



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

HUMANOS - PERSONAL

**ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA
MITIGAR EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA
RESTAURANT NAPOLES, DMQ. 2018-2018**

Proyecto de I + D + I previo a la obtención del Título de Tecnólogo en Administración de
Recursos Humanos – Personal

Autora: Verónica Estefanía Tituaña Catota

Tutora: Ing. Verónica Casares

Quito, 2018 - 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Quito, 31 de noviembre del 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación de las Sr. (Srta.) **TITUAÑA CATOTA VERONICA ESTEFANIA**, de la carrera de Administración de Recursos Humanos – Personal, cuyo tema de investigación fue:

ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACION PARA MITIGAR EL ESTRÉS LABORAL AL PERSONAL DE LA EMPRESA RESTAURANT NÁPOLES D.M.Q. 2018-2018

, una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: **APROBAR** el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.


ING. CASARES VERONICA
Tutor de Proyectos


ING. TORO CRISTIAN
Lector de Proyectos

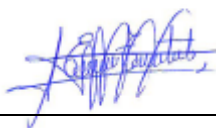
 **INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"**
CONSEJO DE CARRERA
PSIC. FABIÁN JARA
Admin. de Recursos Humanos
Delegado Unidad de Titulación

 **INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
"CORDILLERA"**
ING. FRIKTZIA MENDOZA
Directora de Carrera
Administración de Recursos Humanos

CAMPUS 1 - MATRIZ	CAMPUS 2 - LOGROÑO	CAMPUS 3 - BRACAMOROS	CAMPUS 4 - BRASIL	CAMPUS 5 - YACUAMBI
Av. de la Prensa N45-268 y Logroño Teléfono: 2255460 / 2269900 Email: instituto@cordillera.edu.ec Pág. Web: www.cordillera.edu.ec Quito - Ecuador	Calle Logroño De 2-84 y Av. de la Prensa (esq.) Edif. Cordillera Telfs: 2430443 / Fax: 2433649	Bracamoros N15 - 163 y Yacuambi (esq.) Telf: 2262041	Av. Brasil N46-45 y Zamora Telf: 2246036	Yacuambi De 2-36 y Bracamoros. Telf: 2249994

DECLARATORIA

Yo, **TITUAÑA CATOTA VERÓNICA ESTEFANÍA** portadora de la cédula de ciudadanía N.-1726050279 en calidad de estudiante de la Carrera de Administración de Recursos Humanos – Personal declaro libremente: Esta investigación realizada por mi autoría es auténtica y ha sido desarrollada en base a un exhaustivo estudio y análisis de la información receptada para su elaboración respetando cada uno de los derechos de autor, mostrando las correspondientes citas y referencias bibliográficas, así también con resultados, conclusiones y recomendaciones originales de mi creación. En honor a la verdad me declaro responsable del contenido, alcance y autenticidad del proyecto que muestro en este contenido.



TITUAÑA CATOTA VERÓNICA ESTEFANÍA

CC: 172605027-9

Quito, 17 de diciembre 2018

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, **TITUAÑA CATOTA VERÓNICA ESTEFANÍA** portadora de la cédula de ciudadanía N.- 1726050279 de conformidad con los once principios y lo establecido en el Artículo 110 del Código Orgánico de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) sobre De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos, que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de arte, y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponda a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización de los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado **ELABORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MITIGAR EL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA RESTAURANT NAPOLES, DMQ. 2018-2018**. Con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.

FIRMA



NOMBRE: VERÓNICA TITUAÑA

CÉDULA: 172605027-9

DEDICATORIA

Con mucho esfuerzo y cariño para Dios en primer lugar que fue mi motor espiritual ya que hubo ocasiones en que sentía desfallecer sin embargo tú padre amado me has dado las fuerzas para seguir en mi camino cumpliendo cada una de mis metas. Este logro también se lo dedico a mis padres ya que fueron el impulso para iniciar esta carrera, si bien es cierto en un principio mi padre me supo manifestar que “para que seguir estudiando”, a pesar de esas palabras sentí fuerzas para seguir avanzando en mi vida profesional y demostrar que soy capaz de esto y mucho más; para mi familia al ser un ejemplo digno a seguir.

AGRADECIMIENTO

Un Dios le pague a todos los valiosos seres humanos que me supieron transmitir los conocimientos en cada una de las etapas que recorrí estando en esta honorable institución del templo del saber, a mis distinguidos docentes y a mis compañeros – amigos que colaboraron en este importante aprendizaje y que me supieron apoyar económica y moralmente. Desde luego a mis padres porque a pesar de todo supieron tenerme paciencia y ser mi soporte para poder cumplir este escalón profesional que lo disfruto, pero eso sí tengan la certeza que continuaré creciendo y seré más grande que en esta ocasión.

Índice de Contenido

DECLARATORIA	i
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
Índice de Contenido	v
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	x
RESUMEN EJECUTIVO	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I	1
ANTECEDENTES	1
1.01 Contexto.....	1
1.01.01 Macro	1
1.01.02 Meso.....	3
1.01.03 Micro.....	4
1.02 Justificación	5
1.03 Definición del problema central.....	6
1.03.01 Análisis de la matriz T	6
CAPITULO II	8

INVOLUCRADOS	8
2.01 Mapeo de Involucrados.....	8
2.02 Matriz de Análisis de Involucrados	8
2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados	8
CAPITULO III.....	11
PROBLEMAS Y OBJETIVOS	11
3.01 Árbol de Problemas.....	11
3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas.....	11
3.02 Árbol de Objetivos.....	11
3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos.....	12
CAPITULO IV.....	13
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	13
4.01 Matriz de análisis de alternativas	13
4.01.01 Análisis de matriz de alternativas	13
4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos	14
4.02.01 Análisis de la matriz de impacto de los objetivos.....	15
4.03 Diagrama de estrategias	16
4.03.01 Análisis del Diagrama de Estrategias	16
4.04 Matriz del Marco Lógico	17
4.04.01 Análisis de la Matriz del Marco Lógico	17
CAPITULO V	20

PROPUESTA.....	20
5.01 Antecedentes de la Propuesta.....	22
5.02 Justificación de esta Propuesta.....	22
5.03 Objetivo General.....	23
5.04 Orientación para el estudio	23
5.04.01 Marco Teórico.....	23
5.04.01.01 <i>¿Que es un plan de capacitaciones?</i>	23
5.04.01.02 <i>¿Qué es el estrés laboral?</i>	24
5.04.01.03 <i>Tipos de Estrés</i>	26
5.04.01.04 <i>¿Qué consecuencias tiene el estrés laboral?</i>	27
5.04.01.05 <i>¿Qué se puede hacer para prevenir o reducir el estrés laboral?</i>	28
5.04.01.06 <i>Causas del estrés laboral</i>	32
5.04.01.07 <i>Consecuencias del estrés laboral</i>	34
5.05 Metodología	40
5.05.01 Modelo: I+D+I (innovar, desarrollar, investigar)	40
5.05.02 Método	41
5.05.03 Técnica.....	41
5.06 Taller	42
5.06.01 Estrés laboral.....	43
5.06.02 Reglas de oro.....	44
5.06.03 Videos	44

5.07 Encuestas.....	44
5.08 Tabulaciones	45
CAPÍTULO VI.....	57
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	57
6.01 Recursos.....	57
6.01.01 Recursos Humanos.....	57
6.01.02. Recursos audiovisuales	57
6.01.03 Infraestructura	58
6.01.04 Material de apoyo	58
6.01.05 Presupuesto	58
6.01.06 Tiempo.	59
6.01.07 Cronograma.....	60
6.02 CRONOGRAMA.....	61
CAPITULO VII	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
7.01 Conclusiones	62
BIBLIOGRAFÍA	64

Índice de tablas

Tabla # 1 <i>Técnicas de prevención del estrés laboral</i>	29
Tabla # 2 <i>Síntomas del estrés laboral</i>	33
Tabla # 3 <i>División de género</i>	45
Tabla # 4 <i>Pregunta N°1</i>	46
Tabla # 5 <i>Pregunta N°2</i>	47
Tabla # 6 <i>Pregunta N°3</i>	48
Tabla # 7 <i>Pregunta N°4</i>	49
Tabla # 8 <i>Pregunta N°5</i>	50
Tabla # 9 <i>Pregunta N°6</i>	51
Tabla # 10 <i>Pregunta N°7</i>	52
Tabla # 11 <i>Pregunta N°8</i>	53
Tabla # 12 <i>Pregunta N°9</i>	54
Tabla # 13 <i>Pregunta N°10</i>	55
Tabla # 14 <i>Presupuesto para el proyecto</i>	59
Tabla # 15 <i>Cronograma del proyecto</i>	61
Tabla # 16 <i>Matriz T</i>	67
Tabla # 17 <i>Matriz de Análisis de Involucrados</i>	69
Tabla # 18 <i>Matriz de análisis de alternativas</i>	72
Tabla # 19 <i>Matriz de análisis de impacto de los objetivos</i>	73
Tabla # 20 <i>Matriz del Marco Lógico</i>	75

Índice de figuras

Figura # 1 Consecuencias del estrés laboral	34
Figura # 2 Resultados de género	46
Figura # 3 Resultados de pregunta N° 1	47
Figura # 4 Resultados de pregunta N° 2	48
Figura # 5 Resultados de pregunta N° 3	49
Figura # 6 Resultados de pregunta N° 4	50
Figura # 7 Resultados de pregunta N° 5	51
Figura # 8 Resultados de pregunta N° 6	52
Figura # 9 Resultados de pregunta N° 7	53
Figura # 10 Resultados de pregunta N° 8	54
Figura # 11 Resultados de pregunta N° 9	55
Figura # 12 Resultados de pregunta N° 10	56
Figura # 13 Mapeo de involucrados.....	68
Figura # 14 Árbol de Problemas	70
Figura # 15 Árbol de Objetivos	71
Figura # 16 Diagrama de estrategias.....	74
Figura # 17 Foto 1- Capacitación.....	77
Figura # 18 Foto 2- Capacitación.....	77
Figura # 19 Foto 3- Capacitación.....	78
Figura # 20 Foto 4- Capacitación.....	78
Figura #21 Foto 5- Capacitación.....	79
Figura #22 Foto 5- Capacitación.....	80
Figura #23 Foto 5- Capacitación.....	80
Figura #24 Foto 5- Capacitación.....	81
Figura #25 Foto 5- Capacitación.....	82

RESUMEN EJECUTIVO

Lo que se quiere lograr es que se mitigue y se evite el estrés laboral entre los trabajadores ya que están en contacto con el cliente, el taller se basa para el bienestar de los trabajadores y la importancia a la salud teniendo en cuenta varias actividades, que se va a realizar con el fin de que todo el equipo de trabajo tenga la protección y el desgaste emocional que se vincula con el trabajador.

El manejo del estrés laboral implica las actividades diarias propias del trabajador, aquí se fomenta el espacio para ello que se des estresen ya sea en compañero y familia que es el motor fundamental del trabajador. Debemos cuidar y prevenir enfermedades futuras que cause daños psicológicos o físicos.

ABSTRACT

What we want to achieve is that work stress is mitigated and avoided among workers since they are in contact with the client, the workshop is based on the well-being of workers and the importance of health, taking into account several activities, which It is going to be carried out so that all the work team has the protection and emotional wear that is linked to the worker.

The management of work stress involves the daily activities of the worker, here is encouraged the space for it to be stressed either in partner and family that is the fundamental engine of the worker. We must take care of and prevent future diseases that cause psychological or physical damage.

INTRODUCCIÓN

Actualmente se piensa que uno de los elementos que causan las llamadas enfermedades ocupacionales es el estrés laboral como fuente de baja producción en los trabajadores que llegan a sentir ciertos problemas en su salud, sin embargo es estrés es un fenómeno de adaptación que contribuye de forma importante a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus tareas, actividades o funciones y un eficaz desempeño en varias de las facetas de su vida personal.

Basándose en lo antes señalado se podría mitigar este elemento mediante la elaboración y socialización de un plan de capacitación para lo cual el documento constará varios análisis, recomendaciones y conclusiones que sirvan de guía para la empresa Restaurant Nápoles y sus colaboradores, permitiendo posiblemente reducir el estrés laboral.

El cuerpo humano constantemente genera un estado de estrés imperceptible que en ciertas situaciones podrían incrementarse produciendo efectos beneficiosos (llamado eustrés) o negativos (conocido propiamente como estrés), todo dependerá de la reacción que tenga el organismo de cada persona para cubrir una establecida demanda o cuando esta supera al individuo. Es decir que dependería de las diferentes experiencias y situaciones en el ambiente laboral.

Para la elaboración de este plan de capacitación se utilizará el estudio del correspondiente árbol de problemas y las soluciones a darse a través del árbol de objetivos, los análisis de las matrices de alternativas, de impacto, diagrama de estrategias y el respectivo marco lógico.

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

1.01 Contexto

Es importante que exista la responsabilidad y compromiso diario de los profesionales de recursos humanos y del equipo de colaboradores, el poder compartir entre seres humanos actividades fuera de las habituales del trabajo, esta contribución recíproca daría frutos de mejora en el desempeño y permitirá conservar la salud y un ambiente óptimo que cause agrado de querer acudir al trabajo a realizar sus funciones con cariño y esmero.

“De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, (OMS,) el estrés laboral es una enfermedad real que afecta negativamente la salud física y psicológica de las personas, y puede impactar la productividad y el clima laboral” (Arlsura, 2018, párr.2).

1.01.01 Macro

En el año 2010 un joven japonés trabajador de un restaurante, se suicidó debido a la carga de trabajo. Se cree que la causa que lo llevó a tomar esta fatal decisión, fue el estrés y la carga psicológica ocasionada por el exceso de trabajo. (Esterski, 2018, párr. 4)

Resulta que 4 años después, según esta nota, los dueños del restaurante han sido condenados a pagar 320,000 libras esterlinas, lo que en dólares americanos vendría siendo más de \$511,000 en concepto de daños y perjuicios a los familiares del joven. (Esterski, 2018, párr. 7)

“Si el restaurante es de alto nivel, sin lugar a dudas el pago se queda corto. Pero, si el restaurante es pequeño o mediano será un terrible problema” (Esterski, 2018, párr. 8)

En muchos restaurantes, se encuentran personas que se dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, como resultado de este fenómeno laboral se encuentran en las empresas diferentes factores que conllevan a la identificación del estrés laboral, algunas son: (UTP, 2015, p.4)

- Factores intrínsecos al propio trabajo.
- Factores relacionados con las relaciones interpersonales.
- Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional.
- Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional(UTP, 2015, p.4)

La excesiva carga laboral dentro de los restaurant podría desencadenar en fuerte estrés en los trabajadores, lo que genera problemas tanto sociales como económicos para la empresa, es decir que en los trabajadores un fuerte grado de estrés podría causar hasta el suicidio y a la

empresa fuertes multas e indemnizaciones de incluso miles de dólares que pudieran desencadenar el quiebre total de la empresa más aún cuando son de pequeño tamaño.

1.01.02 Meso

En la última década el desarrollo gastronómico en la ciudad de Arequipa - Perú se ha incrementado notablemente, los clientes son los que determinan el éxito o fracaso de las empresas, la investigación busca conocer en qué medida la calidad percibida por el cliente se relaciona con estrés y satisfacción laboral de los encargados de brindar el servicio. El estudio se realizó entre marzo y julio del año 2016. Es un trabajo de campo, porque se recogieron los datos en forma directa, de nivel descriptivo, relacional y de corte transversal. Se empleó la técnica de la encuesta a través de una cédula de preguntas cerradas - cuestionario. Los sujetos de estudio estuvieron integrados por 34 mozos que trabajan en el restaurante El Tablón y 291 clientes que se atendieron en el mes de junio. Como resultados se obtuvo que: la edad promedio del personal fue de 32 años mayoritariamente del sexo masculino 53%, con estudios técnicos y secundarios, tienen condición de convivientes (41%). La mayoría del personal tiene menos de tres años (53%) de labor. Los clientes tienen en promedio 31 años, la mayoría son del sexo femenino 59%, tienen estudios técnicos, están en condición de solteros (61%), utilizan el servicio en forma regular. El 26% de trabajadores del área de mozos del Restaurante El Tablón presentan un alto nivel del estrés laboral y el 62% se encuentra categorizado como de nivel medio o intermedio en la ocurrencia del síndrome; expresado con mayor énfasis en la despersonalización en el servicio y realización personal, siempre en contacto directo con los clientes. La mayoría de trabajadores del Restaurante El Tablón, área de mozos se encuentran insatisfechos (94%), esta insatisfacción tiene su origen en las

limitadas oportunidades que condicionan al trabajador para alcanzar su desarrollo personal, escasa valoración de las tareas asignadas y escasos beneficios laborales. El límite máximo de las percepciones del cliente es 5; los diferentes elementos estudiados, indican que el principal elemento percibido y entregado al cliente corresponde a elementos tangibles (3.79), la empatía únicamente por el horario de atención (3.36), teniendo los valores más bajos los elementos de confiabilidad (3.30), Seguridad (3.3) y capacidad de respuesta (3.21). Dos de cada diez clientes termina insatisfechos con el servicio brindado, la mitad indica que posee una parcial satisfacción y únicamente tres de cada diez personas están satisfechos con el servicio. El nivel de estrés y satisfacción del trabajador tiene una influencia altamente significativa en la calidad del servicio ofertado por el Restaurante El Tablón, a mayor nivel de estrés es menor la satisfacción laboral, la calidad del servicio tiende a disminuir. (López, Lee, Tejada y Fiorella, 2016, p. 1)

Se define que hay un alto índice de estrés en los restaurantes ya que ellos tienen el trabajo presión que ellos están desempeñando, por el simple hecho que se trata con el cliente en gustos del paladar y hay clientes que son más exigente que otros sin embargo se ha tratado de ver más personal para que disminuya el estrés laboral a un mínimo.

1.01.03 Micro

El objetivo de este estudio fue determinar si existe estrés laboral en el personal operativo en un hotel de la ciudad de Quito. Es una investigación con un diseño descriptivo, y un enfoque cuantitativo realizado en el año 2011- 2012. Para este estudio se utilizó la escala de aperccepción de estrés socio laboral y la utilización de entrevistas, en el que se centra en tres factores: contexto laboral, trabajo en sí mismo y relación persona- trabajo,

aplicado a 34 personas de las 5 áreas del personal operativo: cocina, restaurante, camareras, mantenimiento y lavandería. El universo consta de 34 personas, en el cual el promedio de edad de hombres es de 34-22 años y de las mujeres es de 39-83 años. Los resultados arrojados por la escala de aperccepción de estrés socio laboral determinan que existe estrés laboral; mostrando que el factor con mayor intensidad y frecuencia es el factor II del contexto laboral. Dentro del factor II los temas frecuentes menos trabajados en la empresa son: relaciones con los demás, falta de alicientes, poca posibilidad de ascenso laboral y falta de reconocimiento. Al final de este estudio se propone un plan de manejo de estrés laboral para mejorar la calidad de vida y del trabajo en el personal operativo. (Proaño, 2012, p. 104)

En el hotel existe un explícito número de estrés ya sea en la diferentes áreas como es la cocina, atención al cliente, camareras, y mantenimiento dando a notar que el estrés se presenta en diferentes edades de los trabajadores esto se presenta en la vida cotidiana, los restaurante se basan en trabajos bajo presión. (Proaño, 2012, p. 105)

1.02 Justificación

El presente proyecto se lo realizara en la empresa restaurante Nápoles; ubicado en las cercanías del Hospital Docente de Calderón, se ha observado que existe un alto grado de estrés laboral por parte del personal debido a la presión existente en las actividades que cada uno realiza, ya que los clientes en su mayoría demuestran actividades negativas hacia los trabajadores considerando que los usuarios tratan de descargar enojos, molestias, ira, por la mala atención que reciben en dicho hospital.

Pese a que se ha considerado la parte humana de los comensales se ha provocado este estrés laboral.

1.03 Definición del problema central

Ir al apéndice A

1.03.01 Análisis de la matriz T

La matriz T consta de una situación actual, como es el alto índice de estrés laboral en el personal de la empresa Restaurant Nápoles, para lo cual tenemos una situación empeorada que llevara consigo las enfermedades laborales causadas por el estrés, se tiene una situación mejorada que dará una mayor satisfacción para el personal como un buen clima laboral, para el proyecto contamos con fuerza impulsadoras para que se dé la situación mejorada como son actividades de motivación para el personal de la empresa Restaurant Nápoles ya que no existe dichas actividades y colocamos un parámetro de uno (1), pero con ello se quiere llegar a un parámetro de tres (3), también contamos con fuerzas bloqueadoras que es el desinterés por parte de la propietaria de la empresa que se daría un parámetro de uno(1).

Así mismo se cuenta con capacitaciones al equipo de trabajo para mejorar el clima laboral y se da un parámetro (1), se tendría que llegar a un parámetro cuatro (4), pero se tiene una fuerza bloqueadora como es el poco tiempo para realizar las capacitaciones y se colocaría un parámetro de (2).

Para la situación mejorada también se ha tomado en cuenta la integración por medio de actividades deportivas al personal, llamada “la mañana deportiva” lo cual se colocara parámetro uno (1), se quiere llegar a un parámetro (3), para que esto no se dé tenemos una fuerza bloqueadora la mala distribución del tiempo por parte del personal, se tendría un parámetro de dos (2).

Para mejorar la situación actual se podría dar incentivos para el trabajador del mes ya que se carece de esta iniciativa, se pondría un parámetro de (1), con él mejoramiento se podría llegar a un parámetro de tres (3), bloquear situaciones como es el no contar con un presupuesto para la realización de las actividades recreativas, se colocaría un parámetro de dos (2).

Una de las fuerzas bloqueadoras la falta de compañerismo dentro de la empresa se lo colocaría un parámetro dos (2), como se quiere mejorar la situación actual se realizaría un reconocimiento en público, se entregara certificados por su buen desempeño, ya que no existe dicha actividad, se colocaría un parámetro de uno (1), y con el mejoramiento se daría un parámetro cuatro (4).

CAPITULO II

INVOLUCRADOS

2.01 Mapeo de Involucrados

Ir al Apéndice B

2.02 Matriz de Análisis de Involucrados

Ir al Apéndice C

2.02.01 Análisis de la Matriz de Involucrados

En la matriz se tiene a los involucrados como son la empresa, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), sociedad, Ministerio de Trabajo y la Familia. El interés que tiene la empresa sobre el problema central es dar charlas motivacionales al personal sobre el estrés laboral que el problema percibido es la apatía para asistir a las charlas, para lo cual se cuenta con recursos, mandatos y capacidades como es el eje 1 derechos para todos durante toda la

vida establecer mecanismos de seguridad e integridad dentro de la empresa y así mismo fuera, el interés que tiene la empresa en este proyecto es mitigar el estrés laboral en el personal de la empresa restaurant Nápoles a través de la elaboración y socialización de un plan de capacitación.

El IESS es un actor involucrado en el proyecto ya que como institución deberían proporcionar capacitaciones a los trabajadores para mejorar el clima laboral ya que el desinterés por parte del personal para asistir a las capacitaciones provocan dicho problema percibido esto estipula el eje 1 derecho para todos durante toda la vida teniendo en cuenta una infraestructura adecuada para un correcto desempeño que las organizaciones de control deberían tomar importancia al conflicto potencial.

Para la sociedad el interés sobre el problema central se debería fomentar un buen trato que se debe brindar a las personas que prestan un servicio esto se provoca por el desconocimiento que causa el estrés laboral, basándose en el eje 3 más sociedad mejor estado porque una buena comunicación se debe tener reciprocidad de los valores y no dejar de lado a la sociedad ya que es el conflicto potencial para el mejoramiento del mismo.

En cuanto al Ministerio de Trabajo es una parte fundamental que conforma un actor involucrado que puede brindar charlas a los trabajadores sobre los valores pero si el problema es percibido sería el no contar con un personal capacitado que brinde dichas charlas sobre el tema e el mandato eje 3 se dirige a la sociedad para ayuda de la misma compartiendo actividades positivas entre el personal así mismo el apoyo a la iniciativa.

La familia tiene que estar involucrada sobre el problema ya que mantener la integración familiar es lo más importante para el trabajador ya sea en eventos que realiza la empresa y está en el plan toda una vida, ya que el apoyo moral ayuda a seguir adelante para fomentar nuevos hijos al futuro.

CAPITULO III

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 Árbol de Problemas

Ir al Apéndice D

3.01.01 Análisis del Árbol de Problemas

La situación actual o problema central es el Alto índice de estrés laboral en el personal de la empresa restaurant Nápoles. Las principales causas son desinterés por parte de la propietaria sobre el tema, esto nos demuestra el desconocimiento de factores de riesgo sobre el estrés causando la desmotivación al personal, principalmente los efectos producidos como es un mal clima laboral en el personal y esto nos lleva a un alto riesgo de adquirir enfermedades laborales.

3.02 Árbol de Objetivos

Ir al Apéndice E

3.02.01 Análisis del Árbol de Objetivos

El objetivo general es disminuir el alto índice del estrés laboral en el personal de la empresa Restaurant Nápoles, por lo tanto contamos con los siguientes medios: interés por parte de la propietaria de la empresa restaurant sobre el tema, se informara al personal utilizando herramientas tecnológicas como las redes sociales sobre los factores de riesgos acerca de estrés, pudiendo lograr que el personal se interese y que este informado sobre temas importantes creando un alto grado de motivación para alcanzar un excelente clima laboral.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS

4.01 Matriz de análisis de alternativas

Ir al Apéndice F

4.01.01 Análisis de matriz de alternativas

La matriz de análisis de alternativas se basa en los siguientes objetivos: el interés por parte de la propietaria de la empresa. Tratando el tema relevante se tendrá un impacto sobre el propósito, que favorecerá a la factibilidad técnica ya que se utiliza como herramienta las redes sociales como medio importante para el proyecto, que contara con un factor financiero, para cubrir gastos y poder elaborar y socializar un plan de capacitación, por lo tanto en la factibilidad social, contara con el apoyo familiar en lo laboral, en el factor político se ha cumplido como exigen las instituciones reguladoras , dando así un puntuación de 24 que corresponde a Alto.

El segundo objetivo tener conocimientos de los factores de riesgo sobre el estrés laboral se tiene un impacto sobre el propósitos , para la factibilidad técnica por medio de las redes sociales se comunicaría e informarían , factibilidad financiero se basa en el gasto que se generaras durante la campaña que se realice, factibilidad social puede ser difundido la información sobre el estrés en cuanto a la factibilidad política se necesita un permiso para ser difundida dicha información ya que se a cumplido con los permisos correspondientes dando así un porcentaje de 24 que corresponde a alto.

El objetivo tres alto grado de motivación en el personal factibilidad técnica se cuenta con un personal preparado para difundir estos talleres, factibilidad financiero se cuenta con un presupuesto, factibilidad social el personal se apoyaran entre uno a otros para asistir, factibilidad político estaría para cumplir objetivos de la productividad en empresa y cumplir con las metas dando una puntuación de 25 corresponde a alto.

El objetivo cuatro disminuir el alto índice del estrés laboral en el personal de la empresa restaurant Nápoles, el proyecto es a largo plazo y en el trascurso del tiempo se pueda ver cosas positiva, factibilidad técnica se cuenta con la tecnología que va avanzando, factibilidad social el personal estaría motivado, factibilidad político esto se mantendrías dentro de la empresa ya que es privada y con reservas y se da un puntaje de 24 que es Alto.

4.02 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

Ir al Apéndice G

4.02.01 Análisis de la matriz de impacto de los objetivos

En la siguiente matriz que es la de análisis de impacto de los objetivos, el interés por parte de la propietaria de la empresa del Restaurant Nápoles, teniendo en cuenta la factibilidad de lograrse como es el manejo de estrés laboral, se cuenta con el apoyo de la propietaria, el impacto de género la participación de todos, el impacto ambiental que mejora el entorno social con relevancia la comunicación entre todos los individuos teniendo en cuenta la sostenibilidad que es la capacitación para la mejorar las relaciones humanas.

Para el objetivo dos se basa en tener conocimientos de los factores de riesgos por parte de la empresa Restaurant Nápoles, la Factibilidad de Lograrse se cuenta con el apoyo de todo el personal y redes sociales, el impacto de Género es dar la información para todos sin distinción de género, impacto ambiental cuidar sin el uso de papel mediante las redes sociales, se tendrá la relevancia que tienen acceso a la información con los temas a tratar, sostenibilidad un compromiso por parte del personal.

El objetivo tres alto grado de motivación en los trabajadores tiene una factibilidad de lograrse porque hay interés en todos los trabajadores para una buena salud y mejora en el estado de ánimo mediante talleres de motivación, en el impacto de género tiene una importancia porque, fortalece la comunicación entre hombres y mujeres, mejorando el clima organizacional, y así implementar nuevas normativas para socializar, y dar cumplimiento a los objetivos.

El objetivo cuatro reducir el índice de estrés laboral en el personal de la empresa Nápoles., es factible de lograrse porque cuenta con el apoyo de la propietaria, teniendo un impacto de

Género avivar el manejo de las emociones a nivel social, y así en el impacto ambiental establecer parámetros de convivencia laboral, siendo relevante porque mejora la calidad de vida de los empleados, de esta manera genera un desarrollo de las actividades planificadas de la empresa y el cumplimiento de los objetivos, siendo factible de cumplirse.

4.03 Diagrama de estrategias

Ir al Apéndice H

4.03.01 Análisis del Diagrama de Estrategias

Basándose en el diagrama de estrategias se da a conocer lo importante que es realizar las actividades planificadas por parte de la propietaria como para el personal de la empresa Restaurant Nápoles.

Se puede decir que el interés por parte de la propietaria es relevante al tema como la realización de un plan de capacitación para el manejo del estrés, dando a conocer el plan de motivación para disminuir el estrés laboral teniendo en cuenta que el éxito que alcanzaría sería personal y profesional, el propósito de los talleres es llegar a motivar al personal anímicamente, dando así un buen clima laboral, para que cada individuo tenga la oportunidad de expresar sus conocimientos al máximo.

La socialización de un plan de capacitación con todo el personal para el manejo del estrés laboral con los talleres de motivación por parte de la empresa Restaurant Nápoles ayudaría a que cada persona sea consciente de que le sucederá si no toma las medidas oportunas, para

evitar las enfermedades que esto ocasiona e impida realizar nuestro trabajo e incluirmos al equipo.

El implementar la tecnología ayudara a que la información llegue pronto y se pueda difundir para más personas ya sea internas de la empresa o externas, la información sobre estos temas nos interesa a todos.

Este proyecto nos ayudara a mitigar el índice de estrés laboral en el personal de la empresa Restaurant Nápoles, teniendo en cuenta el bajo riesgo de adquirir enfermedades laborales en el transcurso del tiempo que se trabaja.

4.04 Matriz del Marco Lógico

Ir al Apéndice I

4.04.01 Análisis de la Matriz del Marco Lógico

Tiene como finalidad el bajo riesgo de adquirir enfermedades laborales como principal indicador, antes de realizar la encuesta los trabajadores no habrían escuchado las causas que provocan el estrés laboral, de acuerdo a los datos estadísticos el 80 % afirman que no tiene conocimientos que causa el estrés laboral por ende es conveniente el plan de capacitación, en cuanto los medios verificables es la encuesta realizada ante de los talleres al personal del Restaurant Nápoles, mi supuesto seria mantener buenas relaciones humanos con todos los trabajadores y la propietaria, se puede demostrar que el proyecto será un éxito socializar el tema con todos.

El propósito es disminuir el estrés laboral en el personal del Restaurant Nápoles, Antes de la aplicación de la encuesta pocos trabajadores conocen que es el estrés laboral, con la socialización de la encuesta el 60% que corresponde a la mayoría desconocía en su totalidad los riesgos que provoca el estrés laboral. Los medios verificables son la encuesta realizada ante los talleres al personal del restaurant Nápoles, en el supuesto sería realizar actividades que ayuden a mitigar el estrés laboral.

Primer componentes se basan en porcentajes como es el interés por parte de la propietaria de la empresa Restaurant Nápoles, El 50% indica que la propietaria se preocupa y tiene interés en el bienestar de los trabajadores y el otro 50 % señala que no existe preocupación por la propietaria, medios de verificación adquiridos de las encuestas realizadas, el supuesto, gran interés por parte de la propietaria para generar buen clima laboral.

Segundo componente tener conocimientos de los factores de riesgo por parte del personal de la empresa Restaurant Nápoles, El 75% de la población encuestada no sabe de los factores de riesgo que implica el estrés laboral. Los medios de verificación serían las encuestas realizadas a los trabajadores, el propósito no todos los trabajadores tomen la importancia que tiene los factores de riesgo.

Tercer componente el Alto grado de motivación de los trabajadores, Con los datos adquiridos el 100% si desea que se socialice se capacite e informe sobre el tema del estrés laboral, con los medios verificables de la información de encuestas realizadas en el Restaurant Nápoles y los talleres que puedan concienciar y motivar a los trabajadores.

Las actividades a realizar es elaborar una guía informativa acerca de manejo del estrés en el presupuesto es de 136 usd, su medio de verificación son las facturas.

Socializar un tríptico para que se guíen en el taller que se va a dar con palabras claves y entendibles e imágenes que motiven al personal de la empresa y que quieran seguir aprendiendo sobre el tema.

Brindar apoyo a la propietaria es acudir a las charlas, capacitaciones poner de parte del personal y que se siga emitiendo la información.

Presentar siempre los resultados obtenidos durante las capacitaciones con todos los integrantes de la empresa ya que es positivo para ellos y en beneficios de los mismos.

Desarrollar encuestas para seguir avanzando con los cambios que se va a realizar durante capacitaciones.

CAPITULO V

PROPUESTA

Se presenta un plan de capacitación y socialización para realizar un taller en el Restaurant Nápoles con temas relacionado a:

¿Qué es capacitación?

¿Qué es el estrés laboral?

Causas del estrés laboral.

Consecuencias del estrés laboral.

Como prevenir el estrés laboral.

Misión

Plasmar a las personas a través del trabajo que no solamente se debe conformar por ser empleados ya que pueden ser empleadores y llevar conocimientos de diferente área de trabajo

Visión

Llegar a ser una empresa que reconocida y dar oportunidades de trabajo con un buen trato y calidez humana.

En la empresa Restaurant Nápoles constituida hace 7 años en el mercado por tres emprendedoras para que la pequeña empresa salga a flote, se quiere brindar un buen servicio

y amabilidad con personas que les guste su trabajo y muestre apatía con el cliente, nuestro plan de capacitación se basa en tener actividades relacionadas con temas de interés para los trabajadores, ya que es el motor fundamental de la empresa, esto ayudara a que cada persona asuma un papel fundamental que es el sentirse importante para la empresa, dando así un plus adicional de conocimiento que es el mitigar el estrés laboral en uno mismo.

Manteniendo importantes actividades que se realizara durante el trabajo.

Informando sobre los temas del estrés laboral.

Colocando pancarta de aviso, motivacionales.

Mensajes que lleguen directamente y se haga las cosas a conciencia para el mejoramiento de la atención al cliente.

Se usara las redes sociales para dar información oportuna y mantenernos informados para las actividades que se va a realizar, los tiempo que se van a manejar y que días tenemos que realizarlas.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa, una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño. (Molina, 1652, p.1)

5.01 Antecedentes de la Propuesta

Los talleres para la empresa Restaurant Nápoles son de gran importancia ya que ayudan a mantener a los trabajadores en constantes cambios, y avanzando en la tecnología con experiencias de otros países que se pueda tomar como ejemplo, esto implica el trabajo bajo presión, lo que causa que se produzca el estrés laboral.

Hoy en día las empresas tienen como prioridad el recurso humano trata que los trabajadores se sientan cómodos en su lugar de trabajo, varias causas provocan el estrés laboral, pero en la actualidad se puede mantener un equilibrio para controlarlo.

5.02 Justificación de esta Propuesta

La empresa restaurant Nápoles quiere brindar una atención buena, con rapidez y de calidad. En vista que hay actitudes con el cliente por causa de las emociones del mismo y se encuentra en un sector donde hay un hospital con mucho fluidez de personas por ser atendidas y familiares que las acompañan, no todos estas con el mismo ánimo es por ello que se genera un ambiente poco pesado que esto afecta el personal que labora en la empresa. Se pretende realizar un taller de motivación para mitigar el estrés laboral en el personal y cumplir con los objetivos de la empresa.

La capacitación que se brindara tiene como objetivo que los trabajadores conozcan acerca del estrés laboral y sus consecuencias puesto que al no ser tratadas a tiempo pueda producir futuras enfermedades, es por eso que la empresa se preocupe por el bienestar de los mismos.

5.03 Objetivo General

Mitigar el estrés laboral en el personal de la empresa Restaurant Nápoles.

Objetivo específico

Mantener un clima laboral que ayude al buen servicio al cliente tanto interno como externo.

Conserva la cordialidad y amabilidad que se caracteriza en la empresa

5.04 Orientación para el estudio

5.04.01 Marco Teórico

5.04.01.01 *¿Que es un plan de capacitaciones?*

Molina (1652) afirmó:

El plan de capacitación es un proceso que va desde la detección de necesidades de capacitación hasta la evaluación de los resultados.

El primer paso para elaborar un plan de capacitación en la empresa es la detección de las necesidades de capacitación. En función de los objetivos del negocio, es preciso determinar qué habilidades o capacidades son las que requiere la empresa en el corto, mediano y largo plazo.

Seguidamente viene la clasificación y jerarquización de las necesidades de capacitación.

Estas se deben clasificar y ordenar también en un horizonte temporal para definir cuáles son las de mayor urgencia o de mayor importancia, o cuáles requieren una atención inmediata y cuáles se deben ser programadas en el mediano y largo plazo.

El tercer paso es la definición de los objetivos. Es importante mostrar la relación entre la formación y la aplicación de lo que se aprenderá antes de iniciar el proceso.

Igualmente, se debe precisar los motivos de llevar adelante el programa con determinadas características y contenidos. Estos objetivos deben ser formulados de manera clara, precisa y medible, de tal manera que luego de la aplicación del programa sea posible evaluar los resultados del mismo.

5.04.01.02 *¿Qué es el estrés laboral?*



Se basa en un ambiente de presión que afecta a varias personas. Ante una situación laboral valoramos la demanda que tenemos que afrontar y nuestras capacidades, resultado de este compendio nuestro organismo se activa mediante el estrés, alargándose durante el tiempo que dure esta demanda estresante. Es lo que llamaríamos estrés positivo.

Sin embargo, el problema surge cuando el individuo no cuenta con los recursos en cantidad suficiente para afrontar la demanda o valora incorrectamente sus capacidades o las exigencias de la propia demanda y es incapaz de afrontar la nueva situación, se intenta reactivar en repetidas ocasiones, sin descanso, y finalmente se siente sobrecargado, estrés patológico, una situación que le sucede a muchas personas en el trabajo.

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Afecta al bienestar físico y psicológico del trabajador y puede deteriorar el clima organizacional.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, precisan esfuerzo mental tareas que tradicionalmente requerían sólo fuerza muscular. Además, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose, ya que con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados.

Pero no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para enfrentarnos a situaciones difíciles y para la supervivencia. Toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno. Y los niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés.

Por eso, se puede realizar la distinción entre eustrés o estrés positivo, nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana, que ejerce una

función de protección del organismo y distrés o estrés negativo, nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de la situación, que provoca disfunciones en la persona.

5.04.01.03 Tipos de Estrés

El estrés siempre ha existido en nuestro mundo y lo experimentan también los animales.

Nuestro cuerpo está diseñado para afrontar efectivamente amenazas y peligros y es precisamente el estrés uno de los mecanismos utilizado para combatir esos peligros. Por consiguiente, no se debe decir que el estrés sea malo, lo importante es cómo canalizarlo y utilizarlo a favor nuestro.

El problema del estrés moderno es que la causa principal es de origen psicosocial y muchas veces no podemos liberarnos de éste.

La reacción del organismo frente a un evento externo puede manifestarse de dos maneras diferentes:

a) Estrés Positivo o eustrés: Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta esencial para obtener un rendimiento físico y mental que nos permita ser productivos y creativos. Es muy útil en nuestra vida pues va ligado al instinto de supervivencia, el deseo de trabajar, el espíritu de lucha. Según algunos autores, la persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo y motivado. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc.

b) Estrés Negativo o Distrés: Siempre que, en un lugar de trabajo, nos encontremos ante un número creciente o percepción de demandas que nos planteen dificultad o nos constituyan una amenaza, debemos buscar el modo de enfrentarlas. Si no podemos hacer frente a estas demandas entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo.

5.04.01.04 ¿Qué consecuencias tiene el estrés laboral?

Físicas

Las alteraciones físicas que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y alteraciones en el sistema inmune.

Psíquicas

Entre los efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral se encuentran: la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de

ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación, trastornos de la personalidad y trastornos esquizofrénicos.

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

5.04.01.05 *¿Qué se puede hacer para prevenir o reducir el estrés laboral?*

Como el origen del estrés laboral puede ser múltiple, también las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés laboral pueden ser múltiples; y por tanto, se intervendrá sobre el trabajador y sobre la organización. Intervención sobre el trabajador.

A través de distintas técnicas se puede dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas organizativas no dan resultados. Hay que hacer ejercicio, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco, el café o el alcohol, y evitar comunicaciones de tipo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás.

Algunas de estas técnicas son:

Tabla # 1 Técnicas de prevención del estrés laboral

Técnicas	Descripción
Técnicas generales	Tener una dieta adecuada, procurar distraerse y realizar actividades diversas.
Técnicas cognitivo - conductuales	Reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática, inoculación de estrés, detención de pensamiento, entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol.
Técnicas de relajación	Relajación muscular, relajación autógena y control de la respiración

Fuente: Elaboración propia**Elaborado por:** Verónica Tituaña

La prevención del estrés laboral ha de pasar por la intervención de la organización.

Las intervenciones pueden y deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de formulación de decisiones, las funciones y tareas en el trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores.

La base para reducir el estrés consiste en mejorar la comunicación, aumentar la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorar las condiciones ambientales; también debe considerarse la variedad y estimulación en las tareas de trabajo.

Un aspecto importante para la prevención del estrés es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los grupos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda con los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos.

Considerando que el estrés es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en

prevención del estrés es un ahorro de costes para la empresa, lo que supone situarla en una posición ventajosa frente a la competencia.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

Horario de trabajo: procurar que los horarios de trabajo eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles.

Participación/control: dejar que los trabajadores aporten ideas a las decisiones y acciones que afecten a su trabajo.

Carga de trabajo: comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes.

Contenido: diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo, sensación de plenitud y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones.

Roles: definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo.

Entorno social: crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo moral y la ayuda directamente relacionados con el trabajo.

Futuro: evitar la ambigüedad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional.

Es decir:

El trabajo debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los trabajadores.

Se debe permitir que el trabajador use sus habilidades para solucionar problemas.

Se deben establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los trabajadores para evitar la ambigüedad.

Se debe involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones, ya que mejora la comunicación en la organización.

Se tiene que apoyar la interacción social entre los trabajadores fuera del trabajo: celebraciones, juegos, etc.

La Fundación Europea para la mejora de las condiciones de vida y de trabajo, aporta otra serie de recomendaciones como:

Mejorar el contenido y la organización del trabajo para evitar los factores de riesgo psicosocial.

Controlar los cambios en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores y su interrelación.

Aumentar la sensibilización, informar, preparar y educar.

Ampliar los objetivos y estrategias de los servicios de salud laboral o prevención de riesgos.

5.04.01.06 *Causas del estrés laboral*

Existen numerosos estudios focalizados en encontrar las causas y las consecuencias más inmediatas de este tipo de estrés, el estrés laboral. A continuación, citaremos algunas de las conclusiones más destacables:

“Se ha comprobado que ser víctima de acoso laboral desata de forma inmediata una respuesta de estrés intensa y prolongada en el tiempo” (Balducci, Fraccaroli y Schaufeli, 2011; Neall y Tuckey, 2014, párr. 10).

“Esto es especialmente importante teniendo en cuenta que 8 de cada 10 trabajadores españoles se sienten insatisfechos en su trabajo” (CepymeNews, 2018, párr. 4).

“Se ha demostrado que el estrés laboral se debe, en la mayoría de los casos, a una sobrecarga de funciones en el puesto laboral y a la ambigüedad de las funciones” (Babatunde, Gánster y Rosen, 2013, párr. 6).

Además, “se ha propuesto que el bajo salario se asocia con la aparición de estrés laboral” (Raver y Nishii, 2010, párr.8).

Otros han constatado que “la falta de motivación intrínseca hacia el trabajo, así como la ausencia de incentivos son causas directas de estrés laboral” (Conley, 2014, párr. 11; Karimí y Alipour, 2011, párr.7).

Los síntomas de estrés pueden ser psicológicos, físicos o comportamentales, entre ellos están por ejemplo:

Tabla # 2 Síntomas del estrés laboral

Síntomas Psicológicos	Síntomas Físicos	Síntomas Comportamentales
Lapsos de memoria	Cambios en el ritmo cardiaco	Una mayor tendencia hacia el autoritarismo y el castigo
Irritabilidad	Cambios en la presión arterial	Aumento del número de errores
Sueño, trastornos/insomnio	Dolor de cabeza y musculares	Absentismo
Nerviosismo	Dificultad para concentrarse	Comportamientos contra productivos
Ansiedad	Falta de apetito	Erróneas relaciones laborales y personales
Depresión	Problemas de digestión	Abuso de fármacos, drogas, alcohol, etc.
Apatía	Problemas respiratorios	Bajas laborales
Fatiga	Debilidad del sistema inmune	Mayor propensión a los accidentes
Cambios de humos	Bruxismo	Mayor propensión al conflicto
Insatisfacción en el trabajo	Disminución de actividad sexual	Trastornos de personalidad

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

5.04.01.07 Consecuencias del estrés laboral



Figura # 1 Consecuencias del estrés laboral

Fuente: <https://www.google.com.ec/search?q=estres+laboral&source>

Elaborado por: Verónica Tituaña

Finalmente, también se han de destacar las consecuencias asociadas con el estrés laboral:

Consecuencias cognitivas

Algunos estudios se han focalizado más en las consecuencias cognitivas que implican problemas de memoria (lapsus y olvidos selectivos de información relacionada con el ámbito laboral), dificultad para centrar la atención en temas laborales, problemas de concentración y un decremento en la capacidad para realizar varias tareas a la vez, errores en la memoria de trabajo. (Wiegel, Sattler, Göritz, Diewald y Rickenbach, 2014, p.1)

Consecuencias físicas

Otros trabajos se han interesado más por las consecuencias físicas del estrés laboral y han propuesto que la persona a menudo se queja de insomnio, indicadores cardiovasculares anormales, padecimiento de hipertensión y diabetes, problemas de tiroides, y en una gran mayoría, surge sintomatología de enfermedades dermatológicas, así como dolores de cabeza y cefaleas tensionales. (Gánster y Rosen, 2013; Heraclides, Chandola, Witte y Brunner, 2012; Kivimäki y Kawachi, 2015; McCraty, Atkinson y Tomasino, 2003, p.2)

Consecuencias emocionales

“Asimismo, un tercer grupo de investigaciones ha optado por las consecuencias emocionales del estrés laboral. Entre éstas, cabe mencionar labilidad emocional, ataques de pánico, ansiedad y sintomatología depresiva” (Tennant, 2001; Brosschot, Verkuil y Thayer, 2016, p. 2).

La mejor manera de prevenir el estrés laboral es tomar medidas que te ayuden a sobrellevar los momentos de tensión o de acumulación de tareas que a veces se producen en el ejercicio de la actividad profesional, y adoptar hábitos de vida saludable que redundarán en un mejor estado físico y psicológico. Estos consejos te ayudarán afrontar mejor el trabajo y a prevenir el estrés laboral:

Organiza tu tiempo: es importante que seas tú quien organiza tu agenda y no los imprevistos. Aprende a diferenciar lo urgente de lo importante, y márcate unos tiempos para hacer cada cosa.

Aprende a decir no: ser asertivo es fundamental para poner límites en el trabajo y no asumir responsabilidades que no te corresponden, o no estaba previsto que tú asumieras.

Aprende a delegar: seguro que hay cosas que no tienes por qué hacer tú mismo y, sin embargo, encargarte de ellas puede hacer que pierdas demasiado tiempo y después te agobies por no llegar a todo.

Revisa tu currículum y formación: cuando existe un equilibrio entre lo que uno hace y lo que está preparado para hacer aumenta nuestra satisfacción laboral. Por ello, es importante que busques la formación oportuna para poder hacer tu trabajo de una forma más adecuada. Márcate una hora de cierre: no es posible que nunca sea suficiente. Plántate objetivos realistas para aquellas tareas que te parecen interminables, y una vez que estén realizados es el momento de salir del trabajo y de no seguir en casa.

Mantén unos buenos hábitos: aliméntate bien, no es bueno comer un sándwich delante del ordenador mientras trabajas, acuéstate más o menos a la misma hora, incluso los fines de semana, y duerme al menos 7-8 horas, no consumas sustancias tóxicas, practica alguna actividad física, y reserva un poco de tiempo cada día para hacer algo que te apetezca.

Disfruta de las relaciones sociales dentro y fuera del trabajo: las relaciones humanas de calidad son un excelente amortiguador de las emociones negativas y del estrés. Qué mejor descanso en el trabajo que unas risas o lamentaciones para relajarte con tus compañeros. Si crees que sufres estrés laboral es posible que ya hayas intentado poner en marcha los consejos anteriores y que no hayan funcionado, o bien ya no funcionen. En esos casos es recomendable acudir a un terapeuta que te enseñe estrategias específicas para controlar el estrés en tu trabajo y fuera del mismo, si así se valorase necesario. La terapia cognitivo-conductual es la que se ha mostrado más eficaz a la hora de tratar este tipo de problema. Tras una evaluación exhaustiva de tu caso, el terapeuta diseñará junto a ti un programa de gestión de estrés dirigido a incorporar las capacidades que requiera cada gente en su puesto de trabajo, por ejemplo ser más asertivo, decir no, aprender a hablar en público, controlar los pensamientos negativos, reducir tu tensión física, etc.

Si eres responsable de una empresa no escatimes a la hora de contratar a un especialista en prevención de riesgos psicosociales en el ámbito laboral; estos profesionales evaluarán los estresores psicosociales de tu organización, asesorándote sobre las mejores maneras de eliminarlos, por ejemplo, pueden ayudarte a detectar necesidades formativas en tus empleados y elaborar un plan de formación personalizado en tu empresa, diseñará las características físicas del puesto de trabajo, puede impartir cursos para mejorar las relaciones entre compañeros y con los superiores etc. (Fernández, 2017, p.2)

Las consecuencias sobre la salud

Como ya se comentaba anteriormente, en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con las circunstancias ambientales. Por ello, se deben tener en cuenta previamente, que los factores humanos varían en función de la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga.

Los efectos del estrés en la salud del trabajador dependen de diferentes factores o aspectos, como son:

- Percepción que el trabajador tenga del estresor.
- Capacidad que tenga el trabajador para controlar la situación.
- Preparación del trabajador para poder enfrentarse a los problemas.
- Influencia de los patrones de conducta, individuales y sociales.

Tiempo que se tarde en reaccionar, bien porque no se reconozca la sintomatología, carencia de información, bien por temor a evidenciarla, tanto por razones personales, miedos a mostrar debilidad ante los demás; como laborales, temor a sufrir consecuencias negativas.

Los síntomas físicos y psicológicos que los especialistas asocian a posibles señales de alerta, son: dolores musculares y de cabeza, comerse las uñas, agotamiento e irritabilidad, cambios en el sueño, en la alimentación, en la vida sexual y en el estado de ánimo.

Las principales manifestaciones del estrés, pueden ser clasificadas en tres niveles según su importancia de menor a mayor grado:

La respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de alarma, donde hay una activación general del organismo y en la que las alteraciones que se producen son fácilmente remisibles, si se suprime o mejora la causa o en una fase de agotamiento donde un estrés prolongado hace, que los síntomas se conviertan en permanentes y desencadenen la enfermedad.

Entre las muchas enfermedades o alteraciones que el estrés prologado produce son las siguientes:

Trastornos Cardiovasculares: Hipertensión Arterial, Enfermedad Coronaria, Taquicardia, Arritmias cardíacas episódicas, Cefaleas.

Trastornos Respiratorios: Asma Bronquial, Síndrome de Hiperventilación, Alteraciones Respiratorias, Alergias.

Trastornos Gastrointestinales: Úlcera péptica, dispepsia funcional, síndrome de colon irritable, colitis ulcerosa.

Trastornos Musculares: Tics, temblores y contracturas, alteración de reflejos musculares, lumbalgias, cefaleas tensionales.

Trastornos Dermatológicos: Prurito, eccema, acné, psoriasis.

Trastornos Sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, coito doloroso, vaginismo, disminución del deseo.

Trastornos Endocrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.

Trastornos Inmunológico: Inhibición del sistema inmunológico.

En cuanto a las consecuencias psicológicas el INSHT aporta las siguientes:

Secuelas Negativas: Incapacidad para concentrarse y/o tomar decisiones, sensación de confusión, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, frecuentes olvidos, hipersensibilidad a las críticas, consumo de fármacos /alcohol/tabaco, mal humor, mayor susceptibilidad de sufrir accidentes, bloqueos mentales, sensación de desorientación y preocupación excesiva.

Trastornos psicológicos: Trastornos del sueño, ansiedad/miedos/ fobias, adicción a drogas y alcohol, depresión y otros trastornos afectivos, alteración de las conductas de alimentación, trastornos de la personalidad, trastornos esquizofrénicos.

Manifestaciones externas y conducta: Hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación al actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa, bostezos frecuentes.

5.05 Metodología

5.05.01 Modelo: I+D+I (innovar, desarrollar, investigar)

Es para el desarrollo de la sociedad ya que es impórtate saber que ocasiona el estrés laboral en los trabajadores esto implica cuáles son sus consecuencias y el problema que a futuro que se va a ocasionar Estamos rodeados de señales que nos indican cada día que el ritmo de nuestra vida está aumentando. La oficina es el lugar en el que esta sensación es más habitual. Los seres humanos no están bien capacitados para realizar muchas tareas al mismo tiempo: cada vez que cambian la atención de una cosa a otra se produce un golpe cognitivo.

Un estudio más reciente descubrió que prohibir a los trabajadores revisar el correo los hace estar menos estresados y más enfocados en sus tareas.

Un ritmo de vida más rápido es asociado a un mayor estrés, y quienes pasan más horas en la oficina tienen mayor riesgo de sufrir un derrame cerebral.

5.05.02 Método

Para esta propuesta se ha implantado 9 matrices, como son:

- Apéndice A Matriz T.
- Apéndice B Mapeo de involucrados.
- Apéndice C Matriz de análisis de involucrados.
- Apéndice D Árbol de problemas.
- Apéndice E Árbol de objetivos.
- Apéndice F Matriz de análisis de alternativas.
- Apéndice G Matriz de impactos de objetivos.
- Apéndice H Análisis del diagrama de estrategias.
- Apéndice I Marco lógico.

5.05.03 Técnica

Los datos se definen en varios parámetros, así:

- Estructura de la encuesta.
- Población y muestras.
- Tabulación

La metodología que se va realizar este proyecto es mediante el modelo I+D+I, corresponde a innovación social mediante el cual se desarrolla el marco teórico

Marco teórico es la herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, para darle seguimiento de la evaluación mediante, 9 matrices.

5.06 Taller

Se basa en dar información y relacionarse con los trabajadores y dar unas breves charlas e interactuar con todo el personal y motivarlos a seguir adelante y no desmayar.



5.06.01 Estrés laboral

Video: Técnicas Para Combatir El Estrés - Como Combatir El Estrés Laboral

<https://youtu.be/t79O3MgsrAg>

Duración: 3 minutos 47 segundos

TÉCNICAS PARA DISMINUIR EL ESTRÉS

- **Respiración diafragmática** : Dado que la respiración es esencial para la vida, todos nacemos con la capacidad de respirar de manera adecuada, pero con el paso de tiempo, el hábito de la respiración completa y natural (como lo hace un recién nacido) , se va perdiendo. Por tanto, ésta técnica consiste en lograr una respiración profunda , llevando el aire por nuestra nariz, se expulsa de manera más lenta por la boca.
- **Relajación muscular progresiva** : Sirve para identificar y distinguir las sensaciones de tensión y de relajación profunda . Consta de tensar y relajar cada grupo muscular del cuerpo progresivamente, iniciando de la cabeza a los pies. La persona debe estar en una posición cómoda y la tensión se óptima para no causar dolor. Esta técnica no es recomendable en personas de compromiso muscular.
- **Imaginación** : Esta técnica se basa en la capacidad de pensar en imágenes del individuo y consiste en visualizar situaciones agradables que la persona elija, o bien se estimula la imaginación mediante frases dirigidas. La persona puede estar en una posición cómoda y preferentemente con los ojos cerrados o con la mirada concentrada en un punto.
- **Escritura Emocional auto reflexiva** : Está encaminada a disminuir la inhibición activa y consiste en pedir al individuo que escriba o hable sistemáticamente, de manera continua sobre algún hecho de su propia vida , este puede ser antiguo o reciente, que considere el más doloroso de sus recuerdos, y que preferentemente no haya comentado con anterioridad.

5.06.02 Reglas de oro

- Presentación y bienvenida puntualidad celulares apagados.
- Mente abierta.
- Hablar en confianza.
- Hablar de experiencia pasadas.

5.06.03 Videos

¿Qué es el estrés?

Estrés laboral 2015 definición.

<https://www.youtube.com/watch?v=OK1dmGf6l-Q>

5.07 Encuestas

Se realiza una encuesta dirigidos a todo el personal de la empresa Restaurant Nápoles.

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA

La presente encuesta tiene como objetivo alzar datos informativos del siguiente tem disminuir el estrés laboral en el personal de restaurant Nápoles.

Esta encuesta no tiene nada que ver con el desempeño de su trabajo, es académico,

Género: masculino femenino

1. ¿Sabe usted que es el estrés laboral?
SI..... NO.....
2. ¿Sabe los riesgos laborales que implica estar con estrés?
SI..... NO.....
3. ¿Conoce las enfermedades que causa el estrés laboral?
SI..... NO.....
4. ¿Realiza alguna técnica para no estar tenso y relajarse mientras trabaja?
SI..... NO.....
5. ¿Su empresa le ha informado sobre el estrés laboral?
SI..... NO.....
6. ¿Tiene suficiente espacio en su sitio de trabajo?
SI..... NO.....
7. ¿Cree que es importante que la empresa motive a sus trabajadores?
SI..... NO.....
8. ¿Le gustaría asistir a un taller sobre el manejo del estrés laboral?
SI..... NO.....
9. ¿Cree usted que la empresa se preocupa por su bienestar?
SI..... NO.....
10. ¿Practica algún deporte?
SI..... NO.....

5.08 Tabulaciones

Tabla # 3 División de género

GENERO		
POBLACION TOTAL	20	100%
MUJERES	18	90%
HOMBRES	2	10%

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

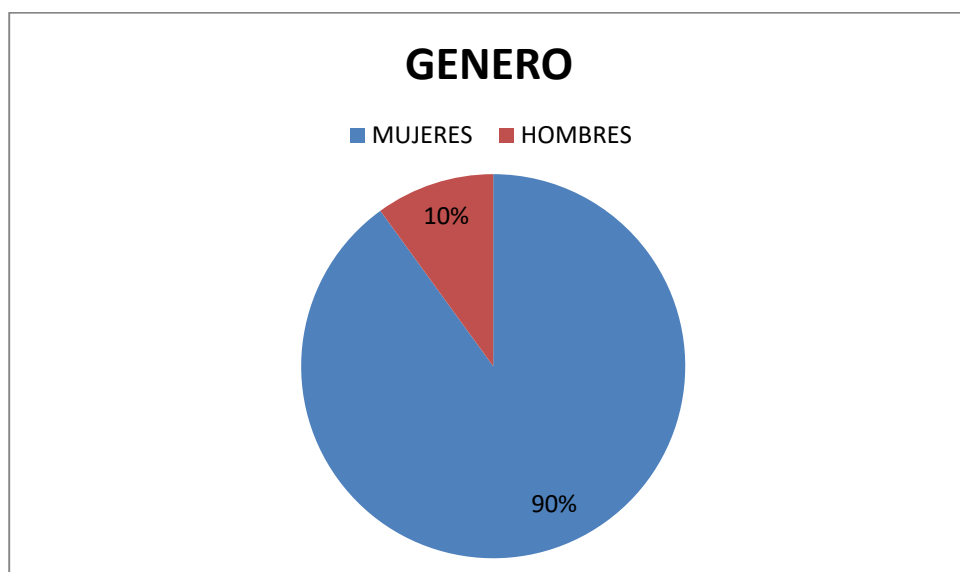


Figura # 2 Resultados de género

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Análisis de interpretación

De los 20 trabajadores de la empresa Restaurant Nápoles el 90% son mujeres esto es 18 personas, mientras que el 10% son hombres equivalentes a 2 individuos.

Tabla # 4 Pregunta N°1

¿Sabe usted que es el estrés laboral?		
POBLACION TOTAL	20	100%
SI	8	40%
NO	12	60%

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

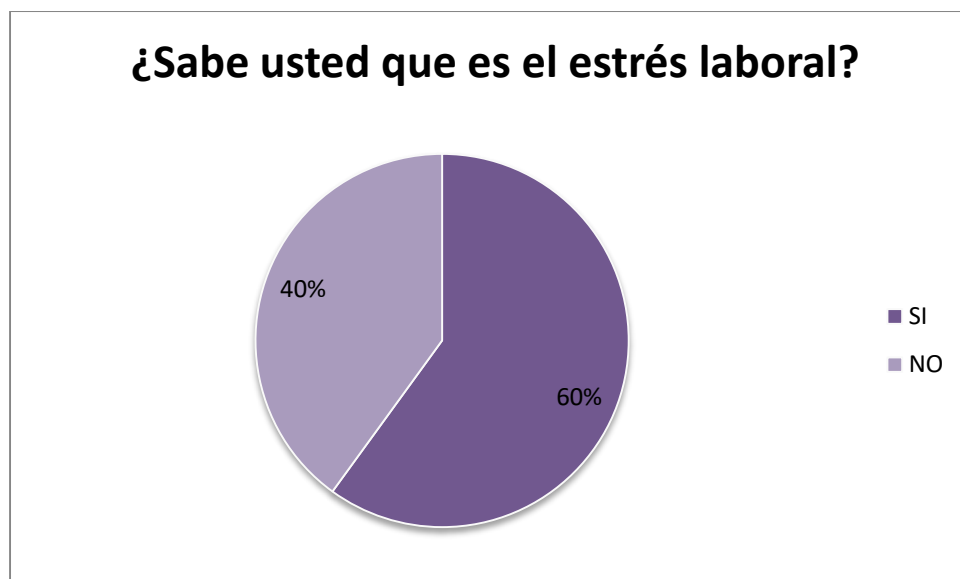


Figura # 3 Resultados de pregunta N° 1

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Análisis de interpretación

La pregunta número uno, ¿sabe usted que es el estrés laboral?, el 60% de la población q tiene conocimiento, en cuanto al 40% de la población afirma que no, la información que ese adquiere es impórtate ya que el proyecto se enfoca para dar la información oportuna y que el 100% este informado sobre el tema.

Tabla # 5 Pregunta N°2

¿Sabe los riesgos laborales que implica estar con estrés?		
POBLACION TOTAL	20	100%
SI	5	25%
NO	15	75%

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

¿Sabe los riesgos laborales que implica estar con estrés?

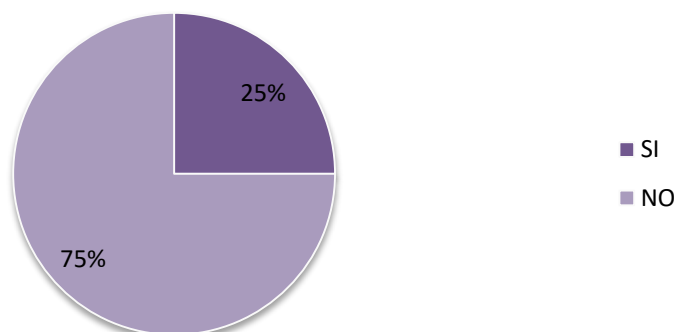


Figura # 4 Resultados de pregunta N° 2

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Análisis de interpretación

La segunda pregunta ¿Sabe los riesgos laborales que implica estar con estrés?, el porcentaje de la población indica que el 75% de la población no conoce, y el 25% de las población afirma que sí.

Tabla # 6 Pregunta N°3

¿Conoce las enfermedades que causa el estrés laboral?		
POBLACION TOTAL	20	100%
SI	4	20%
NO	16	80%

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña



Figura # 5 Resultados de pregunta N° 3

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Análisis de interpretación

La pregunta número tres ¿Conoce las enfermedades que causa el estrés laboral? El 20 % afirma que si, tanto que el 80 % no tiene conocimiento, la información que ese adquiere es impórtate ya que el proyecto se enfoca para dar la información oportuna y que el 100% este informado sobre el tema.

Tabla # 7 Pregunta N°4

¿Realiza alguna técnica para no estar tenso y relajarse mientras trabaja?		
POBLACION TOTAL	20	100%
SI	2	10%
NO	18	90%

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

¿Realiza alguna técnica para no estar tenso y relajarse mientras trabaja?

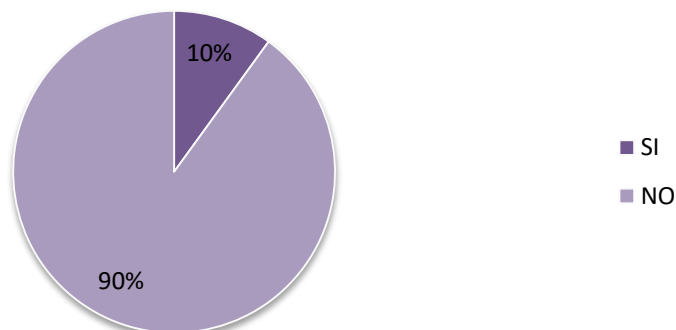


Figura # 6 Resultados de pregunta N° 4

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Análisis de interpretación

La pregunta cuatro ¿realiza alguna técnica para no estar tenso y relajarse mientras trabaja? El 10% afirma q que si pero el 90% afirma que no, la información da a conocer a la mayoría del personal debería practicar alguna técnica en un tiempo que no haya mucha gente en el hora de sus labores.

Tabla # 8 Pregunta N°5

¿Su empresa le ha informado sobre el estrés laboral?		
POBLACION TOTAL	20	100%
SI	20	100%
NO	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña



Figura # 7 Resultados de pregunta N° 5

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Análisis de interpretación

La pregunta cinco ¿su empresa le ha informado sobre el estrés laboral. De acuerdo con el 100% de las personas afirman que la empresa sí le está informando sobre temas y que se tomará mucho en cuenta dicha información.

Tabla # 9 Pregunta N°6

¿Tiene suficiente espacio en su sitio de trabajo?		
POBLACION TOTAL	20	100%
SI	20	100%
NO	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

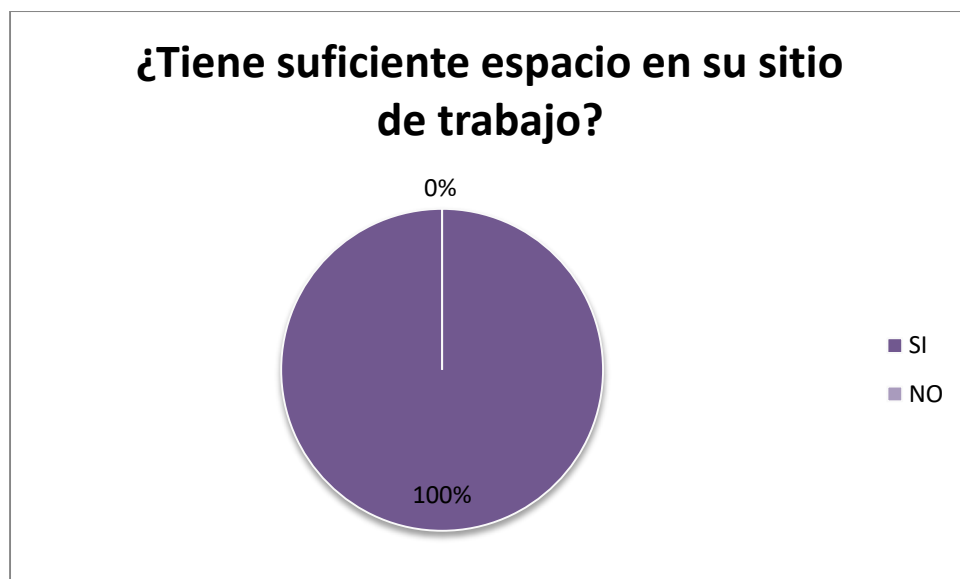


Figura # 8 Resultados de pregunta N° 6

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Análisis de interpretación

La pregunta seis ¿tiene suficiente espacio en su sitio de trabajo? El 100% de los trabajadores afirman que si tiene un buen espacio y no hay ningún problema para realizar sus actividades.

Tabla # 10 Pregunta N°7

¿Cree que es importante que la empresa motive a sus trabajadores?		
POBLACION TOTAL	20	100%
SI	20	100%
NO	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

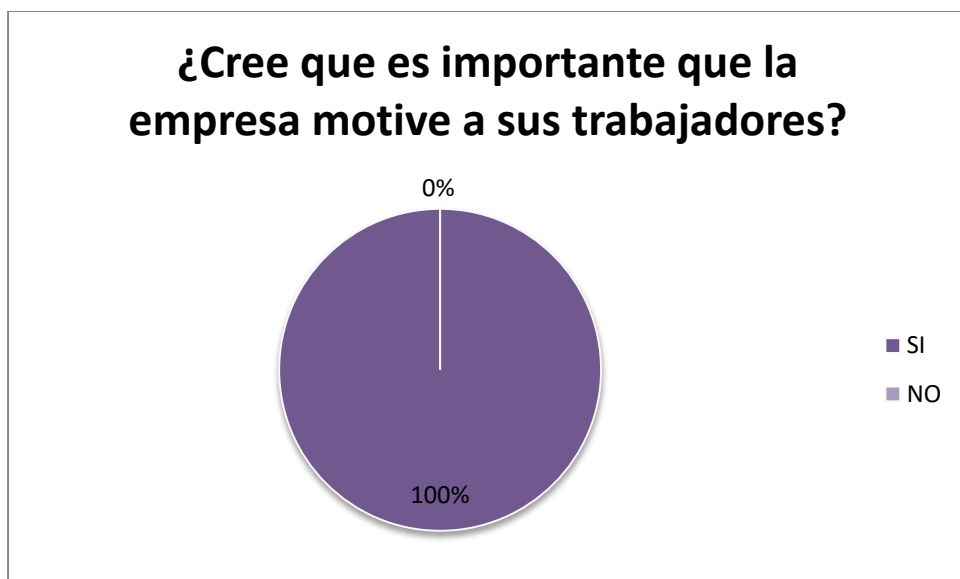


Figura # 9 Resultados de pregunta N° 7

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Análisis de interpretación

La pregunta siete ¿cree que importante que la empresa motive a sus trabajadores? El 100 % de los trabajadores afirman que si les interesa a la propietaria, ya que brinda talleres que motiven y capacitación al personal.

Tabla # 11 Pregunta N°8

¿Le gustaría asistir a un taller sobre el manejo del estrés laboral?		
POBLACION TOTAL	20	100%
SI	20	100%
NO	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

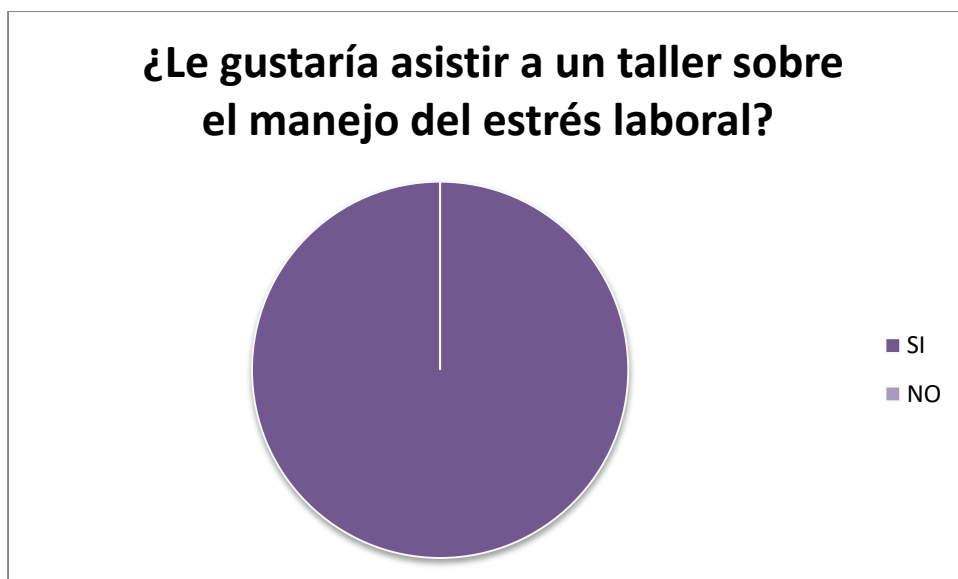


Figura # 10 Resultados de pregunta N° 8

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Análisis de interpretación

La pregunta número ocho ¿Le gustaría asistir a un taller sobre el manejo del estrés laboral? El 100% de la población afirma que si le gustaría tener más conocimientos y consigo llevar un clima laboral adecuado en cada área de trabajo.

Tabla # 12 Pregunta N°9

¿Cree usted que la empresa se preocupa por su bienestar?		
POBLACION TOTAL	20	100%
SI	10	50%
NO	10	50%

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

¿Cree usted que la empresa se preocupa por su bienestar?

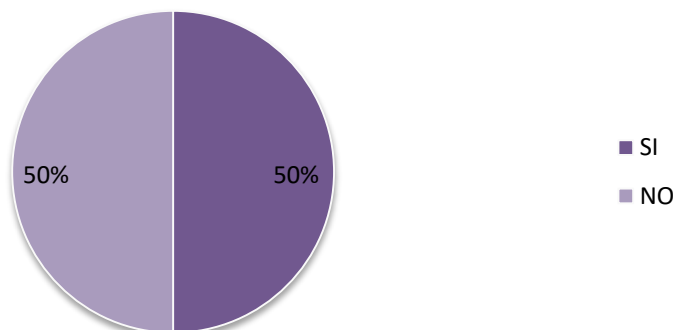


Figura # 11 Resultados de pregunta N° 9

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Análisis de interpretación

La pregunta nueve ¿cree usted que la empresa se preocupa por bienestar? El 50 %afirma que si le importa y 50 % afirma que no, pero con los talleres que se llevará a cabo tendrá al personal de la empresa seguro de que si se preocupa de la prosperidad de cada uno.

Tabla # 13 Pregunta N°10

¿Practica algún deporte?		
POBLACION TOTAL	20	100%
SI	20	100%
NO	0	0%

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña



Figura # 12 Resultados de pregunta N° 10

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Análisis de interpretación

La pregunta diez ¿práctica algún deporte? El 100% dice que no, por falta de tiempo y otras preocupaciones pero poco a poco se cambia la monotonía y se practicará algunos deportes en un tiempo determinado.

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

6.01.01 Recursos Humanos

Población	20
Propietaria	1
Tutora	1

6.01.02. Recursos audiovisuales

Proyector

Laptop

Parlantes

Celular

6.01.03 Infraestructura

Sillas.

Mesas.

Bocaditos.

6.01.04 Material de apoyo

Esfero gráfico

Cuadernos para los asistentes

Trípticos

Guías informativos

6.01.05 Presupuesto

En la siguiente hoja se detalla el desarrollo presupuestario para esta propuesta.

Tabla # 14 Presupuesto para el proyecto

PRESUPUESTO				
CANTIDAD	MAQUINARIA Y EQUIPOS DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	OBSERVACIÓN
1 LAPTOP	1 LAPTOP	\$ -	\$ -	
IMPRESORA	HP	\$ -	\$ -	
PROYECTOR	HP	\$ 150,00	\$ 150,00	
LOCAL	SIERRA HERMOSA	\$ -	\$ -	
SUMINISTRO DE MATERIALES				
RESMAS DE PAPEL	25 GRAMOS	\$ 6,00	\$ 6,00	
22 ESFEROS	BIC	\$ 3,00	\$ 3,00	
BOCADITOS	VARIEDAD	\$ 20,00	\$ 20,00	
MOVILIZACION	22	\$ -	\$ -	
TOTAL PARCIAL			\$ 179,00	
TOTAL GENERAL			\$ 179,00	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

6.01.06 Tiempo.

✓ Puesta en marcha: 1 mes

6.01.07 Cronograma

PLANIFICACIÓN MEDIANTE DIAGRAMA DE GANTT					
SEP-OCT					
Nº	PLAN DE	1	2	3	4
	CAPACITACION	SEMANA	SEMANA	SEMANA	SEMANA
1	TALLER 1	X			
2	TALLER 2		X		
3	TALLER 3			X	
4	TALLER 4				X

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

6.02 CRONOGRAMA

Tabla # 15 Cronograma del proyecto

ACTIVIDADES	JULIO				AGOSTO					SEPTIEMBRE				OCTUBRE				
	N° de semanas				N° de semanas					N° de semanas				N° de semanas				
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5
Selección del tema																		
Presentación del Capítulo 1 y 3																		
Corrección del Capítulo 1 y 3																		
Aprobación del Capítulo 1 y 3																		
Presentación del Capítulo 2																		
Corrección del Capítulo 2																		
Aprobación del Capítulo 2																		
Presentación del Capítulo 4																		
Corrección del Capítulo 4																		
Aprobación del Capítulo 4																		
Presentación del Capítulo 5																		
Corrección del Capítulo 5																		
Aprobación del Capítulo 5																		
Diseño de Tabulaciones de Encuestas (Antes)																		
Desarrollo de Taller de socialización																		
Presentación del Capítulo 6 y 7																		
Corrección del Capítulo 6 y 7																		
Aprobación del Capítulo 6 y 7 y Encuestas (Después)																		
Corrección del Marco Lógico																		
Socialización del Proyecto de grado y Aprobación del Marco Lógico																		
Presentación del Proyecto de Grado																		

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.01 Conclusiones

La empresa en vista que debe considerar a los trabajadores ya que día tras día hay diversas presiones para el cumplimiento de su trabajo, es así que lleva a diferentes estados de ánimos y de enfermedades que afecte el estado físico y mental del trabajador.

En su mayoría el estrés afecta a toda edad por el exceso trabajo que se tiene y no manejar a tiempo la parte que está afectado tanto en lo laboral como en lo familiar para ello se debe tener precauciones y saber investigar más del tema.

La empresa expone a los trabajadores al contacto con el cliente, por eso es fundamental identificar la situación que afecte al trabajo del personal para brindar la ayuda oportuna.

7.02 Recomendaciones

La empresa debe aprender a reconocer las falencias de sus trabajadores y dar confianza para llevar un mejor clima laboral.

Es importante saber y estar informados sobre el tema y ayudar al trabajador para que este no se sienta que está solo en el problema.

Dar medidas oportunas en el momento que suceda alguna incidencia o problema y llegar a soluciones rápidas.

BIBLIOGRAFÍA

Hernández, A. (2013). *Estar bien para trabajar bien*. Recuperado de <http://www.fnd.cl/cursomanejodeestreslaboral.html>

Arlsura. (2018). *173 noticias riegos profesionales*. Recuperado de <https://www.arlsura.com/index.php/173-noticias-riesgos-profesionales/noticias/2248-despidete-del-estres-laboral->

UTP. (2015). *Impacto del estrés laboral*. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/786/15872G216ie.pdf;sequence=1>

Proaño, E. (2012), *Factores organizacionales que generan estrés laboral en el personal operativo de un hotel de Quito*. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/1817>

Cid, S. (2017). *Estrés laboral*. Recuperado de <https://www.psicologoemadrid.co/estres-laboral/>

Mansilla, F. & Favieres, A. (2016). *El estrés laboral y su prevención*. Recuperado de <http://madridsalud.es/el-estres-laboral-y-su-prevencion/>

Fernández, V. (2017). *Consejos para prevenir el estrés laboral*. Recuperado de <https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/trabajo-y-tiempo-libre/consejos-para-prevenir-el-estres-laboral>

Rodríguez, M. (2016). *El estrés en el ámbito laboral*. Recuperado de
<http://www.saudeetrabalho.com.br/download/estres-uso.pdf>

Molina, A. (1652). *La importancia de la capacitación empresarial*. Recuperado de
<https://www.compusoluciones.com/la-importancia-la-capacitacion-empresarial/>

Villamil, A. (2018). *Taller de motivación en el entorno laboral*. Recuperado de
<https://es.scribd.com/doc/106748740/Taller-de-Motivacion-Laboral>

Barrios, Y. (2012). *La importancia de la capacitación*. Recuperado de
<https://www.pymempresario.com/2012/07/la-importancia-de-la-capacitacion/>

ANEXOS

Apéndice A

Tabla # 16 Matriz T

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Enfermedades laborales causadas por el estrés.	Alto índice de estrés laboral en el personal de la empresa Restaurant Nápoles.				Una mayor satisfacción para los trabajadores con un buen clima laboral.
Fuerzas Impulsadoras	I	PC	I	PC	Fuerzas Bloqueadoras
Actividades de motivación para los trabajadores de la empresa.	1	5	4	1	Desinterés por parte de la propietaria de la empresa.
Capacitaciones al equipo de trabajo para mejorar el clima laboral.	1	4	4	2	Poco tiempo para realizar las capacitaciones
Integración por medio de actividad deportiva a los trabajadores llamada la mañana deportiva.	1	4	4	2	Mala distribución del tiempo por parte de los trabajadores
Incentivos para el mejor trabajador del mes (viaje, premios sorpresa, estadía en un hotel).	1	4	4	2	No contar con un presupuesto para la realización de las actividades recreativas.
Reconocimiento en público, entregando certificado por su desempeño y su atención hacia el cliente.	1	4	4	2	Falta de compañerismo dentro de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

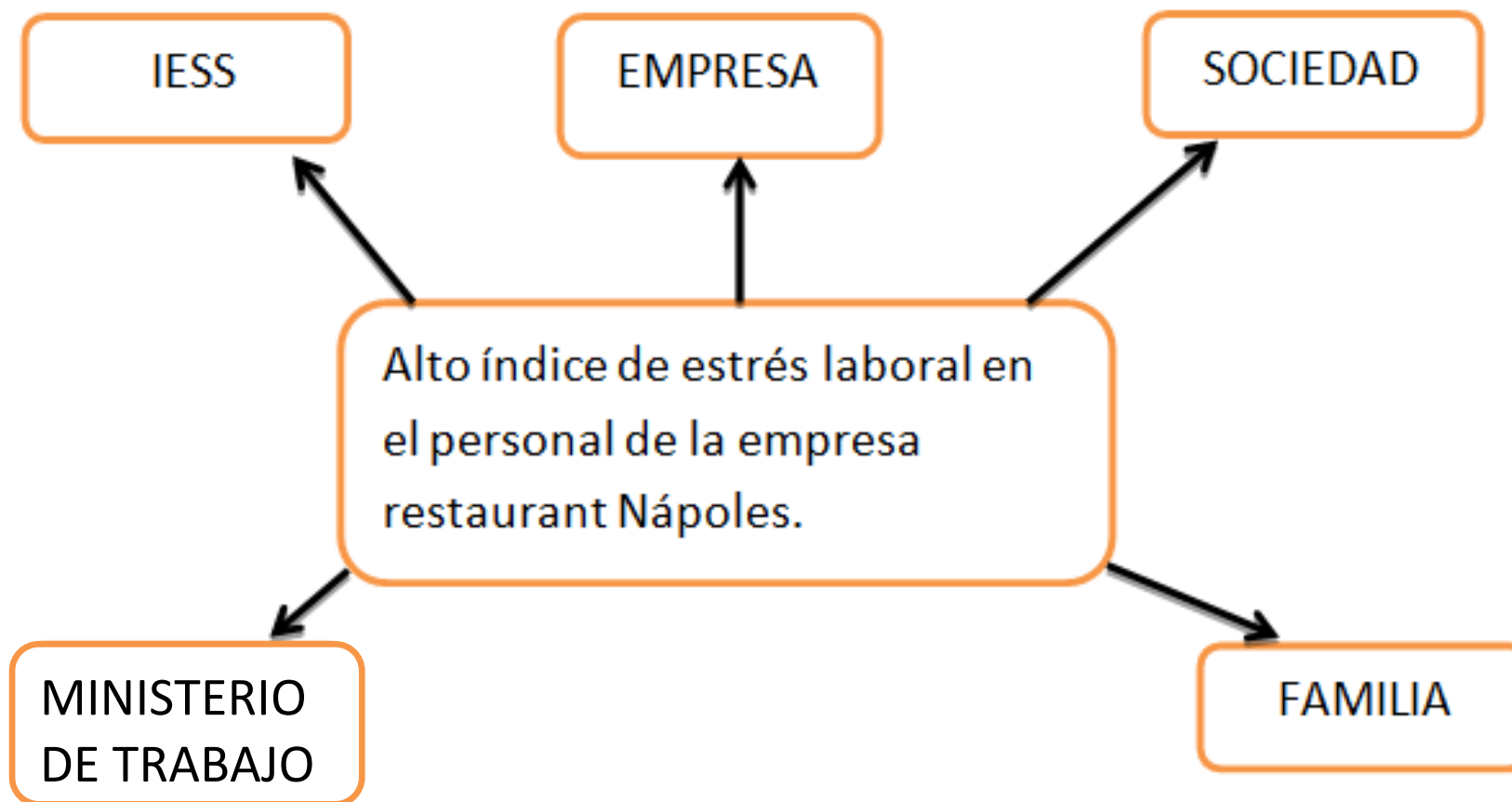
Apéndice B

Figura # 13 Mapeo de involucrados

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Apéndice C

Tabla # 17 Matriz de Análisis de Involucrados

ACTORES INVOLUCRADOS	INTERES SOBRE EL PROBLEMA CENTRAL	PROBLEMAS PERCIBIDOS	1.-RECURSOS 2.-MANADATOS 3.-CAPACIDADES	INTERES SOBRE EL PROYECTO	CONFLICTO POTENCIALES
EMPRESA RESTAURANT NAPOLES	Dar charlas motivacionales al personal sobre el estrés laboral.	Apatía para asistir a las charlas.	1.- Eje: 1 Derechos para todos durante toda la vida. 2.- Art9.- Mantener en desarrollo la planificación anual para la seguridad y salud en el trabajo. 3.- Reportar periódicamente a las entidades de control los resultados de la gestión en seguridad y salud en el trabajo.	Mitigar el estrés laboral a través de la socialización de un plan de capacitación.	Falta de interés por parte del personal.
IESS	Proporcionar capacitaciones a los trabajadores para mejorar el clima laboral.	Desinterés por parte del personal para asistir las capacitaciones.	1.- Eje: 1 derecho para todos durante toda la vida. Es trascendental erradicar todas las formas de violencia contra las mujeres, niñas y personas LGTBTTIQ en todos los ámbitos, incluida la trata de personas y la explotación sexual, el femicidio y otros tipos de violencia (Aportes Consejo Nacional para la Igualdad de Género. Portal Plan para Todos).	Infraestructura adecuada para un correcto desempeño.	Desinterés de las organismos de control.
SOCIEDAD	Fomentar buen trato que se debe brindar a las personas prestan un servicio.	Desconocimiento de las causas que provocan el estrés laboral.	1.- Eje: 3 más sociedad mejor estado. 2.- Miembros de la organización	Reciprocidad de valores.	Desinterés por parte de la sociedad.
MINISTERIO DE TRABAJO	Brindar charlas a los es trabajadores	No contar con personal capacitado que brinde charlas sobre el tema.	Eje: 3 más sociedad mejor estado. 7,8 y 9.	Fomentar actividades positivas entre los trabajadores.	No apoyo a la iniciativa.
FAMILIA	Mantener la integración familiar.	No apoyar eventos que promueve la empresa.	1.-Eje: 1 derecho para todos durante toda la vida. 2.-Involucrarse en el asunto.	Apoyo moral para el mejor desempeño del trabajador.	Desintegración familiar.

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Apéndice D

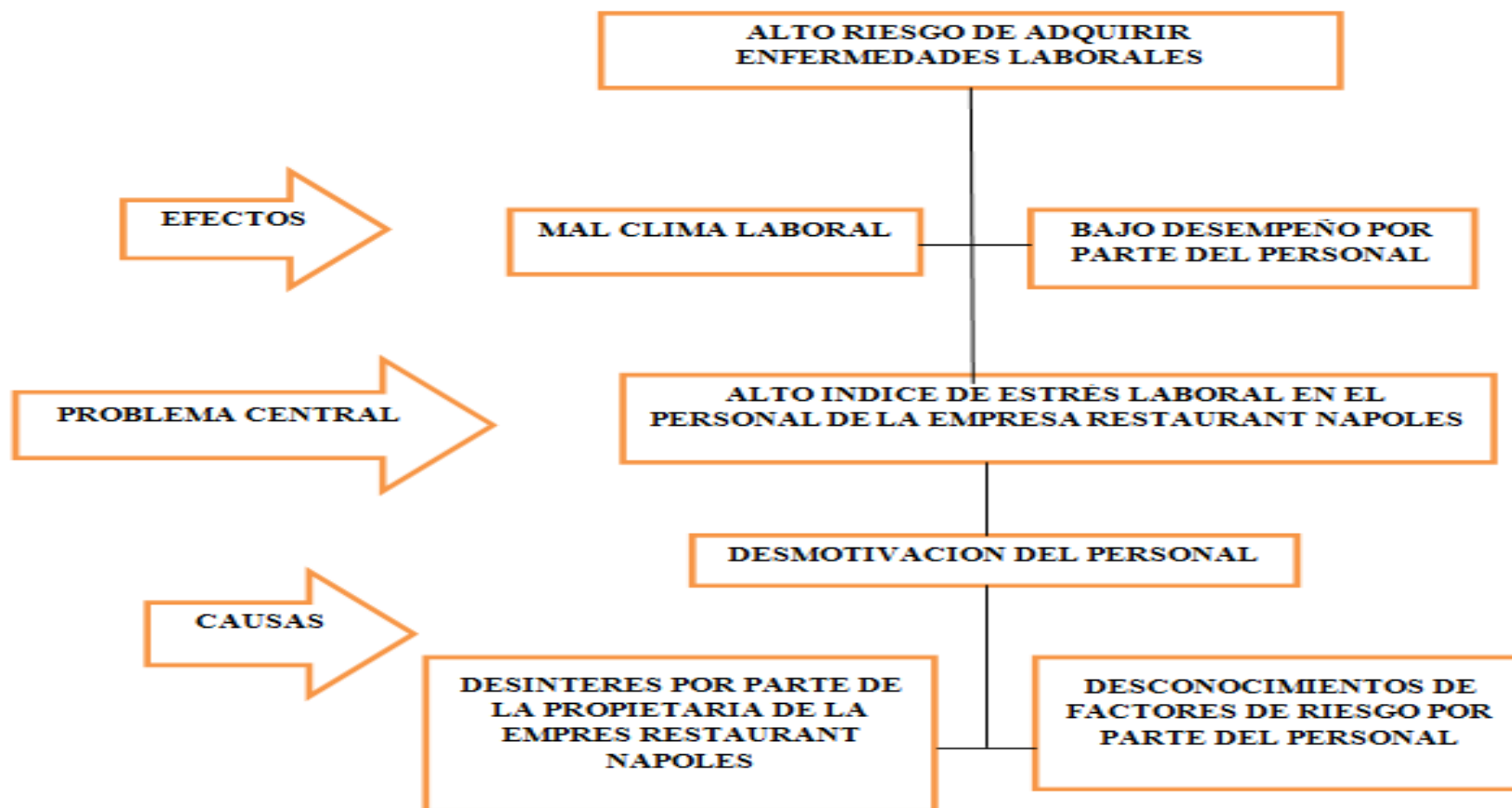


Figura # 14 *Árbol de Problemas*
Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Verónica Tituaña

Apéndice E

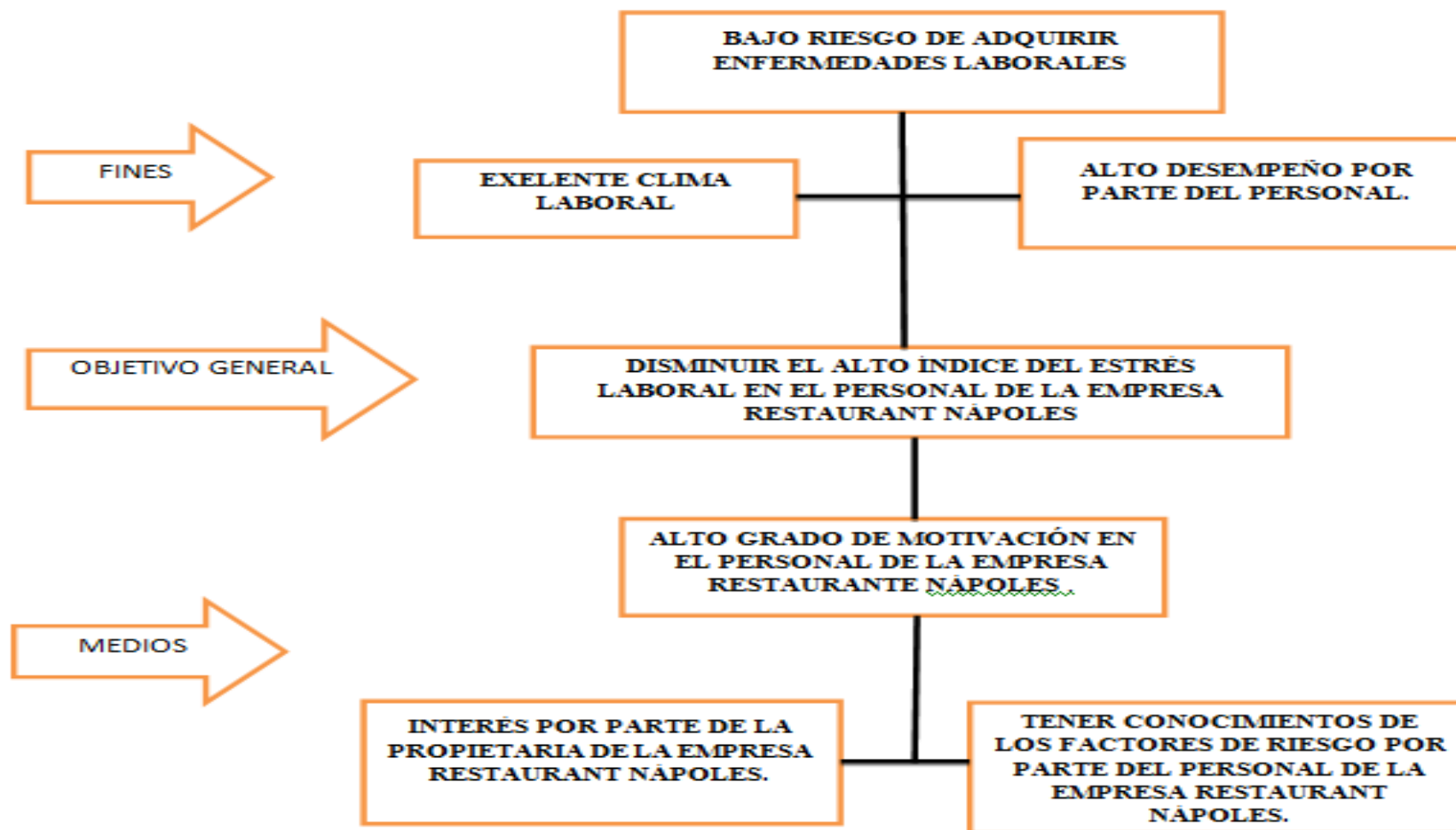


Figura # 15 Árbol de Objetivos
Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Verónica Tituaña

Apéndice F

Tabla # 18 Matriz de análisis de alternativas

OBJETIVOS	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
INTERÉS POR PARTE DE LA PROPIETARIA DE LA EMPRESA RESTAURANT NÁPOLES	5	5	5	5	4	24	alto
TENER CONOCIMIENTOS DE LOS FACTORES DE RIESGOS POR PARTE DEL PERSONAL DE LA EMPRESA	5	5	5	5	4	24	alto
ALTO GRADO DE MOTIVACIÓN EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA RESTAURANT NÁPOLES	5	5	5	5	5	25	alto
DISMINUIR EL ATO ÍNDICE DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA RESTAURANT NÁPOLES	5	5	4	5	5	24	alto

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Apéndice G

Tabla # 19 Matriz de análisis de impacto de los objetivos

OBJETIVOS	Factibilidad de lograrse	Impacto género	Impacto ambiental	Relevancia	Sostenibilidad	Total	Categoría
INTERES POR PARTE DE LA PROPIETARIA DE LA EMPRESA RESTAURANT NÁPOLES	Se cuenta con el apoyo de la propietaria (5)	Incremento de participación sin distinción de género (5)	Mejorar el entorno social (5)	Se mantiene un entorno social de comunicación de cada individuo (5)	Capacitaciones que ayuden a las relaciones humanas (4)	24	Alto
TENER CONOCIMIENTOS DE LOS FACTORES DE RIESGO POR PARTE DE LA EMPRESA RESTAURANT NÁPOLES	Se cuenta con el apoyo de todo el personal y redes sociales (4)	La información será para todos sin distinción de género (5)	Cuidar el ambiente mediante el empleo de las redes sociales sin el uso del papel (5)	Tener acceso a la información dependiendo los temas a tratar(5)	Compromiso por parte del personal de la empresa (5)	24	Alto
ALTO GRADO DE MOTIVACION EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA RESTAURANT NÁPOLES	Interés del personal para una adecuada salud y mejoramiento de estado de ánimo mediante la motivación (4)	Fortalecer la comunicación entre todos los trabajadores (4)	Mejorar el clima organizacional (5)	Implementar nuevas reglas para socializar entre todos los trabajadores (4)	Cumplimiento de todos los objetivos propuestos.(5)	22	Alto
DISMINUIR EL ALTO INDICE DE ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE LA EMPRESA RESTAURANT NÁPOLES	Se cuenta con el apoyo de la propietaria (5)	Fomentar el manejo de emociones a niveles sociales (5)	Establecer parámetros de convivencia laboral (5)	Mejorar la calidad de vida de los empleados (5)	Desarrollo de las actividades planificadas y el cumplimiento (5)	25	Alto

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

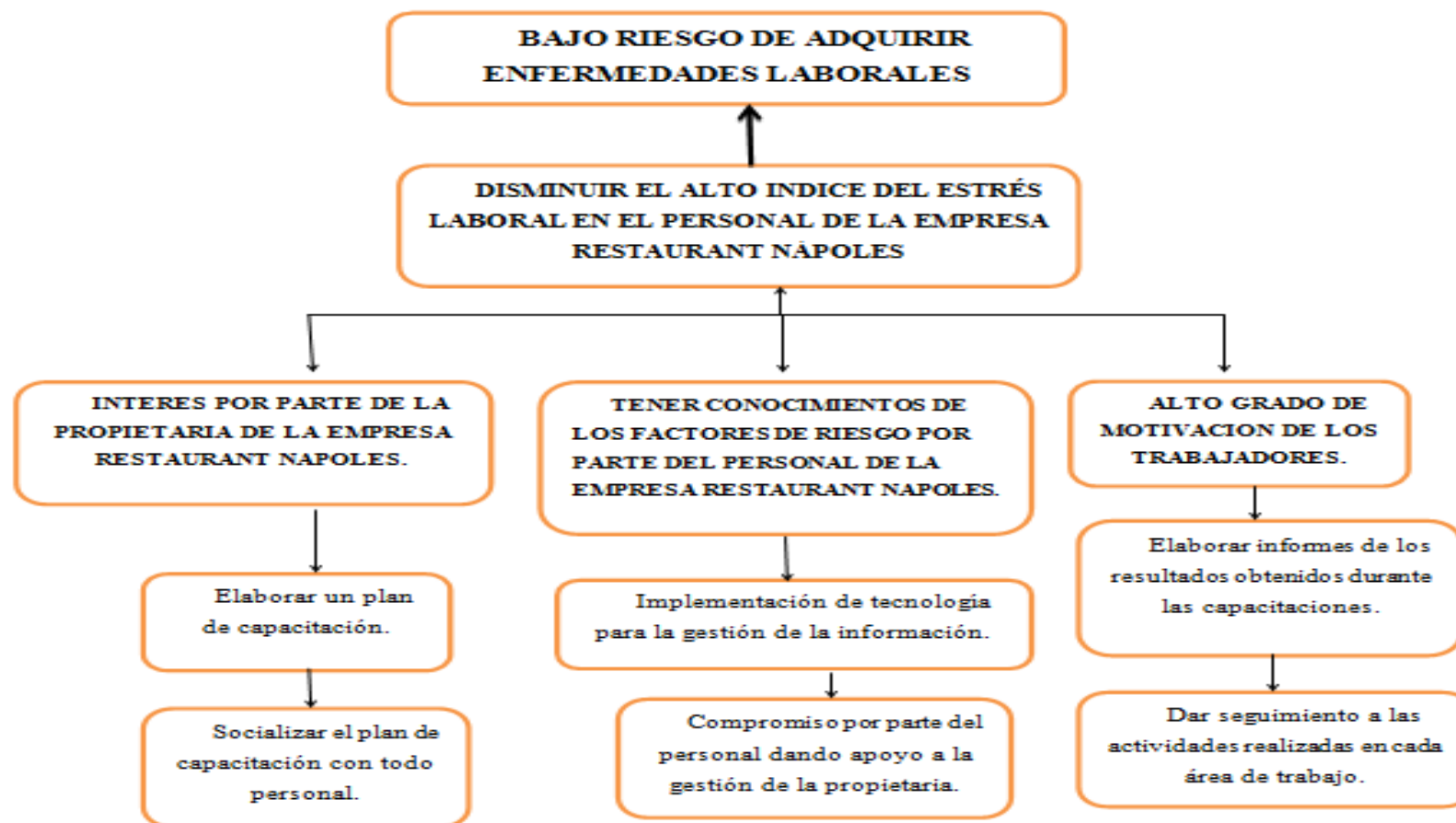
Apéndice H

Figura # 16 Diagrama de estrategias

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña

Apéndice I

Tabla # 20 Matriz del Marco Lógico

Finalidad	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Bajo riesgo de adquirir enfermedades laborales.	Antes de realizar la encuesta los trabajadores no habrían escuchado de las causas que provocan el estrés laboral, de acuerdo a los datos estadísticos el 80 % afirman que no tiene conocimientos que causa el estrés laboral por ende es conveniente el plan de capacitación.	Encuesta realizada antes de los talleres al personal del restaurant Nápoles.	Mantener buena relaciones humanas con todos los trabajadores y la propietaria.

Propósito	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Disminuir el alto índice de estrés laboral en el personal de la empresa Nápoles.	Antes de la aplicación de la encuesta pocos trabajadores conocen que es el estrés laboral, con la socialización de la encuesta el 60% que corresponde a la mayoría desconocía en su totalidad lo riesgos que provoca el estrés laboral.	Encuesta realizada antes de los talleres al personal del restaurant Nápoles.	Realizar actividades que ayuden a mitigar el estrés laboral.

Componentes	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Interés por parte de la propietaria de la empresa restaurant Nápoles.	El 50% indica que la propietaria se preocupa y tiene interés en el bienestar de los trabajadores y el otro 50 % señala que no existe preocupación por la propietaria.	Datos adquiridos de las encuestas realizadas.	Gran interés por parte de la propietaria para general buen clima laboral.
Tener conocimientos de los factores de riesgo por parte del personal de la empresa restaurant Nápoles.	El 75% de la población encuestada no sabe de los factores de riesgo que implica el estrés laboral.	Encuestas realizadas a los trabajadores.	No todos los trabajadores tomen la importancia que tiene los factores de riesgo.
Alto grado de motivación de los trabajadores.	Con los datos adquiridos el 100% si desea que se socialice se capacite e informe sobre el tema del estrés laboral.	Información de encuestas realizadas al personal del restaurant Nápoles.	Talleres que puedan concienciar y motivar a los trabajadores.

Actividades	Resumen del Presupuesto		Medios de Verificación	Supuestos de las Actividades
1.- Elaborar una guía informativa acerca de manejo del estrés.	Impresiones	20,00	Recibo	Falta de comprensión en las guías
	Total	20,00		
2.- Socializar la guía.	tríptico	20,00	Facturas	Inasistencia de los trabajadores
	impresiones	<u>20,00</u>		
	total	40,00		
3.- Brindar apoyo a la propietaria.	bocaditos	20,00	Facturas	Desinterés de la propietaria
	total	20,00		
4.- Presentar informes de los resultados alcanzados después de la capacitación.	resmas de papel bond	15,00	Facturas	No presentar los reportes a tiempo
	equipos de oficina	<u>15,00</u>		
	total	30,00		
5.- Desarrollo de encuestas.	resmas de papel bond	6,00	impresiones	Preguntas sin respuestas
	<u>20,00</u>	total	Facturas	
	26,00			
6.- Utilización de herramientas tecnológicas en para la capacitación.	proyector	10,00	Comprobantes	No tener internet
	laptop	<u>10,00</u>		
	total	20,00		
	total general	156,00		

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña



Figura # 17 Foto 1- Capacitación
Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Verónica Tituaña

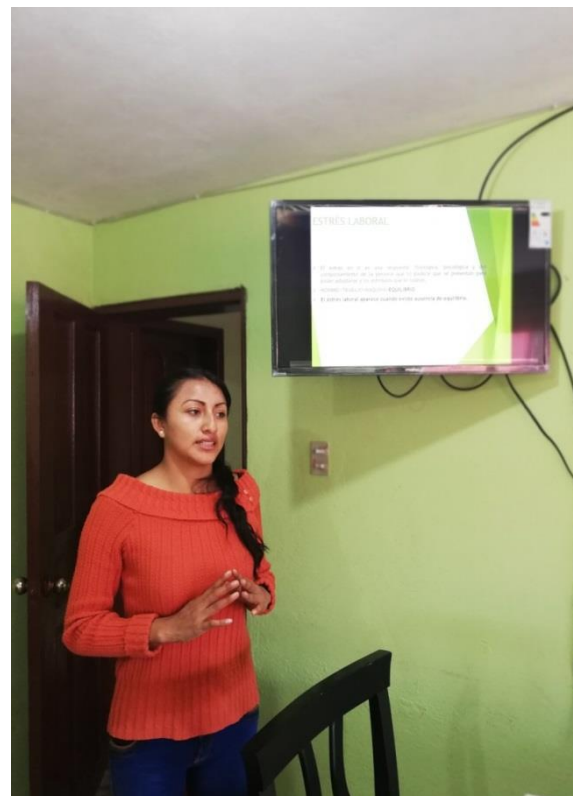


Figura # 18 Foto 2- Capacitación
Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Verónica Tituaña



Figura # 19 Foto 3- Capacitación

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña



Figura # 20 Foto 4- Capacitación

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña



Figura #21 Foto 5- Capacitación

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña



Figura #23 Foto 5- Capacitación
Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Verónica Tituaña



Figura #22 Foto 5- Capacitación
Fuente: Elaboración propia
Elaborado por: Verónica Tituaña



Figura #24 Foto 5- Capacitación

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña



Figura #25 Foto 5- Capacitación

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Verónica Tituaña



Restaurant Nápoles

Quito, 13 de diciembre del 2018

Señores
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
Presente

Por medio del presente documento reciba un cordial saludo de parte de la Empresa Restaurant Nápoles, certifico que la señorita Verónica Estefanía Tituaña Catota, con el número de cédula 1726050279, realizo su tesis en la empresa, la elaboración y socialización de un plan de capacitación para mitigar el estrés laboral en el personal de la empresa restaurant Nápoles, cumpliendo con todo los parámetros y temas a tratar.

En cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando a la señorita hacer uso de este documento como sea conveniente.

Atentamente



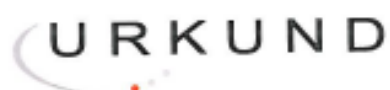
Susana rojas

Administración encargada



Beatriz Claudina

PROPIETARIA DEL RESTAURANT NÁPOLES



Urkund Analysis Result

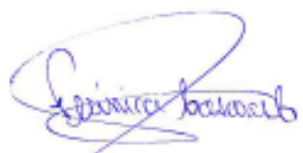
Analysed Document: PROYECTO-DE-GRADO.pdf (D43633534)
Submitted: 11/7/2018 3:06:00 PM
Submitted By: vero-estefi21@hotmail.com
Significance: 8 %

Sources included in the report:

ELABORAR UN PLAN DE CAPACITACION.pdf (D30387119)
TESIS-ITSCO PDF.pdf (D26680201)
MARIO TESIS 3010.docx (D43299646)
URKUND MAITE MENESES-1.pdf (D37191267)
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/1817>

Instances where selected sources appear:

35


Tutora del Proyecto



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
CORDILLERA**

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y PERSONAL

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a), **VERÓNICA ESTEFANÍA TITUAÑA CATOTA** portadora de la cédula de identidad N° 1726050279, previa validación por parte de los departamentos facultados.

Quito, 28 de noviembre del 2018

28 NOV 2018
Manila B.
Sra. Mariela Balseca
CAJA

Psic Fabián Jara
DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN



Ing. William Parra
BIBLIOTECA



28 NOV 2018
9,87 *JBS*
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba
PRÁCTICAS PREPROFESIONALES

[Signature]

Mba. Prikizia Mendoza

DIRECTOR DE CARRERA



Sra. Magui Ordoñez
SECRETARIA ACADÉMICA