



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador | Sede  
Ambato

## **CENTRO DE POSGRADOS**

**Tema:**

**PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL MULTINACIONAL DE ECUADOR**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en  
Psicología con mención en Comportamiento Humano y Desarrollo  
Organizacional**

**Línea de investigación:**

**SALUD INTEGRAL, DETERMINACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

**Autora:**

María de los Ángeles León Cuadros

**Directora:**

Mg. Wilma Leonila Riera Vásquez

**Ambato – Ecuador**

**Febrero 2025**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **MARÍA DE LOS ÁNGELES LEÓN CUADROS**, con cédula de ciudadanía **0922577598**, autora del trabajo de graduación titulado: "PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL MULTINACIONAL DE ECUADOR", previa a la obtención del título profesional de **MAGISTER EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, en centro de **POSGRADOS**.

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 a los derechos de autor.
2. Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través del sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de la Universidad.

Ambato, febrero 2025



María de los Ángeles León Cuadros

CC. 0922577598

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR**  
**SEDE AMBATO**  
**APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

**Tema:**

**PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL MULTINACIONAL DE ECUADOR**

**Línea de investigación:**

**SALUD INTEGRAL, DETERMINACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO**

**Autora:**

María de los Ángeles León Cuadros

Wilma Leonila Riera Vásquez, Dra. Mg.

CC. 1706924311

**CALIFICADOR**

f.  Firmado electrónicamente por:  
**WILMA LEONILA RIERA VÁSQUEZ**

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. Mg.

**CALIFICADOR**

f.  Firmado electrónicamente por:  
**LUIS EDUARDO CEVALLOS TERNEUS**

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Psic Ind. Mg.

**CALIFICADOR**

f.  Firmado electrónicamente por:  
**ELEONOR VIRGINIA PARDO PAREDES**

Dayamy Lima Rojas, Lic. Mg.

**DIRECTORA CENTRO DE POSGRADOS**

f.  Firmado electrónicamente por:  
**DAYAMY LIMA ROJAS**

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**

f.  Firmado digitalmente por:  
**DIEGO GONZALO COCA CHANALATA**  
Fecha: 2025.01.17 12:07:47 -0500'

**Ambato – Ecuador**

**Febrero 2025**

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a todas las personas que han sido fundamentales en mi vida y en mi trayectoria académica.

A mis padres, Kenia Yolanda Cuadros Arteaga y Juan Bautista León Anzules, por su amor incondicional, apoyo constante y por inculcarme los valores del esfuerzo y la perseverancia. Sin su guía y motivación, no habría llegado hasta aquí.

A mi hermana, María Belén León Cuadros, por su compañía y por siempre estar dispuestos a ofrecer una palabra de aliento. Su apoyo ha sido vital para mantener mi equilibrio y motivación.

A mis amigos, por su comprensión y por alegrar mi vida con su compañía. Agradezco cada momento compartido y cada palabra de ánimo durante esta etapa de mi vida.

Y, finalmente, dedico este trabajo a todos mis profesores y compañeros de la Maestría en Psicología mención en comportamiento humano y desarrollo organizacional de la PUCE Ambato, quienes han enriquecido mi formación profesional y personal con su conocimiento y amistad.

A todos ustedes, esta tesis es un reflejo de su influencia en mi vida y de su contribución a mi crecimiento. Gracias por ser parte de este logro.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas y entidades que han contribuido de alguna manera a la realización de esta tesis.

En primer lugar, agradezco a mi director de tesis, el Mg. Wilma Riera, por su invaluable guía, paciencia y apoyo constante a lo largo de este proceso. Sus conocimientos y sugerencias han sido fundamentales para la elaboración de este trabajo.

Agradezco profundamente a mis profesores y compañeros del programa de Maestría en Psicología mención en comportamiento humano y desarrollo organizacional de la PUCE Ambato. Las discusiones académicas y el intercambio de ideas han enriquecido significativamente mi comprensión y enfoque sobre los temas tratados en esta tesis.

Deseo también agradecer a la empresa comercial multinacional por permitirme llevar a cabo mi investigación en sus instalaciones y a todos los empleados que participaron en el estudio, por su tiempo y disposición para compartir sus experiencias y conocimientos.

A mis amigos, por su apoyo emocional y por entender las horas de dedicación que este proyecto ha requerido. Su comprensión y ánimo han sido esenciales para mantenerme enfocado y motivado.

Finalmente, y con especial cariño, agradezco a mi familia. A mis padres, por su amor incondicional y apoyo inquebrantable en cada etapa de mi vida académica. A mi pareja, por su paciencia, comprensión y constante aliento durante los momentos más desafiantes de este camino.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento. Este logro no hubiera sido posible sin su contribución y apoyo.

## RESUMEN

El estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales con mayor presencia en las organizaciones, entendido como el resultado de la interacción entre la percepción que tiene un individuo de un factor estresante y su capacidad para afrontarlo. Con este antecedente, el presente trabajo se centra en diseñar un plan para intervención del manejo de estrés para una empresa comercial multinacional, basado en el análisis del estrés laboral que afecta a los colaboradores del área de crédito y cobranzas.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo con un alcance de naturaleza descriptiva de tipo aplicada y un diseño no experimental, en la cual se utilizó un método cuantitativo, participaron 161 personas, se aplicó el cuestionario OIT-OMS para evaluar el nivel actual de estrés laboral en los colaboradores del área de crédito y cobranzas.

Los resultados del estudio revelan la presencia de estrés laboral significativo dentro del área de crédito y cobranzas. Al analizar las diferentes dimensiones del instrumento, se observa que las de influencia de liderazgo, estructura y clima organizacional son las que presentan mayor prevalencia. A partir de este diagnóstico, se hace evidente la necesidad de implementar medidas de intervención específicas para mitigar la presencia de riesgo y mejorar el ambiente de trabajo en el área.

**Palabras clave:** estrés laboral, afrontamiento, salud mental, plan de intervención, riesgos psicosociales.

## **ABSTRACT**

*Work-related stress is one of the most prevalent psychosocial risks in organizations, understood as the result of the interaction between an individual's perception of a stressor and their ability to cope with it. With this background, the present work focuses on analyzing the work-related stress affecting employees in the credit and collections department of a multinational commercial company. The objective is to assess the levels of stress among employees to design coping strategies for managing stress.*

*The method used is a quantitative approach, involving 161 participants. The ILO-WHO questionnaire was applied to evaluate the current level of work-related stress among the employees in the credit and collections department.*

*The study results reveal significant work-related stress within this department. Analyzing the different dimensions of the instrument, leadership influence, organizational structure, and climate are observed to have the highest prevalence. Based on this diagnosis, the need to implement specific intervention measures to mitigate the presence of risk and improve the work environment in the department becomes evident.*

**Keywords:** *work-related stress, coping, mental health, intervention plan, psychosocial risks.*

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD .....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA .....	6
1.1. Estado actual de la investigación sobre estrés laboral .....	6
1.2. El estrés laboral y sus generalidades .....	13
1.3. Tipos de estrés laboral y sus efectos en la salud laboral .....	19
1.4. Riesgos psicosociales y el estrés laboral.....	23
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO .....	27
2.1. Tipo, diseño, enfoque de la investigación y alcance .....	27
2.2. Diseño de la investigación .....	28
2.3. Instrumentos .....	28
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	34
3.1. Análisis de resultados .....	34
3.2. Propuesta de plan de intervención.....	44
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES .....	58
BIBLIOGRAFÍA .....	59
ANEXOS .....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de estado del arte sobre estrés laboral. ....	7
Tabla 2. Dimensiones del cuestionario de estrés laboral OIT-OMS. ....	30
Tabla 3. Escala de calificación del cuestionario. ....	30
Tabla 4. Niveles de estrés por dimensión. ....	31
Tabla 5. Resumen de puntajes para las dimensiones del cuestionario OIT-OMS. ....	43
Tabla 6. Estrategia propuesta para la dimensión de “Influencia del líder”. ....	46
Tabla 7. Estrategia propuesta para la dimensión de “Estructura Organizacional”. ....	47
Tabla 8. Estrategia propuesta para la dimensión de “Falta de cohesión y respaldo del grupo”. ....	48
Tabla 9. Estrategia propuesta para la dimensión de “Clima Organizacional”. ....	49
Tabla 10. Estrategia propuesta para la dimensión de “Tecnología”. ....	50
Tabla 11. Estrategia propuesta para la dimensión de “Territorio Organizacional”. ....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados obtenidos para la pregunta 1 del cuestionario OIT-OMS. ....	34
Figura 2. Resultados obtenidos para la pregunta 2 del cuestionario OIT-OMS. ....	35
Figura 3. Resultados obtenidos para la dimensión de clima organizacional del cuestionario OIT-OMS. ....	36
Figura 4. Resultados obtenidos para la dimensión de estructura organizacional del cuestionario OIT-OMS. ....	37
Figura 5. Resultados obtenidos para la dimensión de territorio organizacional del cuestionario OIT-OMS. ....	38
Figura 6. Resultados obtenidos para la dimensión de tecnología del cuestionario OIT-OMS. ....	39
Figura 7. Resultados obtenidos para la dimensión de Influencia del Líder del cuestionario OIT-OMS. ....	40
Figura 8. Resultados obtenidos para la dimensión de Falta de Cohesión del cuestionario OIT-OMS. ....	41
Figura 9. Resultados obtenidos para la dimensión de Respaldo del Grupo del cuestionario OIT-OMS. ....	42

## INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más común en el mundo laboral y se lo puede definir como la respuesta emocional, física y perjudicial que se genera cuando las demandas del trabajo no se corresponden con los recursos que el trabajador tiene para hacerles frente (Patlán, 2019). Es uno de los principales efectos generados por exposición a los riesgos psicosociales (Vidal, 2019). El estrés laboral puede tener diversas causas, entre ellas se puede mencionar la sobrecarga de trabajo, la falta de autonomía, la falta de apoyo social, el acoso y la inseguridad laboral (Suárez, 2020). Comprender las causas del estrés laboral es fundamental para abordar este problema de manera efectiva y lograr reducir su impacto en los indicadores de salud ocupacional y en general en el bienestar de los colaboradores.

En este marco, tal y como señalan Kerr et al. (2020), los investigadores alemanes profundizan en las consecuencias del estrés laboral inmediato sobre las reacciones al estrés psicobiológico, al tiempo que examinan la influencia de la evaluación cognitiva en la regulación de estas reacciones. Además, el estudio tuvo como objetivo descubrir posibles disparidades entre géneros en respuesta al estrés, con el objetivo de explorar más a fondo el impacto del estrés inmediato relacionado con el trabajo en las reacciones al estrés psicobiológico. Los autores intentaron comprender mejor las formas en que el estrés relacionado con el trabajo afecta las respuestas fisiológicas al estrés, incluidas las fluctuaciones en los niveles de cortisol y la variabilidad de la frecuencia cardíaca. Los hallazgos evidenciaron que, el estrés laboral agudo se asociaba con niveles más altos de cortisol y una menor variabilidad de la frecuencia cardíaca, lo que sugiere que el estrés laboral puede tener efectos fisiológicos negativos en el cuerpo. Además, se determinó que la relación entre el estrés y los niveles de cortisol estuvo influenciada por la evaluación cognitiva, y los individuos que vieron el factor estresante como un desafío exhibieron respuestas de cortisol más bajas en comparación con aquellos que lo percibieron como una amenaza.

Por otra parte, y acorde a lo establecido en este primer estudio, se plantea otro trabajo, realizado en Norteamérica por Evanoff et al. (2020), donde se explora la

relación entre el COVID-19 y el bienestar mental de los trabajadores de la salud y otros colaboradores. El artículo destaca la importancia de definir objetivos claros para las preguntas de investigación y aborda las lagunas en la literatura existente. Su objetivo principal fue identificar intervenciones digitales que pudieran apoyar la salud mental de estos trabajadores durante la pandemia. Los resultados muestran que el bienestar mental de ciertos individuos se vio significativamente afectado y subrayan la necesidad de investigaciones específicas por país y la aplicabilidad de los resultados en diversos contextos. El estudio concluye que las intervenciones digitales que promueven la flexibilidad psicológica son cruciales y proporciona una contribución significativa a la literatura sobre el bienestar mental en la crisis de la COVID-19.

Una vez sintetizados estudios relacionados al tema del proyecto a nivel internacional en Europa y Norteamérica, a continuación, se analiza trabajos relacionados con el estrés laboral en Latinoamérica y Ecuador.

En el trabajo realizado por Bruges et al., (2020) se busca explicar cómo las empresas líderes pueden mitigar el estrés laboral y mejorar el bienestar de los empleados en países latinoamericanos como Colombia, Brasil, Argentina y México. Los autores investigan los vínculos entre el estrés laboral y los problemas de salud física y mental, con principal enfoque en la necesidad de medidas objetivas para evaluar su impacto. Ofrecen recomendaciones prácticas para que los gerentes mitiguen el estrés, como tácticas para reducir el estrés laboral, capacitación en el uso de equipos de protección personal y educación para los hijos de los empleados. Los resultados muestran que el estrés laboral afecta negativamente el bienestar de los empleados, con consecuencias como la ansiedad, depresión, tensión laboral y problemas de salud física. Se sugiere que los gerentes prioricen el bienestar de los empleados e implementen medidas prácticas para mitigar el estrés. Las limitaciones incluyen la falta de consideración de condiciones de salud preexistentes y el pequeño tamaño de la muestra. El estudio recibió apoyo financiero de la Universidad de Economía de Hubei y el Fondo Nacional de Ciencias Sociales de China.

Entre los trabajos locales asociados al estrés laboral resalta el estudio realizado por (Velásquez, 2023) el cual tiene como objetivo analizar el impacto del ambiente de

trabajo en la satisfacción laboral de los empleados, donde se busca herramientas para mejorar su bienestar a través de buenas condiciones laborales. El artículo describe cómo realizar encuestas en entornos reales y las técnicas de muestreo utilizadas, con preguntas no estandarizadas para obtener respuestas más naturales. Los resultados indican que un ambiente de trabajo positivo aumenta la moral y motivación de los empleados, con una alta satisfacción laboral, y muestran asociaciones entre factores estresantes laborales y niveles de satisfacción. En conclusión, el trabajo de Velásquez (2023) aporta valiosos conocimientos sobre cómo un buen clima laboral puede reducir el estrés, con un aumento en la productividad y satisfacción, y ofrece pautas para identificar y mitigar los factores estresantes en el lugar de trabajo.

Por otra parte un estudio realizado en Guayaquil por Álvarez & Espinoza (2019) plantearon dos objetivos principales: en primer lugar, se pretende adaptar y validar la versión de 25 ítems de la OIT-OMS para medir el estrés laboral en trabajadores formales de la Bahía de Guayaquil y en segundo lugar, el estudio pretende evaluar enfoques sistémicos para el estrés laboral e integrar varios programas de regreso al trabajo para los empleados que han presentado reclamaciones por estrés laboral. Los hallazgos presentados en el artículo arrojan luz sobre el estrés laboral que experimentan los trabajadores formales en la Bahía de Guayaquil. Enfatiza la importancia de mantener un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal y destaca la importancia de la autonomía laboral y los horarios flexibles. Estos resultados centrales juegan un papel clave en el diseño de estrategias efectivas para abordar el estrés laboral y mejorar el bienestar general de los trabajadores formales en Ecuador. En conclusión, este trabajo brinda una comprensión integral del estrés laboral y su impacto en los trabajadores formales en el Ecuador. Los hallazgos del artículo sugieren que el equilibrio entre la vida laboral y personal, la autonomía laboral y la flexibilidad de horarios son factores esenciales para reducir el estrés laboral.

Después de haber realizado exámenes iniciales del estrés laboral en diversos entornos, resulta crucial emprender una investigación exhaustiva sobre el tema y sus ramificaciones dentro de las organizaciones. Esto se debe a que la influencia del estrés laboral se extiende más allá del bienestar de los empleados individuales,

con potencial efectos adversos en el funcionamiento general de la organización. En particular, el estrés laboral puede perjudicar la productividad, disminuir la calidad del trabajo y contribuir a mayores tasas de ausentismo (NIOSH, 2008).

Además, dentro de los sistemas de gestión de riesgos, el estrés laboral se reconoce como un factor psicosocial que supone una amenaza para la salud y repercute tanto en el bienestar físico como mental (Buitrago et al., 2021). Como resultado, es imperativo que las organizaciones implementen estrategias destinadas a prevenir y abordar el estrés laboral. Esto es crucial no sólo para salvaguardar la salud de los empleados sino también para mejorar el desempeño y la eficacia general de la empresa.

En la empresa comercial se ha realizado constante desvinculación laboral del personal, en medida de estas salidas las actividades de los colaboradores anteriores son distribuidas con las personas que quedan dentro de la empresa, lo cual ha generado estrés laboral como consecuencia de la sobrecarga de trabajo, sin embargo otros atenuantes para la presencia de estrés se relaciona con los cumplimientos negativos de los resultados del departamento, lo que genera mayor presión en todos los colaboradores.

Se ha evidenciado que parte de la sobrecarga laboral se basa en informes constantes con tiempo limitado de presentar a los superiores, este exceso de actividades no les permite mantener un control de ellas, además el personal maneja niveles de presión por presentar información y a la vez generar resultados y obtener las metas de la organización.

La prevalencia del estrés en el lugar de trabajo está en aumento, lo que plantea riesgos importantes para el bienestar físico y mental de los empleados, así como para el rendimiento general y la eficiencia de las empresas. Es crucial comprender los factores que contribuyen al estrés relacionado con el trabajo e implementar estrategias para abordar y mitigar este problema de manera proactiva.

De acuerdo con la información proporcionada hasta el momento, que incluye una comprensión general del estrés laboral y un examen específico de la empresa en estudio y sus aspectos asociados, se plantea el presente proyecto con el objetivo general diseñar un plan de intervención que permita disminuir el estrés laboral en

los colaboradores de la empresa multinacional comercial en Ecuador y como objetivos específicos para alcanzar el propósito de este trabajo, se Investigó los principales referentes teóricos acerca de la intervención para el estrés laboral. Se evaluó el nivel de estrés laboral presente en los colaboradores de la empresa comercial multinacional de Ecuador. Se elaboró una propuesta de intervención para la disminución del estrés laboral en los colaboradores a partir de los principales estresores identificados en una empresa comercial multinacional de Ecuador.

El presente estudio es importante porque permitió detectar los estresores presentes en los trabajadores de una empresa comercial multinacional de Ecuador y ayudó a identificar los mecanismos a utilizar para mejorar su salud y aumentar su rendimiento con resultados positivos para la empresa.

## **CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA**

En este primer capítulo se realizará una revisión bibliográfica del tema de investigación y como otros autores abordan el tema en el contexto nacional e internacional, con especial énfasis en analizar y contrastar dichas concepciones técnicas.

### **1.1. Estado actual de la investigación sobre estrés laboral**

Se han llevado a cabo extensas y continuas investigaciones sobre el estrés laboral en las empresas, como lo indica una exhaustiva revisión bibliográfica y el estado actual del tema. Sin embargo, todavía hay áreas que requieren mayor investigación. Por ejemplo, el impacto del estrés laboral en los trabajadores de la salud es un área que necesita más atención, como se destaca en un estudio de (Barrera & Cantor, 2020). Además, faltan investigaciones sobre la correlación entre el estrés laboral y el desempeño ejecutivo en la alta dirección. En consecuencia, es imperativo realizar más investigaciones para abordar estas brechas y tendencias en el campo del estrés laboral.

En los últimos años, han surgido cuestiones en el entendimiento sobre el estrés laboral, como el impacto de los medios digitales en el estrés laboral. Una extensa revisión bibliográfica que examina las principales áreas de investigación científica en torno a los medios digitales encontró que es necesario realizar más indagaciones sobre el impacto de los medios digitales en el estrés laboral (Gómez, 2021). Además, estos trabajos han demostrado que el estrés laboral puede definirse como el resultado de la aparición de factores de riesgo psicosocial o como un factor de riesgo psicosocial en sí mismo.

Para avanzar en el campo de la investigación sobre el estrés laboral, es fundamental centrarse en cerrar las brechas existentes y abordar las tendencias actuales, así como las preocupaciones emergentes. Un enfoque valioso para lograrlo es mediante la utilización de instrumentos de lectura crítica para la evaluación de estudios de revisión, cohortes y casos y controles (Gómez, 2021). Además, futuras investigaciones deberían profundizar en el impacto del estrés laboral dentro de diversos grupos ocupacionales e industrias, con el objetivo de

fomentar una comprensión integral de los efectos del estrés laboral en el bienestar físico y mental de los empleados. Al abordar estas brechas, tendencias y problemas emergentes, las investigaciones futuras sobre el estrés laboral tienen el potencial de contribuir significativamente al desarrollo de intervenciones y políticas efectivas que gestionen y prevengan eficazmente el estrés laboral en las organizaciones.

Ahora bien, con referencia a lo mencionado en esta sección y lo descrito como análisis global del estrés laboral en la introducción, a continuación, se presenta un resumen de estudios similares, con los componentes más relevantes de cada trabajo.

**Tabla 1.**

*Análisis de estado del arte sobre estrés laboral.*

<b>Año</b>	<b>Autor (es)</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Resultados</b>	<b>Conclusiones</b>
2020	Jasmine Kerr Mara Naegelin Raphael Weibel	Los efectos del estrés laboral agudo y la evaluación en las respuestas psicobiológicas al estrés psicobiológico en un entorno de oficina	El objetivo de este trabajo fue identificar los efectos del estrés laboral agudo en las respuestas al estrés psicobiológico.	En esencia, los hallazgos de este estudio indicaron que las personas que experimentaban bajo estrés laboral exhibían niveles elevados de cortisol y una variabilidad reducida de la frecuencia cardíaca, lo que implica posibles impactos fisiológicos adversos del estrés laboral.	En resumen, este artículo proporciona información sobre la intrincada conexión entre el estrés relacionado con el trabajo y las reacciones psicobiológicas, enfatizando el importante papel de la evaluación cognitiva en la regulación de las respuestas al estrés. Además, sugiere que las personas que ven los factores estresantes como oportunidades de crecimiento y desarrollo pueden exhibir mecanismos de afrontamiento más adaptativos en respuesta al estrés.
2020	Bradley Evanoff Jaime Strickland Ann Marie Dale Lisa Hayibor	Factores laborales y personales asociados con el bienestar mental durante la respuesta a la COVID-19: Encuesta a trabajadores	El objetivo principal de esta investigación fue identificar intervenciones digitales que podrían usarse para apoyar la salud mental de los	Los autores utilizaron datos de resultados cognitivos para evaluar la efectividad de las intervenciones que promueven la flexibilidad psicológica. Los	En conclusión, este artículo proporciona información valiosa sobre los factores que influyen en el bienestar mental durante la crisis de la COVID-19. La pregunta de investigación y la

		sanitarios y de otros sectores	trabajadores de la salud y de otros trabajadores durante la respuesta al COVID-19.	resultados del estudio sugieren que, para algunas personas, la pandemia de COVID-19 tuvo un impacto significativo en su salud mental. El estudio también destaca la importancia de los estudios específicos de cada país sobre COVID-19 y la necesidad de ampliar la generalización de los resultados mediante la investigación de múltiples entornos.	hipótesis de los autores estaban bien definidas y la metodología utilizada fue apropiada para la pregunta de investigación. Los resultados del estudio resaltan la importancia de las intervenciones digitales que promuevan la flexibilidad psicológica y la necesidad de estudios específicos de cada país sobre COVID-19. En general, este artículo proporciona una contribución significativa a la literatura existente sobre el bienestar mental durante la pandemia de COVID-19.
2020	Diany Bruges Danny López Carlos Socarrás	Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela	El objetivo principal del artículo es explicar cómo las empresas líderes pueden mitigar el estrés laboral y mejorar el bienestar de los empleados en países latinoamericanos como Colombia, Brasil, Argentina y México.	Los resultados del artículo indican que el estrés laboral tiene efectos adversos en el bienestar de los empleados, provocando ansiedad, depresión, tensión laboral y problemas de salud física. Los autores recomiendan que los gerentes prioricen el bienestar de los empleados e implementen medidas prácticas para mitigar el estrés laboral. Las limitaciones de la investigación incluyen no tener en cuenta las condiciones de	En resumen, el artículo presenta información valiosa sobre cómo el estrés laboral afecta el bienestar de los empleados. La metodología de la investigación y las recomendaciones hacen contribuciones sustanciales al estudio del bienestar de los empleados, enfatizando la importancia de utilizar medidas objetivas para evaluar los efectos del estrés laboral. Esta investigación es crucial para los gerentes que buscan mejorar el bienestar de los empleados y abordar el estrés en el lugar de trabajo, particularmente en el ámbito acelerado de

				salud preexistentes y el pequeño tamaño de la muestra del estudio.	los entornos corporativos.
2023	Alex Velásquez	Incidencia del estrés laboral en el clima laboral en la empresa DICOLAIC S.A. de Latacunga	El objetivo principal es identificar factores ambientales que pueden disminuir los errores, reducir el estrés y aumentar la satisfacción laboral.	Los resultados del estudio indican que un ambiente de trabajo positivo puede aumentar la moral y la motivación de los empleados, lo que resulta en una alta satisfacción laboral. El estudio informa sobre las asociaciones entre los factores estresantes laborales y los niveles de satisfacción laboral. Los resultados del análisis de regresión muestran que tres de los cinco estresores laborales analizados tuvieron un impacto negativo estadísticamente significativo en la satisfacción laboral. Estos factores estresantes fueron la carga de trabajo, la falta de apoyo social y los conflictos interpersonales.	En conclusión, el artículo aporta valiosos conocimientos sobre el impacto del clima laboral en la satisfacción laboral de los empleados. El estudio empleó una metodología que incluyó encuestas y entrevistas para recopilar datos. Los resultados del estudio sugieren que reducir el estrés laboral que experimentan los empleados ofrece importantes beneficios a la empresa, incluido un aumento de la productividad y la satisfacción laboral. Las pautas proporcionadas en el artículo pueden ayudar a las empresas a identificar y mitigar los factores estresantes laborales en el lugar de trabajo.
2019	Luis Álvarez Silva	Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil	Este trabajo tiene como objetivo identificar el nivel de estrés laboral que poseen los trabajadores de la bahía de	El artículo aporta hallazgos significativos respecto al estrés laboral en trabajadores formales de la Bahía de Guayaquil. Los	En conclusión, el artículo brinda una comprensión integral del estrés laboral y su impacto en los trabajadores formales en el Ecuador. Los objetivos, la

			Guayaquil a través de un estudio no experimental de corte transversal con alcance descriptivo.	resultados sugieren que los resultados de salud relacionados con el estrés, como la depresión, la ansiedad y la tensión psicológica, también pueden contribuir a los criterios de presión arterial alta y obesidad. Los hallazgos del artículo son cruciales para desarrollar estrategias efectivas para abordar el estrés laboral y mejorar el bienestar general de los trabajadores formales en Ecuador.	metodología y los resultados del estudio son cruciales para desarrollar estrategias efectivas para abordar el estrés laboral y mejorar el bienestar general de los trabajadores formales. Los hallazgos del artículo sugieren que el equilibrio entre la vida laboral y personal, la autonomía laboral y la flexibilidad de horarios son factores esenciales para reducir el estrés laboral. La integración de diferentes métodos de investigación proporciona una comprensión integral del tema y resalta la importancia de abordar el estrés laboral para mejorar la salud física y mental de los trabajadores formales en Ecuador.
--	--	--	--	--	---

Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

De acuerdo con lo descrito en la Tabla 1 se han evaluado diferentes trabajos alrededor del mundo, específicamente Europa, Norteamérica, Latinoamérica y Ecuador y se llegó a la conclusión que desde distintos ámbitos y enfoques investigativos el estrés laboral se constituye como una enfermedad que a nivel ocupacional tiene un alto nivel de ocurrencia y que con temporalidad de 5 años atrás incluso se ha visto agravada con temas como el COVID, enfermedad respiratoria que vio su primer caso en diciembre del 2019.

Dentro de este análisis también es importante mencionar como con diversos métodos de recopilación de información se han construido tablas de datos que permiten ver como el estrés laboral se relaciona a nivel psicosocial y hormonal y todos los entes que repercuten en la salud de los trabajadores.

## **Implicaciones para la práctica y las políticas**

El estudio del estrés laboral se ha convertido en un tema de gran interés a nivel mundial, genera efectos negativos en individuos y organizaciones. Las implicaciones del estrés laboral para las organizaciones son significativas, puede conducir a una disminución de la productividad, un aumento del ausentismo y mayores tasas de rotación (Osorio & Cárdenas, 2017). Por ello, es fundamental que las organizaciones implementen estrategias para gestionar y reducir el estrés laboral entre los empleados. Esto puede incluir brindar capacitación sobre técnicas de manejo del estrés, promover el equilibrio entre la vida personal y laboral y crear un ambiente de trabajo de apoyo que fomente la comunicación abierta y la colaboración (Buitrago et al., 2021). Al priorizar el bienestar de los empleados, las organizaciones pueden mejorar su desempeño general y lograr un mayor éxito.

El estrés laboral también se ha convertido en una preocupación importante para los responsables de la formulación de políticas, puede tener importantes implicaciones económicas y sociales. Los efectos negativos del estrés laboral en individuos y organizaciones pueden generar mayores costos de atención médica, reducción del crecimiento económico y disminución de la calidad de vida de individuos y comunidades (Cruz et al., 2022). Por lo tanto, los formuladores de políticas deben considerar el impacto del estrés laboral al formular políticas relacionadas con el trabajo y el empleo. Esto puede incluir implementar regulaciones para proteger los derechos de los trabajadores, proporcionar recursos para el manejo del estrés y apoyo a la salud mental, y promover entornos de trabajo saludables. Al abordar el estrés laboral a nivel de políticas, los formuladores de políticas pueden contribuir a mejorar el bienestar de los trabajadores y de la sociedad en su conjunto.

El estudio del estrés laboral tiene una importancia significativa en la investigación, ofrece información valiosa sobre los orígenes, los resultados y las medidas preventivas asociadas con el estrés relacionado con el trabajo. A través de investigaciones integrales, los investigadores pueden examinar cómo el estrés laboral afecta a las personas y las organizaciones, identificar factores que aumentan o disminuyen el riesgo y crear intervenciones destinadas a gestionar y aliviar eficazmente el estrés laboral (Arce et al., 2020). Al realizar investigaciones meticulosas sobre el estrés en el lugar de trabajo, los investigadores tienen la

oportunidad de contribuir al avance de enfoques basados en evidencia que mejoran el bienestar general tanto de los empleados como de las organizaciones.

En definitiva, se ha encontrado como estado actual de esta línea de investigación que, como tal, el análisis del concepto de estrés laboral y sus variables asociadas ha revelado varios hallazgos clave. El estrés laboral es un problema importante en todo el mundo y sus efectos pueden tener un impacto perjudicial tanto en la salud física como mental (Arce et al., 2020). La revisión de última generación ha identificado varios factores de riesgo asociados con el estrés laboral, incluido el entorno laboral, las demandas laborales y las estrategias de afrontamiento (Malaver & Olanda, 2018). Además, los estudios han demostrado que el estrés laboral puede provocar resultados negativos, como agotamiento, reducción de la satisfacción laboral y consumo de alcohol (Rojas et al., 2021).

Sin embargo, es importante reconocer las limitaciones de esta revisión. El alcance de esta revisión se limitó a artículos publicados en bases de datos específicas dentro de un período de tiempo definido (Carvajal & de Rivas, 2011). Por lo tanto, puede haber otros estudios relevantes que no se incluyeron en esta revisión. Además, los estudios incluidos en esta revisión se realizaron en diferentes entornos y con diferentes poblaciones, lo que puede limitar la generalización de los hallazgos.

Por otra parte, la revisión del estrés laboral en las empresas ha puesto de relieve la necesidad de realizar más investigaciones en este ámbito. Los estudios futuros deberían tener como objetivo identificar intervenciones efectivas para reducir el estrés laboral y mejorar el bienestar de los empleados (Vides & Serpa, 2016). Además, los estudios deberían explorar el impacto del estrés laboral en poblaciones e industrias específicas. En general, los hallazgos de esta revisión enfatizan la importancia de abordar el estrés laboral como un problema importante de salud pública.

Para concluir esta sección, es fundamental reconocer que el estrés laboral es un problema importante que afecta tanto a las personas como a las organizaciones. Esta revisión exhaustiva ha presentado un examen exhaustivo de las investigaciones actuales sobre el estrés laboral, abarca diversos aspectos como su

definición, modelos teóricos, técnicas de medición, fuentes, consecuencias, variaciones individuales, intervenciones y perspectivas de futuro. La revisión ha subrayado la importancia de abordar el estrés en el lugar de trabajo tanto a nivel individual como organizacional, al tiempo que enfatiza la necesidad de apoyo legislativo. Los hallazgos indican que el estrés laboral es un fenómeno complejo y multifacético que requiere un enfoque de intervención integral y sistémico. Aunque esta revisión tiene ciertas limitaciones, como la exclusión de fuentes en idiomas distintos del inglés, ofrece ideas valiosas para profesionales, formuladores de políticas e investigadores que buscan mejorar su comprensión y manejo del estrés relacionado con el trabajo dentro de las organizaciones.

## **1.2.El estrés laboral y sus generalidades**

El concepto de estrés laboral ha sido ampliamente estudiado en el campo de la psicología organizacional. Uno de los modelos más aceptados para comprender el estrés y el afrontamiento es el modelo transaccional de estrés y afrontamiento (Osorio & Cárdenas, 2017). Este modelo sugiere que el estrés es el resultado de la interacción entre la percepción que tiene un individuo de un factor estresante y su capacidad para afrontarlo. También enfatiza la importancia de la evaluación cognitiva y las estrategias de afrontamiento en el manejo del estrés (Osorio & Cárdenas, 2017). Este modelo se ha utilizado ampliamente para comprender el impacto del estrés laboral en los empleados y sus mecanismos de afrontamiento (Ramos et al., 2019).

Otro modelo popular para comprender el estrés laboral es el modelo de demandas-recursos laborales. Este modelo sugiere que las demandas laborales, como la carga de trabajo y la presión del tiempo, pueden provocar estrés, mientras que los recursos laborales, como el apoyo social y la autonomía, pueden actuar como amortiguadores contra el estrés (Ramos et al., 2019). Este modelo se ha utilizado para comprender el impacto del estrés laboral en el bienestar y el desempeño laboral de los empleados.

El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa es otro modelo popular para comprender el estrés laboral. Este modelo sugiere que el estrés laboral es el resultado de un desequilibrio entre el esfuerzo que los empleados ponen en su

trabajo y las recompensas que reciben a cambio, como salario, reconocimiento y seguridad laboral (Carvajal & de Rivas, 2011). Este modelo se ha utilizado para comprender el impacto del estrés laboral en la salud de los empleados, incluidas las enfermedades cardiovasculares y los trastornos de salud mental. En los últimos años, la importancia de las relaciones sociales en el lugar de trabajo también ha sido reconocida como un factor clave para comprender el estrés laboral (ILO Encyclopaedia, 2011).

### **Medición del estrés laboral**

Medir el estrés laboral es esencial para comprender su impacto en los empleados y las empresas. Existen varios métodos para medir el estrés laboral, incluidas medidas de autoinforme, medidas fisiológicas y medidas conductuales (Osorio & Cárdenas, 2017). Las medidas de autoinforme implican pedir a los empleados que completen cuestionarios o encuestas sobre sus experiencias de estrés laboral. Las medidas fisiológicas implican monitorear las respuestas corporales al estrés, como la frecuencia cardíaca o los niveles de cortisol. Las medidas de comportamiento implican observar el comportamiento de los empleados en respuesta a factores estresantes, como el ausentismo o las tasas de rotación. Cada método tiene sus fortalezas y debilidades y puede proporcionar información valiosa sobre las causas y efectos del estrés laboral (Patlán, 2019).

Comprender los últimos avances en la investigación del estrés laboral es importante para las empresas que buscan abordar este problema. Una revisión bibliográfica de (Cruz et al., 2022) examinó la relación entre el entorno laboral, el estrés laboral y el consumo de alcohol. Otro estudio de (García et al., 2022) encontró un alto nivel de estrés laboral entre los analistas de servicio al cliente y recomendó intervenciones para abordar este problema. La revisión de vanguardia de (Riaño, 2016) sobre el estrés laboral entre 2005 y 2016 destacó la importancia de abordar el estrés laboral como un problema de salud pública e identificó varios factores que contribuyen al estrés laboral, incluidas las demandas laborales, la falta de control y el apoyo social.

En conclusión, el estrés laboral es un problema importante tanto para las empresas como para los empleados, y medir y comprender su impacto es esencial para

abordarlo de manera efectiva. Los empleadores pueden utilizar una variedad de métodos para medir el estrés laboral, incluidas medidas de autoinforme, fisiológicas y conductuales. Además, mantenerse actualizado sobre los últimos avances en la investigación sobre el estrés laboral puede proporcionar información valiosa sobre las causas y efectos del estrés laboral e informar las intervenciones para abordar este problema.

### **Fuentes y consecuencias del estrés laboral**

El estrés laboral es un problema común que afecta a los empleados de empresas de diversos sectores. Una de las principales fuentes de estrés laboral es la carga de trabajo y la presión de tiempo que enfrentan los empleados. Las exigencias del trabajo a menudo pueden exceder la capacidad de un individuo, lo que genera una sensación de abrumador y estrés. Esto puede ser especialmente cierto en industrias de alta presión como la atención médica o las finanzas, donde se espera que los empleados cumplan con plazos ajustados y trabajen muchas horas (García et al., 2022).

Otra fuente de estrés laboral es la ambigüedad y el conflicto de roles. La ambigüedad de roles se refiere a situaciones en las que los empleados no tienen claras sus responsabilidades laborales o lo que se espera de ellos. Esta falta de claridad puede generar confusión, frustración y estrés. El conflicto de roles, por otro lado, ocurre cuando los empleados se enfrentan a demandas o expectativas contradictorias de diferentes fuentes, como su supervisor o colegas (Mansilla, 2011). Estas situaciones pueden resultar especialmente desafiantes para los empleados y provocar sentimientos de ansiedad y estrés.

El conflicto interpersonal también es una fuente importante de estrés laboral. Los conflictos con colegas, supervisores o subordinados pueden causar un estrés significativo y afectar negativamente el bienestar de un empleado. Estos conflictos pueden surgir debido a diferencias de opiniones, estilos de trabajo o personalidades. Pueden ser difíciles de resolver y, si no se abordan, pueden provocar estrés a largo plazo e incluso agotamiento. Por tanto, es fundamental que las empresas promuevan una cultura de trabajo positiva que fomente la comunicación abierta y la resolución de conflictos (García et al., 2022).

El estrés laboral se ha convertido en un problema frecuente en las empresas de todo el mundo y puede tener consecuencias importantes para la salud física de los empleados. Los estudios han demostrado que la exposición prolongada a factores estresantes en el trabajo puede conducir a un mayor riesgo de desarrollar enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos y otros problemas de salud física (Mansilla, 2011). Esto se debe a que el estrés desencadena la liberación de hormonas como el cortisol y la adrenalina, que pueden tener efectos adversos en el cuerpo cuando están presentes en niveles elevados durante períodos prolongados. Por tanto, es crucial que las empresas tomen medidas para prevenir y gestionar el estrés laboral para proteger la salud física de sus empleados.

Además de las consecuencias para la salud física, el estrés laboral también puede tener un impacto significativo en la salud mental de los empleados. La exposición prolongada a factores estresantes en el trabajo puede provocar mayores niveles de ansiedad, depresión y agotamiento, lo que puede tener un efecto negativo en el bienestar general de los empleados (Buitrago et al., 2021). Estas consecuencias para la salud mental también pueden conducir a una disminución de la productividad, un aumento del ausentismo y el presentismo y un aumento de los costos de atención médica tanto para los empleados como para los empleadores. Por ello, es fundamental que las empresas prioricen la salud mental de los empleados y tomen medidas para prevenir y gestionar el estrés laboral.

Por último, el estrés laboral también puede tener consecuencias importantes para las organizaciones en su conjunto. Los altos niveles de estrés laboral pueden provocar una disminución de la moral de los empleados, un aumento de las tasas de rotación y una disminución de la productividad general. Además, el estrés laboral puede conducir a una cultura organizacional negativa, donde los empleados se sienten sin apoyo, despreciados e infravalorados. Por lo tanto, las empresas deben priorizar la prevención y gestión del estrés laboral para crear un ambiente laboral positivo que promueva el bienestar de los empleados y el éxito organizacional.

## **Diferencias individuales y estrés laboral**

Las diferencias individuales juegan un papel importante en el estrés laboral. Se ha descubierto que rasgos de personalidad como el neuroticismo y la baja estabilidad emocional están asociados con niveles más altos de estrés laboral. Además, se ha descubierto que determinadas estrategias de afrontamiento, como la resolución de problemas y la búsqueda de apoyo social, son eficaces para reducir el estrés laboral (Narváez, 2019). Por otro lado, se ha descubierto que las estrategias de afrontamiento desadaptativas, como la evitación y la negación, exacerban el estrés laboral (Ruiz, 2018). Por lo tanto, es importante que las personas sean conscientes de sus rasgos de personalidad y estrategias de afrontamiento para poder gestionar eficazmente el estrés laboral.

El apoyo social es otro factor importante en el estrés laboral. Tener un entorno de trabajo y una red social de apoyo puede ayudar a las personas a afrontar mejor los factores estresantes relacionados con el trabajo (Osorio & Cárdenas, 2017). Un estudio de (Alvarez, 2019) encontró que el apoyo social de colegas y superiores se asociaba con niveles más bajos de estrés laboral en la alta dirección. Además, en el estudio de (Osorio & Cárdenas, 2017) identificó el apoyo social como un factor protector contra el estrés laboral. Por tanto, es importante que las empresas promuevan un ambiente de trabajo solidario y fomenten el apoyo social entre los empleados.

En resumen, el estrés laboral es un tema complejo que está influenciado por las diferencias individuales, las estrategias de afrontamiento y el apoyo social. Es importante que las personas sean conscientes de sus rasgos de personalidad y sus estrategias de afrontamiento, y que las empresas promuevan un entorno laboral de apoyo. Se necesitan más investigaciones para comprender mejor los factores que contribuyen al estrés laboral y desarrollar intervenciones efectivas para gestionarlo.

## **Intervenciones para el estrés laboral**

El estrés laboral es un problema importante en muchas empresas y existen varias intervenciones que se pueden implementar para abordarlo. Un enfoque es centrarse en intervenciones a nivel individual, que pueden incluir programas de capacitación en técnicas de manejo del estrés, como ejercicios de atención plena y

relajación. Estas intervenciones tienen como objetivo mejorar la capacidad de un individuo para afrontar los factores estresantes en el lugar de trabajo y reducir el impacto negativo del estrés en su salud física y mental (ILO Encyclopaedia, 2011). Además, se han estudiado los incentivos económicos como una posible intervención a nivel individual. Una revisión teórica de la eficacia de los incentivos económicos en la empresa sugiere que pueden ser eficaces para reducir los niveles de estrés, pero el impacto puede depender del tipo de incentivo y de la motivación del individuo (Gestoso et al., 2003).

Las intervenciones a nivel organizacional también pueden ser efectivas para reducir el estrés laboral. Estas intervenciones pueden incluir cambios en el diseño del trabajo, como reducir la carga de trabajo o aumentar la autonomía, así como brindar apoyo social y mejorar la comunicación dentro del lugar de trabajo (Gestoso et al., 2003). En un estudio de analistas de servicio al cliente en una empresa colombiana, se encontró que el estrés laboral está asociado con las funciones desempeñadas por los empleados, con especial importancia de las intervenciones organizacionales para abordar el estrés laboral (García et al., 2022). Por lo tanto, implementar intervenciones organizacionales puede mejorar el ambiente de trabajo y reducir el impacto negativo del estrés en los empleados.

Las intervenciones legislativas también pueden contribuir a reducir el estrés laboral. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo define el estrés laboral como un estado psicológico que forma parte y refleja un proceso de interacción entre el trabajador y su entorno laboral, donde se destaca la importancia de abordar el estrés laboral a través de medidas legislativas (Gestoso et al., 2003). Una revisión de vanguardia de la investigación sobre estrés laboral realizada por (Barrera & Cantor, 2020) encontró que las intervenciones legislativas, como la implementación de normas de seguridad y salud ocupacional, pueden tener un impacto significativo en la reducción del estrés laboral en el personal de enfermería. Por lo tanto, las intervenciones legislativas pueden complementar las intervenciones individuales y organizativas para crear un enfoque integral para abordar el estrés laboral en las empresas.

### **1.3. Tipos de estrés laboral y sus efectos en la salud laboral**

El estrés laboral es una experiencia común en el lugar de trabajo y puede tener efectos significativos en la salud ocupacional. Existen varios tipos de estrés laboral que pueden afectar negativamente el bienestar físico y mental de una persona. En este apartado de la investigación se exploran los diferentes tipos de estrés laboral y sus efectos sobre la salud ocupacional.

#### **Tipos de estrés laboral**

El estrés laboral afecta la salud física y mental de los trabajadores, incluidos los trastornos del tracto gastrointestinal. De hecho, el estrés psicológico relacionado con el trabajo puede provocar que los trabajadores sufran trastornos del tracto gastrointestinal, lo que lleva a un aumento de la morbilidad y la mortalidad (Huerta et al., 2013).

El sistema motor emocional, que incluye el eje hipotálamo-pituitario-suprarrenal y los sistemas moduladores del dolor, es la salida final del circuito central de estrés y es el efecto fisiológico clave del estrés (Huerta et al., 2013). Este sistema es responsable de las reacciones fisiológicas al estrés e incluye el hipotálamo, la amígdala y el gris periacueductal, que son regiones del cerebro involucradas en la respuesta al estrés ocupacional. Además, los factores psicosociales como el comportamiento Tipo A, el locus de control, la satisfacción y el ambiente laborales pueden afectar la salud ocupacional (Kirkcaldy et al., 2002).

Las investigaciones y según se indica en (Huerta et al., 2013) han identificado ocupaciones estresantes, incluidas la enfermería, la enfermería psiquiátrica, los servicios militares y de seguridad, y las profesiones de salud mental, así como ciertas categorías laborales como vendedores por teléfono, conductores de camiones e inmigrantes, que tienen una mayor exposición a factores de riesgo ocupacional.

Las malas relaciones con el jefe o los colegas, la ambigüedad y el conflicto de roles, la falta de seguridad laboral y los ascensos insuficientes o excesivos, la poca participación en la toma de decisiones, la política de oficina, las malas condiciones físicas de trabajo, la sobrecarga de trabajo y las presiones de tiempo son todos

tipos de trabajo. estrés que puede causar trastornos del tracto gastrointestinal. Para reducir la carga del estrés ocupacional en la fuerza laboral, es importante identificar y abordar los factores de riesgo asociados con el estrés laboral.

El estrés, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción". Por lo tanto, el estrés es algo natural y necesario para la vida. Es una reacción natural de nuestro cuerpo a su proceso de adaptación a los cambios que se producen en el entorno, pero lo importante es no superar el nivel óptimo de cada persona para que el organismo no supere su capacidad de adaptación y resistencia y, por lo tanto, no tenga un impacto negativo en la salud. Por lo tanto, se distingue dos categorías de estrés:

- **Eustrés**, es el estrés positivo, que se relaciona con las percepciones del mundo exterior, no causa un desequilibrio orgánico, sino que permite que el cuerpo se adapte a las circunstancias e incluso experimente sensaciones satisfactorias (INSST, 2024).

El eustrés no solo aumenta la vitalidad, la salud y la energía, sino que también facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo humano, lo que permite un nivel de conciencia que pueda sentir la vida como una experiencia única y valiosa. Un viaje emocionante, una nueva relación sentimental, un ascenso largamente soñado, la culminación de una carrera universitaria, la realización de un sueño por el cual se ha trabajado por mucho tiempo, la alegría familiar, etc. son ejemplos de este tipo de estrés.

- **Distrés**, es el estrés desagradable, que va acompañado de un desorden fisiológico causado por la aceleración de las funciones, como la hiperactividad, el acortamiento muscular, las somatizaciones o el envejecimiento prematuro (INSST, 2024).

Siempre va acompañado de un desorden fisiológico este tipo de estrés, lo que resulta en una aceleración de las funciones, hiperactividad, acortamiento muscular y aparición de síntomas de otras enfermedades, lo que provoca nuestro deterioro más rápidamente. Incluso un exceso de estrés positivo puede causar distrés, por ejemplo, ya hemos oído hablar de casos de personas que han sufrido problemas

cardiacos como resultado de experiencias agradables como reencontrarse con familiares, ganar la lotería, ver a su equipo favorito ganar, o sufrir ataques de pánico y ansiedad ante la próxima celebración de su matrimonio, etc.

Las posibles consecuencias del estrés en la salud quedan incompletas, si no se mencionan los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización v. en casos extremos, suicidio. Inclusive, las alteraciones mentales poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad para concentrarse, o reducido lo reducidos de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, pueden tener en el ámbito de la organización un costo significativo, en forma de disminución de la eficiencia y de la efectividad.

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser primarias y directas; otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios. Gran parte de las consecuencias son disfuncionales, provocan desequilibrio y resultan potencialmente peligrosas (del Hoyo, 2004).

### **Estrés laboral y los problemas de salud que provoca**

Se ha observado que las personas con problemas domésticos, problemas financieros y antecedentes de tensión probablemente experimenten síntomas de úlcera péptica (Huerta et al., 2013). Se cree que los patrones personales y el estrés emocional pueden manifestarse en cambios gastrointestinales, mientras que la ansiedad, la frustración, el resentimiento y la fatiga a menudo agravan la sintomatología de la ulceración péptica. Se ha descubierto que los hombres con trabajos de supervisión tienen una mayor prevalencia de úlceras que sus homólogos ejecutivos o artesanos.

Por otra parte, las investigaciones han demostrado que las personas expuestas al estrés laboral tienen una mayor probabilidad de morir a causa de determinadas dolencias, incluidos problemas relacionados con el estómago. De manera particular como se menciona en (Black et al., 2020), los cambios de turno de trabajo se han

asociado con cambios en el sistema digestivo, el ritmo circadiano y otras reacciones corporales.

Los agentes de policía que pasan por un estrés extremo probablemente experimenten fatiga y falta de energía, lo que resulta en una reducción del rendimiento. De manera similar, los controladores de tráfico aéreo con niveles más altos de estrés tenían casi el doble de probabilidades de tener úlceras que los copilotos civiles.

Además, las reacciones de estrés de los agentes de policía se han clasificado en categorías fisiológicas, emocionales y conductuales (Black et al., 2020). Los pacientes con dispepsia también tienden a tener una actitud negativa ante los acontecimientos importantes de la vida y el estrés diario (Huerta et al., 2013). Así, se puede concluir que el estrés laboral puede provocar graves problemas de salud física y mental, incluidas úlceras gástricas.

### **Estrategias de mitigación**

Los empleadores pueden utilizar una variedad de estrategias para reducir los niveles de estrés relacionado con el trabajo. Uno de los enfoques más populares es proporcionar a los empleados una sensación de control sobre su entorno de trabajo (Buheji et al., 2020). Esto se puede lograr aumentando la autonomía laboral de un empleado, permitiéndole establecer sus propios objetivos y permitiéndole ser creativo con su trabajo. Otra estrategia que los empleadores pueden utilizar para reducir el estrés laboral es proporcionar a los empleados recursos adecuados para ayudarles a afrontar los factores estresantes relacionados con el trabajo (Buheji et al., 2020).

Por ejemplo, los empleadores pueden brindar a los empleados acceso a profesionales de la salud mental, así como técnicas de relajación y manejo del estrés. Además, los empleadores deberían garantizar que su lugar de trabajo esté libre de riesgos físicos y psicológicos (Huerta et al., 2013). Esto incluye garantizar que el lugar de trabajo esté bien ventilado, bien iluminado, y libre de cualquier peligro potencial que pueda provocar lesiones. Por último, los empleadores también deberían brindar a sus empleados un apoyo social adecuado para ayudarlos a afrontar cualquier factor estresante relacionado con el trabajo. Al tomar estas

medidas, los empleadores pueden ayudar a reducir la cantidad de estrés relacionado con el trabajo que experimentan sus empleados y, en última instancia, mejorar su salud y bienestar (Buheji et al., 2020).

#### **1.4. Riesgos psicosociales y el estrés laboral**

En el acelerado entorno laboral actual, el estrés relacionado con el trabajo se ha convertido en un problema común que afecta la salud mental de los empleados. El impacto del estrés laboral en la salud mental ha sido un tema de interés para investigadores y profesionales en los últimos años. Este trabajo de investigación tiene como objetivo proporcionar un análisis integral de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados. La primera parte del artículo examinará las causas del estrés relacionado con el trabajo y cómo afecta la salud mental de los empleados. La segunda parte del documento se centrará en los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, incluidos los riesgos comunes y las estrategias que los empleadores pueden utilizar para identificar y gestionar estos riesgos. Además, el documento discutirá formas en que los empleadores pueden apoyar a los empleados afectados por riesgos psicosociales. Al explorar estos temas en detalle, este trabajo de investigación tiene como objetivo proporcionar una mejor comprensión del estrés relacionado con el trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados y ofrecer soluciones prácticas para abordar este problema en el lugar de trabajo.

#### **Riesgos psicosociales en el lugar de trabajo**

Los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo son una cuestión importante y difícil de regular. Estos riesgos suelen ser complejos, inciertos e implican diferencias de poder (Jespersen et al., 2016). Los riesgos psicosociales comunes incluyen el estrés relacionado con el trabajo, las características de la organización del lugar de trabajo y las relaciones causa-efecto poco claras (Leka et al., 2015).

Además, estos riesgos son similares a los problemas perversos con soluciones inciertas. Lamentablemente, no existe información específica sobre los tipos comunes de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo (Jespersen et al., 2016). Para lograr una regulación más eficaz, se debería involucrar a las partes

interesadas en el lugar de trabajo que se ocupan de las prerrogativas de la dirección (Leka et al., 2015). Sin embargo, la regulación del lugar de trabajo, incluidas la inspección y auditorías de los sistemas certificados de gestión de seguridad y salud en el trabajo, enfrenta desafíos a la hora de evaluar los riesgos psicosociales.

Para superar estos desafíos, es necesario comprender mejor su naturaleza. Específicamente, es importante comprender que los riesgos psicosociales se caracterizan por relaciones causa-efecto poco claras y soluciones inciertas. También es importante recordar que los riesgos psicosociales constituyen un problema importante en la mayoría de los lugares de trabajo y que la naturaleza particular de estos riesgos los hace complejos, inciertos y difíciles de regular (Leka et al., 2015).

### **Gestión de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo**

Para gestionar eficazmente los riesgos psicosociales, los empleadores pueden colaborar y coordinarse a nivel institucional de la UE (Jespersen et al., 2016), para garantizar el máximo impacto y rentabilidad. También es importante que los empleadores refuercen su responsabilidad en relación con el marco político sobre salud mental en el lugar de trabajo e introduzcan medidas preventivas específicas para promover la salud mental. Esto se puede hacer con una revisión del contenido de la Directiva marco en relación con los riesgos psicosociales y la salud mental en el lugar de trabajo, así promover las iniciativas de legislación indicativa (Leka et al., 2015).

Las revisiones realizadas por el equipo de investigación pueden ser útiles para identificar políticas relevantes, y el empleador puede identificar riesgos psicosociales al identificar todas las políticas relevantes y no vinculantes relacionadas con la salud mental en el lugar de trabajo (Cousins et al., 2004). Dichas políticas pueden incluir medidas para reducir la inseguridad laboral, como la introducción de horarios de trabajo flexibles y rotación laboral (Van der Klink et al., 2001).

Los empleadores también deberían esforzarse por crear un entorno de trabajo abierto y de apoyo, esto ayudará a reducir el estrés relacionado con el trabajo. También es importante que los empleadores proporcionen a los empleados los

recursos y habilidades necesarios para gestionar su salud mental (Van der Klink et al., 2001). Además, los empleadores deberían brindar capacitación y orientación a los gerentes sobre cómo reconocer y abordar los problemas de salud mental en el lugar de trabajo (Cousins et al., 2004). Esto ayudará a los empleadores a identificar y gestionar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo, con un resultado de mejora en la salud mental y el bienestar de sus empleados.

### **El riesgo psicosocial y la intervención de los empleadores**

Actualmente se anima a los empleadores a apoyar de diversas maneras a los empleados afectados por riesgos psicosociales. Se están implementando intervenciones cognitivo-conductuales para promover el bienestar y el desempeño de los empleados y, más recientemente, las organizaciones han comenzado a utilizar intervenciones basadas en la atención plena (MBI) como una forma de proporcionar a los empleados las habilidades y competencias que necesitan para hacer frente a los riesgos psicosociales (Pérez et al., 2020). Las investigaciones han indicado que las intervenciones de mindfulness podrían tener un impacto positivo en la salud psicológica de los empleados en determinados contextos laborales, lo que influye en su capacidad para gestionar situaciones difíciles que puedan surgir.

Al hacer esto, los empleadores pueden ayudar a los empleados a desarrollar las habilidades y competencias necesarias para hacer frente a los riesgos psicosociales. Además, de acuerdo con lo expresado en (Pérez et al., 2020) crear un mejor ambiente de trabajo también puede ayudar a mejorar las tasas de empleo de quienes han desarrollado problemas de salud mental, con una reducción en los costos adicionales que los gobiernos pueden tener que soportar al brindar apoyo de bienestar social a quienes preferirían tener un empleo. Por lo tanto, los empleadores pueden apoyar a los empleados afectados por riesgos psicosociales con un enfoque a mejorar el ambiente de trabajo (Cousins et al., 2004).

El impacto del estrés relacionado con el trabajo en la salud mental de los empleados es un tema crítico en el lugar de trabajo actual. Este análisis integral de los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo ha puesto de relieve las diversas formas de

estrés relacionado con el trabajo, incluido el estrés laboral, la inseguridad laboral y la falta de equilibrio entre el trabajo y la familia.

El modelo de apoyo, control y demanda laboral y el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa se han utilizado para evaluar el estrés laboral, y se ha descubierto que las condiciones laborales inestables son una causa clave del estrés relacionado con el trabajo, junto con los problemas de seguridad y salud ocupacional. El estudio ha demostrado que el estrés relacionado con el trabajo es una de las principales causas de enfermedades físicas y psicológicas y puede surgir tanto en contextos laborales como no relacionados con el trabajo.

Los empleadores pueden apoyar a los empleados afectados por riesgos psicosociales con un mejor ambiente de trabajo, incluido el uso de líneas de supervisión y la contratación de personal de atención médica de la empresa. La integración de la promoción de la salud y otros enfoques, como la medicina psicosomática, también puede ayudar a reducir el estrés laboral.

No obstante, el estudio también ha puesto de relieve la necesidad de realizar más investigaciones en esta área, en particular en relación con la eficacia de las intervenciones de mindfulness en la salud psicológica de los empleados en determinados contextos laborales. Además, el estudio reconoce los posibles sesgos y limitaciones, como el enfoque en una región geográfica específica y la falta de consideración por otros posibles factores estresantes.

## **CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

En este capítulo se describe el enfoque metodológico utilizado para el desarrollo del presente trabajo de investigación, en donde, además, se deja establecido el tipo de investigación y que método de recolección de datos y herramientas empleadas.

### **2.1. Tipo, diseño, enfoque de la investigación y alcance**

#### **Enfoque, tipo de investigación y alcance**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo porque la medición de la variable, se utilizó una prueba psicométrica para medir los niveles de estrés de los empleados de una empresa comercial multinacional y se utiliza estadística descriptiva para analizar los resultados.

El alcance de la presente investigación es de naturaleza descriptiva, su objetivo principal es detallar y caracterizar la variable del estrés dentro de una empresa comercial. Según Ramos et al. (2019), la investigación descriptiva se enfoca en identificar y definir las propiedades de la variable en estudio, así como en determinar su presencia y manifestación dentro de un grupo específico de personas. En este caso, el análisis se centra en el entorno laboral de una empresa comercial multinacional, permitiendo una comprensión precisa de cómo se presenta y se percibe el estrés en dicho contexto.

Además, la investigación es de tipo aplicada, dado que se aborda el tema desde una perspectiva práctica y orientada a la resolución de problemas. Aunque no sigue un enfoque sistemático estricto, busca desarrollar y proponer soluciones concretas, como un plan de manejo del estrés, que puedan ser implementadas para mitigar el problema del estrés laboral en la empresa. Este enfoque aplicado no solo aporta un entendimiento más profundo del fenómeno, sino que también facilita la adopción de medidas efectivas a nivel grupal, contribuyendo al bienestar organizacional y mejorando el ambiente de trabajo.

La investigación aplicada ayuda a planificar y desarrollar la adaptabilidad laboral de los empleados de forma continua y correcta, lo que puede optimizar la planificación de carrera y conducir al desarrollo saludable tanto de la organización como de sus trabajadores individuales (Guglielmi et al., 2013). La construcción de un modelo de

gestión del estrés laboral con la adaptabilidad laboral como variable moderadora puede ayudar a verificar, enriquecer y desarrollar el modelo de la teoría de la interacción de la gestión del estrés laboral.

## **2.2. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, como tal se observa la variable en su entorno natural, de corte transeccional o transversal por tratarse de un estudio que se realizó una única vez, además, es un estudio de tipo observacional de la variable de estudio que son los niveles de estrés. Este tipo de estudio no genera la necesidad de realizar un seguimiento, sin embargo, provee de evidencias de asociación estadística que permite plantear una asociación o presencia de las variables en el grupo de personas.

## **2.3. Instrumentos**

Dentro de esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS. (Anexo 1)

El Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS es una herramienta diseñada para evaluar y diagnosticar el estrés relacionado con el trabajo.

En cuanto a sus propiedades psicométricas, el instrumento presenta validez de contenido, la cual fue evaluada por jueces expertos que revisaron cada ítem en términos de claridad, pertinencia y equivalencia semántica. La validez de constructo se verificó mediante la prueba de esfericidad de Bartlett, que arrojó un Chi Cuadrado de 57,057.486 con un nivel de significancia de 0.000 e índice de Kaiser-Meyer-Olkin de 0.903. Estos valores permitieron realizar un análisis factorial exploratorio, que reveló una estructura de cuatro factores con autovalores superiores a 1. La confiabilidad del instrumento se evaluó a través del análisis de consistencia interna utilizando el Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.94, lo que indica una alta consistencia interna entre los ítems de la escala (Matabanchoy et al., 2020).

En resumen, el instrumento fue revisado por expertos para garantizar que las preguntas fueran claras, relevantes y comprensibles. Posteriormente, se validó mediante pruebas estadísticas que efectivamente mide el estrés y que sus

resultados son fiables. Los valores obtenidos en estas pruebas indican que el instrumento es adecuado para el análisis y que la consistencia interna de las preguntas es alta, lo que significa que están bien relacionadas entre sí y miden el mismo concepto de manera coherente.

El cuestionario está conformado de dos partes: la primera parte evalúa las características de la organización, mientras que la segunda parte evalúa factores a nivel individual, incluidas las demandas laborales, el control, el apoyo y el equilibrio entre la vida personal y laboral. El formato y la estructura del cuestionario están diseñados para ser autoadministrados, lo que lo hace fácil de usar y accesible para una amplia gama de organizaciones. Está disponible en varios idiomas, lo que lo hace útil para organizaciones multinacionales.

Para efectos de la presente investigación se aplicó el Cuestionario de escala de estrés laboral, desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, basado en el modelo de estrés de Ivancevich y Matteson 1989. El cuestionario consta de 25 ítems, agrupados de acuerdo con los siguientes campos: clima organizacional, estructura, tecnología, influencia del líder, territorio, falta de cohesión y respaldo del grupo de trabajo.

El cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS ofrece varios beneficios a las organizaciones y a los empleados entre ellos se pueden mencionar:

- Ayuda a identificar factores estresantes y de riesgo en el lugar de trabajo, lo que permite a las organizaciones desarrollar intervenciones específicas y medidas preventivas.
- Evalúa el impacto del estrés relacionado con el trabajo en la salud y el bienestar de los empleados, lo cual permite a las organizaciones proporcionar apoyo y recursos adecuados.
- Ayuda a las organizaciones a desarrollar estrategias efectivas de prevención y control, con enfoque en la reducción de la incidencia del estrés laboral y sus riesgos asociados.

**Tabla 2.**

*Dimensiones del cuestionario de estrés laboral OIT-OMS.*

No.	Dimensiones	No. de ítems	Rango de estrés
1	Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4 a 28
2	Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4 a 28
3	Territorio organizacional	3, 15, 22	3 a 21
4	Tecnología	4, 14, 25	3 a 21
5	Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4 a 28
6	Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4 a 28
7	Respaldo del grupo	8, 19, 23	3 a 21

Fuente. Tomado de la base teórica

Elaboración propia

Con esto indicado, a continuación, se detalla la escala con la cual se llena el cuestionario de estrés laboral:

1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Entonces, la medición de los niveles de estrés y su interpretación se la realiza de acuerdo con la sumatoria de los ítems del cuestionario OIT-OMS, con lo cual se puede determinar el nivel de estrés que posee el evaluado, según la siguiente escala:

**Tabla 3.**

*Escala de calificación del cuestionario.*

Nivel de estrés	Escala
Bajo nivel de estrés	<90.2
Nivel intermedio	90.3 – 117.2
Estrés	117.3 – 153.2
Alto nivel de estrés	>153.2

Fuente. Tomado de la base teórica

Elaboración propia

Por otra parte, con base en lo descrito en la Tabla 3 se puede puntuar cada una de las dimensiones en función del nivel de estrés, entonces se tiene:

**Tabla 4.**  
*Niveles de estrés por dimensión.*

<b>Dimensiones: 1 – 2 – 5 – 6</b>	
<b>Nivel de estrés</b>	<b>Puntuación</b>
Alto nivel de estrés	25 – 28
Estrés	20 – 24
Nivel intermedio	15 – 19
Bajo nivel de estrés	4 – 14
<b>Dimensiones: 1 – 2 – 5 – 6</b>	
<b>Nivel de estrés</b>	<b>Puntuación</b>
Alto nivel de estrés	19 – 21
Estrés	15 – 18
Nivel intermedio	12 – 14
Bajo nivel de estrés	3 – 11

Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

### **Población y muestra**

La población considerada para este estudio está compuesta por los colaboradores del departamento de crédito y cobranzas, que cuenta con un total de 283 empleados. Se utilizó un método de muestreo no probabilístico, seleccionando una muestra de 161 individuos. Para este análisis, se incluyeron exclusivamente empleados de Guayaquil con el objetivo de explicar con mayor precisión los beneficios de la investigación.

El muestreo se llevó a cabo utilizando el método intencional, en el cual el investigador seleccionó a los colaboradores de Guayaquil, esta ciudad concentra la mayor participación de trabajadores en comparación con el resto de las ciudades. La distribución de colaboradores es la siguiente:

- Guayaquil: 56% de colaboradores
- Resto de ciudades: 44% de colaboradores

### **Recolección de la información**

Inicialmente, se estableció contacto con el departamento de Recursos Humanos para presentarles el proyecto y destacar sus beneficios. Durante esta reunión, se elaboró un consentimiento informado que posteriormente fue entregado a la gerencia del departamento (Anexo 2).

El consentimiento informado detalló el propósito de la investigación y el tipo de estudio realizado, con una alta confidencialidad de la información recopilada.

Después de informar al departamento de Recursos Humanos, se programaron dos reuniones: la primera con el equipo de centro de atención telefónica de crédito y cobranzas, y la segunda con los líderes (jefes y supervisores), quienes fueron identificados como los interlocutores adecuados para llegar al personal de campo (cobradores) a nivel nacional. Durante estas reuniones, se presentó el consentimiento informado y se proporcionó una explicación concisa sobre el objetivo del proyecto, además de detallar el procedimiento para completar el formulario.

La aplicación del cuestionario de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) se utilizó plataforma FORMS, una herramienta en línea que agilizó la generación de encuestas y la recolección de datos, centrándose principalmente en recabar información sobre el estrés laboral.

La validez del cuestionario realizado se lo realizó a través de pruebas estadísticas de análisis de fiabilidad (Alfa de Cronbach) y de comprobación de supuestos (Esfericidad de Bartlett), en donde se obtuvo en la prueba de Bartlett un Chi-cuadrado de 39456.27 con un nivel de significancia inferior a 0.001, esto implica que la matriz de correlaciones de los ítems es idónea y que, si existe correlación entre ellos, es decir, la prueba sugiere que los ítems están midiendo un constructo común (el estrés laboral).

Por otra parte, la prueba de confiabilidad realizada con el Alfa de Cronbach (0.745) es considerado bueno, lo que indica que se tiene un buen nivel de consistencia interna entre los ítems de la escala del cuestionario OIT-OMS.

Con esto resultados se puede concluir que el instrumento ha sido revisado estadísticamente y se confirma que las preguntas fueron claras y relevantes y que están altamente correlacionadas entre sí.

El proceso de recolección de información se extendió aproximadamente durante 2 meses y medio debido a la resistencia encontrada entre algunos colaboradores, especialmente el personal de campo. Sin embargo, gracias al contacto continuo y al apoyo brindado por los líderes, se logró concluir exitosamente la investigación.

## **Procesamiento de datos**

El procesamiento de datos se llevó a cabo mediante Excel, un programa reconocido por su flexibilidad y versatilidad, lo que garantizó la precisión y la exhaustividad en el análisis de la información obtenida a través del cuestionario.

La utilización de Excel posibilitó una organización meticulosa de los datos recolectados, lo que facilitó su manipulación y análisis detallado. Se crearon hojas de cálculo específicas para cada aspecto de la investigación, con variables como la edad, el género, la antigüedad en el puesto y las respuestas al cuestionario de la OIT.

Además, se aplicaron diversas herramientas y funciones de Excel para llevar a cabo un análisis estadístico riguroso. Mediante el uso de fórmulas, se realizaron cálculos precisos que permitieron identificar patrones y tendencias significativas en los datos recopilados.

La capacidad de Excel para generar gráficos y tablas dinámicas se aprovechó al máximo, con una representación visual clara y concisa de los resultados de la investigación.

En resumen, el empleo de Excel como base de datos facilitó el procesamiento y análisis de los datos recopilados y una sólida base de información adaptable a los requerimientos de la investigación.

### CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

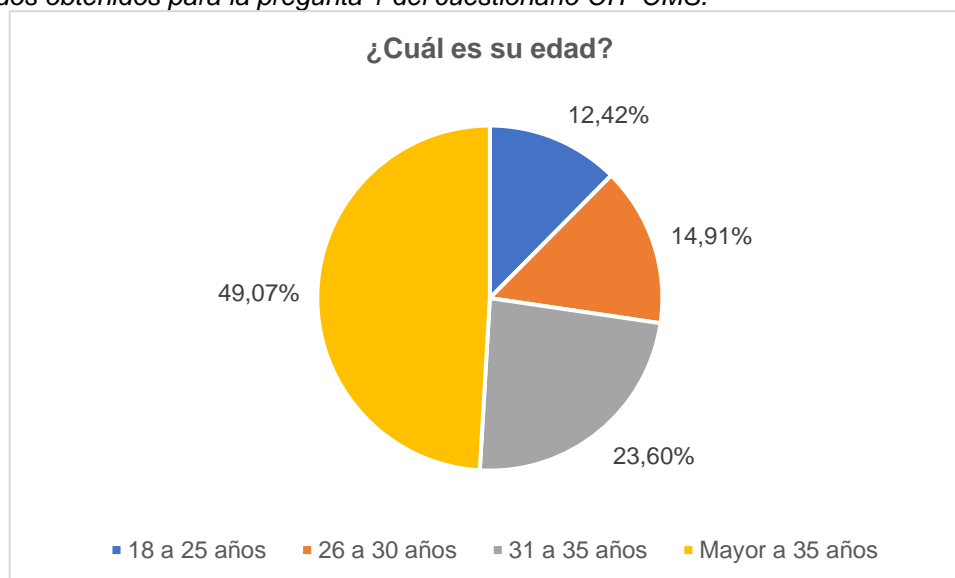
En este capítulo se revisarán los resultados obtenidos del cuestionario y se diseñará el plan de intervención para reducir los niveles de estrés de los colaboradores.

#### 3.1. Análisis de resultados

De acuerdo con lo descrito en la sección 2.1 la investigación se realizó mediante el cuestionario OIT-OMS para estrés laboral, obteniéndose los siguientes resultados:

**Figura 1.**

*Resultados obtenidos para la pregunta 1 del cuestionario OIT-OMS.*

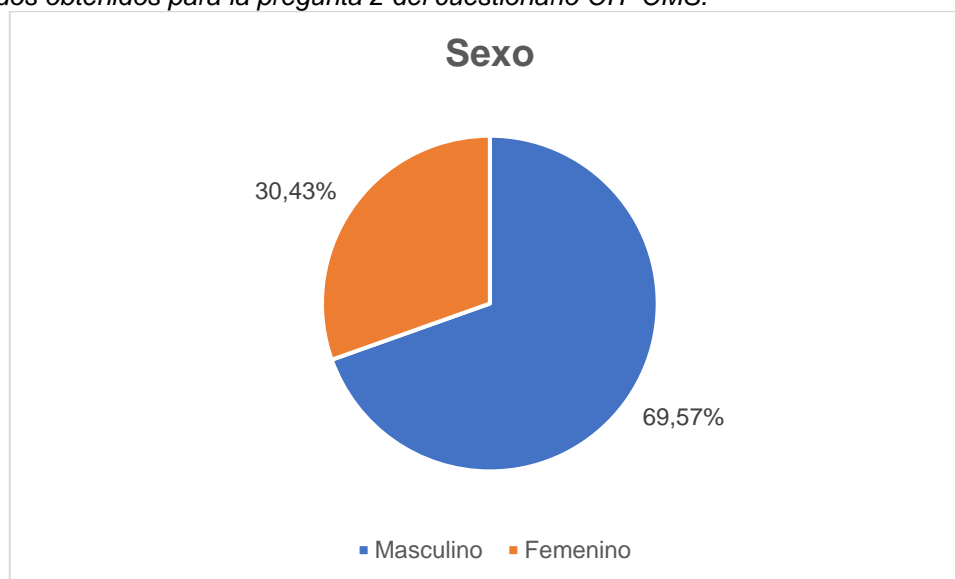


Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

En la Figura 1 se muestra el detalle de edad de los encuestados en donde se observa que casi el 50% de estos tiene más de 35 años, mientras que un significativo 23.6% está entre 31 y 35 años.

**Figura 2.**

Resultados obtenidos para la pregunta 2 del cuestionario OIT-OMS.



Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

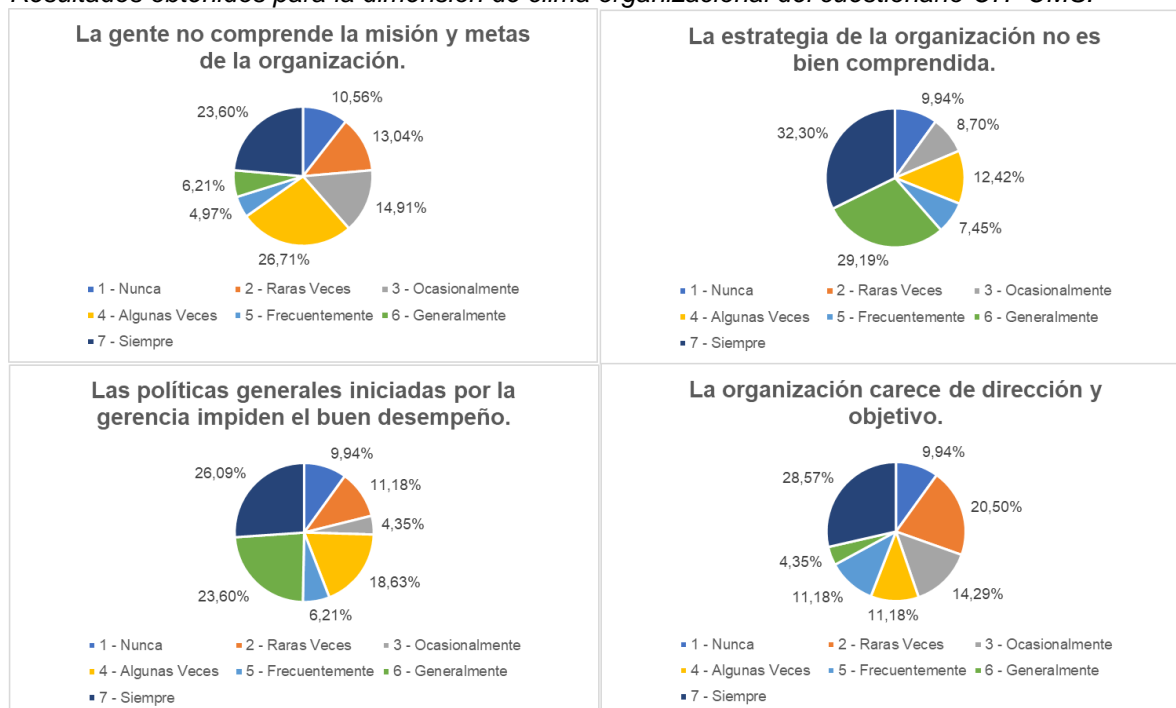
En la Figura 2 se observa que del total de encuestados el 69.57% corresponde al sexo masculino y el 30.43% al sexo femenino.

### **Dimensión de Clima Organizacional**

La dimensión de Clima Organizacional se compone de las preguntas 1, 10, 11 y 20 respectivamente. El análisis de la dimensión de clima organizacional en la encuesta OIT-OMS, con un puntaje promedio de 18.35 sobre un total de 20 puntos, permite obtener una perspectiva general sobre la percepción de los colaboradores respecto al ambiente laboral en la empresa. A continuación, se presenta un análisis figura detallado en los puntajes obtenidos en cada pregunta:

**Figura 3.**

Resultados obtenidos para la dimensión de clima organizacional del cuestionario OIT-OMS.



Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

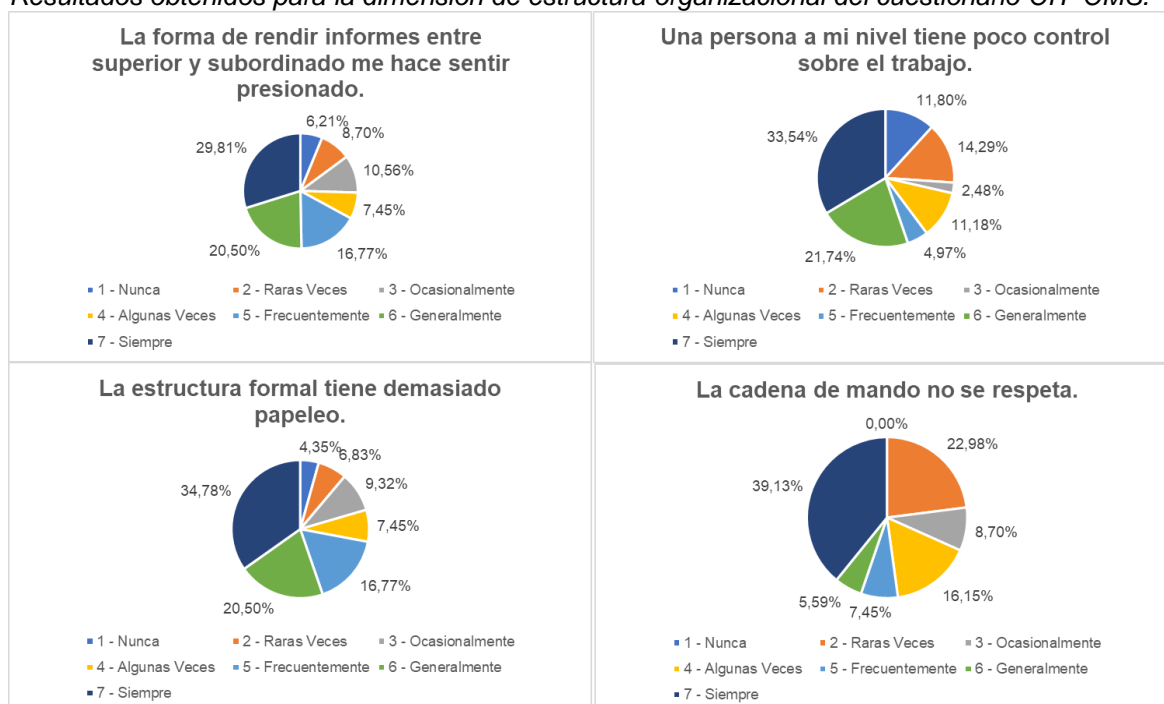
En la Figura 3 se muestran los resultados de la encuesta OIT-OMS, los cuales indican que el clima organizacional en la empresa se encuentra en un nivel **moderado**, con aspectos positivos como la colaboración entre compañeros y áreas que requieren mejora, como la confianza en la dirección y la satisfacción con el trabajo. Es fundamental que la empresa fortalezca el clima organizacional, esto tiene un impacto directo en el bienestar de los colaboradores y en la productividad de la organización.

### Dimensión de estructura organizacional

La dimensión de Estructura Organizacional se compone de las preguntas 2, 12, 16 y 24 respectivamente. El análisis de la dimensión de estructura organizacional en la encuesta OIT-OMS, con un puntaje promedio de 19.91 sobre un total de 24 puntos, permite obtener una perspectiva general sobre la percepción de los colaboradores respecto a la claridad y la eficiencia de la estructura organizacional de la empresa. A continuación, se presenta un análisis gráfico detallado en los puntajes obtenidos en cada pregunta:

**Figura 4.**

Resultados obtenidos para la dimensión de estructura organizacional del cuestionario OIT-OMS.



Fuente. Tomado de la base teórica

Elaboración propia

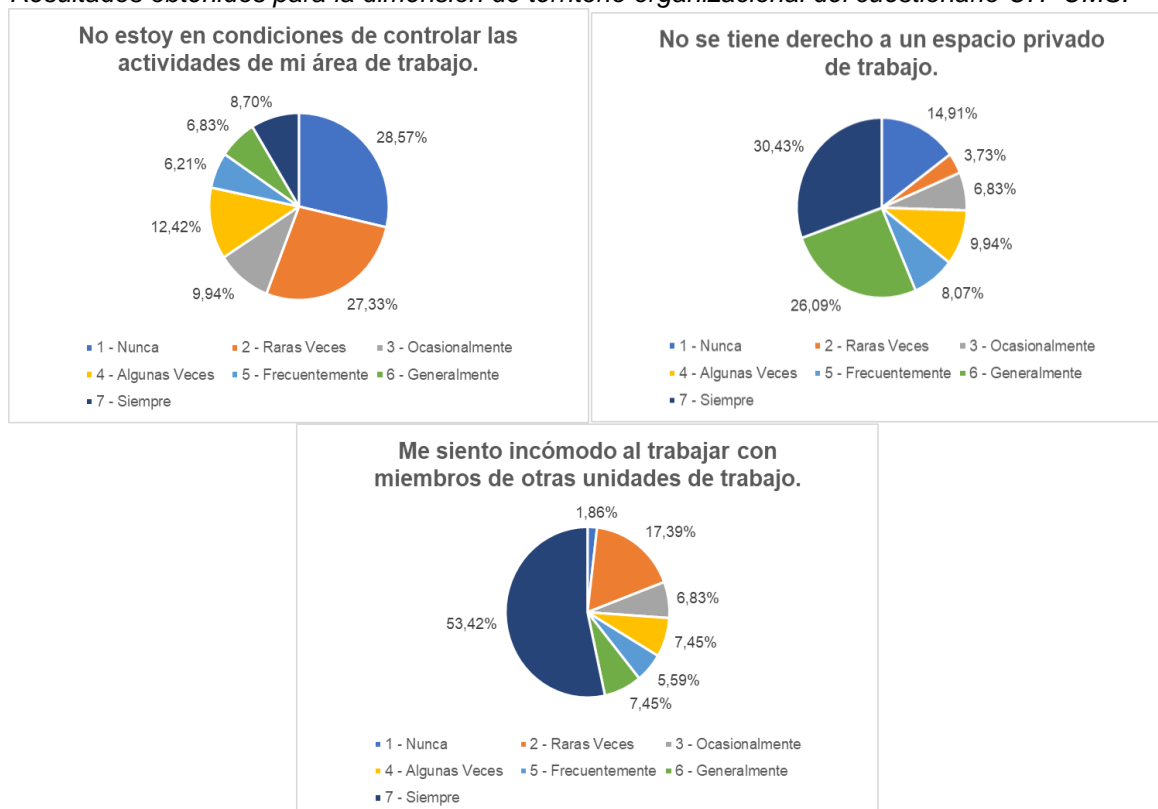
En la Figura 4 se muestran los resultados de la encuesta OIT-OMS, los cuales indican que la estructura organizacional de la empresa se encuentra en un nivel **bueno**, con aspectos positivos como la claridad de los objetivos y la adecuación de la estructura a las necesidades de la empresa. Sin embargo, existen áreas que requieren mejora, como la definición clara de las funciones y la eficacia de los canales de comunicación. Es fundamental que la empresa fortalezca la estructura organizacional, esto tiene un impacto directo en la eficiencia, la productividad y la comunicación interna.

### Dimensión de territorio organizacional

La dimensión de Territorio Organizacional se compone de las preguntas 3, 15 y 22 respectivamente. El análisis de la dimensión de territorio organizacional en la encuesta OIT-OMS, con un puntaje promedio de 13.22, permite obtener una perspectiva general sobre la percepción de los colaboradores respecto a la claridad de los límites y responsabilidades entre las diferentes áreas de la empresa. A continuación, se presenta un análisis gráfico detallado en los puntajes obtenidos en cada pregunta:

**Figura 5.**

Resultados obtenidos para la dimensión de territorio organizacional del cuestionario OIT-OMS.



Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

En la Figura 5 se muestran los resultados de la encuesta OIT-OMS, los cuales indican que el territorio organizacional en la empresa se encuentra en un nivel **medio**, con áreas que requieren una mejora significativa, como la claridad de los límites entre las áreas, y aspectos positivos como el apoyo entre las áreas y la efectividad de la coordinación. Es fundamental que la empresa fortalezca el territorio organizacional, esto tiene un impacto directo en la eficiencia, la productividad y la colaboración entre las diferentes áreas.

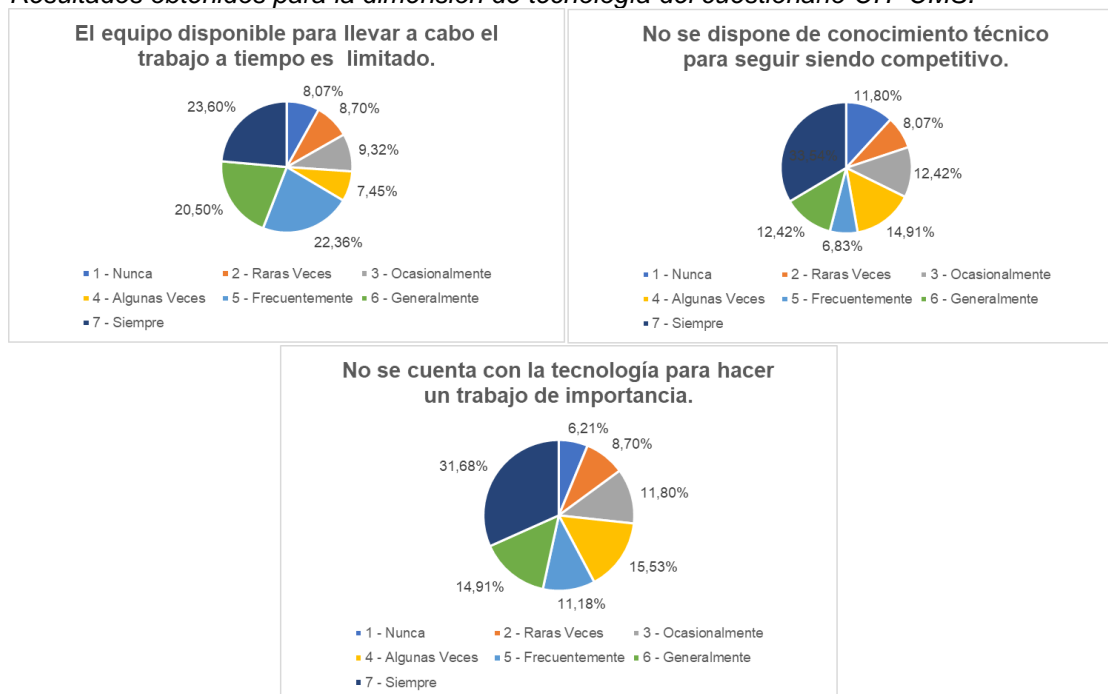
### Dimensión de tecnología

La dimensión de Tecnología se compone de las preguntas 4, 14 y 25 respectivamente. El análisis de la dimensión de tecnología en la encuesta OIT-OMS, con un puntaje promedio de 14.40 sobre un total de 18 puntos, permite obtener una perspectiva general sobre la percepción de los colaboradores respecto a la disponibilidad, el uso y la eficacia de las tecnologías en la empresa. A

continuación, se presenta un análisis gráfico detallado en los puntajes obtenidos en cada pregunta:

**Figura 6.**

*Resultados obtenidos para la dimensión de tecnología del cuestionario OIT-OMS.*



Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

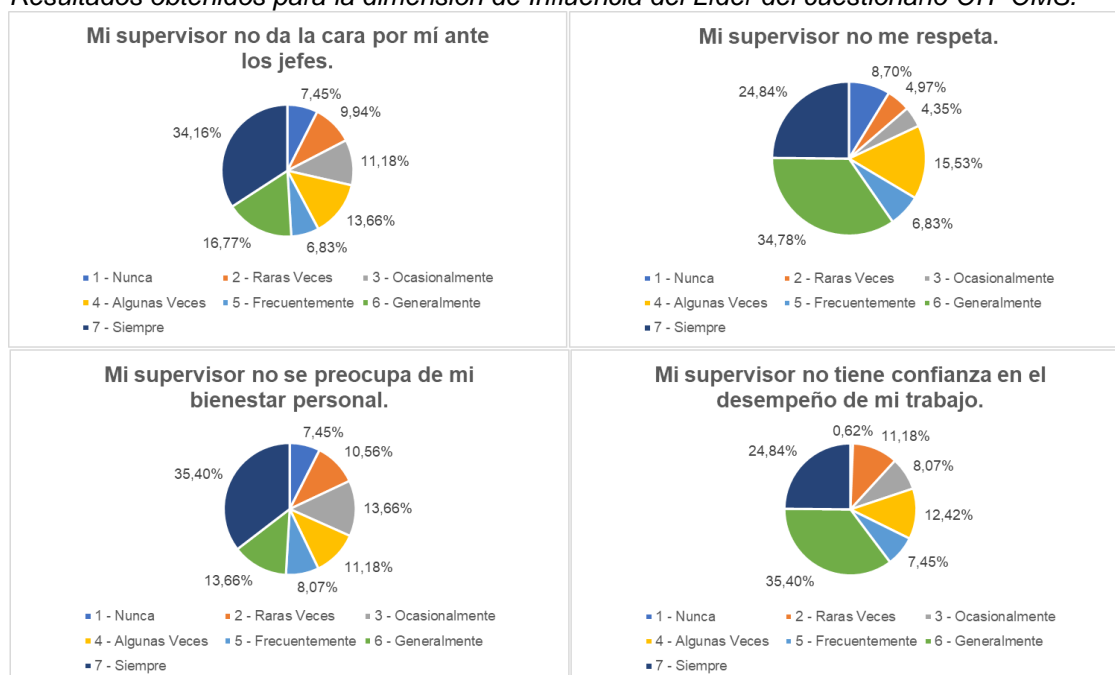
En la Figura 6 se muestran los resultados de la encuesta OIT-OMS, los cuales indican que la dimensión de tecnología en la empresa se encuentra en un nivel **medio**, con aspectos que requieren mejora, como la disponibilidad de tecnología adecuada y la facilidad de uso de la tecnología, y áreas positivas como el impacto de la tecnología en la productividad. Es fundamental que la empresa continúe trabajando para fortalecer la dimensión de tecnología, esto tiene un impacto directo en la eficiencia, la productividad y la competitividad de la organización.

### Dimensión de influencia del líder

La dimensión de Influencia del Líder se compone de las preguntas 5, 6, 13 y 17 respectivamente. El análisis de la dimensión de influencia del líder en la encuesta OIT-OMS, con un puntaje promedio de 20.05 sobre un total de 24 puntos, permite obtener una perspectiva general sobre la percepción de los colaboradores respecto a las habilidades de liderazgo de sus superiores. A continuación, se presenta un análisis gráfico detallado en los puntajes obtenidos en cada pregunta:

**Figura 7.**

Resultados obtenidos para la dimensión de Influencia del Líder del cuestionario OIT-OMS.



Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

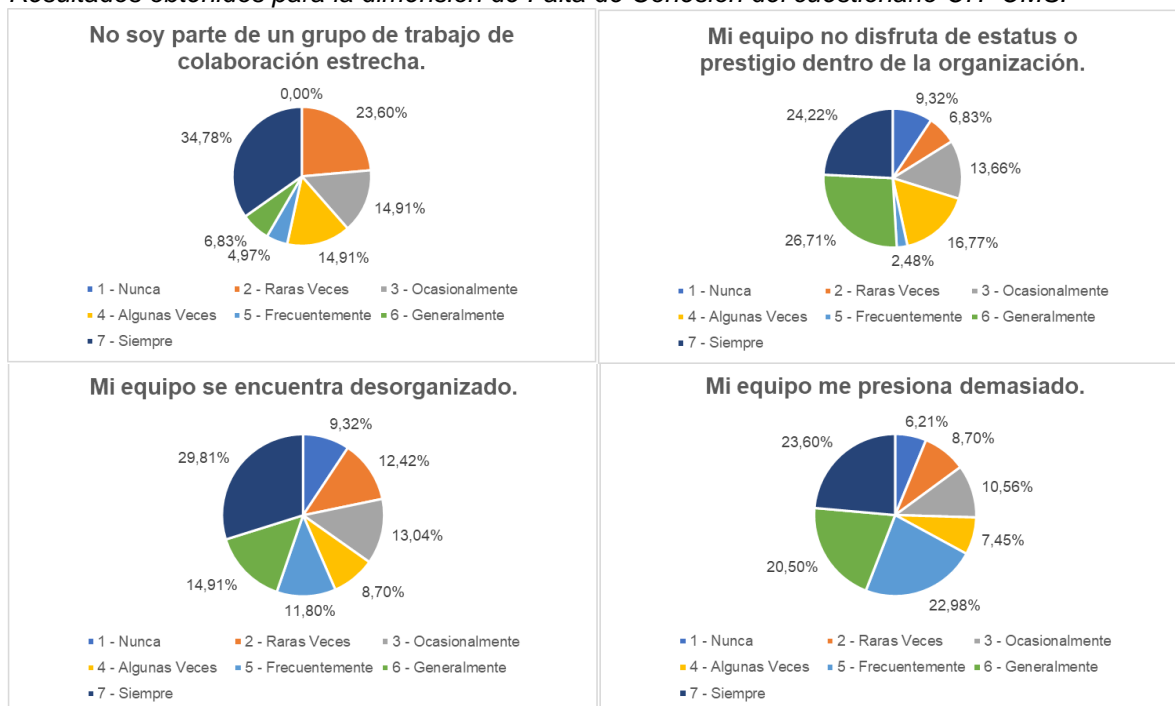
En la Figura 7 se muestran los resultados de la encuesta OIT-OMS, los cuales indican que la dimensión de influencia del líder en la empresa se encuentra en un nivel **alto**, con aspectos positivos como la capacidad para delegar y dar autonomía y la capacidad para dar retroalimentación efectiva. Sin embargo, existen áreas que requieren una mejora moderada, como la capacidad para inspirar y motivar y la capacidad para tomar decisiones. Es fundamental que la empresa continúe fortalecer la influencia del líder, esto tiene un impacto directo en el desempeño, la motivación y el compromiso de los colaboradores.

### Dimensión de falta de cohesión

La dimensión de Falta de Cohesión se compone de las preguntas 7, 9, 18, 21 respectivamente. El análisis de la dimensión de falta de cohesión en la encuesta OIT-OMS, con un puntaje promedio de 18.88 sobre un total de 24 puntos, permite obtener una perspectiva general sobre la percepción de los colaboradores respecto a la unidad, el trabajo en equipo y la comunicación interna en la empresa. A continuación, se presenta un análisis gráfico detallado de acuerdo con los puntajes obtenidos en cada pregunta:

**Figura 8.**

Resultados obtenidos para la dimensión de Falta de Cohesión del cuestionario OIT-OMS.



Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

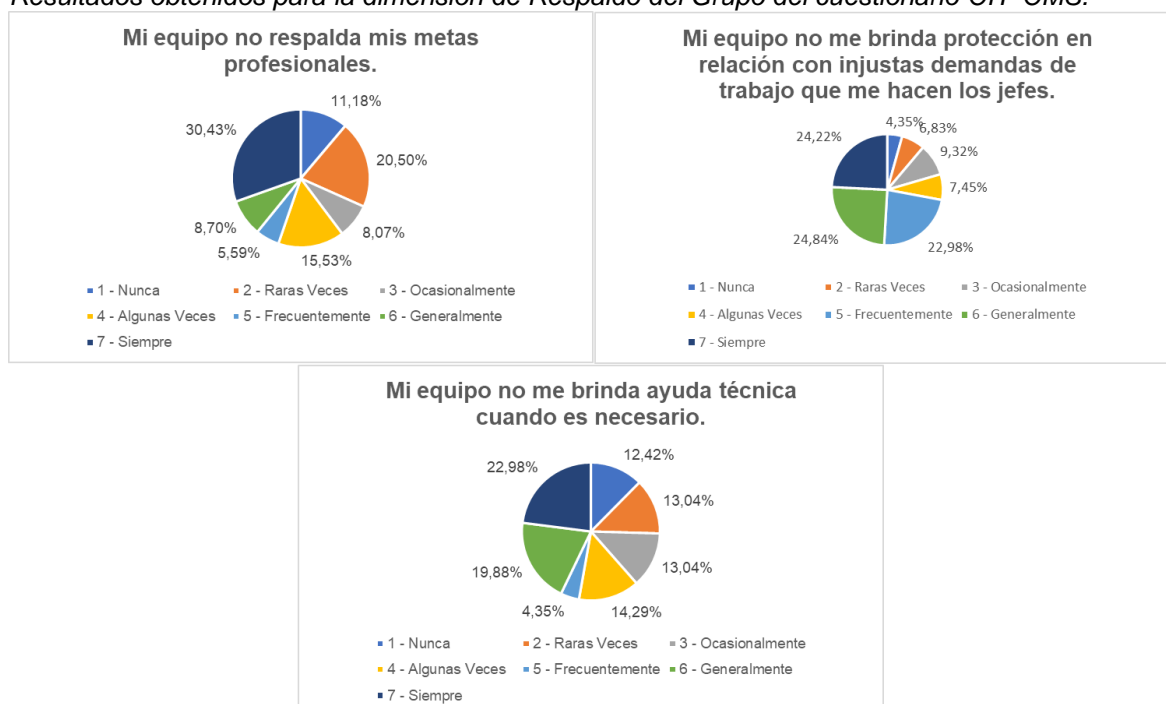
En la Figura 8 se muestran los resultados de la encuesta OIT-OMS, los cuales indican que la dimensión de falta de cohesión en la empresa se encuentra en un nivel **moderado**, con áreas que requieren una mejora significativa, como la falta de unidad entre los colaboradores y la dificultad para trabajar en equipo. Es fundamental que la empresa continúe en la búsqueda de fortalecer la cohesión interna, esto tiene un impacto directo en la productividad, la colaboración, el compromiso y la satisfacción de los colaboradores.

### Dimensión de respaldo del grupo

La dimensión de Respaldo del grupo se compone de las preguntas 8, 19 y 23 respectivamente. El análisis de la dimensión de respaldo del grupo en la encuesta OIT-OMS, con un puntaje promedio de 13.78 sobre un total de 18 puntos, permite obtener una perspectiva general sobre la percepción de los colaboradores respecto al apoyo, la colaboración y el sentido de pertenencia que encuentran dentro de su equipo de trabajo. A continuación, se presenta un análisis gráfico detallado con base en los puntajes obtenidos en cada pregunta:

**Figura 9.**

Resultados obtenidos para la dimensión de Respaldo del Grupo del cuestionario OIT-OMS.



Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

En la Figura 9 se muestran los resultados de la encuesta OIT-OMS, los cuales indican que la dimensión de respaldo del grupo en la empresa se encuentra en un nivel **medio**, con un aspecto positivo destacado como el apoyo mutuo entre los miembros del grupo. Sin embargo, existen áreas que requieren una mejora moderada, como el sentido de

pertenencia al grupo y la colaboración para alcanzar objetivos comunes. Es fundamental que la empresa continúe con el fortalecimiento del respaldo del grupo, esto tiene un impacto directo en la motivación, el compromiso, la productividad y el bienestar de los colaboradores.

Finalmente, una vez comprendido los resultados del cuestionario aplicado a los 161 colaboradores de la empresa, se presenta un análisis de las escalas de estrés conforme lo definido en el capítulo 2.

**Tabla 5.**  
Resumen de puntajes para las dimensiones del cuestionario OIT-OMS.

Dimensiones	Preguntas				Puntaje Directo	Interpretación	Prioridad
Clima organizacional	<b>P1</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P20</b>	<b>18,35</b>	Nivel <b>intermedio</b> de estrés en clima organizacional	Medio
	4,16	5,24	4,75	4,20			Medio
Estructura organizacional	<b>P2</b>	<b>P12</b>	<b>P16</b>	<b>P24</b>	<b>19,91</b>	Nivel <b>alto</b> de estrés en la estructura organizacional	Alto
	5,01	4,83	5,26	4,81			Alto
Territorio organizacional	<b>P3</b>	<b>P15</b>	<b>P22</b>		<b>13,22</b>	<b>Presencia</b> de estrés en la percepción del territorio organizacional	Bajo
	2,96	4,93	5,34				Bajo
Tecnología	<b>P4</b>	<b>P14</b>	<b>P25</b>		<b>14,40</b>	<b>Presencia</b> de estrés en el uso de la tecnología	Bajo
	4,83	4,68	4,88				Bajo
Influencia del líder	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P13</b>	<b>P17</b>	<b>20,05</b>	Nivel <b>alto</b> de estrés en la influencia del líder	Alto
	4,89	5,11	4,84	5,20			Alto
Falta de cohesión	<b>P7</b>	<b>P9</b>	<b>P18</b>	<b>P21</b>	<b>18,88</b>	Nivel <b>intermedio</b> de estrés en la falta de cohesión	Medio
	4,61	4,73	4,65	4,88			Medio
Respaldo del grupo	<b>P8</b>	<b>P19</b>	<b>P23</b>		<b>13,78</b>	<b>Presencia</b> de estrés en el respaldo del grupo	Bajo
	4,32	5,09	4,37				Bajo
Dimensiones	Preguntas				Puntaje Directo	Interpretación	Prioridad
Clima organizacional	<b>P1</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P20</b>	<b>18,35</b>	Nivel <b>intermedio</b> de estrés en clima organizacional	Medio
	4,16	5,24	4,75	4,20			Medio
Estructura organizacional	<b>P2</b>	<b>P12</b>	<b>P16</b>	<b>P24</b>	<b>19,91</b>	Nivel <b>alto</b> de estrés en la estructura organizacional	Alto
	5,01	4,83	5,26	4,81			Alto
Territorio organizacional	<b>P3</b>	<b>P15</b>	<b>P22</b>		<b>13,22</b>	<b>Presencia</b> de estrés en la percepción del territorio organizacional	Bajo
	2,96	4,93	5,34				Bajo
Tecnología	<b>P4</b>	<b>P14</b>	<b>P25</b>		<b>14,40</b>	<b>Presencia</b> de estrés en el uso de la tecnología	Bajo
	4,83	4,68	4,88				Bajo
Influencia del líder	<b>P5</b>	<b>P6</b>	<b>P13</b>	<b>P17</b>	<b>20,05</b>	Nivel <b>alto</b> de estrés en la influencia del líder	Alto
	4,89	5,11	4,84	5,20			Alto
Falta de cohesión	<b>P7</b>	<b>P9</b>	<b>P18</b>	<b>P21</b>	<b>18,88</b>	Nivel <b>intermedio</b> de estrés en la falta de cohesión	Medio
	4,61	4,73	4,65	4,88			Medio
Respaldo del grupo	<b>P8</b>	<b>P19</b>	<b>P23</b>		<b>13,78</b>	<b>Presencia</b> de estrés en el respaldo del grupo	Bajo
	4,32	5,09	4,37				Bajo

Fuente. Tomado de la base teórica

Elaboración propia

En la Tabla 5 se muestra el nivel de estrés encontrado para cada una de las dimensiones del cuestionario. La estructura organizacional y la influencia del líder los picos más altos de estrés evidenciados a través de los colaboradores y sus respuestas. El puntaje total del cuestionario es de 118.58 lo cual según lo que se indica en la Tabla 3 ubica a la empresa en un nivel de **presencia de estrés**.

### **3.2. Propuesta de plan de intervención**

#### **Introducción**

El presente plan de reducción de estrés está diseñado específicamente para el departamento de crédito y cobranzas de una empresa multinacional. Se reconoce que los niveles elevados de estrés pueden afectar significativamente la productividad, el bienestar de los empleados y, en última instancia, el éxito de la empresa, este plan se enfoca en implementar estrategias efectivas y sostenibles para mitigar estos efectos negativos.

Este plan abarca todas las áreas y actividades relacionadas con el departamento de crédito y cobranzas. Esto incluye la evaluación de la estructura organizacional, la influencia del liderazgo, la cohesión del equipo, el clima laboral, el uso de la tecnología y las condiciones de trabajo. Se contempla la participación de todos los empleados del departamento, desde los líderes hasta los colaboradores individuales, para asegurar un enfoque integral y cohesivo.

Se considera a los líderes y colaboradores del departamento de crédito y cobranzas los principales beneficiarios del plan, donde los líderes tendrán un papel crucial en la implementación de las estrategias de liderazgo y en la creación de un ambiente de trabajo más saludable y colaborativo. Los colaboradores, por su parte, se beneficiarán directamente de las iniciativas diseñadas para mejorar sus condiciones laborales, reducir la carga de trabajo, y fomentar un entorno de trabajo más positivo y menos estresante.

El plan tiene como objetivo principal implementar medidas concretas y efectivas que reduzcan los niveles de estrés entre los empleados del departamento de crédito y cobranzas, de acuerdo con los siguientes objetivos específicos:

- Desarrollar las competencias y habilidades de los líderes del departamento.
- Evaluar y optimizar la estructura organizacional
- Promover un ambiente de trabajo colaborativo y comunicativo
- Implementar un programa de mejora del clima laboral
- Capacitar a los empleados en el uso eficiente de las herramientas tecnológicas
- Realizar un análisis de las condiciones de trabajo

Este plan no solo busca reducir el estrés en el corto plazo, sino también establecer una base sólida para la sostenibilidad de un ambiente de trabajo saludable y productivo a largo plazo. A través de la implementación y seguimiento continuo de las estrategias descritas, se espera lograr un impacto positivo significativo en el bienestar y desempeño de todos los colaboradores del departamento de crédito y cobranzas.

### **Estrategias del plan de intervención**

A continuación, se detallan las estrategias del plan de intervención para cada una de las 7 dimensiones definidas dentro del cuestionario OIT-OMS. Se presentan las estrategias de manera descendente de mayor a menos nivel de estrés respecto de las dimensiones.

**Tabla 6.**  
Estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".

Dimensión	Influencia del líder	Nivel de estrés	Alto	Seguimiento de la planificación	Reuniones periódicas con el equipo de líderes para evaluar el progreso y brindar retroalimentación. También considerar encuestas de satisfacción a los colaboradores para medir el impacto de la estrategia implementada.		
Objetivo	Fortalecer la capacidad de los líderes para inspirar y motivar a sus colaboradores						
Estrategia	Implementar un programa de liderazgo						
Lugar	Empresa Multinacional			Población Sugerida	Área crédito y cobranzas		
Actividades	Recursos	Tiempo	Beneficiarios	Indicadores	Presupuesto	Responsables	Medios de Verificación
Seleccionar una empresa capacitadora experta en liderazgo	Facilitadores expertos en liderazgo Equipo de RRHH para coordinación y logística Espacio físico o virtual para capacitaciones Materiales de capacitación Presupuesto para contratación	3 meses	Líderes del departamento de Crédito y Cobranzas	Capacitaciones Realizadas / Capacitaciones Planificadas  Actividades realizadas/actividades planificadas  cumplimiento en conocimiento	\$ 4,000.00	Gerencia y RRHH	Calendario aceptado por gerencia  Informe de cumplimiento del plan implementado  Prueba de conocimiento
Establecer las competencias y habilidades que los líderes deben desarrollar							
Elegir la metodología a aplicar							
Seleccionar material didáctico para el programa de liderazgo							
Diseñar las actividades a desarrollar en el programa							
Establecer calendario de ejecución del programa							
Implementar las actividades del programa							
Obtener retroalimentación de los participantes y capacitadores con respecto al programa							
Evaluar los resultados de los participantes luego de la ejecución del programa							
Establecer planes de desarrollo continuo para los líderes							

Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

**Tabla 7.**  
Estrategia propuesta para la dimensión de “Estructura Organizacional”.

Dimensión	Estructura Organizacional	Nivel de estrés	Alto	Seguimiento de la planificación	Reuniones de revisión de la estructura organizacional actual y para proponer mejoras en dicha estructura. Considerar sesiones de retroalimentación con los colaboradores para validar el entendimiento de la nueva propuesta.		
Objetivo	Fortalecer la estructura organizacional basado en claridad de roles y responsabilidades						
Estrategia	Evaluar la estructura organizacional actual y detectar áreas de mejora						
Lugar	Empresa Multinacional			Población Sugerida	Área crédito y cobranzas		
Actividades	Recursos	Tiempo	Beneficiarios	Indicadores	Presupuesto	Responsables	Medios de Verificación
Evaluar las descripciones de puestos para determinar la claridad de roles y responsabilidades	Equipo de RRHH, financieros, mapeo de procesos, Software para seguimiento de KPI	2 meses	Colaboradores del departamento de Crédito y Cobranzas	Tareas pendientes / Tareas asignadas	\$ 2,500.00	RRHH líderes del área de crédito y cobranzas	Seguimiento de KPIs e informe
Medir la carga de trabajo de los empleados para identificar áreas de sobrecarga							
Realizar un mapeo de los procesos clave para priorizar tareas							
Proponer cambios estructurales enfocado en funciones y optimización de tareas para mejorar la eficiencia y la claridad organizacional							
Comunicar a los colaboradores los cambios propuestos							
Ejecutar los cambios propuestos con las oportunidades de mejorar detectadas							
Realizar evaluaciones post-implementación							
Establecer políticas para mantener mejoras a largo plazo							

Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

**Tabla 8.**  
Estrategia propuesta para la dimensión de “Falta de cohesión y respaldo del grupo”.

Dimensión	Falta de cohesión y respaldo de grupo	Nivel de estrés	Intermedio	Seguimiento de la planificación	Reuniones periódicas con los líderes para evaluar el progreso de implementación de la estrategia. Encuestas de satisfacción a los colaboradores.		
Objetivo	Mejorar el trabajo en equipo y la comunicación						
Estrategia	Realizar talleres para fomentar el trabajo en equipo y comunicación						
Lugar	Empresa Multinacional			Población Sugerida	Área crédito y cobranzas		
Actividades	Recursos	Tiempo	Beneficiarios	Indicadores	Presupuesto	Responsables	Medios de Verificación
Diseñar un plan de actividades para mejorar el trabajo en equipo y comunicación.	Recursos de oficina, tiempo, Plataforma de comunicación	1 mes	Colaboradores del departamento de Crédito y Cobranzas	Cantidad de actividades Porcentaje de personal capacitado Frecuencia de comunicación entre compañeros	\$ 500.00	Líderes del departamento de crédito y cobranzas	Lista de actividades identificadas Registro de personal capacitado en actividades identificadas Registro de frecuencia de comunicación entre compañeros
Enlistar actividades importantes de todos los cargos							
Capacitar a todo el personal en las actividades identificadas las cuales serán ejecutadas por cada colaborador responsable							
Implementar el plan de actividades diseñado en el área							
Mantener una comunicación frecuente entre compañeros para comprensión de actividades							
Verificar la aplicación de actividades y mejora en la comunicación							

Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

**Tabla 9.**  
Estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".

Dimensión	Clima Organizacional	Nivel de estrés	Intermedio	Seguimiento de la planificación	Encuestas de clima organizacional cada trimestre para medir el impacto de las acciones realizadas		
Objetivo	Mejorar el clima laboral de la empresa						
Estrategia	Implementar un programa de mejora de clima laboral						
Lugar	Empresa Multinacional			Población Sugerida	Área crédito y cobranzas		
Actividades	Recursos	Tiempo	Beneficiarios	Indicadores	Presupuesto	Responsables	Medios de Verificación
Realizar un diagnóstico del clima organizacional para identificar los aspectos positivos y negativos actuales	Equipo de RRHH Líderes del área Colaboradores del área	3 meses	Colaboradores del departamento de Crédito y Cobranzas	Cumplimiento de acciones planificadas	\$ 800.00	RRHH y colaboradores del departamento de Crédito y Cobranzas	Acciones implementadas según plan
Desarrollar un plan de acción para mejorar los aspectos negativos encontrados							
Implementar las acciones definidas en el plan							
Evaluar periódicamente el clima organizacional del departamento							

Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

**Tabla 10.**

Estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".

Dimensión	Tecnología	Nivel de estrés	Presencia de estrés	Seguimiento de la planificación	Encuestas de satisfacción a los colaboradores sobre el uso de la tecnología		
Objetivo	Fortalecer el conocimiento del uso en la tecnología del departamento						
Estrategia	Realizar capacitaciones sobre el uso eficiente de la tecnología						
Lugar	Empresa Multinacional			Población Sugerida	Área crédito y cobranzas		
Actividades	Recursos	Tiempo	Beneficiarios	Indicadores	Presupuesto	Responsables	Medios de Verificación
Diseñar los cursos de capacitación en el uso de los programas destinados para el departamento	Personal de IT Equipo de RRHH para coordinación y logística Espacio físico o virtual para capacitaciones Materiales de capacitación	3 meses	Colaboradores del departamento de Crédito y Cobranzas	Índice de aplicación de competencias de uso de tecnología Capacitaciones Realizadas / Capacitaciones Planificadas Porcentaje de cumplimiento en conocimiento	\$ 1,000.00	Gerencia, RRHH y colaboradores del departamento de Crédito y Cobranzas	Lista de necesidades de capacitación identificadas cronograma de capacitaciones Pruebas de conocimiento
Establecer las necesidades de capacitación en los colaboradores							
Seleccionar material didáctico para el programa de uso eficiente de tecnología							
Establecer calendario de ejecución del programa							
Aplicar conocimientos adquiridos en la capacitación							
Obtener retroalimentación de los participantes y capacitadores con respecto al programa							
Evaluar los resultados de los participantes luego de la ejecución del programa							
Establecer mejoras en el proceso de atención de requerimientos de tecnología							

Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

**Tabla 11.**  
Estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".

Dimensión	Territorio Organizacional	Nivel de estrés	Presencia de estrés	Seguimiento de la planificación	Encuestas de satisfacción a los colaboradores sobre el espacio de trabajo.		
Objetivo	Mejorar las condiciones de trabajo						
Estrategia	Realizar un análisis de las condiciones de trabajo						
Lugar	Empresa Multinacional			Población Sugerida	Área crédito y cobranzas		
Actividades	Recursos	Tiempo	Beneficiarios	Indicadores	Presupuesto	Responsables	Medios de Verificación
Realizar una inspección de las condiciones laborales del departamento.	Equipo de RRHH Equipo de finanzas tiempo	3 meses	Colaboradores del departamento de Crédito y Cobranzas	Cantidad de oportunidades de mejora Cumplimiento de acciones	\$ 2,000.00	Gerencia, Finanzas, RRHH	Informe de inspección de condiciones laborales generado Plan de mejora desarrollado y aprobado
Identificar oportunidades de mejora en las condiciones de trabajo							
Desarrollar un plan de mejora con base a las necesidades identificadas							
Implementar el plan de mejora							
Verificar el nivel de satisfacción en base a la optimización del espacio de trabajo							

Fuente. Tomado de la base teórica  
Elaboración propia

## **Seguimiento y monitoreo**

Para el seguimiento y monitoreo del plan de reducción de estrés en el departamento de crédito y cobranzas de la empresa, se implementará un proceso sistemático y continuo que permitirá evaluar el progreso y el impacto de las estrategias desarrolladas.

En primer lugar, se llevarán a cabo reuniones quincenales con el equipo de líderes para evaluar el progreso del programa de liderazgo y proporcionar retroalimentación continua. Además, se realizarán encuestas de satisfacción trimestrales a los colaboradores para medir el impacto de las capacitaciones y la percepción sobre la influencia y el apoyo de los líderes. Los indicadores de seguimiento incluirán el número de capacitaciones realizadas en comparación con las planificadas, las actividades ejecutadas y su cumplimiento, los resultados de las pruebas de conocimiento posteriores a las capacitaciones y el nivel de satisfacción de los colaboradores, medido a través de encuestas. Los medios de verificación incluirán informes de cumplimiento del plan implementado, resultados de las pruebas de conocimiento y resultados de las encuestas de satisfacción.

Se realizarán reuniones mensuales para revisar la estructura organizacional actual y proponer mejoras, asegurando que se comuniquen claramente a todos los colaboradores. También se llevarán a cabo sesiones de retroalimentación bimensuales con los colaboradores para validar la comprensión y aceptación de los cambios estructurales. Los indicadores de seguimiento incluirán tareas pendientes frente a tareas asignadas, el número de propuestas de mejora implementadas y los resultados de los KPIs clave relacionados con la carga de trabajo y la eficiencia organizacional. Los medios de verificación serán informes de seguimiento de KPIs, registros de reuniones y sesiones de retroalimentación, y encuestas de comprensión y aceptación de cambios por parte de los colaboradores.

Para mejorar la cohesión y la comunicación en el equipo, se programarán reuniones mensuales con los líderes para evaluar el progreso de las actividades de equipo y comunicación. Los indicadores de seguimiento incluirán la cantidad de actividades de equipo realizadas, el porcentaje de personal capacitado y la frecuencia de comunicación entre compañeros. Los medios de verificación serán registros de

actividades de equipo realizadas, listas de personal capacitado y resultados frecuencia de la comunicación entre compañeros.

Se realizarán encuestas trimestrales de clima organizacional para medir el impacto de las acciones implementadas y evaluaciones periódicas cada seis meses para ajustar el plan de acción según los resultados obtenidos. Los indicadores de seguimiento serán el cumplimiento de las acciones planificadas y el nivel de satisfacción general de los colaboradores. Los medios de verificación incluirán informes de encuestas de clima organizacional y registros de acciones implementadas y su cumplimiento.

Para fortalecer el uso de la tecnología, se deberá llevar a cabo reuniones mensuales con el equipo de TI y RRHH para revisar el progreso y ajustar las capacitaciones según sea necesario. Los indicadores de seguimiento serán el índice de aplicación de competencias tecnológicas, el número de capacitaciones realizadas versus planificadas y el porcentaje de cumplimiento en conocimiento post-capacitación. Los medios de verificación incluirán cronogramas y listas de asistencia a capacitaciones, resultados de pruebas de conocimiento e informes de encuestas de satisfacción tecnológica.

Finalmente, se llevarán a cabo inspecciones trimestrales para revisar las condiciones laborales y ajustar el plan de mejora según las observaciones. Los indicadores de seguimiento serán la cantidad de oportunidades de mejora identificadas y el nivel de cumplimiento de las acciones de mejora. Los medios de verificación serán informes de inspección y evaluación de condiciones laborales, registros de implementación y aprobación de planes de mejora y resultados de encuestas de satisfacción laboral.

Este seguimiento y monitoreo sistemático garantizarán una implementación efectiva del plan, que permite ajustar las estrategias según los resultados obtenidos y con una reducción de los niveles de estrés en el departamento de crédito y cobranzas.

## **Sostenibilidad**

Para asegurar la sostenibilidad del plan de reducción de estrés en el departamento de crédito y cobranzas de la empresa, se implementarán diversas medidas y prácticas que garantizan su continuidad y efectividad a largo plazo. Estas medidas estarán acompañadas de mecanismos de medición y evaluación para asegurar que se mantengan y mejoren con el tiempo.

Primero, se deberá integrar las estrategias y acciones del plan en la cultura organizacional de la empresa. Los líderes deben comprometerse a promover activamente la importancia del bienestar y la salud mental de los colaboradores. Esta integración se medirá a través de encuestas anuales de cultura organizacional, donde se evaluará la percepción de los colaboradores sobre el compromiso de la empresa con su bienestar.

Se establecerá un programa de formación continua para líderes y colaboradores. La efectividad de estas formaciones se medirá mediante la evaluación de la transferencia de conocimientos y habilidades a través de pruebas de conocimiento pre y post capacitación. También se monitorizarán las tasas de participación en las formaciones y el cumplimiento de los planes de desarrollo continuo.

El plan incluirá sistemas de monitoreo continuo, como las reuniones de seguimiento. Los resultados serán revisados por el equipo de recursos humanos y los líderes de departamento. La sostenibilidad se medirá mediante indicadores clave de desempeño (KPIs) como la reducción de índices de estrés reportados, la mejora en la productividad y la disminución en el ausentismo laboral. Los informes trimestrales de estos indicadores se utilizarán para ajustar y mejorar el plan continuamente.

Se desarrollarán y actualizarán políticas y procedimientos claros relacionados con la carga de trabajo, roles y responsabilidades. La claridad y efectividad de estas políticas se medirán mediante auditorías anuales. La reducción de conflictos relacionados con roles y tareas será un indicador de éxito.

La empresa deberá asignar un presupuesto adecuado para capacitaciones con recursos internos y externos, tecnológicos y mejoras en el ambiente laboral. La

sostenibilidad en esta área se medirá mediante la revisión anual del presupuesto y la comparación con los resultados obtenidos en términos de reducción del estrés. También se evaluará la eficiencia del uso de los recursos mediante análisis costo-beneficio.

Finalmente, la sostenibilidad del plan de reducción de estrés se medirá y garantizará a través de la integración cultural, la formación continua, el monitoreo y evaluación periódica, la retroalimentación de los colaboradores, políticas claras, recursos adecuados y reconocimiento efectivo. Los indicadores clave de desempeño y las evaluaciones periódicas asegurarán que el plan no solo se mantenga, sino que también evolucione y mejore continuamente para beneficiar a todos los miembros del departamento.

### **Evaluación**

Como parte del proceso de validación de la propuesta de intervención para la reducción del estrés laboral en el departamento de crédito y cobranzas de la empresa comercial multinacional, se realizó una revisión exhaustiva por parte del coordinador de recursos humanos de la empresa y tres expertos en el tema de estrés y sus influencias. Estos expertos proporcionaron una visión integral y crítica, enfocándose en los aspectos clave del plan, tales como la capacitación en liderazgo, la reorganización de la estructura organizacional y la mejora del clima laboral. Los comentarios y sugerencias obtenidos a partir de esta validación fueron incorporados en la versión final de la propuesta, asegurando así su relevancia y aplicabilidad dentro del contexto organizacional.

Además, se estableció un marco de seguimiento y evaluación para garantizar la correcta implementación de las políticas y procedimientos planteados. Se llevarán a cabo auditorías semestrales para revisar aspectos como la claridad en los roles y responsabilidades, la carga de trabajo y la efectividad de las capacitaciones. Estas auditorías incluirán tanto evaluaciones cualitativas como cuantitativas. Por un lado, la retroalimentación cualitativa se obtendrá mediante reuniones de retroalimentación, permitiendo identificar patrones y áreas de mejora a través de testimonios y sugerencias de los colaboradores. Por otro lado, se analizarán de

manera cuantitativa los niveles de estrés y la efectividad de las intervenciones, comparando los resultados con una línea base establecida previamente.

Se generarán informes trimestrales que detallarán los hallazgos de las auditorías y las reuniones de seguimiento, los cuales serán compartidos con los líderes del departamento y el equipo de recursos humanos para asegurar la transparencia y fomentar la participación activa de todas las partes involucradas. Al finalizar cada año, se elaborará un informe integral que evalúe el impacto global del plan, incluyendo un análisis exhaustivo de los indicadores de desempeño, los resultados de las evaluaciones de competencias y la retroalimentación cualitativa de los colaboradores. Este informe servirá como base para proponer recomendaciones y ajustes, garantizando así la mejora continua del plan de intervención.

## CONCLUSIONES

- En conclusión, el presente estudio ha logrado cumplir con el propósito planteado, que consistió en diseñar una propuesta de intervención para la disminución del estrés laboral en los colaboradores de una empresa comercial multinacional en Ecuador, a partir de la identificación de los principales estresores presentes en dicha organización. La revisión exhaustiva de los referentes teóricos sobre el estrés laboral permitió identificar las brechas existentes en la literatura, particularmente en relación con el impacto del estrés en sectores críticos como la salud y la alta dirección. Esto evidenció la necesidad de generar nuevas estrategias organizacionales que aborden de manera integral las diversas manifestaciones del estrés y sus efectos negativos en el bienestar de los empleados y en la productividad empresarial.
- A partir de la evaluación de los niveles de estrés en la empresa, mediante el uso del cuestionario OIT-OMS, se pudo constatar que las dimensiones relacionadas con la estructura organizacional, el liderazgo y el clima laboral presentan niveles de estrés moderados a altos. Estos resultados destacaron la importancia de implementar un plan de intervención centrado en la mejora de dichos aspectos, con el objetivo de reducir el impacto del estrés en los colaboradores y, por ende, optimizar el desempeño organizacional.
- La propuesta de intervención diseñada se fundamenta en acciones clave que incluyen la capacitación en liderazgo, la reorganización estructural y la promoción de un clima laboral más saludable. Estas medidas no solo buscan reducir los niveles de estrés, sino también fomentar un ambiente de trabajo más cohesionado y productivo, con un impacto positivo tanto en el bienestar de los colaboradores como en los resultados de la empresa.
- Finalmente, el estudio destaca la importancia de monitorear continuamente la efectividad y sostenibilidad de las intervenciones implementadas. Atender las necesidades emocionales y psicológicas de los colaboradores mejora su bienestar, desempeño y la competitividad organizacional, con aporte en el desarrollo de estrategias efectivas para gestionar el estrés laboral.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda formar un equipo multidisciplinario que incluya especialistas en salud ocupacional, psicología, recursos humanos y representantes de los colaboradores, que lidere la implementación del plan propuesto.
- Sensibilizar tanto a la gerencia como a los colaboradores sobre la importancia del bienestar laboral y los efectos negativos del estrés en el trabajo.
- La empresa debe desarrollar e implementar una política de prevención del estrés laboral que establezca claramente los lineamientos para identificar, evaluar y abordar los riesgos psicosociales en el trabajo, alineada con la normativa vigente en Ecuador sobre salud ocupacional y bienestar laboral.
- Brindar capacitación a líderes y supervisores en técnicas de gestión del estrés y habilidades para identificar y abordar situaciones estresantes en sus equipos fomentará un ambiente laboral más saludable y productivo.
- Realizar evaluaciones periódicas del impacto de la intervención contra el estrés laboral, se debe considerar tanto la percepción de los colaboradores como indicadores objetivos de salud y productividad, es esencial para medir su efectividad y realizar ajustes necesarios.
- Mantener una comunicación abierta y transparente con los colaboradores durante todo el proceso de intervención permitirá fomentar su participación activa, recoger sus inquietudes y sugerencias, con un resultado hacia un clima de confianza y colaboración.
- En casos de colaboradores con niveles severos de estrés o problemas de salud mental, considerar una intervención individualizada con profesionales especializados en psicología o psiquiatría es recomendable.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, L. A., & Espinoza, C. E. (2019). Estrés laboral en trabajadores formales de la bahía de Guayaquil. *Espiraes Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(24).
- Alvarez, M. F. (2019). *El estrés laboral en la alta gerencia: una revisión bibliográfica*. QUITO/UIDE/2019.
- Arce, R., Rubio, K., Cuadro, H., Fonseca, R., León, M., & Rodríguez, P. (2020). Relación entre el nivel de estrés laboral y los factores de riesgos psicosociales intralaborales en trabajadores de una fundación de niños con discapacidad ubicado en el departamento del Atlántico/Colombia. *Revista de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo*, 29(1), 42–56.
- Barrera, M. F., & Cantor, B. N. (2020). *Monografía estado del arte de las investigaciones de estrés laboral en el personal de enfermería en Colombia en los años 2008 a 2018*.
- Black, C. J., Drossman, D. A., Talley, N. J., Ruddy, J., & Ford, A. C. (2020). Functional gastrointestinal disorders: advances in understanding and management. *The Lancet*, 396(10263), 1664–1674.
- Bruges, D. P., López, D. D., & Socarrás, C. A. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015.
- Buheji, M., Jahrami, H., & Dhahi, A. (2020). Minimising stress exposure during pandemics similar to COVID-19. *International Journal of Psychology and Behavioral Sciences*, 10(1), 9–16.
- Buitrago, L. A., Barrera, M. A., Plazas, L. Y., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131–146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>

- Carvajal, R., & de Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): Diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57, 71–87. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Cousins, R., Mackay, C. J., Clarke, S. D., Kelly, C., Kelly, P. J., & McCaig, R. H. (2004). 'Management standards' work-related stress in the UK: Practical development. *Work & Stress*, 18(2), 113–136.
- Cruz, N., Alonso, M. M., Armendáriz, N. A., & Lima, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, e202104057.
- del Hoyo, M. A. (2004). *Estrés Laboral*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Evanoff, B. A., Strickland, J. R., Dale, A. M., Hayibor, L., Page, E., Duncan, J. G., Kannampallil, T., & Gray, D. L. (2020). Work-related and personal factors associated with mental well-being during the COVID-19 response: survey of health care and other workers. *Journal of Medical Internet Research*, 22(8), e21366.
- García, J. A., Núñez, C. F., Santamaria, O. A., & Solano, M. I. (2022). *Estrés Laboral Asociado a las Funciones que desempeñan los Analistas de Servicio al Cliente en La Empresa Salud Total Eps-Sucursal Girardot–Cundinamarca Para El Periodo A 2022*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Gestoso, C., Giménez, M., Sanabria, A., & Gala, F. (2003). Intervención y prevención del estrés laboral. *Psiquis: Revista de Psiquiatría, Psicología Médica y Psicosomática*, ISSN 0210-8348, Vol. 24, Nº 5, 2003, Pags. 22-31, 24.
- Gómez, H. A. (2021). Estado del arte de investigaciones sobre Cyberperiodismo. Dialnet 2012-2016. *Razón y Palabra*, 25(110).

- Guglielmi, D., Simbula, S., Vignoli, M., Bruni, I., Depolo, M., Bonfiglioli, R., Tabanelli, M. C., & Violante, F. S. (2013). Solving a methodological challenge in work stress evaluation with the Stress Assessment and Research Toolkit (StART): a study protocol. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 8(1), 1–11.
- Huerta, M.-R., Vargas, M., Tienda, P., Delgadillo, I., Balleza, M., & Flores, C. (2013). Effects of occupational stress on the gastrointestinal tract. *World Journal of Gastrointestinal Pathophysiology*, 4(4), 108.
- ILO Encyclopaedia. (2011). *Modelo de demanda/control: un enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y el comportamiento activo*. Internet. <https://www.iloencyclopaedia.org/es/part-v-77965/psychosocial-and-organizational-factors/theories-of-job-stress/item/12-psychosocial-factors-stress-and-health-2>
- INSST. (2024). *Estrés laboral. Estresores y factores modulares del estrés*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. [https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema 13. Estrés laboral.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/4155701/Tema%2013.%20Estr%C3%A9s%20laboral.pdf)
- Jespersen, A. H., Hasle, P., & Nielsen, K. T. (2016). The wicked character of psychosocial risks: implications for regulation. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6(3), 23–42.
- Kerr, J. I., Naegelin, M., Weibel, R. P., Ferrario, A., La Marca, R., von Wangenheim, F., Hoelscher, C., & Schinazi, V. R. (2020). The effects of acute work stress and appraisal on psychobiological stress responses in a group office environment. *Psychoneuroendocrinology*, 121, 104837.
- Kirkcaldy, B. D., Shephard, R. J., & Furnham, A. F. (2002). The influence of type A behaviour and locus of control upon job satisfaction and occupational health. *Personality and Individual Differences*, 33(8), 1361–1371.
- Leka, S., Jain, A., Iavicoli, S., & Di Tecco, C. (2015). An Evaluation of the Policy Context on Psychosocial Risks and Mental Health in the Workplace in the European Union: Achievements, Challenges, and the Future. *BioMed Research International*, 2015, 1–18. <https://doi.org/10.1155/2015/213089>

- Malaver, A., & Olanda, Y. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018*.
- Mansilla, F. (2011). Consecuencias del estrés de rol. *Medicina y Seguridad Del Trabajo*, 57(225), 361–370. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000400010>
- Matabanchoy, J. M., Paz, D., Tulcan, S. M. M., & Corrales, M. A. J. (2020). Estrés laboral en docentes de un Centro Educativo rural en Pasto. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología*, 13(3), 19–28.
- Narváez, O. A. (2019). Revisión teórica documental sobre el estrés laboral y el impacto de las estrategias de afrontamiento para la prevención y manejo del estrés. *Boletín Informativo Cej*, 6(3), 15–24.
- NIOSH. (2008, July). Exposición al estrés: riesgos ocupacionales en los hospitales. *DHHS (NIOSH) N.º 2008-136*. [https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2008-136\\_sp/default.html](https://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/2008-136_sp/default.html)
- Osorio, J. E., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Patlán, J. (2019). ¿ Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), 156–184.
- Pérez, M. del C., Molero, M. del M., Mercader, I., Soriano, J. G., & Gazquez, J. J. (2020). Mindfulness for preventing psychosocial risks in the workplace: A systematic review and meta-analysis. *Applied Sciences*, 10(5), 1851.
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & González, M. (2019, March). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatorianas. *Espacios*, 40, 8. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400708.html>
- Riaño, A. A. (2016). *Estado del arte sobre estrés laboral entre los años 2005 y 2016*.

- Rojas, J. L., Flores, G., & Cuaya, I. G. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 15(1).
- Ruiz, K. J. (2018). *Estrategias para reducir el estrés laboral: revisión documental en el periodo comprendido entre 1997 y 2013. Universidad Cooperativa de Colombia facultad de psicología Barrancabermeja*. Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://104.192.4.203/handle/ucc/6496>.
- Suárez, E. (2020). *Introducción a los riesgos psicosociales en el trabajo*. Editorial Científico-Técnico Ocronos. <https://revistamedica.com/riesgos-psicosociales-trabajo/>
- Van der Klink, J. J., Blonk, R. W., Schene, A. H., & Van Dijk, F. J. (2001). The benefits of interventions for work-related stress. *American Journal of Public Health*, 91(2), 270.
- Velásquez, A. J. (2023). *Incidencia del estrés laboral en el clima laboral en la empresa DICOLAIC SA de Latacunga*. Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Israel.
- Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. *El Estrés Laboral*, 1–176.
- Vides, A., & Serpa, Y. (2016). *Prevención de los factores de riesgos psicosociales en salud mental y socioemocional, en los trabajadores del grupo Agrícola Santamaría SA de Apartadó-Antioquia*. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

## ANEXOS

### Anexo 1.

Cuestionario OIT – OMS empleado como herramienta de investigación.

#### Preguntas - Cuestionario OIT-OMS

Nro.	Preguntas	Dimensión/ factor de estrés
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa, me causa estrés?	<b>Clima organizacional</b>
10	¿La falta de claridad en la forma en que trabaja la institución, me estresa?	
11	¿El que las políticas generales de la institución impidan mi buen desempeño, me estresa?	
20	¿El que la institución carezca de dirección y objetivos, me causa estrés?	
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados, me estresa?	<b>Estructura organizacional</b>
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés?	
16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la institución, me causa estrés?	
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?	
3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo, me produce estrés?	<b>Territorio organizacional</b>
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa?	
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos, me estresa?	
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado, me estresa?	<b>Tecnología</b>
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la institución, me estresa?	
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?	
5	¿El que mi superior no dé la cara por mí ante las autoridades, me estresa?	<b>Influencia del líder</b>
6	¿El que mi superior no me respete, me estresa?	
13	¿El que mi superior no se preocupe por mi bienestar, me estresa?	
17	¿El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés?	
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés?	<b>Falta de cohesión</b>
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución, me causa estrés?	
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa?	
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés?	
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés?	<b>Respaldo del grupo</b>
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen las autoridades, me causa estrés?	
23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesita, me causa estrés?	

Fuente: (Miranda 2015, 48)

Elaboración propia

## Anexo 2.

### Consentimiento informado.

Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador



#### DOCUMENTOS DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL PROYECTO "PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL MULTINACIONAL DE ECUADOR"

- Nombre del Investigador Principal: María De Los Ángeles León Cuadros
- Nombre de la Organización: Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Los Documentos de Consentimiento Informado tienen:

- Información (proporciona información sobre el estudio)
- Formulario de Consentimiento anónimo dentro del cuestionario para estrés laboral de la investigación

#### Introducción

Soy María De Los Ángeles León Cuadros, estudiante de la maestría de Psicología mención en comportamiento humano y desarrollo organizacional de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Estamos realizando una investigación para proporcionar un plan de intervención para reducir estrés laboral en colaboradores de una empresa comercial multinacional de Ecuador. Le proporcionaré información y le invitaré a participar en esta investigación. No tiene que decidir hoy si desea participar. Antes de tomar una decisión, puede hablar con alguien de su confianza sobre la participación en la investigación. Si hay alguna palabra que no comprende, indíquemelo para que pueda explicarla mejor. Si tiene preguntas posteriormente, puede consultarme a mí o a otros miembros del equipo de investigación.

#### Propósito

Realizamos esta investigación para identificar los principales estresores presentes en los colaboradores de una empresa comercial multinacional de Ecuador y ayudará a identificar los mecanismos a utilizar para mejorar su salud y aumentar su rendimiento con resultados positivos para la empresa.

#### Tipo de Intervención de Investigación

Esta investigación incluirá el llenado de un cuestionario digital sobre Estrés Laboral de la OIT-OMS el cual es una herramienta diseñada para evaluar y diagnosticar el estrés relacionado con el trabajo. El cuestionario tiene como objetivo proporcionar un enfoque estandarizado e integral para evaluar los factores estresantes laborales y su impacto en la salud y el bienestar de los empleados. Consta de dos partes: la primera parte evalúa las características de la organización, mientras que la segunda parte evalúa factores a nivel individual, incluidas las demandas laborales, el control, el apoyo y el equilibrio entre la vida personal y laboral.

Los participantes de la investigación será el personal del departamento de cobranzas de una empresa comercial.

#### Selección de participantes

Estamos invitando a que participen los colaboradores del departamento de cobranzas de la empresa comercial, con una muestra aleatoria.

#### Participación Voluntaria

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria. Usted puede elegir participar o no hacerlo. Usted puede cambiar de idea más tarde y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes.

#### Procedimientos y Protocolo

##### a) Descripción del Proceso

Durante la investigación la autora se contactará con usted para pedirle que de manera voluntaria participe en este proyecto con una aceptación digital dentro del cuestionario.

##### b) Duración

El tiempo aproximado de participación es de 15 minutos.

#### Efectos Secundarios, Riesgos y Molestias:

En esta investigación no hay ninguno

#### Beneficios

Si usted participa en esta investigación, contribuirá a que se pueda identificar los principales estresores presentes en los colaboradores de una empresa comercial multinacional de Ecuador y los mecanismos a utilizar para mejorar su salud y aumentar su rendimiento con resultados positivos para la empresa.

#### Incentivos

En esta investigación no hay ninguno

#### Confidencialidad

Nosotros no compartiremos la identidad de aquellos que participen en esta investigación. La información que recojamos por este proyecto de investigación se mantendrá confidencial. La información acerca de usted que se recogerá durante la investigación será puesta fuera de alcance y nadie sino los investigadores tendrán acceso a verla. Cualquier información acerca de usted tendrá un número en vez de su nombre. Solo los investigadores sabrán cuál es su número y se mantendrá la información guardada en una caja de seguridad.

#### Compartiendo los Resultados

El conocimiento que obtengamos por realizar esta investigación se compartirá con usted antes de que se haga disponible al público. No se compartirá información confidencial.

**Derecho a negarse o retirarse**

Usted no tiene por qué tomar parte en esta investigación si no desea hacerlo. Puede dejar de participar en la investigación en cualquier momento que quiera. Es su elección y todos sus derechos serán respetados.

**A Quién Contactar:**

Si tiene cualquier pregunta puede hacerlas ahora o más tarde, incluso después de haberse iniciado el estudio. Si desea hacer preguntas más tarde, puede contactar cualquiera de las siguientes personas:

**Mtr. Wilma Riera Vasquez (Tutor de Investigación)**

- DIRECCIÓN: Urb. San Gregorio, Calle Francisco Huerta s6-875 y Pedro Porras (Pusuqui)
- TELÉFONOS: 0995017867 - Oficina: 2991700, Ext.1361 (PUCE) - Domicilio: 02-6012973
- EMAIL: [wriera@puce.edu.ec](mailto:wriera@puce.edu.ec)

**Econ. María De Los Ángeles León Cuadros (Investigadora)**

- DIRECCIÓN: Urb. BeloHorizonte mz 17 VII 3 (Guayaquil)
- TELÉFONOS: 0983310914
- EMAIL: [mdleonc@puce.edu.ec](mailto:mdleonc@puce.edu.ec)

Esta propuesta ha sido revisada y aprobada por el Comité de Ética de la Investigación en Seres Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, que es un comité cuya tarea es asegurarse de que se protege de daños a los participantes en la investigación. Si usted desea averiguar más sobre este comité, contacte a:

**Dirección de Investigación y Postgrados**

Teléfonos: 299 1533, 299 1700 ext. 2917  
Av. 12 de Octubre 1076 y Roca  
Quito, Ecuador



**Anexo 3.**  
*Actividades de socialización del proyecto.*





**Anexo 4.***Validación de la propuesta de intervención para estrés.*

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

**CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR BENEFICIARIOS**

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta **PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL MULTINACIONAL DE ECUADOR**, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por María De Los Ángeles León Cuadros, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabaja está conformada por empleados: La población considerada para este estudio está compuesta por los colaboradores del departamento de crédito y cobranzas, que cuenta con un total de 283 empleados. Se utilizó un método de muestreo no probabilístico, seleccionando una muestra de 161 individuos. Para este análisis, se incluyeron exclusivamente empleados de Guayaquil con el objetivo de explicar con mayor precisión los beneficios de la investigación.

La validación de esta estrategia es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

**Plantilla juicio para validación por beneficiarios**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la estrategia de intervención para reducir el estrés

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

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL MULTINACIONAL DE ECUADOR [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
Presentación de la propuesta						X
Formato de la propuesta					X	
Aplicabilidad de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Facilidad de entendimiento de la propuesta						X
Concordancia entre actividades y necesidades						X

Comentario:

---



---



---



---



---

**CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la estrategia de intervención para reducir el estrés

**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.

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder" se ajusta a la población	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		

8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X	
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X	
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X	

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		

6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X	
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X	
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X	
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X	
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X	

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X	
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X	
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X	
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X	

**Área de formación profesional del/a evaluador/a:**

Nombre: Ricardo Andrés Cárdenas

Empresa: COMERCIAL MULTINACIONAL ECUADOR

Cargo que ocupa: Coordinador de RRHH

Tiempo dentro del cargo: 3 años

Último grado académico alcanzado: Máster en Gestión de Talento Humano

UNICOMER DE ECUADOR S.A.

*Ricardo Andrés Cárdenas*

Firma y número de identificación.

C.I. 0430631668



ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR BENEFICIARIOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta **PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL MULTINACIONAL DE ECUADOR**, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por María De Los Ángeles León Cuadros, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabaja está conformada por empleados: La población considerada para este estudio está compuesta por los colaboradores del departamento de crédito y cobranzas, que cuenta con un total de 283 empleados. Se utilizó un método de muestreo no probabilístico, seleccionando una muestra de 161 individuos. Para este análisis, se incluyeron exclusivamente empleados de Guayaquil con el objetivo de explicar con mayor precisión los beneficios de la investigación.

La validación de esta estrategia es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

**Plantilla juicio para validación por beneficiarios**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la estrategia de intervención para reducir el estrés

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

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL MULTINACIONAL DE ECUADOR [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
Presentación de la propuesta						X
Formato de la propuesta					X	
Aplicabilidad de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Facilidad de entendimiento de la propuesta						X
Concordancia entre actividades y necesidades						X

Comentario:

---



---



---



---



---

**CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la estrategia de intervención para reducir el estrés

**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.

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder" se ajusta a la población	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		

8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X	
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X	
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X	

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		

6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X	
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X	
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X	
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X	
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X	

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		

7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		

**Área de formación profesional del/a evaluador/a:**

Nombre: Gonzalo Pazmay

Empresa: PUCESA

Cargo que ocupa: Docente Tiempo Completo

Tiempo dentro del cargo: 10 años

Último grado académico alcanzado: Master of Arts (Psicología Industrial)



Firma y número de identificación.  
 C.I. 1801564418



ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR BENEFICIARIOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta **PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL MULTINACIONAL DE ECUADOR**, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por María De Los Ángeles León Cuadros, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabaja está conformada por empleados: La población considerada para este estudio está compuesta por los colaboradores del departamento de crédito y cobranzas, que cuenta con un total de 283 empleados. Se utilizó un método de muestreo no probabilístico, seleccionando una muestra de 161 individuos. Para este análisis, se incluyeron exclusivamente empleados de Guayaquil con el objetivo de explicar con mayor precisión los beneficios de la investigación.

La validación de esta estrategia es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

**Plantilla juicio para validación por beneficiarios**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la estrategia de intervención para reducir el estrés

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

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL MULTINACIONAL DE ECUADOR [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
Presentación de la propuesta						X
Formato de la propuesta					X	
Aplicabilidad de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Facilidad de entendimiento de la propuesta						X
Concordancia entre actividades y necesidades						X

Comentario:

---



---



---



---



---

**CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la estrategia de intervención para reducir el estrés

**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.

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder" se ajusta a la población	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		

8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		

6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X	
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X	
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X	
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X	
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X	

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
 CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		

**Área de formación profesional del/a evaluador/a:**

Nombre: María Dolores Guamán Guevara \_\_\_\_\_

Empresa: Universidad Técnica de Ambato

Cargo que ocupa: Docente

Tiempo dentro del cargo: 10 años \_\_\_\_\_

Último grado académico alcanzado: Magíster


 MARIA DOLORES  
 GUAMAN GUEVARA

 Firma y número de identificación.  
 1802831691



ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR BENEFICIARIOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta **PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL MULTINACIONAL DE ECUADOR**, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por María De Los Ángeles León Cuadros, egresada de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabaja está conformada por empleados: La población considerada para este estudio está compuesta por los colaboradores del departamento de crédito y cobranzas, que cuenta con un total de 283 empleados. Se utilizó un método de muestreo no probabilístico, seleccionando una muestra de 161 individuos. Para este análisis, se incluyeron exclusivamente empleados de Guayaquil con el objetivo de explicar con mayor precisión los beneficios de la investigación.

La validación de esta estrategia es importante porque permite determinar la eficacia de las actividades de la propuesta.

**Plantilla juicio para validación por beneficiarios**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la estrategia de intervención para reducir el estrés

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

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR ESTRÉS LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA COMERCIAL MULTINACIONAL DE ECUADOR [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
Presentación de la propuesta						X
Formato de la propuesta					X	
Aplicabilidad de la propuesta						X
Utilidad de la propuesta						X
Facilidad de entendimiento de la propuesta						X
Concordancia entre actividades y necesidades						X

Comentario:

---



---



---



---



---

**CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO**

**Objetivo:** Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia de la estrategia de intervención para reducir el estrés

**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.

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Influencia del líder" se ajusta a la población	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		

8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X	
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X	
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Estructura Organizacional".	X		X		X	

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Falta de cohesión y respaldo del grupo".	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		

6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X	
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X	
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X	
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X	
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Clima Organizacional".	X		X		X	

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		
7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Tecnología".	X		X		X		

#	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	
1	Nombre de la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
2	El formato para la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	La estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional" se adecúa a las características culturales de la población	X		X		X		
5	Se adecúa a las características psicológicas-laborales de los beneficiarios	X		X		X		
6	Se ajusta a las exigencias de las orientaciones psicológicas-laborales	X		X		X		

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

7	El planteamiento tiene calidad científica	X		X		X		
8	Se identifica el objetivo principal de la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		
10	El contenido semántico de la estrategia propuesta para la dimensión de "Territorio Organizacional".	X		X		X		

**Área de formación profesional del/a evaluador/a:**

Nombre: Dayamy Lima Rojas

Empresa: PUCESA

Cargo que ocupa: Docente y Coordinadora de Maestría

Tiempo dentro del cargo: 7 años

Último grado académico alcanzado: Máster en Dirección y Máster en Psicoterapia

**DAYAMY  
LIMA ROJAS**

Firmado digitalmente  
por DAYAMY LIMA  
ROJAS  
Fecha: 2024.09.24  
15:25:41 -05'00'

Firma y número de identificación.