



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

“DISEÑO DE UN MODELO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL
PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LAVADO TEXTIL”

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Psicóloga
Organizacional

Línea de investigación:

RECURSOS HUMANOS Y/O RIESGO LABORAL

Autor:

VERÓNICA ALEXANDRA ALVAREZ CORREA

Director:

PS. CL. VÍCTOR MANUEL CUADRADO RODRÍGUEZ

Ambato – Ecuador

Enero 2019

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“DISEÑO DE UN MODELO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL
PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LAVADO TEXTIL”

Línea de Investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgos Laboral

Autor:

VERÓNICA ALEXANDRA ALVAREZ CORREA



Víctor Manuel Cuadrado Rodríguez, Mg.

f.

CALIFICADOR

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Mg.

f.

CALIFICADOR

Aitor Larzabal Fernández, Mg.

f.

CALIFICADOR

María Isabel Ramos Noboa, Psc. Cl. Ms.

f.

DIRECTORA DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f.

SECRETARIO GENERAL PUCESA



Ambato – Ecuador

Enero 2019

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **VERÓNICA ALEXANDRA ALVAREZ CORREA**, con **CC. 172221873-0**, autora del trabajo de graduación intitulado: “DISEÑO DE UN MODELO DE AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS LABORAL PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE LAVADO TEXTIL”, previa a la obtención del título profesional de **PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL**, en la escuela de **PSICOLOGÍA**.

- 1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
- 2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad

Ambato, enero 2019



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Verónica Alvarez Correa".

VERÓNICA ALEXANDRA ALVAREZ CORREA

CC. 172221873-0

AGRADECIMIENTO

Un largo camino ha trascendido y finalmente hoy culmina una etapa muy importante en mi vida, en la cual estuve en compañía de personas muy importantes, quienes aportaron al desarrollo del presente proyecto de investigación.

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la inteligencia, paciencia, así como la fortaleza necesaria para poder cumplir con cada una de las obligaciones a las que me enfrente en esta etapa.

A mis padres, quienes con su amor y guía me impulsaron a conseguir cada una de las metas planteadas a lo largo de mi vida, de igual manera quisiera agradecer a mi esposo quien ha sido un pilar fundamental en el desarrollo de este proyecto.

Finalmente me gustaría agradecer a mi tutor Ps. Víctor Manuel Cuadrado quien con su gran experiencia y conocimientos me ha guiado para así poder culminar mis estudios.

DEDICATORIA

El presente proyecto se lo dedico a Dios por darme la oportunidad de culminar una etapa más en mi vida, además de su infinita bondad y amor.

De igual manera se lo dedico a Mia Isabella, mi hija, quien para mi es el motivo de lucha diaria, la razón por quien mis fuerzas no se han desvanecido en ningún momento, mi inspiración a ser una mejor persona cada día, y para quien me gustaría ser un ejemplo de perseverancia y lucha ya que por más complicado que sea el camino con dedicación y esfuerzo se puede cumplir.

A mis padres por su amor incondicional, su guía y apoyo en todo momento de mi vida y estudios, por impulsarme a aprender, crecer y vencer cada uno de los obstáculos que se han puesto en mi camino.

Finalmente, se lo dedico a mi esposo, quien, a pesar de las dificultades del camino, ha estado allí con su amor, paciencia y sobretodo con su tiempo, apoyándome en cada momento y brindándome su ayuda para culminar mi carrera profesional.

RESUMEN

El presente proyecto de desarrollo tiene como objetivo diseñar un modelo de afrontamiento del estrés laboral para una empresa de servicios de lavado textil. Para la investigación se consideró el universo de la empresa, es decir 16 trabajadores subdivididos en las áreas administrativas, lavado, planchado, secado y terminado. La metodología utilizada es un enfoque cuantitativo, dada la recolección de datos estadísticos acerca del nivel de estrés, con un alcance descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. Para la obtención del nivel de estrés laboral presente en la organización, se utilizó el cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS, el cual consta de 25 ítems y tiene una fiabilidad de 0,861 bajo el Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos arrojaron que 2 de los 16 trabajadores presentaron niveles intermedios de estrés, por lo cual, el modelo va dirigido principalmente hacia 2 colaboradores, y como un método de prevención hacia 14 trabajadores que presentan un nivel bajo de estrés. A través de dichos resultados, se determinó los parámetros a utilizarse en la construcción del modelo, para así cubrir las necesidades de la empresa. Finalmente, se construyó un modelo de afrontamiento que se encarga en dar estrategias centradas en el individuo, así como en la organización para lograr un trabajo en conjunto. Se realizó una validación por parte de especialistas para determinar que el modelo es sólido, útil y benéfico para la organización.

Palabras clave: estrés laboral, afrontamiento, estrategias.

ABSTRACT

The aim of this development project is to design a coping model for work stress for a textile washing company. To conduct the research, a sample from the company was considered; 16 workers were divided into the administrative areas of washing, ironing, drying and final touches. The methodology used is a quantitative approach given the collection of statistical data about the level of stress. There is a descriptive reach and a non-experimental, cross-sectional design. To obtain the level of work stress present in the organization, a questionnaire was used from the ILO-WHO. It includes 25 items and has a reliability of 0.861 under Cronbach's alpha. The findings depict that 2 of the 16 workers presented intermediate levels of stress; therefore, the model is mainly targeted at 2 employees and used as a method of prevention for 14 workers who show a low level of stress. Based on the results, the parameters to be used in the construction of the model were determined in order to cover the needs of the company. Finally, a coping model was created providing strategies for the individual and the organization for them to work on together. Validation was carried out by specialists to determine that the model is solid, useful and beneficial for the organization.

Key words: work stress, coping, strategies

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Problema.....	4
1.2.1 Descripción del Problema	4
1.2.2 Preguntas Básicas	5
1.3. Justificación.....	5
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	6
1.5. Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo	6
1.6. Variables.....	6
1.7. Delimitación Funcional	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. Origen del estrés.....	8
2.2. Definiciones del Estrés.....	9
2.3. Tipos de Estrés	11
2.4. Fases del Estrés	12
2.5. Concepto de Estrés Laboral.....	14
2.6 Causas del Estrés Laboral.....	18
2.7. Consecuencias del Estrés Laboral	20
2.7.1. Consecuencias Personales.....	21

2.7.2. Consecuencias Familiares	22
2.7.3. Consecuencias para la Empresa	24
2.8. Afrontamiento del Estrés Laboral	25
CAPÍTULO III	29
MARCO METODOLÓGICO	29
3.1. Metodología.....	29
3.1.1. Enfoque	29
3.1.2. Alcance.....	29
3.1.3. Diseño	30
3.2. Población.....	30
3.3. Instrumentos	31
3.4. Procedimiento Metodológico	36
CAPÍTULO IV	39
ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
4.1. Fiabilidad del Instrumento.....	39
4.2. Características de la población	40
4.3. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS.....	43
CAPITULO V	45
PROPUESTA	45
5.1. Presentación de la propuesta	45
5.2. Enfoque individual	46
5.3. Enfoque Grupal	47
5.4. Enfoque organizacional.....	48
5.5. Modelo de afrontamiento del estrés laboral en una empresa de servicios de lavado textil	51
CAPITULO VI	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
6.1. Conclusiones	54
6.2. Recomendaciones.....	56
BIBLIOGRAFÍA	57
ANEXOS	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Tablas

Tabla 3.1. Ítems para la calificación del Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS	33
Tabla 3.2. Subdivisión de los rangos de estrés por dimensiones	34
Tabla 3.3 Niveles de estrés del Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS	34
Tabla 4.1. Fiabilidad del instrumento	39
Tabla 4.3 Descriptivos de la edad de la población	41
Tabla 4.4 Descriptivos del estado civil de la población	41
Tabla 4.5 Descriptivos de las cargas personales de la población	42
Tabla 4.6 Descriptivos del nivel de estudios de la población	42
Tabla 4.7 Descriptivos de las áreas de trabajo de la población	43

Figuras

Figura 4.1. Nivel de estrés laboral según dimensiones	44
---	----

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de desarrollo se llevó a cabo con la finalidad de diseñar un modelo de afrontamiento del estrés laboral, que se enfoque en controlar y disminuir el estrés en cada uno de los trabajadores. Para lo cual, fue necesario realizar la fase de diagnóstico dentro de la organización, de esta manera se logró determinar los parámetros en los que se debía basar el modelo para así cubrir las necesidades de la empresa.

Se encuentra conformado por seis capítulos, dentro del primero se encuentra el planteamiento del proyecto, en el mismo se detallan los factores por los que se llevó a cabo la investigación, como son la descripción del problema, los objetivos y la variable a estudiar, de igual manera se describen las investigaciones previas que sustentan la investigación.

Dentro del segundo capítulo se encuentra un marco teórico, el cual está conformado por investigaciones actuales de países como España, Colombia, Perú y Ecuador acerca del estrés laboral y de cómo afrontarlo, de esta manera se logró obtener pautas para la construcción de un modelo de afrontamiento adaptado a la organización en donde se realizó la investigación.

El tercer capítulo se menciona la metodología utilizada. En el mismo, se definen el enfoque, alcance, diseño, población e instrumentos que se utilizaron. Así como se encuentra el procedimiento metodológico seguido a través de toda la investigación.

En el siguiente capítulo se encuentran los resultados obtenidos, los cuales fueron tabulados e interpretados para así determinar el nivel de estrés que aquejaba a la organización, de igual manera se puede encontrar las características sociodemográficas de la organización estudiada.

El quinto capítulo contiene el producto final de la investigación, el cual es un modelo de afrontamiento del estrés laboral, dicho modelo está conformado por estrategias centradas tanto en el individuo, como en la organización, cabe recalcar que el mismo se encuentra revisado y valido por especialistas.

Seguido se encuentran las conclusiones y recomendaciones, en el cual se evalúa el cumplimiento de los objetivos propuestos. Además, se propone algunas sugerencias que podrían aportar a la investigación. Finalmente, se incluye la lista de referencias utilizadas a lo largo del proyecto y los anexos, estos son: el cuestionario utilizado, una matriz que ayudó para la organización de la información bibliográfica, la ficha sociodemográfica y el consentimiento informado.

CAPÍTULO I

Planteamiento de la Propuesta de Trabajo

1.1. Antecedentes

El estrés se considera como una de las principales causas de enfermedades dentro del ámbito laboral, lo que conlleva a las personas a sufrir una serie de reacciones tanto físicas como psicológicas, Selye (1935) definió al estrés como un conjunto de síntomas como: cansancio, pérdida del apetito, pérdida de peso y entre otras, estos síntomas son los principales factores que pueden generar una disminución en la productividad, llevando así a la empresa a un decaimiento.

Uno de los problemas dentro de la empresa se enfoca en que los trabajadores carecen de conocimientos acerca de cómo manejar el estrés que se genera por las actividades laborales, ante la presión muchos trabajadores no responden de manera adecuada y tienden a perder la continuidad del trabajo, en varios trabajadores se logra evidenciar continuamente mal humor al realizar sus actividades o compartir con sus compañeros, entre otros.

De este modo, Bermejo-Casado, Campos & Sánchez-Bayón (2017) consideran al estrés laboral como un proceso en el cual existe un desequilibrio entre las demandas laborales y la capacidad del individuo para realizarlas, por lo tanto, el estrés dentro de los trabajadores se genera a partir de un pensamiento en el cual el individuo cree no poder cumplir con todas las demandas impuestas.

1.2.Problema

1.2.1 Descripción del Problema

El principal problema dentro de la organización es el estrés laboral y el desconocimiento de cómo afrontarlo, Stavroula, Griffiths, & Cox (2004) estudiaron que el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias laborales que no se ajustan a sus conocimientos, por lo tanto, las personas ante las exigencias propias y el pensamiento de no poder ejecutarlas tienden a generar niveles altos de estrés laboral.

Se puede evidenciar que el estrés se encuentra presente en los trabajadores dado que por los registros de la empresa existe un alto índice de absentismo, al igual que el rendimiento de los trabajadores ha ido disminuyendo, existe un mayor índice de errores en la producción lo que conlleva a que la productividad de la empresa se vea afectada y exista quejas por parte de los clientes.

Dado que el estrés dentro de las organizaciones es un tema que no se ha logrado manejar de manera adecuada se considera viable el trabajar dicho proyecto debido a que por medio del mismo se logrará determinar la manera adecuada para que los trabajadores puedan aprender a manejarlo y de esa forma su comportamiento no se vea afectado dentro de la organización.

1.2.2 Preguntas Básicas

¿Por qué se origina?

El estrés laboral se origina principalmente por factores exógenos, así como factores endógenos de los individuos.

¿Dónde se detecta?

La presencia de estrés laboral se detecta en las diferentes áreas de una empresa de lavado textil, estas son área de lavado, secado, planchado, terminado y el área administrativa, se puede evidenciar dicho tema al darse una disminución en la productividad al igual que desorganización en sus labores.

1.3. Justificación

Dentro de la Senplades, el Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV, 2013), busca mejorar la calidad de vida de la población, cabe mencionar que para elaborar la propuesta de afrontamiento se realizará un diagnóstico del estrés laboral en el personal de la empresa y así determinar qué elementos son los que generan los niveles de estrés, por lo tanto el objetivo del presente proyecto es diseñar un modelo para afrontar el estrés laboral de los trabajadores de una empresa de servicios de lavado textil, de esta manera se busca el disminuir la problemática de la misma y así que los trabajadores se desenvuelvan de mejor manera, en concordancia con lo mencionado en

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de afrontamiento del estrés laboral para una empresa de servicios de lavado textil.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Sustentar teórica y metodológicamente el modelo de afrontamiento del estrés laboral para una empresa de servicios de lavado textil.
- Determinar los parámetros que sustentan el modelo de afrontamiento del estrés laboral.
- Validar el modelo de afrontamiento del estrés laboral por parte de especialistas.

1.5. Pregunta de Estudio, Meta y/o Hipótesis de Trabajo

Diseñar un modelo de afrontamiento que sea capaz de disminuir el nivel de estrés laboral en los trabajadores.

1.6. Variables

Variable A: Estrés Laboral

1.7. Delimitación Funcional

Pregunta 1. ¿Qué será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?

El producto final podrá disponer de un modelo de afrontamiento que servirá de base para cubrir las necesidades de los trabajadores en base al estrés laboral.

Pregunta 2. ¿Qué no será capaz de hacer el producto final del proyecto de titulación?

No Aplica

CAPÍTULO II

Marco Teórico

2.1. Origen del estrés

El estrés ha estado presente desde la antigüedad, desde la época de los hombres prehistóricos, dado que a través de este el hombre se preparaba para poder defenderse de los animales salvajes que lo asechaban, por lo que la Comisión Europea (2002) menciona que el estrés consiste en un conjunto de reacciones que preparan el organismo para una pelea o huida de un factor amenazante para el individuo, por lo tanto se puede mencionar que el estrés es algo que está presente desde los inicios del ser humano.

Sin embargo es un tema relativamente nuevo en su estudio, debido a que los primeros estudios sobre este se realizaron entre los años 20, Stora (1992) menciona que un estudiante de medicina en aquella época, en varias ocasiones tuvo la oportunidad de observar que los enfermos a quienes estudiaba, presentaban síntomas similares independientes de la enfermedad diagnosticada, estos fueron en su mayoría la baja de peso, cansancio y pérdida de apetito, este conjunto de síntomas lo llevaron a dar origen al síndrome de estar enfermo, como se puede observar en la cita mencionada las personas al enfrentarse ante el miedo y preocupación de una enfermedad, generaban síntomas como los mencionados con anterioridad, de esta manera se dio el primer paso para el estudio de lo que hoy en día se conoce como estrés.

2.2. Definiciones del Estrés

Hoy en día el estrés es un tema muy estudiado dado a la problemática que genera en el desarrollo de las personas, sin embargo, es necesario conocer acerca de las definiciones del mismo.

Con referencia a lo anterior los autores Lazarus & Folkman (1984) mencionan que el estrés se define como una interacción inadecuada entre el individuo y el entorno en el que este se encuentra, en donde el propio individuo evalúa al medio como desafiante para su bienestar, por lo tanto, se hace un énfasis en lo desafiante del medio, dado que ante la carencia de recursos que tiene la persona para responder a las exigencias del entorno se tiende a generar estrés.

De igual manera la Organización Internacional del Trabajo, OIT (2016) considera que el estrés se genera en la persona ante un desequilibrio por las exigencias percibidas y los recursos que tiene cada individuo para cumplirlas, como se puede observar en la cita tomada una persona tiende a generar estrés ante el temor de no poder cumplir a cabalidad con las exigencias a las que se ve expuesto.

Otros autores que coinciden con la temática son Silicia & Martínez (2010) ellos afirman que se entiende por estrés a un estado emocional negativo, en el que el individuo ve amenazado su bienestar ante las exigencias del medio en el que se desarrolla, se entiende por lo mencionado ya que a través del estrés la persona se siente en una constante amenaza y preocupación por carecer de recursos para su correcto afrontamiento.

Otra definición importante es la mencionada por Águila, Castillo, Guardia, & Achón (2015) en donde mencionan que existe una interacción entre la persona y los eventos a los que este se ve expuesto, de igual manera menciona que a causa de dichos eventos un tanto amenazantes al bienestar del individuo, como se observa en la cita tomada a causa de una variedad de situaciones a las que los individuos están expuestos constantemente se genera estrés, dado que en varias ocasiones estas situaciones resultan amenazantes para cada una de la persona que las afrontan.

Como se puede observar en cada una de las definiciones presentadas, existe una similitud ya que cada una menciona que el individuo genera estrés al enfrentarse a situaciones que exigen más recursos que de los que la persona posee, de igual manera se genera estrés ante el temor de no poder cumplir con las exigencias del medio en el que el individuo se desarrolla.

Si bien es cierto no todo el estrés es de carácter negativo, ya que, así como se puede presentar como un agente nocivo también puede ser un mecanismo para impulsar a las personas a mejorar su rendimiento y buscar maneras adecuadas de cómo enfrentarlo, es decir existen varios tipos de estrés que es necesario conocerlos para de esa manera entender en sí como se debe afrontarlo o como se puede beneficiar a través del mismo.

2.3. Tipos de Estrés

Es importante mencionar que uno de los primeros autores en estudiar el estrés fue Selye (1956) en donde menciona que existe una gran delimitación en el mismo, por un lado, se tiene al tipo de estrés saludable, el que motiva al individuo a seguir adelante en la consecución de sus objetivos planteados, este es el denominado eustrés, mientras que por otro lado se tiene al distrés, este tipo se lo conoce como el estrés patológico, por el cual se desarrollan enfermedades en el individuo y no permiten un rendimiento adecuado, dentro de lo mencionado ya se observa que no todo estrés es bueno, ya que al darse un distrés en el individuo este no permitirá que se dé un buen desarrollo ni mucho menos una productividad adecuada a la hora de realizar las tareas encomendadas.

Por un lado se encuentra el eustrés, Camargo (s. f.) menciona que se conoce como el estrés bueno o positivo, el cual no es perjudicial por el contrario, es necesario para que el individuo pueda sobrevivir, de igual manera el eustrés se presenta en una porción adecuada para que cada uno de los retos a los que se enfrenta el individuo sean superados de manera correcta, se puede observar que este es el responsable de que se dé un rendimiento óptimo en cada una de la actividades del ser humano.

Por otro lado se encuentra un tipo de estrés completamente distinto al ya mencionado dado que este es dañino, Ortega (2014) afirma que existe un tipo anómalo más conocido como distrés, este es el principal causante de enfermedades en los colaboradores por sus niveles desproporcionados de estrés, como se ha mencionado ya, a causa de los niveles elevados de estrés que percibe el individuo se desencadena

un estrés de tipo patológico, el mismo que es perjudicial para los seres humanos ya que es el causante de enfermedades principalmente del corazón.

Con referencia a lo anterior, dentro de los tipos de estrés existen dos grandes tipos completamente distintos, mientras que el estrés positivo o saludable impulsa al individuo en la consecución de sus objetivos, el estrés es del tipo patológico, el mismo que es el causante de varias enfermedades en el individuo y no permite un desarrollo adecuado del mismo.

2.4. Fases del Estrés

Para pasar de una fase a otra existe un espacio de tiempo, el cual no se puede determinar con exactitud ya que depende de cada uno de los individuos y sus recursos de afrontamiento ante una situación estresante.

En relación a lo anterior existen una serie de fases del estrés laboral, Gross (2005) menciona la existencia de tres importantes fases del estrés, las mismas se conocen como Fase A o alarma, Fase B o resistencia y Fase C o agotamiento, dentro de cada una las fases el individuo busca la manera de afrontarlas y así poder eliminar la amenaza, el organismo siempre buscará la manera de eliminar la situación estresante en la Fase A pero al no tener recursos adecuados, la misma avanzará y de esa manera se convierte en una Fase C o agotamiento, en donde el individuo no logra lidiar con la amenaza y da inicio el síndrome de burnout.

Cabe agregar que Marty, Lavín, Figueroa, Larraín, & Cruz (2005) afirman en su estudio que al entrar en la Fase A, se da una reacción de alarma en el organismo del individuo para poder enfrentar la situación estresante y eliminarla de raíz, como se observa al darse una fase de alarma el nivel de adrenalina se eleva ya que prepara al individuo para una lucha contra el agente que genere estrés; en el caso de que no se elimine el estresor y se cambie de fase a la resistencia o Fase B, el organismo se mantiene activo y buscará la manera de adaptarse a la situación que genere estrés en el individuo, para así poder llegar a negociar la situación estresante y poder disminuirla de la manera menos agresiva, como se menciona ya al entrar en la fase de resistencia el organismo busca la manera de adaptarse al estrés, y lograr un equilibrio para así evitar que el individuo se vea afectado, es importante mencionar que dentro de esta fase ya se generan los primeros síntomas de cansancio, por lo que es necesario trabajar de manera rápida con afrontamiento en la fase B, de ese modo el organismo vuelve a la normalidad y se evita la fase C agotamiento; finalmente al no tener una respuesta positiva y la fase de resistencia no tiene éxito, es decir no se logra una adaptación, se inicia la Fase C o agotamiento, en donde el individuo se encuentra bajo un cansancio excesivo, el mismo que genera enfermedades a nivel físico como mental, por lo que es sumamente necesario evitar llegar a dicha fase, para así evitar que el individuo enferme de manera crónica.

Asimismo, Fernández-García (2010) explica de igual manera la existencia de tres fases del estrés, la primera conocida como la fase de alarma, en donde el organismo al percibir una situación difícil o nueva se prepara para responder de la mejor manera y con los recursos que en ese momento dispone, como es la liberación de adrenalina, por otro lado, se tiene la segunda fase llamada resistencia, dentro de la misma el individuo

se mantiene activo, los primeros síntomas de cansancio aparecen, pero se puede responder todavía de manera positiva, en el caso de que el estresor termine el organismo inmediatamente vuelve a la normalidad, sin embargo al no tener un cese en la segunda fase el individuo experimentará la tercera fase o más conocida como agotamiento, en esta al no tener una disminución de las demandas, el nivel de resistencia en el individuo se agota y se inicia una serie de problemas físicos y psíquicos, como se puede observar en lo mencionado ya existen tres grandes fases de estrés, por lo que es necesario reconocer y actuar en la fase de alarma o a más tardar en la fase de resistencia, para así poder evitar que el individuo sufra de agotamiento excesivo sufra una serie de problemas en su salud física y mental.

2.5. Concepto de Estrés Laboral

El estrés laboral es uno de los principales problemas dentro de las organizaciones debido a que a causa del estrés varios trabajadores tienen dificultades en su salud, en referencia a la definición de estrés, se puede mencionar que el estrés laboral es un desequilibrio que experimenta la persona ante las exigencias del medio laboral y los recursos individuales para cumplirlas a cabalidad.

En un estudio reciente Rodríguez-Ramírez, Guevara-Araiza & Viramontes-Anaya (2017) mencionan que el estrés laboral se da cuando las demandas del entorno laboral son mayores a la capacidad que tiene el individuo para enfrentarlas, por lo tanto, como se ha mencionado ya el trabajador al verse frente a una situación que exige más de lo habitual, su rendimiento será menor y de esta manera el individuo genera estrés y no será productivo.

De igual manera el Instituto Mexicano del Seguro Social, (IMSS) (2018) afirma que la creciente presión del tipo laboral puede provocar en el trabajador una saturación física o mental, por lo que se generan diversas consecuencias en la salud y en su entorno más próximo, dado que, se genera un desequilibrio entre el ámbito laboral y personal, por lo que es necesario que cada uno de los trabajadores disponga de recursos necesarios para así poder evitar y controlar dicha situación.

Por otro lado, Fernández-García (2010) señala que dentro del ámbito laboral es necesario que exista un nivel de tensión mínima para que el colaborador muestre sus capacidades al máximo, sin embargo, al enfrentarse a una tensión excesiva se da un desequilibrio, lo que puede resultar en un rendimiento personal y laboral totalmente afectado, como se menciona es necesario que a la hora de realizar las actividades diarias exista un grado de tensión sano, de este modo el individuo buscará la manera de probarse y realizar de manera correcta cada una de sus labores.

Ante la necesidad de conocer acerca de la problemática, se realizó un estudio en Colombia por parte de Posada (2011) en donde se determinó que dos de cada tres trabajadores aseguran sentirse bajo niveles de estrés al realizar sus actividades diarias, para ello la secretaría de salud del país ya mencionado realizó una encuesta en cada una de las empresas, dando como resultado que alrededor del 50% de las bajas laborales se deben a niveles altos de estrés y una gran dificultad para manejarlo, en relación con la problemática a tratar el estrés es uno de los principales factores que generan altos costos dentro de la organización por las bajas laborales que desencadenan.

En consideración a lo anterior Sarabia-Cobo, Díez, Millán, Salado, & Clemente (2016) realizaron un estudio descriptivo y transversal con las variables *burnout* y calidad de vida profesional en una muestra de 57 profesionales sanitarios de dos centros residenciales para mayores, como resultado se hallaron puntuaciones medias de *burnout* y de calidad de vida profesional, con correlaciones negativas significativas entre las subescalas de Agotamiento emocional y Despersonalización y calidad global de vida profesional, dando así como resultado una gran relación entre los niveles de estrés y la calidad de vida laboral, lo que para el presente estudio es de suma importancia debido a que el estrés laboral va de la mano de la calidad de vida y se necesita un equilibrio de los dos para mantener una productividad adecuada y de esa manera evitar que los trabajadores caigan en el burnout.

Tal como se ha visto Escibà-Agüir & Burguete-Ramos (2005) en su estudio cualitativo con una muestra de 64 enfermeras de distintos hospitales, concluyeron que los principales estresores son los relacionados con la sobrecarga de trabajo, presión de tiempo, contacto con la muerte y la interrelación con los familiares de los pacientes, dando como resultado que el personal de enfermería hospitalario está sometido a un gran número de estresores en su trabajo, la mayoría intrínsecos a su profesión, como se observa en la cita tomada los principales estresores en toda profesión es la sobrecarga de trabajo así como la presión de realizar todas las actividades en un tiempo establecido.

Además de un estudio realizado por parte de Ticona, Paucar, & Llerena (2010) de tipo transaccional con diseño correlacional, la muestra en estudio fue de 234 estudiantes de

primero a cuarto año, seleccionada mediante un muestreo probabilístico estratificado, como conclusiones se obtuvo que la mayor parte de la población estudiada fue de sexo femenino, con rango de edad de 19 a 20 años, el año de estudio que apuntó mayor número de estudiantes y mayor nivel de estrés fue el primer año, y el nivel de estrés se encontró severo en un 29.91% de la población, en el estudio mencionado se puede observar que ante la falta de conocimientos como es el caso de un primer año de estudios se genera un mayor nivel de ansiedad, dando así como resultado un nivel severo de estrés, un ejemplo del estrés son los estudiantes de primer año, al no conocer el proceso universitario al cien por ciento, generan estrés ante las nuevas experiencias y nuevos procesos, lo mismo ocurre dentro del ámbito laboral, un trabajador nuevo al no conocer los procesos a realizar para cumplir sus actividades su nivel de estrés será mayor a diferencia de un colaborador antiguo.

Un estudio realizado por Barona (2002) en la Universidad de Extremadura menciona que el principal problema es cómo se relaciona el estrés del educador con el abandono de la profesión docente, el absentismo docente y los problemas relacionada a la hora de captar nuevos profesionales. Dicho problema se lo detecto en una muestra de 258 docentes universitarios de la Universidad de Extremadura, para el cual se utilizó un estudio de tipo descriptivo, estadístico e inferencial dando como resultado que las relaciones con el trabajo son una de las causas potenciales de burnout y estrés ocupacional, para los profesores el estrés puede resultar de múltiples interacciones entre estudiantes, padres, administradores o colegas, como se menciona en el artículo a causa de un estrés laboral no manejado se puede dar grados de absentismo elevados, al igual que un abandono de la profesión, en relación con el tema a tratar al no existir

un modelo de afrontamiento de estrés laboral la gran parte de los trabajadores abandonarían sus trabajos dando, así como resultado complicaciones para la empresa.

2.6 Causas del Estrés Laboral

Las causas por las que un trabajador es víctima del estrés laboral, están en su mayoría relacionadas con el cargo o puesto que desempeña en la empresa en donde realiza sus actividades, Fernández-García (2010) menciona que las principales causas están relacionadas con la insatisfacción laboral y el cansancio o fatiga profesional, al mencionar la insatisfacción laboral es importante recalcar que se refiere a cómo se siente el trabajador a la hora de realizar sus actividades, mientras que el cansancio o fatiga hace referencia a la convicción por parte del trabajador de que sus expectativas y deseos no serán cumplidos, como se ha observado ya según el autor las principales causas por las que se genera estrés dentro del trabajo son el no cumplimiento de sus expectativas o de no sentirse reconocido a la hora de la realización de sus tareas laborales.

De igual manera el IMSS (2018) menciona una serie de causas por las que se desarrolla estrés laboral, entre las principales se encuentran las características del trabajo como son las tareas monótonas, la sobre carga y ritmo de trabajo, horarios estrictos, inflexibles e imprevisibles, así como los cambios de turno repentinos, como se puede observar esta serie de causas en el empleado genera un nivel de estrés elevado, ya que en varias ocasiones se carga de trabajo a la persona sin importar el horario o el tipo de actividad a realizar, por lo que al no tener el tiempo necesario para terminar el colaborador sentirá estrés en el ámbito laboral, de igual manera es importante recalcar

que se trabaja con seres humanos que no están exentos de complicaciones, y al tener horarios estrictos y no poder resolver las dificultades que se les presenta su nivel de tensión aumentará, del mismo modo ocurre con horarios imprevisibles o cambios de turno repentinos, al no tener la libertad de disponer del tiempo personal el individuo sentirá una presión elevada, dado que debe cumplir con sus responsabilidades laborales al igual que con las personales, pero al no tener una claridad del horario a realizar no podrá cumplir de manera adecuada en los ámbitos que le rodean.

En relación al contexto laboral el IMSS (2018) menciona que las causas que aportan al desarrollo del estrés laboral son principalmente la inseguridad contractual, ya que una persona al no tener algo estable que le dé el sustento necesario para sí mismo y su familia no podrá rendir de la mejor manera, ya que se enfrenta al temor de ser o no ser contratado, si bien es cierto es necesario un periodo de prueba en donde se capacite al nuevo personal, pero que sucede cuando la empresa sigue prolongando dicho periodo sin dar una respuesta al colaborador, este se ve inmerso en un estrés elevado por la incertidumbre que genera la situación ya mencionada; otra causa muy común es la falta de reconocimiento del trabajo así como una baja remuneración, existen empresas en las que el nivel de exigencia es muy elevado en torno a las actividades y horarios a cumplir, por lo que el colaborador en varias ocasiones no tiene días de descanso, debe extender su jornada laboral y al momento de recibir su remuneración el valor no justifica la exigencia recibida; en torno al ambiente y equipo para realizar las tareas es necesario que el colaborador tenga a su disposición el material y equipo adecuado, así como luz y espacio personal adecuado.

2.7. Consecuencias del Estrés Laboral

En un estudio realizado en la ciudad de Ambato por parte de la Universidad Técnica, Lándazuri-Troya, Chasillacta-Amores, Quishpe, & Tamia de la Fuente (2016) determinaron que los estudiantes cuyo tiempo es limitado o no está bien organizado, son quienes mayor nivel de estrés generan dado a que la carencia del mismo no permite alcanzar el éxito en la culminación de sus tareas, por lo tanto, tienden a estresarse con mayor frecuencia provocándoles daños leves en la salud, como se puede observar la falta de tiempo o la mal administración del mismo conlleva dificultades en la realización de las tareas no solo en el área educativa, ya que esta problemática se aplica también en el área laboral debido a que al no tener un control en el tiempo para la realización de sus tareas los trabajadores disminuirán en su productividad lo que es perjudicial para la organización.

Dentro de las consecuencias más comunes que menciona el IMSS (2018) se puede encontrar la reducción de la productividad, calidad de vida en descenso, problemas de salud ya sea física y mental, ansiedad, problemas familiares y riesgos de adicciones, como se puede observar las consecuencias que acarrea el estrés son graves ya que afectan no solo a la empresa o al colaborador, en realidad afectan a cada una de las esferas en las que el individuo se desarrolla, es decir en el ámbito personal, enfermedades, en el ámbito familiar y en el ámbito laboral.

2.7.1. Consecuencias Personales

Al referirse a las consecuencias que el estrés laboral acarrea en el individuo es importante recalcar que cada ser humano es distinto por lo que no todos experimentan las mismas reacciones o en el mismo nivel, sin embargo, los expertos en el área luego de varios estudios han logrado determinar las principales consecuencias que trae consigo el estrés laboral.

Por lo tanto, Fernández-García (2010) menciona que las principales consecuencias físicas y psicológicas del estrés son los dolores musculares y de cabeza, comerse las uñas, agotamiento o irritabilidad, cambios en el sueño, alimentación, vida sexual y estado de ánimo, dichas consecuencias se pueden identificar en la fase de alarma y de adaptación por lo que es necesario tratarlas a tiempo para así evitar que se desencadene en un estrés crónico, de igual manera se puede mencionar que una persona al estar bajo una situación estresante en su área laboral, su cabeza estará enfocada en encontrar la mejor manera de resolverla, de ese modo su hábito del sueño se verá afectado al igual que su alimentación, la tensión a la que se ve expuesto provocará una tensión a nivel muscular lo que no permite que resuelva de manera rápida la situación que lo aqueja dado la incomodidad que tiene.

De igual manera a consecuencia del estrés son las principales enfermedades cardíacas, es decir presión arterial elevada, taquicardias frecuentes, el estrés en conjunto con la ansiedad pueden hacer que la persona busque alimentos que no son saludables para el organismo, dando, así como resultado un taponamiento de arterias, y en el peor de los casos infartos que pueden costarle a vida al colaborador.

2.7.2. Consecuencias Familiares

El área familiar al ser una de las principales esferas en donde se interrelaciona el individuo, se verá afectada y este se encuentra bajo estrés ya que así como el trabajo y las actividades a realizarse demandan de la atención y concentración de la persona, de igual manera la familia demanda atención, en el caso de haber hijos de por medio, existen tareas, juegos, conversaciones que para la persona que sufre de estrés no son necesarias en el momento, por el contrario en la mayoría de los casos son motivo de conflicto dentro del hogar.

Según se ha visto Fernández-García (2010) afirma que el estrés repercute en las relaciones familiares, dado que el colaborador se mantiene en un estado de agresividad e irritabilidad, dentro de las principales consecuencias se puede mencionar problemas conyugales, dificultad de comunicación con los hijos, distanciamiento en la educación de los hijos, entre otros, como se puede observar las principales dificultades son con los familiares más cercanos de la persona que sufra estrés, en el caso de las relaciones conyugales, al ser la pareja quien trabaja se ven expuestos a horarios diferentes, tareas del hogar por cumplir, educación de los hijos y sobrellevar la economía del hogar, por lo que al estar bajo la presión del estrés laboral el colaborador se verá irritado y molesto ya que su nivel de tolerancia se verá afectado ante cualquier estímulo y dichas actividades que habitualmente se realizan en conjunto con la pareja, en realidad no serán de mayor importancia para el individuo ya que su mente se enfoca en el trabajo, dando como resultado discusiones maritales, en el caso de la relación con los hijos, la comunicación y su educación, el trabajador las descuida ya que al llegar al hogar agotado de su jornada laboral, únicamente buscará un método de relajación y así evitar

seguir escuchando algún tipo de problema nuevo, por lo que inconscientemente una persona que se encuentra inmerso en el estrés laboral se aísla de su familia para así lograr mantener un grado de equilibrio en sí mismo.

Es importante que cada uno de los seres humanos valoren el tener una pareja, que los apoye, una familia que los resguarde, el mero hecho de producir dinero es una de las razones por las que el trabajador sufrirá de estrés laboral, ya que en su mente está el cada vez crecer más económicamente, pero en varias ocasiones para lograr este objetivo se deja de lado a la familia quienes en realidad son las personas que deben demandar más atención y cuidado de cada uno de los miembros de la misma.

2.7.3. Consecuencias para la Empresa

Al hablar de estrés laboral se debe reconocer que este no afecta únicamente al individuo ya que el mismo tiene repercusiones en conjunto en todos los entornos del colaborador, es decir al sufrir de estrés laboral el trabajador la empresa en donde labora sufrirá las consecuencias del mismo, ya que se da una baja en la productividad del personal, al igual que un índice alto de absentismo por enfermedades, cansancio, etc.

Después de lo anterior expuesto, Fernández-García (2010) menciona que el nivel de estrés que tiene una empresa es la suma de estrés que tiene cada uno de sus trabajadores, de igual manera menciona que las principales consecuencias para la empresa se enfocan en la disminución de la productividad de los trabajadores, aumento en el absentismo, falta de orden y limpieza, así como aumento de quejas por parte de los clientes y consumo de drogas, como menciona el autor a consecuencia del estrés laboral se da una gran baja en la productividad ya que el individuo realiza lo estrictamente necesario, sin preocuparse en que puede quejar alguna tarea por realizar; en relación al absentismo los colaboradores acuden a enfermedades para justificar su falta, sin embargo al haber un índice elevado del mismo se puede considerar un sinónimo de que algo ocurre y los trabajadores evitan acudir a la empresa para así evitar el estrés laboral; la falta de orden y limpieza van de la mano con las quejas de los clientes, dado que el trabajador al no sentirse cómodo en su lugar de trabajo los resultados que tendrá serán deficientes, dando así como resultado una mala imagen para la organización, finalmente las drogas y el estrés tienen una estrecha relación ya que es el método más fácil por el que los trabajadores optan para poder lidiar con el mismo, lo que para la organización es de gran riesgo ya que una persona que consuma

ya sea alcohol, cigarrillos u otras sustancias dentro de la empresa o que llegue a su jornada laboral bajo efectos de las mismas, son propensos a accidentes laborales o muertes, llevando así a la organización a un gran peligro, por lo que es de gran importancia el trabajar en cada uno de los aspectos en los que el colaborador se desarrolla, para de ese modo poder combatir el estrés laboral y darle a la persona las herramientas necesarias para su comodidad dentro de la empresa, y así obtener un ganar – ganar.

2.8. Afrontamiento del Estrés Laboral

El estrés laboral es un tema que afecta en gran medida a la población mundial, por lo que es necesario aprender a identificarlo y manejarlo de manera temprana, de ese modo se logra un equilibrio entre las demandas y exigencias del medio y las herramientas que tiene cada uno de los individuos para cumplirlas, para llevar a cabo lo mencionado ya, es necesario el afrontamiento ya que a través del mismo el individuo logra controlar la situación y así evitar enfermedades.

En relación a lo mencionado ya Felipe-Castaño & León del Barco (2010) afirman que se entiende por afrontamiento a los esfuerzos tanto cognitivos como conductuales que se enfocan en controlar las demandas y exigencias del medio, como se menciona a través del afrontamiento el individuo aprende a controlar, manejar, tolerar y minimizar la situación estresante a la que se ve expuesto.

Del mismo modo Macías, Madariaga Orozco, Valle Amarís & Zambrano (2013) en su estudio mencionan que el afrontamiento es una forma mediante el cual el individuo

busca la mejor manera de tolerar, manejar y minimizar las situaciones que superan sus capacidades, como se menciona en la cita tomada a través del afrontamiento el individuo logra sobrellevar toda situación que puede ser generador de estrés.

En España al realizar un estudio se puede evidenciar dos tipos importantes de afrontamiento, Fernández Jiménez & Polo Sánchez (2011) mencionan que existen las estrategias activas ya que a través de las mismas se busca resolver el problema mediante el control emocional del individuo, por lo que a este tipo de estrategias se las considera adaptativas, mientras que al darse conductas de evitación se generan estrategias desadaptativas y de ese modo se produce una ausencia de afrontamiento, se puede observar en la cita tomada que mediante el afrontamiento se puede manejar el problema en el que gran parte de la sociedad se ve inmerso hoy en día y este es el estrés.

Dentro de los modelos de afrontamiento es necesario conocer los tipos de los mismos, según Vega Valero, Villagrán Velazco, Nava Quiroz, & Soria Trujano (2013) existen dos tipos de afrontamiento, el afrontamiento dirigido a la acción, el cual se enfoca en aplicar actividades que ayuden a modificar una conducta o problema, al igual que el afrontamiento dirigido a la emoción, en donde existen acciones que ayudan a regular las respuestas emocionales que generan el problema, como se observan en la cita tomada existen dos tipos que ayudan para afrontar de mejor manera el estrés, a través de los mismo se puede ayudar a disminuir el problema al que se enfrenta la organización.

Cabe agregar que en Lima – Perú se pudo determinar los diferentes tipos de afrontamiento más utilizados, Solís Manrique & Vidal Miranda (2006) mencionan que aquellos productivos se conocen como resolver el problema que se enfoca en tomar las dificultades de manera directa, de igual manera se menciona sobre el de referencia hacia los otros, el cual trata sobre compartir el problema con otras personas y de esa manera buscar apoyo en ellos y solucionar las dificultades, como se menciona en la cita tomada dichos afrontamientos son los que en su mayoría dan resultados positivos en los individuos dado que brindan soluciones confortables para aquellos que los utilizan.

Resulta oportuno mencionar un estudio realizado por Cassaretto, Chau, Oblitas, & Váldez (2003) en donde afirman que existen dos tipos de afrontamiento, estas son la aproximación y la evitación, dentro de la aproximación se da la lucha de los individuos en donde se generan estrategias para enfrentar los problemas, sin embargo, para los autores no es el mejor método ya que se genera distrés, es decir estrés negativo, dando como resultado emociones negativas en el individuo, mientras que dentro de la evitación se pueden generar estrategias cognitivas como de comportamiento para así, evitar dichas emociones y poder manejar de manera adecuada el estrés, como se menciona en la cita tomada a través de dichos métodos se puede manejar de manera adecuada el estrés, sin embargo para tener un afrontamiento adecuado es necesario tener un equilibrio en ambos tipos de afrontamiento de ese modo no se llega un extremismo y se puede manejar de mejor manera el problema.

Como se puede observar en los temas mencionados gracias a un afrontamiento adecuado el estrés se puede manejar, y así disminuir los niveles que afectan a los

individuos, cada uno de los individuos reaccionan de manera distinta, por lo tanto, no todos tendrán el mismo modo de afrontar mientras para unos es mejor la aproximación o lucha, para otras resultará un método más adecuado la evitación, mientras se maneje el estrés de manera correcta el afrontamiento aplicado puede variar.

Para que el afrontamiento sea adecuado es necesario que se trabaje tanto en el individuo como en la organización, por lo que Fernández-García (2010) menciona que es necesario que se controle y regule los horarios, cargas de trabajo, responsabilidades, así como evitar la inestabilidad laboral y drogas, como se ha menciona ya es necesario que a la hora de crear un puesto de trabajo o contratar a una persona queden completamente establecido los horarios y funciones que se debe realizar, para de ese modo evitar malos entendidos y que se genere un malestar por ambas partes, en torno a la inestabilidad laboral se debe siempre buscar la manera en que todo proceso que se lleve a cabo tenga total claridad, de ese modo la persona contratada no debería tener temor a la pérdida de su trabajo, finalmente al momento de iniciar una relación laboral se debe dejar en claro cuáles son las prohibiciones de los trabajadores, como es el consumo de drogas dentro de la organización, de ese modo no habría porque realizar amonestaciones y se evitará el estrés laboral.

CAPÍTULO III

Marco Metodológico

3.1. Metodología

3.1.1. Enfoque

Se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que a través del mismo se obtuvieron datos numéricos de carácter relevante para la investigación, Ugalde-Binda y Balbastre-Benavent (2013) mencionan que dentro de un estudio cuantitativo los datos obtenidos son considerados como tangibles, rigurosos y fidedignos, por lo tanto, a través, del mismo se ha buscado obtener niveles verídicos sobre el nivel de estrés de los trabajadores.

3.1.2. Alcance

La presente investigación se ha determinado con un alcance descriptivo, dado que se dará información detallada acerca de la problemática que aqueja a la empresa, en su investigación Hernández-Sampieri, Fernández-Collado & Baptista-Lucio (2010) determinó que dicho alcance se encarga de recoger información de manera independiente de los conceptos de estudio, de esta manera se consideró como el alcance adecuado para entregar información verídica, dado que se realizó una investigación bibliográfica profunda a cerca de la variable de la investigación, para así poder construir una propuesta viable para la empresa.

3.1.3. Diseño

Para la presente investigación se ha utilizado un diseño no experimental de corte transversal.

En una investigación realizada por Sousa, Driessnack, & Costa-Mendes (2007) mencionan que, dentro del diseño utilizado, el investigador no interfiere en ningún momento, por el contrario, observa lo que ocurre de manera natural, por lo tanto, al ser utilizado el diseño no experimental se pudo determinar la situación en la que se encontraba inmersa la empresa.

Por otro lado, dentro del tipo de estudio que se ha utilizado Ortiz-Urbe (2004) menciona que el estudio de tipo transversal plantea una relación entre las variables de estudio, por lo tanto, se ha resuelto utilizar dicho tipo ya que se centra principalmente en analizar el nivel de la variable en un momento determinado.

3.2. Población

La población utilizada en la investigación fue el universo total de la empresa de servicios de lavado textil, la cual consta de 16 trabajadores, quienes se encuentran distribuidos en cinco áreas que se detalla a continuación:

- Área de lavado: 3 personas.
- Área de secado: 3 personas.
- Área de planchado: 3 personas.
- Área de terminado: 3 personas.

- Área administrativa: 4 personas.

Para la distribución de la misma se tomó en consideración los rangos de edad de los participantes, Citrin & Smith (2003) en su libro mencionaron que existen tres etapas importantes en el desarrollo de la carrera profesional, la primera etapa se la conoce como etapa de promesa, la cual se encuentra comprendida entre las edades de 18 a 30 años, en donde se desarrollan una serie de habilidades como son comunicativas, para enfrentar los cambios, al igual que habilidades para el uso de tecnologías; En el caso de la segunda etapa se habla de una etapa de ímpetu, la cual está comprendida entre 30 a 50 años, en donde se desarrollan habilidades de liderazgo, interpersonales y para trabajar en distintos contextos; Finalmente se menciona la tercera etapa, etapa de la cosecha, la cual parte desde los 50 años en adelante, dentro de la misma se desarrollan habilidades para reinventarse a sí mismo, debido a que en esta etapa el profesional para a ser un mentor para los nuevos profesionales, como se observa en la cita tomada existen varias etapas en el desarrollo profesional con varios rangos de edad, por lo que fue necesario su utilización para el análisis de resultados.

3.3.Instrumentos

Dentro de la presente investigación ha sido necesario el utilizar dos instrumentos para la recolección de datos y un programa para la tabulación de los mismos, Gómez (2006) en su estudio menciona que el recolectar datos es un mecanismo mediante el cual se puede medir, como se ha menciona ya, a través de la recolección de datos se obtuvo resultados cuantitativos y de ese modo se pudo determinar el nivel de estrés laboral en

los trabajadores, se ha adaptado cada uno de los instrumentos que se utilizaron, los cuales se detallan a continuación.

- **Ficha sociodemográfica:** dentro de la realización de una ficha sociodemográfica se tomó en consideración la edad, sexo, estado civil, escolaridad, cargas familiares, así como el área en el que el trabajador desarrolla sus actividades laborales diarias. Ver Anexo 1.
- **Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS:** para la obtención del nivel de estrés laboral en la organización se decidió utilizar el cuestionario de la OIT-OMS sobre el estrés laboral, el mismo que se validó por un docente de la Pontificia Universidad Católica, al igual que por el gerente de la empresa en donde se realizó la investigación, los profesionales en el área dieron su aprobación para que el cuestionario sea aplicado. Ver Anexo 2.

El instrumento ya mencionado está conformado por 25 preguntas, las cuales tienen como objetivo medir el nivel de estrés laboral, dentro del instrumento se encuentran varias áreas, como son: clima, estructura y territorio organizacional, así como tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo, es necesario mencionar que es una escala de tipo Likert con siete tipos de respuestas, sin embargo, se debe recalcar que para cada pregunta se requiere de una sola respuesta. Ver Anexo 3.

Las respuestas mencionadas tienen una puntuación entre 1 y 7, en donde la puntuación 1 responde a “nunca”, mientras que la puntuación 7 corresponde a

“siempre”, como se puede observar en la Tabla 3.1, a continuación, el método detallado fue el que se utilizó para la calificación de los ítems planteados.

Tabla 3.1.

Ítems para la calificación del Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

Dimensiones	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Fuente: Llana-Álvarez, F. J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. Madrid: Editorial Lexnova.

Como se mencionó anteriormente dentro de la tabla presentada se puede observar los ítems correspondientes a cada una de las dimensiones, que se han evaluado en la aplicación del cuestionario de estrés laboral, es necesario recalcar que se debió realizar una sumatoria de los mismos dado que de esa manera se obtuvo el rango de estrés de cada categoría, a continuación, se explica cómo interpretar el rango de estrés obtenido.

Tabla 3.2.

Subdivisión de los Rangos de Estrés por Dimensiones

Dimensiones	Baja	Intermedia	Estrés	Alto
Clima organizacional	4 – 9	10 – 15	16 – 21	22 – 28
Estructura organizacional	4 – 9	10 – 15	16 – 21	22 – 28
Territorio organizacional	3 – 8	9 – 12	13 – 17	18 – 21
Tecnología	3 – 8	9 – 12	13 – 17	18 – 21
Influencia del líder	4 – 9	10 – 15	16 – 21	22 – 28
Falta de cohesión	4 – 9	10 – 15	16 – 21	22 – 28
Respaldo del grupo	3 – 8	9 – 12	13 – 17	18 – 21

Fuente: Llana-Álvarez, F. J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. Madrid: Editorial Lexnova.

En la Tabla 3.2 se puede observar los puntajes para determinar en qué rango de estrés se encuentra en el individuo de acuerdo a sus respuestas, es importante mencionar que las dimensiones mencionadas ya, son una pauta para reconocer en qué áreas de la organización se debe realizar una intervención.

Para la obtención del nivel de estrés presente en cada uno de los individuos a quienes se les aplicó el instrumento es necesario realizar una suma total del rango del estrés de las siete dimensiones, como se puede observar a continuación, se explica cuatro tipos de niveles de estrés que se puede obtener en la aplicación del instrumento.

Tabla 3.3.

Niveles de estrés del Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

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

Fuente: Llana-Álvarez, F. J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. Madrid: Editorial Lexnova.

Como se puede observar en la Tabla 3.2 existen cuatro diferentes niveles de estrés según la puntuación obtenida en el cuestionario, si se obtuvo una puntuación de 90,2 o menor a ella quiere decir que el nivel de estrés es bajo, en el caso de haber obtenido una puntuación entre 90,3 y 117,2 el nivel de estrés es intermedio, mientras que, si se obtuvo una puntuación entre 117,3 y 153,2 se pudo determinar la presencia de estrés, por el contrario, al haber obtenido una puntuación de 153,3 o mayor a ella se considera un nivel de estrés alto.

En relación a la fiabilidad y validez de la prueba Suárez-Tunanñaña (2013) en Lima-Perú determinó que el cuestionario que se ha presentado tiene una fiabilidad de 0,972 bajo el Alfa de Cronbach, como se puede observar el nivel de fiabilidad del instrumento utilizado, es muy alto por lo que ha sido aprobado, es importante recalcar que en el estudio realizado de igual manera se calculó la fiabilidad, en la que se obtuvo un valor de 0,861 bajo el Alfa de Cronbach, corroborando así la utilidad del cuestionario.

- **Programa estadístico SPSS:** se ha utilizado dicho programa con el objetivo de conocer los niveles estadísticos de la variable que se ha estudiado, el mismo se encarga de tabular los datos que se ingresaron sobre el cuestionario aplicado y de esa manera se consiguió obtener el nivel de estrés laboral al que cada trabajador se ve enfrentado.

3.4. Procedimiento Metodológico

Para la realización de esta investigación se llevó a cabo el siguiente proceso metodológico.

El primer paso fue definir el problema que aquejaba a la empresa, de esa manera se pudo definir los objetivos y el tema de la presente investigación; Una vez que se delimitó dicha temática se procedió a recabar información bibliográfica para así proceder a la construcción del marco teórico, el producto final es la creación de un modelo de afrontamiento del estrés laboral, por lo tanto, la información recabada trató acerca de modelos de afrontamiento y estrés laboral.

El siguiente paso que se realizó fue definir la metodología utilizada para así cumplir la meta propuesta, es decir el enfoque, alcance, así como los instrumentos adecuados, esto se pudo conseguir a través de varias revisiones de estudios similares del tema propuesto. Una vez definida la investigación se procedió a definir la población de la misma, la cual estuvo conformada por el universo de la empresa.

Una vez definida la población, se procedió a realizar la validación de los instrumentos a utilizarse los cuales fueron validados por un docente del área al igual que por el gerente de la empresa en donde se realizó la investigación, de ese modo se aseguró que los instrumentos sean apropiados para la obtención de datos reales acerca del nivel de estrés en cada uno de los trabajadores.

Después de realizar la validación del instrumento se procedió con la aplicación del mismo a la población definida, de ese modo se pudo tabular los datos obtenidos dentro del programa SPSS, gracias a la tabulación de los mismos se obtuvo porcentajes acerca del nivel de estrés de cada trabajador, de ese modo se realizó el análisis de datos obtenidos a través de gráficos, los cuales detallaron los niveles de estrés registrados en la empresa estudiada.

El siguiente paso que se realizó fue el determinar los parámetros para la elaboración del modelo, es necesario mencionar que el modelo va direccionado a controlar y dar herramientas a los trabajadores cuyo nivel de estrés se encuentre en niveles intermedios o superiores, mientras que a los colaboradores con nivel de estrés bajo se les otorga herramientas para aprender a sobrellevarlo y evitar así se llegue a niveles intermedios; los parámetros en los que el modelo se basó se relacionan principalmente con características físicas del área de trabajo, al igual que con espacios cortos en los que los trabajadores tienen libertad de realizar actividades a su gusto.

Para la elaboración del modelo se tomó en consideración varias estrategias ya aplicadas como son las centradas en el individuo y las medidas de intervención en la organización, Tarradellas (2008) en su estudio menciona que todas aquellas medidas centradas en el individuo buscan el disminuir el nivel de estrés, al igual que los pensamientos negativos a los que se enfrentan ante las exigencias por parte del medio laboral, por el contrario, las medidas de intervención sobre la organización buscan dar un ambiente físico adecuado al trabajador, para así poder desempeñar de manera correcta cada una de las labores, como menciona el autor las medidas indicadas ya son las necesarias en este caso para realizar un intervención adecuada en la organización,

dado que a través de las mismas se logró crear un modelo de afrontamiento viable para cubrir las necesidades de la empresa en donde se realizó la investigación.

Una vez finalizada la creación del modelo de afrontamiento se pasó a realizar el último paso metodológico, el cual consistía en realizar la validación del mismo ante el criterio de especialistas, para cumplir con el requisito mencionado se presentó la propuesta a varios expertos en el área al igual que a docentes de la Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, quienes dieron su aprobación ante el mismo.

CAPÍTULO IV

Análisis de Resultados

En el siguiente capítulo se presentan los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados, es decir del Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS; dichos resultados son primordiales para la creación de la propuesta, en base al análisis de los mismos se estableció los factores principales en los que se basó el modelo de afrontamiento del estrés laboral, y de ese modo se consiguió cumplir con el objetivo propuesto.

4.1. Fiabilidad del Instrumento

Tabla 4.1

Fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,861	25

En el análisis de fiabilidad cuando la puntuación se acerca a su puntaje máximo, es decir 1, se considera más fiable la escala y con una fiabilidad de $\alpha = ,861$, el cuestionario es válido para ser aplicado en investigaciones teóricas, función que el mismo cumple en esta investigación.

4.2. Características de la población

Dentro de esta sección se mencionan las características sociodemográficas y laborales de cada uno de los individuos que conforman la población estudiada. Cabe recalcar que la misma está conformada por el universo total de la empresa, es decir 16 trabajadores tanto del área administrativa como del área operativa. Es importante mencionar que la metodología usada para la población se encuentra explicada en el capítulo anterior.

A través de la revisión de las características presentes, se pudo determinar el sexo, edad, estado civil, cargas familiares, nivel de estudios, así como el área de trabajo como variables sociodemográficas en cada uno de los individuos. Dicha información se la presenta a continuación:

Tabla 4.2.

Descriptivos del sexo de la población

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	7	43,8%
Masculino	9	56,3%

Se observa en la Tabla 4.2 que la población está conformada en su mayoría por individuos del sexo masculino con un porcentaje de 56,3%, mientras que el 43,8% se encuentra conformado por individuos de sexo femenino.

Tabla 4.3.

Descriptivos de la edad de la población

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	6	37,5%
30 a 50 años	9	56,3%
+50 años	1	6,3%

Como se puede observar en la Tabla 4.3 el rango etario que predomina en la organización está comprendido entre 30 a 50 años, los mismos que han desarrollado experiencia y habilidades dentro del área laboral. El rango de edad siguiente se encuentre entre 18 a 30 años, con un porcentaje de 37,5%; es importante recalcar que dentro de este período de edad los individuos empiezan a insertarse en el campo laboral por lo que son más susceptibles al estrés laboral. Finalmente se obtiene un porcentaje del 6,3% en individuos de 50 años en adelante, lo que se entiende que es una minoría dentro de la organización.

Tabla 4.4

Descriptivos del estado civil de la población

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado	6	37,5%
Soltero	9	56,3%

Se observa en la Tabla 4.4 que el estado civil que prevalece dentro de la organización es soltero, dado que abarca un 56.3% de la población, mientras que los individuos cuyo estado civil es casado tiene un porcentaje del 37,5%, por lo que se puede observar que la mayor parte de la población en la organización en la actualidad se encuentra soltero.

Tabla 4.5

Descriptivos de las cargas personales de la población

Cargas Personales	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	4	25%
1-2	11	68,8%
3-4	1	6,3%

Dentro de la Tabla 4.5 presentada se puede determinar que el 68,8% corresponde a los individuos con 1 a 2 cargas personales, lo que puede representar un factor que genere estrés en el personal, de igual manera se puede observar que existe un 25% de la población que no tiene cargas, mientras que un 6,3% tiene de 3 a 4 cargas personales, lo que puede representar un porcentaje menor, sin embargo, puede ser un factor que incida en el desarrollo de estrés en el individuo.

Tabla 4.6

Descriptivos del nivel de estudios de la población

Nivel de Estudios	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	1	6,3%
Secundaria	11	68,8%
Superior	4	25%

Respecto al nivel de estudios de los participantes se observa en la Tabla 4.6 que la mayor parte de la población, es decir un 68,8% tiene un nivel de estudios de secundaria, es decir personas que culminaron el bachillerato, esto los hace más susceptibles a generar estrés antes las exigencias de la organización; en el caso de estudios superior se tiene un 25%, lo que representa que muy pocos individuos han

alcanzado un título universitario, mientras que el 6,3% de la población tiene una preparación primaria, por lo que la carencia de preparación puede generar estrés.

4.3. Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Es un instrumento que busca medir el nivel de estrés de los participantes; está conformado por 25 preguntas, las cuales varían entre 1 y 7 puntos, en donde 1 corresponde a “nunca” mientras que 7 es igual “siempre”; es importante recalcar que para el análisis del cuestionario de estrés laboral se realizó una validación por parte de especialistas. De igual manera se menciona que para determinar el nivel de estrés de los trabajadores se realizó un examen del mismo con la ayuda del instrumento mencionado en cada área de trabajo de la organización, la misma que se presenta a continuación.

Tabla 4.7

Descriptivos de las áreas de trabajo de la población

Área de Trabajo	Frecuencia	Porcentaje
Administrativa	4	25%
Lavado	3	18,8%
Secado	3	18,8%
Planchado	3	18,8%
Terminado	3	18,8%

Dentro de la tabla presentada se puede observar claramente que el 25% de la población corresponde al área administrativa, mientras que en las áreas de lavado, secado, planchado y terminado se halla un porcentaje de 18,8% en cada una de ellas.

El siguiente gráfico presenta el nivel de estrés por cada área de trabajo dentro de la organización:

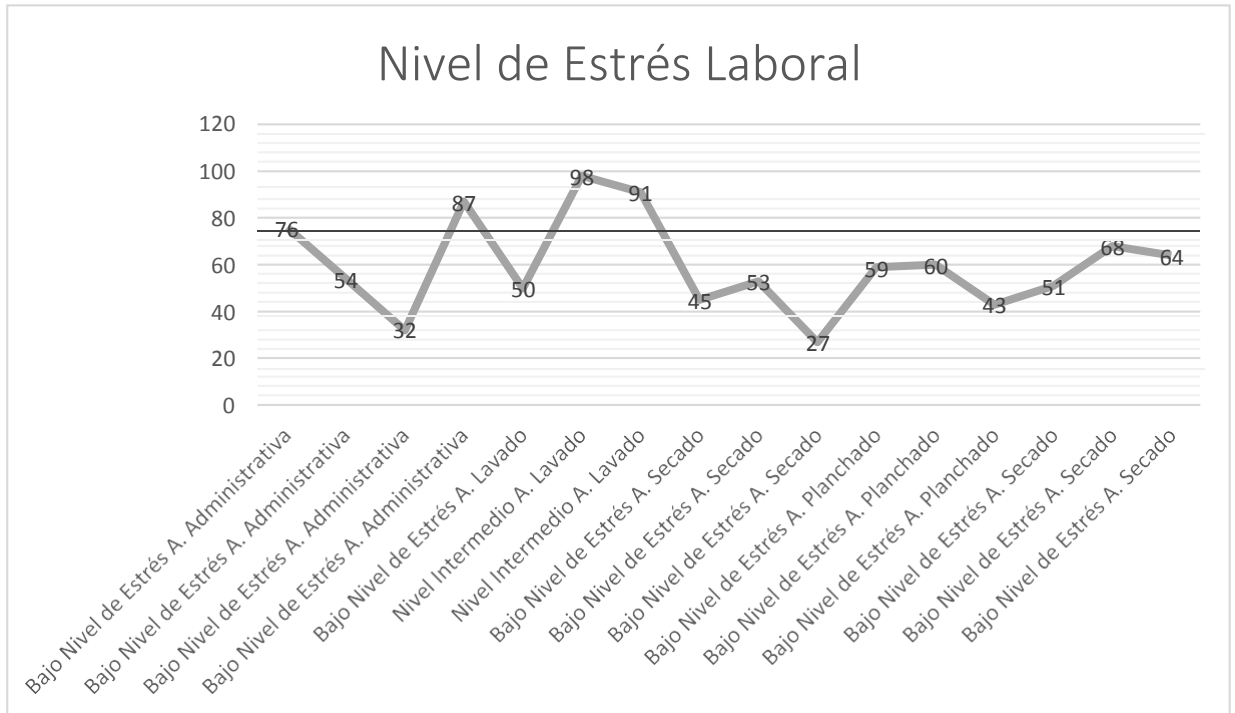


Figura 4.1. Nivel de estrés laboral según dimensiones.

Como se puede observar en la figura presentada existen dos picos muy marcados que representan niveles de estrés de gran riesgo para la organización, dado que marcan un nivel intermedio dentro del área de lavado, por lo que se debe trabajar directamente como intervención con dicha área y como prevención con toda la organización.

Para poder realizar una intervención acorde a las necesidades de la empresa es necesario determinar las dimensiones en las que se debe trabajar, dentro del área de lavado 2 de 3 trabajadores presentan un rango alto en las dimensiones de clima organizacional y territorio organizacional, dando así el indicador de que se debe enfocar directamente la propuesta a esas dos dimensiones, de ese modo lograr resultados apropiados.

CAPITULO V

Propuesta

5.1. Presentación de la propuesta

El presente capítulo consiste en la presentación de un modelo para afrontar el estrés en los trabajadores de una empresa de servicios de lavado textil, para determinar las necesidades del modelo se debió realizar la aplicación de un instrumento que mida el estrés dentro de la organización, para así realizar los análisis pertinentes y determinar en base a que necesidades de la empresa se debió construir el modelo.

De igual manera a través del modelo de afrontamiento se busca dar una contribución a la organización en donde se realizó el estudio, ya que gracias al mismo se busca otorgar estrategias adecuadas a los colaboradores de la empresa, para así aprender a manejar el estrés laboral y que este no se torne nocivo tanto para la organización como para el colaborador.

Por otro lado, es importante recalcar que el modelo se diseñó en base a una exhaustiva investigación desarrollada en el marco teórico, en donde se puede apreciar revisiones de aplicaciones reales de modelos en diversas organizaciones, en donde a través de la aplicación de los mismos se logró disminuir y dar pautas para aprender a manejar el estrés laboral.

Es importante mencionar que, la propuesta irá direccionada a las necesidades de la organización, en este caso es el mejorar el clima y territorio organizacional, por lo

tanto para manejar el estrés laboral a este se lo debe considerar como un fenómeno multicausal, en donde afecta varios ámbitos del individuo, el modelo que se detalla a continuación, se basó en los programas de intervención que propone la OIT, como son el enfoque individual, el enfoque grupal y el enfoque organizacional, a continuación, se detalla cada uno de los enfoques a trabajar:

5.2. Enfoque individual

Dentro de este enfoque se busca entregar estrategias directamente al trabajador, para que pueda manejar la situación a la que se ve enfrentando y así evitar el estrés, es importante mencionar que el éxito en este enfoque es el cumplimiento a cabalidad del mismo, solo de ese modo se conseguirá resultados adecuados.

Es necesario que durante la jornada laboral cada uno de los colaboradores tengan un espacio de tiempo en el que puedan olvidar las actividades a realizar en cada una de sus áreas de trabajo, al realizar actividades diferentes por un periodo de tiempo entre cinco y diez minutos se logra que los trabajadores aparten sus mentes de la rutina laboral, y de ese modo los pensamientos negativos al igual que los niveles de ansiedad serán menores.

- **Alimentación:** una de las principales razones por las que se genera estrés en el ámbito laboral es el no tener el tiempo suficiente para el consumo de alimentos, por lo que es necesario dentro de la jornada laboral realizar una pausa a media mañana en la que el colaborador pueda ingerir alimentos y de esta manera recargar energía para continuar con sus labores.

¿Pero qué es lo recomendable para el consumo dentro de la jornada laboral? En consulta con la experta en Nutrición y Dietética María Gabriela Oviedo se llegó a la conclusión que en la sociedad en la que actualmente nos encontramos, el consumo de café y pan es muy común en las empresas, al igual que lo snacks de funda ya que al ser de fácil acceso para los oficinistas, son la opción más apetecible a la hora de tomar un receso, sin embargo, al ser alimentos altamente condimentados de manera artificial producen una irritación en las paredes del estómago, mientras que consumo el consumo de café provoca ansiedad antela necesidad de consumir mayores cantidades de cafeína en el día, por otro lado, el pan por sus compuestos provoca pesadez e hinchazón en el colaborador, lo que genera una baja en la concentración laboral.

Por otro lado, el consumo de frutos secos al ser una gran fuente de ácidos grasos permite que se den conexiones neuronales lo que aporta a un mejor desempeño laboral, de igual manera el consumo de frutas por sus azúcares naturales y vitaminas son una gran fuente de energía lo que contribuye a disminuir el estrés laboral de una manera natural.

5.3.Enfoque Grupal

Cuando se menciona una intervención grupal, se refiere a impartir técnicas como pausas activas y métodos de relajación para que sean utilizadas dentro de la organización, de ese modo se logrará un manejo del estrés adecuado, dichas estrategias se detallan a continuación:

- **Pausas Activas:** es importante que durante la jornada laboral todos los trabajadores tengan una pausa de cinco minutos para de esa manera poder realizar actividades de estiramiento muscular, dado que las áreas operativas al tener una rutina prolongada en el que se mantienen de pie necesitan poder liberar la tensión muscular ejercida principalmente en piernas y espalda, de igual manera el área administrativa al mantenerse sentados necesitan liberar los músculos de espalda, hombros y cuello para lo cual es necesario realizar un rutina de ejercicios en los que se logre liberar toda la tensión acumulada. Estas pausas es recomendable realizarlas dos veces por día, de modo que el estiramiento muscular sea constante y el trabajador logre vaciar su mente. Es importante que estas pausas vayan acompañadas de una técnica de respiración profunda, inhalar y exhalar con cada ejercicio, para así ayudar de igual manera al cuerpo y al cerebro a tener una mejor oxigenación y lograr una relación completa.

5.4. Enfoque organizacional

Para cumplir el objetivo de afrontar el estrés laboral y lograr disminuirlo es necesario trabajar no solo con el colaborador, sino en un conjunto con la empresa ya que esta es el lugar en donde la persona se encuentra por un mínimo de 8 horas diarias, por lo tanto, debe cumplir con algunos estándares para dar una calidad laboral adecuada.

- **Mejorar condiciones físicas:** al hablar de condiciones físicas de la organización nos referimos principalmente a que cada uno de los trabajadores

debe tener un espacio adecuado para la realización de sus tareas, al igual que cada una de las áreas de la organización debe ser de fácil acceso y brindar una movilidad adecuada para el colaborador a la hora de realizar su trabajo.

- De igual manera la organización debe brindar iluminación adecuada durante la jornada laboral, ya que una luz tenue generará una sensación de somnolencia en el trabajador, mientras que una luz muy fuerte provocará incomodidad y ardor en los ojos.

- En relación al calor, es importante recordar que, al ser una empresa de lavado, existe el área en el que la ropa se expone a un proceso de secado y planchado, por lo que la temperatura dentro de la organización es bastante elevada, lo que es un factor estresante para el colaborador, para poder manejar dicha situación es necesario que se realice un incremento en la ventilación de la empresa, es decir realizar ventanas para de ese modo mantener una temperatura adecuada para que el trabajador realice sus labores con mayor comodidad.

- Finalmente, para lograr un afrontamiento exitoso la empresa debe otorgar un espacio físico a los trabajadores en donde puedan realizar pausas activas, en donde puedan tomar un respiro y continuar con sus labores, este espacio debe ser libre de ruido, con una temperatura e iluminación adecuada y sobre todo un espacio en donde el trabajador pueda despejar su mente, dentro de este espacio se puede realizar carteleros con frases motivadoras, para así mostrarle al empleado que la empresa se preocupa por su bienestar. Es importante recordar

que un empleado libre de estrés es un empleado con un alto índice de productividad.

5.5. Modelo de afrontamiento del estrés laboral en una empresa de servicios de lavado textil

Enfoque Individual							
Objetivos Generales	Objetivos Operacionales	Metas	Actividad	Recursos	Responsable	Control	Evaluación
Evitar la ansiedad y somnolencia que provoca el ingerir alimentos inadecuados durante la jornada laboral.	Entregar a los trabajadores alimentos adecuados para su consumo a media mañana.	Promover la buena nutrición en los colaboradores para evitar el estrés y ayudar a la productividad.	Se entrega una porción de fruta, frutos secos, alimentos naturales como chochos, tostado, o yogurt bajo en azúcar a las 10 de la mañana.	Económicos	Jefe de Planta.	Registros diarios de los colaboradores.	Se realiza una evaluación del estrés laboral cada 3 meses para corroborar la disminución del mismo.
Enfoque Grupal							
Evadir las molestias musculares al mantener la misma	Realizar pausas activas en donde se realice ejercicios de	Evitar enfermedades ocupacionales por rutinas prolongadas	Realizar ejercicios de estiramiento muscular con un tiempo	Humanos	El Jefe de Planta delegará un responsable diario para	Registros diarios de los colaboradores	Se realiza una evaluación del estrés laboral

posición por espacios de tiempo prolongado	estiramiento muscular dos veces por día.	de trabajo con las mismas actividades.	mínimo de 30 segundos a media mañana y media tarde.		realizar la pausa activa.		cada 3 meses para corroborar la disminución del mismo.
Enfoque Organizacional							
Objetivos Generales	Objetivos Operacionales	Metas	Actividad	Recursos	Responsable	Control	Evaluación
Prescindir la sensación de encierro dentro de la organización.	Mejorar condiciones físicas en la organización para los colaboradores.	Generar comodidad en los trabajadores para la realización de sus actividades.	Se adecúa las áreas de trabajo para que tengan libertad de movimiento cada uno de los trabajadores.	Físicos	Gerente General	N.A	Se realiza una evaluación del estrés laboral cada 3 meses para corroborar la disminución del mismo.
Mantener activo al personal, evitar dolores de cabeza y aturdimiento a causa de	Iluminar la empresa por completo de manera adecuada.	Obviar somnolencia al igual que ardor en los ojos de los trabajadores.	Se utiliza luz natural en la organización, y en el caso de ser necesario luminarias blancas para obtener un	Físicos Económicos	Gerente General	N.A	

una mala iluminación.			trabajo eficaz.				
Impedir la sofocación del trabajador.	Incrementar ventilación en las áreas de trabajo.	Disminuir el estrés del trabajador a causa del calor excesivo.	Realizar la apertura de ventanas en especial en las áreas de secado y planchado.	Físicos Económicos	Gerente General	N.A	
Liberar la carga mental y física que se genera durante la jornada laboral.	Otorgar un espacio neutro para los trabajadores	Permitir un respiro en los trabajadores para así evitar el estrés laboral.	Se aprovecha el espacio de comedor que tiene la empresa para que sea un lugar neutro en donde se pueda realizar pausas activas, tomar un break y así el empleado despeje su mente por unos minutos.	Físicos Económicos	Gerente General	N.A	

CAPITULO VI

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

- Una vez finalizada la investigación se puede concluir a través de una revisión bibliográfica, que el estrés laboral es uno de los principales factores por los que la organización se ve afectada, dado que el individuo lo percibe como un desequilibrio ante las exigencias laborales y su capacidad para cumplirlas, lo que para la empresa representa un problema ya que sus colaboradores tienden a generar sentimientos de negatividad en la realización de sus tareas y una disminución en la productividad, a través de una revisión de los artículos de la Organización Internacional del Trabajo y el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo se logró realizar una investigación a profundidad de la problemática para así sustentar de manera teórica y metodológica el modelo de afrontamiento.
- Los parámetros que sustentaron el producto final se enfocaron tanto en el trabajador como en la organización, para así poder realizar un trabajo en conjunto con el fin de dar herramientas adecuadas para poder afrontar el estrés laboral de una manera adecuada.
- Una vez creado el modelo de afrontamiento se sometió a una revisión por parte de especialistas, quienes emitieron sugerencias para el fortalecimiento de la propuesta y de ese modo hacerla sólida y viable para la organización.

- Se diseñó un modelo de afrontamiento del estrés laboral a través de una exhaustiva investigación tanto teórica como metodológica, al igual que a través de una recolección y análisis de datos para de ese modo obtener la problemática real en la que se encontraba la empresa, y así poder determinar en base a que necesidades se debía realizar la construcción, es importante mencionar que gracias a un afrontamiento adecuado el nivel de estrés de los trabajadores disminuye y la productividad aumenta.

6.2.Recomendaciones

- Se recomienda realizar la aplicación del modelo de afrontamiento en la organización para así determinar el grado de eficacia del mismo, y verificar si los trabajadores que al momento de realizar la investigación presentaban un nivel intermedio de estrés, lograron afrontarlo y disminuirlo.

- Es recomendable realizar una revisión de las nuevas investigaciones sobre la temática para de esa manera mantener actualizado el modelo y que se mantenga siendo una herramienta útil para las organizaciones y sobre todo una herramienta constantemente actualizada.

- De igual manera, es recomendable que la propuesta sea aplicada en organizaciones con mayor cantidad de trabajadores, al igual que en organizaciones direccionadas a otras actividades, para así poder determinar si la propuesta realizada es útil para otras áreas.

BIBLIOGRAFÍA

- Águila, B. A., Castillo, M. C., Guardia, R. M. de la, & Anchón, Z. N. (2015). Estrés Académico. *Edumecentro*, 7(2), 163-178. Recuperado de <https://bit.ly/2IxyKbr>
- Barona, E. (2002). Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, s.d.(43), 93-112. Recuperado de <https://goo.gl/HgxXa9>
- Bermejo-Casado, I., Campos, G., & Sánchez-Bayón, A. (2017). Estrés y síndrome de desgaste profesional en la organización de eventos en el sector de las agencias de comunicación. *Revista Latina de Comunicación Social*, s.d.(72), 1394-1417. Recuperado de <https://goo.gl/AFvAHP>
- Camargo, B. S. (s.f.). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista médico científica*, 17(2), 78-86. Recuperado el 15 de Septiembre del 2018 de <https://bit.ly/2HSNO2a>
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H., & Váldez, N. (2003). Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. *Revista de psicología*, XXI(2), 363-392. Recuperado de <https://bit.ly/2IzRk2A>
- Citrin, J., & Smith, R. (2003). *The 5 Patterns of Extraordinary Careers*. New York: Crown Business
- Comisión Europea. (2002). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo. ¿La sal de la vida o el beso de la muerte?*. Recuperado de <https://bit.ly/2LFEgcR>

Escribà-Agüir, V., & Burguete-Ramos, D. (2005). ¿Cómo perciben las enfermeras de transplantes las causas del estrés laboral?. *Index Enferm*, 14(50), 15-19.
Recuperado de <https://goo.gl/p9SDBL>

Felipe-Castaño, E. & León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of PsychologicalTherapy*, 10(2), 245-257

Fernández-García, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial Club Universitario

Fernández Jiménez, C., & Polo Sánchez, M. T. (2011). Afrontamiento, estrés y bienestar psicológico en estudiantes de educación social de nuevo ingreso. *eduPsykhé*, 10(2), 177-192. Recuperado de <https://bit.ly/2kftuux>

Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial brujas.

Gross, R. (2005). *Psicología la ciencia de la mente y la conducta*. México, D.F.: Manual Moderno

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Huberman, A. M. (1974). *Somemodels of adult learning and adult change*. Strasbourg: Council of Europe.

- Instituto Mexicano del Seguro Social. (2018). Estrés laboral. Recuperado de <https://bit.ly/1Vyjv15>
- Lándazuri-Troya, T. D., Chasillacta-Amores, F. B., Quishpe, G., & Tamia de la Fuente, Á. (2016). Estrés en estudiantes. *Enfermería investiga: investigación, vinculación, docencia y gestión*. 1(2), 51-56. Recuperado de <https://bit.ly/2ouB07i>
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Editorial Martínez Roca.
- Llaneza-Álvarez, F. J. (2009). *Ergonomía y Psicología Aplicada: Manual para la formación del especialista*. Madrid: Editorial Lexnova.
- Madariaga Orozco, C., Valle Amarís, M., Zambrano, J., & Macías, M. A. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30(1), 123-145. Recuperado de <https://bit.ly/2IWnvIK>
- Marty, C., Lavín, M., Figueroa, M., Larraín, D., & Cruz C. (2005). Prevalencia de estrés en estudiantes del área de la salud de la Universidad de los Andes y su relación con enfermedades infecciosas. *Revista chilena de neuro-psiquiatría*, 43(1), 25-32. Recuperado de <https://bit.ly/2DFtVq4>
- OIT. (2016). *Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de <https://bit.ly/2F5dBOX>

Ortiz-Uribe, F. (2004). *Diccionario la Metodología de la Investigación Científica*. México: Limusa.

Ortega, J. (2014). Estrés y evaluación psicológica: un acercamiento teórico relacionado al concepto de resiliencia. *Anuario de Investigaciones*, XXI, 297-302. Recuperado de <https://bit.ly/2NSOPep>

Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. Recuperado de <https://goo.gl/Bu3mjW>

Rodríguez-Ramírez, J.A., Guevara-Araiza, A., & Viramontes-Anaya, E. (2017). Síndrome de burnout en docentes. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 8(14), 1-24. Recuperado de <https://bit.ly/2ND1zVC>

Sarabia-Cobo, C. M., Díez, Z., Millán, S. S., Salado, L., & Clemente, V. (2016). Relación entre estrés y calidad de vida en profesionales del área psicogeriátrica como medidor de intervención para mejora en el clima laboral. *Gerokomos*, 27(2), 48-52. Recuperado de <https://goo.gl/35NWrp>

Selye, H. (1935). *¿Qué es el estrés?* New York: McGraw-Hill

Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill

Senplades. (2013). Plan Nacional del Buen Vivir. *Web oficial de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Recuperado de: <http://www.buenvivir.gob.ec/>

Silicia, P., & Martínez, M. (2010). Autoeficacia profesional y estrés laboral percibido: el papel de la formación en la percepción de autoeficacia para

afrontar el estrés en la organización. *Revista de gestion publica y privada*, 15, 103-119. Recuperado de <https://bit.ly/2qO0tZy> q

Solís Manrique, C., & Vidal Miranda, A. (2006). Estilos y estrategias de afrontamiento en adolescentes. *Revista de psiquiatría y salud mental Hermilio Valdizan*, VII(1), 33-39. Recuperado de <https://bit.ly/2KEBT5E>

Sousa, V., Driessnack, M., & Costa-Mendes, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltados para enfermería. Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. *Rev Latino-Americana de Enfermagem*, 15(3), 502-507. Recuperado de <https://bit.ly/1GoC4uy>

Stavroula, L., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). La Organización del trabajo y el estrés. *Serie protección de la salud de los trabajadores*, s.d.(3), 1-37. Recuperado de <https://goo.gl/aj59aW>

Stora, J. B. (1992). *El estrés: ¿Qué sé?*. México: Publicaciones Cruz O., S.A.

Suárez-Tunanñaña, Á. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50. Recuperado de <https://bit.ly/2JsGTNO>

Tarradellas, J. (2008). Stop al estrés: Cómo gestionar el estrés laboral. *MC MUTUAL*, s.d(1), 14-18. Recuperado de <https://bit.ly/2LpEJ2C>

Ticona, S., Paucar, G., & LLerena, G. (2010). Nivel de estrés y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la facultad de enfermería. *Revista electrónica cuatrimestral de enfermería*, s.d.(19), 1-18. Recuperado de <https://goo.gl/pKVe5b>

Ugalde-Binda, N., & Balbastre-Benavent, F. (2013). Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: Buscando las ventajas de las diferentes metodologías de Investigación. *Ciencias Económicas*, 31(2), 179-187. Recuperado de <https://goo.gl/VzpVsS>

Vega Valero, C. Z., Villagrán Velazco, M. G., Nava Quiroz, C., & Soria Trujano, R. (2013). Estrategias de afrontamiento, estrés y ateración psicológica en niños. *Alternativas en psicología. s.d.*(28), 92-105. Recuperado de <https://bit.ly/2IQPKIS>

ANEXOS



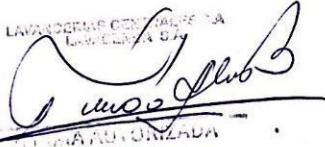
Ambato, 10 de Noviembre del 2018

A quien corresponda

Yo, Jorge Fernando Alvarez Barragán, con número de cédula 170879452-2, Ingeniero Comercial, MBA Gerente de Lavanderías Centrales S.A., por medio de la presente me permito validar la propuesta denominada “Diseño de un modelo de afrontamiento del estrés laboral para una empresa de servicios de lavado textil”, desarrollada por la Sra. Verónica Alexandra Alvarez Correa, estudiante del décimo semestre de la carrera de Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato

Una vez analizado el documento considero firmemente que el Modelo de Afrontamiento del estrés, cuenta y cumple con los criterios de pertinencia y validez para su aplicación dentro de la organización

Atentamente,

LAVANDERIAS CENTRALES S.A.

 PERSONA AUTORIZADA

Ing. MBA Fernando Alvarez

Gerente Lavanderías Centrales S.A.



----- MANTA • QUITA • AMBATO • RIOBAMBA • IBARRA • OTAVALO • LATAQUINGA • SALCEDO



ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el producto final del proyecto de desarrollo, "Diseño de un modelo de afrontamiento del estrés laboral para una empresa de servicios de lavada textil", desarrollado por Verónica Alexandra Alvarez Correa, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La propuesta que se elaboró está enfocada en brindar estrategias adecuadas para así poder afrontar y disminuir el nivel de estrés en los colaboradores en puestos administrativos y operativos, de Lavanderías Centrales S.A. También es importante mencionar que el personal administrativo se caracteriza por tener formación de tercer nivel, por otra parte el operativo presenta una formación de primaria y secundaria según sea el caso.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de sus elementos, con lo cual se espera garantizar la utilidad del producto final.

PLANTILLA JUICIO DE EXPERTOS

Objetivo: Validar la propuesta por juicio de expertos en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder a las interrogantes sobre los aspectos teóricos y metodológicos que se presenta la propuesta. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la propuesta						X
Formato de la propuesta						X
Formato de los reactivos						X
Procedimiento de la propuesta						X
Criterios de aplicación de la propuesta						X
Formas de utilización de la propuesta						X

Comentario:



ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Sí es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre d la propuesta	X		X		
2	El formato de la propuesta	X		X		
3	Cantidad de elementos planteados	X		X		
4	La propuesta se adecúa a las características de la población.	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas- ^a laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El contenido semántico de la propuesta se ajusta a la población	X		X		
14	Se ha determinado parámetros de aplicación	X		X		
15	Se brinda facilidad para comprender las directrices	X		X		
16	Constituye un instrumento para gestionar un proceso	X		X		
17	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de la propuesta.	X		X		



ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos, la pertinencia y el lenguaje de la propuesta del diseño un modelo de afrontamiento del estrés laboral, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Objetivo	X		X		X		
2	Alcance	X		X		X		
3	Formato (Anexos)	X		X		X		
4	Procedimiento	X		X		X		
5	Dimensiones	X		X		X		
6	Actividades	X		X		X		
7	Estrategia	X		X		X		
8	Tiempo	X		X		X		
9	Participación	X		X		X		
10	Recursos	X		X		X		

Observaciones: _____



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: AITOR LARZABAL

Empresa: PUC-E

Cargo que ocupa: DUENDE - INVESTIGADOR

Tiempo dentro del cargo: 4 AÑOS

Ultimo grado académico alcanzado: MG

Firma y sello de la institución.



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el producto final del proyecto de desarrollo, "Diseño de un modelo de afrontamiento del estrés laboral para una empresa de servicios de lavada textil", desarrollado por Verónica Alexandra Alvarez Correa, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La propuesta que se elaboró está enfocada en brindar estrategias adecuadas para así poder afrontar y disminuir el nivel de estrés en los colaboradores en puestos administrativos y operativos, de Lavanderías Centrales S.A. También es importante mencionar que el personal administrativo se caracteriza por tener formación de tercer nivel, por otra parte el operativo presenta una formación de primaria y secundaria según sea el caso.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de sus elementos, con lo cual se espera garantizar la utilidad del producto final.

PLANTILLA JUICIO DE EXPERTOS

Objetivo: Validar la propuesta por juicio de expertos en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder a las interrogantes sobre los aspectos teóricos y metodológicos que se presenta la propuesta. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DE LA PROPUESTA [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la propuesta						X
Formato de la propuesta						X
Formato de los reactivos						X
Procedimiento de la propuesta						X
Criterios de aplicación de la propuesta						X
Formas de utilización de la propuesta						X

Comentario:



ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre d la propuesta	X		X		
2	El formato de la propuesta	X		X		
3	Cantidad de elementos planteados	X		X		
4	La propuesta se adecúa a las características de la población.	X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas- ^a laborales de los beneficiarios	X		X		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X		X		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		
8	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		
9	Se identifica el objetivo principal de la propuesta	X		X		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X		X		
11	Las instrucciones son claras y precisas	X		X		
12	La sintaxis es apropiada	X		X		
13	El contenido semántico de la propuesta se ajusta a la población	X		X		
14	Se ha determinado parámetros de aplicación	X		X		
15	Se brinda facilidad para comprender las directrices	X		X		
16	Constituye un instrumento para gestionar un proceso	X		X		
17	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de la propuesta.	X		X		



ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: GONZALO PASTRY

Empresa: PUCESA

Cargo que ocupa: DOCENTE

Tiempo dentro del cargo: 6 AÑOS

Ultimo grado académico alcanzado: MAESTRÍA

CPE
Firma y sello de la institución.

Anexo Validación Cuestionario Sobre El Estrés Laboral De La OIT-OMS

Ambato, 18 de mayo de 2018

Doctora

Ana Martínez Yacelga

Directora Escuela de Psicología

PUCE Ambato

De mi consideración

Yo, Pozo Eugenio César Mauricio, con C.C. # 180420400-4 (Psicólogo Organizacional, Especialista Superior en Dirección de Personas y del Talento Humano y Magíster en Desarrollo del Talento Humano), valido el instrumento Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, presentado para la elaboración del proyecto de investigación **“Diseño de un modelo de afrontamiento de estrés laboral para una empresa de servicios de lavado textil”**, presentado por la estudiante Verónica Alexandra Álvarez Correa con C.C. # 172221873-0, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional, previo a la obtención del título de PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL, ya que el mismo es fiable y aplicable dentro de la organización donde se desarrolló el estudio, y además, beneficioso por cuanto otras empresas de iguales características podrán hacer uso del mismo.

Atentamente,



Mauricio Pozo, Ps. ES. MSc.

Docente Puce Sede Ambato



ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	/		/		
2	El formato para la prueba	/		/		
3	Número de ítems planteados	/		/		
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	/		/		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	/		/		
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	/		/		
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	/		/		
8	El planteamiento tiene calidad científica	/		/		
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	/		/		
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	/		/		
11	Las instrucciones son claras y precisas	/		/		
12	La sintaxis es apropiada	/		/		
13	El tipo de pregunta es el adecuado	/		/		
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	/		/		
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	/		/		
16	Se ha determinado parámetros de calificación	/		/		
17	Se especifican los criterios de interpretación	/		/		
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	/		/		
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	/		/		
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems	/		/		



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Observaciones:

Instrucciones:

- Las observaciones se caen en los límites establecidos.
- Responda con sinceridad la información de ellos.
- La información proporcionada será de uso confidencial y de exclusión para fines académicos.
- Mantenga copia de este tipo de información sobre los siguientes aspectos de la calidad de su trabajo.

DATOS SOCIOPROFESIONALES

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: JORGE FERNANDO ALVAREZ BARRAGAN

Empresa: LAVANDERIAS CENTRALES

Cargo que ocupa: GERENTE

Tiempo dentro del cargo: 3 años

Ultimo grado académico alcanzado: 4to nivel


 LAVANDERIAS CENTRALES S.A.
 LAVACENSA S.A.
 Firma y sello de la institución.

FIRMA AUTORIZADA



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS**, que es parte del proyecto de investigación "Diseño de un modelo de estrés laboral para una empresa de servicios de lavado textil", desarrollado por Verónica Alexandra Alvarez Correa, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por colaboradores de la empresa Lavanderías Centrales S.A. los cuales se encuentran divididos en cuatro áreas operativas, lavado, planchado, secado y terminado, y un área administrativa.

La validación del instrumento es importante porque permite determinar la validez de los ítems, con lo cual se espera garantizar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Plantilla Juicio de Expertos

Objetivo: Validar el instrumento por juicio de expertos en el área.

Instrucciones: A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos teóricos y metodológicos que presenta el instrumento. Adicionalmente, si lo cree necesario, aporte cualquier comentario que considere importante.

DISEÑO TÉCNICO DEL TEST [Asigne valores del 1 al 6; 1 siendo el valor mínimo (cuando se conoce poco del tema); y 6, si se conoce a profundidad].	Puntuación					
	1	2	3	4	5	6
Planeación de la prueba						X
Pasos esenciales de la construcción						X
Formato de los reactivos					X	
Análisis de reactivos					X	
Procedimientos y normas de aplicación						X
Criterios de corrección de las pruebas						X
Construcción de escalas, baremos y formas de interpretación						X
Validez, confiabilidad y sesgo						X

Comentario:

El teste puesto en encuestas generales es valido para su aplicabilidad.



ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia del Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS, conforme los propósitos del proyecto.

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente o si no lo es. Por favor, contemple todos los ítems. Sus comentarios serán importantes.

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Cumplimiento de los criterios		Pertinencia de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		
1	Nombre del test	X				
2	El formato para la prueba	X				
3	Número de ítems planteados	X				
4	El test se adecúa a las características culturales de la población	X				
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X				
6	Se ajusta a un análisis de necesidades de los beneficiarios	X				
7	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X				
8	El planteamiento tiene calidad científica	X				
9	Se identifica el objetivo principal del instrumento	X				
10	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el tema	X				
11	Las instrucciones son claras y precisas	X				
12	La sintaxis es apropiada	X				
13	El tipo de pregunta es adecuado	X				
14	El contenido semántico de los ítems se ajusta a la población	X				
15	El cuestionario puede ser aplicado en el sector público y en el privado	X				
16	Se ha determinado parámetros de calificación	X				
17	Se especifican los criterios de interpretación	X				
18	Se brinda facilidad para comprender la tarea	X				
19	Se brinda facilidad para registrar las respuestas	X				
20	Se detecta algún conflicto en el planteamiento de los ítems		X		X	



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Observaciones:

Observaciones:

Una de las cosas que me gusta de la psicología es que me ayuda a entender a los demás y a mí mismo.

Me gusta mucho trabajar con las personas y ayudarlas a resolver sus problemas.

Me gusta mucho aprender cosas nuevas y mejorar mi conocimiento.

EXAMEN DE PSICOLOGÍA DEMOCRÁTICA

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Cara Muenio Roza Eugenio

Empresa: Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato

Cargo que ocupa: Docente Escuela de Psicología

Tiempo dentro del cargo: 5 meses

Ultimo grado académico alcanzado: Maestría en Desarrollo del Talento Humano

Firma y sello de la institución.

Anexo Consentimiento informado de/la participante

Yo _____, con cédula de ciudadanía No. _____, me he notificado que he sido debidamente informado/a de las condiciones de participación en el desarrollo del **“Diseño de un modelo de afrontamiento del estrés laboral para una empresa de servicios de lavado textil”**, que forma parte del trabajo de titulación en Psicología Organizacional de la estudiante Verónica Alexandra Alvarez Correa, dirigida por el docente Víctor Cuadrado; acepto proceder con el cuestionario y a su vez autorizo a que dicha información sea procesada de acuerdo a los objetivos trazados para la investigación, de los cuales he sido previamente informado/a.

Firmado en _____ a _____ del mes de _____ del 2018.

Firma

Anexo Ficha Socio – Demográfica

Datos Socio- Demográficos:	
Fecha de evaluación:	
Edad:	
Sexo:	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino
Estado Civil:	<input type="checkbox"/> Soltera(o) <input type="checkbox"/> Casada(o) <input type="checkbox"/> Divorciada(o) <input type="checkbox"/> Unión libre
Cargas Personales:	<input type="checkbox"/> 1 – 2 <input type="checkbox"/> 3 – 4 <input type="checkbox"/> 5 – 6
Tipo de Vivienda:	<input type="checkbox"/> Propia <input type="checkbox"/> Prestada <input type="checkbox"/> Arrendada
Nivel de estudios:	<input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Otro:
Área de trabajo:	<input type="checkbox"/> Administrativa <input type="checkbox"/> Lavado <input type="checkbox"/> Secado <input type="checkbox"/> Planchado <input type="checkbox"/> Terminado

Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Instrucciones:

Marque una de las respuestas con una “X” según el nivel de frecuencia que tenga para cada ítem, no hay respuestas buenas ni malas, se guardara absoluta confidencialidad sobre sus respuestas. Asegúrese de entender la pregunta antes de responder. Cualquier duda diríjase directamente al evaluador.

N°	Preguntas	Nunca	Rara vez	Ocasionalmente	Algunas Veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.							
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.							
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.							
6	Mi supervisor no me respeta.							
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.							
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.							
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.							
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.							
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.							

15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							