2), 0123-133
- Bedoya, C., Jhonny, F. (2012). *Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador.
- Corredor, M. E., & Monroy, J. P. (2009). Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario. *Hacia Promoc Salud*, 14(1), 109-23. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v14n1/v14n1a07.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Primera Edición. Ciudad de México - México: Editorial McGraw – Hill.
- Cook, T. D., & Reichardt, C. S. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación*. Madrid: Morata.
- Cruz, N. D. (04 de diciembre de 2010). Diez Fundamentos Básicos de la Neurociencia para la Psicología. *Revista Griot*, 3(2), 19-36. doi: 1949-4742

- Cerda, B., Garrocho, J. y Pozos, A. (2014). El consentimiento informado en la investigación clínica en estomatología. *Revista ADM*, 71 (6). 301 – 305. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2014/od146h.pdf>
- Duarte E., y Parra, E. (2012). Lo que debes saber sobre un trabajo de investigación. Maracay-Venezuela.
- Durán, M. M. (2010). Bienestar Psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de Administración*, 1(1), 71-84. Recuperado de <http://201.196.149.98/revistas/index.php/rna/article/view/285>
- Delgado, D. C. M. (2001). Estrategias de investigación. Diseños observacionales 1 § parte. Estudios descriptivos. *La Revista Chilena*, 53(2), 229-233. doi: 0379-3893
- Fernández, S. y Robles, M. (1996). *Test Ecala de Apreciación de Estrés*. Madrid: TEA Ediciones S.A
- Galán, S. y Camacho, E. (2012). *Estrés y Salud Investigación Básica y Aplicada*. San Luís de Potosí, México: El Manual Moderno.
- Gonzales, R., Doval, Y., & Pérez, O. (2002). Estrés Laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 3(01). Recuperado de <http://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13/11>
- Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional*. Ciudad de México, México: Vergara editores.
- Hernández, R; Fernández, C; y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. 2da Edición. Ciudad de México, D.F. Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

- Jaramillo, V. A., & Gómez, I. C. (2008). Salud laboral: investigaciones realizadas en Colombia. *Pensamiento psicológico*, (10), 9-25.
- Marulanda, C. (2007). *Estrés Laboral Enemigo Silencioso de la Salud Mental y la Satisfacción con la Vida*. Bogotá - Colombia: Colección Prometeo.
- Melgarejo, L. M. V. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47-53. Recuperado de <http://biblioteca.ues.edu.sv/revistas/10800277-4.pdf>
- Moreno, L. L., García, J. M., Díaz, M. J., & Ramiro, E. M. D. (2005). De Factores Psicosociales En El Entorno Laboral. *Edupsykhé*, 4(1), 19-42. Recuperado de <http://www.fesprosa.com.ar/portal/wp-content/uploads/2014/08/evaluac-riesgos-psicosoc.pdf>
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral* (Vol. 2). Madrid: Eudema.
- Pineida, E., & Alvarado, E. (2008). *Metodología de la investigación*. Washington, EEUU: Organización Panamericana de la Salud.
- Reis, P. (2007). *Evaluación de desempeño*. Madrid- España: Editorial Verlag Dashöfer.
- Román, R., & Fernández, N. D. (26 de Agosto de 2014). TRALI, una amenaza enmascarada: definición, aspectos epidemiológicos y clínicos. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 31(1), 4-19. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892015000100002
- Rodríguez, M. C., Hinojosa, L. M. M., & Ramírez, M. T. G. (2014). Evaluación del Desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Revista Electrónica" Actualidades Investigativas en Educación"*, 14(1), 1-22. Recuperado de <http://revista.inie.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/669>

- Stavroula. L., Griffiths, A., y Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Téllez, M. N. B., Ayala, M. G., & Lomas, D. M. R. (2016). ESTRATEGIA PREVENTIVA EN SALUD MENTAL PARA DOCENTES CON ESTRÉS LABORAL. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 1(2), 15-32. Recuperado de <http://186.46.158.26/ojs/index.php/mikarimin/article/view/314>
- Tomás, E. A., Grau, J. B., & Vallejo, R. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16(1), 125-131. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=792255>
- Vélez, L. A. (2003). *Ética médica interrogantes acerca de la medicina, la vida y la muerte*. Medellín, Colombia: Corporación para Investigaciones Biológicas.
- Velásquez, M. (2011). *Impacto laboral del estrés*. Madrid, España: Lettera – Publicaciones.
- Whitmore, J. (2011). *COACHING; el método para mejorar el rendimiento de las personas*. Madrid - España. Editores Espasa Libros.

ANEXOS

Anexo 1: Modelo de consentimiento informado

Universidad de las Américas

Carrera de Psicología

Consentimiento informado

Yo, _____, he sido convocado/a para colaborar en el proyecto de investigación científica titulada: “Influencia del estrés en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito – Cuenca y Guayaquil”

Esta investigación se realiza previa a la obtención del título de Psicólogo Organizacional de la carrera de psicología de la Universidad de las Américas.

Mi participación en este estudio contempla en un test de aproximadamente una hora. Además, está a mi disposición el llenar un test que relate información pertinente a la de la investigación. Entiendo que la información que entregue en mis relatos y en la encuesta abierta será absolutamente confidencial y solo conocida integralmente por el equipo de investigación a cargo de este estudio y el docente supervisor; el resguardo de mi anonimato será asegurado a partir de la modificación de nombres de personas y de toda otra información que emerja.

Estoy en mi derecho durante el test de suspender mi participación si así lo encuentro conveniente, sin que esta decisión tenga ningún efecto.

Conozco que los resultados generados del estudio serán de dominio público, según lo que establece la ley orgánica de Educación Superior.

Entiendo que es un deber ético de la investigadora reportar a los profesionales competentes, situaciones en donde están en riesgo grave la salud e integridad física o psicológica, del participante y/o su entorno cercano.

He leído esta hoja de consentimiento informado y acepto participar de este estudio

Firma participante

C.I. _____

En _____, al _____ de _____ del 2016

Anexo 2: Modelo de carta de solicitud de autorización a las autoridades.



**Universidad de las Américas
Programa de Psicología**

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Quito, ____ de 2016

Señora

Guadalupe Larrea

Directora de Administración del Talento Humano, encargada; del Banco Central del Ecuador.

Presente,

Mediante la presente tenemos el agrado de presentarme. Soy Samanta Vaca estudiante de la Universidad de las Américas y nos encontramos realizando el proyecto investigativo titulado “Influencia del estrés en el desempeño laboral de los agentes de seguridad del sector público de una entidad bancaria en las sedes de Quito-Cuenca y Guayaquil”

Ante lo cual solicitamos a usted la autorización para realizar un estudio en su prestigiosa institución. Específicamente el trabajo a realizar consistirá en:

Aplicar un test de estrés laboral a 2 agentes de seguridad de la ciudad de Quito, con la finalidad de conocer si los instrumentos a utilizar son los adecuados.

Informamos a usted aspectos importantes del estudio:

1. Este estudio no representa costo alguno para la institución o para los participantes.
2. La participación de cada participante es totalmente voluntaria y se pueden retirar en cualquier momento del estudio.
3. Este estudio no presenta riesgo alguno para la integridad física o psicológica de los participantes.
4. Los datos reportados de la aplicación del test. serán manejados bajo absoluta confidencialidad y los nombres de los participantes no aparecerán en ninguna parte del estudio.
5. La institución recibirá un informe de los resultados de la investigación.

Cualquier duda puede comunicarse con:

- Samanta Vaca bien llamando al teléfono 0984906663 o bien escribiendo un correo smvaca@udlanet.ec

Agradecemos su acogida favorable y aprovechamos la oportunidad para expresar a usted nuestros sentimientos de alta estima.

Atentamente,

Samanta Vaca

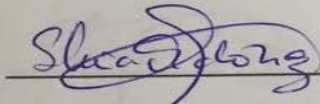
Anexo 3: Acta de pre validación del test "Escala de Apercepción del Estrés"

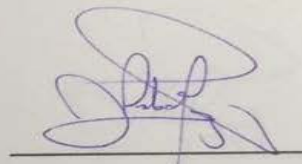
Quito, 24 de Noviembre de 2016

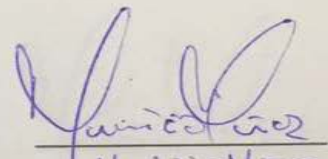
SOLICITUD PRÉ-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

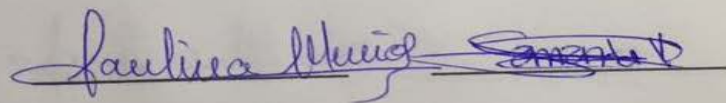
La presente tiene por objeto solicitar su colaboración para la revisión, evaluación y pré-validación del contenido del test de "Escala de Apercepción del Estrés (EAE)", el misma que será aplicada en el estudio denominado Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los Agentes de Seguridad del Sector Público de una Entidad Bancaria en las Sedes de Quito-Cuenca y Guayaquil, el cual será presentado como trabajo de titulación para optar por el título de Psicóloga Organizacional.

A continuación firman los presentes:


Co-tutora


Co-tutor
Mariano Muñoz


Co-tutor
Mariano Muñoz



Tutora

Estudiante

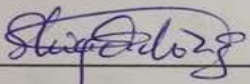
Anexo 4: Acta de pre validación de la Evaluación del Desempeño EVAL - 01.

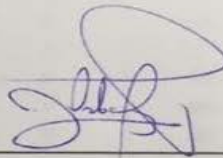
Quito, 24 de Noviembre de 2016

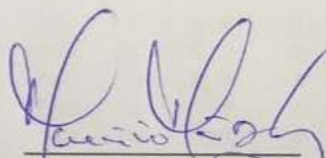
SOLICITUD PRÉ-VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

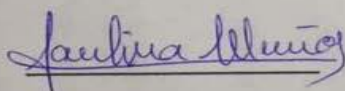
La presente tiene por objeto solicitar su colaboración para la revisión, evaluación y pré-validación del contenido de la "Evolución del Desempeño EVAL-01", la misma que será aplicada en el estudio denominado Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los Agentes de Seguridad del Sector Público de una Entidad Bancaria en las Sedes de Quito-Cuenca y Guayaquil, el cual será presentado como trabajo de titulación para optar por el título de Psicóloga Organizacional.

A continuación firman los presentes:

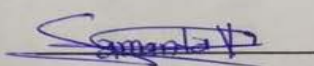

Co-tutora


Co-tutor
Dra. María


Co-tutor



Tutora



Estudiante