



ESCUELA DE PSICOLOGIA

TEMA:

ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DE ESTRÉS LABORAL PARA UNA EMPRESA DE
PRODUCCIÓN DE TUNGURAHUA

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del
Título de Psicólogo Organizacional**

Línea de Investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

Autor:

ERIK MARCELO MARTINEZ MARTINEZ

Director:

LUIS CEVALLOS TERNEUS, MG

Ambato – Ecuador

Abril - 2021

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

TEMA:

ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DE ESTRÉS LABORAL PARA UNA EMPRESA DE
PRODUCCIÓN DE TUNGURAHUA.

Línea de Investigación:

ADMINISTRACIÓN EFICIENTE Y EFICAZ DE LAS ORGANIZACIONES PARA LA
COMPETITIVIDAD SOSTENIBLE LOCAL Y GLOBAL

Autor:

ERIK MARCELO MARTINEZ MARTINEZ

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Mg.
CALIFICADOR

f. 

Aitor Larzabal Fernández, Mg.
CALIFICADOR

f. 

Dayamy Lima Rojas, Mg.
CALIFICADOR

f. 

Varna Hernández Junco, PhD
DIRECTORA DE ESCUELA DE PSICOLOGÍA

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 

Ambato – Ecuador

Abril 2021

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **ERIK MARCELO MARTINEZ MARTINEZ**, con **CC. 0504026063**, autor del trabajo de graduación intitulado: “ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DE ESTRÉS LABORAL PARA UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE TUNGURAHUA”, previo a la obtención del título profesional de **Psicólogo Organizacional**, en la escuela de **Psicología**.

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

Ambato – Abril – 2021



ERIK MARCELO MARTINEZ MARTINEZ

CC. 0504026063

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por bendecirme y guiarme en este camino, por brindarme la fortaleza y perseverancia para alcanzar este objetivo. Agradezco a Dios por cruzar en mi camino a seres humanos y profesionales muy especiales.

A mis padres Maribel y Marcelo, quienes con su amor incondicional y su apoyo me guiaron a alcanzar este objetivo. Agradezco a mis hermanos Kevin y Joao, quienes con sus ocurrencias y cariño me han brindado su aliento en este proceso. De igual manera, agradezco a cada uno de mis amigos y familiares que me impulsaron, guiaron y motivaron para alcanzar una de mis metas planteadas.

Agradezco a cada uno de los docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato de la facultad de Psicología, por haber compartido cada uno de sus conocimientos.

En especial quiero agradecer, de manera especial al Mg. Luis Cevallos Terneus docente de la carrera y tutor del presente proyecto de investigación, quien con su paciencia y conocimientos ha guiado a la finalización del mismo

DEDICATORIA

El actual proyecto, se lo dedico en primer lugar a Dios, por brindarme vida y salud, y a la vez, bendecirme con la oportunidad de alcanzar este logro y ser un profesional más en el ámbito laboral.

De igual manera, se lo dedico a mi madre, Claudia Maribel, quien con su esfuerzo, paciencia, amor, cariño y perseverancia me guio a conseguir esta meta; Quien me ha inspirado a ser mejor persona, mejor hijo, mejor ser humano; Quien me ha enseñado que con paciencia y esfuerzo los sueños, se alcanzan.

A mis familiares, por sus consejos y apoyo, por impulsarme y motivarme a crecer y vencer cada uno de los obstáculos, que se presentan en la vida.

Finalmente, quiero dedicárselo a la memoria de un gran amigo, compañero y persona Mauricio Soria (+), quien me brindo su amistad y cariño; Quien me animo a seguir en este duro camino del estudio; Quien con sus ocurrencias y alegría me ayudo a darle un nuevo sentido de aprecio e importancia a la amistad.

RESUMEN

La actual investigación tiene como objetivo general diseñar una estrategia de prevención de estrés laboral para una organización del sector productivo, perteneciente a la provincia de Tungurahua. La metodología, que se implementó en esta investigación es de enfoque cuantitativo, a través de este enfoque, se logra recolectar información y datos acerca del nivel de estrés existente en la organización; a la vez, se utiliza un alcance de tipo descriptivo, y un diseño no experimental de corte transversal, participó la población de 85 trabajadores de la empresa Prodegel. En esta investigación, se utilizó el cuestionario de estrés laboral, elaborado por la OIT y OMS. Los resultados, que se obtuvieron, evidencian un nivel medio – alto de estrés laboral, afecta así a diversos factores organizacionales, como el clima laboral, la influencia del líder, la estructura organizacional, es así el factor número 5 el más afectado, este denominado influencia del líder. Es así que, en base a los resultados evidenciados y a la información obtenida previamente, se desarrolla la estrategia de prevención de estrés laboral, se la adecúa al contexto laboral de la organización. Finalmente, se procede a la validación de la propuesta de prevención de estrés laboral, con los beneficiarios y expertos de la organización y de esta manera conocer si la estrategia presentada es útil para la organización.

Palabras clave: Estrés laboral, estrategias de prevención, factores organizacionales.

ABSTRACT

The investigation project has as a general objective to design a strategy that prevents labor stress in an organization related to the productive sector of Tungurahua. The methodology focuses on the quantitative and descriptive aspect of the investigation, collecting valuable information and data related to the existing levels of stress manifested by, 85 employees from Prodegel company staff. through a non-experimental research design with a cross-sectional focus. Data recollection was achieved through a labor stress questionnaire created by the OIT and OMS. The results show a medium-high level of labor stress, jeopardizing organizational factors like the work environment, leadership and it's organizational structure categorizing leadership as the fifth most affected factor in a raking scale. Due to the data collected and results obtained, this investigation develops a prevention strategy based on the work context of the organization and its employees. Lastly, this investigation seeks professional validation of strategy developed, in order to discover how useful can be to personnel of the organization.

Keywords: Work stress, prevention strategies, organizational factors.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE DE CONTENIDOS.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
INDICE DE ANEXOS.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I - MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. El estrés	7
1.1.1. Definición de estrés	8
1.1.2. Enfoques del estrés.....	9
1.1.3. Fases del estrés.....	11
1.1.4. Tipos del estrés.....	12
1.2. Estrés Laboral.....	13
1.2.1. Definición de Estrés Laboral.....	13
1.2.2. Sintomatología del Estrés Laboral.....	15
1.2.3. Causas y consecuencias del Estrés Laboral.....	15
1.3. Instrumentos Diagnóstico.....	17
1.3.1. Cuestionario SUSESO/ISTAS21.....	18
1.3.2. Escala de apreciación de estrés	18
1.3.3. Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS.....	19
1.4. Estrategias de Prevención.....	19
1.4.1. Estrategias de prevención de estrés laboral nivel Ecuador.....	22
CAPÍTULO II - DISEÑO METODOLÓGICO.....	25
2.1. Diseño Metodológico.....	25

2.1.1. Enfoque cuantitativo.....	25
2.1.2. Alcance descriptivo.....	25
2.1.3. Diseño no experimental de corte transversal.....	25
2.2. Población.....	26
2.3. Instrumento.....	27
2.4. Fiabilidad del instrumento	31
2.5. Procedimiento metodológico.....	31
CAPÍTULO III – RESULTADOS.....	33
3.1. Análisis de los Resultados	33
3.2. Resultados del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.....	35
3.3. Propuesta de Intervención.....	40
3.3.1. Estrategia de prevención de estrés laboral.....	40
3.3.2. Objetivos de la estrategia.....	41
3.3.3. Desarrollo de la propuesta.....	41
Estrategia de prevención de estrés laboral (Influencia del líder).....	43
Estrategia de prevención de estrés laboral (Clima laboral).....	45
Estrategia de prevención de estrés laboral (Estructura organizacional).....	47
3.3.4. Validación de la estrategia por expertos y beneficiarios.....	48
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Agrupación de factores – Ítems para la calificación.....	28
Tabla 2. Rangos de estrés por subdivisiones.....	29
Tabla 3. Niveles de estrés.....	29
Tabla 4. Fiabilidad del instrumento	31
Tabla 5. Descripción del sector en que labora el personal.....	33
Tabla 6. Descripción del género del personal.....	33
Tabla 7. Descripción de la edad del personal.....	34
Tabla 8. Descripción del tiempo que labora el personal.....	34
Tabla 9. Descripción del departamento en el que labora el personal.....	35

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Nivel de estrés laboral de acuerdo a los factores del Cuestionario.....	36
Gráfico 2. Nivel de estrés laboral diagnosticado, en las áreas laborales de la organización...36	
Gráfico 3. Cantidad de personal operativo diagnosticado con estrés laboral.....	37
Gráfico 4. Cantidad de personal administrativo diagnosticado con estrés laboral.....	38

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS_____	60
Anexo 2. Cuestionario de evaluación para especialistas_____	62
Anexo 3 Validación por expertos y beneficiarios_____	67

INTRODUCCION

Antecedentes de la investigación

Como antecedente, es necesario mencionar la investigación de la Organización Internacional del Trabajo, (2016), en la cual mencionan que el estrés laboral es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y las capacidades del individuo para hacerse frente con estas. A partir de investigaciones y encuestas realizadas por la Organización Mundial de la Salud (2004), se constata que en América Central, existe una cantidad considerable de encuestados que reportaron haberse sentido constantemente bajo estrés, tensión, tristes, deprimidos, o con pérdida de sueño debido a sus preocupaciones por las condiciones de trabajo.

En la investigación realizada por García (2010), en la ciudad de Cuenca, se evidencian que 7 de cada 10 empleados consideran que un mal ambiente físico, provoca que el trabajador padezca de estrés laboral. De la misma forma, a través de una encuesta, evidencia que más del 50 % de entrevistados afirman padecer síntomas o efectos de estrés laboral. Al conocer de esto García (2010), menciona que las organizaciones hoy en día no son conscientes de la pérdida de capital humano que existe, si un trabajador padece de esta enfermedad.

El estrés laboral es un mal que afecta a los individuos que trabajan en los diversos sectores económicos. Además, de esto, se conoce que el sector productivo, comercial y de la salud presentan los índices más altos de estrés. En el estudio realizado por García, Maldonado, Ramírez y Lozano (2013), realizado en el país de México, se conoce que el estrés laboral afecta considerablemente al personal administrativo y de operaciones del centro de salud. A través de un cuestionario demanda – control, se evidencia un porcentaje bastante alto el 58.5% de las mujeres tienen un nivel alto de estrés, mientras que el 56.8% de los hombres presenta un nivel moderado alto de estrés laboral. Esto a consecuencia de la alta demanda de trabajo que requieren sus puestos.

En la investigación de Muñoz (2018), este menciona que el estrés laboral, se presenta en cualquier departamento de las organizaciones, es por esto que, este autor, se enfoca netamente en conocer cuáles son los niveles de estrés laboral en una institución de servicio particular. En esta investigación, se utiliza el cuestionario de la OIT – OMS como instrumento evaluador. Es así, que se evidencian niveles bajos de estrés laboral en los diversos departamentos de la

empresa, la existencia de estos bajos niveles de estrés, presumiblemente, se presenta por las constantes capacitaciones que recibe el personal de cada uno de los departamentos.

Investigaciones previas señalan que la existencia de estrés laboral afecta a la actividad física de los trabajadores, es por esto que, Ramón, Zapata y Cardona (2014), demuestran que la presencia de estrés laboral afecta tanto al personal masculino y femenino de la organización, provoca un nivel alto de sedentarismo y genera un nivel alto de irritabilidad en personal que cumple con cargos directivos. Estos estudiosos del tema, mencionan que existen diversas estrategias para combatir el estrés laboral y así mejorar el rendimiento de cada uno de los trabajadores.

En una empresa de producción de la provincia de Tungurahua existen casos de trabajadores, principalmente de la categoría operarios y administrativos que, en ciertos momentos de tensión y sobrecarga de tareas o actividades, manifiestan un desempeño inefectivo. Las actividades monótonas y el poco desarrollo profesional generan malestar entre los compañeros, esto provoca un rechazo al lugar de trabajo y conflictos interpersonales. “El estrés es un estado del organismo diferente a la tensión generada por el resultado entre la interacción de las demandas externas y el nivel de control del sujeto” (Osorio y Cárdenas 2017, p.87). La falta de proactividad y colaboración entre los trabajadores de esta empresa impactaría de una manera negativa, esto desencadena que los trabajadores no manejen sus emociones, y esto desemboque en relaciones interpersonales inadecuadas.

La institución en la que, se realiza el proyecto de investigación presenta un nivel moderado de estrés laboral pues, se evidencia que en la empresa existe un alto índice de atrasos en cada uno de los turnos. La organización cuenta con tres turnos que son asignados a los operarios de acuerdo al departamento o célula que pertenece. Los constantes descuidos y errores, las actividades repetitivas, la presión por parte del jefe inmediato, el bajo rendimiento de los trabajadores, se presume que son los principales causantes para que los índices de producción, se vean afectados. Esto provoca que la compañía, se vea afectada económicamente y que no pueda alcanzar los objetivos planteados a inicios del año.

Esta institución cuenta con la participación de equipos autos dirigidos o, también, llamados células. Estos equipos, se encuentran muy bien organizados y cuentan con la participación de miembros de diferentes departamentos. En el momento de elegir al líder, se toma en consideración ciertas características, estas para lograr el funcionamiento óptimo de cada uno de los trabajadores.

Debido a que el estrés en las organizaciones, no se ha manejado de la mejor manera, se considera factible desarrollar investigaciones que ayuden a encontrar la manera más adecuada para que los trabajadores puedan afrontarlo y manejarlo, sin que su rendimiento en la organización, se vea afectado, además, de tener en cuenta que la implementación de estas estrategias no cause problemas en el ambiente laboral y de esta manera lograr que los trabajadores de los distintos departamentos cumplan con sus tareas de una manera efectiva.

Existen investigaciones recientes que permiten evidenciar cuáles son las principales causas que provocan el desarrollo de estrés en los individuos. La carga horaria, falta de apoyo de los compañeros, la presión y las altas exigencias, son los principales causantes que existen en una organización para, que se desarrolle esta enfermedad. Según González, Roque y Pérez, (2002) “El estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral” (10). Como, se evidencia las principales causas que provocan el desarrollo de estrés laboral, están directamente relacionados al clima laboral que existe en la empresa.

Las consecuencias de padecer estrés laboral en las personas son múltiples, desde leves síntomas que no son evidenciados fácilmente, hasta problemas graves que provoquen que la salud del trabajador, se vea afectada notoriamente. Alcalde de Hoyos (2010), en su estudio, reconoce que el estrés laboral provoca que un individuo sea propenso a adquirir enfermedades, poseer un bajo nivel de motivación para realizar sus tareas y bajar su rendimiento o nivel productivo. Como, se evidencia los resultados de poseer un alto nivel de estrés laboral, suele provocar que el individuo no aporte significativamente a los resultados de la organización.

La actual investigación presenta una estrecha relación con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017-2021), la finalidad de este plan implementado por el Gobierno, es mejorar la calidad de vida tanto laboral como personal de los individuos que residen en el Ecuador. Este proyecto busca cumplir con las demandas del objetivo 5 del mencionado plan; Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria. Es por esto que, se ve necesario mencionar que para elaborar la estrategia de prevención de estrés laboral, se procede a realizar un diagnóstico del nivel de estrés que existe en la empresa, y de esta forma conocer cuáles son los factores externos o internos que provocan el desarrollo de esta enfermedad dentro de esta

institución. Y de esta manera, fortalecer y potencializar la relación de los individuos en los diferentes procesos administrativos y de producción.

Debido a esto, se busca generar estrategias de prevención de estrés laboral, para los trabajadores que laboran en una empresa de producción alimenticia, y así eliminar y reducir de una manera significativa los niveles de estrés diagnosticados. Probablemente los momentos de tensión y sobrecarga de tareas físicas y mentales; Las actividades monótonas, el poco reconocimiento por parte de los jefes inmediatos, ciertos conflictos entre los miembros de la organización, provoca un ambiente tenso y falta de pro actividad por parte de los trabajadores. Es por esto, que es necesario implementar estrategias que ayuden a disminuir los niveles de estrés diagnosticados.

En el ámbito laboral existen diversas situaciones que provocan cierto malestar físico y psicológico en los trabajadores. La monotonía, las actividades repetitivas, la presión y falta de reconocimiento provocan que el trabajador desarrolle síntomas de estrés laboral. Para evitar esto es necesario implementar estrategias que ayuden a minimizar los niveles de estrés laboral. Según Martínez (2017), “Una opción viable en las organizaciones es brindar capacitación para el manejo del estrés y un programa de apoyo al trabajador para enfrentarse con situaciones difíciles en el trabajo” (p. 41). Las capacitaciones constantes ayudan a generar un mejor ambiente laboral, provoca que el trabajador, se sienta a gusto con los nuevos conocimientos recibidos y a la vez, se sienta contento con las actividades que realiza en su puesto de trabajo. De esta manera, se llega a realizar la pregunta ¿Cómo prevenir el estrés laboral en una empresa de producción de la provincia de Tungurahua?

Investigaciones realizadas anteriormente permiten conocer el uso de estas estrategias y como al ser aplicadas ayudan a prevenir el estrés laboral. Según Martínez (2017), la forma de controlar el estrés en el interior de una organización es mediante la prevención, y la intervención directa, cuando esta enfermedad ya ha hecho acto de presencia. La prevención y la intervención ira dirigida de manera individual como organizacional o grupal. Es por esto, que en el presente proyecto, se ha planteado la siguiente idea a defender: A través de una estrategia es posible prevenir el estrés laboral en una empresa de producción de la provincia de Tungurahua.

Con la implementación de esta estrategia, se busca generar varios aportes dentro de la institución, mejorar la productividad de los trabajadores, fomentar un cuidado de la salud mental y física del personal que realiza sus actividades laborales a diario. Así, los

beneficiarios no serán solamente el personal que labora en el interior de la institución (personal administrativo y personal operativo), también será beneficiado el cliente externo, al recibir el servicio de los trabajadores. El impacto en el área social, se podrá evidenciar en una mejor calidad de vida personal, familiar y social de los individuos. Esta estrategia tiene un aporte metodológico, pues al adaptar a su ambiente y contexto es posible aplicarla en otras organizaciones de producción,

El objetivo de este proyecto es validar una estrategia de prevención de estrés laboral para una empresa de producción de Tungurahua. Además, de esto se desea sistematizar los referentes teóricos y metodológicos sobre el estrés laboral y sus estrategias de prevención, buscan diagnosticar el nivel de estrés laboral en una empresa de producción de Tungurahua, elaborar una estrategia de prevención de estrés laboral. Para terminar evaluar la estrategia de prevención de estrés laboral por criterio de especialistas y beneficiarios.

La metodología, que se emplea en esta investigación es de enfoque cuantitativo dado, que se van a recolectar datos estadísticos del nivel de estrés que poseen los trabajadores de esta organización. A la vez, se presenta un alcance descriptivo, se desea recolectar información de manera independiente de una variable. Presenta un diseño no experimental de corte transversal. Para recolectar la información del nivel de estrés, se aplica como instrumento psicométrico el cuestionario de estrés laboral, elaborado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS). Se trabaja con la población conformada por 114 sujetos, se usa como criterio de inclusión para el estudio el llevar al menos 1 año de trabajo en la empresa es así, que se trabaja con un total de 85 trabajadores.

La presente investigación, se enfoca en diagnosticar los niveles de estrés en los individuos que laboran en la empresa de producción PRODEGEL, esto posiblemente debido a la presión y a las altas cargas horarias, el comportamiento y rendimiento del personal, se ha visto modificado. Así, el presente trabajo permite mostrar los diferentes niveles, que se han encontrado dentro de la organización y de esta manera, profundizar en mejorar las estrategias de afrontamiento de estrés en los sujetos investigados, además, de ayudar en la concientización del personal a mejorar su estilo de vida tanto laboral, social, individual y familiar.

El estrés es considerado uno de los principales causantes de enfermedad en el ámbito laboral, esto al no ser controlado de una manera adecuada provoca efectos negativos que afectan al trabajador. Estas afecciones físicas y psicológicas desencadenan problemas mucho más

graves, provocan el deterioro de la salud del individuo. En las investigaciones realizadas por Basset, Estévez, Leal, Granados y López (2010), mencionan que, es imposible vivir sin algún tipo de estrés y en pequeñas dosis resulta estimulante y motiva al logro. Sin embargo, si es excesivo o, no se controla adecuadamente produce problemas de salud.

De esta manera, se concluye que uno de los principales factores que provoca la aparición de estrés laboral en los individuos, son los factores psicosociales, pues estos tienen la alta probabilidad de afectar la salud de los trabajadores, además, de afectar el funcionamiento empresarial a mediano y largo plazo. El estrés gira en torno a la adaptación que posee el individuo a ciertas demandas externas, a la capacidad del organismo que cada uno posee para hacerla frente y finalmente, un estado del organismo con síntomas físicos y psicológicos.

Velasco (2016), menciona que como respuesta a esta problemática que afecta a los individuos a nivel mundial, algunas entidades gubernamentales y organizaciones internacionales como la Unión Europea y la Organización Mundial de la Salud han insistido en implementar estrategias para la prevención y el control del estrés, muchos son los que padecen estrés laboral y nunca han sido asistidos por las entidades promotoras de salud. De ahí que, se generaría un plan o estrategia dirigida a la población adulto joven, que son los que más están expuestos a los diferentes riesgos psicosociales.

El estrés laboral en la investigación de Pereiro y Rodríguez (2008), es considerado como la experiencia subjetiva de una persona que labora en una organización y esta percibe que existen demandas excesivas o amenazantes que le resulta difícil de controlar y que esto le generara consecuencias negativas que luego no las podrá sobrellevar. Ahí se le añade la presencia de ciertas características ambientales o personales como estresores laborales.

En las organizaciones, se evidencia cierta presencia de estrés laboral y la no existencia de estrategias que permitan afrontar y minimizar los niveles de estrés que padecen los trabajadores de las organizaciones. Vidotti, Trevisan, Quina, Perfeito y Cruz (2019), manifiestan que el estrés ocupacional, se da dentro de las organizaciones, y esta es la interacción entre la alta demanda psicológica, el bajo control sobre el trabajo y el bajo apoyo social que el individuo recibe de otros trabajadores o de las jefaturas. Es decir, para que se desarrolle un nivel moderado de estrés laboral posiblemente, se presente un ambiente desagradable o tenso, acompañado de relaciones conflictivas entre el personal que brinda sus servicios a la organización.

CAPITULO I – MARCO TEORICO

1.1. Historia del estrés

La palabra estrés proviene del griego *stringere* que significa provocar tensión. Este término también tiene un significado proveniente de la física, que hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre el otro. Este término fue adoptado en la rama de la psicología, para denominar los síntomas psicofisiológicos como: el cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso, entre otras (Selye, 1950, citado en Martínez 2017). Se entiende que la palabra estrés, fue utilizada por primera vez en el siglo XV. Los términos stress, stresse, strest y straisse, se utilizaron en un sinnúmero de publicaciones en el idioma de inglés.

A principios del siglo XIX, se empezó a poner énfasis en el estudio del estrés y en los diferentes cambios psicológicos que existían. Es así que el fisiólogo estadounidense Cannon en 1922 propuso el término homeostasia que proviene del griego (homoios, similar y stasis, posición), esto para poder designar los procesos fisiológicos. En el año 1939, aparece formalmente por primera vez el término stress, se refirió directamente en los niveles críticos del estrés, los cuales podrían provocar una ruptura y un debilitamiento de los procesos fisiológicos.

Hans Selye en el año 1950, se enfocó en las diferentes circunstancias y momentos por el cual pasa un sujeto, pues llegó a conocer que cualquier factor externo o emocional desemboca en estrés, a esto lo denominó estresores. Según Selye, (1973, citado en Barrio, García y Arce 2006) mencionó que el estrés "es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga" (p. 38). Este fisiólogo austriaco, estudioso del tema publicó una de sus investigaciones llamada estrés, un estudio sobre la ansiedad, en el cual menciona los peligros silenciosos del estrés.

Quizá uno de los autores más importantes en este tema es el psicólogo estadounidense Lazarus, (1966, citado en Pereña 2003) definió al estrés como "el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquél como amenazante que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar"(s.d.). Para este autor el ambiente o el entorno en el cual, se desenvuelven los sujetos, provoca que el individuo, no se sienta bien emocionalmente y este ponga en peligro su bienestar físico y mental.

1.1.1. Definición de estrés

En la actualidad el estrés, es uno de los temas más estudiados debido a la problemática que genera en los trabajadores, es por esto que, es necesario conocer las definiciones que cada uno de los expertos le han dado. El estrés es una enfermedad causada por situaciones de alta presión y tensión, provocan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos en ocasiones graves.

El estrés es considerado como una respuesta fisiológica, psicológica, que afecta el comportamiento del individuo y este intenta adaptarse a las condiciones y presiones internas o externas. De esta manera, se conoce que el estrés, se origina si el personal presenta problemas en su puesto de trabajo, y al interno de la organización. A esto, se le suma que el sujeto no dispone de los mecanismos necesarios para afrontar este problema. (Del Hoyo 2004).

El estrés es la respuesta adaptativa del organismo a los diversos estresores que existen en el ámbito laboral o familiar, estas circunstancias, dificultades o situaciones imprevistas, son los factores más conocidos para, que se desencadene estrés. Para Lazarus y Folkman (1984), el estrés es la interacción inadecuada del individuo con el entorno en el que este, se encuentra en donde el sujeto, se ve amenazado y encuentra al medio como un lugar que atenta con su bienestar. Por lo tanto, dado la falta de recursos que posee el individuo para afrontar esta clase de adversidades, se tiende a generar estrés.

Las personas poseen pensamientos y sentimientos al respecto de las situaciones por las cuales muestran ciertas afecciones, es decir, aumenta o disminuye el tipo de respuesta hacia estos factores estresores. El estrés no solo pertenece a la persona o al ambiente, esto produce un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro del ambiente, que se desenvuelve el sujeto, (Navas, 2004, citado en Naranjo 2009). El estrés, también, es conocido por ser un estado emocionalmente negativo, que viene acompañado de ansiedad, depresión e irritabilidad. Además, de cambios fisiológicos provocados por la percepción del sujeto y las demandas del medio, que resultan ser amenazantes para su bienestar y este no posee las habilidades o recursos para manejarlas.

En el presente estudio, se desarrolla la definición de Arias (2012), menciona que el estrés es definido como una etapa en la cual el sujeto, se encuentra bajo un estado de tensión psíquica,

y a la vez acompañado de cambios fisiológicos. Estos cambios tienen efectos perjudiciales para la salud. El estrés entonces, provoca efectos negativos sobre la salud si este tiene un nivel alto e intenso en los sujetos.

Como resultado de esto, se recoge información de investigaciones realizadas hace varios años y proyectos realizados recientemente, estos autores concuerdan en definir al estrés como una enfermedad que provoca un estado de presión y tensión. Estos estudiosos del tema, añaden que el desarrollo del estrés es provocado por diferentes tipos de estresores. Estas situaciones y acontecimientos, se encuentran en el ámbito familiar, social, laboral y estas provocan un nivel alto de emociones negativas, acompañado de síntomas como la depresión, ansiedad e irritabilidad. Esto, se da debido a la falta de recursos y mecanismos para afrontar la situación actual del sujeto.

1.1.2. Enfoques del estrés

El estrés ha sido estudiado como un estímulo pues, se conoce que en diversos momentos causa tensión al individuo y esto provoca que exista un proceso de adaptación en el sujeto y en los distintos estímulos estresores.

El estrés como estímulo. Existen sucesos que marcan la vida de las personas, en los años sesenta y setenta, se puso gran énfasis en estudiar cuales son las situaciones que provocan un alto nivel de estrés en los sujetos. Se pudo evidenciar que la muerte de un ser querido, las situaciones incontrolables, la separación o divorcio de una pareja, una enfermedad catastrófica, la ruina económica o un accidente; Para Cano (2019), estas situaciones estresantes, por las que pasa un individuo son de origen externas al mismo, y en el caso de no prestar la debida atención o valoración subjetiva el individuo llega a presentar síntomas muy graves. Estas situaciones excepcionales y traumáticas provocaran cambios importantes y fundamentales en la vida de las personas.

Según Velasco (2016), la gente posee un límite de tolerancia al estrés, si existe un nivel alto de estrés, se produce daños fisiológicos o mentales. Las circunstancias amenazantes o perturbadoras, son conocidas como estresores, el proceso de un divorcio, problemas sexuales, incapacidad permanente, catástrofes o presiones cotidianas, son considerados situaciones que el individuo no controla y este necesita de ayuda para poder sobrellevar su vida.

Los pequeños contratiempos provocan cierto malestar en los sujetos. Según Cano (2019), en los años ochenta, se puso énfasis en conocer cuáles eran estas situaciones fue así, que se evidenció que el trabajo, las relaciones interpersonales, las relaciones familiares, y el grupo social en él, que se desarrolla el sujeto generan estrés, a estas situaciones, se las denomino estresores. Con el pasar de los años, se evidenciaron estímulos, que se encuentran en el ambiente, y a la vez causan malestar e impiden el desarrollo óptimo de las personas. El ruido, la contaminación, la temperatura, se consideraron como estímulos permanentes, que se encuentran en el ambiente y provocan un impacto negativo en el ser humano.

El estrés como respuesta

El fisiólogo Selye, (1973, citado en Barrio, García y Arce 2006), manifiesta que “cualquier estímulo puede convertirse en estresor, siempre que provoque en el organismo una respuesta inespecífica de reajuste en el reequilibrio homeostático” (p. 10). Para Cano (2019) estos estresores son físicos, psicológicos, cognitivos o emocionales, es así que en investigaciones previas, se evidenció la respuesta fisiológica no específica ante situaciones estresantes a las, que se denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía 3 fases, alarma, resistencia y agotamiento.

El estrés como interacción

El estrés ha sido estudiado como estímulo, como respuesta y a la vez, también, se lo ha estudiado como interacción, entre los acontecimientos y los recursos de afrontamiento de los sujetos. Es así que, se considera más importante la valoración que hace la persona de la situación estresora, que las características objetivas de dicha situación. Según Lazarus y Folkman (1986), existen una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y de que recursos propios tiene el individuo para poder afrontar esta situación adversa. Para Cano (2019), el estrés aparece en el momento que estos procesos cognitivos empiezan a desarrollarse, es decir, si las personas valoran la situación como peligrosa o amenazante y sabe que sus recursos no podrán hacer frente a estas consecuencias, aparece el estrés.

Las personas hacen constantes esfuerzos cognitivos para poder sobrellevar las situaciones, que se les presentan. Según Cano (2019), no todo estrés tiene consecuencias negativas, en el caso que la situación no pueda ser controlada por el sujeto, desemboca en consecuencias

negativas. Este resultado de estrés negativo, se lo conoce como distrés, mientras que al estrés positivo, se lo conoce como eustrés y a este, se lo evidencia en el campo laboral.

1.1.3. Fases del estrés

Fase de alarma. Ante un estímulo estresante el organismo, se activa y se prepara para hacerle frente. El propósito de estas reacciones es preparar al organismo para afrontar este esfuerzo. Según Martínez y Pérez (2014), esta fase viene acompañada de varios síntomas, que se presentan de mayor a menor intensidad. Existe un aumento evidente del ritmo cardiaco, la piel, se torna pálida y un tanto seca, aumenta la capacidad respiratoria, las pupilas empiezan a dilatarse.

La presencia de un agente estresor puede activar esta fase. La fase de alarma viene acompañada de reacciones fisiológicas, estas son las primeras en aparecer y advertir al organismo de, que se encuentra en peligro o amenazado. En el momento que el estresor supera los mecanismo de afrontamiento del individuo, el organismo del sujeto, se da cuenta que sus fuerzas no son suficientes para combatirlo y no toma conciencia del nivel de estrés existente. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España - Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo 1998 citado en Naranjo, 2009).

Fase de resistencia o adaptación. En esta etapa el organismo intenta vencer, adaptarse o afrontar la presencia de factores estresantes. Según el (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, 1998 citado en Martínez y Pérez 2014) los estresores son considerados como amenaza y ponen en peligro el bienestar del individuo, sin embargo, el individuo se da cuenta que tiene un límite, para afrontar estas situaciones y este llega a frustrarse. Se evidencia la desaparición de la sintomatología antes presenciada en la fase de alarma, por lo tanto, su rendimiento no es el adecuado y el sujeto realiza sus actividades con el fin de salir adelante.

Fase de agotamiento. Esta fase, se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad o depresión y estas aparecen separadas o juntas. Según Naranjo (2009), la fatiga viene acompañada de cansancio, nerviosismo, irritabilidad e ira; Mientras que la ansiedad, se hace presente en diversas situaciones que normalmente el individuo las resolvería sin ninguna dificultad. Los

sujetos, que se encuentran en esta fase y padecen de depresión, carecen de motivación y no sienten placer al realizar sus actividades, no concilian el sueño y sus pensamientos son pesimistas.

Estas tres fases por las que pasa un individuo al padecer de estrés, provoca malestar y ciertos síntomas que afectan a la salud de los individuos. Para (Del Hoyo, 2004; Naranjo, 2009; Martínez, 2017) hay que prestarle atención a estas fases distintas del estrés, pues estos autores concuerdan en la existencia de estas 3 fases y a la vez describen que si el sujeto no es atendido de una manera pronta, sufrirá de daños en su salud física y en su salud mental. Además, añaden la presencia de ciertos síntomas como cansancio, irritabilidad, nerviosismo, falta de proactividad y rendimiento bajo en el ámbito laboral y familiar.

1.1.4. Tipos de estrés

Existen agentes estresores que causan diferentes reacciones en los individuos y estos son el estrés negativo “distrés” y el estrés positivo “eustrés”. El prefijo eu significa bien o bueno, ahora la palabra eustrés hace alusión a la adecuada activación psicofisiológica para culminar con éxito una tarea o una situación complicada. Mientras que el prefijo dis significa lo contrario dificultad o imperfección; de esta forma, el distres, se refiere a las consecuencias perjudiciales y exageradas de la activación psicofisiológica de las personas

Distrés. Se lo denomina, también, como un estrés negativo o desagradable, para Selye, (1950 citado en Gallego, Gil y Sepúlveda 2018) el distrés es una respuesta negativa exagerada de los factores estresores esta, se observar en cualquier plano del individuo, ya sea este psicológico, biológico o físico. A la vez, es identificado como un estrés que será combatido o evitado, esto porque viene acompañado de esfuerzos mentales, físicos, psicológicos, y estas ocasionan frustraciones, estados de tensión, hiperactividad, agotamiento muscular y envejecimiento prematuro.

El cuerpo y la mente empiezan a trabajar de manera descontrolada, esto le impide al sujeto desarrollarse de forma adecuada en sus actividades diarias. Para Neidhardt, Weinstein, Conry, (1989, citado en Naranjo 2009), la acumulación de agotamiento en el cuerpo, acompañado de un excesivo nivel de estrés, esto provocado por un estresor de gran magnitud, generan angustias y desagrado al sitio de trabajo; Es decir, el individuo padece de distrés, lo que genera malestar en su entorno laboral y familiar.

Eustrés. A esta clase de estrés también, se lo denomina estrés positivo, según Neidhardt, Weinstein, Conry, (1989, citado en Naranjo 2009), el eustrés es la situación en la que la buena salud física y mental provocan que el cuerpo, se desarrolle a su máxima potencial. Los individuos, que se encuentren bien física y mentalmente tendrán más posibilidad de desarrollar un nivel moderado de eustrés. Gallego, Gil y Sepúlveda (2018), mencionan que el desarrollo de un nivel moderado de tensión corporal y mental motiva al sujeto soportar tensiones y le ayuda a superar frustraciones, miedos, angustias o enfermedades a esto, se lo denominó como eustrés.

Al eustrés también, se lo conoce como el estrés motivador o estimulante y este es lo contrario del distres, causa sensación de logro y bienestar. Para Naranjo (2009), el individuo, se esfuerza por sobrellevar los retos y desafíos, el organismo del sujeto, se adapta y experimenta emociones agradables. El buen estrés causa placer en el sujeto y este busca alcanzar el éxito en todos los ámbitos, que se desarrolla. Este tipo de estrés, respeta los parámetros fisiológicos y psicológicos de las personas, es decir, el sujeto reacciona de manera positiva y tiene todos los recursos necesario para poder sobrellevar las situaciones.

1.2. Estrés laboral

1.2.1. Definición de Estrés laboral

El estrés laboral en la actualidad es considerado como un problema de gran importancia, que afecta a la gran mayoría de trabajadores. Según Aguilera, Ramírez y Torres (2019), estudios demuestran la magnitud del problema en estos sectores laborales. En el informe de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo (1996, citado en Aguilera, Ramírez, Torres 2019), el 28% de trabajadores afirmó padecer problemas de salud relacionados con el estrés. A pesar de que existen diversos criterios y, no se ha podido llegar a consensar un solo concepto de estrés laboral. Todos los expertos coinciden que niveles moderados de estrés laboral provocan consecuencias negativas en la salud.

La definición de estrés laboral, cada día toma más importancia dentro de las organizaciones. Pues lo que buscan las instituciones, es conocer un poco más sobre esta problemática, que se encuentra al interior de su entorno. Según Aguirre, Vauro y Labarthe (2015), el estrés laboral es una respuesta del organismo a las exigencias, demandas y habilidades específicas que muchas de las veces, no se encuentran en los trabajadores, este tipo de respuesta le permite al

sujeto adaptarse y de esta manera cumplir con las tareas asignadas en su sitio de trabajo. Para Karasek, (1981 citado en Guillen, Guil y Mestres, s.d.), el estrés es una variable dependiente de las exigencias, que se encuentran en el trabajo y el individuo no posee los conocimientos necesarios para cumplir efectivamente con estas tareas.

Este tema ha sido estudiado e investigado por diversas organizaciones internacionales una de estas es la Organización Internacional del Trabajo (2016), esta organización menciona que el estrés laboral está relacionado con las demandas del trabajo, las relaciones laborales este, se da cuando las exigencias del trabajo son superiores y exceden de las capacidades, recursos, habilidades o conocimientos del sujeto. Según la Organización Mundial de la Salud (2004), el estrés laboral es la reacción que tiene el sujeto, ante diversas situaciones y exigencias, que se dan en el momento que sus conocimientos y capacidades no son lo suficiente para cumplir con las tareas y actividades laborales. Como, se evidencia, el estrés laboral, se desarrolla en los individuos que no poseen los conocimientos o habilidades para desarrollar con éxitos sus actividades en el trabajo.

El estrés laboral provoca daño físico y psicológico en el individuo que lo padece, esto afecta su concentración y rendimiento laboral. Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, (2004 citado en Naranjo, 2009), “el estrés laboral surge cuando, se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. La persona percibe que no dispone de recursos suficientes para afrontar la problemática laboral y aparece la experiencia del estrés” (p. 6). Evidentemente, el estrés laboral aparece en los individuos que no poseen los recursos necesarios, para afrontar las situaciones negativas, que se dan al interior o en el entorno de las organizaciones.

Existen múltiples investigaciones y diversas conceptualizaciones de estrés laboral para de esta manera entender mejor este fenómeno tan complejo. Según Pereiro y Rodríguez, (2008), el estrés laboral, se produce por las demandas excesivas y las situaciones que el sujeto considera como amenazas o actos que el individuo no controla. Estas situaciones vienen acompañadas de consecuencias negativas para el individuo. El estrés laboral es el conjunto de reacciones que afectan la salud mental y física de los trabajadores, esto sucede debido a la incapacidad del sujeto a responder en momentos de tensión y presión dentro del ámbito laboral. Las presiones y el alta demanda laboral provocan sentimientos de impotencia e irritabilidad al trabajador (Olmedo, 2015 citado en Ramos, Pantoja, Tejera, Gonzales, 2019).

1.2.2. Sintomatología del estrés laboral.

El estrés laboral, viene acompañado de una variedad de síntomas que afectan al personal que labora. Existe una gran cantidad de respuesta sintomáticas y de diferente tipo fisiológico, psicológico y de comportamiento. Para Ivancevich y Matteson (1980, citado en Blanco 2003), los principales efectos conductuales son bajo rendimiento, abuso de sustancias, accidentes laborales, rotación de puestos. Se considera como síntomas cognitivos a la falta de concentración y a la deficiencia de toma de decisiones. Los síntomas fisiológicos, que se presentan son hipertensión arterial, ansiedad, depresión, dolores de cabeza, alergias, agotamiento y nerviosismo.

Los estudios e investigaciones han permitido conocer más a fondo los síntomas que padecen las personas, que se encuentran con estrés laboral. Según Parker y De Cotiis (citados en Blanco, 2003) los síntomas fisiológicos, que se presentan al padecer de estrés laboral son dolores de cabeza y presión arterial alta. A la vez, se presentan síntomas psicológicos, como ansiedad, depresión y poca satisfacción laboral. Los síntomas comportamentales más significativos, que se observan son la reducción de la productividad, ausentismo y rotación.

Hay varios síntomas que permiten conocer si los individuos padecen de estrés laboral, estas señales de aviso como, se lo denomina son dolor de cabeza, poca concentración, moral baja y dolores de estómago. El estrés laboral, presenta otra serie de síntomas emocionales, que se presentan con el pasar del tiempo, la ansiedad, la depresión, la apatía, la fatiga y la irritabilidad. Varios expertos del tema concuerdan en, que se preste atención a los síntomas pues estos, se presentan de diversas formas, el excesivo consumo de drogas, la falta de apetito, ansias de comer y dificultad para comer.

1.2.3. Causas del estrés laboral.

Existen múltiples causas que desencadenan estrés laboral, es así que, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2004 citado en Naranjo, 2009), menciona las más importantes. La mala organización en el trabajo, la asignación inefectiva de puestos en el trabajo, la excesiva carga de funciones, las altas exigencias, las presiones frecuentes, la dificultad de las tareas asignadas, la existencia de condiciones laborales inadecuadas provocan el desarrollo de estrés laboral. Del mismo modo, estas situaciones que ocurren en el interior

de las organizaciones, provocan que el trabajador no reciba el suficiente apoyo de sus compañeros, y este no tenga el suficiente control de sus actividades.

Las tareas que requieren de un alto grado de conocimiento y estas superan las capacidades y habilidades del trabajador. Para Raver y Nishii (2010) la poca probabilidad de tomar decisiones y de ejercer control en su área de trabajo provoca la aparición de niveles moderados de estrés. Otro de los factores que llega a influir en el desarrollo de estrés laboral, es la falta de incentivos acompañado de un bajo pago salarial.

El estrés laboral es causado por diversas circunstancias, es así que, el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en compañía del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, (2004 citado en Naranjo, 2009) han identificado los causales directos del estrés laboral. Estas situaciones han sido denominadas por el INSHT como características, que se dan en el trabajo, las tareas monótonas, la falta de variedad en las tareas, el exceso de trabajo, el poco tiempo para cumplir con las actividades, las jornadas de trabajo muy largas, los horarios inflexibles, los turnos mal asignados, falta de participación en la toma de decisiones. Todas estas causas antes mencionadas son causales directas del desarrollo de estrés laboral dentro de una organización.

Las situaciones que el trabajador vive a diario en el interior de una empresa, son causantes de estrés laboral. La cultura institucional, los malos hábitos acompañados de una mala comunicación y un liderazgo inadecuado. Para Raver y Nishii (2010), las malas relaciones interpersonales, trabajar en un ambiente solitario y aislado, la falta de apoyo de la familia al realizar sus actividades. Los problemas antes mencionados son considerados, los causantes principales de estrés laboral. Como, se evidencia existen muchas situaciones y estresores dentro de la organización, esto provoca el desarrollo de estrés laboral en los individuos que laboran en organizaciones, que no cuidan de la salud mental y física de sus trabajadores.

1.2.4. Consecuencias del estrés laboral.

El estrés laboral provoca un sinnúmero de consecuencias y efectos negativos en las personas que lo padecen. Las consecuencias a nivel fisiológico son varias, el aumento de la presión arterial, la sudoración excesiva, la dilatación de pupilas, la caída de cabello, enfermedades en la piel, la inhibición del sistema inmunológico son las consecuencias a nivel fisiológico más conocidos. Para Osorio y Cárdenas (2017), en esta etapa, también, se ven afectados los

procesos cognitivos de los sujetos, se presenta un bajo nivel de concentración, mal humor, falta de control, indecisión y preocupación. A esto hay que sumarle que el sujeto, también, presenta otras consecuencias a nivel psicomotor, temblores, tartamudeo, explosiones emocionales, falta de apetito, trastornos sexuales, insomnio, trastornos alimenticios y fobias.

Existen varias consecuencias, que se presentan en el estrés laboral. Para Cooper (1983, citado en Blanco 2003 y Guillen, Guil, Mestres, s.d.) las principales consecuencias, que se presentan en un individuo son la fatiga mental y física, irritabilidad, ansiedad, bajo rendimiento, pérdida de confianza en sí mismo y baja motivación. El estrés laboral tiene consecuencias negativas para el sujeto como, también, para la organización. Existe una lista de los trastornos asociados al estrés, el sistema respiratorio, el sistema músculo – esquelético, el sistema gastrointestinal, se ven afectados y presentan algún tipo de disfunción. Entre otros problemas podemos citar, los problemas físicos que vienen acompañados de taquicardia, fatiga, dolores musculares, alergias; problemas psíquicos, ansiedad, depresión, insomnio y problemas emocionales e infelicidad. Las relaciones interpersonales, se ven afectadas y existe dificultad para realizar nuevas amistades.

En la organización, se presentan ciertas actitudes negativas hacia los compañeros de trabajo y hacia sí mismos, estas manifestaciones provocan sentimientos de insatisfacción laboral y de un nivel bajo de compromiso laboral. Además, de esto se presentan ciertos cambio conductuales que provocan comportamientos inadecuados en el interior de la organización. Para Guillen, Guil, Mestres (s.d.), estos comportamientos, se presentan en manifestaciones de agresividad, estados negativos de humor, conductas negativas hacia la organización, rendimiento inadecuado, disminución de la calidad, ausentismo, dificultad para establecer sistemas de motivación en el trabajo. La organización empieza a evidenciar ausentismo del puesto de trabajo y una tendencia a presenciar conflictos laborales.

1.3. Instrumentos de evaluación del Estrés Laboral

Esta clase de cuestionarios, permiten registrar y obtener información de una o varias variables. Existen varios instrumentos como cuestionarios, encuestas, entrevistas, de esta forma, se conoce si la variable estudiada, se presenta dentro de los individuos estudiados.

1.3.1. Cuestionario SUSESO/ISTAS21

Cuestionario SUSESO/ISTAS21, este instrumento permite la evaluación y medición de los diferentes riesgos psicosociales en el ambiente de trabajo de un individuo. Este instrumento fue estandarizado y validado en Chile, es decir, la información, que se pretende obtener es confiable. Para la Superintendencia de Seguridad Social (2013), este cuestionario cuenta con dos versiones, una compleja, que le permite al investigador adquirir información más precisa. En cualquier de las dos versiones, el anonimato, la confidencialidad y la voluntariedad son características fundamentales del instrumento.

Este cuestionario, está diseñado para organizaciones con un número limitado de 25 trabajadores, con el objetivo de diagnosticar y prevenir el desarrollo de estresores. Según la Superintendencia de Seguridad Social (2013), la aplicación de este instrumento, no necesita de la colaboración de expertos, se la aplica en empresas pequeñas y en organizaciones con un número limitado de trabajadores. Esto con el fin de diseñar estrategias de prevención y vigilancia epidemiológica. Este cuestionario consta de 20 preguntas, estas cubren la mayor cantidad de diversidad de riesgos psicosociales, que se dan en el empleo actual.

1.3.2. Escala de Apreciación del Estrés

Esta escala de Apreciación del Estrés, este instrumento tiene como objetivo fundamental, evaluar la incidencia e intensidad de diferentes situaciones estresantes sobre el sujeto. Para Fernández y Mielgo (1992), este instrumento, se lo aplica de forma individual o colectiva y tiene como tiempo de duración de 20 a 25 minutos. Es decir, se evalúa la incidencia de ciertas situaciones que provocan estrés en la vida de los sujetos. Este cuestionario presenta cuatro escalas independientes que son:

- EAE- G: Escala General de Estrés
- EAE- A: Escala de Acontecimientos Estresantes en ancianos
- EAE- S: Escala de Estrés Socio – Laboral
- EAE- C: Escala de Estrés en la conducción.

Es así la escala General de estrés (EAE-G) y la escala de Estrés Socio – Laboral (EAE-S) las que permitan identificar los niveles y numero de acontecimiento estresantes existentes en el medio.

1.3.3. Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS

Cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS, este instrumento es elaborado por dos grandes organizaciones la Organización Mundial de la Salud y La Organización Internacional del Trabajo. Consta de 25 ítems que permiten evaluar diferentes factores relacionados al ámbito laboral. Posee un gran nivel de confiabilidad y validez, se lo aplica a un número considerado de trabajadores, el instrumento tiene un tipo de respuesta fácil, se lo aplica en un tiempo aproximado de 20 a 25 minutos.

1.4. Estrategias de prevención de estrés laboral.

La Psicología Organizacional, se dedica al estudio del comportamiento de los seres humanos dentro de las organizaciones y de esta manera potencializar los conocimientos y habilidades de los trabajadores. Para Meléndez, (2019), la psicología organizacional, busca motivar y satisfacer las necesidades de los trabajadores en su entorno laboral y de esta manera, lograr un ambiente que mejore la productividad. En un clima laboral ideal es posible, que se pueda prevenir y controlar el desarrollo de estrés laboral en la institución.

Las organizaciones garantizaran la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. Para INSHT, (1998 , citado en Del Hoyo, 2004) los enunciados, a continuación, son principios generales de prevención, evitar los riesgos; evaluar los riesgos que, no se logra evitar; combatir los riesgos; adaptar el trabajo a la persona; evitar el trabajo monótono y repetitivo; reducir los efectos de los mismos en la salud. Las instituciones para garantizar la seguridad y salud de sus colaboradores, aplican diferentes estrategias, que se enfocan en el individuo y en la institución.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de EE.UU (N.I.O.S.H.), (s.d. citado en Silva, 2019) basados en investigaciones previas, recomienda ciertas medidas preventivas en los trabajos. Este instituto recomienda implementar diferentes técnicas a favor de los trabajadores; Diseñar los horarios de trabajo, para evitar problemas a las exigencias externas al trabajo; Los turnos serán estables; Incentivar a los trabajadores a que aporten nuevas ideas o acciones que afectan el desarrollo de su trabajo; Verificar que las capacidades y recursos del trabajador son suficientes para cumplir con las tareas asignadas; Diseñar tareas para que el trabajador pueda poner en uso las capacitaciones previas; Crear oportunidades para la

interacción social y fomentar el desarrollo profesional de los trabajadores (INSHT, 1998 citado en Del Hoyo, 2004).

Las estrategias de prevención de estrés, han sido estudiadas por diversas organizaciones que buscan mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. Es así que, la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, (s.d. citado en INSHT, 1998) busca aportar varias estrategias para cumplir con estos objetivos. Estas, se dirigen a mejorar la organización de las actividades del trabajo; Controlar los factores de riesgo psicosocial; Ampliar los objetivos relacionados con la salud laboral o prevención de riesgos.

En la actualidad se han presentado diferentes investigaciones, que se han dedicado a estudiar los diferentes tipos de factores que desencadenan estrés laboral en los trabajadores. Para Román y Hernández, (2008 citados en Aguirre, Vauro, Labarthe, 2015), los trabajadores que son más propensos a desarrollar estrés, son los individuos que mantienen tareas repetitivas y, se encuentran en constante atención al cliente. Así mismo, mencionan que es necesario fomentar las relaciones interpersonales entre los miembros que conforman la organización. En consecuencia de esto, sugiere que es necesario enfocarse en la organización y en la delegación de actividades de los trabajadores, además, de evitar las tareas monótonas y horarios sobrecargados.

Las instituciones aportan de gran manera en la prevención del estrés, pues es importante conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. Generar confianza, entre las autoridades, los líderes y miembros de la organización, provoca la circulación efectiva y transparente de información. Los líderes y jefes de grupo, transmitirán y facilitarán la información, estos son considerados como los promotores de bienestar dentro de la organización. Según Bracco, Valdez, Wakeham y Velásquez (2018), la estrategia más adecuada, que se implementara en organizaciones que laboran en equipos, es la capacitación constante de líderes.

Existen varias estrategias y técnicas para evitar el desarrollo de estrés en las organizaciones. Una de estas técnicas preventivas es la de relajación esta técnica, se enfoca directamente en el individuo y esta es fundamental para tratar trastornos de tipo psicosomático y enfermedades como la ansiedad y la depresión. Según Enríquez, (2016, citado en Ramos, Pantoja, Tejera y Gonzales 2019) hay que tener en cuenta que, cualquier recurso que pueda ayudar al ser humano a mantener una buena salud mental y física provoca beneficios en el individuo; Un

cuerpo saludable aporta al organismo a mantenerse fuerte y equilibrado, de esta forma, el individuo tiene los recursos necesario para poder sobrellevar el nivel de estrés, a la vez, se evidencian mejoras en las relaciones interpersonales y amplia el desarrollo de trabajos en equipo.

Diferentes estrategias han sido implementadas en varias organizaciones y en diferentes situaciones que buscan prevenir y evitar niveles de estrés. Según Bracco, Valdez, Wakeham y Velásquez (2018), el enfocarse en el individuo aporta positivamente en la prevención de enfermedades, pues si estas estrategias, se enfoquen en la salud mental y física del trabajador, este, se siente motivado y desarrolla hábitos para mantener un estilo de vida saludable. El individuo tiene el deseo de mantener un buen estado físico y alcanzar cada uno de sus logros propuestos, es decir, evita el consumo del alcohol, fomenta sus relaciones interpersonales, y emplea técnicas de relación.

Las estrategias de prevención de estrés laboral, han permitido evidenciar grandes beneficios dentro de las organizaciones esto, se logra evidenciar en los trabajadores pues su salud mental y física, se encuentran estables, esto genera que su rendimiento y eficiencia, se han los adecuados. Según Aray y Acosta (2016), concuerdan que el estrés, se lo domina de diversas formas y estas, se las logran gracias al análisis de los niveles de estrés que existe dentro de una organización y la correcta distribución de tareas a los trabajadores. Así mismo, mencionan que otra clase de control, se lo realiza a través de la medición de la cultura y clima laboral que existe en la organización, estos datos, se los obtienen mediante la aplicación de cuestionarios o instrumentos psicométricos y así detectar el nivel de estrés en los trabajadores.

Otra estrategia mencionada es la de fomentar los niveles de participación, autonomía y poder de decisión en el entorno del espacio laboral. Para Aray y Acosta (2016) esto favorece en la cohesión de los individuos, promueve así la integración de grupos. Generar confianza y justicia organizacional son factores que influyen directamente en la prevención de estrés, a esto, se le suman el reconocimiento del esfuerzo que cada uno de los trabajadores realiza.

1.4.1. Estrategias de prevención de estrés laboral en el Ecuador

Las organizaciones dedicadas a cualquier actividad económica, han puesto mucho énfasis en desarrollar estrategias para prevenir cualquier riesgo psicosocial, en este caso el estrés laboral. Según Álvarez, (2019) una de las estrategias para poder prevenir el avance del estrés en las

organizaciones, es mejorar el clima y la cultura organizacional, varios expertos mencionan, que se trabajaría en el enfoque individual, grupal y organizacional de los trabajadores, pues de este modo, el trabajador amplía sus conocimientos y este aumentara su rendimiento.

La prevención de riesgos psicosociales es fundamental para garantizar la salud mental de los trabajadores. Es por esto que, diferentes organizaciones del sector privado han implementado estrategias de prevención y afrontamiento de estrés laboral. Para Corrales, (2017), crear una matriz con diferentes estrategias, ayuda a crear un entorno saludable para el trabajador. La creación y planificación de estas estrategias, se las realizarían a través de la información y datos recolectados por expertos en el tema.

Existe una variedad de estrategias que han sido implementadas en las industrias ecuatorianas. Estas estrategias, se han aplicado para prevenir el desarrollo de estrés laboral entre sus colaboradores, y de esta manera evitar que el rendimiento de los trabajadores, se vea afectado.

Según Silva (2019), el Programa de Pausas Activas está constituido por la realización de actividades de movimientos articulares y de estiramiento. Los ejercicios de movimiento articular están divididos en segmentos corporales: cabeza, cuello, miembros superiores, tronco, cadera y miembros inferiores, se incluye los grupos musculares que participan en la ejecución de estos movimientos como flexión, extensión, abducción, aducción y rotación, la explicación de la forma como realizarlos, su frecuencia y observaciones que detallan en las personas que está contraindicado realizar los ejercicios (2019, p. 23).

Este tipo de pausas activas, buscan evitar el desarrollo de estrés laboral y fomentar un clima laboral favorable para el trabajador.

Las estrategias para prevenir los diversos riesgos psicosociales, son fundamentales para evitar el desarrollo del estrés. En la investigación de Salvador (2017), en Ambato – Ecuador, se evidencia el desarrollo de estrés laboral en los trabajadores tanto del personal administrativo, como del personal operativo. En el diagnóstico realizado, se encuentra un nivel moderado de estrés y este tiene relación en el factor de ordenación y estructura laboral de la empresa. Este factor considera el tiempo de trabajo, se tiene en cuenta el periodo de descanso del trabajador al realizar una tarea, está viene acompañada de la calidad y cantidad de la actividad y de los efectos e impacto que provoca el tiempo de trabajo en la vida social de los sujetos.

Este autor, se centra en investigar cada una de las dimensiones que provocan el desarrollo de estrés, es así que, Salvador (2017), menciona que la carga de trabajo para el personal masculino y femenino es el adecuado, es decir, no existe problema alguno para cumplir con las tareas asignadas. El personal tiene las capacidades y habilidades para resolver cualquier exigencia laboral. Sin embargo, este indica que la presión, la alta demanda, las tareas tediosas y difíciles provocan el desarrollo moderado de estrés. En este estudio, el factor que incluye las demandas psicológicas son consideradas como de alto riesgo, esto debido a que el personal masculino y femenino presentan niveles muy elevados. Estas demandas psicológicas hacen referencia a las exigencias del trabajo, tanto cognitivas como emocionales. Estas exigencias cognitivas, vienen acompañadas por un alto esfuerzo intelectual; En cambio, las exigencias emocionales, se derivan del nivel de compromiso y las situaciones que derivan de las relaciones interpersonales, que se producen en los horarios de trabajo.

Cada una de estas dimensiones investigadas, ayudan a diagnosticar el nivel de estrés en la organización y de esta forma, sugerir la estrategia más adecuada para prevenir cualquier tipo de riesgo psicosocial. Según Salvador (2017), en relación al contenido del trabajo, el personal operativo y administrativo no tiene problema alguno, es decir, el personal tiene claro la importancia de realizar correctamente sus actividades. Para la dimensión participación – supervisión, se observa que esta es una de las dimensiones que presenta alto riesgo, debido a la organización de ciertos aspectos en el trabajo. Esto causa que los trabajadores tengan menos participación, a pesar de que la organización promueve que los trabajadores elaboren sus propuestas y sugerencias para el bien de la organización.

Se presenta un porcentaje mínimo de riesgo moderado/elevado en la dimensión interés por el trabajo/compensación estos bajos niveles, se presentan debido a la constante capacitación del personal y preocupación del desarrollo profesional por parte de la empresa. Salvador (2017) manifiesta que el desempeño de Rol, arrojan resultados negativos y no existe nivel de riesgo, Para culminar con las distintas dimensiones observadas en el instrumento F-PSICO, se evidencian resultados de la novena dimensión, está relacionada con el apoyo social y esta, se encuentra en una situación adecuada, se evidencia que la comunicación es primordial para evitar conflictos dentro de la institución. La estrategia implementada tras esta investigación, tiene como objetivo principal enfocarse en la institución y el individuo. De esta manera, al elaborar este sistema de prevención de riesgos psicosociales, se busca prevenir el desarrollo

de estrés laboral dentro de la organización cabe recalcar, que se tomó en cuenta cada una de las dimensiones antes investigadas. (Salvador, 2017).

La estrategia antes mencionada e implementa hace varios años en esta organización de producción alimenticia, busca garantizar el correcto funcionamiento individual y grupal de los sujetos. La presente estrategia cuenta con la creación de ciertas actividades que tienen como objetivo fomentar una mejor cohesión grupal del personal. Con la aplicación de estas diversas actividades, se desea fomentar la autonomía y participación de los trabajadores. Al desarrollar e implementar capacitaciones y entrenamientos adecuados, se fomenta un ambiente adecuado para que la empresa, y de esta manera evitar el desarrollo de niveles altos de estrés.

CAPITULO II - DISEÑO METODOLÓGICO

2.1.1. Enfoque cuantitativo

En la presente investigación, se procede a utilizar un enfoque de tipo cuantitativo, a través, de esta orientación, se desea obtener datos numéricos de carácter importante para lograr el objetivo de este estudio. Para Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010), el estudio cuantitativo, es idóneo para obtener datos veraces, confiables, tangibles y fidedignos. A través, de la recolección de datos, se miden las variables y esto, se logra al aplicar procedimientos estandarizados, de esta manera, se demuestra veracidad en la investigación y que sea aprobada por otros investigadores. Por lo tanto, este enfoque aportará de manera significativa, a obtener niveles verídicos y precisos sobre el nivel de estrés de los trabajadores.

2.1.2. Alcance descriptivo

En el actual estudio, se utiliza un alcance de tipo descriptivo pues, se proporciona información precisa de la problemática que existe en determinada organización. Para Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010), este alcance tiene como objetivo fundamental, describir, especificar propiedades y características de un fenómeno. Es por esto que, estos estudiosos del tema relatan la importancia de este alcance, al permitir recolectar información de manera independiente, y así considerar al alcance descriptivo como el idóneo para entregar información verídica y confiable. En virtud de esto, se realizó una revisión bibliográfica profunda y detallada sobre la variable investigada, con la finalidad de poder construir una propuesta viable para la empresa.

2.1.3. Diseño No Experimental de Corte Transversal

En la presente investigación, se aplica un diseño no experimental de corte transversal. Para Sousa, Driessnack y Costa, (2007) el diseño no experimental, aporta de manera significativa en las investigaciones. Debido a que, en ningún momento el investigador manipula o modifica las variables intencionalmente. Esto le permite al investigador, observar detenidamente cómo el fenómeno, se desarrolla de manera natural y así poder analizarlos.

Sousa, Driessnack y Acosta (2007) concuerdan con Hernández, Fernández y Baptista, (2010) en la importancia del estudio no experimental, a esto le añaden que, el estudio no experimental no modifica ninguna situación, al contrario, se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. Es decir, el presente trabajo de investigación, se basa en el diseño no experimental, la variable investigada nunca, se manipulará y de esta forma, se determina cuál es la situación por la que atraviesa la organización.

Dentro de esta investigación, se utiliza un estudio de tipo transversal. Sousa (2007), menciona que esta clase de estudio es importante al recolectar información de una variable en un punto único de tiempo. Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010), el propósito del estudio de tipo transversal, es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Por lo tanto, al aplicar el corte de tipo transversal en esta investigación, se busca identificar el nivel de una determinada variable, en un determinado punto de tiempo.

2.2. Población

La población de interés pertenece al área administrativa y productiva de la organización GELCO – Prodegel. Esta organización fundada hace más de 30 años y ubicada en la provincia de Tungurahua, se dedica a la producción de gelatina pura, apoya a la economía del país y aporte con trabajo directo alrededor de 120 individuos. El presente estudio contó con la colaboración de 85 individuos de la población total de la empresa, esto debido a las disposiciones de aislamiento del Gobierno, por el Covid – 19.

Al elegir la población, se encuentran ciertas características, en el área operativa en su totalidad son de género masculino, mientras que en el área administrativa, se encuentra cantidades similares tanto para el personal masculino, como el femenino. El personal operativo para su mejor organización, se encuentra dividido en ocho departamentos y en diferentes equipos (células). Estas células o equipos de trabajo, están conformados por 13 o 14 trabajadores de distintos departamentos (4 del departamento de corte de la materia prima– 5 del departamento de encalado acidulado – 2 del departamento húmedo – 2 del departamento de seco). El rango de edad de los trabajadores, que se encuentra en la institución, va desde los 27 hasta los 60 años de edad. Mientras que el tiempo que laboran los sujetos en la organización Prodegel, va desde los 2 a los 20 años.

Es necesario mencionar, que fue necesario extraer una muestra de la población, esto debido a que se utiliza un criterio de inclusión para el estudio de llevar al menos 1 año de trabajo en la empresa, es por esto, que no todo el personal participa en el presente trabajo de investigación. Al continuar con el estudio, se identifica que cierto personal cumple con sus actividades de trabajo alrededor de 3 a 8 meses, este personal no será participe de la investigación debido al criterio de inclusión antes mencionado. Con esto, se busca obtener datos verídicos y confiables de la variable a investigar.

2.3. Instrumentos.

En la presente investigación, se utilizó un único instrumento para realizar el diagnóstico y a la vez recolectar los datos, además, se contó con un software para la tabulación de los mismos. Según Orellana y Sanchés (2006), la recolección de datos es una gran técnica para obtener información y a la vez resulta muy provechoso en los estudios realizados, la información obtenida, está enmarcada dentro de un ambiente de anonimato. A través de este mecanismo, se logra recolectar datos que permite conocer los niveles de estrés laboral en los sujetos que laboran en la organización Gelco – Prodegel.

El presente cuestionario es validado por la OIT y la OMS el cual califica en forma más específica los tipos de respuesta ofrecidos por los trabajadores ante situaciones de estrés. Para Hernández, Ortega y Reidi, (2012) este instrumento posee una modalidad de respuesta de tipo Likert de siete puntos, es así que, para cada reactivo el individuo posee una sola opción de respuesta, este tipo de respuesta va del 1 al 7, en la cual 1 es igual a nunca y 7 es igual a siempre.

El test presenta un nivel alto de validez y confiabilidad para Suárez, Zapata, y Cardona (2014), el instrumento elaborado por la OIT – OMS posee una fiabilidad de 0,966 de Alfa de Cronbach, este nivel de confiabilidad en las investigaciones es considerado muy alto. La presencia de la escala tipo Likert, es fundamental para la aplicación de este reactivo, de esta manera, el instrumento será más fácil de entender para el personal aplicado. El tiempo que dispone el personal para resolver el test, va de entre 20 y 25 minutos.

El instrumento consta de dos partes, en la primera parte, se recolectan datos informativos del sujeto investigado como el nombre, edad, sexo, tiempo que labora en la institución, así como el cargo que ocupa el trabajador dentro de la empresa (Ver Anexo 1).

Mientras que en la segunda parte del instrumento, se encuentra el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS. El uso del actual instrumento, se da para obtener información de los niveles de estrés laboral que existe en la empresa.

El presente instrumento consta de 25 ítems, estas preguntas permiten al investigador evaluar esta clase de aspectos:

- 1) Clima organizacional
- 2) Estructura organizacional
- 3) Territorio Organizacional
- 4) Las nuevas tecnologías
- 5) Influencia del líder
- 6) Falta de cohesión
- 7) Respaldo del grupo

Para la calificación de cada uno de estos factores de estrés, se procede a utilizar la siguiente planilla de calificación en la cual las 25 preguntas están segregadas en los niveles de estrés para la identificación (Ver Tabla 1).

Tabla 1
Agrupación de factores – Ítems para la calificación

Cuestionario de estrés laboral OIT - OMS						
Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7
1	2	3	4	5	7	8
10	12	15	14	6	9	19
11	16	22	25	13	18	23
20	24			17	21	

Como, se evidencia en la tabla antes presentada, se observa la agrupación de los ítems con cada uno de los factores que fueron evaluados en la aplicación del cuestionario. Para la obtención de los resultados de cada una de estas dimensiones, fue necesario realizar la sumatoria de cada uno de los ítems pertenecientes a cada factor. A continuación, se explica cómo, se interpreta los resultados de estrés obtenido, en la aplicación del instrumento (Ver tabla 2).

Tabla 2
Rangos de estrés por subdivisiones

Cuestionario de estrés laboral OIT – OMS				
Dimensiones	Bajo	Medio	Estrés	Alto
Clima organizacional	4 - 9	10 - 15	16 - 21	22 – 28
Estructura organizacional	4 - 9	10 - 15	16 - 21	22 – 28
Territorio Organizacional	3 - 8	9 - 12	13 - 17	18 – 21
Las nuevas tecnologías	3 - 8	10 - 15	16 - 21	22 – 28
Influencia del líder	4 - 9	9 - 12	13 - 17	18 – 21
Falta de cohesión	4 - 9	9 - 12	13 - 17	18 – 21
Respaldo del grupo	3 - 8	10 - 15	16 - 21	22 – 28

En la tabla 3 antes presentada, se conoce cada uno de los puntajes para precisar el nivel de estrés que padecen los sujetos investigados. Al evidenciar cada uno de estos niveles de estrés, se evidencia cuál de las dimensiones están afectadas por estrés laboral dentro de la institución y así de esta manera, reconocer cuál de las dimensiones serian intervenidas. Para encontrar los niveles de estrés presente en los miembros que resolvieron el instrumento, se lo realiza con la suma de cada uno de los ítems correspondientes a cada subgrupo o alguno de los 7 factores correspondientes del cuestionario. Como, se evidencia en la siguiente tabla (Tabla 3), existen cuatro niveles de estrés y este nivel, se lo conoce a través del presente cuestionario.

Tabla 3
Niveles de estrés

Cuestionario de Estrés laboral OIT – OMS	
Niveles de estrés laboral	Puntuación
Bajo Nivel de estrés	<90,2
Nivel Intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	>153,3

Como, se evidencia en la tabla 2.3, existen 4 niveles de estrés en el cuestionario elaborado por la OIT – OMS, es decir, si la sumatoria de los 7 factores es menor o igual a una puntuación de 90,2 el nivel de estrés dentro de la institución es bajo. Mientras que en el caso de obtener una puntuación, que se encuentre entre 90,3 y 117,2 el nivel de estrés dentro de la institución es intermedio. La presencia de estrés, se evidencia en cifras que superan la puntuación de 117,3 y estas llegan a la puntuación de 153,2. En el caso de superar la cifra de 153,3 la organización, se encuentra en un nivel de intervención inmediata, pues el nivel de estrés es alto.

La fiabilidad, más conocida como la precisión de los instrumentos permite conocer si el instrumento carece de errores. Para conocer la fiabilidad del instrumento de estrés laboral elaborado por la OIT – OMS, se usa como apoyo un software, gracias al aporte de este programa, se evidencia el valor del alfa de Cronbach del instrumento en este caso 0.927. Es decir, el cuestionario cuenta con una consistencia interna aceptable y un nivel de fiabilidad sumamente alto, para continuar con la investigación.

Como ya, se menciona en el párrafo anterior, el presente estudio cuenta con el apoyo del software Excel, esto para encontrar y conocer los niveles estadísticos de la presente variable. Además, de esto el objetivo fundamental del uso de este software es para tabular la información y datos recogidos en el cuestionario durante la investigación y de esta manera conocer el nivel de estrés que padece la organización.

El presente cuestionario fue validado por el Jefe del Departamento de Talento Humano de la organización donde, se realizó la investigación. Estos expertos en el tema, aprobaron el instrumento para que pueda ser aplicado en la organización y cumpla con el objetivo pertinente (Ver Anexo 2).

Este proceso de validación, se lo realizó con antelación, en compañía del jefe del Departamento de Talento Humano de la empresa Prodegel la Dra. Gladys Gamboa y el jefe del departamento de Seguridad y Salud Ocupacional, varios ítems fueron tratados. Los temas más destacados en los cuales, se trabajó, se orientan en la formación académica de la población estudiada, es decir, que el instrumento evaluador sea de fácil entendimiento, se adecue a la cultura de la población, Al culminar con esta fase, se trataron diversos temas como el lugar donde idóneo para aplicar el cuestionario, además, de programar una breve conversación con los jefes de cada departamento.

La validación del cuestionario culmina, con la entrevista programada con cada uno de los jefes departamentales, esto para organizar de mejor manera la aplicación del instrumento. Es necesario mencionar que, los jefes de departamento motivaron a la aplicación del instrumento, pues de esta manera ellos tendrán el conocimiento de cuál es el grado de estrés laboral que poseen cada uno de sus dirigidos

2.4. Fiabilidad del instrumento

En el presente párrafo, se detalla el procedimiento de cómo, se analizó cada uno de los datos recogidos, con el apoyo del cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS. Al empezar con la interpretación y análisis de los datos, es necesario mencionar la fiabilidad del instrumento, además, de las características y datos sociodemográficos recolectados durante la investigación. Como siguiente paso, se procedió a realizar el diagnóstico del nivel de estrés laboral existente dentro de la organización, en base a estos resultados y al análisis correspondiente de estos datos. Se procede a proponer una estrategia adecuada para evitar el desarrollo de estrés laboral dentro de la institución y de esta manera cumplir con el objetivo planteado al inicio de esta investigación.

La tabla que se presenta, a continuación, (Tabla 4) evidencia el análisis de fiabilidad realizado durante el estudio.

Tabla 4
Fiabilidad del instrumento

Cuestionario de Estrés laboral OIT – OMS	
Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0,927	25

Este análisis de fiabilidad, se realizó durante la investigación y con la información vertida por los participantes. Para Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010), el análisis de fiabilidad de un instrumento es fundamental para continuar con cualquier investigación y si este arroja un puntaje cercano al 1, cuenta con un nivel total de fiabilidad. El presente instrumento cuenta con un puntaje de 0,927, es decir, cumple con las características necesarias para la investigación.

2.5. Procedimiento Metodológico

La presente investigación, inicia con la identificación del problema que aqueja a los colaboradores de la institución. Con esto, se realiza una investigación sobre los referentes teóricos y bibliográficos de la variable, que se desea indagar; Además, de conocer los diferentes instrumentos que existen para conocer más sobre la variable a diagnosticar.

El siguiente paso dentro de la investigación, fue la aplicación del instrumento ya seleccionado. Es así que, existe el primer acercamiento con el jefe del Departamento de

Recursos Humanos, se tiene en cuenta la aprobación y disposición de cada uno de los trabajadores de la organización Prodegel – Gelco. En esta reunión, se aclararon diversas dudas sobre el instrumento a utilizar dentro del estudio, además, de esto se procedió a validar el instrumento con la ayuda de la Dra. Gladys Gamboa. Al culminar con la reunión, se definieron cada una de las fechas y horarios en las, que se aplicaría el cuestionario, se pensó exclusivamente en la distribución de las células y en la disposición del tiempo de cada uno de los trabajadores. Es necesario mencionar, que la aplicación del instrumento, se la realizó después de una capacitación organizada por la Empresa, con el tema “Prevención del suicidio”.

Al definir las fechas y horarios, se realizó un poster con los nombres de las células y número de participantes por días, esto para no afectar ninguna de las actividades dentro de la empresa, la aplicación del test, se efectuó en un horario accesible y cómodo para cada uno de los trabajadores. La aplicación del instrumento, se realizó en la sala de reuniones para que el personal pueda desarrollar el instrumento con toda comodidad. Al realizar cada una de las reuniones, se brindó la atención necesaria al personal, se indicó cada una de las instrucciones pertinentes del instrumento a la vez, se explicó la razón del porqué de la aplicación del cuestionario y se responde a cualquier inquietud si fuese necesario. Al culminar con esta actividad, se logró obtener la información deseada.

El procesamiento de la información y de los datos obtenidos, se hizo a través del software Microsoft Excel, este programa es fundamental para encontrar y evidenciar ciertos datos estadísticos y con ello analizar e interpretar los datos de la mejor forma.

CAPITULO III - RESULTADOS

3.1. Análisis de los resultados

En el presente párrafo, se menciona cada una de las características que presenta la población, estos son datos sociodemográficos y laborales. Es necesario mencionar que la población investigada de la institución está conformada por 85 individuos, tanto del área administrativa, como del área operativa. La información del porqué, no se utilizó el universo total de la organización, se detalla en el capítulo II (Metodología).

La información y los datos revisados presentan ciertas características, es decir, a través de esto, se pudo determinar el tiempo que labora el trabajador dentro de la institución, conocer su género, su edad y el cargo que ocupa dentro de la institución, esto para conocer el departamento o cargo del individuo. La información que se presenta, a continuación, pertenece a la información vertida por los sujetos investigados.

Tabla 5
Descripción del sector en que labora el personal

Sector	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	12	14.11%
Operativo	73	85.89%

En la tabla 5, se logra evidenciar los 2 sectores en el cual labora la población investigada, además, se observa que la población en su mayoría está conformada por personal del sector operativo con un porcentaje del 85.89%, mientras que el personal administrativo cuenta con un porcentaje de población del 14.11%.

Tabla 6
Descripción del género del personal

Genero	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	80	94.11%
Femenino	5	5.89%

En la tabla 6, se conoce el género de la población tomada en cuenta para la investigación, se evidencia que la población en su mayoría está conformado por personal de sexo masculino

con un porcentaje del 94.11%, mientras que el personal de sexo femenino conforma una población del 5,89%.

Tabla 7
Descripción de la edad del personal

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Entre 20 y 30	17	20%
Entre 30 y 40	30	35,29%
Entre 40 y 50	24	28,23%
Entre 50 y 70	14	16,46%

La tabla 7 presenta el rango de edad de los trabajadores investigados, de esta manera, se observa que el rango de edad que predomina dentro de la organización va desde los 30 a 40 años con un porcentaje de 35,29%. El rango, que se ubica en segundo lugar va desde los 40 a 50 años con un porcentaje de 28,23%, es necesario mencionar que en este periodo de edad, los sujetos han adquirido una gran cantidad de conocimientos y habilidades. El tercer rango va desde los 20 a 30 años con un porcentaje del 20%, es en este rango de edad, se presenta el proceso de inducción y diversos procesos existentes en la organización que provocan estrés laboral en los nuevos trabajadores. Por último, se observa el rango más bajo este va de los 50 a 70 años con un porcentaje de 16,46%.

Tabla 8
Descripción del tiempo que labora el personal

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
1-10 años	51	60%
11-20 años	25	29,41%
21-25 años	9	10,59%

Respecto al tiempo que labora cada uno los participantes, se observa en la tabla 8 que en la mayoría los trabajadores han superado el tiempo de prueba, es así que el 60 % de los trabajadores investigados, se encuentra en la institución alrededor de 1 a 10 años. En segundo lugar, se encuentra el rango del personal que labora de 11 a 20 años, esto representa el porcentaje de 29,41%, este personal que cumple con sus actividades por un largo periodo de tiempo, es más propenso a sufrir de estrés, esto debido a las funciones monótonas y repetitivas. En último lugar, se encuentran los sujetos, que se laboran por más de 20 años, estos individuos representan el 10,59% de la población.

3.2. Resultados del cuestionario de Estrés Laboral OIT – OMS

El cuestionario elaborado por la OIT – OMS tiene como objetivo medir los niveles de estrés laboral en el personal participante en la investigación. Al culminar con esto, se pudo determinar el nivel de estrés de los trabajadores en cada área de trabajo de la organización, esto se representa, a continuación.

Tabla 9
Descripción del departamento en el que labora el personal

Departamento	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	12	14,11%
Húmedo – Seco	17	20%
Mantenimiento	13	15,29%
Corte	7	8,23%
Efluentes	12	14,11%
Encalado – Acidulado	12	14,11%
Bodega	5	5,88%
Seguridad	7	8,23%

La tabla 9 presenta el porcentaje de individuos que pertenecen a cada una de los departamentos de la organización investigada, se observa al departamento de Húmedo – Seco con un porcentaje del 20%, esta área es la más numerosa en esta investigación. El departamento de Mantenimiento, se encuentra en segundo lugar, con un porcentaje de 15,29%. En tercer lugar, se ubica tres departamentos, el Administrativo, el de Encalado - Acidulado y el de Efluentes, con un porcentaje del 14,11%. En cuarto lugar, se ubican dos departamentos el de corte y seguridad, estos con un porcentaje de 8,23%. El departamento que cuenta con menos trabajadores es el de corte, con una puntuación del 5,88%

El gráfico, que se presenta, a continuación, refleja las puntuaciones de estrés laboral diagnosticados en la organización.

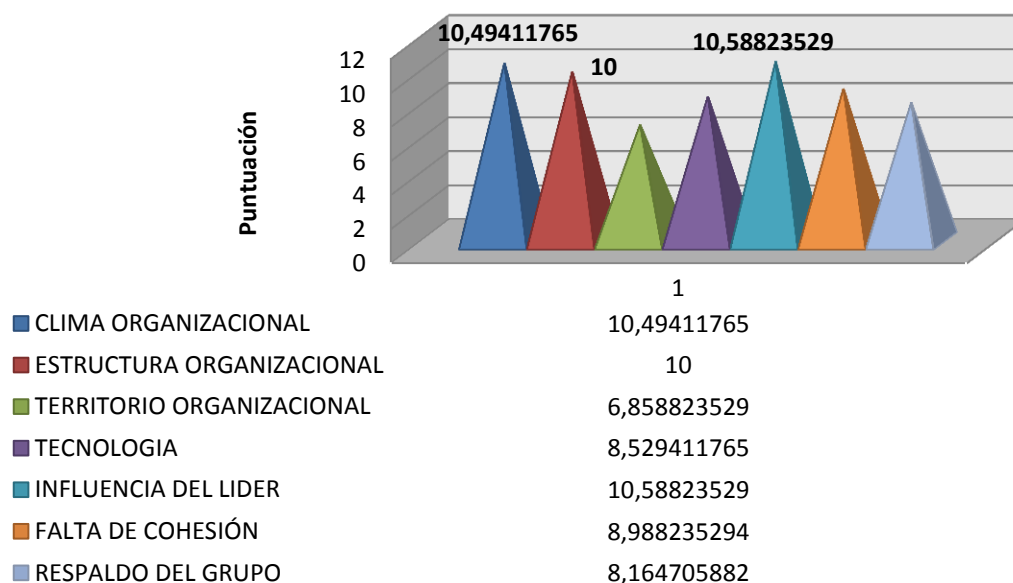


Gráfico 1. Nivel de estrés laboral de acuerdo a los Factores del Cuestionario

Como, se evidencia en el gráfico antes presentado, se observa que existen tres factores que necesitan de una intervención inmediata. Esto representa un nivel medio – alto de estrés laboral presente en la organización, lo que provoca cierto riesgo para los sujetos que laboran en la institución. El factor más afectado y que necesita ser trabajado, es el Factor 5 este es conocido como la Influencia del líder dentro de la organización; Existe otro factor afectado, este es el Factor 2 llamado Estructura Organizacional. Es por esto, que al realizar la intervención necesaria, el personal que labora en la institución tendrá los mecanismos necesarios para prevenir el desarrollo del estrés dentro de su área laboral.

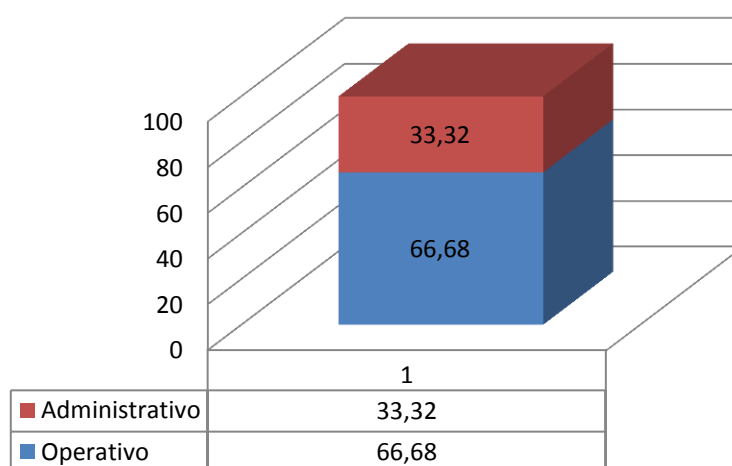


Gráfico 2. Nivel de estrés laboral diagnosticado, en las áreas laborales de la organización

En el gráfico 2, se observa los porcentajes encontrados en las 2 áreas laborales pertenecientes a la organización Gelco – Prodegel. De esta forma, se evidencia que el área operativa cuenta con una puntuación de 66,68% de estrés laboral, esta área es la más alta. Mientras que el área administrativa presenta una puntuación de 33,32%, esto permite conocer que el área, que se encuentra más afectada por la presencia de estrés laboral, es el área operativa. Es por esto, que al analizar estos valores, se decide que las estrategias propuestas, se enfoquen en el sector operativo, pero a la vez, consideren también al sector administrativo.

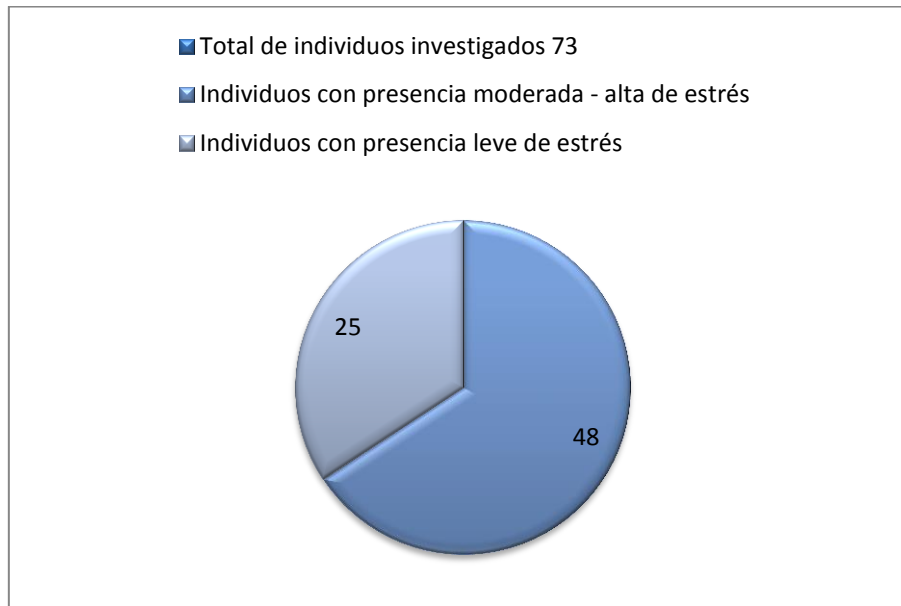


Gráfico 3 Cantidad de personal operativo diagnosticado con estrés laboral

El gráfico 3, se presenta la cantidad de personal operativo diagnosticado con un nivel moderado – alto de estrés laboral. Se observa que el área operativa presenta un nivel alto de estrés laboral, es decir, un gran porcentaje de los trabajadores de esta área presentan síntomas de estrés. En el área operativa del 100% de individuos investigados, el 66% padece de estrés moderado - alto, mientras que el 34% restante muestra presencia baja de estrés laboral. Es así, que se evidencia que de cada 10 trabajadores del área operativa 6 padecen de estrés laboral. En general, se conoce que el personal operativo, se ve duramente afectado por la presencia de estrés laboral, esto presumiblemente, se origina por la alta cantidad de actividades que cumplen los trabajadores.

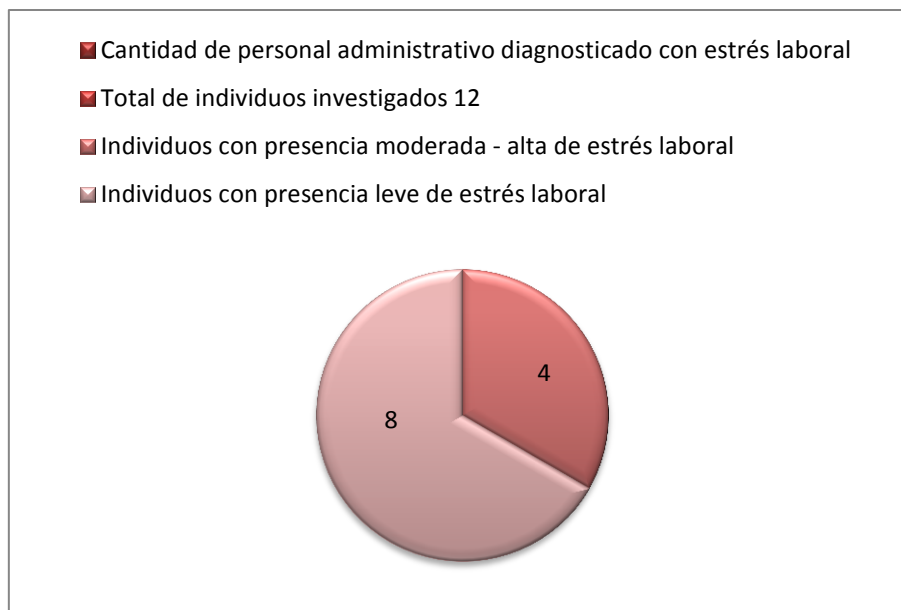


Gráfico 4. Cantidad de personal administrativo diagnosticado con estrés laboral

El gráfico 4 antes presentado, muestra la cantidad de personal administrativo diagnosticado con un nivel moderado – alto de estrés laboral y a la vez también, se observa la cantidad de individuos que presentan un nivel leve de estrés laboral. Este gráfico permite conocer el porcentaje de individuos afectados por estrés laboral. Así que del 100% de trabajadores del área administrativa participantes de la investigación el 33,3% de ellos, se encuentran afectados con un nivel alto de estrés laboral. Mientras que el 66,6 % de trabajadores padecen de niveles bajos de estrés. Al conocer esta estadística, se menciona que de 10 trabajadores del área administrativa solo 3 padecen de estrés laboral alto, posiblemente esto, se da por la correcta organización que existe al delegar tareas y al correcto funcionamiento de esta área. La estrategia, que se desea proponer, tiene que ir acorde a lo que necesita la empresa, es decir, enfocarse en los factores afectados. De esta manera, se alcanzará el objetivo propuesto de la presente investigación y así evitar el desarrollo de estrés laboral dentro de la institución.

El análisis, que se da a cada uno de estos factores dentro de la empresa es el siguiente. El factor que presenta el nivel más alto de nivel de estrés laboral es el factor conocido como Influencia del Líder. Según el Diccionario de la Real Academia Española (2014 citado en Zuzama, 2015) el líder es un individuo al cual el grupo le sigue, reconociéndolo como jefe. Este sujeto conocido como líder es el encargado de dirigir y motivar a sus seguidores para alcanzar las metas planteadas; Además, de influir en la forma de ser de las personas o de un equipo de trabajo provocan que el grupo trabaje con entusiasmo. Este factor presenta un

índice moderado de estrés y este, se da por la forma, que se elige al líder dentro de la organización, y la forma que este líder cumple con cada una de sus funciones y la asignación de las actividades.

Otro de los factores que presentan un nivel considerable de estrés laboral, es el factor relacionado con la estructura organizacional. Para Gonzales (2006), la estructura hace referencia a la forma en, que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones, en cuanto a las relaciones, que se dan entre los distintos niveles jerárquicos. La presencia del estrés, se puede dar debido a las exigencias del trabajo y la forma de laborar, a través de equipos autos dirigidos, denominados “células”. Esto a la vez, viene acompañado de una mala delegación de autoridad, y de técnicas de control ineficientes por parte de los superiores. Además, de presentarse cierta pérdida de información e incluso aumentar la burocracia dentro de la institución.

El tercer factor que presenta un nivel moderado, pero a la vez considerable de estrés laboral es el factor 1 este denominado Clima Organizacional. Este factor posiblemente, se ve afectado por la presencia de nuevos trabajadores dentro de los equipos, los individuos al ingresar a un nuevo grupo de trabajo provocan un bajo nivel de confianza, esto afecta al desarrollo de los equipos de trabajo (células). La falta de reconocimientos e incentivos, generan poca satisfacción en el personal y esto suele provocar un clima laboral poco estable. La presencia de atrasos, ausentismos, cambios de turno afectan el desarrollo efectivo de los equipos autos dirigidos, provocan un ambiente hostil y conflictivo.

3.3. PROPUESTA: ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN

3.3.1. Estrategia de prevención de estrés laboral

El presente apartado muestra la propuesta de una estrategia de prevención de estrés laboral, tanto para los trabajadores del sector administrativo, como del sector operativo de una organización. Esta estrategia es elaborada, tras conocer los factores afectados dentro de la institución esto, se logró gracias a la aplicación de un instrumento que permite conocer los niveles de estrés dentro de la institución. A través de esta información, se realizó la interpretación pertinente de los datos y, se determinó las necesidades de la empresa para construir una estrategia adecuada y que cumpla con el objetivo planteado.

La presente estrategia, se basa en el Modelo de Desarrollo organizacional, este modelo está directamente relacionado en los procesos y comportamientos de la organización. El actual modelo de intervención considera diferentes factores como: comunicación, motivación, trabajo en equipo y liderazgo. Además, de considerar el coaching para cada uno de los líderes de las diferentes células. Al intervenir en la organización, se toma en cuenta cada uno de los factores antes mencionados, se busca que la estrategia, se adecue perfectamente a las necesidades de la empresa y así el personal obtenga los mecanismos necesarios para prevenir el desarrollo de estrés.

Esta estrategia como, se lo menciona en el párrafo anterior, cuenta como base metodológica el modelo de Desarrollo Organizacional, este modelo de intervención presenta un conjunto de estrategias administrativas, sistematizadas para cumplir con un cambio planeado dentro de la organización. Para Paredes (2016) este modelo de desarrollo organizacional, sería dinámico, planeado y continuo de cambios, esto a partir de un diagnóstico realizado por el investigador, estos cambios, se los alcanza a través de estrategias, métodos e instrumentos que aporten de manera significativa a mejorar la interacción entre las personas y grupos de la institución para el constante perfeccionamiento.

Los diferentes modelos de desarrollo organizacional, permiten modificar el comportamiento de los individuos, de manera que aumentan la eficacia y bienestar de la organización. Estos sistemas de desarrollo organizacional tienen diferentes enfoques, el principal y más conocido es el, que se enfoca en la estructura de la organización el siguiente, se enfoca en potenciar y desarrollar las habilidades de los trabajadores, y el último es el modelo enfocado en los

cambios tecnológicos. Es por todos estos beneficios, que es importante implementar esta propuesta de prevención de estrés laboral para mejorar la estructura y territorio organizacional.

3.3.2. Objetivos

Las estrategias a implementar, buscan mejorar la influencia del líder al cumplir sus actividades. Estas estrategias, se enfocan tanto a nivel individual como a nivel grupal, y de esta manera evitar el desarrollo de estrés laboral, es importante mencionar que el éxito de esta estrategia es cumplir con exactitud cada una de las actividades planificadas solo así, se logrará alcanzar los resultados esperados.

3.3.3. Desarrollo de la propuesta

El coaching es una estrategia para fomentar el trabajo del líder en el cual, se busca mejorar el desenvolvimiento profesional del mismo y de esta forma alcanzar su potencial máximo tanto profesional como personal. La técnica del Coaching es fundamental para que el dirigido desarrolle competencias y hábitos de pro actividad. Según Correa, (2008) a nivel empresarial es una herramienta altamente eficaz, que desarrolla las capacidades de los trabajadores a fin de crear en los administrativos y equipo de trabajo una actitud de ganadores que contribuye al mejoramiento equilibrado de las actividades a desarrollar, produce así mayores ingresos a la empresa y una satisfacción personal al potencializar las habilidades de cada individuo integralmente.

La jornada laboral en compañía de las actividades cotidianas, causan cierto malestar para los equipos de trabajo. Es por esto, que los líderes de los equipo de trabajo, guiaran a sus dirigidos. El líder al escuchar, dirigir y corregir las acciones de su nuevo compañero de labores, mejora el ambiente laboral del equipo, genera sentimientos de confianza en el grupo. El líder fomenta el correcto funcionamiento sistémico de la organización, es un ejemplo para sus dirigidos, promueve las buenas costumbres. Estas conductas positivas, serian replicadas por sus trabajadores pues así, se logra un nivel de imitación positivo para mejorar el nivel de influencia del líder hacia sus trabajadores.

El reconocer cada uno de los logros alcanzados por el equipo de trabajo, refuerza los comportamientos positivos y aumenta el compromiso con la organización. Para Joglar (2014), cualquier clase de reconocimiento, premio o felicitación, incentiva al trabajador a reforzar sus

conductas y comportamientos. El reconocimiento tiene influencia positiva sobre el desempeño de los trabajadores, además, de fortalecer el clima laboral dentro de la organización.

Son varios los beneficios del reconocimiento a los logros alcanzados, uno de estos y el más importante a la hora de manejar un grupo considerable de individuos, es el aporte a mejorar las habilidades para gestionar el estrés y las situaciones complicadas, que se presentan a la hora de cumplir con las tareas del trabajo. Cada uno de estos reconocimientos influye de manera positiva en la mentalidad del trabajador, es decir, la productividad del trabajador aumenta y por tanto el rendimiento de la organización, se ve beneficiada.

El trabajo en equipo es una de las técnicas más utilizadas para lograr la cohesión grupal y a la vez mejorar el clima organizacional de una institución. Al realizar las tareas de la organización en equipo, se reduce el estrés debido a que las tareas, se comparten y la responsabilidad, se divide entre cada uno de los integrantes del equipo. Según Jaramillo (2012), al conformar un equipo de trabajo, se unen fuerzas psicológicas que van desde la confraternización hasta la lucha abierta entre motivaciones, intereses, actitudes, conductas e ideas de las distintas personalidades que lo componen. Al cumplir con este reto, se promueve el cambio positivo dentro de la organización y a la vez, se potencializa el desarrollo de habilidades o conocimientos de cada uno de los integrantes del grupo.

Por último, se desarrolla la estrategia reinducción programada, está orientada a mejorar la percepción del trabajador de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa. Son varios los beneficios de una reinducción al personal que labora en la empresa, el más importante es minimizar el nivel de estrés laboral percibido pues, se entiende que un trabajador motivado y, que se encuentra a gusto con sus labores dentro de la institución (satisfacción laboral), será menos propenso a padecer de estrés laboral. El saber que un trabajador está satisfecho y motivado ayuda a alcanzar los objetivos planteados por la organización al inicio del año, el individuo, se siente a gusto y se considere parte de la organización. Esta estrategia busca fortalecer el compromiso organizacional de los trabajadores, en beneficio de los individuos y de la organización.

Estrategia de prevención de estrés laboral, para mejorar la INFLUENCIA DEL LIDER dentro de la Organización GELCO – Prodegel	
Estrategia 1	Coaching
Objetivo General	Lograr que cada uno de los jefes departamentales en compañía de los líderes de células guíen y orienten al personal a cumplir de manera efectiva sus actividades, además, de aportar de manera positiva al desarrollo profesional de sus colaboradores
Objetivo Operacional	Promover de manera positiva la influencia del líder.
Descripción de la actividad	El jefe departamental en compañía del líder de célula, guía a su nuevo compañero en su desarrollo personal y profesional. El líder escucha, observa y orienta a los miembros de su equipo, con buena actitud, genera así confianza y buen ambiente en el grupo. El coach (jefe departamental) del grupo, se ayuda de ciertas conversaciones confidenciales, con el fin de generar empatía en sus dirigidos.
Recursos	Humanos
Responsable	El jefe del departamento, delega al líder de la célula a cumplir con esta estrategia de Coaching
Tiempo	El tiempo del proceso de Coaching, se da entre 6 y 10 sesiones, estas distribuidas en un tiempo de 6 meses. Cada una de estas sesiones, dura alrededor de 90 minutos
Control	Registro realizado por el líder de la célula, al culminar con las sesiones. Este control también, se lo hace por parte del Jefe del Departamento.
Evaluación	Se realiza una evaluación de los conocimientos adquiridos al culminar con el proceso de Coaching. Además, de realizar un breve diagnóstico de estrés laboral.

Estrategia de prevención de estrés laboral, para mejorar la INFLUENCIA DEL LIDER dentro de la Organización	
GELCO – Prodegel	
strategia 2	Dar el ejemplo.
Objetivo General	Fomentar el desarrollo correcto de las actividades, que se realizan a diario en la organización
Objetivo Operacional	Promover las buenas acciones del líder hacia sus dirigidos, evita así conflictos y discusiones con su grupo de trabajo.
Descripción de la actividad	<p>El líder de la célula en la organización, da el ejemplo a sus dirigidos, con buenos hábitos y enseñanzas para que el personal que labora junto a él, lo imite. Estas conductas o modelos positivas serán imitadas y repetitivas para que ingresen en la mente del trabajador y estos lo puedan replicar. El líder al hablar de planificación y las ventajas de este, no llegara tarde a las reuniones, cumplir eficientemente con cada una de sus actividades y sin dejarlas a medias.</p> <p>El líder será un ejemplo en todo momento y lo demostrara en el día a día.</p>
Recursos	Humanos
Responsable	El jefe del departamento, responsabiliza al líder de la célula a ser un ejemplo para los miembros de su grupo.
Tiempo	Este proceso de intervención, se dará a diario con una duración aproximada de 2 horas por día.
Control	Este control, se lo hace por parte del Jefe del Departamento, con ayuda de un check list, observa cada uno de los hábitos del líder.
Evaluación	Esta evaluación, se lo realizara semestralmente, para conocer la incidencia del líder dentro del grupo. Este proceso ira de la mano con una evaluación del estrés laboral, se fija en los porcentajes de la influencia del líder.

Estrategia de prevención de estrés laboral, para mejorar el CLIMA LABORAL dentro de la Organización	
GELCO - Prodegel	
Estrategia 3	Reconocimiento hacia los empleados.
Objetivo General	Reconocer el trabajo bien hecho por parte del equipo y de los empleados
Objetivo Operacional	Reconocer cada uno de los logros alcanzados por los miembros del grupo.
Descripción de la actividad	<p>El jefe del departamento y jefe inmediato, reconocerán cada uno de los logros alcanzados, reconocer el esfuerzo y dedicación de estos, es decir, felicitarlos con frecuencia. Reconocer cada uno de sus logros aunque estos, se han mínimos, el trabajador busca que su trabajo sea reconocido y valorado.</p> <p>El jefe del grupo investiga que les interesa a los miembros de su equipo, que los motiva a cumplir con cada uno de sus actividades. Se usa tecnología para reconocer el trabajo realizado en el día a día.</p>
Recursos	Humanos Tecnológicos
Responsable	El jefe del departamento, es el encargado de reconocer cada una de las actividades cumplidas por sus dirigidos.
Tiempo	Este modelo de intervención, se lo hace en todo momento, a diario, toma alrededor de 5 minutos antes de terminar cada turno.
Control	Esta clase control, lo realiza el Jefe Del Departamento de Recursos Humanos
Evaluación	Esta evaluación, se lo realizara anualmente para conocer cómo, se encuentra el clima laboral dentro de la organización. Esta evaluación ira acompañado de un instrumento de estrés laboral.

Estrategia de prevención de estrés laboral, para mejorar el CLIMA LABORAL dentro de la Organización GELCO – Prodegel	
Estrategia 4	Trabajo en equipo – Participación
Objetivo General	Promover el trabajo en grupo, al cumplir con las tareas o actividades, encargadas por sus superiores, de modo tal que por el mismo hecho de compartir esa actividad los resultados, se den de manera más rápida y sólida.
Objetivo Operacional	Fomentar el trabajo en equipo, esto permite que tanto las tareas como las responsabilidades, se repartan y así el estrés reduce.
Descripción de la actividad	El jefe del departamento o líder del grupo (célula), se encarga de distribuir cada una de las actividades o tareas, que se van a realizar en el día. Al delegar estas actividades, el líder escucha cada una de las sugerencias y participaciones de sus dirigidos, para que estos, se sientan contentos y satisfechos al cumplir con sus labores El jefe o líder del grupo, promueve la participación de cada uno de sus colaboradores, y le brinda la autonomía necesaria para que este pueda tomar decisiones en bien del grupo.
Recursos	Humanos Tecnológicos
Responsable	El jefe del departamento en compañía del líder del grupo (célula), se encargan de registrar los aportes y cada una de las participaciones de los trabajadores pertenecientes al grupo
Tiempo	Esta actividad, se la realiza una vez por semana (el día viernes), al terminar el turno, se registra las participaciones de cada uno de los trabajadores.
Control	Esta clase control, lo realiza el Jefe Del Departamento o líder del grupo
Evaluación	Esta evaluación, se la realiza semestralmente, para conocer la eficacia de la estrategia, y los diferentes aportes realizados en ese tiempo por los trabajadores

Estrategia de prevención de estrés laboral, para mejorar la ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL dentro de la Organización GELCO - Prodegel	
Estrategia 5	Reinducción programada
Objetivo General	Exponer y explicar los cambios en la estructura, cultura organizacional y funcionamiento de la entidad, con miras a mantener la actualización de todo el personal, el mejoramiento continuo del proceso de producción.
Objetivo Operacional	Fortalecer el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa, se da a conocer los valores, beneficios y modalidad de trabajo dentro de la empresa.
Descripción de la actividad	Los directivos en compañía de los jefes departamentales, notificaran a cada uno de los empleados de cada departamento, la nueva jornada de reinducción. Al realizar este proceso, se menciona al personal, la cultura organizacional de la empresa, sus valores, su historia, sus metas, sus retos a futuro. Al culminar con esta tarea, se procede a mencionar la forma de trabajar de la organización como, se eligen a cada uno de los líderes de los grupos o células, la forma de trabajo a través de grupos auto dirigidos.
Recursos	Humanos Tecnológicos
Responsable	El Jefe Del Departamento de Recursos Humanos
Tiempo	El tiempo del proceso de Reinducción, se da en 1 sola sesión de 60 minutos esta sesión, se la programa en el transcurso del año laboral.
Control	Esta clase control lo realiza el Jefe Del Departamento o líder del grupo
Evaluación	Esta evaluación, se la realiza anualmente, para conocer la eficacia de la estrategia.

3.4. VALIDACIÓN DE LA ESTRATEGIA POR BENEFICIARIOS Y ESPECIALISTAS

Para validar la presente estrategia de prevención de estrés laboral, se utiliza el criterio de un especialista en el tema y dos beneficiarios, estos calificadores profesionales de tercer y cuarto nivel. Estos beneficiarios desarrollan sus actividades en la organización Gelco – Prodegel en el departamento de Talento Humano, en el departamento de Seguridad y Salud Ocupacional y en el departamento de Gerencia. El especialista es la Doctora Gladys Gamboa, profesional y ex docente de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

La validación de la estrategia, conto con un instrumento para ser contestado por los beneficiarios y por el especialista (Ver anexo 3) aquí, se presentó una escala Likert donde 1 es el valor mínimo y 6 es el valor máximo. A continuación, se presentan los criterios evaluados por los beneficiarios.

- Presentación de la propuesta
- Formato de la propuesta
- Aplicabilidad de la propuesta
- Utilidad de la propuesta
- Facilidad de entendimiento de la propuesta
- Concordancia entre actividades y necesidades

A continuación, se presentó una tabla en la cual, se evalúan diversos factores como relevancia de los criterios, pertinencia de los criterios y lenguaje de los criterios. Estos criterios presentan un tipo de respuesta de Si cumple o No cumple.

Los resultados recogidos arrojan que la estrategia es validada, tanto por los beneficiarios y por los especialistas, los aspectos tratados son de fácil entendimiento y abarca todos los aspectos que en ese momento son causa de conflicto dentro de la organización. La estrategia es de fácil entendimiento lo que genera confianza en los beneficiarios.

CONCLUSIONES

- Al finalizar la investigación, se llega a evidenciar los diferentes aportes de la revisión bibliográfica y teórica del estrés laboral. A través de esta revisión, se llega a concluir que el estrés laboral afecta el entorno de la organización, es por esto que Instituciones Internacionales como el Instituto Nacional de Salud e Higiene en el Trabajo en compañía con la OIT han estudiado a profundidad esta problemática. Estas organizaciones han llegado a conocer que la presencia de estrés laboral, aparece en el momento que el trabajador no posee los recursos necesarios para afrontar situaciones de alta presión o actividades que requieren de una alta exigencia cognitiva o física. Con el aporte de investigaciones previas y estudios realizados por estudiosos del tema, se logra fundamentar de manera efectiva, esta problemática que aqueja a las organizaciones.
- Con la aplicación del cuestionario de la OIT – OMS, se recogió la información necesaria para la investigación, los principales resultados obtenidos son que un gran porcentaje de la población presenta niveles altos de estrés laboral. A esto, se le añade, que la gran mayoría de estos individuos, se encuentran en el área operativa. Mientras que los factores que presentan una puntuación alta y que necesitan ser tratados son influencia del líder, clima laboral y estructura organizacional.
- Con la realización del análisis de datos y resultados, se evidencia cada una de las necesidades de la organización, es así que, al elaborar la estrategia de prevención, se toma en cuenta cada uno de los factores afectados dentro de la institución. Estos factores influencia del líder, clima laboral y estructura organizacional son los factores que presentan una puntuación alta. Pues, se conoce que con la aplicación adecuada de la estrategia, se llega a prevenir el estrés laboral,
- Esta estrategia de prevención de estrés laboral fue revisada y validada por especialistas, quienes aportaron con sugerencias para mejorar y fortalecer la estrategia propuesta.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar esta estrategia de prevención de estrés laboral dentro de la institución así, se podrá conocer el grado de eficacia de la misma, y a la vez, evidenciar si los niveles de estrés percibido durante la investigación disminuyeron. Así con la presencia de esta estrategia, los trabajadores pertenecientes tanto al área administrativa como operativa, tendrán los recursos necesarios para evitar el desarrollo de estrés laboral.
- Para lograr la eficiencia de esta estrategia, hay que actualizarla constantemente, es por esto, que se recomienda, que exista un diagnóstico anual del desarrollo de estrés dentro de la empresa. Pues los factores intervenidos, puedan variar con el pasar del tiempo es así, que se recomienda, realizar una revisión teórica de las diferentes estrategias, que se aplican en el ámbito laboral.
- A la vez, se recomienda aplicar esta estrategia con todo el personal que labora dentro de la institución o en el caso de no existir la oportunidad, aplicarla en grupos (células). Es recomendable también que esta estrategia de prevención de estrés laboral, sea aplicada en otras organizaciones, que no se dedican netamente al sector de la producción, para así conocer si esta estrategia es eficaz en otras áreas.

BIBLIOGRAFIA

- Aguilera, H., Ramírez, E., & Torres, R. (2019). Estrés laboral en guardias de seguridad. *Revista Universidad y Sociedad*, 5(11), s.d. Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500342&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Aguirre, C., Vauro, M. & Labarthe, J. (2015). Estresores laborales y bienestar en el trabajo en personal aeronáutico de cabina. *Ciencias Psicológicas*, 9(2), s.d. Recuperado de:
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-42212015000300007&lng=es&tlng=es.
- Alcalde Del Hoyo, J. (2010). Estrés laboral: Informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo. *Consejería de salud. Junta de Andalucía*. s.d.(s.d.), 9-43. Recuperado de:
https://www.juntadeandalucia.es/export/drupaljda/salud_5af958726e177_estres_laboral_informe_pslt.pdf
- Álvarez, V. (2019). Diseño de un modelo de afrontamiento del estrés laboral para una empresa de servicios de lavado textil. (Tesis de grado en opción al título de Psicología Organizacional) Pontificia Universidad Católica de Ambato. Recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2579/1/76832.pdf>
- Aray, D. & Acosta, W. (2016). Diseño de un plan de prevención y control de estrés para mejorar el clima laboral del área de mantenimiento de la facultad de ciencias administrativas. (Tesis de grado en opción del título de Ingeniero Comercial). Universidad de Guayaquil. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/11199/1/TESIS%20ESTRES%20LABORAL.pdf>
- Arias, W. (2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(4), 525-535. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21425049004>
- Barrera L, (2013). *Principales causas de estrés laboral, según la percepción de un grupo de propietarios del comercio informal que trabajan en un mercado de la capital*. *Repositorio de la Universidad Rafael Landívar Asunción Guatemala*. (Tesis de Grado en opción al título de psicóloga industrial). Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Barrera-Luisa.pdf>

- Barrio, J., García, M. & Arce, A. (2006). El estrés como respuesta. *Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores Badajoz, España* 1(1), 37-44. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>
- Basset, I., Estévez, R., Leal, M. Granados, J. & López, J. (2010). Estrés laboral y personal en los recursos humanos de Enfermería de una Unidad de Psiquiatría en México, D.F. *Medigraphic*, 1(10), 1-5. Recuperado de:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2011/ene111f.pdf>
- Blanco, M. (2003). El estrés en el trabajo. *Revista Ciencia y Cultura La Paz*, 12(1), s.d. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33232003000100008
- Bracco, L., Valdez, R., Wakeham, A. & Velásquez, T. (2018). Estrategias para enfrentar el Síndrome de Agotamiento Profesional: Aportes desde la institución y los trabajadores penitenciarios peruanos. *Psicoperspectivas*, 3(17), s.d. Recuperado de:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-69242018000300158&lang=es
- Cano, A. (2019). La naturaleza del estrés. *Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés*. Recuperado de:
https://webs.ucm.es/info/seas/estres_lab/el_estres.htm
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S. & Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: cómo afectan el entorno organizacional*. Universidad Nacional del Cuyo, Mendoza: Argentina. (Tesis de grado en opción al título de contador). Recuperado de:
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Corrales, K. (2017). Diseño de estrategias de afrontamiento frente a los riesgos psicosociales. Caso Megaprofer. (Tesis de grado en opción al título de Psicología Organizacional) Pontificia Universidad Católica de Ambato. Recuperado de:
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2107/1/76527.pdf>
- Correa, L. (2008). El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales. *Revista Escuela de Administración de Negocio*. 63, (s.d).127-137 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611455009.pdf>

- Del Hoyo, M. (2004). Estrés laboral. *Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T. MADRID*. 6-13. Recuperado de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Fernández, J. & Mielgo, M. (1992). Retos en la Salud Mental en el siglo XXI en atención primaria. ¿Un reto a nuestro alcance? *s.d.(s.d.)* 1-2 España: TEA Ediciones. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13071909>
- Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Rosario, Argentina*. 13 (25). 111-118. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87715116007>
- Gallego, Y., Gil, S. & Sepúlveda, M. (2018), *Revisión teórica de eustrés y distrés definidos como reacción hacia los factores de riesgo psicosocial y su relación con las estrategias de afrontamiento*. (Tesis de grado en opción de Especialista en gerencia de la seguridad y salud en el trabajo) Medellín: Colombia. Recuperado de: <http://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/4229/1/REVISI%C3%93N%20TEORICA%20DE%20EUISTR%C3%89S%20Y%20DISTR%C3%89S%20DEFINIDOS%20COMO%20REACCI%C3%93N%20HACIA%20LOS%20FACTORES%20DE%20RIESGO%20PSICOSOCIAL%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20LAS%20ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO%2028102018.pdf>
- García, C. (2010). Diagnóstico del nivel de estrés y su incidencia en el desempeño laboral, en el personal administrativo del Hospital Regional “Vicente Corral Moscoso” de la Ciudad de Cuenca, Ecuador. (Tesis de Grado en opción al título psicología del trabajo). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/564/14/UPS-CT001884.pdf>
- García, B., Maldonado, S., Ramírez, M. & Lozano, M. (2013), Diagnóstico del nivel de estrés laboral y su relación con el apoyo social percibido en trabajadores de la salud mexicanos. *Global Conference on Business and Finance Proceedings* 8(1), 1350-1355
Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Blanca_Garcia-rivera/publication/293488574_DIAGNOSTICO_DEL_NIVEL_DE_ESTRES_LABORAL_Y_SU_RELACION_CON_EL_APOYO_SOCIAL_PERCIBIDO_EN TRABAJADORES_DE_LA_SALUD_MEXICANOS/links/56b9137a08ae3b658a88c67

5/DIAGNOSTICO-DEL-NIVEL-DE-ESTRES-LABORAL-Y-SU-RELACION-
CON-EL-APOYO-SOCIAL-PERCIBIDO-EN-TRABAJADORES-DE-LA-
SALUD-MEXICANOS.pdf

- Gonzales, R., Roque, Y. & Pérez, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología, Instituto de la Familia Guatemala* 3(1), 1-8. Recuperado de:
<https://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/13/11>
- Gonzales, G. (2006). *Estrés laboral, afrontamiento y sus consecuencias: el papel del género*. (Tesis doctoral). Universidad de Valencia: España. Recuperado de:
<https://www.uv.es/maglogon/GonzalezMorales2006TESIS.pdf>
- Guillen, C., Guil, R., & Mestre, J., (s.d.). Estrés laboral (Capítulo 17). *Introducción: Origen y definición del estrés*. 269-280. s.d. Recuperado de:
http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_trabj/17.pdf
- Gutiérrez, A. & Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral. *Salud Uninorte*, 30 (1) 5-6. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850001>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación. Quinta edición*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de:
https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, A., Ortega, R., & Reidi, L., (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México* 6(11) Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/1411/141125357007.pdf>
- Jaramillo, R. (2012). Trabajo en equipo. *Subsecretaría de administración y finanzas dirección general de recursos humanos. Dirección general adjunta de administración del servicio profesional de carrera y capacitación departamento de capacitación y desarrollo de habilidades*. 1-7. Recuperado de:
<http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>
- Joglar, N. (2014). *Motivación y Reconocimiento* (Tesis de grado en opción al título de Maestro en Capital Humano) Universidad Panamericana: México. 12-13

- Recuperado de: <http://biblio.upmx.mx/tesis/148492.pdf>
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Estados Unidos Springer Publishing Company. Recuperado de:
[https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQUUp8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=lazarus+%26+folkman+\(1984\)&ots=DfKRm oicL9&sig=E9LnW2k9FotavZ6RdAVKZx6W1BA#v=onepage&q=lazarus%20%26%20folkman%20\(1984\)&f=false](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=i-ySQQUUp8C&oi=fnd&pg=PR5&dq=lazarus+%26+folkman+(1984)&ots=DfKRm oicL9&sig=E9LnW2k9FotavZ6RdAVKZx6W1BA#v=onepage&q=lazarus%20%26%20folkman%20(1984)&f=false)
- López, Y., Díaz, Y., Cintra, Y. & Rodríguez, R. (2014). Estrés, el “gran depredador”. *Revista Información Científica*, 84 (2), 375-384. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551757261019>
- Martínez, J. (2017). Trata el estrés con PNL. *Que es el estrés*. 19-22. Madrid: España Editorial Universitaria Ramón Areces. Recuperado de:
<https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- Martínez, J., García, A., & Martínez, V. (2017). Estrategias para el control del estrés empresarial. Un estudio longitudinal en una empresa mediana. *Horizonte sanitario* 16(1), 40-44. Recuperado de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100038
- Martínez, V. & Pérez, O. (2014). Prevención del estrés escolar. *Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y la Educación*. 1(1), 295-301. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851780031>
- Mejía, J. (2014). *Programa Preventivo para disminuir el Estrés laboral en el personal de Enfermería que labora en el Hospital Básico de San Gabriel del Cantón Montufar*. (Tesis de grado en opción del título de Licenciada en Enfermería). Montufar: Ecuador; Recuperado de:
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2232/1/TUTENF001-2014.pdf>
- Meléndez, M. (2019). *Evaluación del desempeño y su incidencia en el estrés laboral: propuesta de solución psicológica en una empresa de distribución de consumo masivo*. (Tesis de grado en opción al título de Psicología Organizacional) Pontificia Universidad Católica de Ambato: Ecuador. Recuperado de:
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2824/1/76989.pdf>
- Muñoz, B. *Evaluar el Nivel de Estrés Laboral de los Empleados de la Empresa Multicable Del Ecuador*. (Tesis de grado en opción al título de Psicología Industrial)

- Universidad Central del Ecuador. Recuperado de:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14854/1/T-UCE-0007-PIO51-2018.pdf>
- Naranjo, M. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*. 2(33), 171-190. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>
- Nogareda, S. (1998). Fisiología del estrés. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales España*. 1-5
 Recuperado de:
https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_355.pdf/d0c209e9-026e-4d85-8faf-5a9fcea97276
- Oficina Internacional del Trabajo, (2013). La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación. Ginebra: Suiza Recuperado de:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés laboral. *Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo*. s.d.(s.d), 2-11
 Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf
- Organización Mundial de la Salud (2004). La organización del trabajo y el estrés. *Serie protección de la salud de los trabajadores*. 3(s.d), 1-10 Recuperado de:
https://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Osorio, J. & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 13(1), 81-90. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67952833006/index.html>
- Orellana, D., & Sanchés, M. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa* 1(24), 206-211. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321886011.pdf>
- Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* (Tesis de grado en opción al

- título de Maestría en Desarrollo de Talento Humano) Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Pereiro, J. & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 1(29), 68-73. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77829109>
- Pereña, F. (2003). El hombre sin argumentos. Una introducción a la clínica psicoanalítica. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría s.d.*(85), s.d.
 Recuperado de. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352003000100011
- Ramos, V., Pantoja, O., Tejera, E., & Gonzales, M., (2019). Estudio del estrés laboral y los mecanismos de afrontamiento en instituciones públicas ecuatoriana. *Revista Espacios* 40 (7), 2-7. Recuperado de:
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p08.pdf>
- Ramón, G., Zapata, S., & Cardona, J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 1(10), 136-139. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67935714009>
- Raver, J. & Nishii, L. (2010). Once, twice, or three times as harmful? Ethnic harassment, gender harassment, and generalized workplace harassment. *Journal of Applied Psychology*, 95(2), 236. Recuperado de:
https://pdfs.semanticscholar.org/9f8c/8119c3f6af0b24c8533e745ea34c6c257148.pdf?_ga=2.114057349.36037923.1604027011-1907005792.1604027011
- Rodríguez, M., Campos, A., Jiménez, J. & Martínez, J. (2007). Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte*, 3(6), 63-77. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/26474956_Calidad_de_vida_y_estres_laboral_la_incidencia_del_Burnout_en_el_deporte_de_alto_rendimiento_madrileno_Quality_of_life_and_job_stress_Burnout_among_high_performance_sport_professionals_from_Madrid
- s.d. (2007). "El estrés laboral como síntoma de una empresa". *Perspectivas*, s.d. (20), 55-66.
 Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4259/425942331005>

- Salvador, L. (2017). Diseño de un sistema de prevención de riesgos psicosociales en una empresa productora de gelatina de la provincia de Tungurahua. . (Tesis de grado en opción al título de Psicología Organizacional) Pontificia Universidad Católica de Ambato. Recuperado de:
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1950/1/76449.pdf>
- Silva, K. (2019). Programa de pausas activas para disminuir el estrés en los colaboradores del local Menestras del Negro, Quicentro Norte, ocasionado por las jornadas de trabajo, en el periodo abril 2019- septiembre 2019. (Tesis de grado en opción al título de Licenciada en Terapia Ocupacional) Universidad Central del Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19795/1/T-UCE-0020-CDI-239.pdf>
- Slipak, O. (1991) Historia y concepto del estrés (1ra parte). *Alcmeon 3Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiatría s.d.*(1)
Recuperado de: http://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para Enfermería. *Parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. Rev Latino-Americana de Enfermagem, 15*(3),s.d.
Recuperado de: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf
- Suárez, G., Zapata, S. & Cardona, J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas: Perspectivas en Psicología, 10* (1), 131-141. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67935714009>
- Superintendencia de Seguridad Social (2018), *Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo Unidad de Medicina del Trabajo, s.d.*(s.d.) 3-7. Recuperado de:
https://www.suseso.cl/613/articles-481095_archivo_03.pdf
- Universidad Autónoma del Estado de México, (2007). El estrés laboral como síntoma de una empresa. *Perspectivas, s.d*(20), 55-66. Recuperado de:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331005>
- Velasco, M. (2016). *Diseño de un programa de prevención del estrés laboral para asesores comerciales.* (Tesis de grado en opción al título de Psicología industrial) Universidad Católica de Bogotá: Colombia. Recuperado de:
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/6391/4/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20PROGRAMA%20DE%20ESTR%C3%89S%20LABORA%20EN%20ASESORES%20COMERCIALES.pdf>

- Vidotti, V., Trevisan, J., Quina, M., Perfeito, R. & Cruz, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global* 55(18), párr. 1-10. Recuperado de:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000300011
- Zuzama, J. (2015). *Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real*. (Tesis de grado en opción al título de Pedagogía) Universidad de les Illes Balears. Recuperado de:
https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3638/Zuzama_Covas_J%09uana_Maria.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

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

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

	trabajo.							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.							
21	Mi equipo me presiona demasiado.							
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							
24	La cadena de mando no se respeta.							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.							

Anexo 2. Cuestionario de evaluación para especialistas



ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTA

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **Cuestionario de estrés laboral de la OIT - OMS**, que es parte del proyecto de investigación "Estrategia de Prevención de estrés laboral para una empresa de producción de Tungurahua", desarrollado por Erik Martínez, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por los colaboradores de la empresa PRODEGEL. Que se encuentran divididos por diferentes células.

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

Plantilla Juicio de Especialistas

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

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

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

Comentario:

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

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

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

Nota: Siga el ejemplo en gris.

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



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

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

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

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	Condiciones físicas en las cuales tomaron lugar entrevistas, pruebas, etc.	/		/		/		
2	Libertad para elegir la manera de expresarte	/		/		/		
3	Relación con el resto de participantes del proceso	/		/		/		
4	Reconocimiento obtenido por sus fortalezas expuestas	/		/		/		
5	Apoyo recibido por su supervisor	/		/		/		
6	La validación de su desempeño laboral	/		/		/		
7	El salario del puesto aspirado		/	/		/		
8	La posibilidad de exponer sus cualidades	/		/		/		
9	Relación con los encargados del proceso de selección	/		/		/		
10	La posibilidad de ascender por medio de este proceso	/		/		/		
11	El modo en que se manejan, en la empresa, los procesos de selección interna	/		/		/		
12	Oportunidad de emitir sugerencias respecto a la mejora de la gestión de los procesos de selección interna	/		/		/		
13	Horarios y duración de las entrevistas, pruebas, etc.	/		/		/		
14	Variedad de métodos utilizados en el proceso (entrevistas, pruebas escritas o prácticas, assessment center, etc)	/		/		/		
15	Su estabilidad laboral en la empresa	/		/		/		

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Gladys Gamboa

Empresa: Prodegel - GELCO

Cargo que ocupa: Jefe del Departamento de Recursos Humanos

Tiempo dentro del cargo: 11 años

Ultimo grado académico alcanzado: 4 Nivel : Magister


Firma y sello de la institución.



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

SISTEMA DE CALIFICACION

El instrumento identifica 7 factores:

- 1.- Clima organizacional
- 2.- Estructura organizacional
- 3.- Territorio organizacional
- 4.- Tecnología
- 5.- Influencia del líder
- 6.- Falta de cohesión
- 7.- Respaldo del grupo

Para la calificación de estos factores de estrés se procede a utilizar la siguiente plantilla de calificación en la cual las 25 preguntas están segregadas en los niveles de estrés para la identificación pertinente.

Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7
1	2	3	4	5	7	8
10	12	15	14	6	9	19
11	16	22	25	13	18	23
20	24			17	21	

Se suma cada uno obtener la puntuación más elevada, y esa será la tendencia de nivel de estrés que tendrá la persona aplicada

Anexo 3. CUESTIONARIO PARA VALIDACION POR ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta **Estrategia de prevención del estrés laboral para una empresa de producción de Tungurahua**, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por Erik Marcelo Martínez Martínez con cédula de Identidad 0504026063, egresado de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la, que se trabaja está conformada por el personal administrativo y operativo de la Institución Gelco – Prodegel de la ciudad de Ambato - Ecuador. También, es importante mencionar, que se utilizó un criterio de inclusión de al menos llevar trabajando un año. La mayoría de la población estudiada es de género masculino. Como rango etario, se define a la población desde los 25 hasta los 61 años.

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

Plantilla juicio para validación por especialistas

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia al modelo estratégico.

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.

ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE TUNGURAHUA [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 del modelo estratégico.

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

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>							
1	Nombre del modelo estratégico	X		X		X		
2	El formato para el modelo estratégico	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El modelo estratégico 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 del modelo Estratégico	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el modelo estratégico	X		X		X		
10	El contenido semántico del modelo estratégico se ajusta a la población	X		X		X		

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

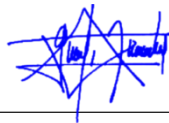
Nombre: _____ Gladys Rocío Gamboa Quinde

Empresa: _____ Productora de Gelatina Ecuatoriana S.A.

PRODEGEL Cargo que ocupa: _Jefe de Talento Humano

Tiempo dentro del cargo: _11 años

Último grado académico alcanzado: _Magister en Administración de Empresas.



CUESTIONARIO PARA VALIDACIÓN POR ESPECIALISTAS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar la propuesta **Estrategia de prevención del estrés laboral para una empresa de producción de Tungurahua**, que es parte del proyecto de investigación del mismo nombre, desarrollado por Erik Marcelo Martínez Martínez con cedula de Identidad 0504026063, egresado de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la, que se trabaja está conformada por el personal administrativo y operativo de la Institución Gelco – Prodegel de la ciudad de Ambato - Ecuador. También, es importante mencionar, que se utilizó un criterio de inclusión de al menos llevar trabajando un año. La mayoría de la población estudiada es de género masculino. Como rango etario, se define a la población desde los 25 hasta los 61 años.

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

Plantilla juicio para validación por especialistas

Objetivo: Valorar el cumplimiento de criterios técnicos generales y la pertinencia al modelo estratégico.

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.

ESTRATEGIA DE PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL PARA UNA EMPRESA DE PRODUCCIÓN DE TUNGURAHUA [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 del modelo estratégico.

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

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Sí cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>							
1	Nombre del modelo estratégico	X		X		X		
2	El formato para el modelo estratégico	X		X		X		
3	Número de ítems planteados	X		X		X		
4	El modelo estratégico 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 del modelo estratégico	X		X		X		
9	El diseño recoge aspectos esenciales sobre el modelo estratégico	X		X		X		
10	El contenido semántico del modelo estratégico se ajusta a la población	X		X		X		

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

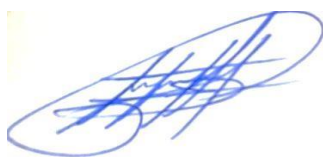
Nombre: _Edgar Vinicio Muñoz Garcés

Empresa: PRODEGEL S.A.

Cargo que ocupa: Técnico De Seguridad Industrial

Tiempo dentro del cargo: 7 años

Último grado académico alcanzado: Magister en Calidad, Seguridad y Ambiente.



1803751070

Firma y número de identificación