



ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

“EL ESTRÉS: UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LOS DIFERENTES
PUESTOS DE TRABAJO EN UNA COOPERATIVA DE TUNGURAHUA”

Proyecto de Investigación Previo a la Obtención del Título de Psicóloga

Organizacional

Línea de Investigación:

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Autora:

LILIAN ESTEFANIA NAVAS GAVILANES

Director:

SEGUNDO GONZALO PAZMAY RAMOS, LIC. M.A

**Ambato – Ecuador
Julio 2018**

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE

AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

“EL ESTRÉS: UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LOS DIFERENTES
PUESTOS DE TRABAJO EN UNA COOPERATIVA DE TUNGURAHUA”

Línea de investigación

Recursos Humanos y/o Riesgo Laboral

Autora:

LILIAN ESTEFANIA NAVAS GAVILANES



BIBLIOTECA

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic. M.A.

f.

CALIFICADOR

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Mg. Msc.

f.

CALIFICADORA

Lima Rojas Dayamy, Lic. Mg.

f.

CALIFICADORA

Ana del Roció Martínez Yacelga, Dra. Mg.

f.

DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr

f.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

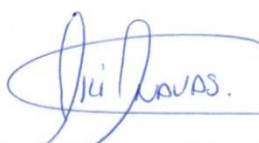
Ambato - Ecuador
Julio - 2018

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **LILIAN ESTEFANIA NAVAS GAVILANES**, con CC. **050345335-9** autora del trabajo de graduación intitulado: “**EL ESTRÉS: UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LOS DIFERENTES PUESTOS DE TRABAJO EN UNA COOPERATIVA DE TUNGURAHUA**”, previa a la obtención del título profesional de **Psicóloga Organizacional**, en la escuela de Psicología.

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

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



LILIAN ESTEFANIA NAVAS GAVILANES

CC. 050345335-9



BIBLIOTECA

Ambato, Julio 2018

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a mis padres,
Liliana y Wilson,
Con todo mi amor y cariño.

Por su sacrificio y entero esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por todas las bendiciones que he recibido día a día y por brindarme esa sabiduría necesaria para culminar exitosamente todas mis metas planteadas.

A mis padres, que con su ejemplo de lucha, sacrificio y perseverancia han guiado mi camino y han sido el motor fundamental e incondicional en cada paso que doy.

A mis profesores, por sus conocimientos y experiencias impartidas que han formado en mí, una profesional. De manera especial quiero agradecer al M.A. Gonzalo Pazmay Ramos. Mg. Aitor Larzabal Fernández, Mg. Eleonor Pardo Paredes y Mg. Dayamy Lima Rojas por el apoyo brindado en todo este proceso de investigación.

Por ultimo quiero agradecer a todas las personas que directa o indirectamente permitieron la realización de este proyecto.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal comparar el estrés laboral entre los diferentes puestos de trabajo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ecuadores de Tungurahua “COACET”. Se entiende por estrés laboral a las reacciones físicas y psicológicas de un individuo frente al desequilibrio entre las demandas, exigencias y capacidades del mismo. Estas reacciones al ser constantes y duraderas pueden interferir de manera negativa no solo en el desempeño laboral, sino también en la salud de los trabajadores y por ende en la organización. Se pretende medir el nivel de estrés percibido por cada uno de los colaboradores de la COACET para comparar entre puestos de trabajo. El proyecto está apoyado en una metodología de tipo no experimental, correlacional y de corte transversal con un enfoque cuantitativo. Se aplicó el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS; una adaptación de la Mg. Ángela Suárez Tunanña en un Contact Center de Lima (Suarez, 2013), y a través del programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) se obtuvieron los datos necesarios para la investigación. Los datos demostraron que ciertas dimensiones como tecnología, influencia del líder y falta de cohesión son más propensas a causar estrés laboral y puestos de trabajo como cajas, balcón de servicios y crédito, los mismos que se encuentran en atención al cliente tienen niveles mayores de estrés laboral que otros por lo que se pudo comprobar la hipótesis de investigación.

Palabras clave: estrés, laboral, puestos de trabajo.

ABSTRACT

The main aim of this study is to compare work stress between different job positions at COACET, Tungurahua Equators Savings and Loan Union. Work stress is understood as the physical and psychological reactions of an individual in the face of the imbalance between their demands, needs and skills. These reactions, which are constant and long-lasting, can negatively interfere not only in work performance, but also in the health of workers and therefore in the organization. It is hoped to measure the level of stress perceived by each one of the COACET employees to compare between job positions. The project is supported by a non-experimental, correlational and cross-sectional methodology with a quantitative approach. The OIT-OMS labor stress questionnaire that was adapted by Angela Suárez Tunantaña in a contact center in Lima (Suarez, 2013) was applied, and through the SPSS program (Statistical Package for the Social Sciences) the necessary data for the research were obtained. The data showed that certain dimensions such as technology, influence of the leader and a lack of cohesion are more likely to cause work stress, and jobs such as boxes, balcony services and loans, the ones that are a part of customer service, have higher levels of work stress than other positions, thus verifying the study hypothesis.

Key words: clave: work, stress, job positions.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PRELIMINARES

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Problema	5
1.2.1.- Descripción de problema	5
1.2.2.- Preguntas básicas	5
1.3. Objetivos	6
1.3.1. General	6
1.3.2. Específicos	6
1.4. Hipótesis de investigación.....	7
1.5. Variables	7
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. ESTRÉS LABORAL	8
2.2. Causas del estrés laboral	9
2.2.1 Clima organizacional:	9
2.2.2 Estructura organizacional:.....	10
2.2.3 Territorio organizacional.....	10

2.2.4 Tecnología.....	11
2.2.5 Influencia del líder	11
2.2.6 Falta de cohesión.....	12
2.3. Estresores laborales.....	12
2.3.1 ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO	13
2.3.1.1 El ruido.....	13
2.3.1.2 La iluminación	14
2.3.1.3 Ambiente Térmico	14
2.3.1.4 Diseño del puesto	15
2.3.2. ESTRESORES PSICOLÓGICOS	16
2.3.2.1 Tiempo de trabajo	16
2.3.2.2 Control y autonomía.....	17
2.3.2.3 Carga mental de trabajo	17
2.3.2.4 Demandas psicológicas emocionales	19
2.3.2.5 Contenido del trabajo	20
2.3.2.6 Participación y supervisión	21
2.3.2.7 Interés por el trabajador	21
2.3.2.8 Desempeño de rol.....	22
2.3.2.9 Relaciones interpersonales en el trabajo	23
2.3.2.10 Tecnoestrés.....	24
2.4. Consecuencias del estrés laboral.....	24
2.5 Estrés y relaciones con los factores socioeconómicos	25
CAPÍTULO III.....	26
METODOLOGÍA	26
3.1. Metodología	26
3.1.1. Tipo y diseño de la investigación.....	26
3.1.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	27
3.1.3. Validación del instrumento para la investigación	29

3.1.3.1. Confiabilidad de Alfa de Cronbach.....	29
3.1.3.2. Validación por expertos y beneficiarios.....	30
3.1.4. Población y muestra	30
3.1.5. Procedimiento metodológico	30
CAPÍTULO IV	33
ANÁLISIS DE RESULTADOS	33
4.1. Modelo empírico explicativo	50
CAPÍTULO V	53
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
5.1. Conclusiones	53
5.2. Recomendaciones.....	55
BIBLIOGRAFÍA	56
ANEXOS	60
Anexo 1. Validación del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS.....	60
Anexo 2. Cuestionario de la OIT-OMS	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Tablas

Tabla 2.1 Principales estresores laborales.....	12
Tabla 3.1 Descripción de condiciones del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS	27
Tabla 3.2 Descripción de dimensiones del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS	28
Tabla 4.1 Análisis de la confiabilidad.....	33
Tabla 4.2 Datos demográficos: Edad.	34
Tabla 4.3 Datos demográficos: Género.....	34
Tabla 4.4 Datos demográficos: Nivel de instrucción	34
Tabla 4.5 Datos demográficos: Área.....	35
Tabla 4.6 Datos sociodemográficos: Detalle general.....	35
Tabla 4.7 Dimensión 1: Clima organizacional.....	36
Tabla 4.8 Dimensión 3: Estructura organizacional	36
Tabla 4.9 Dimensión 5: Territorio Organizacional	37
Tabla 4.10 Dimensión 6: Tecnología	38
Tabla 4.11 Dimensión 1: Influencia del líder.....	38
Tabla 4.12 Dimensión 4: Falta de cohesión	39
Tabla 4.13 Dimensión 7: Respaldo del grupo	39
Tabla 4.14 Estrés laboral general	40
Tabla 4.15 Detalle general de las dimensiones y niveles de estrés.....	40
Tabla 4.16 Comparación de medias entre estrés laboral por dimensiones y género...	41

Tabla 4.17 Comparación de medias entre estrés laboral por dimensiones y nivel de instrucción	42
Tabla 4.18 Comparación de medias entre estrés laboral por dimensiones y área	43
Tabla 4.19 Comparación de medias entre puestos de trabajo y dimensión clima organizacional	44
Tabla 4.20 Comparación de medias entre puestos de trabajo y estructura organizacional	45
Tabla 4.21 Comparación de medias entre puestos de trabajo y territorio organizacional	45
Tabla 4.22 Comparación de medias entre puestos de trabajo y tecnología	46
Tabla 4.23 Comparación de medias entre puestos de trabajo e influencia del líder ...	47
Tabla 4.24 Comparación de medias entre puestos de trabajo y falta de cohesión	47
Tabla 4.25 Comparación de medias entre puestos de trabajo y Respaldo grupal	48
Tabla 4.26 Comparación de medias entre puestos de trabajo y estrés laboral general	49
Tabla 4.27 Comparación de medias entre estrés laboral en relación con las dimensiones.....	50
Tabla 4.28 Interpretacion general del estrés en los diferentes puestos de trabajo.....	51

Gráficos

Grafico 4.1 Modelo empírico explicativo del estrés en los diferentes puestos de trabajo.....	52
--	----

INTRODUCCIÓN

Los constantes cambios en la actualidad, la creciente competitividad los avances de la tecnología industrial, entre otros, ha provocado en los trabajadores la necesidad de esforzarse cada vez más dentro de su área de trabajo para cumplir con las exigencias que se les presentan día a día. Así añade Stellman (2000), un mayor esfuerzo físico y mental sumado la tensión por cumplir con sus obligaciones son producto del estrés más frecuente en los lugares de trabajo (mi traducción). ¿Pero que es el estrés? Florida (2013) menciona que “existe el estrés bueno y el estrés malo” (p. 35). El estrés bueno es aquel que ayuda a las personas a enfrentarse positivamente las circunstancias que se presentan en la vida y el estrés malo que se convierte en todo lo contrario y que al ser intenso y duradero puede interferir en la salud del individuo.

La presente investigación se enfocó en medir el nivel de estrés percibido por los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua (COACET). En la cual detalla a continuación el resumen de los capítulos que contiene el mismo: El primer capítulo, contiene el planteamiento de la propuesta de trabajo en el cual incluye antecedentes investigativos, descripción del problema, objetivos, hipótesis y variable de estudio.

El segundo capítulo constituye el marco teórico en el cual incluye conceptos sobre el estrés laboral según varios autores y de organizaciones internacionales referentes a la

salud. Seguidamente la una descripción de las causas del estrés laboral según la OIT-OMS y de los estresores laborales más comunes según Florida (2013). Así como una breve descripción las consecuencias del estrés laboral.

El tercer capítulo corresponde a la metodología, en el cual se especifica el diseño, enfoque y diseño de investigación. Así mismo, se detalla la población y los instrumentos con los que se va a trabajar en la investigación.

El cuarto capítulo corresponde al análisis e interpretación de resultados a través de la aplicación del cuestionario en la cual se presenta en tablas para una mejor comprensión.

En el quinto capítulo se expone las conclusiones y recomendaciones pertinentes al trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA PROPUESTA DE TRABAJO

1.1. Antecedentes

Se han revisado varios estudios sobre el estrés y puestos de trabajo, de los que destacan los siguientes: García, Mariscal, López, Quiroz, y Felicitas (2016), en la V encuesta europea encuestaron a casi 44.000 trabajadores europeos de 34 nacionalidades concluyendo que las condiciones como la carga laboral, bajo apoyo social y bajo control sobre el trabajo se consideran predictores del aumento de estrés. Sin embargo según Arribas, Santos, Rodríguez, Moreno, Copa, y Casadevall (2006), en una investigación con 1656 enfermeras de la Comunidad de Castilla y León, el estrés se relaciona con el esfuerzo físico, apoyo social y no con la falta de control.

Al parecer los dos estudios mencionados concuerdan que el estrés es causado por las cargas laborales y bajo apoyo social pero hay un desacuerdo en cuanto a la falta de control. No obstante según Saura, Simo, Enache, y Fernández (2011), en un estudio en 26 casos de profesorado en las universidades públicas españolas demuestran que la inseguridad también puede ser causante del estrés laboral. La inseguridad del individuo frente a las diversas situaciones presentadas en el diario trabajo.

En otro estudio realizado por Artazcoz, Cruz, Moneada, y Sánchez (2000), en 273 enfermeras y en auxiliares de clínica de unidades asistenciales de un hospital público de Barcelona menciona que el estrés se relaciona con los riesgos laborales clásicos como los riesgos psicosociales. Este estudio concuerda con la investigación de García, Iglesias, Saleta, y Romay (2016), en 621 docentes de la Universidad de A Coruña demuestra a través del método ISTAS21 que los riesgos psicosociales son desfavorables para la salud.

Además Sánchez (2013), en su estudio a empleados de bancos y cajas con una muestra de 102 trabajadores a través de un cuestionario ad hoc concluye que es el compromiso el que influye en los niveles de estrés, es decir, cuanto mayor es el compromiso menores son los niveles de estrés.

En conclusión se observa que el estrés laboral se ve afectado por diversos factores como carga laboral, bajo apoyo social, bajo control sobre el trabajo e inseguridad laboral como se puede denotar en los estudios e investigaciones presentadas.

1.2. Problema

1.2.1.- Descripción de problema

Se ha podido observar en la cooperativa de educadores de Tungurahua que el estrés puede estar relacionado con las cargas laborales en los diferentes puestos de trabajo. Se ha evidenciado principalmente a través de las quejas verbales y escritas de los socios-clientes hacia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua (COACET): verbal en la unidad de talento humano y escrita por medio del buzón de quejas encontrado en las oficinas principales. Además se vio reflejado en puntuaciones altas en estrés laboral mediante el estudio realizado sobre los riesgos psicosociales durante las prácticas pre-profesionales. Por ello se cree importante realizar una investigación del estrés relacionado con las características de los puestos de trabajo.

1.2.2.- Preguntas básicas

¿Dónde se origina?

En la cooperativa de Educadores de Tungurahua COACET. En el área de atención al cliente.

¿Dónde se detecta?

En el nivel de estrés del área de atención al cliente

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Comparar el nivel de estrés en los diferentes puestos de trabajo en una cooperativa de Tungurahua

1.3.2. Específicos

- Realizar una revisión bibliográfica sobre el estrés y su relación con las cargas laborales
- Medir los niveles de estrés percibidos por los colaboradores en una empresa de Tungurahua
- Realizar un modelo empírico explicativo que relacione el estrés con los diferentes puestos de trabajo

1.4. Hipótesis de investigación

Las personas que se encuentran en atención al cliente tienen un índice de estrés mayor que los administrativos.

1.5. Variables

Variable A: Niveles de estrés

Variable B: Puestos de trabajo

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ESTRÉS LABORAL

El concepto de estrés laboral toma relevancia en las organizaciones como un propósito de cubrir la problemática que afecta cada vez más y en mayor nivel a los trabajadores. Según Leka, Griffiths, y Cox (2004), el estrés laboral es el desajuste entre capacidades de la persona y las demandas percibidas en el lugar de trabajo. Dicho de otro modo, la repuesta del individuo frente al sentimiento de impotencia para realizar cierta actividad es el estrés laboral así añade Chacín, Corzo, Rojas, Rodríguez, y Corzo. (2002) “la percepción del estrés en el trabajo y la respuesta del individuo a la misma” (párr. 1). Es decir el estrés laboral es reflejado en las reacciones de las situaciones que se presentan en el ámbito laboral.

Dos importantes organizaciones internacionales presentan sus definiciones sobre el estrés laboral relacionado con la salud. Para la Organización Internacional del Trabajo (2016) el estrés laboral es “la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias” (p. 2). De igual manera el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHIT, 2015), considera que el “estrés afecta

negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores” (p. 1). Es decir que las personas que se sienten presionados dentro del ámbito laboral durante tiempo prolongado, presentan incomodidad al desenvolver correctamente en sus actividades diarias o sienten la falta de recursos para concluir con sus funciones por lo que tienen altas probabilidades de tener estrés laboral.

2.2. Causas del estrés laboral

Las causas son factores que se encuentran en el ambiente laboral. Pueden ser internos o externos pero que son capaces de provocar algún tipo de daño en la salud de los trabajadores, según la OIT-OMS citado en Suárez (2013), menciona 7 dimensiones que se encuentran relacionadas con el estrés laboral y que al medirlas mediante reactivos se puede conocer el nivel de estrés que perciben los trabajadores. A continuación se detalla estas dimensiones:

2.2.1 Clima organizacional:

Se refiere al ambiente de trabajo dentro de la organización, Quintana, Africano y Farías (2008) añade que el “ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros” (p. 36). Así se puede explicar la relación que existe entre el clima organizacional con el estrés laboral, un ambiente desagradable,

la forma de trabajo y políticas generales de la empresa pueden ser causantes del estrés percibido por los empleados de una organización.

2.2.2 Estructura organizacional:

Es la forma en que las organizaciones establecen jerarquías, departamentos delegan funciones, tareas, actividades, entre otras, con la finalidad de producir no solo en los recursos materiales sino también un diseño estructural que genere formas de trabajo acopladas al bien estar de los recursos humanos. Es la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades organizacionales, como son las relaciones entre jefes, subordinados y clientes y de una u otra forma generan satisfacción o molestias en los trabajadores.

2.2.3 Territorio organizacional

Se refiere al espacio en el que se desenvuelve la persona o el lugar en el que desarrolla sus actividades diarias dentro de una organización. Se ha demostrado que colaboradores que perciben de manera negativa su espacio de trabajo, mantienen un bajo control de las actividades de su área y les cuesta el trabajo proactivo por lo que son propensos a tener altos niveles de estrés laboral. Así nos comprueba Chacín, Corzo, Rojas, Rodríguez, y Corzo. (2002), “la territorialidad es un potente estresor, y sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos o es invadido el territorio propio”

(párr. 9). Por lo que el diseño organizacional puede ser motivo de eficacia o de estrés para el trabajador.

2.2.4 Tecnología

La tecnología denota todos los recursos con los que la organización cuenta ya sean recursos humanos, recursos materiales, información, conocimientos, etc, son aquellos capaces de provocar estrés laboral al percibir la falta de equipos-materiales y conocimiento técnico que son necesarios para llevar a cabo su trabajo.

2.2.5 Influencia del líder

El líder en las organizaciones es el individuo valorado como un ser impulsor, que genere en los demás un valor adicional. Es aquel que a través de la interacción entre varias personas, sea capaz de conducir o influenciar en los demás para alcanzar metas u objetivos comunes. Sin embargo puede ser producto de estrés para los trabajadores cuando esta influencia es aplicada incorrectamente, de modo que el líder es visto como autoridad que se convierte en netamente poder. Así manifiestan los trabajadores la falta de apoyo, falta confianza y falta de interés por parte de los líderes, superiores o jefes.

2.2.6 Falta de cohesión

Dentro de cada organización la cohesión grupal hace referencia al conjunto de individuos que interactúan mediante procesos de comunicación para alcanzar objetivos comunes. Por el contrario la falta de cohesión puede significar la falta de colaboración, falta de prestigio y falta de organización en el trabajo, por consecuente se obtiene baja responsabilidad, compromiso, ausentismos, entre otros.

2.3. Estresores laborales

Los estresores laborales más comunes según Florida (2013), son lo estresores físicos y psicológicos como se observa en la tabla 2.1.

Tabla 2.1

Principales estresores laborales

Estresores laborales	
Físicos	Psicológicos
Ruido	Tiempo de trabajo
Iluminación	Control y autonomía
Ambiente térmico	Carga laboral
Diseño de puestos	Demandas emocionales
	Contenido de trabajo
	Participación y supervisión
	Interés por el trabajo
	Desempeño de rol
	Relaciones interpersonales
	Tecnoestrés

Tabla 2.1 Principales estresores laborales según Florida, P. (2013). *Control del estrés laboral*. España: Editorial Bomarzo, S.L. Derechos de autor por Editorial Bomarzo, S.L.

Como se puede ver, en la tabla 2.1 muestra aquellos estresores más frecuentes en el área laboral, cuya clasificación son: físicos y psicológicos, los mismos que contiene

una sub-clasificación que son aquellos que según su intensidad o prolongación pueden intervenir en la salud de los trabajadores.

2.3.1 ESTRESORES DEL AMBIENTE FÍSICO

2.3.1.1 El ruido

El ruido es una de las sensaciones que el cuerpo percibe del medio ambiente, a través del sentido auditivo. El ruido se considera un estresor cuando provoca molestias en los trabajadores, por ejemplo ruidos desarticulados y más aún si se encuentran en altos niveles de volumen. El ruido además de provocar molestias, desconcentración o condiciones de malestar en el trabajo puede afectar a la salud. El ruido constante y duradero puede ocasionar sordera en el individuo que se encuentre expuesto al presente riesgo físico.

Una de las obligaciones de los empleadores es buscar alternativas que puedan contrarrestar con todos estos riesgos que pueden poner en peligro la salud y la integridad de los trabajadores y en ello incluye un estudio de las condiciones y su debida prevención. Por ejemplo a través de los equipos de protección personal para oídos como los audífonos, auriculares, pampones, entre otras.

2.3.1.2 La iluminación

La iluminación es una sensación percibida por el cuerpo a través del sentido de la vista, uno de los órganos más sensibles y de mayor cuidado del cuerpo. Según INSHIT (2015), “los trabajadores deberán disponer de condiciones de visibilidad adecuadas” (p. 14). Condición que permita a los trabajadores desenvolverse en sus puestos de trabajo. La iluminación es considerada como estresor cuando produce molestas en los trabajadores, por ejemplo una iluminación muy baja o muy alta genera incomodidad y en largas jornadas de trabajo, puede provocar cansancio visual o enfermedades profesionales. Cabe recalcar que existen métodos que pueden prevenir este riesgo como puede ser a través de la utilización equipos de protección individual o colectiva como son las gafas, lentes, cascos visuales entre otras.

2.3.1.3 Ambiente Térmico

El ambiente térmico es otros de los factores que según Florida (2013), “refiere a la temperatura y la humedad” (p. 67). Estas características son diversas en los lugares de trabajo, por su intensidad o tipo de trabajo. El ambiente térmico y la adaptabilidad del trabajador es un punto clave para la ejecución correcta del empleado en cuanto a sus funciones laborales. Sin embargo el ambiente no favorable afecta no solo en la producción de los trabajadores sino también puede poner en riesgo la salud de los mismos (INSHIT, 2015). Por ejemplo, demasiado frío o demasiado calor causas

molestias, y provoca como un mayor esfuerzo físico debido a las altas temperaturas o contracciones musculares por las bajas temperaturas.

Existen otros tipos de agentes en el ambiente que también pueden influir en la salud de los trabajadores. Los agentes biológicos y químicos a los que se encuentran expuestos (INSHIT, 2015), los mismos que se deberán evaluar a través de instrumentos para conocer el nivel de riesgo y por consecuencia su efectiva precaución para evitar los efectos dañinos en el desarrollo de los trabajos.

2.3.1.4 Diseño del puesto

El puesto de trabajo es aquel lugar en el que se desenvuelve la persona para cumplir con los objetivos o funciones propuestas y especificadas para dicho trabajo. Para ello, su diseño debe adoptar ciertos procedimientos que especifiquen sus necesidades individuales. Según Mondelo, Torada, Busquets, y Bombardó, (2004), “el principio ergonómico fundamental es adaptar la actividad a las capacidades y limitaciones de los usuarios” (p. 25). Cabe recalcar que al ser un espacio en el que el individuo interactúa alrededor de 8 horas diarias, las condiciones deben ser óptimas para el trabajador y su desarrollo de las actividades por que el diseño debe ser global, en que abarque un análisis de todo los factores que puedan poner en riesgo la salud del individuo ocupante del puesto de trabajo

Las organizaciones al ser encargadas de diseñar los puestos de trabajo son los responsables de generar de adoptar medidas que permita a los empleados trabajar sin riesgos en general. “Las dimensiones como mínimo deben ser 3 metros de altura, 2 metros cuadrados de superficie, 10 metros cúbicos” (INSHIT, 2015, p. 17). Las dimensiones son necesarias para evitar riesgos y efectivizar las actividades del trabajador. Los puestos de trabajo con considerados como estresores cuando su diseño no fue estructurado para la ejecución de dicha actividad y provoca malestar en el trabajador.

2.3.2. ESTRESORES PSICOLÓGICOS

2.3.2.1 Tiempo de trabajo

El presente tipo de estresor tiene que ver con la regulación de tiempo en el trabajo. Se sabe que la acumulación de horas o la falta de tiempo en actividades laborales constituyen un riesgo en la salud y seguridad de los empleados. Para ello, la jornada laboral establecida es de 8 horas al día y 40 semanales, esto ha permitido a los individuos o a las empresas a organizar horarios de trabajo de manera que se pueda cumplir con los objetivos propuestos y en consecuencia evitar riesgos en la salud de los trabajadores.

No obstante, existen situaciones que pueden alterar dicha organización y por ende desencadenar en estrés. Situaciones provocadas ya sea por las organizaciones, por el

trabajador, caso fortuito o fuerza mayor y que por motivo especial se alarga, se acorta jornadas o se disminuye horas de descanso, pero las exigencia laborales continúan, mismas que trabajador no puede contrarrestarlas a consecuencia desencadenar en problemas relacionados al estrés.

2.3.2.2 Control y autonomía

El presente factor tiene que ver con la influencia del control en las actividades realizadas y la autonomía con la que realiza dicha actividad. Se entiende por autonomía a la libertad que tiene el trabajador (Artazcoz, Cruz, Moneada, y Sánchez, 2000). Aquella libertad para decidir sobre situaciones referentes a lo laboral como en el tiempo, organización, ritmo, descansos, entre otras. Se considera como un estresor cuando el nivel de control no es correcto, de igual forma menciona Sánchez (2011), “cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos” (p. 20). Y al hablar de autonomía como un estresor se presenta cuando el trabajador actúa solo bajo disposiciones de su jefe y no tiene la potestad de decidir sobre sus labores.

2.3.2.3 Carga mental de trabajo

En la actualidad las exigencias laborales demandan en los trabajadores un mayor esfuerzo mental en comparación con el esfuerzo físico. Hay varios autores que conceptualizan la carga mental de trabajo, según Gil (2012): “Es un conjunto de requerimientos psicofísicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la

jornada laboral” (p. 157), de igual manera Florida (2013) conceptualiza la carga mental como: “Conjunto de requerimientos a los que el trabajador ha de hacer frente a lo largo de su jornada laboral. Se trata de las demandas de tipo cognitivo o emocional que exige la actividad laboral” (p. 75). Sin embargo otros dos autores añaden además de su concepto, causas y consecuencias en los trabajadores, Díaz (2013) menciona la causa, “la carga mental se produce en tareas que implican procesos cognitivos, procesamiento de información y aspectos afectivos” (p. 115) y Sánchez (2011), menciona la consecuencia “la carga mental es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea”. (p. 20). Por lo tanto la carga laboral se produce por los requerimientos propios de la actividad o funciones que requiere el lugar de trabajo.

Todos los trabajadores manejan cierta información para la realización de sus actividades, la misma que debe facilitar dicha actividad de manera que se pueda concretar efectivamente. Pero cuando las demandas de las tareas aumentan, ya sea por cantidades de información percibida o por su dificultad, en los trabajadores provoca un mayor esfuerzo mental. Así pues, la carga mental puede causar agotamiento o fatiga en los trabajadores. Las consecuencias entonces de la carga mental en los trabajadores inciden directamente en la salud y por ende en su productividad. Por ello el presente factor se debe tomar en cuenta como punto importante en la estrategia y distribuciones de tareas encomendadas para cada puesto de trabajo y los recursos con los que dispone el trabajador.

Existen tipos de carga mental en el trabajo. Según Díaz (2013), “se diferencian entre carga mental cuantitativa y cualitativa”. (p. 117). La carga mental cuantitativa alude al tiempo con el que debe terminar ciertas actividades mientras que la carga mental cualitativa tiene que ver con la dificultad de la actividad. Además Florida (2013) menciona también, la infracarga cuantitativa en las que el trabajador tiene escasas exigencias pero causa fastidio y la infracarga cualitativa en las que el trabajador realiza actividades sencillas que no le permite desarrollarse profesionalmente. Estos dos tipos mencionados son lo contrario a sobrecarga laboral pero que de una u otra manera influyen en el bienestar de los trabajadores.

2.3.2.4 Demandas psicológicas emocionales

El presente factor incluye exigencias que influyen en los sentimientos. Supone un trabajo emocional que según Ansoleaga y Toro (2014), “es la exigencia explícita que hace el empleador al trabajador en cuanto al despliegue de una emoción adecuada para el cumplimiento de los fines organizacionales”. (p. 45). Por lo tanto, es el esfuerzo de los trabajadores por expresar emociones establecidas por la organización.

Este factor se considera como un estresor cuando por motivos laborales el trabajador intenta ocultar sus emociones ya sean positivas o negativas. Por ejemplo, en trabajos que mantienen un contacto directo con los clientes cuyas expresiones son de amabilidad, de cortesía, felicidad entre otras y aunque la persona no lo sienta se fuerza por aparentarlo o actuarlo. Dicha situación mencionada según puede provocar

incomodidad o molestias en los trabajadores como la ansiedad (Fernández, 2010) , por lo tanto también puede afectar psicológicamente y en general a la salud de los que perduran en dicha situación.

2.3.2.5 Contenido del trabajo

El contenido del trabajo debe generar en los trabajadores la posibilidad de desarrollo no solo en sus conocimientos sino también en sus capacidades. El contenido del trabajo denota una gran diversidad de situaciones (Yañez, Arenas, y Ripoll, 2010), como es la percepción del trabajador en cuanto a las tareas que realiza, el significado, el sentido de las mismas, la variedad de las tareas, la utilidad o la importancia en la empresa, entre otras. Las mismas que será producto del bienestar en los trabajadores y efectivas ganas de continuar o concluir correctamente con las funciones encomendadas.

De lo contrario el contenido del trabajo puede convertirse en un estresor. Por ejemplo, cuando el trabajo es dividido en exceso y se pierde el sentido de su intervención, cuando las tareas son monótonas o en serie y el trabajador no puede tomar decisiones frente a lo que está realizando ni siente responsabilidad sobre los mismos.

2.3.2.6 Participación y supervisión

El presente factor se lo puede dividir en dos. La participación como tal y la supervisión que no necesariamente deben ir juntos. La participación denota la ejecución y el control del trabajador en cuanto a las actividades laborales encomendadas más la posibilidad de participar o influir en cuestiones empresariales. Se sabe que el sentirse parte de, conduce al trabajador a sentirse motivado y por ende desenvolverse mejores en sus labores.

En cambio la supervisión como ya lo habíamos mencionado anteriormente se refiere “al grado de control que los jefes inmediatos ejercen sobre el trabajador” (Florida, 2013, p. 85). El contante mandato de los jefes inmediatos genera frustración no solo por la falta de autonomía para la toma de decisiones sino también por la constante presión a los que se ve sujeto.

2.3.2.7 Interés por el trabajador

Este factor hace referencia al esfuerzo por parte de la empresa para con el trabajador. Se puede decir que son aspectos que trabajador percibe como retribución y que la empresa establece como beneficios dirigidos hacia trabajadores (Factos, 2015). Así pues, los trabajadores sienten el interés por parte de la empresa a través de las retribuciones recibidas, no solo las retribuciones económicas como es el sueldo o bonificaciones, sino también, a través de las no económicas como son los planes de

capacitación, planes de formación, planes de sucesión, planes de carrera, entre otras, y que de una de una manera u otra genera motivación para cumplir con sus objetivos individuales y organizacionales.

Mientras mayor sea la percepción del trabajador en cuanto al interés de la empresa con su persona, mayor será su productividad. Sin embargo la falta de interés genera frustración y podría desencadenar en estrés.

2.3.2.8 Desempeño de rol

Este factor comprende 3 aspectos importantes que son:

- Conflicto de rol: Este se presenta cuando existen demandas incongruentes o contradictorias. Es decir, el empleador describe funciones que no se pueden concretar o cumplir por diversos motivos que perjudican o ponen en riesgo la integridad de los trabajadores o de la empresas y por lo el mismo motivo se considera como causante de estrés.
- Ambigüedad de rol: Este se presenta cuando las funciones no se encuentran claramente definidas y por ende el trabajador no está seguro ni de lo que debe hacer ni lo que se espera de él. Según Florida (2013), el causante principal de la ambigüedad de rol se da por la mala comunicación descendente. Significa la falta de interacción verbal o escrita de jefes a subordinados.

- Sobrecarga de rol: Es similar a la carga mental ya mencionada pero en este incluye también la carga física. Por ejemplo cuando el empleador ordena varias funciones a sus subordinados en un tiempo determinado imposible de concretarlas o no son propias del trabajo del individuo.

2.3.2.9 Relaciones interpersonales en el trabajo

Todas las personas interactúan con otras por el simple hecho de ser seres sociales. En el trabajo, al ser un espacio en que el individuo se desenvuelve la mitad o la mayor parte del tiempo implica necesariamente una convivencia positiva o buenas relaciones interpersonales con los que se encuentran alrededor. Según Yañez, Arenas y Ripoll (2010), “las relaciones interpersonales en el trabajo tienen un impacto significativo en la satisfacción general”. (párr. 1). Los individuos suelen sentirse bien cuando mayor aceptable sea la interacción o el apoyo de los compañeros de trabajo.

Por otra parte las malas relaciones interpersonales puede ser un estresor, debido al conflicto que se puede generar con el contacto no positivo con los compañeros de trabajo, las malas relaciones laborales no solo afecta al contacto o a la comunicación, sino también, a la organización, al trabajo en equipo, al trabajo en grupo y la constante falta de apoyo de unos con otros.

2.3.2.10 Tecnoestrés

Los constantes cambios en la actualidad que se han dado debido a avances tecnológicos, han provocado en los trabajadores un mayor esfuerzo mental. Los trabajadores han tenido que ir desarrollando nuevas habilidades y capacidades para cubrir con las demandas actuales y más en individuos que quieren continuar con su trabajo en las empresas que han adaptado estas medidas tecnológicas. La adaptación a los cambios tecnológicos se ha convertido en un causante de estrés o de riesgos para la salud de los trabajadores que por falta de conocimiento sobre su uso se han visto afectados con problemas de salud.

Los estresores laborales ya mencionados son causantes del malestar físico y emocional de los trabajadores y como resultado se presenta estrés laboral. El estrés laboral puede provocar diversos problemas no solo en la salud de los trabajadores sino también en el resultado esperado de la empresa hacia el trabajador afectado. A continuación se presenta una breve explicación de las consecuencias que puede provocar el estrés laboral.

2.4. Consecuencias del estrés laboral

Estudios concluyen que los trabajadores que se encuentran expuestos a un ambiente desfavorable como son la presencia de estresores o factores de riesgos psicosociales

son aquellos que presentan diversos síntomas como la angustia, tensión, ansiedad, preocupación y en sí cero ganas de continuar con sus labores en el trabajo. Sin embargo según Gil (2012), también se puede presenciar porcentajes significativos de sintomatología que puede ser psicopática como problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, dolores de espalda, etc., y que en sí son problemas que van afectando constantemente a la salud de los trabajadores.

Por otro lado también se tiene en cuenta que las consecuencias del estrés laboral no solo afecta a la persona sino que afecta en su conjunto. Dicho de otro modo la organización también tiene repercusiones, un desgaste en la salud de los trabajadores o simplemente las constantes molestias de factores incómodos en el ambiente laboral provoca la baja o la pérdida de energía para desenvolverse o concluir adecuadamente con las funciones.

2.5 Estrés y relaciones con los factores socioeconómicos

Los factores socioeconómicos hacen referencia a las experiencias sociales y económicas propias de cada individuo tales como educación, edad, género, área, nivel de instrucción entre otras. Las mismas que también pueden ser factores de estrés laboral

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Metodología

3.1.1. Tipo y diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal comparar el nivel de estrés en los diferentes puestos de trabajo en la COACET. Es un estudio de enfoque cuantitativo, ya que se “recolectó datos para comprobar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar la teoría” (Hernández, Fernández & Baptista; 2006; p. 4). Por lo tanto analiza la información numérica que se tiene para determinar delimitaciones o comprobar hipótesis.

La investigación es de diseño no experimental y de corte transversal, ya que no se realizó ninguna manipulación de las variables bajo estudio. Fue de corte transversal ya que el estudio se realizó en un tiempo determinado. Además con un alcance correlacional debido a que se determinó la relación que existe entre la primera variable que es el nivel de estrés con la segunda que son los puestos de trabajo.

3.1.2. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para la investigación se utilizó como herramienta el cuestionario de la OIT-OMS; una adaptación de la Mg. Ángela Suárez Tunanña en un Contact Center de Lima. El instrumento contiene valores que representan la condición o la frecuencia con la que se identifican los colaboradores, como lo indica en la Tabla 3.1 a continuación.

Tabla 3. 1

Descripción de condiciones del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS

Valor	Condición
1	Nunca
2	Raras veces
3	Ocasionalmente
4	Algunas veces
5	Frecuentemente
6	Generalmente
7	Siempre

Fuente: Puntuación del nivel de estrés general, Suárez, A. (Junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag[online]*, 2(1), 33-50. Recuperado de <https://goo.gl/DOUn36>

Se denota en la tabla 3.1, un valor para cada una de las condiciones, las mismas que representa de mejor manera el estrés percibido por los colaboradores, siendo 1 el valor mínimo como fuente de estrés y 7 el máximo.

Todos los ítems miden el nivel de estrés laboral en general, además contiene ciertos ítems que evalúan las 7 dimensiones que comprende el tests: clima laboral, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión, respaldo del grupo, como lo indica la tabla 3.2, a continuación.

Tabla 3. 2

Descripción de dimensiones del cuestionario estrés laboral de la OIT-OMS

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

Fuente: Puntuación del nivel de estrés general, Suárez, A. (Junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag[online]*, 2(1), 33-50. Recuperado de <https://goo.gl/DOUn36>

La tabla 3.2 muestra las 7 siete dimensiones que comprenden el cuestionario de la OIT-OMS. Además indica el número de ítem a que pertenece y que evalúa a cada una de las dimensiones. Como se puede observar varían entre tres y cuatro preguntas, las mismas que orienta a que la calificación de las dimensiones sean diferentes. Así mismo contiene el rango de estrés, que significa los valores que se obtendrán en la sumatoria de las respuestas contestadas por los participantes.

Para obtener la puntuación del estrés laboral se suman los resultados obtenidos y se compara con las puntuaciones de la tabla 3.3 que se presenta a continuación.

Tabla 3.3

Descripción de las puntuaciones de cuestionario estrés en general de la OIT-OMS

Nivel de estrés	Puntuación
Nivel bajo	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Nivel alto	117,3 – 153,2
Nivel muy alto	> 153,3

Fuente: Puntuación del nivel de estrés general, Suárez, A. (Junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag[online]*, 2(1), 33-50. Recuperado de <https://goo.gl/DOUn36>.

La cual indica el nivel de estrés conjuntamente con las puntuaciones. Las puntuaciones demuestran a qué nivel pertenece la percepción de los participantes.

Además del cuestionario de la OIT-OMS, se realizó una ficha con datos sociodemográficos conformada por: edad, género, cargo y/o puesto, área y nivel de instrucción. Los puestos de trabajo como punto principal de estudio al comparar con el nivel de estrés percibido por los colaboradores y la demás información como un adicional para la misma investigación.

3.1.3. Validación del instrumento para la investigación

3.1.3.1. Confiabilidad de Alfa de Cronbach

La confiabilidad del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS fue demostrada a través del Alfa de Cronbach; estadístico que sirve para medir la consistencia interna de las preguntas o reactivos que integran el cuestionario, a cual presenta un valor de 0.91 siendo bastante fiable para la presente investigación, el mismo que se detalla y se explica en el capítulo de análisis de resultados.

3.1.3.2. Validación por expertos y beneficiarios

La presente validación tiene como objetivo constatar la validez de la herramienta a través de la revisión de expertos, en este caso se lo hizo a través de un docente universitario de la PUCESA y de la responsable de talento humano de la COACET quienes a través de la revisión validaron la herramienta aplicada.

3.1.4. Población y muestra

La población fueron los colaboradores de la COACET. Institución que cuenta con una totalidad de 24 empleados, se aplicó en mandos medios y operativos, los mismos que se encuentran distribuidos en diversos departamentos, así tenemos: 3 personas en el área de contabilidad, 2 en el área de secretaría, 1 en el área de talento humano, 1 en auditoría interna, 1 en área de tics, 1 en el área de cumplimiento, 5 en el área de cajas, 1 en balcón de servicios, 3 en el área de créditos, 3 conserjes y 1 mensajero. Las mismas que se encuentran diferenciados en dos áreas: administrativa y atención al cliente.

3.1.5. Procedimiento metodológico

El proceso metodológico de la presente investigación inició con una revisión bibliográfica para fundamentar teóricamente cada una de las variables de estudio, además se seleccionó la población y la herramienta con la que se va a trabajar.

A continuación se desarrolló el proceso de validación de los instrumentos a través de la herramienta de confiabilidad de Alfa de Cronbach y la validación por expertos y beneficiarios ya mencionados. Se realizó una prueba piloto que consistió en una previa aplicación del instrumento en un mando alto y bajo, con esto se pretendió obtener un correcto entendimiento y comprensión de las preguntas pertenecientes al test.

Seguidamente, se procedió con los respectivos permisos para la utilización de las instalaciones y para la aplicación, para ello se presentó una carta de autorización dirigida al responsable de la institución: gerente general de la COACET. Con su aprobación se realizó una lista con grupos de 3 participantes y se establecieron fechas y horarios para cada uno. Cabe recalcar que por conveniencia de la empresa la aplicación se efectuó en horarios accesibles y en un lugar óptimo para los colaboradores. En detalle, se convocó a la sala de reuniones propia de la institución acorde a la lista mencionada y con una previa socialización se obtuvieron los resultados deseados.

El procesamiento de los datos obtenidos se los digitó por medio del software SPSS, es un programa estadístico exclusivo que a través de sus modelos puede ayudar a la interpretación de datos y con ello el análisis de resultados.

Para finalizar se realizó una comparación entre las variables y las características correspondientes de los puestos de trabajo cuya finalidad fue la comprobación de hipótesis previamente planteada. Este paso se lo realizó a través del modelo empírico explicativo en el cual se detallaron las particularidades que desencadenan el estrés en el trabajo para así redactar conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En primera instancia, se muestran los valores obtenidos en el análisis del *Alfa de Cronbach*, el mismo que indica la confiabilidad del instrumento y la consistencia entre las preguntas. Así se observa en la tabla 4.1.

Tabla 4.1

Análisis de la confiabilidad

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,914	25

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

La puntuación obtenida en el análisis de confiabilidad a través del alfa de Cronbach es de 0,914, lo que significa que la herramienta utilizada contiene una alta consistencia entre las preguntas y por ende es confiable.

En segunda instancia, se presenta un análisis de los datos sociodemográficos en el que se puede determinar la frecuencia y el porcentaje de los colaboradores de acuerdo a: edad, género, área y nivel de instrucción. Se indica en las tablas siguientes.

Tabla 4.2

Datos demográficos: Edad.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
25-34	7	29,2%
34-42	5	20,8%
43-51	7	29,2%
52-60	5	20,8%

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.2 referente a la edad, refleja una diferencia mínima entre los rangos de edades de los colaboradores de la COACET. Es decir, las edades se encuentran distribuidas equitativamente desde el mínimo al máximo de edad.

Tabla 4.3

Datos demográficos: Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	10	41,7%
Femenino	14	58,3%

Fuente: Estos datos fueron de los 24 colaboradores de la COACET, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.3 en cuanto al género, se puede mencionar que la diferencia de la frecuencia y porcentaje entre masculino y femenino es mínima. Sin embargo, predomina el género femenino con un 58,3%.

Tabla 4.4

Datos demográficos: Nivel de instrucción

Nivel de Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	3	12,5%
Secundaria	3	12,5%
Universitaria	18	75,%

Fuente: Estos datos fueron de los 24 colaboradores de la COACET, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.4, los datos refieren a que existe un mayor porcentaje en el nivel de instrucción universitaria con un 75%, lo que significa que los colaboradores de la

COACET, en su mayoría, mantienen un grado de conocimiento útil para la ejecución propia de sus labores en el trabajo.

Tabla 4.5

Datos demográficos: Área

Área	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	15	62,5%
Atención al cliente	9	37,5%

Fuente: Estos datos fueron de los 24 colaboradores de la COACET, el 19 de diciembre del 2017.

La tabla 4.5, respecto a las áreas de trabajo, indica que la mayoría de colaboradores se encuentran en el área administrativa con un porcentaje del 62,5%, mientras que en una minoría se encuentran al servicio del cliente con un 37,5%.

Tabla 4.6

Datos sociodemográficos: Detalle general

Descripción sociodemográfica			
		Frecuencia	Porcentaje
Edad	25-34	7	29,2%
	34-42	5	20,8%
	43-51	7	29,2%
	52-60	5	20,8%
Género	Masculino	10	41,7%
	Femenino	14	58,3%
Nivel de instrucción	Primaria	3	12,5%
	Secundaria	3	12,5%
	Universitaria	18	75,0%
Área	Administrativo	15	62,5%
	Atención al cliente	9	37,5%

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

La tabla 4.6, indica un resumen de los datos sociodemográficos. En cuanto al rango de edad, se observan datos equitativos entre 29,2% y 20,8%. En género, predomina el femenino con un porcentaje del 58,3%, pero la diferencia es mínima en comparación con el porcentaje masculino. En nivel de instrucción existe un porcentaje mayor a la

media con un 75% referente al nivel universitario. Y finalmente en área de trabajo predominan los administrativos con un 62,5%.

Seguidamente, se encuentra un análisis del nivel de estrés por cada una de las dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo conjuntamente con su detalle general.

Tabla 4.7

Dimensión 1: Clima organizacional

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	19	79,2%
Nivel intermedio	5	20,8%
Nivel alto	0	0%
Nivel muy alto	0	0%

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.7, en la dimensión clima organizacional, se observa que en su mayoría con un 79,2%, presentan un nivel bajo de estrés, y en una menor cantidad, con un 20,8% a un nivel intermedio de estrés, lo que significa que las metas, misión, forma de trabajo y políticas generales de la empresa son percibidos de forma satisfactoria por los colaboradores de la COACET.

Tabla 4.8

Dimensión 3: Estructura organizacional

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	11	45,8%
Nivel intermedio	12	50%
Nivel alto	1	4,2%

Nivel muy alto	0	0%
----------------	---	----

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.8, en la dimensión estructura organizacional, se observa que menos de la mitad de la población con un 45,8% representa a un nivel bajo de estrés. Mientras que el 50% se encuentra en un nivel intermedio y un 4,2% con un nivel alto. Lo que indica que la mayoría de colaboradores perciben estrés laboral por lo que encuentran insatisfechos con el trabajo que rinden a sus superiores y subordinados al ejercer control en su trabajo.

Tabla 4.9

Dimensión 5: Territorio Organizacional

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	12	50%
Nivel intermedio	11	45,8%
Nivel alto	1	4,2%
Nivel muy alto	0	0%

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.9, la dimensión territorio organizacional, indica que la mitad de la población percibe un nivel bajo de estrés, seguido, se encuentra el nivel intermedio con un 45,8% y con una minoría de 4,2% representa nivel alto de estrés. Lo que significa que la mitad de los colaboradores percibe de manera positiva su espacio laboral, mantiene un control de las actividades de su área y se desenvuelve correctamente con las demás áreas de trabajo. Mientras que la otra mitad encuentra molestias en cuanto a su espacio o territorio organizacional.

Tabla 4.10

Dimensión 6: Tecnología

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	9	37,5%
Nivel intermedio	8	33,3%
Nivel alto	4	16,7%
Nivel muy alto	3	12,5%

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.10, en la dimensión tecnología, se puede observar que predomina el nivel bajo con un 37,5%, seguido se encuentra el nivel intermedio con un 33,3%: nivel alto con un 16,7% y nivel muy alto con un 12,5%. Lo que significa que la mayor parte de los colaboradores perciben estrés en cuanto a la falta de equipos-materiales y conocimiento técnico necesarios para llevar a cabo su trabajo.

Tabla 4.11

Dimensión 1: Influencia del líder

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	13	54,2%
Nivel intermedio	6	25%
Nivel alto	5	20,8%
Nivel muy alto	0	0%

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.11, en la dimensión influencia del líder, indica que la mayor parte de los colaboradores pertenecen a un nivel bajo de estrés con un 54,2%. Sin embargo, el nivel intermedio y nivel alto mantiene porcentajes representativos entre 25% y 20,8% respectivamente. Lo que significa que la mitad no percibe estrés, mientras que otra mitad percibe molestias en diferentes grados en cuanto a la falta de apoyo, falta confianza y falta de interés en su bienestar por parte de sus superiores.

Tabla 4.12

Dimensión 4: Falta de cohesión

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	3	12,5%
Nivel intermedio	13	54,2%
Nivel alto	7	29,2%
Nivel muy alto	1	4,2%

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.12, en la dimensión falta de cohesión, muestra a continuación que tan solo el 12,5% de los colaboradores no perciben estrés en la presente dimensión, mientras que la mayor parte de población se encuentra distribuido en niveles intermedios, altos y muy altos. Por lo que se presume que existe presiones laborales, falta de colaboración, falta de prestigio y falta organización en el trabajo.

Tabla 4.13

Dimensión 7: Respaldo del grupo

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	3	12,5%
Nivel intermedio	12	50%
Nivel alto	9	37,5%
Nivel muy alto	0	0%

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.13, indica que solo el 12% de la población no percibe estrés laboral en la dimensión respaldo grupal, mientras que la mayoría con un 50% mantiene niveles intermedios y con un 37,5% se encuentra en niveles altos. Lo que refleja la falta de apoyo y respaldo de compañeros de trabajo en el cumplimiento de metas personales, injustas demandas de los superiores y ayuda técnica.

Tabla 4.14

Estrés laboral general

Nivel de estrés	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	4	16,7%
Nivel intermedio	12	50%
Nivel alto	8	33,3%
Nivel muy alto	0	0%

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.14, se puede observar que la menor parte de la población con un 16,7% no percibe estrés laboral, mientras que un 50% y 33,3% pertenecen a un nivel intermedio y un nivel alto de estrés respectivamente. Lo que significa que la mayor parte de los colaboradores se ven afectados por el estrés laboral en diferentes grados, es decir, perciben algún tipo de molesta e incomodidad dentro de su puesto de trabajo.

Tabla 4.15

Detalle general de las dimensiones y niveles de estrés

Nivel de estrés	Clima Org	Estruc Org	Territorio. Org	Tecnolog	Influ. del líder	Falta de cohesión	Respaldo grupal
Nivel bajo	79,2%	45,8%	50%	37,5%	54,2%	12,5%	12,5%
Nivel intermedio	20,8%	50%	45,8%	33,3%	25%	54,2%	50%
Nivel alto	0%	4,2%	4,2%	16,7%	20,8%	29,2%	37,5%
Nivel muy alto	0%	0%	0%	12,5%	0%	4,2%	0%

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.15, en el presente análisis, se puede mencionar que el estrés laboral se presenta en todas las dimensiones. Sin embargo, los colaboradores perciben que el clima organizacional es la dimensión que menos afecta al estrés laboral y por contrario se encuentra la dimensión tecnología que al mantener porcentajes

representativos en niveles alto y muy altos es la afecta en mayores grados a la distinta población.

Posteriormente, se indica un análisis comparativo de medias que relacione: los datos sociodemográficos con el nivel de estrés por dimensiones, especificando con mayor relevancia la comparación entre los diferentes puestos de trabajo con el nivel de estrés por dimensiones así como un análisis general de puestos de trabajo con el estrés, necesarios para el presente estudio investigativo.

Tabla 4.16

Comparación de medias entre estrés laboral por dimensiones y género

Dimensión	Género	Media	Nivel de estrés
Clima Organizacional	Masculino	73,37	Nivel bajo
	Femenino	79,39	Nivel bajo
Estructura Organizacional	Masculino	84,32	Nivel bajo
	Femenino	95,03	Nivel intermedio
Territorio Organizacional	Masculino	80,30	Nivel bajo
	Femenino	97,51	Nivel intermedio
Tecnología	Masculino	102,20	Nivel intermedio
	Femenino	106,89	Nivel intermedio
Influencia del líder	Masculino	96,36	Nivel intermedio
	Femenino	91,12	Nivel intermedio
Falta de Cohesión	Masculino	113,33	Nivel intermedio
	Femenino	109,50	Nivel intermedio
Respaldo Grupal	Masculino	105,85	Nivel intermedio
	Femenino	112,11	Nivel intermedio
Total	Masculino	106,6	Nivel intermedio
	Femenino	111,9	Nivel intermedio

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.16, se puede observar que en la mayoría de dimensiones para los dos géneros es un nivel intermedio, no obstante, el clima organizacional muestra un nivel bajo para ambos géneros y en estructura organizacional y territorio organizacional

para el género masculino representa nivel bajo mientras que para el género femenino es un nivel intermedio.

Tabla 4.17

Comparación de medias entre estrés laboral por dimensiones y nivel de instrucción

Dimensión	Nivel de instrucción	Media	Nivel
Clima Organizacional	Primaria	73,0	Nivel bajo
	Secundaria	84,0	Nivel bajo
	Universitaria	76,3	Nivel bajo
Estructura Organizacional	Primaria	93,1	Nivel intermedio
	Secundaria	98,6	Nivel intermedio
	Universitaria	88,8	Nivel bajo
Territorio Organizacional	Primaria	97,3	Nivel intermedio
	Secundaria	94,9	Nivel intermedio
	Universitaria	88,4	Nivel bajo
Tecnología	Primaria	85,2	Nivel bajo
	Secundaria	85,2	Nivel intermedio
	Universitaria	111,5	Nivel intermedio
Influencia del líder	Primaria	96,7	Nivel intermedio
	Secundaria	91,3	Nivel intermedio
	Universitaria	93,1	Nivel intermedio
Falta de Cohesión	Primaria	96,7	Nivel intermedio
	Secundaria	109,5	Nivel intermedio
	Universitaria	113,8	Nivel intermedio
Respaldo Grupal	Primaria	76,7	Nivel intermedio
	Secundaria	87,6	Nivel intermedio
	Universitaria	82,1	Nivel intermedio
Total	Primaria	104,7	Nivel intermedio
	Secundaria	110,7	Nivel intermedio
	Universitaria	110,3	Nivel intermedio

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.17, en relación estrés laboral y nivel de instrucción, se puede observar que las diferencias significativas de medias entre primaria, secundaria y universitaria en las distintas dimensiones. A excepción de estructura organizacional, territorio organizacional y tecnología que mantienen una leve diferencia entre nivel bajo y nivel intermedio.

Además se observa que el estrés laboral se presenta en la mayoría de dimensiones con niveles intermedios exclusivo el nivel de clima organizacional que no presenta estrés laboral.

Tabla 4.18

Comparación de medias entre estrés laboral por dimensiones y área

Dimensión	Área	Media	Nivel de estrés
Clima Organizacional	Administrativo	66,80	Nivel bajo
	Atención al cliente	93,68	Nivel intermedio
Estructura Organizacional	Administrativo	81,76	Nivel bajo
	Atención al cliente	105,24	Nivel intermedio
Territorio Organizacional	Administrativo	80,79	Nivel bajo
	Atención al cliente	106,26	Nivel intermedio
Tecnología	Administrativo	94,41	Nivel intermedio
	Atención al cliente	122,48	Nivel alto
Influencia del líder	Administrativo	86,87	Nivel bajo
	Atención al cliente	104,03	Nivel intermedio
Falta de Cohesión	Administrativo	105,49	Nivel intermedio
	Atención al cliente	120,45	Nivel alto
Respaldo Grupal	Administrativo	102,20	Nivel intermedio
	Atención al cliente	121,67	Nivel alto
Total	Administrativo	100,27	Nivel intermedio
	Atención al cliente	125,33	Nivel alto

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

La tabla 4.18, indica la relación entre dimensión, área y nivel de estrés. El cual se puede identificar que en todas las dimensiones predomina el área atención al cliente con niveles más altos de estrés en comparación con los niveles administrativos. En clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional e influencia del líder mantiene un nivel bajo en el área administrativa mientras que el área atención al cliente tiene un nivel intermedio. Sin embargo en tecnología, falta de cohesión y respaldo grupal sube a un nivel intermedio en el área administrativa y a un

nivel alto de estrés en área atención al cliente. Lo que significa que estas últimas dimensiones tiene un mayor índice de afectación de estrés al personal de la COACET.

Tabla 4.19

Comparación de medias entre puestos de trabajo y dimensión clima organizacional

Puestos de trabajo	Porcentaje	Media	Nivel de estrés
Auditor Interno	35,7	54,8	Nivel bajo
Balcón de servicios	57,1	87,6	Nivel bajo
Cajas	61,4	94,2	Nivel intermedio
Conserje	48,8	74,8	Nivel bajo
Contadora	48,8	74,8	Nivel bajo
Crédito	61,9	94,9	Nivel intermedio
Gerencia-presidencia	35,7	54,8	Nivel bajo
Jefe de tics	50,0	76,7	Nivel bajo
Mensajero	32,1	49,3	Nivel bajo
Oficial de cumplimiento	46,4	71,2	Nivel bajo
Secretaria	44,6	68,4	Nivel bajo
Talento humano	35,7	54,8	Nivel bajo

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.19, se puede observar que la mayor parte de los puestos de trabajo mantiene un nivel bajo estrés, excepto cajas y crédito que presentan un nivel intermedio, lo que significa que en la dimensión clima organizacional en si no actúa como un estresor laboral significativo para el personal de la COACET, sin embargo se denota una diferencia con los puestos se encuentran en atención al cliente como cajas y crédito ya que perciben un leve nivel de estrés.

Tabla 4.20

Comparación de medias entre puestos de trabajo y estructura organizacional

Puestos de trabajo	Porcentaje	Media	Nivel de estrés
Auditor Interno	42,9	65,7	Nivel bajo
Balcón de servicios	67,9	104,0	Nivel intermedio
Cajas	67,1	102,9	Nivel intermedio
Conserje	54,8	84,0	Nivel bajo
Contadora	66,7	102,2	Nivel intermedio
Crédito	71,4	109,5	Nivel intermedio
Gerencia-presidencia	39,3	60,2	Nivel bajo
Jefe de tics	64,3	98,6	Nivel intermedio
Mensajero	67,9	104,0	Nivel intermedio
Oficial de cumplimiento	35,7	54,8	Nivel bajo
Secretaria	50,0	76,7	Nivel bajo
Talento humano	46,4	71,2	Nivel bajo

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.20, se puede mencionar que el 50% de los puestos de trabajo perciben un nivel bajo de estrés, mientras que la otra mitad representa un nivel intermedio. Por lo que se puede suponer que la dimensión estructura organizacional mantiene predictores de estrés que se deberían mejorar.

Tabla 4.21

Comparación de medias entre puestos de trabajo y territorio organizacional

Puestos de trabajo	Porcentaje	Media	Nivel de estrés
Auditor Interno	28,6	43,8	Nivel bajo
Balcón de servicios	95,2	146,0	Nivel alto
Cajas	68,6	105,1	Nivel intermedio
Conserje	57,1	87,6	Nivel bajo
Contadora	66,7	102,2	Nivel intermedio
Crédito	61,9	94,9	Nivel intermedio
Gerencia-presidencia	47,6	73,0	Nivel bajo
Jefe de tics	42,9	65,7	Nivel bajo
Mensajero	57,1	87,6	Nivel bajo
Oficial de cumplimiento	42,9	65,7	Nivel bajo
Secretaria	52,4	80,3	Nivel bajo
Talento humano	47,6	73,0	Nivel bajo

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

La tabla 4.21, indica que ocho de los 12 puestos de trabajo presentan un nivel bajo de estrés mientras que 3 de ellos tiene un nivel intermedio y solo un puesto de trabajo que refiere a balcón de servicios presenta un nivel alto de estrés siendo el único en percibir de manera negativa su espacio laboral además mantiene un poco control de las actividades y relaciones con el personal de su área.

Tabla 4.22

Comparación de medias entre puestos de trabajo y tecnología

Puestos de trabajo	Porcentaje	Media	Nivel de estrés
Auditor Interno	57,1	87,6	Nivel bajo
Balcón de servicios	71,4	109,5	Nivel intermedio
Cajas	89,5	137,2	Nivel alto
Conserje	50,8	77,9	Nivel bajo
Contadora	63,5	97,3	Nivel intermedio
Crédito	66,7	102,2	Nivel intermedio
Gerencia-presidencia	52,4	80,3	Nivel bajo
Jefe de tics	100,0	153,3	Nivel muy alto
Mensajero	81,0	124,1	Nivel alto
Oficial de cumplimiento	47,6	73,0	Nivel bajo
Secretaria	69,0	105,9	Nivel intermedio
Talento humano	52,4	80,3	Nivel bajo

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.22, se observa que existen puestos de trabajo con niveles bajos de estrés, pero que en su mayoría mantienen porcentajes equivalentes a niveles intermedios, altos y muy altos, por lo que se puede concluir que la dimensión tecnología actúa como un predictor significativo de estrés para ciertos puestos de trabajo debido a la falta de equipos-materiales y conocimiento técnico necesarios para llevar a cabo su trabajo.

Tabla 4.23

Comparación de medias entre puestos de trabajo e influencia del líder

Puestos de trabajo	Porcentaje	Media	Nivel de estrés
Auditor Interno	50,0	76,7	Nivel bajo
Balcón de servicios	82,1	125,9	Nivel alto
Cajas	60,0	92,0	Nivel intermedio
Conserje	64,3	98,6	Nivel intermedio
Contadora	56,0	85,8	Nivel bajo
Crédito	76,2	116,8	Nivel intermedio
Gerencia-presidencia	35,7	54,8	Nivel bajo
Jefe de tics	46,4	71,2	Nivel bajo
Mensajero	75,0	115,0	Nivel intermedio
Oficial de cumplimiento	82,1	125,9	Nivel alto
Secretaria	60,7	93,1	Nivel bajo
Talento humano	42,9	65,7	Nivel bajo

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4,23 se puede observar que la mitad de los puestos de trabajo mantienen niveles bajos de estrés, cuatro de ellos tiene nivel intermedio mientras que puestos como balcón de servicios, oficial de cumplimientos perciben niveles altos. Por lo que se supone que la dimensión influencia del líder actúa como un predictor significativo de estrés y por ende molestias en cuanto a la falta de apoyo, falta confianza y falta de interés en su bienestar por parte de sus superiores en ciertos puestos de trabajo.

Tabla 4.24

Comparación de medias entre puestos de trabajo y falta de cohesión

Puestos de trabajo	Porcentaje	Media	Nivel de estrés
Auditor Interno	60,7	93,1	Nivel intermedio
Balcón de servicios	75,0	115,0	Nivel intermedio
Cajas	82,9	127,0	Nivel alto
Conserje	67,9	104,0	Nivel intermedio
Contadora	65,5	100,4	Nivel intermedio
Crédito	72,6	111,3	Nivel intermedio
Gerencia-presidencia	85,7	131,4	Nivel alto
Jefe de tics	46,4	71,2	Nivel bajo
Mensajero	78,6	120,5	Nivel alto

Oficial de cumplimiento	89,3	136,9	Nivel alto
Secretaria	66,1	101,3	Nivel intermedio
Talento humano	53,6	82,1	Nivel bajo

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.24, indica que existe un mínimo número de puestos de trabajo que perciben un nivel bajo de estrés, mientras que la mitad de puestos mantienen niveles intermedios y cuatro de ellos perciben un nivel alto. Por lo que se puede concluir que la dimensión falta de cohesión actúa como un predictor significativo de estrés para ciertos puestos de trabajo debido las presiones laborales, falta de colaboración, falta de prestigio y falta organización en el trabajo

Tabla 4.25

Comparación de medias entre puestos de trabajo y Respaldo grupal

Puestos de trabajo	Porcentaje	Media	Nivel de estrés
Auditor Interno	66,7	102,2	Nivel intermedio
Balcón de servicios	85,7	131,4	Nivel alto
Cajas	81,0	124,1	Nivel alto
Conserje	66,7	102,2	Nivel intermedio
Contadora	76,2	116,8	Nivel intermedio
Crédito	74,6	114,4	Nivel intermedio
Gerencia-presidencia	61,9	94,9	Nivel intermedio
Jefe de tics	57,1	87,6	Nivel bajo
Mensajero	76,2	116,8	Nivel intermedio
Oficial de cumplimiento	81,0	124,1	Nivel alto
Secretaria	59,5	91,3	Nivel intermedio
Talento humano	47,6	73,0	Nivel bajo

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.25, demuestra que hay un porcentaje de puestos de trabajo que tienen niveles bajos de estrés, mientras que la mayor parte se encuentra con niveles intermedios y con un porcentaje mínimo en niveles altos. Se puede suponer que la dimensión respaldo grupal tiene porcentajes predictores de estrés para ciertos puestos de trabajo y se debería trabajar en apoyo y respaldo de compañeros de trabajo para el

cumplimiento de metas personales, en las injustas demandas de los superiores y ayuda técnica.

Tabla 4.26

Comparación de medias entre puestos de trabajo y estrés laboral general

Puestos de trabajo	Media	Porcentaje	Nivel de estrés
Auditor Interno	85,0	55,4	Nivel bajo
Balcón de servicios	132,0	86,1	Nivel alto
Cajas	121,5	79,3	Nivel alto
Conserje	105,3	68,7	Nivel intermedio
Contadora	113,0	73,7	Nivel intermedio
Crédito	121,7	79,4	Nivel alto
Gerencia-presidencia	89,0	58,1	Nivel bajo
Jefe de tics	100,0	65,2	Nivel intermedio
Mensajero	116,0	75,7	Nivel intermedio
Oficial de cumplimiento	107,0	69,8	Nivel intermedio
Secretaria	100,0	65,2	Nivel intermedio
Talento humano	81,0	52,8	Nivel bajo

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.26, se puede observar que solo tres puestos de trabajo como auditor interno, gerencia-presidencia y talento humano tienen niveles bajos de estrés, mientras que la mitad de puestos perciben niveles intermedios y balcón de servicios, cajas y créditos mantiene niveles de estrés altos. Lo que significa que ciertos puestos de trabajo tienden a sufrir más de estrés que otros, en especial los que se encuentran en atención al cliente.

Tabla 4.27

Comparación de medias entre estrés laboral en relación con las dimensiones

Dimensión	Porcentaje	Media	Nivel
Clima Organizacional	46,4	71,2	Nivel bajo
Estructura Organizacional	56,1	86,0	Nivel bajo
Territorio Organizacional	57,1	87,6	Nivel bajo
Tecnología	66,7	102,2	Nivel intermedio
Influencia del líder	61,1	93,6	Nivel intermedio
Falta de Cohesión	70,4	107,9	Nivel intermedio
Respaldo Grupal	69,5	106,6	Nivel intermedio

Fuente: Estos datos se obtuvieron a través del programa SPSS, el 19 de diciembre del 2017.

En la tabla 4.27, se puede observar que tres de las siete dimensiones presentan un nivel bajo de estrés como son: clima organizacional, estructura organizacional y territorio organizacional, mientras que cuatro de las dimensiones presentan un nivel intermedio como son: tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo grupal. Cabe recalcar que la presente tabla abarca todos los puestos de trabajo en dimensiones.

4.1. Modelo empírico explicativo

En la relación principal que existe entre los puestos de trabajo y el estrés laboral es el ambiente en general en el que el individuo se desenvuelve día a día para cumplir con las funciones que le fueron encomendadas y la falta de recursos y factores necesarios para conlleva-las, lo que provoca el estrés laboral.

Tabla 4.28

Interpretación general del estrés en los diferentes puestos de trabajo.

Nivel de estrés laboral	Estrés laboral		Puestos de trabajo	
	Puntuación	Dimensiones		
Nivel de estrés bajo	< 90,2	Clima organizacional	Auditor Interno	85,0
Nivel de estrés intermedio	90,3 – 117,2	Estructura organizacional	Balcón de servicios	132,0
Nivel de estrés alto	117,3 – 153,2	Territorio organizacional	Cajas	121,5
Nivel de estrés muy alto	> 153,3	Tecnología	Conserje	105,3
		Influencia del líder	Contadora	113,0
		Falta de cohesión	Crédito	121,7
		Raspado grupal	Gerencia-presidencia	89,0
			Jefe de tics	100,0
			Mensajero	116,0
			Oficial de cumplimiento	107,0
			Secretaria	100,0
			Talento humano	81,0

Elaborado por: Navas, 2018

En la tabla 4.28 se puede observar el nivel de estrés con cada una de sus puntuaciones, además muestra las siete dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo grupal, las mismas que se evalúan para obtener las puntuaciones de cada uno de los puestos de trabajo de la Cooperativa de ahorro y crédito de Tungurahua (COACET).

Gráfico 4.1

Modelo empírico explicativo del estrés en los diferentes puestos de trabajo.

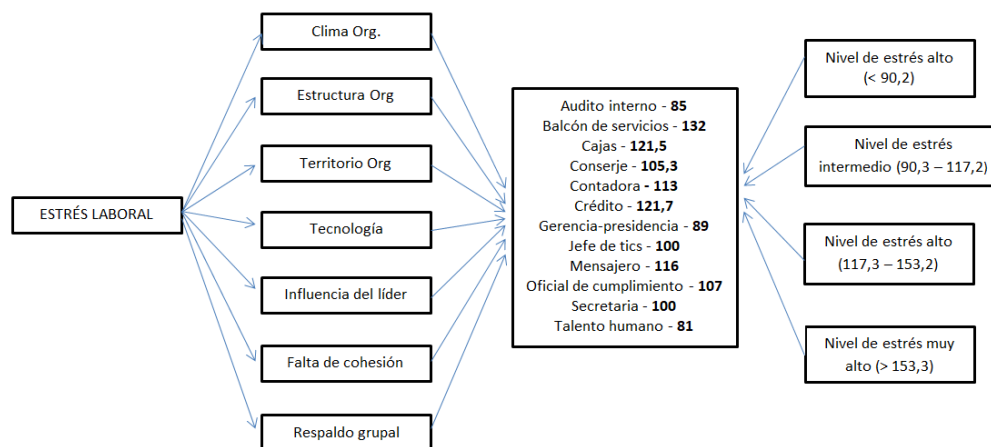


Grafico 1 Relación entre el estrés laboral y puestos de trabajo. Derechos de autor: Lilian Navas

En la presente investigación se obtuvieron como resultado puntuaciones para cada uno de los puestos de trabajo al evaluar cada una de las dimensiones y que al relacionar con el estrés laboral se obtiene el nivel de estrés. Valores inferiores a 92,2 como auditor interno, gerencia-presidencia y talento humano mantiene un nivel bajo de estrés; valores entre 90,3-117,2 como conserje, contadora, jefe de tics, mensajero, oficial de cumplimiento y secretaria con niveles de estrés intermedios; valores entre 117,3-153,2 como balcón de servicios, cajas y crédito con niveles altos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Al realizar una revisión bibliográfica se concluye que el estrés laboral es el desajuste entre las capacidades y demandas percibidas por el individuo en los puestos de trabajo. Además existen diversas causas como son los estresores laborales que pueden provocar molestias y al contantes y duraderas pueden causar daño en la salud del trabajador.
- Se concluye que la carga laboral es uno de los estresores laborales más comunes en los puestos de trabajo y son aquellos requerimientos tanto físicos como psicológicos a los que el trabajador tiene que enfrentarse día a día en el ambiente laboral.
- Se midió los niveles de estrés laboral percibidos por los colaboradores de Cooperativa de Educadores de Tungurahua mediante la aplicación de la escala estrés laboral de OIT-OMS y se pudo concluir ciertas dimensiones como: tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo grupal son más

propensas a causar estrés laboral en los colaboradores de la COACET, por lo que se precede que la falta de recursos materiales o recursos humanos, presiones laborales, falta de colaboración y organización en el trabajo no permite el correcto desenvolvimiento de los trabajadores en la organización.

- Se realizó un modelo empírico explicativo en el cual se pudo constatar que existen puestos de trabajo con mayores niveles de estrés que otros como son: balcón de servicios, cajas y crédito, los mismos que se encuentran en atención al cliente. Por lo que se pudo comprobar la hipótesis inicial del estudio.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda que las dimensiones que puntuaron bajo como tecnología, influencia del líder y cohesión grupal sean analizadas detalladamente en todo el personal de la COACET, para así implementar planes de mejora que intervengan en niveles de estrés laboral en el personal de la COACET.
- Se recomienda replicar este estudio después de un año para verificar los resultados obtenidos en esta investigación o verificar los cambios con los planes de mejora que se han implementado.
- Es recomendable realizar un estudio de identificación y evaluaciones de riesgos psicosociales en los puestos de trabajo con puntuaciones altas en niveles de estrés como son aquellos que se encuentran en atención al cliente en que además realizar un estudio de identificación y evaluación de riesgos psicosociales

Bibliografía

- Ansoleaga, E., & Toro, J. (2014). Salud mental y naturaleza del trabajo: cuando las demandas emocionales resultan inevitables. *Revista Psicología Organizacional de Trabajo [online]*, 14(2), 180-189. Recuperado de goo.gl/HapU9j
- Arribas, M., Santos, I., Rodríguez, F., Moreno, T., Copa, P., & Casadevall, A. (2006). Estrés relacionado con el trabajo y exposición laboral en enfermeras de la Comunidad de Castilla y León. *Enfermería clínica [online]*, 16(03), 119-126. Recuperado de bit.ly/2JLMO0J
- Artazcoz, L., Cruz, J., Moneada, S., & Sánchez, A. (2000). Estrés y tensión laboral en enfermeras y auxiliares de clínica de hospital. *Gaceta Sanitaria [online]*, 10(57), 282-292. Recuperado de bit.ly/2JwVQzf
- Chacín, B., Corzo, G., Rojas, L., Rodríguez, E., y Corzo, G. (Abril 2002), Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Investigación clínica [online]*, 43(4), 271-289. Recuperado de bit.ly/2MjqrxX
- Díaz, M. (2013). Carga mental y estrés en el trabajo. En M, Ramos & M. Grau (Eds.), *Salud en el trabajo y riesgos laborales emergentes* (pp.113-127): España: Editorial Bomarzo, S.L.

- Factos, B. (Abril 2015). Las características del puesto de trabajo y el estrés laboral en los trabajadores de acería y laminación. Tesis de pregrado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato. Recuperado de goo.gl/RNRDph
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. España: Editorial Club Universitario.
- Florida, P. (2013). *Control del estrés laboral*. España: Editorial Bomarzo, S.L.
- García, H., Mariscal, S., López, M., Quiroz, E., & Felicitas, M. (2016). Influencia de la demanda, control y apoyo social sobre el estrés laboral. Análisis por situación laboral de la V Encuesta Europea sobre condiciones de trabajo. *Universidad Nacional de Colombia [online]*. 83(3) 52-60. Recuperado de bit.ly/2sRjRXs
- García, M., Iglesias, S., Saleta, M., & Romain, J. (2016). Riesgos psicosociales en el profesorado de enseñanza universitaria: diagnóstico y prevención. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones [online]*, 32(3), 173-182. Recuperado de bit.ly/2l3MDQl
- Gil, M. (2012). La carga de trabajo, la fatiga y la insatisfacción laboral. En M. Romero, & F. Trillo (Eds.), *Manual de prevención de riesgos laborales* (pp. 157-181). España: Editorial Bomarzo, S.L.
- Hernández, R., Fernández, Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* [versión electrónica]. Recuperado de goo.gl/sTg3WD.

- Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHIT). (2015). *Guía técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la utilización de los lugares de trabajo*. Recuperado de goo.gl/FfoQy8
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de goo.gl/IqI2Kk
- Ministerio de riesgos laborales. (2013). *Factores de riesgo laborales psicosociales: nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación*. Recuperado de goo.gl/ZMoJi1
- Mondelo, P., Torada, E., Busquets, J., & Bombardó, P. (2004). *Ergonomía 3: Diseño de puestos de trabajo* [versión electrónica]. Recuperado de goo.gl/SqyPBa
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el trabajo: un reto colectivo*. Recuperado de goo.gl/bwpKGO
- Quintana, N., Africano, N., Farías, E. (Abril, 2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Revista Negotium [online]*, 9(3), 33-51. Recuperado de bit.ly/1wYDOZw
- Sánchez, F. (Diciembre 2011). Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Tesis de pregrado de la Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de goo.gl/2GFRgG
- Sánchez, I. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas. *Revista Pecvnia [online]*, s.d(1), 85-100. doi:10.18002/pec.v0i16/17.1336.
- Saura, M., Simo, P., Enache, M., & Fernández, V. (2011). Estudio Exploratorio de los Determinantes de la Salud y el Estrés Laboral del Personal Docente e

- Investigador Universitario Laboral en España. *Archivos analíticos de políticas educativas [online]*, 19(4) 1-25. Recuperado de bit.ly/2sQCTNs
- Suárez, A. (Junio, 2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag [online]*, 2(1), 33-50. Recuperado de goo.gl/DOUn36
- Stellman, J. (2000). *Encyclopaedia of Occupational Health and Safety*. [versión electrónica]. Recuperado de goo.gl/oysDb7
- Yañez, R., Arenas, M., & Ripoll, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Revista liberabit [online]*, 16(2), 193-202. Recuperado de goo.gl/pXL84G

ANEXOS

Anexo 1. Validación del cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **Cuestionario sobre del estrés laboral de la OIT-OMS**, que es parte del proyecto de investigación “El estrés: un estudio comparativo entre los diferentes puestos de trabajo en una Cooperativa de Tungurahua”, desarrollado por Lilian Navas, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por colaboradores de la COACET.

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

Plantilla Juicio de Expertos

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

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

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

Comentario:



CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

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

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

Nota: Siga el ejemplo en gris.

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

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO

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

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

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	X		X		X		
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	X		X		X		
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	X		X		X		
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	X		X		X		
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	X		X		X		
6	El que mi supervisor no me respete me estresa	X		X		X		
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	X		X		X		
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	X		X		X		
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	X		X		X		
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	X		X		X		
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	X		X		X		
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	X		X		X		
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	X		X		X		
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	X		X		X		
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	X		X		X		
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	X		X		X		
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	X		X		X		
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	X		X		X		
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	X		X		X		



ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	X		X		X		
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	X		X		X		
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	X		X		X		
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	X		X		X		
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	X		X		X		
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	X		X		X		

Observaciones:



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Denise Monserath Miranda.
Empresa: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Tungurahua.
Cargo que ocupa: Responsable de Talento Humano.
Tiempo dentro del cargo: 2 años
Ultimo grado académico alcanzado: Universitario.

Firma y sello de la institución.





ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **Cuestionario sobre del estrés laboral de la OIT-OMS**, que es parte del proyecto de investigación “El estrés: un estudio comparativo entre los diferentes puestos de trabajo en una Cooperativa de Tungurahua”, desarrollado por Lilian Navas, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

La población con la que se trabajará está conformada por colaboradores de la COACET.

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

Plantilla Juicio de Expertos

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

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

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

Comentario: Al ser una herramienta creada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) es una herramienta que tiene un amplio uso

**CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA**

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

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

Nota: Siga el ejemplo en gris.

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



CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TECNICO

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

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

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés	X		X		X		
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa	X		X		X		
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés	X		X		X		
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa	X		X		X		
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa	X		X		X		
6	El que mi supervisor no me respete me estresa	X		X		X		
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés	X		X		X		
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés	X		X		X		
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés	X		X		X		
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa	X		X		X		
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa	X		X		X		
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés	X		X		X		
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa	X		X		X		
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa	X		X		X		
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa	X		X		X		
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés	X		X		X		
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés	X		X		X		
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa	X		X		X		
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés	X		X		X		



ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés	X		X		X		
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés	X		X		X		
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa	X		X		X		
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés	X		X		X		
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés	X		X		X		
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés	X		X		X		

Observaciones: La herramienta y los ítems que contiene han sido usados, gozan de una amplia trayectoria en todo tipo de ámbitos de ampliación, por lo que es adecuado su uso en un trabajo de investigación de pregrado.



Pontificia Universidad Católica del Ecuador | Sede Ambato

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL**

Área de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Aitor Larzabal Fernandez

Empresa: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

Cargo que ocupa: Docente Investigador titular Auxiliar

Tiempo dentro del cargo: 4 años

Ultimo grado académico alcanzado: Master Universitario en Globalización y Desarrollo

Firma y sello de la institución.

Anexo 2. Cuestionario de la OIT-OMS



ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE ORGANIZACIONAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“EL ESTRÉS: UN ESTUDIO COMPARATIVO ENTRE LOS DIFERENTES PUESTOS DE TRABAJO EN UNA COOPERATIVA DE TUNGURAHUA”

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

Solicitamos su valiosa colaboración para que conteste algunas preguntas que le llevarán aproximadamente diez minutos. No hay preguntas comprometedoras. Sus respuestas serán tratadas de forma **CONFIDENCIAL** y **ANÓNIMA**.

Edad:

Género: M..... F.....

Cargo y/o puesto:

Área:

Nivel de instrucción: Primaria..... Secundaria..... Universitaria.....

INSTRUCCIONES: Todas las preguntas tienen siete opciones de respuestas, cada ítem debe indicar con qué frecuencia de la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor describa. Marque con una X su decisión según los siguientes criterios.

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

N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa							
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés							

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE ORGANIZACIONAL

10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa							
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa							
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés							
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés							
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa							
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés							
24	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN