



**MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO  
HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

**TRABAJO FINAL MODALIDAD PROYECTO DE DESARROLLO  
ORGANIZACIONAL**

**Título:** Análisis de los niveles de estrés laboral y plan de intervención para los colaboradores de  
una empresa florícola de Tabacundo en el periodo 2024

**Nombre del estudiante:** Nathaly Mishell Torres Gavilanes

**Directora:** Magister Verónica García

**Octubre, 2024**

### **Derechos de autor**

Nathaly Mishell Torres Gavilanes, con cédula de ciudadanía 1727051763, autora de la investigación “Análisis de los niveles de estrés laboral y plan de intervención para los colaboradores de una empresa florícola de Tabacundo en el periodo 2024”, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de magíster en psicología mención Comportamiento humano y Desarrollo Organizacional, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales académicos que se desprenden del proyecto y luego de la redacción de este documento son y serán de mi exclusiva responsabilidad legal y académica.

Nathaly Mishell Torres Gavilanes

1727051763

**Dedicatoria:**

Dedico este trabajo de titulación a mis padres; que, con su amor, sacrificio y esfuerzo en cada una de las etapas de mi carrera y vida, han sido la raíz de cada uno de mis logros.

Su ejemplo y sabiduría me han guiado a lo largo del camino que he recorrido, con alegrías y tristezas, pero sobretodo con la promesa de que todo saldría bien pese a las dificultades, además, recordándome siempre la importancia de la humildad, el trabajo y la perseverancia, sin ustedes, este camino no habría sido posible.

Esta meta es tanto mía como suya, porque todo lo que soy se los debo a ustedes.

### **Agradecimientos:**

Primero quiero agradecer a mis padres, gracias por su paciencia infinita, por su apoyo incondicional en cada paso y por creer en lo que soy capaz de lograr pese a mis dudas. Por cada palabra de aliento, consejo y sacrificio hecho en silencio para que pudiera seguir adelante, hoy celebro este logro y se los dedico.

A los amigos que siempre han estado pendientes de mí progreso, apoyándome en cada paso y dándome palabras de aliento. Gracias a todas las personas que siempre estuvieron para mí y poder ser un apoyo incondicional a lo largo de mi vida.

Y a mí directora Verito, quien con su guía, paciencia y generosidad ha sido una mentora invaluable. Gracias por cada consejo, cada palabra de aliento y cada reto que me hizo crecer y dar lo mejor de mí. Su compromiso y dedicación han dejado una huella profunda en este trabajo, y le estoy eternamente agradecida.

A todos ustedes, gracias por hacer posible este logro.

Índice:

Derechos de autor .....	2
Dedicatoria:.....	3
Agradecimientos: .....	4
Índice: .....	5
Índice de Anexos.....	7
Resumen.....	8
Introducción .....	10
Problema y Pregunta para el proyecto .....	12
Objetivos.....	13
General.....	13
Específicos .....	13
<b>CAPÍTULO I</b> .....	14
1. Marco Teórico.....	14
1.1 Marco Referencial.....	14
1.2. Fundamentación Teórica.....	15
1.3. Definición de Estrés.....	16
1.4. Estrés como Estímulo .....	17
1.5. Estrés como Respuesta.....	18
1.6. Estrés como Transacción .....	18
1.7. Estrés como Interacción.....	18
1.8. Estrés como riesgo psicosocial .....	18
1.9. Tipos de Estrés.....	19
1.9.1. Estrés Agudo.....	19
1.9.2. Estrés Agudo Episódico .....	19
1.9.3. Estrés crónico.....	19
1.10. Modelos Del Estrés .....	19
1.11. Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman.....	21

<b>CAPÍTULO II</b> .....	23
2. Marco Conceptual .....	23
2.1. Medición del estrés laboral .....	23
2.2. Efectos del Estrés en el Ámbito Laboral.....	27
2.3. Estrés laboral y Desempeño Laboral .....	28
2.4. Estrés laboral y Clima organizacional .....	28
2.5. Relaciones Interpersonales y Estrés laboral.....	29
<b>CAPÍTULO III</b> .....	30
3. Marco Metodológico.....	30
3.1. Diseño .....	30
3.2. Población y Muestra .....	30
3.3. Criterios de Inclusión.....	31
3.4. Criterios de Exclusión.....	31
3.5. Recolección de Datos.....	31
3.6. Operacionalización de variables .....	32
3.7. Consideraciones Éticas .....	32
3.8. Propuesta de Intervención.....	32
3.9. Resultados de la aplicación del instrumento JCQ.....	33
3.10. Control Laboral.....	34
3.11. Apoyo Social Laboral .....	34
3.13. Estabilidad del Empleo .....	35
3.14. Probabilidad de Perder el Empleo.....	35
3.15. Resultados de las Entrevistas Semi Estructuradas .....	36
3.16. Fundamentación Teórica.....	37
3.17. Cronograma por Objetivos.....	43
3.18. Viabilidad de la Propuesta .....	43
3.19. Actividades realizadas en el plan piloto.....	43
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	45
Conclusiones .....	45
Recomendaciones .....	46
Referencias Bibliográficas .....	47

Anexos .....	51
--------------	----

### **Índice de Figuras**

Figura 1 Organigrama Institucional Empresa florícola de Tabacundo .....	11
Figura 2 Modelo Demanda – Control de Karasek .....	20
Figura 3 Modelo demanda – control – apoyo social.....	20
Figura 4 Modelo desequilibrio entre esfuerzo y recompensa .....	21
Figura 5 Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman .....	22

### **Índice de Tablas**

Tabla 1 Tabla comparativa entre el cuestionario JCQ y el cuestionario desequilibrio esfuerzo – recompensa .....	26
Tabla 2 Tabla sobre Enfermedades producidas por el estrés.....	27
Tabla 3 Tabla sobre población y muestra de la empresa florícola Tabacundo.....	30
Tabla 4 Tabla sobre la operacionalización de la variable de estudio.....	32
Tabla 5 Tabla sobre los resultados del instrumento JCQ en Demandas Laborales .....	33
Tabla 6 Tabla sobre los resultados del instrumento JCQ en Control Laboral .....	34
Tabla 7 Tabla sobre los resultados del instrumento JCQ en Apoyo Social Laboral.....	34
Tabla 8 Tabla sobre los resultados del instrumento JCQ en Estabilidad del Empleo.....	35
Tabla 9 Tabla sobre los resultados del instrumento JCQ en Probabilidad de Perder el Empleo..	35
Tabla 10 Tabla sobre los resultados de entrevistas semi estructuradas .....	36

### **Índice de Anexos**

Anexo 1 Matriz respuesta encuesta JCQ .....	51
Anexo 2 Matriz entrevista semi estructurada.....	52
Anexo 3 Encuesta de Satisfacción .....	55
Anexo 4 Fotografías área administrativa .....	56
Anexo 5 Consentimiento Informado para entrevista .....	56

## **Resumen**

El presente proyecto hace alusión al estudio del estrés laboral en diversos niveles que presentan los trabajadores de una florícola en la ciudad de Tabacundo en el año 2024, donde se busca realizar un plan de intervención acorde a la realidad institucional, basado en el modelo demanda – control – apoyo social de Karasek y Johnson.

Se utilizó una metodología de tipo mixta que permitió el análisis de datos tanto de la encuesta como de las entrevistas efectuadas a los trabajadores y personas clave. Con esta información el diagnóstico de la información recaba a 190 personas muestra que su estrés laboral no es alto, sin embargo, se catalogó los factores de estrés en 3 dimensiones, demanda, control y apoyo social, esto permitió clasificar e identificar la problemática a tratar mediante un plan de intervención.

Por lo cual, para mejorar estos indicadores se estableció en el plan de acción tres objetivos centrales: fortalecer el apoyo social por medio de estrategias de comunicación efectiva y trabajo en equipo, fortalecer las capacidades de los trabajadores para asumir la carga de trabajo y las demandas físicas propias del puesto y aumentar la autonomía y capacidad de toma de decisiones, mediante liderazgo, clarificación de roles y otras actividades que promuevan el desarrollo de habilidades, estos objetivos de igual forma basados en la demanda, control y apoyo social. Así se concluye que los niveles de estrés en el personal son altas demandas de trabajo, bajo control y alto apoyo social, fundamentado por un encuesta y entrevista al trabajador.

### **Palabras clave:**

Estrés laboral, plan de intervención, demanda laboral, control y autonomía, apoyo social.

## **Abstract**

This study investigates occupational stress levels among workers at a flower farm located in Tabacundo during 2024, using Karasek and Johnson's demand-control-social support model.

A mixed-methodology approach was employed, analyzing survey and interview data from 190 participants. Results indicate moderate stress levels, categorized into demand, control, and social support dimensions. An intervention plan was developed to address these issues, focusing on:

1. Enhance social support through effective communication and teamwork.
2. Strengthen worker's abilities to manage workload and physical demands.
3. Increase autonomy and decision-making capacity through leadership and skill development.

These objectives are aligned with the demand-control-social support framework. Findings suggest workers experience overwhelmed with work, low control, and high social support, based on survey and interview data.

## **Keywords:**

Work Strees, intervention plan, labor demand, control and autonomy, social support.

## **Tema**

Estrés laboral: diagnóstico e intervención

## **Introducción**

El estrés laboral ha sido ampliamente estudiado debido a los efectos que causa en la salud, rendimiento y otros factores que afectan a los trabajadores, en este contexto, el giro del negocio de la producción y exportación de rosas, es un sector caracterizado por la alta demanda física y carga de trabajo, por ende, el estrés laboral presenta un desafío significativo que impacta tanto en la productividad, calidad de vida y bienestar de los empleados de la organización. En este trabajo, se empleará el modelo Demanda, Control y Apoyo Social de los autores Karasek y Johnson, para analizar y abordar el estrés laboral en una empresa florícola. El objetivo principal es desarrollar un plan de intervención que permita mejorar las condiciones laborales, reducir el estrés y potenciar el bienestar general de los trabajadores, contribuyendo así a un entorno de trabajo más saludable y eficiente. Para este trabajo en el primer capítulo se reseña los datos de la organización, justificación, problema y preguntas de investigación, objetivos; en el segundo se analiza el marco teórico en donde se encuentra el marco referencial, fundamentación teórica y marco conceptual, el tercero busca evidenciar la mejor metodología para la aplicación del proyecto, en cuarto capítulo se centra en la propuesta de intervención y por último en el quinto capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones.

## **Datos de la Organización**

**Nombre** Empresa Florícola de Tabacundo

**Giro del Negocio** Producción de Rosas

**Ubicación** Cantón Pedro Moncayo – Ciudad Tabacundo

**Características** Producción y exportación de rosas a diversas partes del mundo

**Contexto** Es una empresa que cultiva y exporta dos tipos de rosas, rosas y spray, a lugares alrededor del mundo que requieren de las rosas que cultivan.

**Filosofía empresarial (misión, visión, objetivos estratégicos)**

### **Misión**

La empresa está orientada a inspirar emociones y sentimientos en todo el mundo, a través de la belleza natural de nuestras flores, por tener el privilegio de estar ubicados en TABACUNDO

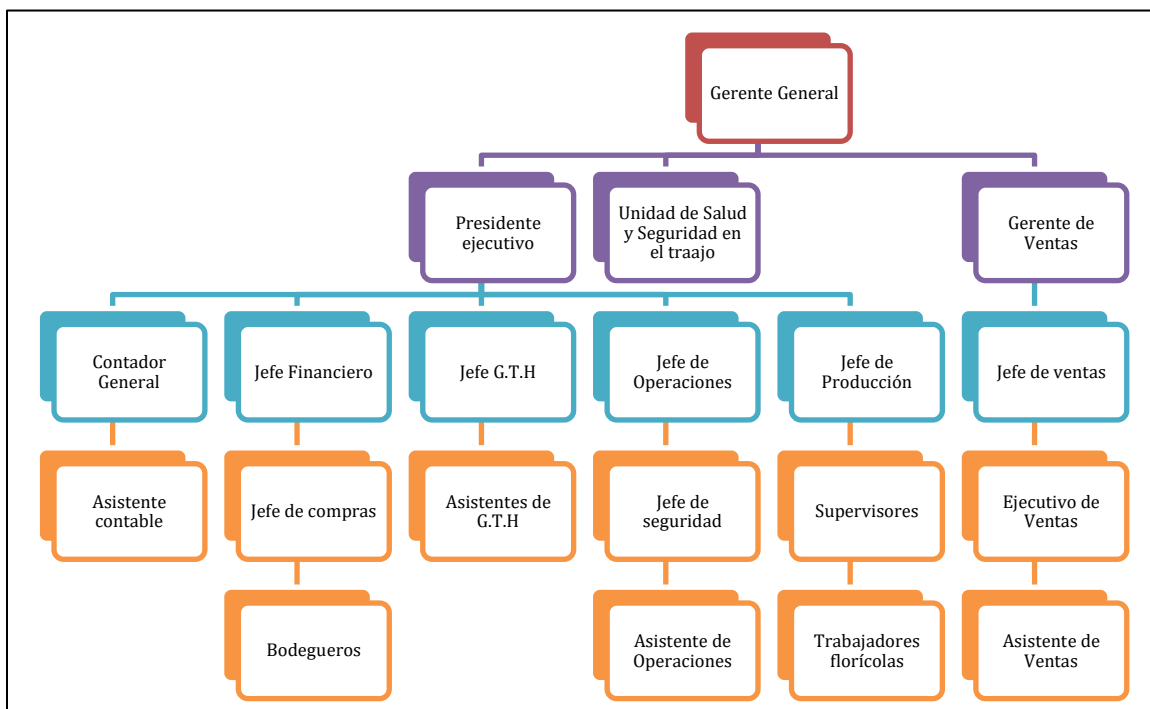
ECUADOR donde los dos hemisferios se dividen, sitio de producción de las rosas más hermosas del mundo. (Empresa Florícola de Tabacundo, 2024).

### Visión

Posicionarse en mercado internacional siguiendo, y cumpliendo los más exigentes estándares de calidad, propios de cada uno de los países de destino, brindando a nuestros exclusivos clientes tranquilidad para ofertar las más selectas rosas. Crear valor empresarial a través de la responsabilidad social y labores amigables con el medio ambiente. (Empresa Florícola de Tabacundo, 2024).

### Organigrama

Figura 1 Organigrama Institucional Empresa florícola de Tabacundo



Fuente: Empresa florícola de Tabacundo, 2024

### Justificación

Tomando en cuenta que el estrés es un factor natural en las personas, el cual se presenta de forma constante y habitual, este representa un problema que deriva en otras afecciones tanto físicas como mentales. Es por ello que, tomando en cuenta a los colaboradores, los cuales se someten a cantidades poco saludables de estrés laboral para realizar de manera eficiente su trabajo, a veces,

es complicado de manejar, puesto que exceden los recursos tanto laborales como personales que tiene la persona para hacer frente al estrés laboral.

Razón por lo cual, la importancia de este proyecto es conocer el grado de estrés que tienen los trabajadores de la florícola de Tabacundo, para de esta forma mejorar su calidad de vida, rendimiento laboral, reducir su nivel de estrés y prevenir enfermedades derivadas del mismo. A la vez que, con el plan de acción, se pretende que la empresa tenga una herramienta para mitigar el estrés laboral de los colaboradores y que los trabajadores puedan manejar de forma eficaz su rango de estrés laboral.

En cuanto a la utilidad, este proyecto sirve para mejorar y potencializar la productividad, la calidad de vida, el desarrollo personal y profesional, entre otros factores que favorezcan tanto al trabajador como al empleador. Los principales beneficiarios de este trabajo son los colaboradores de la empresa florícola, ya que pueden mejorar y mitigar su estrés laboral, a la vez que mejoran en otros aspectos de su salud física y mental.

Se identificará la tasa de estrés que presentan los colaboradores de la florícola, para ello, se utilizará el cuestionario sobre estrés laboral de Job Content Questionnaire (JCQ), que se basa en el modelo antes mencionado que nos ayuda a medir estas aristas demanda laboral, control y apoyo social, que los trabajadores enfrentan en su trabajo; es importante mencionar que en sus inicios, dicho modelo solo permitía medir la demanda y el control (Karasek), y se adhiere a este modelo el apoyo social (Johnson) para potencializar dicho modelo y obtener resultados más eficientes, que apoyen la toma de decisiones de forma correcta y oportuna, en beneficio del bienestar integral, tanto personal como laboral que poseen los trabajadores

El cuestionario (JCQ) dispone de 27 preguntas, organizadas en 3 secciones; al finalizar el presente proyecto, los resultados esperados son el plan de intervención que tendrá la empresa para que puedan abordar los niveles de estrés que tienen los colaboradores, por lo expuesto podemos determinar que este proyecto es factible de realizar ya que se cuenta con la respectiva autorización de la empresa y los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

### **Problema y Pregunta para el proyecto**

Actualmente, se puede evidenciar que el estrés laboral ha significado uno de los inconvenientes que presentan los colaboradores de esta empresa florícola, debido a los plazos de entrega, la planificación, la logística que manejan las distintas áreas de la empresa, por ende, se ha



considerado esta temática y a la vez, poder brindar un plan de acción acorde a la realidad institucional, para que los trabajadores puedan manejar los niveles de estrés.

¿Cuáles son los niveles de estrés laboral en los trabajadores de la empresa florícola, además, qué plan de acción y/o estrategias se llevará a cabo para prevenir y mitigar el estrés laboral?

## **Objetivos**

### **General**

Elaborar un plan de intervención enfocado en los colaboradores de la empresa florícola de Tabacundo en el periodo 2024 para la disminución de los niveles de estrés.

### **Específicos**

- Fundamentar las bases teóricas que sustentan el presente proyecto.
- Diagnosticar la situación actual relacionada al rango de estrés que presentan los funcionarios de la empresa florícola de Tabacundo.
- Plantear estrategias para reducir los niveles de estrés en los empleados de la florícola de Tabacundo acorde a la realidad institucional.
- Validar el plan de acción a través de un plan piloto en el área administrativa.

## CAPÍTULO I

### 1. Marco Teórico

#### 1.1 Marco Referencial

La salud física y emocional de los asalariados es sumamente importante, es por ello que, el estrés laboral no se debe tomar a la ligera, han existido diversas investigaciones de estos autores como (Salamanca Velandia S.R., & Garavito Santander, Y.S., 2021) (Serrano Rosa, 2009), también (Paredes Alfaro, 2015) menciona que estos estudios han permitido conocer la percepción del trabajador con respecto a los factores estresores.

Se puede mencionar que la investigación inicial sobre el estrés se remonta a Hans Selye, este autor es el responsable de comenzar la exploración del análisis de las relaciones psicológicas vigentes con estímulos físicos adversos, siendo el Síndrome de Adaptación general una de sus aportaciones, esta posee tres etapas, la primera de alarma, la segunda de resistencia y la tercera de agotamiento (Pérez, 2019). Es importante dilucidar en cuál de estas etapas se encuentra el colaborador, para de esta forma, poder tomar las respectivas medidas, tanto para prevenir y mitigar el estrés laboral, de esta forma se puede mejorar la calidad de vida que tiene la persona.

La adaptación que tienen las personas a situaciones difíciles es necesaria, pero cuando la persona se adapta a vivir en constante estrés, puede provocar no solo fallos en su salud mental, por ejemplo: Ansiedad, irritabilidad, dificultades de atención, sino también física como enfermedades cardiovasculares, metabólicas, entre otras. Por ende, es sumamente importante detectar y controlar el estrés laboral que sufren los colaboradores.

Existen varios artículos como “Propuesta de bienestar laboral para minimizar el estrés en el personal administrativo del Instituto Cinar Sistemas de Pasto” (Ibarra, 2023) “Intervención psicosocial en el manejo del estrés laboral” (Barrera-Rodríguez, et al., 2022) que describen y han efectuado investigaciones acerca del estrés laboral, cómo combatirlo y su prevención, enfocados en el crecimiento del colaborador en beneficio de la organización.

Como se menciona en esta investigación de (Barrera-Rodríguez, et al., 2022) la cual hace énfasis en la necesidad que tiene el sujeto en desarrollar recursos subjetivos que permitan la movilización para construir condiciones positivas en el empleo, estas suelen impactar en su desempeño laboral y crecimiento personal, a la vez que influye de manera directa en el propio desarrollo de la organización. (p.1)

Para finalizar, lo más importante siempre va a ser el colaborador, tanto los administrativos como los operativos, ya que sin su aporte el trabajo mancomunado de estos dos actores principales, la empresa no progresa, es por ello que, se debe trabajar siempre por tener una relación armónica, basado en el respeto a los derechos y el cumplimiento de las obligaciones entre el colaborador y la empresa.

## **1.2. Fundamentación Teórica**

Remontándonos a la antigüedad, estrés procede del griego stringere, cuyo significado es “provocar tensión”. Por otro lado, en el área de la salud, en las concepciones de medio interno corporal, este es un mecanismo para poder comprender la plenitud de una vida sana. Este a su vez, se encuentra relacionado con la homeostasis, el enlace de elementos orgánicos que normalizan los estímulos del ambiente externo; cuando los estímulos externos demandan de un esfuerzo considerable, por parte de los mecanismos homeostáticos, es aquí donde se descubren los efectos perjudiciales del estrés (Capezzuto C., et al., 2017).

Además, los impactos de las situaciones cotidianas en el bienestar de la persona, presentan una relación ambiente – persona, cuando la persona evalúa que el ambiente es amenazante o no puede hacerle frente con los recursos que tiene en ese momento, se desencadena esta respuesta de estrés, por ende, no es la situación sino como percibe el individuo el entorno al que se está enfrentando (Berra., et al., 2014).

En épocas anteriores se consideraba al estrés laboral como una “interacción desfavorable entre los atributos del trabajador y las condiciones de trabajo que conducen a trastornos psicológicos y a conductas insanas, y finalmente a la enfermedad” (Mansilla, 2003). Por ello, los trabajadores no tenían un concepto claro del estrés laboral y en muchas ocasiones no eran conscientes de qué era lo que les generaba esas afecciones.

En la actualidad, según el criterio de (Rocío S., 2021), en la literatura científica, el estrés implica “cualquier factor que actúe interna o externamente con difícil adaptar y que induce a un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de él mismo y con su ambiente externo” (p.3). Por lo expuesto podemos decir que el estrés laboral se define como la reacción física y emocional que experimenta una persona cuando las demandas de su trabajo superan sus recursos o capacidades.

Según (Rodríguez, 2001) el estrés laboral se relaciona de forma directa con: “consecuencias físicas, psicológicos y psicosociales en los individuos, además produce cambios en: la percepción,

las respuestas emocionales y afectivas, la apreciación primaria y secundaria, las respuestas de afrontamiento” (p.17). Es decir, cuando las tareas, responsabilidades o el entorno laboral generan una presión excesiva, el cuerpo y la mente responden con síntomas como ansiedad, fatiga, irritabilidad o dificultad para concentrarse.

### **1.3. Definición de Estrés**

Podemos comenzar diciendo que el estrés es: “una enfermedad emergente que cada año incrementa y que se percibe de manera diferente tanto en hombres como en mujeres, siendo las mujeres quienes experimentan estrés con mayor frecuencia en comparación con los hombres” (OIT, 2015).

Según (Naranjo Pereira, 2009) “el estrés implica cualquier factor externo o interno que induce a un aumento en el esfuerzo por parte de la persona para mantener un estado de equilibrio dentro de sí misma y en relación con su ambiente” p. 172.

En cuanto al estrés laboral, es el resultado de la aparición de factores psicosociales de riesgo, o como riesgo psicosocial que por sí mismo tiene “alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo” (Báez, 2010) pág. 50. Tomando en cuenta que el estrés laboral puede ser perjudicial para la salud tanto física como emocional de las personas, es primordial definir el estrés laboral para tener una visión más clara.

Por lo tanto, se puede decir que el estrés laboral según (Pérez, J.P., 2019) es:

Un estado psicológico, caracterizado por reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento. También, es considerado una reacción o respuesta física, emocional, cognitiva y psicológica ante situaciones laborales demandantes que exceden los recursos laborales y personales, y sobre las cuales no se tiene control para hacerles frente, lo cual genera consecuencias en la salud de los trabajadores. Estrés laboral es de carácter interdisciplinario, la cual alcanza a distinguirse bajo cuatro enfoques: organizacional, clínica, médica, psicología en la ingeniería. (p.1)

En cuanto al estrés laboral desde la perspectiva de la psicología organizacional, se orienta en el desarrollo cognitivo y percepción de los trabajadores, quienes perciben el entorno del oficio y deciden si es estresante (asimismo bajo esta perspectiva el origen del estrés se manifiesta de la interacción con diferentes elementos, especialmente de categoría social); desde la clínica, hace vehemencia en las realidades de trabajo que tienen un impacto estresante en la psique del

trabajador; en cuanto al panorama médico, está orientado en el aporte que posee el estrés en la enfermedad y salud de los funcionarios; finalmente, en el plano de la psicología en la ingeniería en el fundamento del estrés procedente de los medios en los que se encuentra el trabajador (Pérez, 2019) p.16.

Como se ha dicho, el estrés laboral no solo es una afección aislada, por el contrario, está ligada a otras enfermedades tanto mentales como físicas, en este caso teniendo una buena salud mental podemos mitigar en gran medida los posibles problemas que nos acarrearán, según (Mouzo, 2022), “El estrés laboral, por ejemplo, pesa en la depresión y, según un estudio publicado en la revista *Molecular Psychiatry*, si se minimizara este factor de riesgo, los casos de trastornos depresivos se reducirían un 18%” (p.1).

Para (Serrano Rosa, 2009) el estrés laboral tiene afecciones más complejas de tratar, ya que se relacionan tanto con la parte psicológica en los estados del ánimo, como con la parte biológica, parámetros inmunológicos. El cortisol como hormona juega un papel fundamental en el estrés laboral.

Por otro lado, se destacan tres perspectivas para el estrés según Salanova, las cuales son el estrés como respuesta, como estímulo y por último como transacción. Además, para Steiler y Rosnet existe una cuarta perspectiva que es el estrés como resultado de la interacción, las cuales detallaremos a continuación (Pérez, 2019).

#### **1.4. Estrés como Estímulo**

Este estímulo estresor influye en la parte física o emocional en la persona, llegando a afectar de manera temporal o permanente. En consecuencia, es significativo el distinguir variables o situaciones estresantes tanto del ambiente organizacional como personal. Bajo esta perspectiva, el ambiente en el que se encuentra la persona y los factores que influyen en ese momento en la vida de la persona provocan estrés en el trabajador (Pérez, 2019) p.61.

Se localiza el modelo vitamínico de Peter Warr. Conforme con Steiler y Rosnet, este enfoque no considera la diversidad individual, así pues, el individuo representa una función pasiva, debido a lo cual, la misma circunstancia logra retratarse como estresante para un sujeto y para otro no. Desde este enfoque, la evaluación del estrés contempla escalas que cuantifican estresores laborales o estresores en el empleo. (Pérez, 2019) p.65.

### **1.5. Estrés como Respuesta**

Es una respuesta fisiológica, psicológica o conductual ante un estímulo que se considere amenazante o estresor. La teoría del Síndrome de Adaptación General de Selye, por tanto, menciona que siguiendo una pauta de respuesta, se puede reconocer los estresores, provocando fases adaptativas, la primera es la fase de alarma, la segunda es la fase de resistencia o también llamada adaptación y por último es la fase de agotamiento (Pérez, 2019).

### **1.6. Estrés como Transacción**

El estrés se puede interpretar como un estado resultante del desarrollo cognitivo y emocional entre la persona y el entorno en el que se encuentra, la presencia de un desequilibrio entre demandas de situaciones y recursos que el individuo tiene para afrontar cualquier factor que se considere estresor o pueda generar estrés (Pérez, 2019).

### **1.7. Estrés como Interacción**

Se enfoca en la conexión entre la fuente de estrés y los efectos de la misma, es la consecuencia conjunta de los requerimientos del trabajo y el control que existe sobre la labor, sumado a esto, la independencia y autonomía en la toma de decisiones para lograr hacer frente a estos requerimientos. Por ende, se puede explicar que las fuentes de estrés y el grado que maneja la persona en su autonomía acerca de su labor y cómo el trabajador puede enfrentar los requerimientos del puesto (Pérez, 2019).

### **1.8. Estrés como riesgo psicosocial**

Al utilizarse la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en los trabajadores de una Institución de Educación Superior se ha identificado y evaluado los factores de riesgo psicosocial tanto intra y extralaboral, de esta forma los resultados obtenidos representan una fuente de valiosa información, a la vez que permitieron identificar la importancia que existe en el hecho de trabajar a detalle en las dimensiones de dominios control y demanda del trabajo. Adicional a esto, se ha podido verificar que la falta de buenas relaciones sociales en el empleo tiene un impacto elevado en la aparición del estrés laboral (Aulestia Vizcaíno C., 2019) p. 15.

## **1.9. Tipos de Estrés**

### **1.9.1. Estrés Agudo**

Esta forma es frecuente y se manifiesta cuando el cuerpo se presenta ante exigencias y presiones del pasado reciente y anticipadas del futuro cercano. En pequeñas dosis puede ayudar al cuerpo a superar dificultades, pero cuando estas dosis son frecuentes ocasiona daño al cuerpo, lo que repercute en dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal, entre otros síntomas (American Psychological Association, 2010)

### **1.9.2. Estrés Agudo Episódico**

Las personas que sufren de este tipo de estrés usualmente asumen muchas responsabilidades, no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas, ni las presiones que tienen derivadas de su ambiente. Los síntomas se presentan de forma prolongada, padecen de sobre agitación prolongada, irritabilidad, ansiedad, tensión muscular, migrañas, hipertensión, entre otros. Sus relaciones interpersonales se ven severamente afectadas por su hostilidad (American Psychological Association, 2010)

### **1.9.3. Estrés crónico**

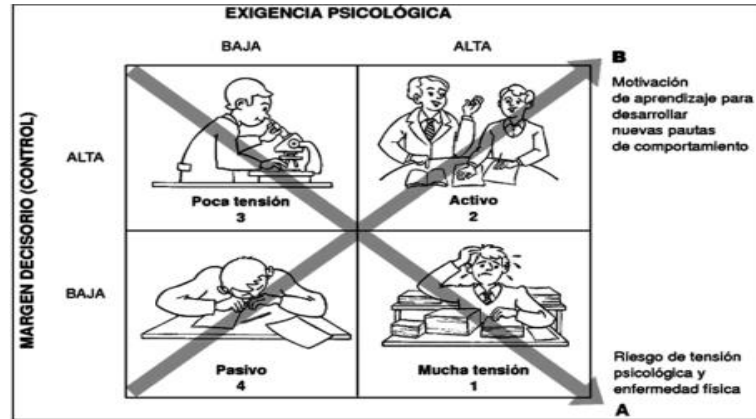
Este tipo de estrés excede los niveles normales de los anteriores tipos, sus síntomas se presentan todo el tiempo, las personas que lo padecen ya lo han asumido como algo que está con ellos todo el tiempo y es interminable, suelen abandonar la búsqueda de soluciones a este problema. Algunas experiencias traumáticas afectan profundamente la personalidad, generando este estrés en base a la respuesta del trauma. Se origina una percepción del entorno holístico en el que se encuentra el individuo, o estructura de creencias, que acarrear en estrés perenne para el individuo (American Psychological Association, 2010).

## **1.10. Modelos Del Estrés**

Se enfoca en la conexión entre la fuente de estrés y los resultados de la misma. El modelo más notable es el Modelo Demanda-Control de Karasek, asocia la percepción de las demandas del puesto y la dominancia percibida sobre el empleo, por este motivo se generan cuatro posibles asociaciones: “alta demanda y alto control (puestos activos), alta demanda y bajo control (puestos

de alta tensión), baja demanda y alto control (puestos de mínima tensión), y baja demanda y bajo control (puestos pasivos)” (Pérez, 2019) p. 10.

Figura 2 Modelo Demanda y Control de Karasek

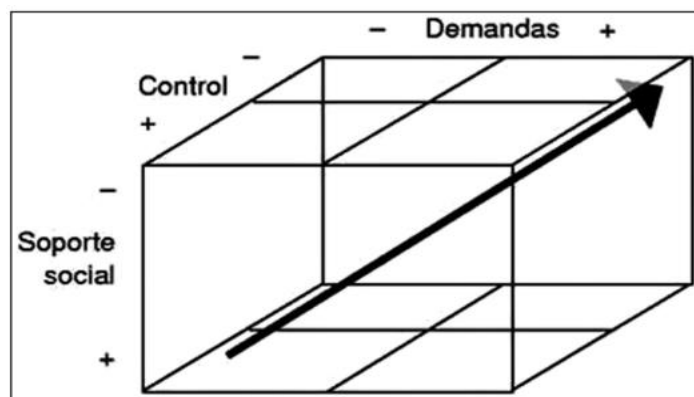


*Nota.* El gráfico muestra un ejemplo del modelo mencionado (Vega S., 1998)

Por otro lado, Johnson & Hall (1988) mencionado en (Chiang Vega, 2013 et al., )

Incluyeron el apoyo social como la tercera dimensión de este modelo (configurando el modelo demanda - control - apoyo social) por un lado, el bajo apoyo social se considera un factor de riesgo independiente que, además, influye en el impacto de la alta tensión laboral. En situaciones de bajo apoyo social, conocidas como iso-strain, típicas de trabajos con aislamiento social, el riesgo asociado a la alta tensión laboral aumenta considerablemente. Por el contrario, un entorno de trabajo con un alto nivel de apoyo social puede moderar los efectos negativos de la alta tensión, actuando como un amortiguador ante el estrés laboral. (p.114)

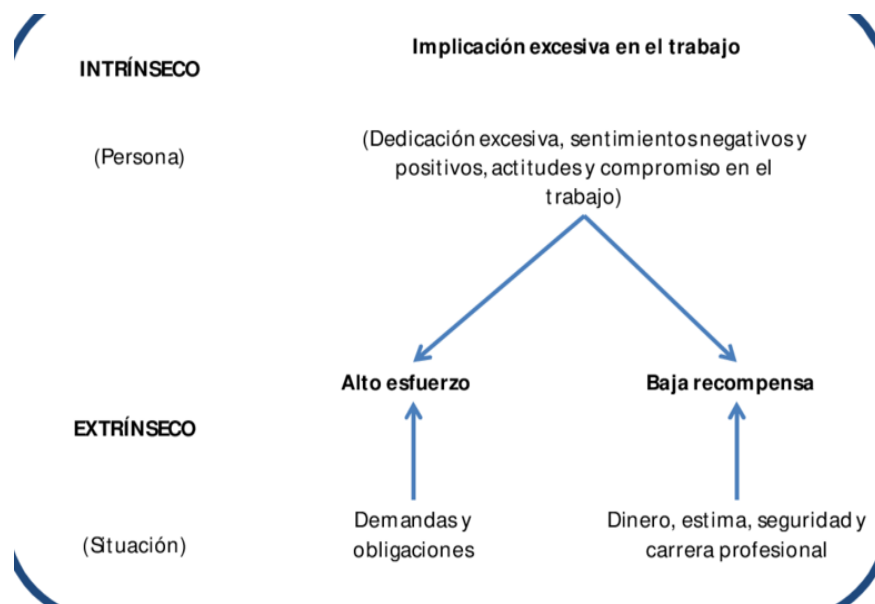
Figura 3 Modelo demanda – control – apoyo social



*Nota.* En el gráfico, se puede apreciar el modelo mencionado. **Fuente:** (Vega S., 1998).

Otro modelo es el del desequilibrio entre esfuerzo y recompensa de Siegrist, las dimensiones son: Esfuerzo físico, Sobre involucramiento y Desequilibrio. En la primera dimensión, se habla sobre cantidad de demanda y obligación que tienen el trabajador por sus labores, entre las entra las recompensas se encuentran las monetarias y no monetarias; como segunda dimensión, el sobre involucramiento demuestra la dificultad que tiene el trabajador de despegarse mentalmente de la labor, aún en períodos de receso; por último, la incongruencia entre las distinciones y el esfuerzo desarrollado (Pineda., et al. 2023) p. 2.

Figura 4 Modelo desequilibrio entre esfuerzo y recompensa

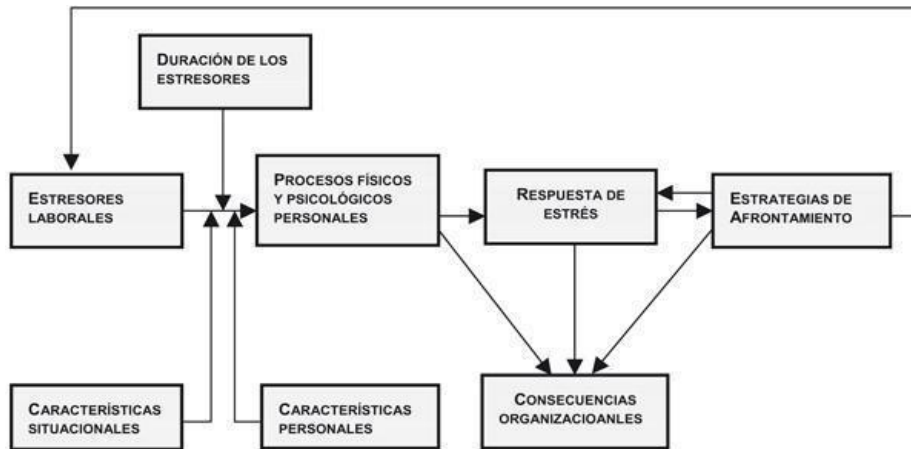


*Nota.* El grafico muestra la explicación sintetizada del modelo. Fuente: (José, Villar José & León Rubio, 2011).

### 1.11. Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman

Este modelo se enfoca en el aspecto ambiental, considerando el estrés como parte de las consecuencias personales. Según este enfoque, para que se dé una situación de estrés ocupacional deben cumplirse dos condiciones fundamentales: la presencia de estresores en el entorno y la respuesta de estrés en el individuo. La aparición de otras facetas indicaría la influencia de variables adicionales en el proceso, sugiriendo que el estrés laboral es el resultado de una interacción compleja entre el entorno laboral y la respuesta personal ante estos factores. (Sara, Rodríguez Carvajal Raquel & Rivas Hermosilla, 2011) p. 1

Figura 5 Modelo de facetas ampliado de Beehr y Newman



*Nota.* El gráfico muestra el modelo ampliado de Beehr y Newman. Fuente: (Sara, Rodríguez Carvajal Raquel & Rivas Hermosilla, 2011).

Para este trabajo se tomó el modelo de modelo demanda, control y apoyo social de Karasek junto con Johnson & Hall, ya que toma en cuenta varios aspectos que influyen en el estrés laboral y cómo este repercute en los trabajadores, siendo este modelo el más completo y el que se acopla a los fines de este proyecto.

## CAPÍTULO II

### 2. Marco Conceptual

*Estrés ocupacional:* “Es el estrés producido por las características del oficio, presentes en el empleo, las cuales hacen que una ocupación genere una mayor o menor tensión en el trabajo” (Pérez, 2019) p. 6.

*Estrés organizacional:* “Se refiere al conjunto de respuestas del trabajador frente a situaciones de trabajo que provocan un detrimento de su salud en los ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual, y que también tiene efectos en la organización” (Pérez, 2019) p. 6.

*Distrés:* “Estado de tensión psíquica (Malestar, disgusto, tristeza)” (Espinoza Ortiz, et al., 2018) p.11.

*Eustrés:* “Estado de tensión psíquica que favorece la activación para realizar actividades en búsqueda de placer (armonía, gratificación, éxito, entre otras)” (Espinoza Ortiz, et al., 2018) p. 11.

#### 2.1. Medición del estrés laboral

Al medir el estrés laboral de los colaboradores, se puede efectuar un oportuno diagnóstico en los distintos departamentos que conforman la empresa, y de esta manera se controla y ejecuta medidas tanto preventivas como correctivas para que los colaboradores puedan mitigar y tener herramientas para manejar el estrés laboral.

Según (E., Steiler D. & Rosnet, 2011), se debe de considerar dos aspectos centrales al momento de medir el estrés laboral, el primero es que el estrés es propio y depende de cómo los empleados se adaptan y enfrentan a las circunstancias propias de sus labores, mientras que la segunda, es que el estrés se desarrolla de manera continua y este se puede transformar conforme pase el tiempo, por ende, una sola evaluación no va a ser suficiente (p. 1). Por esta razón, evaluar el estrés debe ser una práctica continua en las organizaciones, que pueda ser insertada cuando se analizan los riesgos psicosociales. Para conseguir este objetivo existen una serie de instrumentos válidos.

Los cuestionarios nombrados con mayor frecuencia en los estudios y que pueden ser utilizados para calcular el estrés laboral de acuerdo a la revisión bibliográfica (Moreno, 2010)

(García, 2007) (Tirado, et al., 2022) efectuada son el Job Content Questionnaire (JCQ) de Karasek, además del cuestionario de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa de Siegrist.

El JCQ es un instrumento que mide el estrés, el cual se encuentra estandarizado en la localidad estadounidense, en su primera versión se constituye de 27 ítems que se responden en una escala tipo Likert de cuatro puntos 1 indica “totalmente en desacuerdo” y 4 “totalmente de acuerdo”. Existe también una adaptación desarrollada que consta de 49 preguntas. (Pérez, 2019).

Este cuestionario evalúa varias dimensiones, que incluyen: Latitud de decisión. Mide el grado de control que tiene una persona sobre su trabajo, y se desglosa en dos subescalas: uso de habilidades y autoridad de decisión; Demandas psicológicas. Evalúa las exigencias mentales del puesto; Apoyo social. Considera el respaldo que el trabajador recibe de colegas y superiores; Demandas físicas. Analiza los requerimientos físicos del trabajo; Inseguridad laboral. Se refiere a la percepción de estabilidad en el empleo. Cada una de estas escalas permite una comprensión profunda de las condiciones laborales en relación al bienestar del trabajador (Pérez, 2019).

Para evaluar los criterios psicométricos de este cuestionario, se tomó la investigación de los autores (Cirami, et al., 2023) cuyo objetivo consistía en realizar una adaptación cultural de este instrumento aterrizado en su contexto cultural propio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de Gran Buenos Aires.

Para destacar las propiedades psicométricas de este cuestionario, se utilizaron los criterios de tres expertos, los cuales analizaron la redacción, pertinencia y claridad de las preguntas abordadas en el cuestionario, además de la denominación de las dimensiones. Como resultado de esta evaluación, se obtuvo validez de contenido, sin eliminar ninguna pregunta y al haber existido un acuerdo superior al 80% entre los evaluadores. Por ende, la versión inicial conservó 29 ítems. (Cirami, et al., 2023) p 1.

“Como resultado del análisis factorial exploratorio, se obtuvieron valores adecuados para el coeficiente KMO (.834) y la prueba de esfericidad de Barlet ( $\chi^2 = 3678.4$ ,  $gl = 406$ ,  $p < .000$ ), resultando ambos satisfactorios para la realización este análisis” (Cirami, et al., 2023) p. 1.

En cuanto a los resultados para consistencia interna, se utilizó coeficientes de alfa ordinal, con el propósito de “analizar aspectos de consistencia interna en cuanto a la confiabilidad de las puntuaciones de la estructura factorial propuesta. Valores obtenidos factores de Demandas (.87), Control (.8) y Apoyo Social (.91) resultaron aceptables y adecuados en términos de fiabilidad” (Cirami, et al., 2023) p.1.

Por último, para aportar evidencias de validez concurrente del instrumento, se utilizó el “criterio externo de Ansiedad Estado, evaluado mediante el Inventario de Ansiedad Estado-Rasgo (STAI E/R), en su versión adaptada para Argentina. Se eligió esta subescala del STAI por sus excelentes propiedades psicométricas y por su uso común como indicador de salud” (Cirami, et al., 2023) p.1.

Las correlaciones entre los factores de Demanda, Control y Apoyo Social y la Ansiedad Estado se calcularon utilizando los coeficientes  $r$  de Pearson y  $\rho$  de Spearman, respectivamente. Los resultados mostraron una correlación negativa, baja y significativa entre la escala de Ansiedad Estado y Apoyo Social, tanto con  $r$  ( $r = -0.234$ ,  $p < 0.01$ ) como con  $\rho$  ( $\rho = -0.219$ ,  $p < 0.01$ ), lo que indica que, a mayor apoyo social, menor es el nivel de ansiedad en los trabajadores. (Cirami, et al., 2023) p. 1.

Por otro lado, el instrumento Esfuerzo-recompensa es un cuestionario desarrollado por Siegrist. Consta de 23 23 ítems que evalúan tres variables principales: Esfuerzo físico (o extrínseco), Recompensas y Sobreinvolucramiento. Las primeras dos variables se califican en una escala de cinco puntos, que va de “Muy en desacuerdo” a “Muy de acuerdo”. La tercera variable, Sobreinvolucramiento, utiliza una escala de cuatro puntos que elimina la opción neutral, obligando a los participantes a elegir entre “Muy en desacuerdo” y “Muy de acuerdo”. Además, el cuestionario permite calcular una escala secundaria llamada Desequilibrio entre Esfuerzo y Recompensas, mediante una fórmula específica propuesta por el autor (Pineda., et al. 2023) p.9.

Con referencia a las confiabilidades omega de los instrumentos, se obtuvieron los siguientes índices: Esfuerzo físico, 0.83; Sobreinvolucramiento, 0.86; Recompensas, 0.76; Vigor, 0.93; Dedicación, 0.93; Absorción, 0.94; Ilusión por el trabajo, 0.94; Agotamiento, 0.91; Indolencia, 0.87; Culpa, 0.93; Salud física percibida, 0.77; y Salud mental percibida, 0.82. (Pineda., et al. 2023) p.9.

Los índices de ajuste del modelo fueron: RMSEA = 0.033 con un intervalo de confianza entre 0.029 y 0.033, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.973, Goodnes of fit index (GFI) = 0.93, Non-normed fit index (NNFI) = 0.973 y Comparative fit index (CFI) = 0.975 y Bondad de

ajuste (GFI) = 0.992. Todas estas cifras se localizan dentro de los criterios recomendados por varios autores, tales como Vandenberg y Lance (2000) y Kline (2005), dando pie a confirmar la validez de constructo y discriminante del instrumento (Pineda., et al. 2023) p.1.

A continuación, se presenta una tabla comparativa entre los dos instrumentos para tomar una decisión de su aplicación en la organización.

Tabla 1 Tabla comparativa entre el cuestionario JCQ y el cuestionario desequilibrio esfuerzo – recompensa

	<b>Forma de aplicación</b>	<b>Tiempo de aplicación</b>	<b>Gratuito / Pagado</b>	<b>Número de ítems</b>	<b>Grupal / Individual</b>	<b>Propiedades psicométricas</b>
<b>Job Content Questionnaire (JCQ)</b>	Impresado digital	25 min aprox.	Gratuito	27 en la versión original y 49 en la segunda versión	Individual	Coefficientes de alfa ordinal: Demandas (.87), Control (.8) y Apoyo Social (.91). validez externa: (Inventario de Ansiedad estado y rasgo - STAI E/R)
<b>Cuestionario de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa</b>	Impresado digital	20 min aprox.	Gratuito	23 ítems	Individual	RMSEA = 0.033 con un intervalo de confianza entre 0.029 y 0.033. TLI = 0.973. GFI = 0.93. NNFI = 0.973. CFI = 0.975

*Nota.* Para revisar las propiedades psicométricas a mayor detalle se recomienda revisar los trabajos de investigación de (Pineda., et al. 2023) y (Cirami, et al., 2023) Fuente: (Pineda., et al. 2023) & (Cirami, et al., 2023)

Si bien medir el estrés permite generar acciones correctivas o preventivas es importante tener en conciencia los efectos que atrae el no realizar intervenciones acordes a la realidad institucional, lo que puede afectar de distintas formas tanto a la persona como a la propia organización.

## 2.2. Efectos del Estrés en el Ámbito Laboral

Según (Navinés R., et al., 2016), en su estudio recopila varias enfermedades que puede causar el estrés laboral en el colaborador de manera individual, tales como

Tabla 2 Tabla sobre Enfermedades producidas por el estrés.

<b>Trastornos</b>	<b>Enfermedades y disfunciones</b>
Trastornos cardiovasculares	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
Trastornos gastrointestinales	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas.
Trastornos endócrinos	Anorexia, hipoglucemia, diabetes, trastornos tiroideos.
Trastornos respiratorios	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica.
Trastornos dermatológicos	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomania.
Trastornos musculares	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporrelaxia).
Otros	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide, fatiga crónica.

**Nota.** En la presente tabla se pueden observar los diversos trastorno y enfermedades derivadas del estrés. Fuente: (Rocío S., 2021).

Una vez revisados los efectos que el estrés produce en el organismo, es importante recalcar que, al no encontrarse en condiciones de salud óptimas, el trabajador puede presentar ausentismo, rotación laboral, reducción en el rendimiento físico de la persona, sumado a esto, las constantes preocupaciones por su salud, pueden exacerbar los síntomas, llegando a que el trabajador pierda su trabajo o renuncie para mejorar su salud. Por ende, las organizaciones deben de ser conscientes de que el estrés laboral aparte de afectar negativamente a la salud del trabajador, también repercute

en la empresa. Sumado a esto, se han encontrado relaciones del estrés laboral y el desempeño laboral; estrés laboral y clima organizacional; conflictos laborales y estrés.

### **2.3. Estrés laboral y Desempeño Laboral**

En el estudio de (Dolores Ruiz, et al., 2023), con relación a la variable estrés laboral se evaluaron cuatro dimensiones definidas, a saber: situación familiar, situación laboral, capacitación y productividad. Existe connotación relativamente alta del nivel de estrés, el cual afecta directamente el desempeño laboral de los trabajadores donde el 68.6% mantiene un desempeño bajo y el 31.4% se encuentra en un rango donde no se alcanza a cubrir sus niveles de desempeño laboral.

Los resultados del cuestionario sobre desempeño laboral indican que, aunque los trabajadores con un alto desempeño se esfuerzan por mejorar sus competencias en términos de conocimientos y experiencia, y muestran motivación al alcanzar metas y al recibir reconocimiento, estos factores no son suficientes para elevar significativamente su desempeño laboral. A pesar de su esfuerzo, los niveles de desempeño se mantienen bajos y no alcanzan una calificación aceptable. Esto sugiere la necesidad de intervenciones adicionales para apoyar su desarrollo y lograr mejoras en su rendimiento laboral.

El modelo presentado muestra una correlación positiva entre el estrés y el desempeño laboral. Con un nivel de significancia del 5% y un valor p de 0.001, el resultado cae en la región de rechazo de la hipótesis nula. Esto permite aceptar la hipótesis alternativa y concluir que el estrés laboral tiene una influencia significativa y lineal en el desempeño de los trabajadores. (Dolores Ruiz, et al., 2023)

### **2.4. Estrés laboral y Clima organizacional**

En la investigación de (Bada Quispe O.F., et al., 2020), el análisis de los niveles de estrés laboral en los docentes peruanos evidenció una mayor proporción en el nivel medio (80,7 %), seguido del nivel bajo (17,9 %) y del alto (1,4 %). (p.1).

“La EDCO, respecto a las instituciones educativas de la ciudad de Chimbote, aportó que el 78,6 % de los docentes percibió un nivel alto de clima organizacional, el 19,3 % como medio, el 2,1 % como bajo” (Bada Quispe O.F., et al., 2020).

“La relación inversa significativa entre el estrés laboral y el clima organizacional ( $r = -0,252$ ). Análisis por dimensiones, significancia estadística con las relaciones interpersonales ( $r = -0,270$ ), sentido de pertenencia ( $r = -0,244$ ) y retribución ( $r = -0,229$ )” (Bada Quispe O.F., et al., 2020)

Se encontró una relación inversa significativa entre el estrés laboral y algunas dimensiones clave del clima organizacional, como las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia y la retribución. En el contexto de una organización educativa, las relaciones interpersonales se basan en la confianza mutua, lo que facilita una comunicación efectiva y actitudes positivas en el trabajo. Esta relación inversa indica que, al mejorar el clima organizacional, se pueden reducir los niveles de estrés, lo cual ayudaría a prevenir problemas como el ausentismo debido al agotamiento físico y mental )” (Bada Quispe O.F., et al., 2020).

## **2.5. Relaciones Interpersonales y Estrés laboral**

Según un estudio realizado por (S., Astacio, 2021), cuando la carga de trabajo es moderada y el estrés está bajo control, las relaciones interpersonales entre los colaboradores son generalmente más manejables y armoniosas. Sin embargo, en situaciones de alta carga laboral y estrés, las relaciones se ven afectadas negativamente. Los resultados indican que, en momentos de estrés, aumenta la comunicación deficiente, la agresividad y los conflictos entre colaboradores, lo que contribuye a crear un ambiente tenso y poco colaborativo debido a la presión laboral elevada. (p. 1).

Una vez revisado los diversos elementos que tiene el estrés laboral y cómo este afecta a diversos ámbitos de la salud del trabajador y de la empresa, se puede evidenciar que el estrés laboral repercute directamente en la salud del trabajador, a su vez, el estrés laboral tiene una incidencia directa con varios aspectos internos de la empresa, tomando esto como referente, la importancia de mitigar el estrés laboral en el colaborador es indispensable, para que, de esta manera, tanto el colaborador como la empresa coexistan en relativa armonía.

Por ello, se ha propuesto realizar este proyecto con los colaboradores de la empresa florícola de Tabacundo, que están constantemente realizando actividades que demanda de esfuerzo físico y mental, se evaluará los grados de estrés que tienen los empleados y a partir de los resultados, se realizará un plan de intervención.

## CAPÍTULO III

### 3. Marco Metodológico

#### 3.1. Diseño

El alcance de este proyecto es descriptivo, ya que, se describe el estrés laboral y el rango del mismo que tienen los trabajadores de la florícola. Por ende, una vez que se determinó los niveles de estrés en los colaboradores, se realizó un plan de acción que beneficie a los trabajadores de la empresa florícola.

Este proyecto es de enfoque mixto, de diseño no experimental, ya que, se realizó sin la manipulación de la variable de forma deliberada, y solo se observaron los fenómenos en su naturaleza para posteriormente analizarlos. Siendo, un estudio transeccional descriptivo, debido a que, implica la recopilación y presentación sistemática de datos para dar una idea clara de la situación actual.

Este trabajo fue de tipo mixto, puesto que, se utilizó la recolección de datos para canalizar las respuestas y obtener los grados de estrés laboral en los trabajadores de la empresa florícola, a la vez, se utilizaron entrevistas al personal, para tener un mejor abordaje del estrés laboral y conocer a mayor profundidad las causas del mismo.

#### 3.2. Población y Muestra

El presente proyecto en su fase de diagnóstico se trabajó con la población y muestra detalladas en la siguiente tabla.

Tabla 3 Tabla sobre población y muestra de la empresa florícola Tabacundo

Personal	Cantidad	Instrumento Recolección de Datos	
		Encuesta	Entrevista
Administrativos	5	X	X
Operativos	97	X	
Total Muestra	102		
Total Población	190		

### **3.3. Criterios de Inclusión**

Como criterios de inclusión en base a la muestra se consideró al personal administrativo y operativo, género, la duración del empleo desde menos de un año hasta más de 5 años, la disposición a participar en este trabajo, la edad mínima de menos de 20 años hasta más de 60, estado civil, áreas de trabajo. Además, se consideró el proceso de sensibilización y el documento con el consentimiento informado por parte de los trabajadores.

### **3.4. Criterios de Exclusión**

Los criterios de exclusión se establecieron para garantizar la homogeneidad de la muestra y evitar sesgos en los resultados. Se excluyó a aquellos trabajadores que se encontraban en licencia médica, al personal con cambios en el área de trabajo recientemente, trabajadores con enfermedades catastróficas, trabajadores con uso de medicamentos psicotrópicos durante el periodo de recolección de datos; estos criterios permitieron enfocar en una muestra específica facilitando así la interpretación de los resultados.

### **3.5. Recolección de Datos**

Se utilizaron fuentes primarias, ya que, se aplicó un instrumento de evaluación del estrés laboral en línea basado en el cuestionario (JCQ), a través de Google Forms dirigido a los trabajadores tanto de la sección administrativa como operativa, este formulario se lo dividió en tres secciones, se utilizó una escala de valoración Likert que brinda 4 opciones de respuesta de opción múltiple, en donde se elige una única respuesta, según la experiencia y la percepción de los encuestados, mediante este formulario en línea se obtuvo las respuestas de forma inmediata conjuntamente con un resumen porcentual de las opiniones de los trabajadores.

Una vez obtenida la información de forma gráfica y porcentual, se procedió a realizar un análisis de los resultados conseguidos. Sumado a esto, se realizaron entrevistas al personal administrativo para indagar en mayor profundidad las respuestas obtenidas. Por otro lado, se utilizaron fuentes de información secundarias, las cuales aportaron la información necesaria para organizar y definir la información requerida, a través de libros, revistas, artículos, entre otros.

### 3.6. Operacionalización de variables

Tabla 4 Tabla sobre la operacionalización de la variable de estudio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de Medición
Estrés Laboral	Demanda	Porcentaje de cuestionarios aplicados y número de empleados participantes	Job Content Questionnaire (JCQ)
	Control		Entrevista semi estructurada
	Apoyo Social		
	Inestabilidad laboral		

### 3.7. Consideraciones Éticas

Para levantar la información, inicialmente se tuvo un acercamiento con el gerente general de la florícola, donde autorizó el proyecto de campo, se trabajó con el departamento de talento humano con quien se definió la ruta a seguir; este departamento se encargó de la socialización y sensibilización con material concreto relacionado al tema, socializada esta propuesta se procedió a realizar la encuesta en donde constaba el consentimiento informado y posteriormente las entrevistas, por otro lado, la garantía de los temas abordados son en contextos laborales, los cuales no tienen ningún riesgo de afección en la salud de los participantes.

### 3.8. Propuesta de Intervención

#### Diagnóstico

Para el diagnóstico, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento JCQ y los resultados de la entrevista semi estructurada realizada a los administrativos, ambos instrumentos se dividieron en tres categorías según el modelo demanda – control – apoyo social de Karasek y Johnson, dichas categorías que, al igual que el modelo tienen el mismo nombre, nos permiten identificar en que área se encuentra el estrés del trabajador y cómo podemos intervenir a partir de este diagnóstico. Además, en la encuesta se identificaron dos áreas más, que son las de estabilidad del empleo y probabilidad de perder el empleo, dándonos un panorama más amplio para poder determinar la causa del estrés en los trabajadores.

De esta forma, la empresa tiene un plan de intervención adaptado a sus necesidades, por ende, la florícola puede abordar el estrés de los trabajadores en áreas focalizadas y asegurarse de

que sus colaboradores tienen herramientas para gestionar el estrés laboral. Sumado a esto, el diagnóstico de los niveles de estrés sirve como referente para posteriores evaluaciones por parte de la empresa y comparar la evolución de sus colaboradores en cuanto al estrés laboral.

### **3.9. Resultados de la aplicación del instrumento JCQ**

#### **Demandas laborales**

Como primer paso para clasificar los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento JCQ, se realizó una matriz (Anexo 1) donde se catalogó el número de participantes que respondieron en la escala “estoy de acuerdo” y “completamente de acuerdo”, el porcentaje de esta misma escala y el porcentaje de la escala “en desacuerdo” y “totalmente en desacuerdo”, posteriormente, se realizó la división en categorías, tomando como referencia el modelo demanda, control y apoyo social, de esta forma, se puede obtener un panorama del motivo que causa el estrés laboral en los colaboradores y con un análisis de las preguntas, se puede catalogar en estas dimensiones: demanda laboral, control laboral y apoyo social laboral, además, se incluyeron otras dos categorías que son estabilidad del empleo y probabilidad de perder el empleo, debido a que el giro del negocio tiende a tener poca estabilidad laboral.

*Tabla 5* Tabla sobre los resultados del instrumento JCQ en Demandas Laborales

<b>Preguntas con Alta Puntuación (93% - 98%)</b>	
	"En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas" <b>98%</b>
<b>Demandas Laborales</b>	"Mi trabajo implica muchas acciones repetitivas" <b>93%</b>
	"Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidad" <b>93%</b>
	"En mi trabajo tengo que trabajar muy rápido" <b>91%</b>

Estos resultados indican que hay una percepción generalizada de que las demandas del trabajo son altas. Especialmente la necesidad de aprendizaje constante y la repetitividad pueden

contribuir al estrés si no están equilibradas con la capacidad de la persona para adaptarse y gestionar estas demandas.

### 3.10. Control Laboral

Tabla 6 Tabla sobre los resultados del instrumento JCQ en Control Laboral

<b>Preguntas con puntuaciones mixtas (50% - 92%)</b>	
<b>Control Laboral</b>	"En mi trabajo puedo tomar muchas decisiones por mí misma" <b>50 %</b>
	"Tengo muy poca libertad para decidir cómo hacer mi trabajo" <b>52%</b>
	"Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo" <b>70%</b>
	"En mi trabajo tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades" <b>83%</b>

Los resultados sugieren que existe una percepción limitada de control en el trabajo, con un bajo porcentaje de acuerdo en la autonomía y la toma de decisiones. Esto puede generar frustración y aumentar los niveles de estrés, ya que la falta de control puede llevar a la sensación de impotencia.

### 3.11. Apoyo Social Laboral

Tabla 7 Tabla sobre los resultados del instrumento JCQ en Apoyo Social Laboral

<b>Preguntas con alta puntuación (81% - 89%)</b>	
<b>Apoyo Social Laboral</b>	"Mi jefe o supervisor se preocupa del bienestar económico del personal" <b>92%</b>
	"Mis compañeros de trabajo son amigables" <b>89%</b>
	"La gente con la que trabajo se interesa por mí a nivel personal" <b>70%</b>

A pesar de algunas debilidades en el apoyo social, los resultados muestran que hay un buen nivel de apoyo entre colegas y supervisores en cuanto al bienestar, lo cual es positivo para mitigar el estrés.

Los resultados de la encuesta indican que hay un alto nivel de demandas laborales y una percepción limitada de control, aunque se cuenta con un buen apoyo social. Un plan de intervención debería enfocarse en equilibrar estas demandas con un aumento del control y el apoyo social para reducir el estrés laboral. Esto no solo mejorará el bienestar de los empleados, sino que también puede aumentar la productividad y la satisfacción laboral.

Esto en cuanto a las respuestas donde se menciona la demanda, el control y el apoyo social. Por otro lado, se realizaron dos preguntas adicionales sobre la estabilidad del empleo y la probabilidad de perder el empleo.

### 3.13. Estabilidad del Empleo

Tabla 8 Tabla sobre los resultados del instrumento JCQ en Estabilidad del Empleo

	<b>Resultados</b>
<b>Estabilidad del Empleo</b>	Regularmente estable: <b>70.6%</b>
	Temporal: <b>17.6%</b>
	Hay despidos frecuentes: <b>6.9%</b>
	Temporal y despidos frecuentes: <b>4.9%</b>

La mayoría de los empleados percibe su empleo como regularmente estable, lo que es positivo. Sin embargo, el 17.6% considera que su trabajo es temporal, lo cual puede aumentar la ansiedad y el estrés laboral. Un pequeño porcentaje reporta despidos frecuentes, lo que puede generar un clima de incertidumbre y desconfianza.

### 3.14. Probabilidad de Perder el Empleo

Tabla 9 Tabla sobre los resultados del instrumento JCQ en Probabilidad de Perder el Empleo

	<b>Resultados</b>
<b>Probabilidad de Perder el Empleo</b>	Nada probable: <b>22.5%</b>
	No muy probable: <b>29.4%</b>
	Algo probable: <b>39.2%</b>
	Muy probable: <b>8.8%</b>

Aunque un 51.9% de los encuestados considera que la posibilidad de perder su empleo es baja (nada probable + no muy probable), un 39.2% ve esta posibilidad como algo probable. Esto indica un nivel de incertidumbre significativo que puede afectar la motivación y el compromiso laboral.

Los resultados de estas preguntas indican que, aunque la mayoría de los empleados perciben su empleo como estable, hay una preocupación significativa por la posibilidad de perderlo. Un plan de intervención debe centrarse en fortalecer la percepción de estabilidad, proporcionar herramientas para manejar la inseguridad laboral y fomentar un ambiente de apoyo. Esto ayudará a reducir el estrés y a aumentar el compromiso y la satisfacción laboral en general.

### 3.15. Resultados de las Entrevistas Semi Estructuradas

Para clasificar los resultados de las entrevistas semi estructuradas aplicadas a los administrativos, se realizó una matriz (Anexo 2) donde se colocó la dimensión, la categoría principal, el código, la descripción y el ejemplo que se extrajo de la entrevista. Por cuanto, las dimensiones utilizadas fueron las del modelo demanda – control – apoyo social de Karasek y Johnson, para de esta forma identificar el motivo del estrés y catalogarlo en estas dimensiones, para facilitar la interpretación de los resultados, se re agrupó las categorías principales más relevantes.

Tabla 10 Tabla sobre los resultados de entrevistas semi estructuradas

<b>Dimensión</b>	<b>Categoría principal</b>
Demanda	Gestión de Tareas
	Balance y variedad de Tareas
	Condiciones físicas
	Distribución de la carga de trabajo
	Tiempo y opciones para completar el trabajo
Control	Desarrollo profesional
	Autonomía
	Habilidades
	Oportunidad de desarrollo
Apoyo Social	Libertad para la toma de decisiones
	Ambiente colaborativo
	Bienestar económico y personal
	Estabilidad laboral
	Comunicación
	Compañerismo

A partir de estos resultados, podemos inferir que las demandas del trabajo se centran principalmente en que la gestión de tareas, el balance y variedad de tareas que realizan lo empleado, las condiciones físicas, la distribución de la carga de trabajo, el tiempo y las opciones que tienen los trabajadores para completar el trabajo asignado y por último el desarrollo profesional.

Los trabajadores mencionan que muchas veces pueden gestionar las diversas tareas a través de la planificación y organización, pero en otras es complicado negociar las tareas que tienen que hacer, deben de obedecer lo que su jefe o superior les indica, en ocasiones estas directrices resultan contradictorias, además suelen tener tareas que no pueden acabar ese día de acuerdo a la planificación, esto genera angustia en las personas sobre las tareas que no pueden completar a tiempo.

Por otro lado, en cuanto al control, la autonomía en la toma de decisiones es limitada, esto debido a que los jefes y supervisores son los encargados de la toma de decisiones, en el área administrativa existe mayor libertad y delegación en las tareas, mientras que en el área operativa no tienen esta libertad, algunos supervisores suelen negociar con sus trabajadores las actividades que van a realizar durante la semana, pero otros no dejan espacio a la decisión y a la escucha activa.

En cuanto al apoyo social, se evidencia que existe una buena relación de compañerismo y el ambiente es colaborativo, sin embargo, algunas personas mencionan que la comunicación con sus supervisores no es la adecuada, generando roces en las labores. Además, los trabajadores expresan que la estabilidad laboral es incierta, pero esto se puede atribuir al giro del negocio, ya que, según la jefa de Talento Humano, los trabajadores renuncian y pueden ir a alguna florícola aledaña.

### **3.16. Fundamentación Teórica**

En la actualidad como se ha podido evidenciar, el estrés se ha normalizado, sin embargo, no es justificante para olvidarnos de que puede acarrear varias enfermedades como se ha mencionado previamente, por ende, la empresa debe velar por el bienestar de sus trabajadores. En el caso puntual de esta florícola, el estrés se da principalmente por las demandas físicas, la presión del tiempo, y la falta de control en sus quehaceres diarios, además de la inestabilidad laboral propia del giro del negocio. El buen ambiente laboral ayuda a mitigar los síntomas causados por el estrés,

para comprender a mayor profundidad las afecciones se ha tomado como base el modelo demanda, control y apoyo social de Karasek y Johnson.

Este modelo postula que el estrés laboral depende de la demanda en el trabajo, el control sobre el trabajo y el apoyo social. La alta demanda y el alto control son puestos activos, donde la motivación de aprendizaje puede desarrollar nuevos patrones de comportamiento, por el contrario, si se tienen una alta demanda y bajo control, son lugares de alta tensión, donde el trabajador puede llegar a generar riesgos de tensión psicológica y enfermedades físicas, la baja demanda y el alto control conciben sitios de mínima tensión, mientras que si existe baja demanda y bajo control se crean puntos pasivos. El apoyo social juega un papel importante, ya que si este factor se encuentra bajo se considera riesgoso, ya que, puede afectar los puestos de alta tensión, mientras que si el apoyo social es alto, es un factor positivo en las demás áreas.

### **Objetivo General**

Reducir los niveles de estrés percibido por los trabajadores de una florícola de Tabacundo, cantón Pedro Moncayo, mediante la implementación de un plan de intervención en el periodo 2024.

### **Objetivos Específicos**

- Fortalecer las capacidades de los trabajadores para asumir la carga de trabajo y las demandas físicas propias del puesto.
- Aumentar la autonomía y capacidad de toma de decisiones, mediante liderazgo, clarificación de roles y otras actividades que promuevan el desarrollo de habilidades.
- Fortalecer el apoyo social por medio de estrategias de comunicación efectiva y trabajo en equipo.

## Diseño de la Intervención

Objetivo	Tipo de Intervención	Estrategia	Acciones
Fortalecer el apoyo social por medio de estrategias de comunicación efectiva y trabajo en equipo.	Preventiva	Comunicación efectiva y trabajo en equipo.	<p><b>Acciones</b></p> <p><b>1. Rincón de los logros compartidos:</b> Establecer un espacio digital o físico donde los colaboradores puedan destacar públicamente los logros de sus compañeros. A través de este reconocimiento mutuo se fomenta el sentido de pertenencia y se anima la participación.</p> <p><b>2. Horarios de escucha activa:</b> Asignar a líderes y supervisores momentos específicos durante la jornada laboral una o dos veces por semana entre 15 a 20 min para recibir inquietudes de los colaboradores, brindándoles un espacio seguro para expresar necesidades y comentarios. Esto ayuda a construir confianza y proporciona apoyo emocional.</p> <p><b>3. Proyectos conjuntos:</b> Organizar proyectos entre las distintas áreas para fortalecer el trabajo en equipo, convivencia y promover la socialización, como por ejemplo videos sobre riesgos laborales, siembra de árboles nativos en los bosques quemados aledaños a la plantación, desayuno a las personas sin hogar, colada morada para toda la finca, entre otras acciones.</p>
			<p><b>Acciones a Largo Plazo</b></p> <p><b>1. Red de “mentores internos”:</b> Asignar a cada nuevo miembro de la organización un mentor que ya esté familiarizado con el entorno. Los mentores brindarán orientación, ayudando a los nuevos colaboradores a integrarse y a sentirse apoyados durante su adaptación.</p> <p><b>2. Evaluaciones de clima social cada trimestre:</b> Implementar encuestas trimestrales donde los colaboradores puedan expresar cómo perciben el apoyo de su equipo y qué áreas se podrían mejorar. Usar los resultados para adaptar las estrategias de comunicación y apoyo social de acuerdo a las necesidades emergentes.</p> <p><b>3. Talleres de trabajo en equipo y resolución de conflictos:</b> Realizar cada seis meses talleres enfocados en habilidades de comunicación y resolución de conflictos. Esto permitirá a los colaboradores aprender estrategias para fortalecer sus relaciones de trabajo y mantener un clima de apoyo.</p> <p><b>4. Programas de bienestar interdepartamentales:</b> Crear actividades (como jornadas de ejercicio, meditación o actividades recreativas) para todos los equipos, reforzando la interacción y cooperación entre diferentes áreas y fomentando un ambiente de trabajo saludable y de apoyo.</p> <p><b>Plan de Comunicación</b></p> <p><b>Inicio inmediato:</b> Empezar con la campaña de “El apoyo nos fortalece” para reforzar la importancia del apoyo social, utilizando correos internos, posters en la oficina y recordatorios en reuniones para que todos los colaboradores estén al tanto de estas iniciativas.</p> <p><b>Seguimiento mensual:</b> Revisar los resultados en reuniones de liderazgo y con equipos representativos para evaluar la efectividad de las acciones y hacer ajustes necesarios.</p> <p><b>Comunicación continua de logros y aprendizajes:</b> Compartir historias de éxito o anécdotas donde el apoyo y trabajo en equipo hayan sido clave para resolver desafíos o alcanzar objetivos, reafirmando el valor del trabajo conjunto.</p>



Objetivo	Tipo de Intervención	Estrategia	Acciones
Fortalecer las capacidades de los trabajadores para asumir la carga de trabajo y las demandas físicas propias del puesto.	Correctiva	Capacitación en ergonomía y manejo de la carga laboral	<p><b>Acciones Inmediatas</b></p> <p><b>1. Sesiones de capacitación en ergonomía básica y técnicas de levantamiento:</b> Realizar sesiones prácticas donde los colaboradores aprendan sobre posturas correctas, ajustes ergonómicos y técnicas seguras de levantamiento de peso, con el apoyo de un especialista en ergonomía.</p> <p><b>2. Taller de manejo de estrés y resiliencia:</b> Ofrecer talleres breves enfocados en el manejo de estrés, donde se introduzcan prácticas de respiración, técnicas de relajación y consejos para enfrentar la presión de forma saludable.</p> <p><b>4. Pausas activas estructuradas:</b> Crear un cronograma de pausas activas a lo largo del día en el que los colaboradores puedan estirar, hacer ejercicios de relajación o actividades de movilidad. Esto contribuye a la reducción del estrés físico y mental, mejorando la disposición para el trabajo.</p> <p><b>Acciones a Largo Plazo</b></p> <p><b>1. Programa de entrenamiento físico adaptado:</b> Ofrecer acceso a programas de entrenamiento físico adaptados a las demandas del puesto, con la guía de un entrenador o fisioterapeuta, para fortalecer los músculos más utilizados y mejorar la resistencia física.</p> <p><b>2. Capacitación continua en manejo de carga laboral y resiliencia:</b> Realizar capacitaciones regulares (trimestrales o semestrales) sobre técnicas de resiliencia y estrategias para gestionar el volumen de trabajo bajo presión, incluyendo la planificación y organización de tareas.</p> <p><b>3. Evaluaciones ergonómicas periódicas:</b> Realizar evaluaciones ergonómicas semestrales en los espacios de trabajo para detectar áreas de mejora y realizar ajustes en mobiliario y equipo de trabajo, reduciendo riesgos de lesiones a largo plazo.</p> <p><b>4. Programa de mentoría en manejo de carga y resiliencia:</b> Establecer un programa de mentoría donde trabajadores con mayor experiencia orienten a otros en prácticas para manejar la carga laboral de forma eficaz y saludable, promoviendo la resiliencia.</p> <p><b>5. Plataforma de apoyo en línea:</b> Crear un espacio virtual donde los colaboradores puedan acceder a recursos y capacitaciones, como videos sobre ergonomía y guías sobre manejo de la carga laboral, así como un foro para compartir experiencias y estrategias de resiliencia.</p> <p><b>Plan de Comunicación</b></p> <p><b>Fase inicial:</b> Informar sobre la importancia del autocuidado y la ergonomía en el trabajo mediante una campaña de comunicación, compartiendo consejos diarios y recordatorios sobre prácticas saludables.</p> <p><b>Actualización trimestral:</b> Revisar los resultados en las reuniones de equipo para compartir avances y buenas prácticas, reforzando la importancia de la resiliencia y el autocuidado como herramientas para un mejor desempeño.</p> <p><b>Difusión de testimonios:</b> Compartir testimonios de colaboradores que hayan implementado las técnicas y programas, resaltando los beneficios en su capacidad para manejar la carga laboral y adaptarse mejor a la presión.</p>

Objetivo	Tipo de Intervención	Estrategia	Acciones
<p>Aumentar la autonomía y capacidad de toma de decisiones, mediante liderazgo, clarificación de roles y otras actividades que promuevan el desarrollo de habilidades.</p>	<p>Preventiva</p>	<p>Clarificación de Roles y Responsabilidades</p>	<p><b>Acciones Inmediatas</b></p> <p><b>1. Definición y comunicación de roles claros:</b> Crear una matriz de roles y responsabilidades para cada puesto y revisarla en reuniones de equipo, aclarando el impacto de cada función en el equipo y en los objetivos organizacionales.</p> <p><b>2. Taller de toma de decisiones:</b> Organizar un taller breve que desarrolle habilidades en toma de decisiones, utilizando casos prácticos que los colaboradores puedan aplicar en sus tareas diarias. Este taller ayudará a que cada miembro identifique en qué contextos puede tomar decisiones de forma autónoma.</p> <p><b>3. Formato para delegación efectiva:</b> Implementar un formato estandarizado para delegar tareas, donde cada líder o supervisor detalla los objetivos, plazos, expectativas y recursos necesarios para completar una tarea, dejando espacio para la iniciativa personal del colaborador.</p> <p><b>4. Sesiones de retroalimentación bidireccional:</b> Establecer sesiones cada dos semanas de retroalimentación donde los colaboradores puedan expresar sus inquietudes y recibir orientación sobre sus decisiones. Esto fomenta una comunicación abierta y el desarrollo de habilidades en la toma de decisiones autónomas.</p> <p><b>Acciones a Largo Plazo</b></p> <p><b>1. Programa de desarrollo de habilidades de liderazgo:</b> Crear un programa de desarrollo de liderazgo donde los colaboradores puedan aprender y practicar habilidades de toma de decisiones, resolución de problemas y gestión de equipos. Este programa podría incluir sesiones de coaching y mentores internos.</p> <p><b>2. Rotación de roles o proyectos:</b> Ofrecer oportunidades para que los colaboradores asuman responsabilidades diferentes dentro de sus equipos o en proyectos transversales, lo que fomenta la autonomía y mejora su capacidad de adaptación y toma de decisiones en distintos contextos.</p> <p><b>3. Revisiones trimestrales de roles y metas:</b> Realizar una revisión de roles y objetivos cada tres meses para adaptarse a cambios en el equipo y organización, dando claridad sobre las áreas de autonomía en las decisiones y fortaleciendo la confianza en el proceso.</p> <p><b>4. Estrategia de retroalimentación continua:</b> Desarrollar un proceso continuo de retroalimentación donde los colaboradores reciban comentarios específicos sobre su autonomía y toma de decisiones. Esto puede incluir reuniones mensuales de revisión con un enfoque en reconocer logros y proporcionar orientación constructiva.</p>



Estrategias	Población	Recursos	Indicadores de Cumplimiento	Sostenibilidad	Monitoreo
Comunicación efectiva y trabajo en equipo.	Todos los trabajadores	Facilitador especializado, materiales didácticos, espacio físico.	<p>Porcentaje de empleados capacitados en comunicación efectiva y trabajo en equipo, frecuencia de reuniones de equipo que siguen una estructura clara y enfocada en objetivos comunes, con espacio para feedback, nivel de satisfacción en comunicación y colaboración, uso de herramientas (como chats grupales, aplicaciones de mensajería o tableros compartidos) para mejorar la comunicación en tiempo real y la gestión de tareas.</p>	<p>Porcentaje de colaboradores que demuestran habilidades de comunicación efectiva en evaluaciones semestrales, frecuencia de sesiones de retroalimentación para revisar y ajustar el desempeño del equipo y su dinámica de trabajo, medición de la cohesión y el apoyo social entre colaboradores en encuestas de clima laboral anuales, porcentaje de conflictos interpersonales o de equipo resueltos en menos de dos semanas desde su identificación.</p>	<p>Cantidad de iniciativas (reuniones rápidas, anuncios internos, informes de equipo) realizadas para mantener una comunicación activa y alineada, encuestas trimestrales para monitorear la efectividad de la comunicación y el trabajo en equipo en cada área, evaluación semestral de los colaboradores sobre la efectividad de las actividades de comunicación y colaboración, porcentaje de sugerencias y propuestas de mejora en comunicación que se implementan tras cada retroalimentación trimestral.</p>
Capacitación en ergonomía y manejo de la carga laboral	Todos los trabajadores	Presupuesto para incentivos	<p>Porcentaje de empleados capacitados en ergonomía y manejo de carga laboral, evaluación de la adopción de prácticas ergonómicas en el área de trabajo, porcentaje de empleados que participan en las pausas activas programadas durante el día, nivel de satisfacción de los colaboradores en encuestas posteriores a la capacitación sobre ergonomía y manejo de la carga laboral.</p>	<p>Número de evaluaciones ergonómicas realizadas en el lugar de trabajo según el plan establecido (semestral o anual), porcentaje de empleados que demuestran retención y aplicación de prácticas ergonómicas en evaluaciones posteriores (seis meses y un año después de la capacitación inicial), porcentaje de colaboradores que participan en actividades del programa de bienestar físico adaptado a las demandas del puesto, disminución de incidentes, lesiones o quejas relacionadas con la carga laboral.</p>	<p>Número de ajustes ergonómicos implementados en los espacios de trabajo tras cada evaluación, evaluación trimestral sobre la percepción de los colaboradores respecto a la facilidad para manejar la carga laboral tras las capacitaciones, monitoreo de la implementación de pausas activas en cada equipo y porcentaje de cumplimiento de la frecuencia recomendada (2-3 pausas al día), encuesta semestral para medir la percepción de reducción de fatiga y mejora en la capacidad para asumir las demandas físicas del puesto.</p>
Clarificación de Roles y Responsabilidades	Todos los equipos de trabajo	Supervisores, manual de funciones.	<p>Porcentaje de roles documentados y comunicados, porcentaje de tareas delegadas que utilizan el nuevo formato de delegación efectiva, porcentaje de colaboradores que asisten y participan activamente en las sesiones de capacitación, total de decisiones autónomas (sin intervención del supervisor) reportadas y ejecutadas por los colaboradores.</p>	<p>Porcentaje de colaboradores y líderes que usan consistentemente el formato de delegación después del primer trimestre, número de sesiones de retroalimentación efectivamente realizadas según lo planificado, porcentaje de colaboradores que demuestran habilidades de toma de decisiones en evaluaciones o escenarios prácticos cada seis meses, Valoración de los colaboradores sobre su autonomía en encuestas de clima organizacional o feedback trimestral</p>	<p>Número de revisiones de roles y metas completadas por cada equipo de acuerdo al plan, porcentaje de colaboradores que afirman tener claridad sobre su rol y responsabilidades en encuestas de retroalimentación, porcentaje de acciones de mejora identificadas y ejecutadas después de cada sesión de retroalimentación, monitoreo del desarrollo de habilidades de toma de decisiones y autonomía de cada colaborador mediante evaluaciones semestrales.</p>

### 3.17. Cronograma por Objetivos

Objetivos	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Fortalecer el apoyo social por medio de estrategias de comunicación efectiva y trabajo en equipo.	■											
Fortalecer las capacidades de los trabajadores para asumir la carga de trabajo y las demandas físicas propias del puesto.					■							
Aumentar la autonomía y capacidad de toma de decisiones, mediante liderazgo, clarificación de roles y otras actividades que promuevan el desarrollo de habilidades.									■			

### 3.18. Viabilidad de la Propuesta

La propuesta de intervención es viable por cuanto, tiene los permisos y aprobación de la empresa para implementarse en el plan piloto con algunas de las acciones que se han propuesto en el área administrativa, para posteriormente realizar todo el plan de intervención de acuerdo a lo establecido por la empresa.

### 3.19. Actividades realizadas en el plan piloto

Se realizó el plan piloto con 5 personas que conforman el área administrativa como primer momento, se realizaron 6 actividades las cuales fueron: Talleres de comunicación efectiva sobre cómo comunicarse de manera clara y asertiva, tanto verbalmente como por escrito; promover espacios de diálogo entre los empleados y jefes o supervisores; capacitación sobre cómo levantar cargas de manera segura, utilizando técnicas correctas para evitar lesiones en la espalda y las extremidades; programas de bienestar o subsidios para actividades físicas, como clases de yoga, pilates o gimnasio, que ayuden a mejorar la condición física de los empleados; organizar reuniones periódicas para revisar el progreso de las tareas y proyectos, aclarar dudas y ajustar roles según sea necesario. Esto ayuda a alinear expectativas y evitar malentendidos; en la asignación de

proyectos o tareas, se debe aclarar quién es responsable de cada parte del proyecto, incluyendo quién toma las decisiones, quién ejecuta y quién proporciona apoyo.

Además, se realizó una encuesta de satisfacción para conocer lo que opinaban los trabajadores sobre estas actividades, en la cual por medio de una escala donde 1 es Muy insatisfecho y 5 Muy satisfecho, la mayoría de los trabajadores consideran el rango de 4-5 de Satisfacción con las actividades planteadas, además de que han mejorado su nivel de bienestar en el trabajo; el reconocimiento que han recibido ha sido público fue hace 8 meses, según los colaboradores prefieren los reconocimientos monetarios y días libres. Las responsabilidades son están equilibradas, pero a veces hay sobre carga.

Por otro lado, se abrió un espacio de diálogo para sugerencias en cuanto al manejo del estrés laboral y bienestar emocional, en la cuales manifestaron que se debe de respetar las jornadas laborales y días festivos, deben de existir espacios de contención emocional, claridad en las actividades, programas de bienestar y convenios, reuniones periódicas.

Una vez concluido el plan piloto, se llegó a un acuerdo con la empresa para que las demás acciones planteadas en el plan de intervención, se realicen posteriormente en las demás áreas de la florícola, logrando de esta manera que los trabajadores reduzcan sus niveles de estrés laboral y tengan herramientas que la empresa les provee para su bienestar.

## CAPÍTULO IV

### Conclusiones

- Acerca de las bases teóricas y diagnóstico del estrés en los trabajadores de la florícola, la fundamentación teórica en base al modelo demanda – control – apoyo social de Karasek y Johnson, ha permitido sustentar cada acción y estrategia dentro de un marco probado, mientras que el diagnóstico actual del estrés ha sido clave para identificar las áreas de intervención específicas en la florícola de Tabacundo, adaptando las estrategias a las necesidades particulares de sus trabajadores.
- Otro punto es la planificación de estrategias antiestrés, de acuerdo al diagnóstico efectuado en la florícola, se formuló estrategias para reducir el estrés laboral en la florícola, y estas han proporcionado una base sólida para acciones sostenibles, ajustadas a las realidades específicas de la empresa y sus trabajadores.
- Por otra parte, la validación del plan piloto en el área administrativa, ha sido una estrategia efectiva para evaluar la viabilidad del proyecto a pequeña escala, identificando áreas de mejora y posibles ajustes antes de una implementación a mayor escala en la organización.
- En cuanto al fortalecimiento de las capacidades laborales de los trabajadores, la implementación de programas inmediatos de capacitación en ergonomía y manejo de carga laboral, ha demostrado ser una estrategia clave que los trabajadores puedan enfrentar mejor las demandas físicas de sus puestos. Estas iniciativas no solo previenen lesiones, sino que también mejoran el rendimiento y la satisfacción laboral, además, las acciones a realizarse a largo plazo, también contribuyen al estado de salud y mejora de la condición física de los trabajadores.
- Por otro lado, en la autonomía y toma de decisiones, la clarificación de roles y el desarrollo de habilidades para la toma de decisiones han fomentado un mayor sentido de autonomía entre los trabajadores, esto contribuye al empoderamiento de los empleados, lo que puede influir positivamente en la productividad y en la capacidad de adaptarse a cambios organizacionales, de igual forma estas y otras acciones se dividieron en inmediatas y a largo plazo para facilitar el cumplimiento del plan de acción.
- Con respecto al apoyo social y comunicación efectiva, las estrategias de comunicación efectiva y trabajo en equipo han reforzado el apoyo social dentro de la organización, por

lo cual, se ha fortalecido la cohesión, facilitando la colaboración y el compromiso de los trabajadores al involucrarse con sus compañeros.

### **Recomendaciones**

- Realizar evaluaciones de estrés regularmente para monitorear los efectos de las estrategias implementadas. Esto permitirá ajustar las intervenciones según el contexto y las necesidades emergentes.
- Realizar capacitaciones periódicas en ergonomía y manejo de carga laboral, combinadas con evaluaciones físicas regulares, ayudará a asegurar que los trabajadores mantengan prácticas saludables y puedan adaptarse a cambios en sus tareas o equipos.
- Fomentar un plan de desarrollo continuo en liderazgo, incluyendo la clarificación de roles, que se adapte a cada departamento o grupo de trabajo. Además, podría ser útil implementar sesiones regulares de feedback y retroalimentación constructiva.
- Continuar fortaleciendo el apoyo social a través de encuentros de equipo y talleres de comunicación donde los colaboradores puedan expresar sus ideas y recibir reconocimiento. Esto fomentará un ambiente de confianza y colaboración duradero.
- Plan de Expansión Gradual del “Plan Piloto”, después de validar el plan piloto en el área administrativa, se sugiere seguir implementando el mismo gradualmente en otras áreas. Esto permitirá identificar problemas específicos en cada sección y ajustar las estrategias conforme sea necesario.
- Crear un sistema de retroalimentación continua en el que los trabajadores puedan expresar sus percepciones sobre las estrategias de intervención. La retroalimentación ayudará a realizar ajustes oportunos y asegurará la efectividad de las iniciativas a largo plazo.

## Referencias Bibliográficas

- American Psychological Association*. (13 de mayo de 2010). Obtenido de Los distintos tipos de estrés: <https://www.apa.org/topics/stress/tipos>
- Aulestia Vizcaíno C. (2019). *JFactores de riesgo psicosocial como causa de estrés laboral en personal administrativo de una institución de educación superior: estudio de caso en la ciudad de Quito*. *Gestión Joven* 19, 22-38.
- Bada Quispe O.F., S. S. (et al., 2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *. MediSur*, 18 (6) 1138-1144.
- Báez, B. M. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consencuencias, medidas y buenas prácticas*. *Universidad Autónoma de Madrid*.
- Barrera-Rodríguez, D.-A. A.-V. (et al., 2022).
- Berra., R. E. (et al., 2014). *Emociones, estrés y afrontamiento en adolescentes desde el modelo de Lazarus y Folkman*. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*.
- Capezzuto C., G. A. (et al., 2017). *Estrés Laboral Síndrome de burnout y mobbing en el equipo de salud*. *Universidad de la República Uruguay*.
- Chiang Vega, M. G. (2013 et al., ). *Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud*. *Salud de los Trabajadores*.
- Cirami, L. M. (31 de agosto de et al., 2023). *Adaptación cultural y validación del Job Contents Questionnaire (JCQ) para trabajadores argentinos*. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*. Obtenido de <https://doi.org/10.26864/pcs.v13.n2.3>: <https://doi.org/10.26864/pcs.v13.n2.3>
- Dolores Ruiz, E. S. (et al., 2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *RAN. Revista Academia & Negocios*, 9 (2) 169-181.
- E., Steiler D. & Rosnet. (2011). <https://doi.org/10.3917/rsg.251.0071>. *La Revue des Sciences de Gestion*, 251, 71-79. Obtenido de Le mesure du stress professionnel. Différentes méthodologies de recueil. : <https://doi.org/10.3917/rsg.251.0071>
- Espinoza Ortíz, A. A. (et al., 2018). *Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés*. *Humanidades Médicas*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202018000300697&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202018000300697&lng=es&tlng=es) Recuperado en 05 de noviembre de 2024

- García, A. J. (2007). *Factores psicosociales, estrés y salud en distintas ocupaciones: un estudio exploratorio*. *Investigación en Salud*, IX(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14290109>:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14290109>
- Ibarra, A. P. (2023). Propuesta de bienestar laboral para minimizar el estrés en el personal administrativo del instituto cinar sistemas de pasto. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/34108?show=full&locale-attribute=pt>:  
<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/handle/20.500.12010/34108?show=full&locale-attribute=pt> Recuperado 05 mayo de 2024
- José, Villar José & León Rubio. (2011). *Resiliencia y calidad de vida en profesionales de la salud*. La Hora. (07 de enero de 2022). Estrés laboral deja pérdidas de \$1.6 millones al día en Ecuador. *Estrés laboral deja pérdidas de \$1.6 millones al día en Ecuador*, págs. <https://www.lahora.com.ec/pais/salud-mental-agotamiento-estres-laboral-costo-economia/> Recuperado el 13 de febrero de 2024.
- Mansilla, F. (2003). El Síndrome de Fatiga Crónica: del modelo de susceptibilidad a la hipótesis de la cadena de estrés en el área laboral. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, (86) 19-30.
- Moreno, V. G.-O. (2010). *Factores psicosociales del trabajo (demanda-control y desbalance esfuerzo-recompensa), salud mental y tensión arterial: un estudio con maestros escolares en Bogotá, Colombia*. *Universitas Psychologica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/647/64716832008.pdf>
- Mouzo, J. (06 de Julio de 2022). *El estrés laboral pesa en la salud mental*. Edición Nacional El País.
- Naranjo Pereira, M. (2009). Revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33 (3). 171-190.
- Navinés R., M.-S. O. (et al., 2016). Estrés laboral implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*, 146 (8) 359-366.
- OIT, O. I. (2015). *Panorama Laboral 2015 de América Latina y el Caribe*. Organización Internacional del Trabajo.

- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés laboral y salud. *Revista de Psicopatología y Psicología*, [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf) 3 (1) 73-79.
- Paredes Alfaro, L. (2015). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda. [Tesis de Maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Pérez, J. (2019). *¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? Salud Uninorte*. Obtenido de <https://doi.puce.elogim.com/10.14482/sun.35.1.158.72>:  
<https://doi.puce.elogim.com/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Pérez, J.P. (2019). *Construcción y validación de una Escala Demanda-Control-Apoyo para medir el estrés laboral*. Obtenido de <https://doi.puce.elogim.com/10.14482/sun.35.1.158.72>.
- Pineda., L. A. (31 (1), 1-16 de et al. 2023). *Características psicométricas del cuestionario de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa en docentes de Lima. Avances en Psicología*. Obtenido de <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2023.v31n1.2729>:  
<https://doi.org/10.33539/avpsicol.2023.v31n1.2729>
- Rocío S., V. S. (2021). *Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia*. Obtenido de <https://doi.org/10.15332/21459169>: <https://doi.org/10.15332/21459169>
- Rodríguez, P. J. (2001). *Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. Papeles del Psicólogo*.
- Rosana de Lourdes. (2018). *Consideraciones teórico metodológicas y prácticas acerca del estrés. Humanidades Médicas, 18 (3), 697-717*. Obtenido de Recuperado el 20 de marzo de 2024
- S., Astacio. (2021). *Incidencia del estrés laboral en las relaciones interpersonales de los empleados. [Trabajo de grado, Psicología]. Repositorio institucional Santo Domingo: Universidad Iberoamericana (UNIBE)*.
- Salamanca Velandia S.R., & Garavito Santander, Y.S. (2021). *Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia*. En & G. Salamanca Velandia S.R., *Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia* (págs. 410-432). Análisis. Obtenido de <https://doi.puce.elogim.com/10.15332/21459169.6806>:  
<https://doi.puce.elogim.com/10.15332/21459169.6806>

- Sara, Rodríguez Carvajal Raquel & Rivas Hermosilla. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y Seguridad del Trabajo*. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Serrano Rosa, M. &. (2009). *Estrés laboral y salud: indicadores cardiovasculares y endocrinos. Anales de Psicología*. Obtenido de <https://www.proquest.com/scholarly-journals/estrés-laboral-y-salud-indicadores/docview/1288742270/se-2>:  
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/estrés-laboral-y-salud-indicadores/docview/1288742270/se-2>
- Siegrist J., S. D. (2004). The measurement of effort–reward imbalance at work: European comparisons. *Social science and medicine*, 58, 1483-1499.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41. . <https://doi.org/10.1037//1076-8998.1.1.27>.
- Tirado, G. R.-C.-A.-G.-G. (et al., 2022). Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa y quejas subjetivas de salud: Un modelo de mediación moderada con profesionales sanitarios. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 13(2), 93-103.
- Vega S. (1998). *Riesgo psicosocial el modelo demanda-control apoyo social. Factores psicosociales y de organización*.

## Anexos

### Anexo 1 Matriz respuesta encuesta JCQ

Preguntas	Número de participantes que califica en la escala estoy de acuerdo y complementamente de acuerdo	Porcentaje de la población que califica en la escala estoy de acuerdo y complementamente de acuerdo	Porcentaje de la población que califica en la escala en desacuerdo y totalmente en desacuerdo
En mi trabajo necesito estar aprendiendo cosas nuevas	100	98,0%	20,0%
Mi trabajo implica muchas acciones repetitivas	95	93,1%	6,9%
Para mi trabajo necesito ser creativa	95	93,1%	6,9%
En mi trabajo puedo tomar muchas decisiones por mi misma*	51	50,0%	50,0%
Mi trabajo requiere de un alto nivel de habilidad	95	93,1%	6,9%
Tengo muy poca libertad para decidir cómo hacer mi trabajo	53	52,0%	48,0%
Existe variedad en las actividades que realizo en mi trabajo	88	86,2%	13,8%
Mis opiniones cuentan mucho en mi trabajo	71	69,6%	30,3%
En mi trabajo tengo oportunidad de desarrollar mis propias habilidades	85	83,4%	16,7%
En mi trabajo tengo que trabajar muy rápido	93	91,1%	8,8%
En mi trabajo tengo que trabajar muy duro	77	98,0%	93,1%
Mi trabajo requiere de mucho esfuerzo físico	74	72,6%	27,4%
Con frecuencia debo manejar o levantar objetos muy pesados en mi trabajo**	27	26,5%	73,5%
En mi trabajo se requiere una actividad física rápida y continua	83	81,3%	18,6%
Se me pide que realice una cantidad excesiva de trabajo**	65	36,3%	63,7%
Tengo tiempo suficiente para terminar mi trabajo	71	69,6%	30,4%
En mi trabajo tengo que responder a órdenes contradictorias	58	43,2%	56,9%
Tengo que trabajar teniendo mi cuerpo en posiciones incómodas durante largos periodos de tiempo**	75	26,4%	73,6%
Tengo que trabajar teniendo mis brazos y mi cabeza en posiciones incómodas durante largos periodos de tiempo**	78	23,6%	76,4%
La estabilidad en mi empleo es buena	94	92,2%	7,8%
Mi jefe o supervisor se preocupa del bienestar económico del personal a su cargo	70	68,6%	31,4%
Mi jefe o supervisor presta atención a lo que yo digo	71	69,6%	30,4%
Mi supervisor o jefe ayuda a que el trabajo se realice	91	89,3%	10,7%
Mi supervisor es bueno para lograr que se trabaje bien en equipo	83	81,3%	18,6%
La gente con la que trabajo es competente para hacer su labor	85	83,3%	16,6%
La gente con la que trabajo se interesa por mí a nivel personal	59	57,8%	42,1%
Mis compañeros de trabajo son amigables	94	92,2%	7,9%
Mis compañeros ayudan a que el trabajo se realice	83	81,3%	18,6%
¿Qué tan estable es su empleo?***	Regularmente estable: 72 Temporal: 18 Hay despidos frecuentes: 7 Temporal y despidos frecuentes: 5	Regularmente estable: 70.6% Temporal: 17.6%	Hay despidos frecuentes: 6.9% Temporal y despidos frecuentes: 4.9%
Algunas veces la gente pierde su empleo a pesar de querer conservarlo. ¿Qué tan probable es que Usted pierda su empleo en los próximos dos años?***	Nada probable: 23 No muy probable: 30 Algo probable: 40 Muy probable: 9	Nada probable: 22.5% No muy probable: 29.4%	Algo probable: 39.2% Muy probable: 8.8%

Puntuación neutra\*

Preguntas inversas\*\*

Preguntas adicionales sobre la estabilidad y probabilidad de perder el empleo\*\*\*

## Anexo 2 Matriz entrevista semi estructurada

Dimensión	Categoría Principal	Código	Descripción	Ejemplo
<b>Demandas</b>	Gestión de Tareas	GT-EI	Se gestiona mediante un plan de trabajo que se adapta a los inconvenientes de proveedores.	"Siempre se tiene una planificación y en base a eso se trabaja."
<b>Control</b>	Fomento de Creatividad	FC-EI	No se fomenta la creatividad directamente, pero se busca crear conciencia sobre el uso de recursos.	"No me da para fomentar, más bien sí para crear conciencia, porque mi cargo es de sistemas."
<b>Autonomía y Toma de Decisiones</b>	Autonomía y Toma de Decisiones	AD-EI	No hay autonomía para la toma de decisiones, siempre se requiere autorización en la jerarquía.	"Toda decisión, todo trabajo que se quiera realizar tiene que ser autorizado por el Ingeniero."
<b>Control</b>	Identificación de Habilidades	IH-EI	En un equipo pequeño, la identificación de habilidades se realiza a nivel de Jefatura en el grupo mayor.	"La Jefatura sí puede sacar este tipo de distintivos, él va viendo el potencial en cada uno de los trabajadores de los sistemas."
<b>Carga de Trabajo</b>	Distribución de Carga de Trabajo	DC-EI	La carga de trabajo se distribuye según prioridades, asegurando el funcionamiento óptimo del servicio.	"La prioridad número uno es que el internet siempre esté activo."
<b>Desgaste Físico</b>	Prevención de Desgaste Físico	PD-EI	No hay posturas forzadas; el trabajo implica movimiento y atención constante a los usuarios.	"Siempre me están llamando para que les ayude con esto, entonces no hay estático."
<b>Apoyo Social</b>	Ambiente Colaborativo	AC-EI	Fomentar autogestión y ser sociable con los usuarios.	"Trato de ser lo más sociable posible con el usuario para que me ayuden a dar solución a ciertos inconvenientes."

Dimensión	Categoría Principal	Código	Descripción	Ejemplo
<b>Demanda</b>	Variedad en las Tareas	VT-E3	Diversidad de labores y tareas diarias	"Cada día tenemos tareas diferentes, organizadas por un orden de labores."
<b>Demanda</b>	Motivación por Tareas Repetitivas	MTR-E3	Impacto de tareas repetitivas en la motivación	"No afecta nuestra motivación, porque ya estamos acostumbrados a esta rutina."
<b>Control</b>	Autonomía en el Trabajo	AT-E3	Nivel de autonomía que se les da a los trabajadores	"Les doy la oportunidad de opinar sobre las prioridades."
<b>Control</b>	Habilidades para el Trabajo	HT-E3	Importancia de habilidades blandas	"Considero que las habilidades blandas son las más importantes para nuestro trabajo."
<b>Control</b>	Oportunidades de Desarrollo	OD-E3	Disponibilidad de oportunidades de desarrollo profesional	"La empresa nos ofrece oportunidades para nuestro desarrollo profesional."
<b>Demanda</b>	Carga de Trabajo	CT-E3	Manejo de la carga de trabajo	"Sí, la carga de trabajo es manejable, ya que tenemos labores diarias bien definidas."
<b>Demanda</b>	Tiempo para Completar Tareas	TCT-E3	Disponibilidad de tiempo para realizar tareas de manera efectiva	"Con la organización que tenemos, contamos con el tiempo necesario para cumplir con nuestras tareas."
<b>Demanda</b>	Esfuerzo Físico en el Trabajo	EFT-E3	Necesidad de esfuerzo físico en las tareas	"Mi trabajo no requiere mucho esfuerzo físico, aunque hay días en que colaboro y ayudo a mis compañeros."
<b>Apoyo Social</b>	Relación con Compañeros	RC-E3	Calidad de la relación con los compañeros de trabajo	"La relación con mis compañeros es muy buena. La confianza y la buena comunicación son fundamentales en nuestro grupo de trabajo."
<b>Apoyo Social</b>	Oportunidades para Comunicar Problemas	CP-E3	Canales de comunicación para abordar problemas personales o laborales	"Les pregunto cómo están y si hay algún problema. Si necesitan ayuda, los apoyo y consulto con Recursos Humanos."
<b>Apoyo Social</b>	Estabilidad del Empleo	ESE-E3	Percepción de la estabilidad del empleo	"La estabilidad puede ser relativa, ya que siempre pueden surgir problemas."
<b>Apoyo Social</b>	Seguridad del Futuro Laboral	SFL-E3	Percepción de la seguridad en el futuro laboral	"Creo que mi futuro laboral es seguro. Hay un buen ambiente de trabajo."



<b>Dimensión</b>	<b>Categoría Principal</b>	<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>Ejemplo</b>
<b>Demanda</b>	Variedad en las Tareas	VT-E4	Percepción sobre la diversidad de tareas diarias	"Sí, siento que hay suficiente variedad en mis tareas diarias."
<b>Control</b>	Momentos de Creatividad	MC-E4	Oportunidades de ser creativa en el trabajo	"Las tareas que nos asignan en campo son momentos donde puedo ser más creativa."
<b>Demanda</b>	Impacto de Tareas Repetitivas	ITR-E4	Efecto de tareas repetitivas en la motivación	"Eso sí afecta, porque a veces pienso en las tareas que nos sobran y eso me distrae."
<b>Apoyo Social</b>	Comunicación de Tareas Pendientes	CTP-E4	Proceso para comunicar tareas no completadas	"A nuestros jefes directos les comunicamos cuando hay tareas pendientes."
<b>Control</b>	Opciones para Cumplir Tareas	CT-E4	Disponibilidad de opciones para cumplir tareas pendientes	"A veces nos dicen que debemos terminar lo que queda, pero tratamos de negociar alternativas."
<b>Control</b>	Libertad de Toma de Decisiones	LTD-E4	Grado de libertad para tomar decisiones	"En ciertas cosas tengo libertad, pero hay tareas que debemos seguir según las prioridades."
<b>Demanda</b>	Indicación Contradictoria	IC-E4	Existencia de instrucciones contradictorias	"A veces sí, hay contradicciones entre lo que dice el jefe y lo que tenemos que hacer."
<b>Control</b>	Habilidades Necesarias para el Trabajo	HN-E4	Importancia de diversas habilidades en el trabajo	"Necesitamos estar aptos para todo, con todas las habilidades y ganas."
<b>Control</b>	Oportunidades de Crecimiento	OC-E4	Percepción sobre oportunidades de desarrollo profesional	"Yo creo que sí hay oportunidades de crecimiento dentro de la organización."
<b>Demanda</b>	Carga de Trabajo	CT-E4	Evaluación de la carga de trabajo	"Sí, la carga de trabajo es manejable."
<b>Demanda</b>	Ritmo de Trabajo Abrumador	RTA-E4	Percepción de un ritmo de trabajo demasiado rápido	"A veces se nos carga el trabajo en un solo día y eso puede ser abrumador."
<b>Demanda</b>	Esfuerzo Físico en el Trabajo	EFT-E4	Requerimiento de esfuerzo físico en el trabajo	"Sí, camino muchos kilómetros durante el día y eso puede ser agotador."
<b>Control</b>	Gestión de Desafíos Físicos	GDF-E4	Estrategias para manejar el esfuerzo físico	"Hacemos pausas activas y me hidrato para seguir trabajando."
<b>Demanda</b>	Posiciones Físicas Exigentes	PFE-E4	Requerimientos de posiciones físicas en el trabajo	"No tengo posiciones exigentes, solo camino y escribo."
<b>Apoyo Social</b>	Relación con Compañeros	RC-E4	Calidad de la relación con compañeros de trabajo	"La relación con mis compañeros es buena, porque no se han quejado."
<b>Apoyo Social</b>	Apoyo de Compañeros	AC-E4	Percepción de apoyo recibido por parte de los compañeros	"Me siento apoyada por mis compañeros, ya que opinan y colaboran para mejorar el grupo."
<b>Apoyo Social</b>	Escucha de Preocupaciones	EP-E4	Atención del jefe a preocupaciones y opiniones	"Él escucha mis preocupaciones, pero no siempre da una solución."
<b>Apoyo Social</b>	Fomento del Trabajo en Equipo	FTE-E4	Evaluación del ambiente de trabajo en equipo	"Le pondría un 7, porque hay conflictos por falta de acuerdo en algunas cosas."
<b>Apoyo Social</b>	Preocupación por la Estabilidad Laboral	PEL-E4	Ansiedad sobre la posibilidad de perder el empleo	"Puede ser que sí me preocupe, porque no sé cuánto tiempo estaré aquí."



Dimensión	Categoría Principal	Código	Descripción	Ejemplo
<b>Demanda</b>	Gestión de Tareas	GT-E2	Asignación específica de actividades con fechas límite claras para cada miembro del equipo.	“Cada uno tenemos ya determinadas todas las actividades que tenemos que hacer durante toda la jornada”
<b>Demanda</b>	Balance entre Tareas Repetitivas y Creativas	BRC-E2	Se promueve un ambiente de trabajo agradable, ayudando a mitigar la monotonía de tareas repetitivas a través de dinámicas y música.	“La única área que escucha música en esta finca, siempre hay un espacio en el que conversamos, en el que nos reímos”
<b>Control</b>	Autonomía en la Toma de decisiones	ATD-E2	Autonomía limitada a ciertas áreas con delegación en ausencia de la jefa; decisiones importantes requieren autorización.	“Cuando yo no estoy, mi equipo sabe que hay cosas que puede hacer, como firmar un permiso cuando yo no estoy aquí”
<b>Control</b>	Identificación de Habilidades	IH-E2	Valoración de habilidades blandas sobre habilidades técnicas, utilizando manuales de funciones y experiencia para el desarrollo.	“Una de las cosas que yo valoro mucho y evaluo mucho en mi equipo son las habilidades blandas, el tema de la comunicación, el tema de la escucha”
<b>Control</b>	Desarrollo Personas y Profesional	DPP-E2	Promoción interna basada en competencias; mayor facilidad para crecimiento en personal operativo que en administrativo.	“Sí promovemos bastante el tema de evaluar las competencias de la persona como para poderle dar otro cargo”
<b>Demanda</b>	Distribución de Carga de Trabajo	DTC-E2	Gestión clara de responsabilidades individuales y contratación de personal adicional en temporadas de alta demanda.	“En mi equipo no es que tengo que decirles tienen que hacer esto, ni este otro, cada uno sabe lo que tiene que cumplir”
<b>Demanda</b>	Supervisión de Condiciones Físicas	SCF-E2	Monitoreo continuo de salud y seguridad laboral, fomentando la autogestión para resolver problemas físicos.	“Mi equipo sabe que si es que hay algún tema tiene que informar, tiene que hablarlo”
<b>Apoyo Social</b>	Estrategias para un Ambiente Colaborativo	EAC-E2	Se fomenta la comunicación abierta y el compañerismo, creando un ambiente de confianza y colaboración.	“Yo considero que muy aparte de que son mis compañeros, mis colaboradores, yo sí les considero a muchos mis amigos de cierto modo”
<b>Apoyo Social</b>	Bienestar Económico y Emocional	BEE-E2	Compromiso con el bienestar emocional mediante la escucha y apoyo, y con el bienestar económico a través de bandas salariales.	“Creo que el escuchar es una buena estrategia es darme el tiempo de ponerles la atención que ellos necesitan cuando hablamos”
<b>Apoyo Social</b>	Estabilidad de los Empleados	EE-E2	Garantía de estabilidad laboral mediante el cumplimiento puntual de pagos y capacitación en habilidades especializadas.	“Creo que una de las cosas que mayor estabilidad le puede dar al personal es el tema del cumplimiento en los pagos que somos puntuales”
<b>Apoyo Social</b>	Comunicación de la Seguridad Laboral	CSL-E2	Estrategias constantes de comunicación sobre seguridad laboral, incluyendo campañas educativas y uso de canales internos.	“Ella todos los días camina en campo, siempre les pedimos que tienen la radio, comuniquen, informe”

### Anexo 3 Encuesta de Satisfacción

¿Cómo calificarías la efectividad de las siguientes actividades para reducir el estrés en tu lugar de trabajo? Donde 1 es Muy Insatisfecho y 5 Muy Satisfecho	
1. Talleres de comunicación efectiva sobre cómo comunicarse de manera clara y asertiva, tanto verbalmente como por escrito.	4,6
2. Promover espacios de diálogo entre los empleados y jefes o supervisores.	4,6
3. Capacitación sobre cómo levantar cargas de manera segura, utilizando técnicas correctas para evitar lesiones en la espalda y las extremidades.	4,8
4. Programas de bienestar o subsidios para actividades físicas, como clases de yoga, pilates o gimnasio, que ayuden a mejorar la condición física de los empleados.	4,6
5. Organizar reuniones periódicas para revisar el progreso de las tareas y proyectos, aclarar dudas y ajustar roles según sea necesario. Esto ayuda a alinear expectativas y evitar malentendidos.	4,8
6. En la asignación de proyectos o tareas, se debe aclarar quién es responsable de cada parte del proyecto, incluyendo quién toma las decisiones, quién ejecuta y quién proporciona apoyo.	4,8

#### Preguntas de Satisfacción

¿Consideras que las actividades implementadas han mejorado tu bienestar emocional en el trabajo?	100%
¿Qué actividad te ha resultado más útil para reducir el estrés?	Programas de bienestar 60% Reuniones periódicas 20% Pausas activas 20%
¿Dentro de la empresa ha visto o vivido algún tipo de reconocimiento? ¿Cuál ha sido este reconocimiento? Escriba una breve respuesta.	Público hace 8, 7, 5 y 6 meses
¿Qué tan satisfecho/a estás con el sistema de reconocimiento en la empresa?	Muy Satisfecho 20% Satisfecho 60% Neutral 20%
¿Consideras que el reconocimiento que recibes motiva tu desempeño laboral?	Sí, mucho 80% Sí, de manera moderada 20%
¿Qué tipo de reconocimiento prefieres recibir?	Incentivos económicos o días libres 100% Muy Claro 20%
¿Te sientes claro respecto a tus roles y responsabilidades en la empresa?	Claro 60% Neutral 20%
¿Cómo le comunicaron las funciones y responsabilidades que iba a tener en su puesto de trabajo?	Inducciones, reuniones y de forma verbal
¿Las descripciones de tu puesto y las expectativas son comunicadas de manera clara y efectiva?	Siempre 40% A veces 40% Rara vez 20%
¿Consideras que tus responsabilidades están bien equilibradas en relación con otros empleados?	Sí, están bien equilibradas 40% A veces, pero hay sobrecarga 60%

### Anexo 4 Fotografías área administrativa



### Anexo 5 Consentimiento Informado para entrevista

**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, [Nombre] declaro que se me ha explicado que mi participación en las siguientes actividades es importante para implementar el plan piloto de la investigación cuyo título es **"Análisis de los niveles de estrés laboral y plan de intervención para los colaboradores de una empresa florícola de Tabacundo en el periodo 2024"**

- Talleres de comunicación efectiva sobre cómo comunicarse de manera clara y asertiva, tanto verbalmente como por escrito.
- Promover espacios de diálogo entre los empleados y jefes o supervisores.
- Capacitación sobre cómo levantar cargas de manera segura, utilizando técnicas correctas para evitar lesiones en la espalda y las extremidades.
- Programas de bienestar o subsidios para actividades físicas, como clases de yoga, pilates o gimnasio, que ayuden a mejorar la condición física de los empleados.
- Organizar reuniones periódicas para revisar el progreso de las tareas y proyectos, aclarar dudas y ajustar roles según sea necesario. Esto ayuda a alinear expectativas y evitar malentendidos.
- En la asignación de proyectos o tareas, se debe aclarar quién es responsable de cada parte del proyecto, incluyendo quién toma las decisiones, quién ejecuta y quién proporciona apoyo.

Acepto la solicitud de que la participación y posterior encuesta de satisfacción sea fotografiada para fines de investigación y respaldo.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

Asimismo, no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Cayambe, a 23 de octubre de 2024

(Nombre del entrevistado)  
[Firma]  
 Entrevistado

**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, [Nombre] declaro que se me ha explicado que mi participación en las siguientes actividades es importante para implementar el plan piloto de la investigación cuyo título es **"Análisis de los niveles de estrés laboral y plan de intervención para los colaboradores de una empresa florícola de Tabacundo en el periodo 2024"**

- Talleres de comunicación efectiva sobre cómo comunicarse de manera clara y asertiva, tanto verbalmente como por escrito.
- Promover espacios de diálogo entre los empleados y jefes o supervisores.
- Capacitación sobre cómo levantar cargas de manera segura, utilizando técnicas correctas para evitar lesiones en la espalda y las extremidades.
- Programas de bienestar o subsidios para actividades físicas, como clases de yoga, pilates o gimnasio, que ayuden a mejorar la condición física de los empleados.
- Organizar reuniones periódicas para revisar el progreso de las tareas y proyectos, aclarar dudas y ajustar roles según sea necesario. Esto ayuda a alinear expectativas y evitar malentendidos.
- En la asignación de proyectos o tareas, se debe aclarar quién es responsable de cada parte del proyecto, incluyendo quién toma las decisiones, quién ejecuta y quién proporciona apoyo.

Acepto la solicitud de que la participación y posterior encuesta de satisfacción sea fotografiada para fines de investigación y respaldo.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

Asimismo, no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Cayambe, a 23 de octubre de 2024

(Nombre del entrevistado)  
[Firma]  
 Entrevistado



**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo Scl declaro que se me ha explicado que mi participación en las siguientes actividades es importante para implementar el plan piloto de la investigación cuyo título es "Análisis de los niveles de estrés laboral y plan de intervención para los colaboradores de una empresa florícola de Tabacundo en el periodo 2024"

- Talleres de comunicación efectiva sobre cómo comunicarse de manera clara y asertiva, tanto verbalmente como por escrito.
- Promover espacios de diálogo entre los empleados y jefes o supervisores.
- Capacitación sobre cómo levantar cargas de manera segura, utilizando técnicas correctas para evitar lesiones en la espalda y las extremidades.
- Programas de bienestar o subsidios para actividades físicas, como clases de yoga, pilates o gimnasia, que ayuden a mejorar la condición física de los empleados.
- Organizar reuniones periódicas para revisar el progreso de las tareas y proyectos, aclarar dudas y ajustar roles según sea necesario. Esto ayuda a alinear expectativas y evitar malentendidos.
- En la asignación de proyectos o tareas, se debe aclarar quién es responsable de cada parte del proyecto, incluyendo quién toma las decisiones, quién ejecuta y quién proporciona apoyo.

Acepto la solicitud de que la participación y posterior encuesta de satisfacción sea fotografiada para fines de investigación y respaldo.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

Asimismo, no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Cayambe, a 23 de octubre de 2024

(Nombre del entrevistado)  
Scl  
Entrevistado

**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo Gat declaro que se me ha explicado que mi participación en las siguientes actividades es importante para implementar el plan piloto de la investigación cuyo título es "Análisis de los niveles de estrés laboral y plan de intervención para los colaboradores de una empresa florícola de Tabacundo en el periodo 2024"

- Talleres de comunicación efectiva sobre cómo comunicarse de manera clara y asertiva, tanto verbalmente como por escrito.
- Promover espacios de diálogo entre los empleados y jefes o supervisores.
- Capacitación sobre cómo levantar cargas de manera segura, utilizando técnicas correctas para evitar lesiones en la espalda y las extremidades.
- Programas de bienestar o subsidios para actividades físicas, como clases de yoga, pilates o gimnasia, que ayuden a mejorar la condición física de los empleados.
- Organizar reuniones periódicas para revisar el progreso de las tareas y proyectos, aclarar dudas y ajustar roles según sea necesario. Esto ayuda a alinear expectativas y evitar malentendidos.
- En la asignación de proyectos o tareas, se debe aclarar quién es responsable de cada parte del proyecto, incluyendo quién toma las decisiones, quién ejecuta y quién proporciona apoyo.

Acepto la solicitud de que la participación y posterior encuesta de satisfacción sea fotografiada para fines de investigación y respaldo.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

Asimismo, no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Cayambe, a 23 de octubre de 2024

(Nombre del entrevistado)  
Gat  
Entrevistado

**CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo Lor declaro que se me ha explicado que mi participación en las siguientes actividades es importante para implementar el plan piloto de la investigación cuyo título es "Análisis de los niveles de estrés laboral y plan de intervención para los colaboradores de una empresa florícola de Tabacundo en el periodo 2024"

- Talleres de comunicación efectiva sobre cómo comunicarse de manera clara y asertiva, tanto verbalmente como por escrito.
- Promover espacios de diálogo entre los empleados y jefes o supervisores.
- Capacitación sobre cómo levantar cargas de manera segura, utilizando técnicas correctas para evitar lesiones en la espalda y las extremidades.
- Programas de bienestar o subsidios para actividades físicas, como clases de yoga, pilates o gimnasia, que ayuden a mejorar la condición física de los empleados.
- Organizar reuniones periódicas para revisar el progreso de las tareas y proyectos, aclarar dudas y ajustar roles según sea necesario. Esto ayuda a alinear expectativas y evitar malentendidos.
- En la asignación de proyectos o tareas, se debe aclarar quién es responsable de cada parte del proyecto, incluyendo quién toma las decisiones, quién ejecuta y quién proporciona apoyo.

Acepto la solicitud de que la participación y posterior encuesta de satisfacción sea fotografiada para fines de investigación y respaldo.

Declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación en el estudio, y que se me ha asegurado que la información que entregue estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

Asimismo, no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria.

He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Cayambe, a 23 de octubre de 2024

(Nombre del entrevistado)  
Lor  
Entrevistado