



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Tema:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE ASSA

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

Línea de Investigación:

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local
y global

Autora:

María Emilia Barrera Sánchez

Director:

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, M.A.

Ambato – Ecuador

Octubre 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO
HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE ASSA

Línea de Investigación:

Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global

Autora:

María Emilia Barrera Sánchez

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, M.A.

CALIFICADOR

f. 

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Mg.

CALIFICADOR

f. 

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Mg.

CALIFICADOR

f. 

Varna Hernández Junco, Ph.D.

DIRECTORA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

f. 

Hugo Rogelio Altamirano Villaroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

f. 



SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador

Octubre 2022



BIBLIOTECA

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **MARÍA EMILIA BARRERA SÁNCHEZ**, con CC. **185009855-7**, autora del trabajo de graduación intitulado: **“PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE ASSA”**, 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 a los derechos de autor.

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

Ambato, octubre 2022



MARÍA EMILIA BARRERA SÁNCHEZ

CC. 185009855-7

DEDICATORIA

Quiero dedicar mi proyecto de titulación a mis abuelitos. Sé que desde el cielo ellos están orgullosos de este logro y de ver que ahora me he convertido en una profesional. Les doy las gracias porque con sus consejos y enseñanzas, ellos me han apoyado y me han brindado sus fuerzas para poder cumplir esta meta.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, por haberme acompañado en todo este camino, que no ha sido fácil, pero que con su bendición he podido lograr cumplir este objetivo que es muy importante en mi vida.

Quiero agradecer a mis padres, porque sin su apoyo y el esfuerzo de su trabajo no habría podido llegar hasta aquí; ellos me han forjado, desde pequeña, los valores necesarios para alcanzar todo lo que me proponga. A mi padre, por trabajar duro para pagar mis estudios y por sus consejos motivacionales que me han servido y servirán toda la vida y; a mi madre, por su paciencia para llevarme y traerme de la universidad todos los días, por sus consejos que me han guiado a enfocarme en mis objetivos y por acompañarme en los momentos difíciles que se han presentado durante este camino.

A mi hermana mayor, que es mi modelo a seguir y que con su ejemplo hoy estoy en el lugar que estoy y; a mi hermano menor, que sigue mis pasos, él me ha motivado a enfocarme en los estudios para que siga mi ejemplo y que en algunos años cumpla sus metas de la misma manera. A mi cuñado, porque gracias a su sabiduría e inteligencia mi proyecto final es de calidad.

A mis profesores, les agradezco por esa entrega y vocación para enseñar, gracias a ellos he logrado formarme como profesional y como persona.

Y, por último, quiero agradecer a mis compañeros, ellos han sido una parte fundamental en todo este viaje, han sido el soporte para llegar hasta aquí; gracias por la amistad incondicional y por estar pendientes de todos para que lleguemos juntos hasta aquí. Y, a mi mejor amiga, por el apoyo mutuo, por las noches en vela y por caminar juntas estos años que, a más de haber sido mi compañera de curso, ha sido mi compañera de vida estudiantil y excelente consejera.

RESUMEN

El estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales más comunes que, se da en las organizaciones, el cual, afecta a la salud tanto física como psicológica de los trabajadores y produce bajos niveles de desempeño laboral. Esta investigación tuvo como objetivo principal validar un plan de intervención para la reducción del estrés laboral en los colaboradores de Automotores de la Sierra S.A. El proyecto, se basa en una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, de corte transversal y descriptivo; como instrumento, se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, que mide el nivel de estrés y los factores que inciden en la manifestación del mismo; la población, se conformó por 160 colaboradores y para determinar la muestra, se utilizó el método de muestreo aleatorio simple, de esta manera quedó conformada por 146 trabajadores de la organización. Los principales resultados mostraron que existen bajos niveles de estrés en los colaboradores; es así que, el plan de intervención está enfocado en las dimensiones que puntuaron más alto, las cuales, son: clima organizacional con una media de 3.36, estructura organizacional con una media de 3.48, tecnología con una media de 3.53, influencia del líder con una media de 2.98 y falta de cohesión con una media de 3.07. La propuesta fue validada por dos especialistas de la universidad y dos beneficiarios de la empresa, mediante la aplicación del instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica de la PUCESA.

Palabras clave: estrés laboral, plan intervención, nivel estrés.

ABSTRACT

Job stress is one of the most common psychosocial risks in organizations, affecting workers' physical and psychological health and producing low levels of job performance. The main objective of this research was to validate an intervention plan for reducing occupational stress in the employees of Automotores de la Sierra S.A. The project is based on a methodology with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, and descriptive; the ILO-WHO Work Stress Questionnaire was used as an instrument, which measures the level of stress and the factors that affect its manifestation; the population consisted of 160 collaborators and the simple random sampling method was used to determine the sample, thus, it was made up of 146 workers of the organization. The main results showed that there are low levels of stress in the employees; therefore, the intervention plan is focused on the dimensions that scored the highest, which are: organizational climate with a mean of 3.36, an organizational structure with a mean of 3.48, technology with a mean of 3.53, leader influence with a mean of 2.98 and lack of cohesion with a mean of 3.07. The proposal was validated by two specialists from the university and two beneficiaries from the company, through the application of the instrument for the validation of psychological intervention proposals of the PUCESA.

Keywords: work stress, intervention plan, stress level.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	4
1.1. Riesgos psicosociales	4
1.2. Estrés laboral	8
1.3. Plan de intervención.....	17
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO.....	20
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	20
2.2. Tipo de recolección de la información.....	20
2.3. Población y muestra	22
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
3.1. Nivel de estrés laboral según los datos sociodemográficos.....	45
3.2. Medias por dimensión y por ítems.....	47
3.3. Análisis por preguntas	50
3.4. Propuesta de la investigación.....	54
CONCLUSIONES	64
RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS.....	71

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es el tipo de riesgo psicosocial más común que, se da como respuesta a todos los factores (sociales y psicológicos) que existen en el ámbito laboral. Es uno de los problemas que más dificultades ocasiona en la seguridad y salud ocupacional de las organizaciones, puesto que, afecta a la salud de los trabajadores, debido a que, provoca agotamiento psicológico, trastornos del sueño, dolor o debilidad muscular, fatiga extrema, pérdida de memoria, jaquecas, etc. Todo esto por causa de cargas de trabajo excesivas, exigencias psicológicas, duración indefinida de la jornada, riesgos ergonómicos, etc.

Un estudio realizado por Enríquez (2016), establece que, en Ecuador, el 30% de enfermedades ocupacionales, son causadas por el estrés, debido al incremento de las exigencias del entorno cambiante y a los niveles de competitividad en el mercado (como se citó en Ramos, Pantoja, Tejera y González, 2018); además, un estudio realizado por la OIT, revela que, cada año en el mundo, 1,6 millones de enfermedades se atribuyen al trabajo (Enríquez, 2016).

En la actualidad, la mayoría de empresas trabajan bajo presión debido a la crisis económica por la pandemia y, debido a esto, la carga laboral y la exigencia por parte de los superiores ha aumentado. Según testimonios de algunos colaboradores de ASSA (Automotores de la Sierra S.A.), la carga laboral es fuerte en la empresa y no solo ha aumentado a partir de la crisis económica, si no que los colaboradores afirman que no existe un análisis de cargos en la organización, lo que genera que la distribución de tareas no sea equitativa, es así que hay trabajadores que tienen más carga de actividades que otros; además, establecen que hay mucha presión por parte de los superiores, puesto que, cada área tiene que cumplir metas y si no cumplen perderían su trabajo o su remuneración se vería afectada.

Por lo tanto, es muy importante determinar los factores que generan estrés laboral en los colaboradores de ASSA, debido a que, genera una disminución en el desempeño de los mismos, lo cual, afecta a la productividad de la organización. Al tomar en cuenta lo expuesto, se formula la siguiente pregunta: ¿Cómo contribuir a la reducción del estrés en los colaboradores de ASSA?

A partir de lo mencionado, se propone la siguiente idea a defender: Si, se diagnostican adecuadamente los factores de estrés en los colaboradores de ASSA, se diseñará un plan de intervención, que será validado por especialistas y beneficiarios.

A continuación, se presentan los objetivos de la investigación:

Objetivo General

- Validar un plan de intervención para la reducción del estrés laboral en los colaboradores de ASSA.

Objetivos Específicos

1. Argumentar teóricamente sobre el estrés laboral y planes de intervención para reducir el estrés.
2. Diagnosticar los factores de estrés laboral en los colaboradores de ASSA.
3. Diseñar un plan de intervención para reducir el estrés laboral en los colaboradores de ASSA.
4. Evaluar el plan de intervención para la reducción del estrés laboral en los colaboradores de ASSA, a través de criterios de especialistas y beneficiarios.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, puesto que, se analizaron datos estadísticos; de diseño no experimental, puesto que, no se manipularon las variables; de corte transversal, debido a que, se realizó en un tiempo determinado y, de alcance descriptivo, debido a que, se describieron las características y cualidades de un fenómeno. Para el desarrollo de la misma, se utilizó el cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual, fue aplicado a los colaboradores de ASSA.

El desarrollo de la investigación es de mucha importancia, puesto que, el estrés laboral, es una problemática que perjudica a la salud de los colaboradores, afecta al desempeño, a la calidad de su trabajo y por ende afecta a la productividad de la organización. Por lo tanto, este proyecto

aporta a todas las organizaciones, debido a que, contribuirá a que, a partir de la información brindada, las organizaciones, se concienticen de que el estrés es muy perjudicial tanto para salud de los colaboradores como para la empresa, e intenten crear estrategias para que este riesgo psicosocial no afecte en un nivel alto a la salud y bienestar de los trabajadores.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Riesgos psicosociales

Los riesgos psicosociales, son situaciones de tipo laboral que afectan y dañan la salud física, psicológica, social y mental de los trabajadores, quienes atraviesan por escenarios laborales que; además, influyen negativamente en el rendimiento laboral (Moreno, 2011, como se citó en Díaz-Pincheira y Carrasco-Garcés, 2018). Estos riesgos son producidos por factores laborales (más conocidos como factores de riesgo psicosocial), tales como: exceso de carga de trabajo, una inadecuada apreciación del estilo de liderazgo, la deficiente organización del tiempo de trabajo, las relaciones conflictivas entre los miembros de la organización, la falta de incentivos o compensaciones y la comunicación ineficaz.

Si bien es cierto, los riesgos laborales de tipo psicosocial han cobrado importancia en la actualidad, puesto que, como lo menciona Galbán (2018), los riesgos psicosociales "estuvieron por varios años olvidados, asumiendo un papel de carácter secundario, pues las normas laborales y el entorno laboral consideraban solamente como riesgos los mecánicos, físicos, químicos y biológicos" (p.186). Ahora bien, no con esto, se quiere decir que unos sean más importantes que los otros, puesto que, los riesgos, que se derivan de la seguridad, infraestructura, ergonomía, etc., son, también, muy importantes, debido a que, de estos, se derivan enfermedades que afectan a la salud de los trabajadores de la misma forma.

Sin embargo, lo interesante es que, hoy en día, se da relevancia a la prevención de riesgos psicosociales, puesto que, los tipos de trabajo, se han modificado a lo largo del tiempo, lo que genera que todas las personas sean susceptibles a presentarlos, sin importar la edad, el sexo, el nivel de educación, la nacionalidad, etc..; tal es así que, la frecuencia de ocurrencia de los riesgos psicosociales en las organizaciones cada vez aumenta.

Los riesgos psicosociales surgen a partir de dos vertientes, que son: el contenido del trabajo y el contexto laboral. La primera, hace referencia a la carga laboral, a la organización y diseño de las tareas, al ritmo y al horario de trabajo. Y, la segunda vertiente, tiene que ver con el ambiente

y equipo de trabajo, la cultura organizacional, el desarrollo profesional, relaciones interpersonales, relación hogar-trabajo, y la autonomía en la toma de decisiones. Como se aprecia actualmente, las nuevas formas de trabajar conllevan a que, se generen muchas causas para que los riesgos psicosociales, se presenten en los trabajadores, por ejemplo: automatismo, exceso de carga mental, monotonía y, el hecho de enfrentar el desarrollo tecnológico.

El mundo laboral, se encuentra en un constante progreso tecnológico, que da lugar a que, se creen nuevas maneras de trabajo y relaciones laborales, implica mayor competencia y exigencia, más carga laboral e incluso, falta de equilibrio entre la vida personal y laboral. A todo esto, sumar la crisis por, la cual, el mundo atraviesa hoy en día, es casi imposible evitar que existan riesgos psicosociales en las empresas; sin embargo, todo esto depende de cada colaborador, tal y como lo menciona Galbán (2018),

La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Es por ello, que ante cualquier problema de índole laboral, no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá. (p.188)

Por lo tanto, depende de cada persona el nivel en que los riesgos psicosociales los afectan, puesto que, todo depende de los mecanismos de afrontamiento a los mismos.

Cuadro 1. Tipos de riesgos psicosociales

Tipos	Definición
Estrés Laboral	Es un conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas, cognitivas y comportamentales a determinados aspectos sobre el contenido, la organización y el medio ambiente de trabajo.
Síndrome de Burnout	Es un tipo de estrés crónico que, se caracteriza por un estado de agotamiento y de fatiga, que provoca desmotivación para realizar las tareas laborales.
Acoso Laboral o <i>Moobing</i>	Es un comportamiento negativo que, se da entre compañeros o entre superior y subordinado, que se caracteriza por humillaciones hacia la persona, ya sea directa o indirectamente.
Acoso Sexual	Conducta de naturaleza sexual que, se desarrolla dentro del ámbito laboral, en la que el acosador manifiesta comportamientos sexuales ofensivos hacia la víctima, lo cual, afecta negativamente a la motivación laboral.

Fuente: modificado a partir de Jhayya-Bayas, R. (2015).

La Tabla 1 muestra los cuatro tipos más comunes de riesgos psicosociales que, se dan en las organizaciones; sin embargo, como se mencionó anteriormente, el que usualmente causa más problemas en la salud de los trabajadores es el estrés laboral, tal y como lo menciona Paredes-Alfaro (2016): “El estrés laboral es uno de los factores de riesgo psicosocial de mayor afectación a nivel mundial” (p.17). Es por esto que, en esta investigación, se analiza específicamente al estrés laboral, sus tipos, causas y consecuencias.

Estrés

El estrés es un término que, se deriva del griego *stringere*, cuyo significado es: provocar tensión. Es considerado como un trastorno psicosocial que afecta a todas las personas sin importar el sexo o la edad que tengan; lo cual, tiene mucho sentido, debido a que, hoy en día, la sociedad mundial ha cambiado a tal punto que, se exige más demanda de personas capacitadas que sepan desenvolverse en ambientes de mucha presión, tales como: el trabajo, los estudios, las crisis económicas, los problemas sociales y familiares, la salud, etc. De acuerdo con Villacrés-Esmeralda y Zambrano-Zambrano (2020),

El síndrome de estrés se identifica como un estado psicológico y fisiológico que perturba la condición normal del organismo y produce cambios evidentes en el cuerpo humano, incidiendo negativamente en la salud física-mental y en el desempeño profesional, causando intranquilidad y ansia. (p.9)

Es el trastorno que más problemas ha causado en la salud de las personas, el cual si, se presenta por un largo período de tiempo y en abundancia, se produce un exceso de presión, lo que provoca afecciones patológicas que afectan a la salud.

Etapas de respuesta al estrés

A medida que aparece el estrés en una persona, el organismo desarrolla mecanismos de afrontamiento según evoluciona el trastorno. Para Castellano, Alemán, Irisarri, Callero, y Siri (2019) (como se citó en Villacrés-Esmeralda y Zambrano-Zambrano, 2020), existen tres etapas de respuesta al estrés que son:

- **La fase de alarma:** Es la fase inicial de estrés en donde, se genera la adrenalina y gracias a esto, aparecen síntomas como el incremento de la frecuencia cardíaca. Por lo general, esta etapa termina con rapidez, puesto que, el organismo no tiene la capacidad de sostener esta situación más allá de unos segundos.
- **La fase de resistencia:** Esta fase inicia cuando el organismo humano no tiene tiempo de recobrase y continúa su reacción para enfrentar la situación de estrés.
- **La fase de agotamiento:** Esta fase surge cuando el estrés continúa o adquiere más intensidad, lo que provoca que el organismo entre en una etapa de agotamiento al superar las capacidades de resistencia, lo que genera alteraciones psicosomáticas.

Tipos de estrés

Según Paredes-Alfaro (2016), existen diversas clasificaciones del estrés, las cuales, se analizan, a continuación.

Por su duración

Dentro de esta clasificación, se considera el período de tiempo dentro del cual la persona experimenta estrés y, se clasifica en:

- **Estrés agudo:** "Su principal característica es que aparece ante una agresión física o verbal durante un periodo limitado de tiempo que supera el nivel de tolerancia del individuo y provoca una reacción rápida, intensa y violenta" (Paredes-Alfaro, 2016, p.26). En las organizaciones este tipo de estrés, se da, por lo general, si existen sanciones, multas, despidos, etc.
- **Estrés crónico:** "Se caracteriza por aparecer de manera constante durante un amplio periodo de tiempo en, el cual, la persona está expuesta regularmente a estresores o mantiene una respuesta prolongada de estrés" (Paredes-Alfaro, 2016, p.26). En el ámbito

laboral, este tipo de estrés aparece cuando existe una sobrecarga de trabajo, monotonía en las actividades, alta responsabilidad, entre otros.

Según la relación del efecto producido en la persona

- **Eustrés:** O, también, conocido como estrés positivo, se caracteriza por generar una respuesta adaptativa antes una situación de estrés, que permite afrontar desafíos y contribuye a mantener el bienestar de la persona, lo cual, mejora el nivel de productividad.
- **Distrés:** O estrés negativo, se da cuando el individuo percibe desajustes en su entorno laboral y no tiene la capacidad para hacer frente a tales situaciones, lo cual, no permite responder de una manera adecuada a las exigencias del cargo. Este estrés, provoca desgaste físico, psicológico y emocional en las personas.

1.2. Estrés laboral

El estrés laboral es uno de los riesgos psicosociales más comunes que afectan negativamente a la salud y bienestar de los trabajadores de una empresa, "es una respuesta adaptativa del organismo ante una situación de presión o amenaza externa" (Peiró y Lira, 2013, citado en Camacho-Ramírez y Mayorga, 2017, p.162). En otras palabras, el estrés laboral es un estado de fatiga que experimenta el individuo, tanto física como psicológica, el cual, es producto de una fuerte carga de trabajo, de un mal ambiente físico de trabajo, conflictos entre compañeros y supervisores, etc. El estrés en los trabajadores ha aumentado debido a que, las empresas son cada vez más competitivas y, al querer alcanzar la infinidad de objetivos, que se proponen, se ven en la necesidad de aumentar el ritmo de trabajo.

De la misma forma, mientras las empresas, se vuelven más competitivas, las personas que forman parte de las organizaciones, también, lo hacen, debido a que, deben adaptarse a todos los cambios que surgen y, por lo tanto, deben volverse más competentes. Ahora bien, hoy en día, se considera, también, una fuente de estrés el teletrabajo, puesto que, la mayoría de personas, se han visto en la obligación de adaptarse a la tecnología para lograr llevar a cabo su

trabajo, lo cual, ha sido un problema por los temas de la conexión a internet (que en algunos casos no es buena), por el aumento del horario de trabajo y la carga laboral y por las dificultades técnicas que los dispositivos electrónicos presentan. Todo esto, ha provocado un incremento significativo de estrés en el ámbito laboral, por lo que, se ha afectado el bienestar físico y psicológico de los trabajadores y por ende la productividad de las empresas.

Causas del estrés laboral

El origen más común del estrés laboral, se da debido a que las empresas no tienen una forma clara de gestionar sus organizaciones y, esa mala gestión, no solo afecta a la economía de la empresa sino, también, a la productividad y desempeño de los colaboradores. Los estresores, según Robles-Cahuas (2020), "es todo agente que altera el orden interno del organismo y que va en aumento si se suma a otros estresores, causando un grado de estrés mayor" (p.38). Si los estresores no son atendidos, se generan efectos negativos en la salud de las personas, por lo que, es muy importante saber identificarlos. Cabe mencionar que, todo depende de la personalidad de cada persona para hacer frente al estrés, puesto que, no a todas las personas les afecta de la misma forma, algunas emplean diferentes mecanismos de afrontamiento que no permiten que el estrés influya mucho en su salud.

Ahora bien, en estos tiempos, los estresores laborales han estado mucho más latentes en la vida de los trabajadores debido al teletrabajo. En muchos de los casos, la sobrecarga laboral ha aumentado e incluso el horario de trabajo, esto ha producido fuertes niveles de estrés en los trabajadores a nivel mundial. A continuación, se establecen las principales causas del estrés laboral.

Cuadro 2. Causas del estrés laboral

Causas	Descripción
Excesiva carga de trabajo	La carga de trabajo hace referencia a la gran cantidad de actividades que posee un colaborador.
Control sobre la tarea	Este factor está determinado en función de la autonomía, la responsabilidad y la iniciativa que posee el trabajador sobre las actividades que realiza.
Carga mental	Implica el la capacidad mental y el grado de energía que invierte el trabajador para desarrollar la tarea.
Contenido de la tarea	Se da cuando el trabajo es monótono y no hay variedad de actividades.
Presión de tiempo	Plazos cortos para presentar un trabajo, tiempo insuficiente y ritmos acelerados de trabajo.
Horarios	Tiene que ver con los horarios inflexibles o extensos, con los turnos rotativos y el trabajo nocturno.
Ambigüedad de funciones	Hace referencias al desconocimiento de las funciones de trabajo, que genera dificultad para cumplir con los objetivos.
Supervisión deficiente	Escasa guía para realizar el trabajo; no existen reconocimientos por parte del supervisor.
Clima laboral negativo	Malas relaciones con los supervisores y compañeros.
Ambiente físico	Medio ambiente de trabajo como: iluminación, temperatura, ruido, vibraciones, toxicidad, etc.

Fuente: Paredes-Alfaro, L. (2016).

Dimensiones del estrés laboral

Con base al Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, se establecen 7 dimensiones, las cuales, se analizan, a continuación.

Clima organizacional

El clima organizacional hace referencia al ambiente laboral en el que, se desenvuelven los trabajadores y a la percepción que tiene cada uno sobre su ambiente interno de trabajo, la cual, influye significativamente en la manera de comportarse y, por lo tanto, en el desempeño y productividad, así como, también, en los lazos afectivos que, se generan entre compañeros de trabajo (Pedraza-Melo, 2018).

Estructura organizacional

“La estructura de una organización es el patrón formal de actividades e interrelaciones entre las diversas subunidades de la organización” (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2012, p.20). Es decir, la estructura organizacional es la coordinación del trabajo y las actividades de los individuos que pertenecen a una empresa, que resulta de un proceso de división, el cual, crea rutinas estandarizadas que permiten una organizada realización del trabajo y; además, que los subordinados, se ajusten a los requerimientos de los superiores (Marín, 2012).

Territorio organizacional

El territorio organizacional hace referencia al espacio físico donde las personas desarrollan sus actividades, donde ocurre la interacción entre compañeros, donde, se da el sentimiento de propiedad de un espacio específico en la organización.

Tecnología

Hoy en día, las organizaciones, se enfrentan a diversos cambios por, los cuales, han surgido nuevas necesidades. Una de aquellas hace relación al desarrollo de la tecnología, que poco a poco, se ha introducido en el mundo empresarial, hasta volverse sustancial. Es así que, en la actualidad, la fuerza laboral está sumamente influenciada por el manejo de la tecnología y cada vez, se vuelve más competitivo, cada vez, se crean nuevas cosas que aprender para lograr desenvolverse de la manera más adecuada en el ámbito laboral. Por lo tanto, el hecho de que una empresa no cuente con los recursos tecnológicos necesarios para llevar a cabo el trabajo crea un problema para el desempeño y la productividad (López-Lemus y De la Garza-Carranza, 2018).

Influencia del líder

Los líderes de una organización cumplen un papel muy importante y central, puesto que, influyen tanto en la toma de decisiones como en la conducta de los colaboradores. Tepper (2000)

(como se citó en Jiménez-Collante y Villanueva-Flores, 2018) "indicó que los empleados que perciben que sus supervisores muestran un comportamiento abusivo y dañino, experimentan bajos niveles de satisfacción laboral, menores niveles de compromiso afectivo, mayor estrés psicológico y mayores niveles de conflicto trabajo-familia" (p.188).

Falta de cohesión

La cohesión grupal es el nivel de atracción que, se genera entre individuos de una misma organización. La mayor parte de la vida las personas, se desarrollan en espacios grupales y como resultado, se forman y crecen como profesionales. La interacción grupal en los espacios laborales es uno de los aspectos clave que permite generar dinámicas saludables entre compañeros, lo cual, influye a que exista un adecuado ambiente laboral, a que aumenten los niveles de satisfacción laboral y que disminuya el riesgo de estrés.

Respaldo del grupo

Esta dimensión hace referencia a que, se genera estrés por la falta de apoyo tanto personal como profesional por parte de los compañeros de trabajo, que es causa del aumento de la competitividad en las empresas. En otras palabras, se entiende que, a menor apoyo o respaldo del grupo de trabajo, mayor es el nivel de estrés en los colaboradores.

Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias del estrés laboral afectan a la vida personal, familiar y laboral del trabajador. El nivel de estrés depende de cómo lo asimila cada persona y qué mecanismos de afrontamiento emplee, según eso, se generan problemas físicos, cognitivos y conductuales.

Consecuencias físicas

A nivel físico, el estrés genera una serie de alteraciones, tales como:

- Problemas estomacales: gastritis, úlcera gastrointestinal, colitis, colon irritable, etc.

- Problemas del aparato cardiovascular: hipertensión arterial, taquicardia, arritmias, etc.
- Problemas del sistema nervioso: tics, dolores de cabeza, temblores.
- Problemas dermatológicos: acné, sudoración excesiva, caída del cabello, etc.

Consecuencias cognitivas

- Dificultad para la toma de decisiones
- Dificultad para concentrarse
- Sensación de preocupación
- Insomnio
- Ansiedad
- Depresión
- Fatiga
- Frustración
- Tensión
- Bloqueo mental

Consecuencias conductuales

- Irritabilidad
- Conductas compulsivas
- Alteraciones del apetito
- Ausentismo
- Desmotivación
- Insatisfacción
- Bajo rendimiento laboral
- Mal humor
- Agresión

Consecuencias sociales

- Se reduce el tiempo para compartir en familia
- Disminuye la comunicación
- Distanciamiento de los grupos sociales
- Disminución de las relaciones con los jefes y colegas

Síntomas del estrés laboral

Según Robbins (1991) (como se citó en Robles-Cahuas, 2020), los síntomas del estrés laboral, se presentan en tres categorías, que son:

- **Síntomas fisiológicos:** Los síntomas fisiológicos aparecen cuando el organismo, se prepara para enfrentar la situación de estrés, por lo que, se producen síntomas como dolores de cabeza, taquicardias, sudoración, problemas estomacales, rigidez en la mandíbula y en el cuello, fatiga, problemas del sueño, etc.
- **Síntomas psicológicos:** La persona comienza a evidenciar comportamientos y actitudes que denotan una falta de capacidad para enfrentar las situaciones estresantes. Los síntomas psicológicos más comunes son: ansiedad, desmotivación laboral, insatisfacción laboral, irritabilidad, tristeza, etc.
- **Síntomas relacionados al comportamiento:** El estrés afecta de manera negativa al comportamiento habitual de la persona como, por ejemplo: arranques de ira, abuso de alcohol o drogas, retraimiento social, ausentismo laboral, etc.

Modelos teóricos del estrés laboral

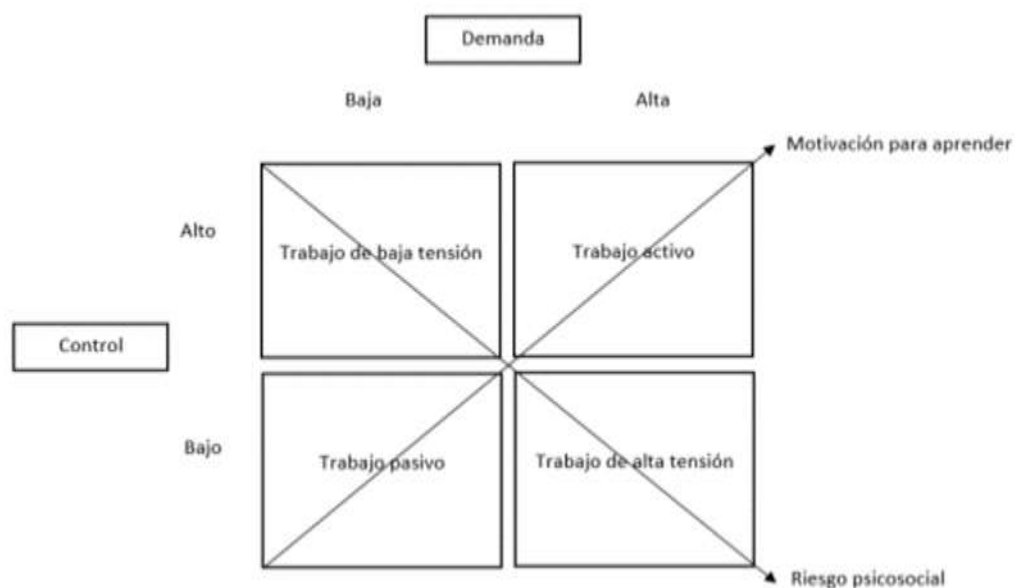
A lo largo de la historia, varios autores han creado distintos modelos teóricos sobre el estrés laboral, que explican las distintas maneras en las que el estrés, se desarrolla en los colaboradores y cómo afecta tanto en la salud como en el desempeño de los trabajadores. A continuación, se describen los modelos más relevantes.

Modelo demanda – control

Este modelo es propuesto por Karasek y Theorell y, se enfoca en dos factores importantes: las demandas psicológicas del trabajo y el control que el colaborador tiene sobre las actividades de su cargo. Dentro de este modelo, se menciona la importancia que tiene la capacidad de control, debido a que, el estrés no es causa netamente de las demandas psicológicas, sino del nivel de control que tenga el individuo sobre las actividades. Robalino-Acosta (2021), afirma que esto, se da, generalmente, en las organizaciones cuyas descripciones de cargo no están bien definidas, lo cual, genera que el trabajador realice demasiadas actividades.

El factor demandas hace referencia a la cantidad y tipo de trabajo, al volumen y ritmo en el que, se trabaja, a las órdenes recibidas por el superior, al nivel de atención, etc. El factor control está ligado al nivel de autonomía en el desarrollo de las actividades.

Figura 1. Modelo demanda – control



Fuente: Gómez y Moreno (2010) (como se citó en Robalino-Acosta, 2021).

La Figura 1 es una representación del modelo demanda - control en, el cual, se observan los dos factores que caracterizan al modelo (demanda y control). A partir de la combinación de estos

factores, se generan cuatro grupos de trabajo: trabajos pasivos, trabajos con baja tensión, trabajos activos y trabajos con alta tensión. La situación que sería ideal para un trabajo es que existan bajos niveles de demanda y tensión, pero altos niveles de control, de tal manera que, se logre cumplir con las expectativas tanto del empleado como del empleador.

Modelo demanda – control – apoyo social

Este modelo es una ampliación del anterior, propuesto por Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990), donde, se añade una tercera dimensión que es el apoyo social, que hace referencia a las relaciones sociales entre colaboradores y con los superiores.

Esta dimensión viene a ser un factor modulador del estrés laboral, puesto que, reduce el impacto negativo de los altos niveles de demanda y bajos niveles de control, al contar con el apoyo y soporte de los compañeros de trabajo. Floria (2013) (como se citó en Albán-Marañón, 2018), afirma que la función del apoyo social reside frente a una situación constante de estrés, en la que la persona cuenta con apoyo externo para aumentar la capacidad de afrontamiento, es decir, funciona como un plan de contingencia para superar las situaciones de estrés laboral.

Modelo esfuerzo – recompensa

Con respecto a este modelo, Siegrist (1996), propone que el estrés laboral aparece cuando el colaborador brinda un alto esfuerzo al realizar sus actividades, pero percibe una baja recompensa por parte de la organización. El desequilibrio entre estos dos factores genera altos niveles de tensión en el individuo, baja autoestima, insatisfacción y, por lo tanto, estrés.

Al hablar de esfuerzo, este modelo establece que es: extrínseco (relacionado a los requerimientos y obligaciones del trabajo) e intrínseco (relacionado con la motivación propia de la persona y los recursos que emplea para afrontar los requerimientos laborales).

Por lo tanto, este modelo sugiere que las empresas traten de potenciar las recompensas, brinden estabilidad laboral, oportunidades de crecer profesionalmente y otorguen un salario justo, para

que de esta forma los colaboradores, se motiven a cumplir de una mejor manera sus actividades laborales.

1.3. Plan de intervención

Un plan de intervención es una propuesta estructurada, cuyo objetivo es diagnosticar y dar solución a un problema de una manera práctica a través de estrategias de intervención. Estas estrategias tienen varias finalidades, tales como: corregir, prevenir o desarrollar. Es decir, su principal función es la de hacer, para lograr resolver una situación.

Existe una gran variedad de actividades enfocadas a mejorar la relación persona-entorno, a través del desarrollo de programas, ya sea de prevención y/o manejo del estrés, los cuales, hoy en día, son implementados por una gran cantidad de organizaciones a nivel mundial.

Estrategias de afrontamiento del estrés laboral

Todas las personas, en diferentes ámbitos de la vida, se ven sometidas a situaciones estresantes. Uno de los ámbitos donde comúnmente, se genera estrés, es el ámbito laboral. Hoy en día, el aumento de la competitividad en las empresas ha generado que diversos factores afecten al bienestar psicológico de los colaboradores; además, es muy importante mencionar que, desde la crisis económica por la pandemia, las empresas han sometido a sus colaboradores a realizar su trabajo bajo mucha presión, por lo que, ha generado el aumento de los niveles de estrés.

A partir de esto, las empresas, se han visto en la necesidad de intervenir para evitar que esta situación afecte de manera significativa a los colaboradores, a través de planes de intervención que contienen estrategias de buenas prácticas para fomentar la capacidad de adaptación. Izquierdo y Cueva (2011) (como se citó en Alvarado-Moreno y Morales Marín 2015), establecen que la finalidad de las estrategias de prevención es garantizar la salud mental y física de los colaboradores y que; además, el beneficio, se da individual y grupalmente.

Existen varias técnicas y estrategias para controlar el estrés laboral, que varían desde terapias psicológicas, técnicas de relajación, hasta realizar ejercicios físicos.

Cuadro 3. Estrategias a nivel personal y organizacional

Niveles	Técnicas
Nivel individual	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de relajación (muscular, respiración). • Técnicas de meditación (pensamientos positivos). • Ejercicio físico. • Organización del tiempo (carga laboral). • Consejería.
Nivel organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores. • Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo. • Promoción de comunicación adecuada. • Diseño de perfiles y puestos de trabajo.
Nivel individual y organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores. • Promoción del ajuste entre el empleado y el ambiente. • Clarificación de roles para evitar conflicto y ambigüedad de rol.

Fuente: Moreno y Báez (2010) (como se citó en Robalino-Acosta, 2021, p.15)

Elementos para la configuración de un programa o plan

Es importante realizar una revisión general sobre las partes que configuran un plan de intervención para, lo cual, Molina-Conteras (2007) (como se citó en Olaya-Gutiérrez, 2019), en su artículo "Lineamientos para la configuración de un programa de intervención en orientación educativa", propone los siguientes elementos y guías para la construcción de un programa o plan de intervención que, se analizan, a continuación.

Figura 2. Elementos orientadores para la configuración de un programa

¿A quién va dirigido?

•Es muy importante tener claro el dato específico de quiénes se van a beneficiar del programa o plan de intervención.

¿El para qué?

•En este segundo elemento del programa, es necesario definir el objetivo de la realización del mismo.

¿El qué?

•El tercer elemento hace referencia a los contenidos temáticos o actividades que se van a proponer dentro del programa o plan, lo cuales están ligados a los objetivos planteados.

¿El cómo?

•En este elemento, se determinan las estrategias que se van a utilizar para cumplir con lo propuesto. Hay que tener en cuenta a los beneficiarios, a los objetivos y a las actividades, para el desarrollo del mismo.

¿El con qué?

•El quinto elemento hace referencia a los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se disponen para llevar a cabo las actividades planteadas dentro del programa o plan.

¿El cuándo?

•Es establecer los tiempos de ejecución del programa (incluye la temporalización o cronograma).

¿El dónde?

•El último elemento propone delimitar geográficamente el lugar donde se llevará a cabo la intervención.

Fuente: Elaboración propia. Información tomada a partir de Olaya-Gutiérrez, 2019.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

La presente investigación, es un estudio de enfoque cuantitativo, debido a 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 y Baptista, 2006, p.4, como se citó en Navas, 2018, p.26). Por lo tanto, se analizó la información estadística que, se obtuvo a partir de la aplicación de un cuestionario de estrés laboral, para la determinación de delimitaciones o comprobación de hipótesis.

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal; es no experimental, debido a que, no se manipularon variables de estudio y, de corte transversal, debido a que, la investigación, se realizó en un tiempo determinado. El alcance del estudio es de tipo descriptivo, puesto que, se recogió y, se midió la información de una forma independiente sobre la variable que, se va a estudiar (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.80).

2.2. Tipo de recolección de la información

Para la recolección de información, se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS. Este cuestionario fue publicado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud y sustentado por Ivancevich y Matteson en 1989. El instrumento permite medir el nivel general y las fuentes de estrés laboral.

El cuestionario consta de 25 ítems, que permiten evaluar diferentes estresores laborales y, se enfoca en 7 dimensiones, las cuales, se muestran en la Tabla 1, a continuación:

Tabla 1. Dimensiones que mide el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

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

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 1, muestra las 7 dimensiones que mide el cuestionario con los respectivos ítems, que varían entre 3 y 4 por dimensión; además, se muestra el rango de estrés que es la puntuación mínima y máxima que, se obtiene a partir de la sumatoria de las respuestas de cada ítem.

La interpretación de los niveles de estrés, se realiza a partir de la sumatoria de todos los ítems del cuestionario, de tal forma que, el valor total indica el nivel de estrés que experimenta el evaluado, en relación con la siguiente escala:

Tabla 2. Niveles de estrés

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

Fuente: Elaboración propia.

La interpretación de cada una de las dimensiones, se determina mediante de la suma de los ítems que corresponden a cada una, tal y como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 3. Niveles de estrés según las dimensiones

Clima, estructura, influencia y falta de cohesión	
Niveles de estrés	Puntuación
Alto nivel de estrés	25 – 28
Estrés	20 – 24
Nivel Intermedio	15 – 19
Bajo nivel de estrés	4 – 14
Territorio, tecnología y respaldo del grupo	
Niveles de estrés	Puntuación
Alto nivel de estrés	19 – 21
Estrés	15 – 18
Nivel Intermedio	12 – 14
Bajo nivel de estrés	3 – 11

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 3 muestra los niveles de estrés según cada dimensión, niveles que van desde: alto nivel de estrés, estrés, nivel intermedio y bajo nivel de estrés.

El procesamiento de la información, se realizó por medio del software SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*), el cual, es un programa que permite analizar datos estadísticos para la interpretación y análisis de resultados.

La confiabilidad del instrumento, se obtuvo a través del método Alpha de Cronbach, donde, se obtuvo un 0.927, que significa una alta adecuación (alta confiabilidad).

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.927	25

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

2.3. Población y muestra

El cuestionario fue aplicado a 146 colaboradores de ASSA. Se intentó aplicar a la totalidad de la población; sin embargo, en el momento de la aplicación, algunos colaboradores, se

encontraban de vacaciones, otros estaban enfermos y otros no tuvieron la predisposición para colaborar con la investigación.

Desde el punto de vista de la fórmula del muestreo, con un 95% de nivel de confianza, un 5% de margen de error y la totalidad de la población que es de 160 personas, nos da una muestra de 114 personas, por lo que, las 146 aplicaciones son estadísticamente representativas.

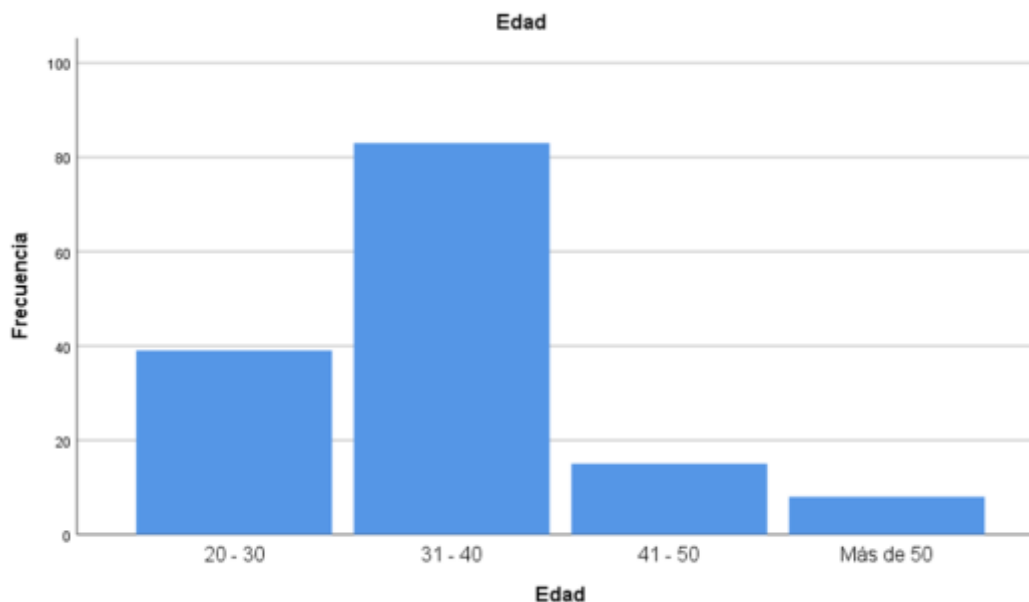
La muestra posee las siguientes características sociodemográficas:

Tabla 5. Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 - 30	39	26.7	26.9	26.9
	31 - 40	83	56.8	57.2	84.1
	41 - 50	15	10.3	10.3	94.5
	Más de 50	8	5.5	5.5	100.0
	Total	145	99.3	100.0	
Perdidos	.	1	0.7		
Total		146	100.0		

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Gráfico 1. Edad



Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

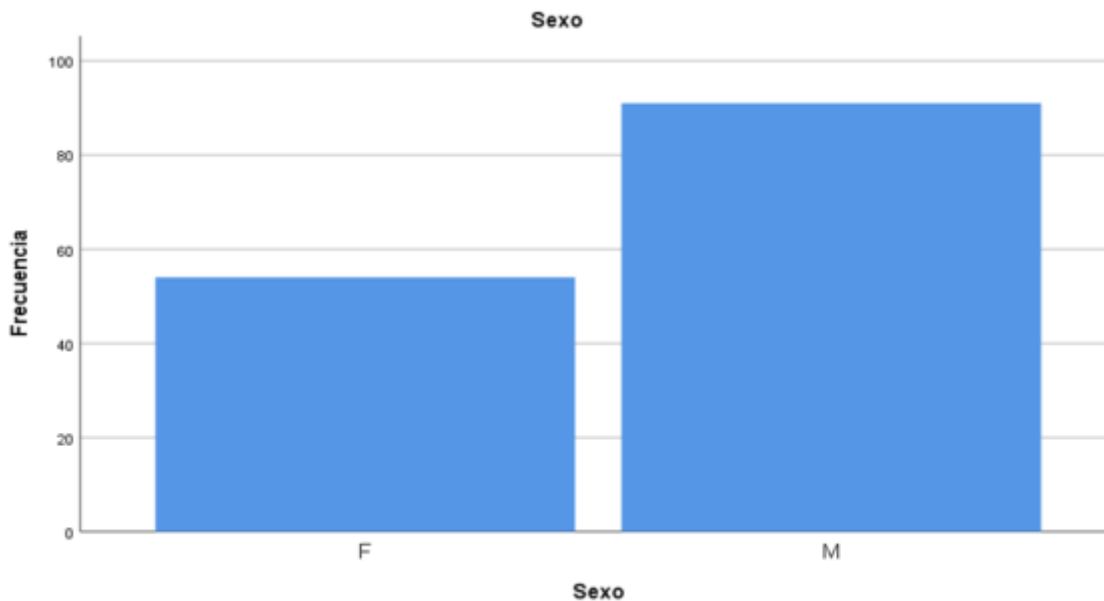
El Gráfico 1 muestra la frecuencia del primer dato sociodemográfico que es la edad. De los 146 examinados, 145 respondieron a este ítem de, los cuales, el 56.8%, que equivale a la mayoría de los examinados, están en un rango de 31 a 40 años, mientras que, el menor porcentaje de examinados están en el rango de más de 50 años con un 5.5% equivalente al menor porcentaje de colaboradores.

Tabla 6. Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	F	54	37.0	37.2	37.2
	M	91	62.3	62.8	100.0
	Total	145	99.3	100.0	
Perdidos	.	1	0.7		
Total		146	100.0		

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Gráfico 2. Sexo



Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

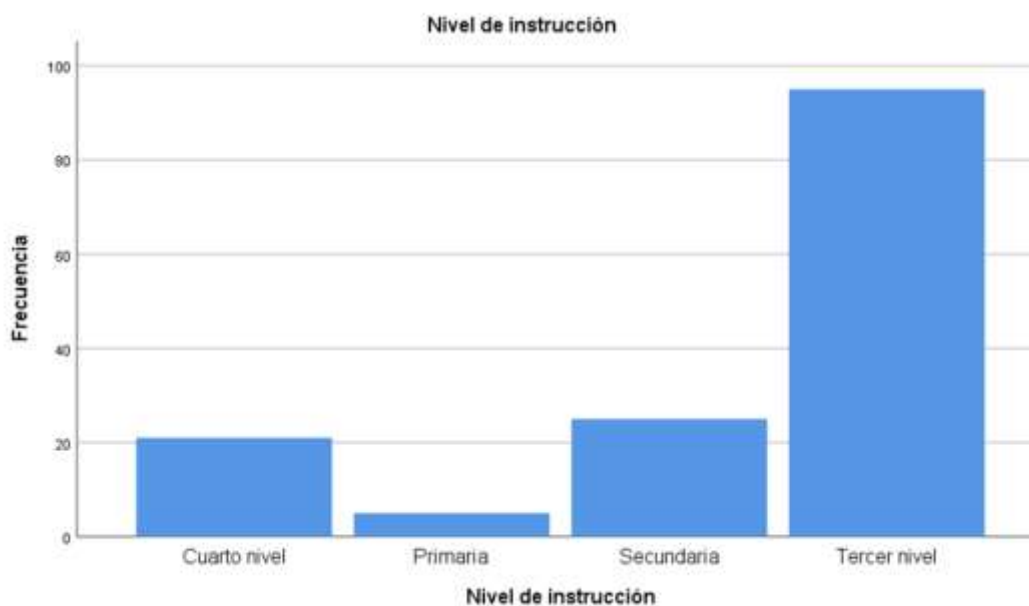
El Gráfico 2 muestra la frecuencia de la característica sociodemográfica sexo. Al igual que en la edad, 145 examinados respondieron a este ítem de, los cuales, el 62.3% son hombres y el 37% son mujeres, por lo que, el sexo masculino representa la mayoría de los examinados.

Tabla 7. Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cuarto nivel	21	14.4	14.4	14.4
	Primaria	5	3.4	3.4	17.8
	Secundaria	25	17.1	17.1	34.9
	Tercer nivel	95	65.1	65.1	100.0
	Total	146	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Gráfico 3. Nivel de instrucción



Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

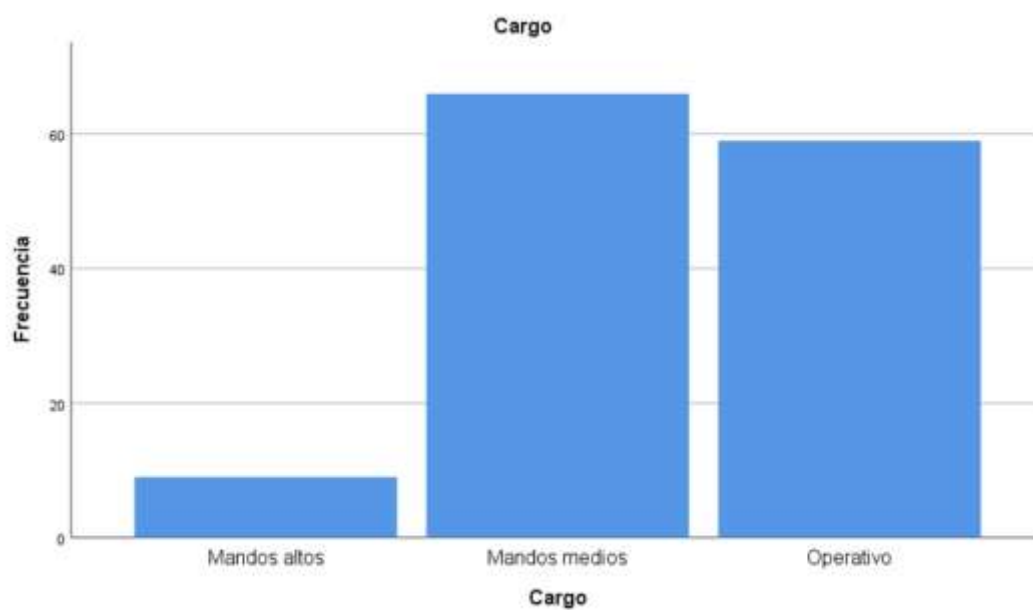
El Gráfico 3 corresponde al nivel de instrucción. De los 146 colaboradores examinados, el 65.1% tienen un nivel de instrucción de tercer nivel, mientras que, tan solo el 3.4% tienen un nivel de instrucción primaria. Lo que quiere decir que, la mayoría de los examinados tienen estudios universitarios.

Tabla 8. Cargo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Mandos altos	9	6.2	6.7	6.7
Mandos medios	66	45.2	49.3	56.0
Operativo	59	40.4	44.0	100.0
Total	134	91.8	100.0	
Perdidos	12	8.2		
Total	146	100.0		

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Gráfico 4. Cargo



Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

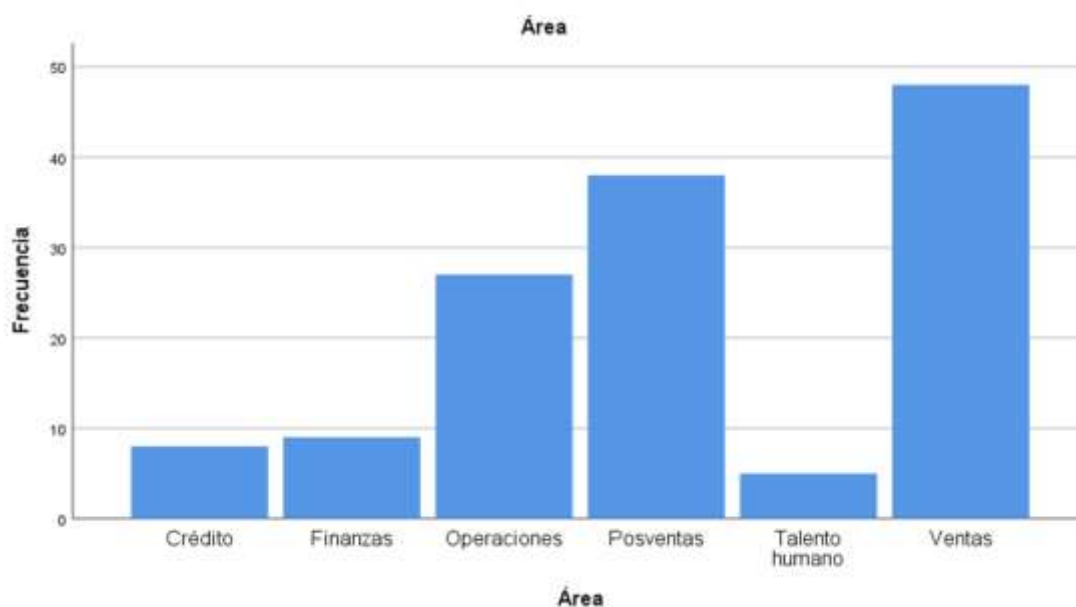
El Gráfico 4 corresponde al cargo. De los 146 examinados, solo 134 respondieron a este ítem, que resultaría ser causa de que los colaboradores no tienen un claro conocimiento del nivel jerárquico en el que, se encuentran. Se observa que el 45.2% pertenecen a mandos medios y el 6.2% a mandos altos, lo que quiere decir que, casi la mayoría de cargos en la empresa son de carácter administrativo.

Tabla 9. Área

Válido		Frecuencia		Porcentaje	
				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Crédito	8	5.5	5.9	5.9
	Finanzas	9	6.2	6.7	12.6
	Operaciones	27	18.5	20.0	32.6
	Posventas	38	26.0	28.1	60.7
	Talento humano	5	3.4	3.7	64.4
	Ventas	48	32.9	35.6	100.0
	Total	135	92.5	100.0	
Perdidos	.	11	7.5		
Total		146	100.0		

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Gráfico 5. Área



Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

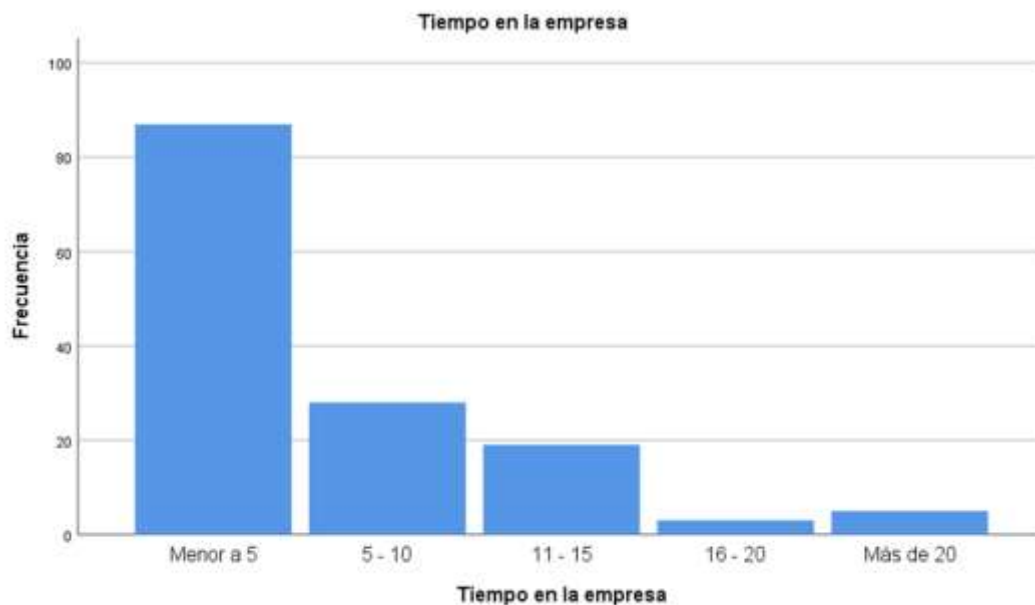
El Gráfico 5 muestra la frecuencia del área al que pertenecen los colaboradores en la empresa. El área con un mayor porcentaje de colaboradores es el área de ventas, con un 32.9%; mientras que, el área donde se registra el menor número de personal es talento humano, con un 3.4% de colaboradores. De igual manera, a este dato sociodemográfico solo respondieron 135 examinados, por lo que, es posible que exista un desconocimiento del área de la empresa al que pertenecen o, se saltaron de este dato por falta de observación.

Tabla 10. Tiempo en la empresa

Válido	Frecuencia		Porcentaje	
			Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	5 - 10	28	19.2	19.7
	11 - 15	19	13.0	13.4
	16 - 20	3	2.1	15.5
	Más de 20	5	3.4	38.7
	Menor a 5	87	59.6	100.0
	Total	142	97.3	100.0
	Perdidos	4	2.7	
Total		146	100.0	

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Gráfico 6. Tiempo en la empresa



Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

El Gráfico 6 corresponde al tiempo en la empresa. El 97.3% de los examinados han respondido a este dato sociodemográfico de, los cuales, el 59.6% trabajan menos de 5 años en la empresa; mientras que, el 2.1% trabajan de 15 a 20 años en la empresa. Lo que quiere decir que, la mayoría de los examinados son relativamente nuevos en la empresa.

Caracterización de la empresa

Reseña ASSA

Automotores de la Sierra S.A. nace en junio del año de 1960, fundada por los ambateños Rodrigo Vela Barona y Temístocles Sevilla Sánchez en unión con la empresa quiteña Cabeza de Vaca Hnos. Cía. La compañía fue creada a partir de un capital de doscientos mil sucres (once mil dólares) y, se ubicó, en sus inicios, en el local comercial de Temístocles, que estaba ubicado en las calles Bolívar y Martínez en la ciudad de Ambato.

No mucho tiempo después de la inauguración, el taller de servicio es abierto en las calles Guayaquil y Sucre y, 7 años después, dos importantes hechos ocurren en la empresa: se duplica el capital social de la compañía y, se da la adquisición de un terreno de 3.478 m² ubicado en las calles Francisco Flor y Miraflores, es ahí donde, se edifica el nuevo taller de servicio, sala de repuestos y administración. En el año de 1982, se construye el edificio e instalaciones de la compañía en la Av. Atahualpa, donde actualmente es la agencia matriz.

Misión

Contar con clientes satisfechos y colaboradores entusiastas, entregando productos y servicios de calidad, generando fidelidad, confianza y progreso (Datos de la institución, 2022).

Visión

Ser la mayor empresa automotriz, líder en ventas, utilidad, innovación tecnológica, capacitación y bienestar de su gente; con servicio al cliente y calidad operativa óptimos, incrementando el valor de las marcas ASSA -GM (Datos de la institución, 2022).

Ética

Sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales (Datos de la institución, 2022).

Valores corporativos

Orientación al cliente

Deseo de ayudar o servir a los clientes, de comprender y satisfacer sus necesidades aún aquellas no expresadas (Esteban Ramos, comunicación personal, 24 de marzo, 2022).

Orientación a resultados

Fijar metas desafiantes por encima de los estándares, para mejorar y mantener altos niveles de rendimiento (Esteban Ramos, comunicación personal, 24 de marzo, 2022).

Desarrollo de personal

Ayudar a que las personas crezcan intelectual y moralmente con esfuerzo constante para mejorar la formación del desarrollo personal y organizacional (Esteban Ramos, comunicación personal, 24 de marzo, 2022).

Calidad del trabajo

Compartir con los demás el conocimiento profesional. Demostrar constantemente interés en aprender (Esteban Ramos, comunicación personal, 24 de marzo, 2022).

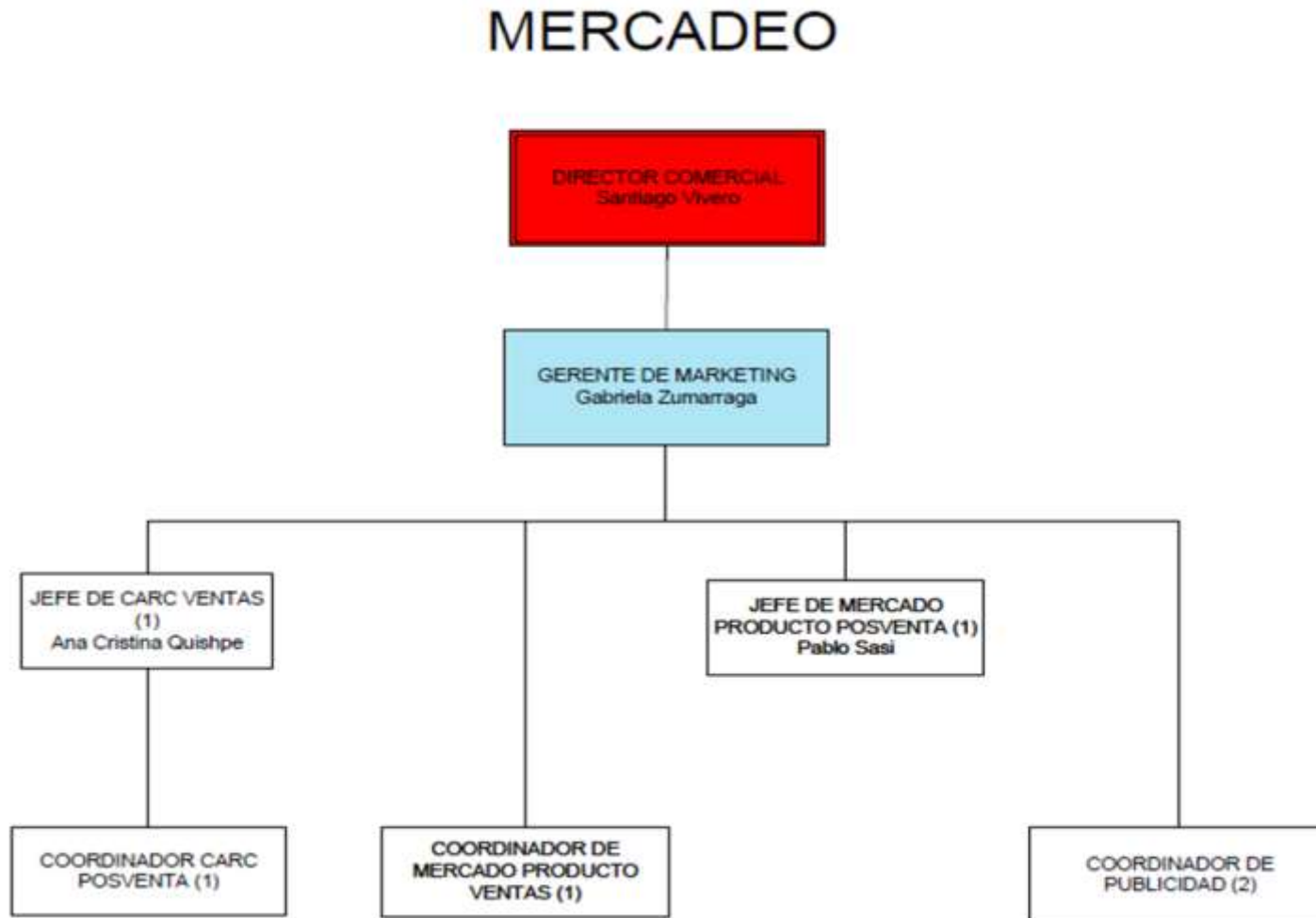
Organigrama

Figura 3. Organigrama: Línea reportería general



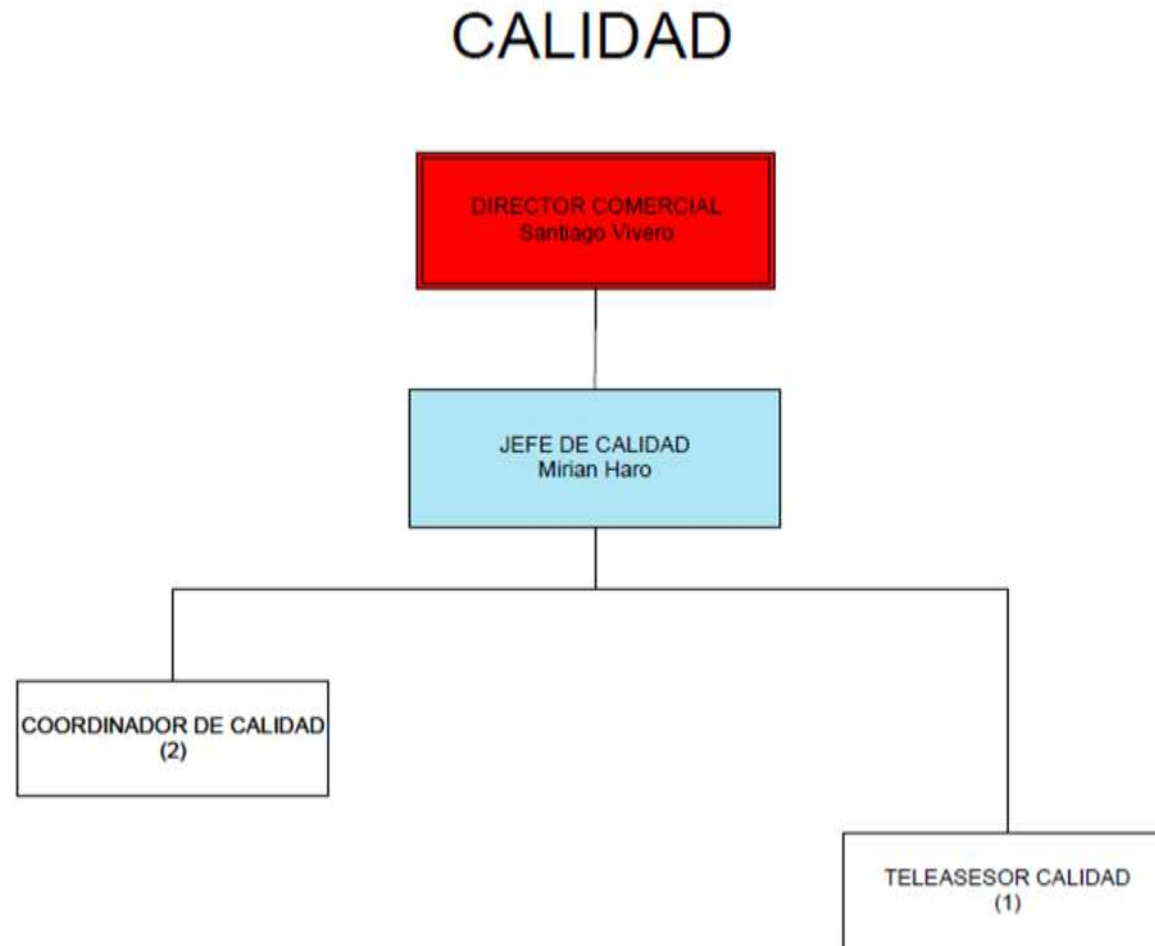
Fuente: Datos de la institución (2022).

Figura 4. Organigrama: Mercadeo



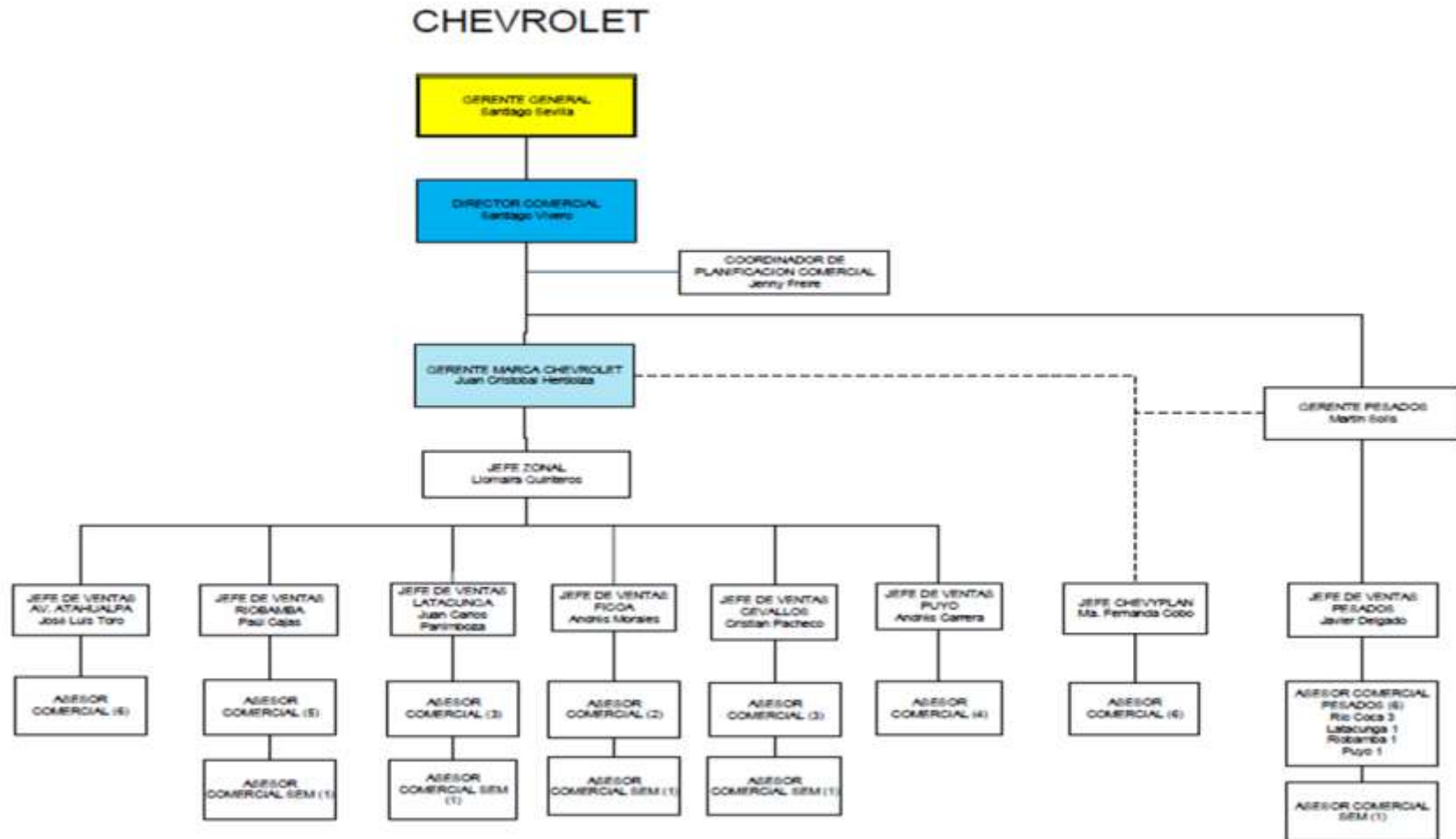
Fuente: Datos de la institución (2022).

Figura 5. Organigrama: Calidad



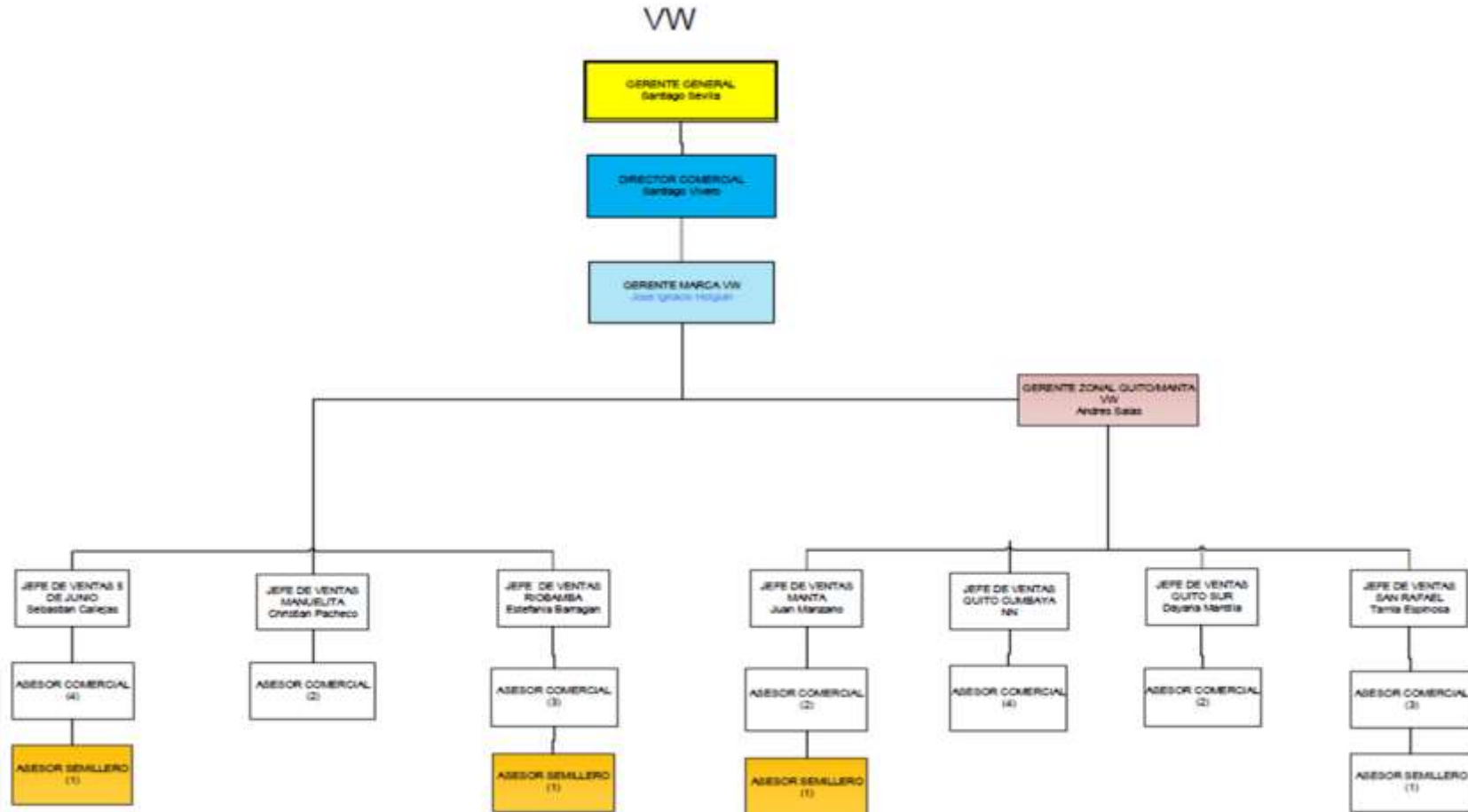
Fuente: Datos de la institución (2022).

Figura 6. Organigrama: Chevrolet



Fuente: Datos de la institución (2022).

Figura 7. Organigrama: Volkswagen



Fuente: Datos de la institución (2022).

Figura 8. Organigrama: Hyundai

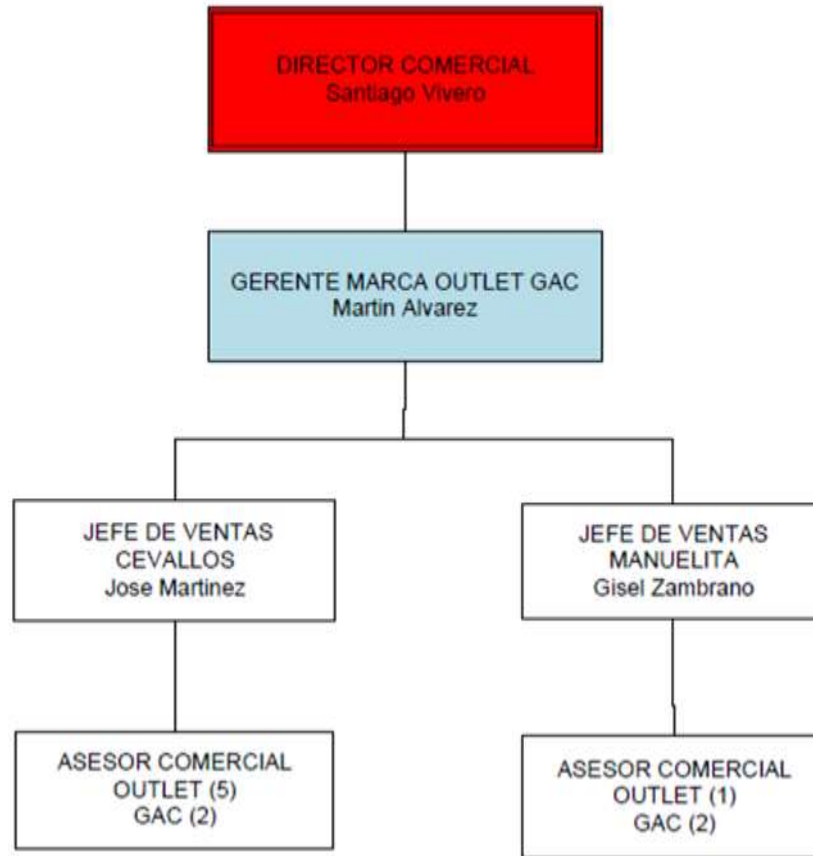
HYUNDAI



Fuente: Datos de la institución (2022).

Figura 9. Organigrama: Outlet GAC

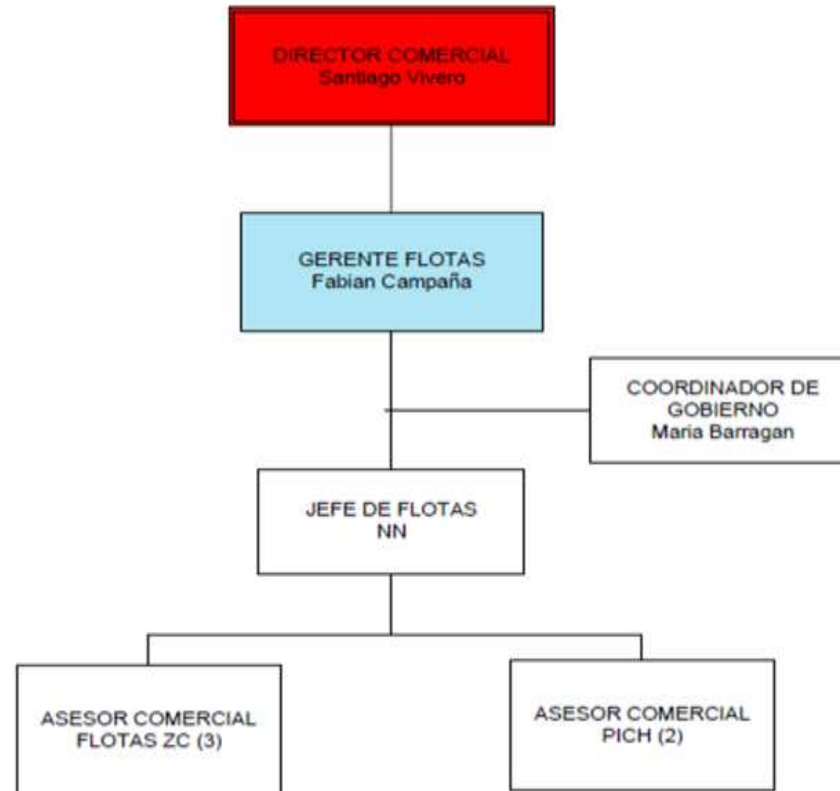
OUTLET GAC



Fuente: Datos de la institución (2022).

Figura 10. Organigrama: Flotas

Flotas



Fuente: Datos de la institución (2022).

Figura 11. Organigrama: Adquisiciones

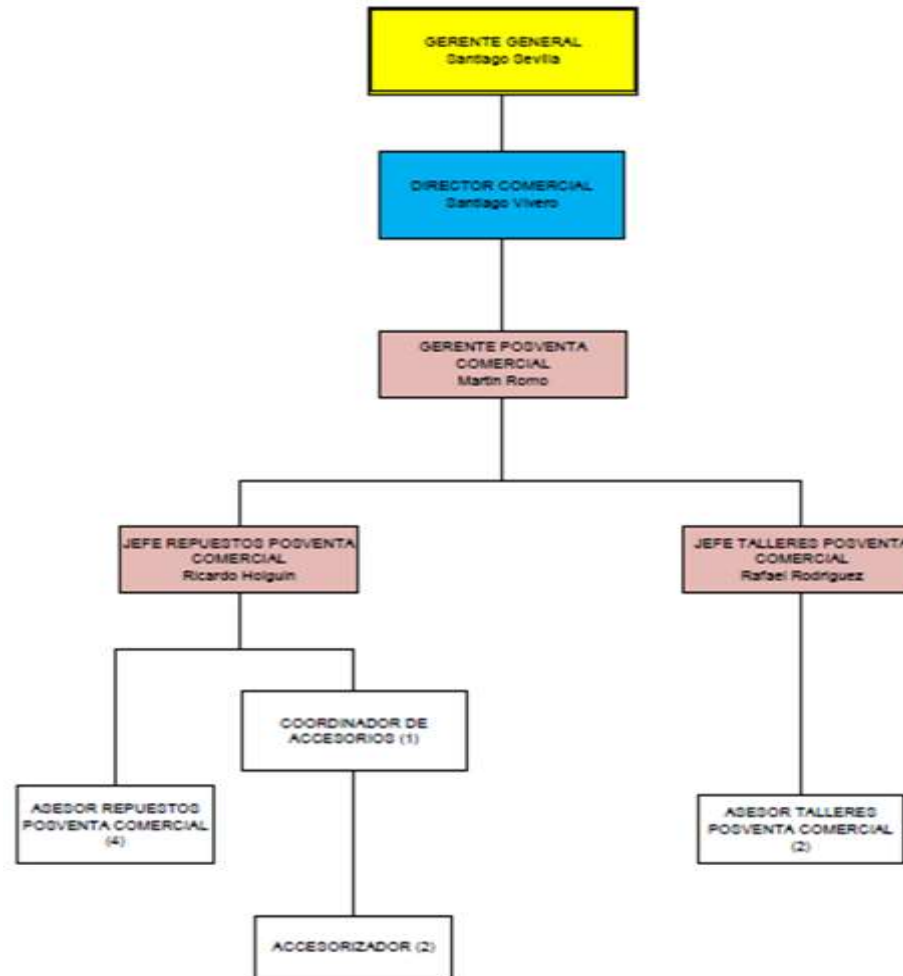
ADQUISICIONES



Fuente: Datos de la institución (2022).

Figura 12. Organigrama: Comercial posventa

Comercial Posventa



Fuente: Datos de la institución (2022).

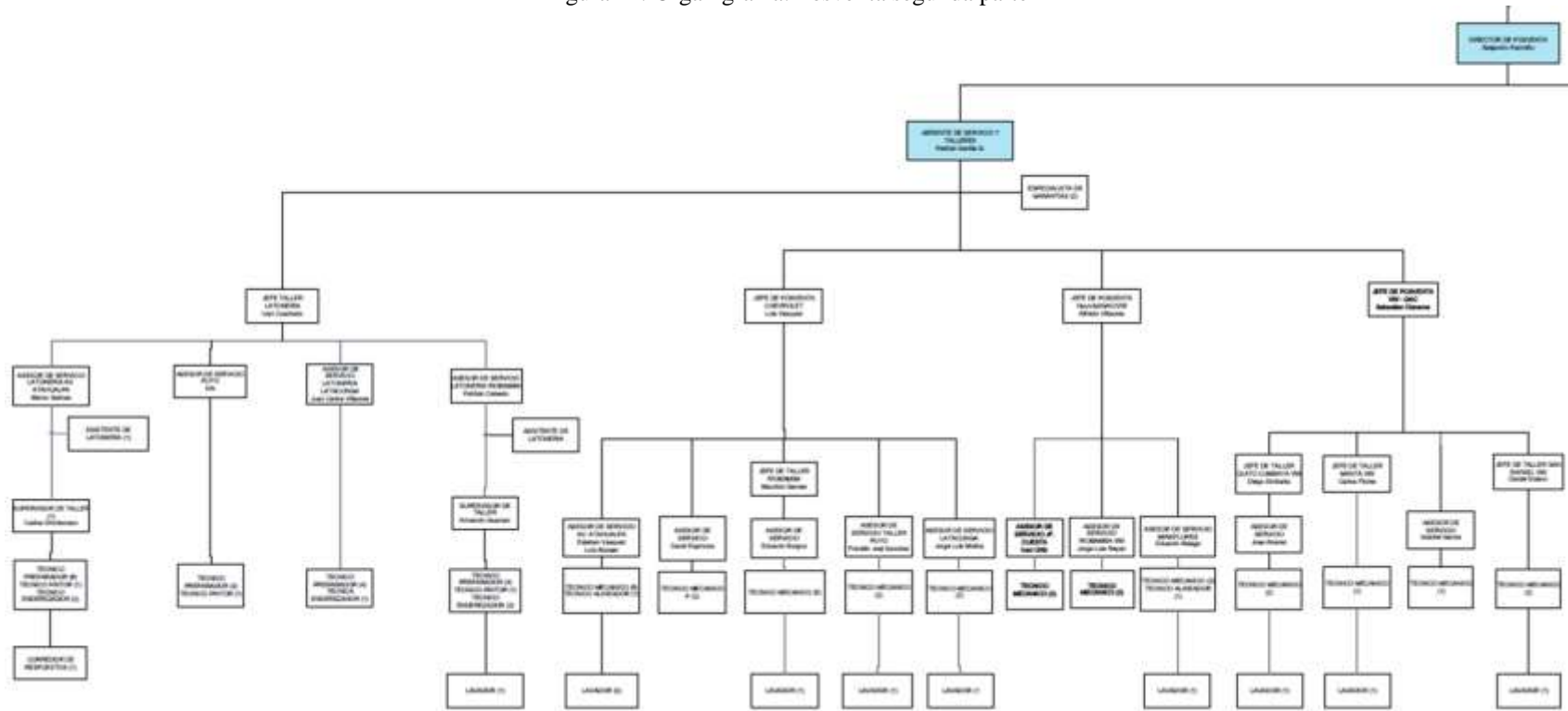
Figura 13. Organigrama: Posventa primera parte

POSVENTA



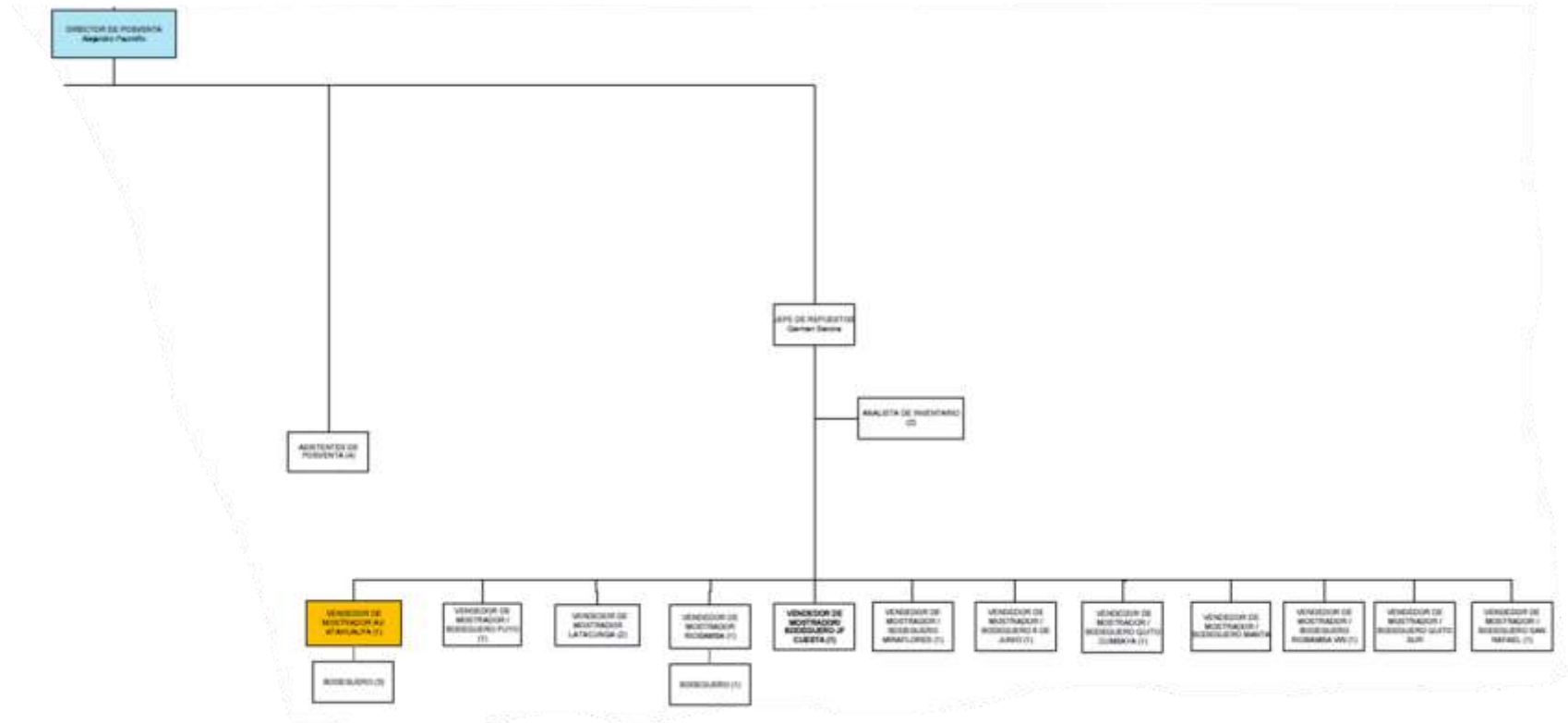
Fuente: Datos de la institución (2022).

Figura 14. Organigrama: Posventa segunda parte



Fuente: Datos de la institución (2022).

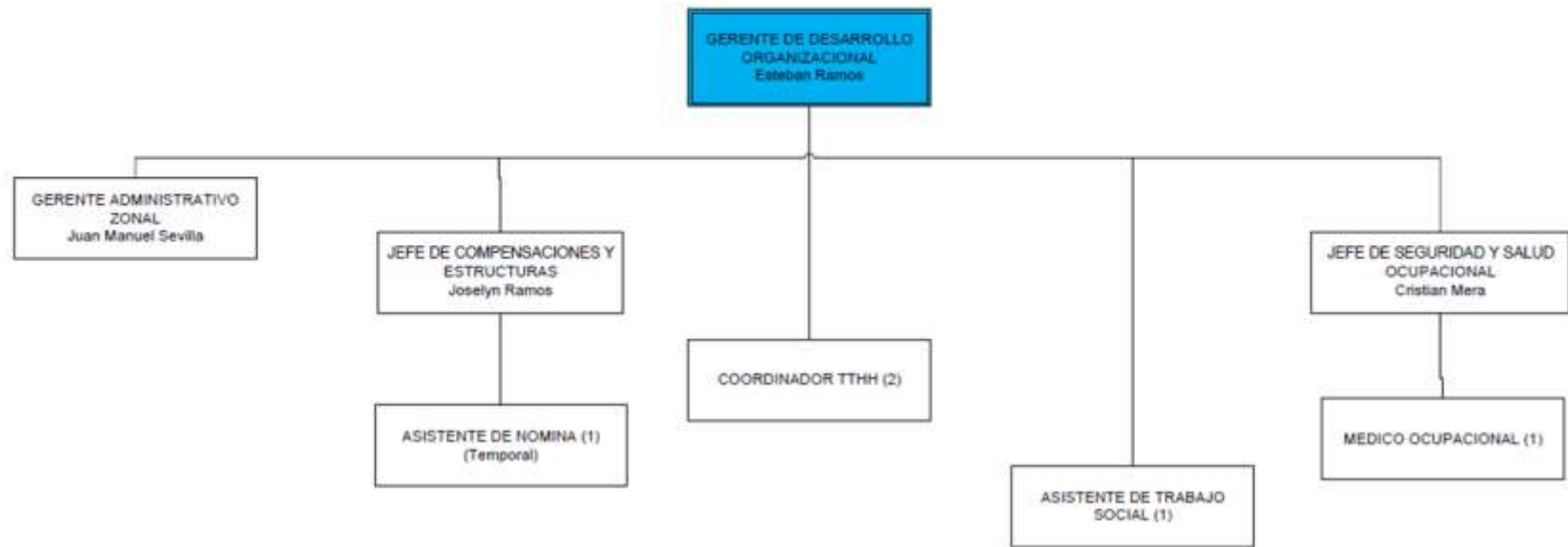
Figura 15. Organigrama: Posventa tercera parte



Fuente: Datos de la institución (2022).

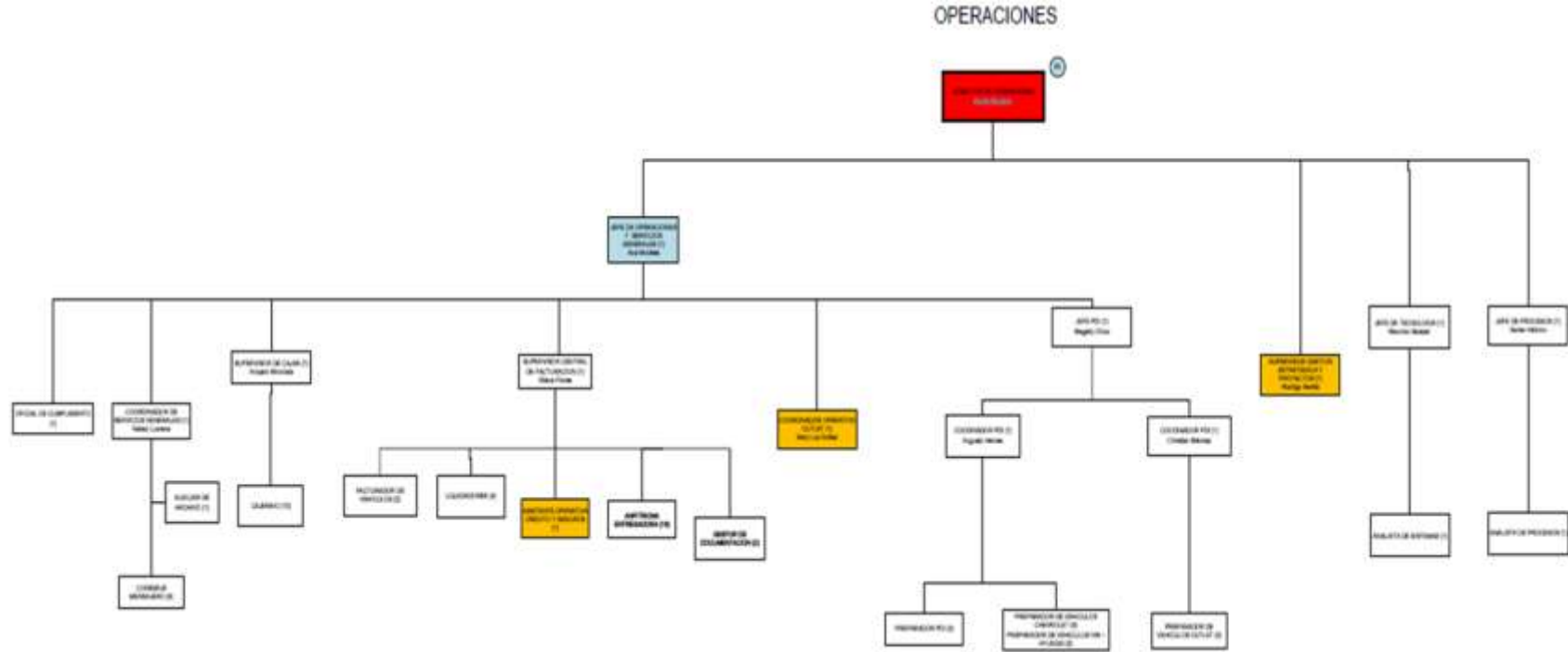
Figura 16. Organigrama: Talento humano

TALENTO HUMANO



Fuente: Datos de la institución (2022).

Figura 17. Organigrama: Operaciones



Fuente: Datos de la institución (2022).

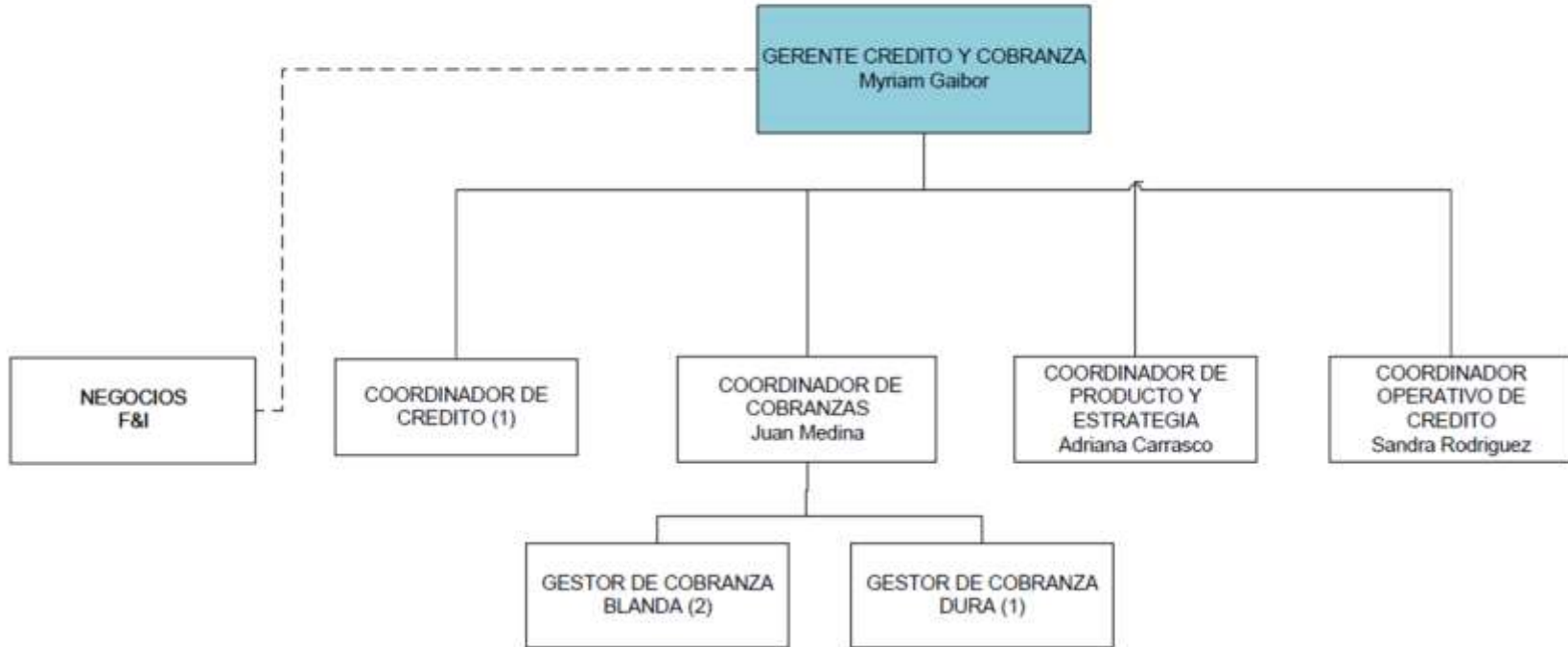
Figura 18. Organigrama: Negocios



Fuente: Datos de la institución (2022).

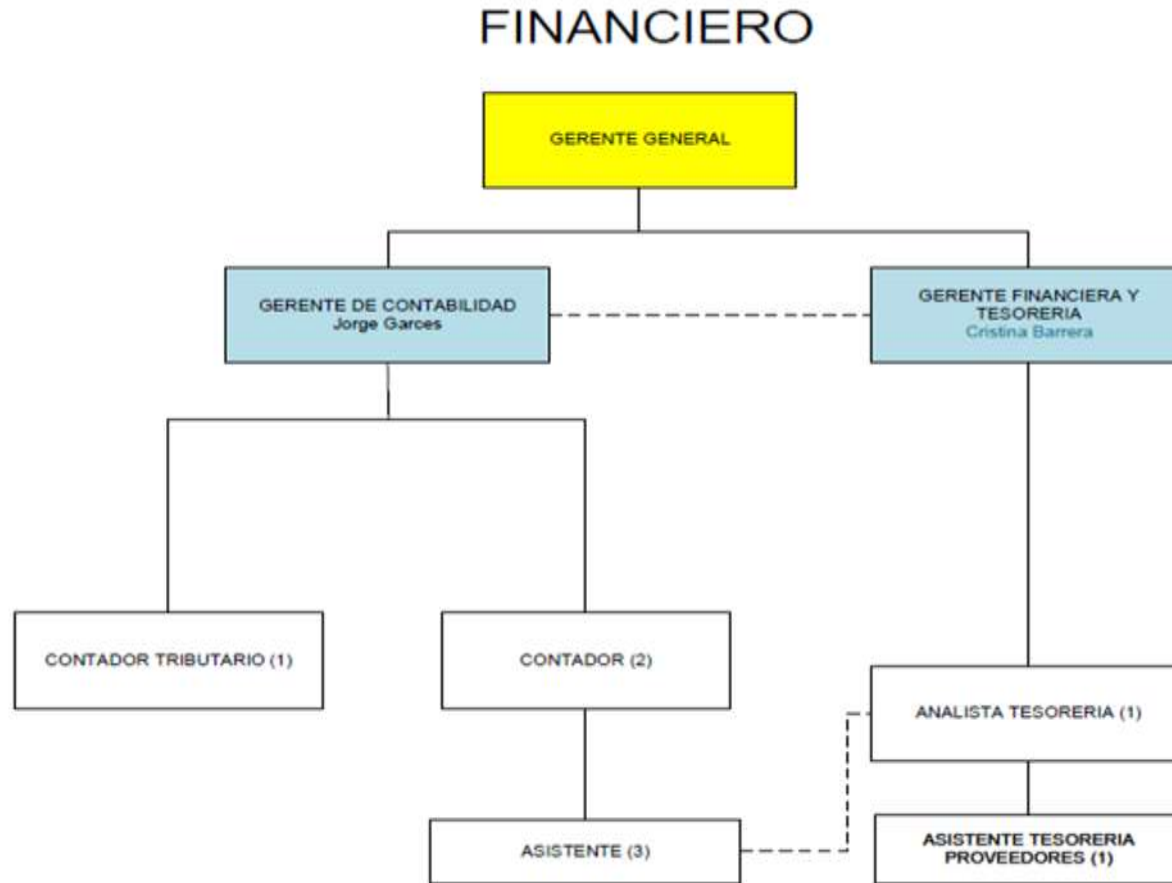
Figura 19. Organigrama: Crédito y cobranzas

CREDITO Y COBRANZAS



Fuente: Datos de la institución (2022).

Figura 20. Organigrama: Financiero



Fuente: Datos de la institución (2022).

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Nivel de estrés laboral según los datos sociodemográficos

Tabla 11. Nivel de estrés por edad

	Nivel Estrés				Total
	bajo	intermedio	estrés	alto	
Edad					
20 - 30	20.00%	4.83%	2.07%	0.00%	26.90%
30 - 40	40.00%	10.34%	5.52%	1.38%	57.24%
40 - 50	8.97%	0.69%	0.69%	0.00%	10.34%
Más de 50	4.14%	1.38%	0.00%	0.00%	5.52%
Total	73.10%	17.24%	8.28%	1.38%	100.00%

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Tabla 12. Nivel de estrés por sexo

	Nivel Estrés				Total
	bajo	intermedio	estrés	alto	
Sexo					
F	29.66%	4.14%	2.76%	0.69%	37.24%
M	42.76%	13.79%	5.52%	0.69%	62.76%
Total	72.41%	17.93%	8.28%	1.38%	100.00%

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Tabla 13. Nivel de estrés por nivel de instrucción

	Nivel Estrés				Total
	bajo	intermedio	estrés	alto	
Nivel de instrucción					
Cuarto nivel	12%	2%	1%	0%	14%
Primaria	1%	1%	0%	1%	3%
Secundaria	15%	2%	0%	0%	17%
Tercer nivel	45%	12%	8%	1%	65%
Total	73%	18%	8%	1%	100%

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Tabla 14. Nivel de estrés por cargo

	Nivel Estrés				Total
	bajo	intermedio	estrés	alto	
Mandos altos	4.48%	0.75%	1.49%	0.00%	6.72%
Cargo					
Mandos medios	35.07%	8.21%	5.97%	0.00%	49.25%
Operativo	34.33%	7.46%	1.49%	0.75%	44.03%
Total	73.88%	16.42%	8.96%	0.75%	100.00%

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Tabla 15. Nivel de estrés por área

	Nivel Estrés				Total
	bajo	intermedio	estrés	alto	
Crédito	3.70%	1.48%	0.74%	0.00%	5.93%
Finanzas	5.93%	0.00%	0.74%	0.00%	6.67%
Área					
Operaciones	14.81%	2.96%	1.48%	0.74%	20.00%
Posventas	20.74%	5.93%	1.48%	0.00%	28.15%
Talento humano	2.96%	0.74%	0.00%	0.00%	3.70%
Ventas	25.93%	5.19%	4.44%	0.00%	35.56%
Total	74.07%	16.30%	8.89%	0.74%	100.00%

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Tabla 16. Nivel de estrés por tiempo en la empresa

	Nivel Estrés				Total
	bajo	intermedio	estrés	alto	
Tiempo en la empresa					
5 - 10	12.68%	5.63%	1.41%	0.00%	19.72%
10 - 15	9.86%	0.70%	2.82%	0.00%	13.38%
15 - 20	2.11%	0.00%	0.00%	0.00%	2.11%
Más de 20	2.11%	1.41%	0.00%	0.00%	3.52%
Menor a 5	45.77%	9.86%	4.23%	1.41%	61.27%
Total	72.54%	17.61%	8.45%	1.41%	100.00%

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Las tablas propuestas muestran que, en general, el nivel de estrés es bajo. Los porcentajes en este nivel están por encima del 50%, de la siguiente manera: nivel de estrés por edad, 73.10%; nivel de estrés por sexo, 72.41%; nivel de estrés por nivel de instrucción, 73%; nivel de estrés por cargo, 73.88%; nivel de estrés por área, 74.07% y, nivel de estrés por tiempo en la empresa 72.54%. Mientras que, existe un nivel de estrés intermedio cuyo porcentaje está en un rango

entre 16% y 18% entre todos los datos sociodemográficos y; un nivel de estrés laboral en un rango entre 8% a 8.96%.

Por lo tanto, sin importar la edad, el sexo, el nivel de instrucción, el cargo, el área en el que se encuentren o el tiempo en la empresa, la mayoría de colaboradores poseen un bajo nivel de estrés. No obstante, es importante tener en cuenta al porcentaje de examinados que puntúan en un nivel de estrés intermedio y estrés laboral, puesto que, son posibles candidatos, a futuro, a desarrollar un nivel de estrés alto.

3.2. Medias por dimensión y por ítems

Tabla 17. Dimensión Clima Organizacional

Dimensión Clima Organizacional. Media: 3.36.

Pregunta 1	Pregunta 11	Pregunta 10	Pregunta 20
Media: 3.67	Media: 3.5	Media: 3.48	Media: 2.79

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Como se observa en la Tabla 17, la media obtenida de los ítems de la dimensión Clima Organizacional muestra que, la mayoría de respuestas de los examinados, están entre raras veces, ocasionalmente y algunas veces.

Tabla 18. Dimensión Estructura Organizacional

Dimensión Estructura Organizacional. Media: 3.48.

Pregunta 16	Pregunta 2	Pregunta 12	Pregunta 24
Media: 3.74	Media: 3.59	Media: 3.33	Media: 3.27

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

En la Tabla 18, la media obtenida de los ítems de la dimensión Estructura Organizacional muestra que, la mayoría de respuestas de los examinados, están entre ocasionalmente y algunas veces, de igual manera como la dimensión anterior, orientadas mayormente hacia casi siempre.

Tabla 19. Dimensión Territorio Organizacional
Dimensión Territorio Organizacional. Media: 2.66.

Pregunta 3	Pregunta 15	Pregunta 22
Media: 3.42	Media: 2.66	Media: 1.88

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

La Tabla 19 muestra que, según la media obtenida de los ítems de la dimensión Territorio Organizacional, la mayoría de respuestas de los examinados están entre nunca, raras veces y ocasionalmente.

Tabla 20. Dimensión Tecnología
Dimensión Tecnología. Media: 3.53.

Pregunta 4	Pregunta 25	Pregunta 14
Media: 3.7	Media: 3.54	Media: 3.34

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Acorde con la Tabla 20, la media obtenida de los ítems de la dimensión Tecnología, permite observar que la mayoría de respuestas de los examinados están entre ocasionalmente y algunas veces.

Tabla 21. Dimensión Influencia del líder
Dimensión Influencia del líder. Media: 2.98.

Pregunta 13	Pregunta 17	Pregunta 5	Pregunta 6
Media: 3.18	Media: 3.12	Media: 2.97	Media: 2.66

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Como se observa en la Tabla 21, la media de los ítems de la dimensión Influencia del líder indica que, la mayoría de las respuestas están entre raras veces y ocasionalmente, con mayor orientación hacia ocasionalmente.

Tabla 22. Dimensión Falta de cohesión
Dimensión Falta de cohesión. Media: 3.07.

Pregunta 18	Pregunta 21	Pregunta 9	Pregunta 7
Media: 3.58	Media: 3.03	Media: 2.85	Media: 2.83

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Al observar la Tabla 22, que corresponde a la dimensión Falta de cohesión, los datos obtenidos de los ítems afirman que, las respuestas están orientadas hacia las opciones raras veces y ocasionalmente.

Tabla 23. Dimensión Respaldo del grupo
Dimensión Respaldo del grupo. Media: 2.91.

Pregunta 19	Pregunta 8	Pregunta 23
Media: 2.98	Media: 2.92	Media: 2.82

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

La Tabla 23, que corresponde a la dimensión Respaldo del grupo, muestra que, la mayoría de las respuestas están orientadas hacia las opciones raras veces y ocasionalmente, con una mayor orientación hacia ocasionalmente.

Es importante realizar un análisis general de los datos obtenidos en relación con las medias de los ítems de cada dimensión, las cuales, indican que los examinados tienen un buen clima laboral, mayormente no se sienten estresados por cómo está estructurada la empresa ni por el espacio físico donde trabajan; además, poseen las herramientas adecuadas para realizar su trabajo y tienen una buena relación con sus superiores y con sus equipos de trabajo.

Acorde con las medias obtenidas de cada dimensión, si bien es cierto todas, se encuentran dentro de un rango de bajo nivel de estrés (ver Tabla 5); sin embargo, las que se toman en cuenta para el desarrollo del plan de intervención son las que tienen un valor mayor en relación con las otras, las cuales, son: clima organizacional con una media de 3.36, estructura organizacional con una media de 3.48, tecnología con una media de 3.53, influencia del líder con una media de 2.98 y falta de cohesión con una media de 3.07.

3.3. Análisis por preguntas

Tabla 24. Porcentajes comparativos de las preguntas Clima organizacional
Porcentajes comparativos de las preguntas Clima organizacional

Dimensiones		Siempre 7 Porcentaje	Generalmente 6 Porcentaje	Frecuentemente 5 Porcentaje	Algunas veces 4 Porcentaje	Ocasionalmente 3 Porcentaje	Raras veces 2 Porcentaje	Nunca 1 Porcentaje
Clima organizacional								
1	El que la gente no comprenda la misión y metas de la empresa me causa estrés.	2.1	11.0	19.2	21.9	19.9	17.8	8.2
10	El que la estrategia de la empresa no sea bien comprendida me causa estrés.	6.2	10.3	12.3	19.2	12.3	28.1	11.6
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan el buen desempeño me causa estrés.	6.2	10.3	15.1	14.4	17.8	22.6	13.7
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivo me causa estrés.	7.5	5.5	8.2	5.5	13.7	29.5	30.1

Fuente: Elaboración propia SPSS/v.25.

Tabla 25. Porcentajes comparativos de las preguntas Estructura organizacional
Porcentajes comparativos de las preguntas Estructura organizacional

Dimensiones		Siempre 7 Porcentaje	Generalmente 6 Porcentaje	Frecuentemente 5 Porcentaje	Algunas veces 4 Porcentaje	Ocasionalmente 3 Porcentaje	Raras veces 2 Porcentaje	Nunca 1 Porcentaje
Estructura organizacional								
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	6.2	10.3	15.1	21.2	11.6	23.3	12.3
12	El que una persona a mi nivel jerárquico tenga poco control sobre el trabajo me causa estrés.	6.2	10.3	11.6	10.3	22.6	21.9	17.1
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés.	17.1	8.2	13.0	10.3	13.7	19.9	17.8
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí me causa estrés.	12.3	6.2	8.2	13.7	13.0	21.9	24.7

Fuente: Elaboración propia SPSS/v.25.

Tabla 26. Porcentajes comparativos de las preguntas Territorio organizacional
Porcentajes comparativos de las preguntas Territorio organizacional

Dimensiones	Siempre	Generalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca	
	7	6	5	4	3	2	1	
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	
Territorio organizacional								
3	El no estar en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me causa estrés.	8.2	6.2	18.5	9.6	15.1	29.5	13.0
15	El no tener un espacio privado de trabajo me causa estrés.	7.5	4.1	10.3	6.2	7.5	25.3	39.0
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	2.1	2.7	3.4	4.1	8.9	18.5	60.3

Fuente: Elaboración propia SPSS/v.25.

Tabla 27. Porcentajes comparativos de las preguntas Tecnología
Porcentajes comparativos de las preguntas Tecnología

Dimensiones	Siempre	Generalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca	
	7	6	5	4	3	2	1	
	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	
Tecnología								
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo sea limitado me causa estrés.	10.3	10.3	13.0	15.1	15.1	29.5	6.8
14	El que no se disponga de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo me causa estrés.	6.8	7.5	11.0	15.1	19.9	26.0	13.7
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de importancia me causa estrés.	11.0	7.5	11.6	17.1	15.8	21.2	15.8

Fuente: Elaboración propia SPSS/v.25.

Tabla 28. Porcentajes comparativos de las preguntas Influencia del líder
Porcentajes comparativos de las preguntas Influencia del líder

Dimensiones		Siempre 7	Generalmente 6	Frecuentemente 5	Algunas veces 4	Ocasionalmente 3	Raras veces 2	Nunca 1
		Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Influencia del líder								
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me causa estrés.	10.3	4.8	6.2	13.7	9.6	26.0	29.5
6	El que mi supervisor no me respete me causa estrés.	9.6	4.1	6.2	6.2	14.4	15.8	43.8
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar personal me causa estrés.	12.3	7.5	6.2	8.2	17.1	23.3	25.3
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.	11.0	5.5	5.5	15.1	12.3	26.7	24.0

Fuente: Elaboración propia SPSS/v.25.

Tabla 29. Porcentajes comparativos de las preguntas Falta de cohesión
Porcentajes comparativos de las preguntas Falta de cohesión

Dimensiones		Siempre 7	Generalmente 6	Frecuentemente 5	Algunas veces 4	Ocasionalmente 3	Raras veces 2	Nunca 1
		Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Falta de cohesión								
7	El no ser parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha me causa estrés.	5.5	5.5	8.9	11.6	13.7	24.7	30.1
9	El que mi equipo no disfrute de estatus o prestigio dentro de la empresa me causa estrés.	5.5	6.2	8.2	11.6	12.3	28.8	27.4
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me causa estrés.	13.0	9.6	10.3	11.6	15.1	25.3	15.1
21	El que mi equipo me presione demasiado me causa estrés.	6.8	4.8	7.5	13.7	19.2	28.8	19.2

Fuente: Elaboración propia SPSS/v.25.

Tabla 30. Porcentajes comparativos de las preguntas Respaldo del grupo
Porcentajes comparativos de las preguntas Respaldo del grupo

Dimensiones		Siempre	Generalmente	Frecuentemente	Algunas veces	Ocasionalmente	Raras veces	Nunca
		7	6	5	4	3	2	1
		Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
Respaldo del grupo								
8	El que mi equipo no respalde mis metas profesionales me causa estrés.	6.2	4.8	8.9	14.4	14.4	24.0	27.4
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	8.2	5.5	6.8	13.0	16.4	21.9	28.1
23	El que mi equipo no me brinde ayuda técnica cuando es necesario me causa estrés.	5.5	4.1	8.2	11.6	15.1	30.8	24.7

Fuente: Elaboración propia. SPSS/v.25.

Como se observa en las tablas posteriores, se han descrito los porcentajes que corresponden a los ítems de las dimensiones que mide el cuestionario. Es importante mencionar que, el análisis realizado es de los datos más relevantes de cada dimensión.

En relación con la dimensión Clima Organizacional, se observa que no hay mayor problema de estrés, debido a que, los porcentajes más altos de respuesta de los ítems, se encuentran entre las opciones algunas veces, raras veces y ocasionalmente. Cabe mencionar que, el ítem 1, muestra que sus porcentajes más altos están entre frecuentemente con un 19.2%, algunas veces con un 21.9% y ocasionalmente con un 19.9% de repuestas, lo cual, indica que, no comprender la misión y metas de la empresa es el indicador que más causa estrés a los examinados con relación a los demás ítems de esta dimensión.

Ahora bien, el análisis de la dimensión Estructura Organizacional muestra que el nivel de estrés es bajo, puesto que, los puntajes de respuesta más altos están entre las opciones ocasionalmente y raras veces. Por lo tanto, los datos obtenidos en relación con este factor permiten determinar que, en general, los colaboradores, se encuentran satisfechos con la estructura de la empresa, puesto que, no sienten presión por la forma de rendir informes a sus superiores y existe respeto entre las personas de los distintos niveles jerárquicos.

Con respecto al análisis de la dimensión Territorio Organizacional, se observa que no hay problema alguno de estrés, debido a que, los porcentajes de respuesta más altos están entre las opciones nunca y raras veces. Un análisis general de esta dimensión indica que, los examinados están a gusto con sus espacios físicos de trabajo y tienen una buena relación con los colaboradores que forman parte de las demás áreas de la empresa, por lo que, el trabajar con ellos no resulta un problema.

En cuanto a la dimensión Tecnología, de la misma manera, los niveles de estrés son bajos al observar que los puntajes más altos están en la opción raras veces. Sobre esta dimensión, en general, se establece que los colaboradores cuentan con la tecnología adecuada para llevar a cabo sus actividades y conocen cómo manejarla para hacer un buen trabajo.

Con el análisis de los porcentajes de respuesta de los ítems de la dimensión Influencia del líder, se obtiene que no hay mayor problema de estrés, puesto que, los puntajes más altos de respuesta están entre las opciones nunca y raras veces. En relación con este factor, se determina que la relación superior-subordinado no es una causa de estrés para los colaboradores y que existe un buen trato entre ambos.

Con base en los porcentajes de respuesta de los ítems de la dimensión Falta de cohesión, se observa que el nivel de estrés es bajo, puesto que, los porcentajes de respuesta están entre las opciones nunca, raras veces y ocasionalmente. Un análisis global de este factor indica que existe una buena cohesión entre los equipos de trabajo de la empresa, debido a que, poseen una colaboración estrecha y no ejercen demasiada presión entre ellos.

En cuanto a la última dimensión denominada Respaldo del grupo, de la misma forma, los niveles de estrés son bajos, al observar que los puntajes más altos de respuesta están entre las opciones nunca y raras veces. Estos datos indican que, en general, existe compañerismo y apoyo de crecimiento profesional entre los colaboradores.

Generalmente, el análisis de los datos obtenidos permite observar que, de las siete dimensiones, la que más problemas presenta es Cultura Organizacional; las demás dimensiones, se encuentran en niveles bajos de estrés.

3.4. Propuesta de la investigación

El presente plan de intervención, se ha elaborado a partir de los resultados obtenidos en la aplicación del Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, analizados previamente. La estructura de plan, se realizó a partir del modelo de programas de intervención propuesto por Molina-Conteras (2007) (citado en Olaya-Gutiérrez, 2019). Las dimensiones a partir de, las cuales, se desarrolló el plan son: clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder y falta de cohesión.

Alcance

La propuesta de investigación está orientada a prevenir y mantener los niveles bajos de estrés laboral en la empresa para, lo cual, se construye un plan dirigido a los colaboradores de todas las áreas de la empresa.

Objetivo

Reducir el estrés laboral a través de la construcción de un plan de intervención orientado a los colaboradores de todas las áreas de ASSA.

Matriz del plan de intervención

Cuadro 4. Plan de intervención dimensión Clima Organizacional

Clima Organizacional						
Objetivo	Actividades/Estrategias	Recursos	Responsables	Plazo	Lugar	Evaluación
Mejorar la comunicación interna de la empresa, con el fin de que, se tome en cuenta la opinión de todos los colaboradores.	Desarrollo de conversatorios que orienten a los colaboradores sobre los procesos a cumplir, sobre nuevas políticas y estrategias, con el fin de que, se despeje cualquier duda existente y exista una participación equitativa del personal.	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Proyector 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerentes de cada área y agencia • Talento humano 	Duración: 2 horas Frecuencia: semestral	Sala de conferencias de la empresa.	Aplicación de una encuesta de satisfacción después del conversatorio.
	Diseñar un boletín informativo, disponible en la plataforma virtual de la empresa, que permita que los colaboradores, se informen sobre los procesos en, los cuales, participan y conozcan normas, políticas y procedimientos que, se desarrollan en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Hardware y software para la operatividad de la estrategia 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de sistemas • Talento humano 	Frecuencia: mensual	Plataforma virtual	Índice de publicaciones por mes.
	Publicación de dudas, felicitaciones, quejas e inconformidades a través de un buzón de sugerencias. Este buzón lleva el nombre del colaborador o, a su vez, sería anónimo.	<ul style="list-style-type: none"> • Hardware y software para la operatividad de la estrategia • Sistema informático de buzón de sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de sistemas • Talento humano 	Frecuencia: diario	Plataforma virtual	Índice de publicaciones por mes.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 5. Plan de intervención dimensión Estructura Organizacional

Estructura Organizacional						
Objetivo	Actividades/Estrategias	Recursos	Responsables	Plazo	Lugar	Evaluación
Optimizar el sistema estructural de la empresa.	Elaborar un análisis y descripción de cargos, con el fin de que, se definan las actividades que cada colaborador realizará y de esta manera evitar sobrecarga de actividades.	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Formato de la descripción de cargos 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia general • Gerentes de cada área y agencia • Talento humano 	Febrero - Agosto del 2023	Sala de conferencias de la empresa.	Llevar un cotejo de cumplimiento del proyecto semanal.
	Reestructurar el organigrama de la empresa con el objetivo de unificar a un solo organigrama las marcas que fueron fusionadas a la empresa (Volkswagen, Hyundai, outlet GAC).	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora 	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia general • Talento humano 	Septiembre de 2022 - Febrero del 2023	Sala de conferencias de la empresa.	Llevar un cotejo de cumplimiento del proyecto semanal.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 6. Plan de intervención dimensión Tecnología

Tecnología						
Objetivo	Actividades/Estrategias	Recursos	Responsables	Plazo	Lugar	Evaluación
Reforzar temas de adaptación tecnológica en la empresa.	Llevar a cabo talleres sobre el uso de plataformas que, se utilizan frecuentemente en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Proyector 	<ul style="list-style-type: none"> • Departamento de sistemas • Talento humano 	Frecuencia: Semestral	Sala de conferencias de la empresa.	Cuestionario de evaluación sobre el contenido del taller.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 7. Plan de intervención dimensión Influencia del líder

Influencia del líder						
Objetivo	Actividades/Estrategias	Recursos	Responsables	Plazo	Lugar	Evaluación
Desarrollar un plan de capacitación para los líderes.	Implementación de una Escuela de líderes a través de, la cual, se fortalezca el liderazgo democrático. Estos talleres, se desarrollarán en tres módulos y, se los llevará a cabo en 3 días por cada módulo.	<ul style="list-style-type: none"> • Computadora • Proyector 	<ul style="list-style-type: none"> • Talento humano 	Frecuencia: Semestral	Sala de conferencias de la empresa.	Cuestionario de evaluación sobre el contenido del taller después de cada módulo.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 21. Módulo 1



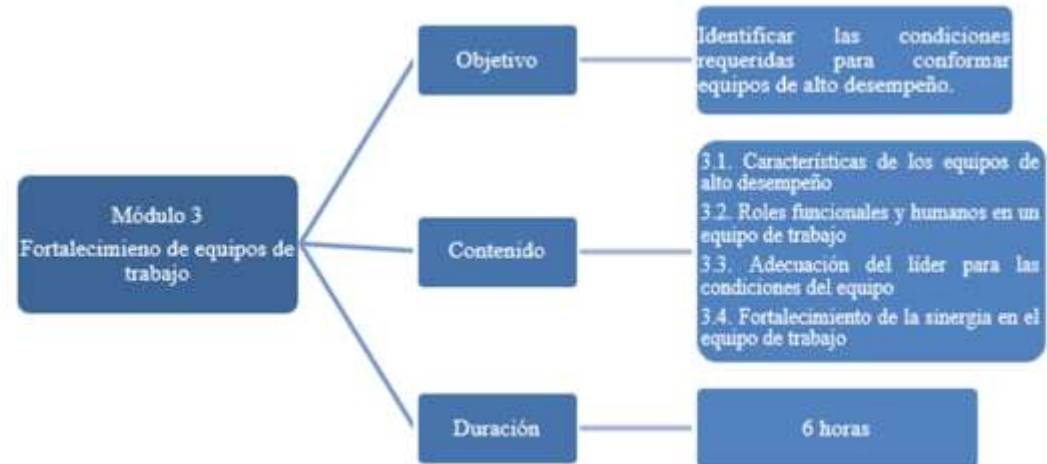
Fuente: Cañar-Díaz y Ríos-Ramírez (2016).

Figura 22. Módulo 2



Fuente: Cañar-Díaz y Ríos-Ramírez (2016).

Figura 23. Módulo 3



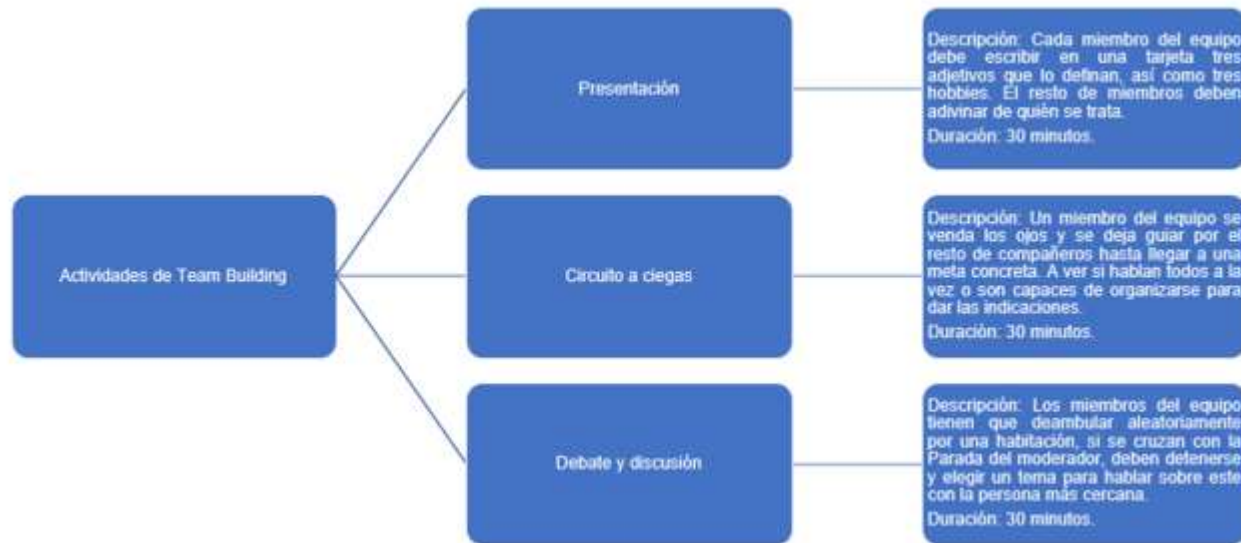
Fuente: Cañar-Díaz y Ríos-Ramírez (2016).

Cuadro 8. Plan de intervención dimensión Falta de cohesión

Falta de cohesión						
Objetivo	Actividades/Estrategias	Recursos	Responsables	Plazo	Lugar	Evaluación
Formar equipos óptimos de trabajo.	Llevar a cabo la técnica <i>Team Building</i> a través de, la cual, los equipos, se sometan a actividades que promuevan la cohesión y el trabajo grupal, con el objetivo de generar confianza y un vínculo más estrecho entre compañeros e incentivar a desarrollar un pensamiento estratégico.	<ul style="list-style-type: none"> Logística para actividades lúdicas: pelotas de fútbol, papel, tijeras, cuerdas, vendas, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Talento humano 	Duración: 3 horas Frecuencia: Semestral	Espacio abierto	Aplicación de una encuesta de satisfacción después del taller.

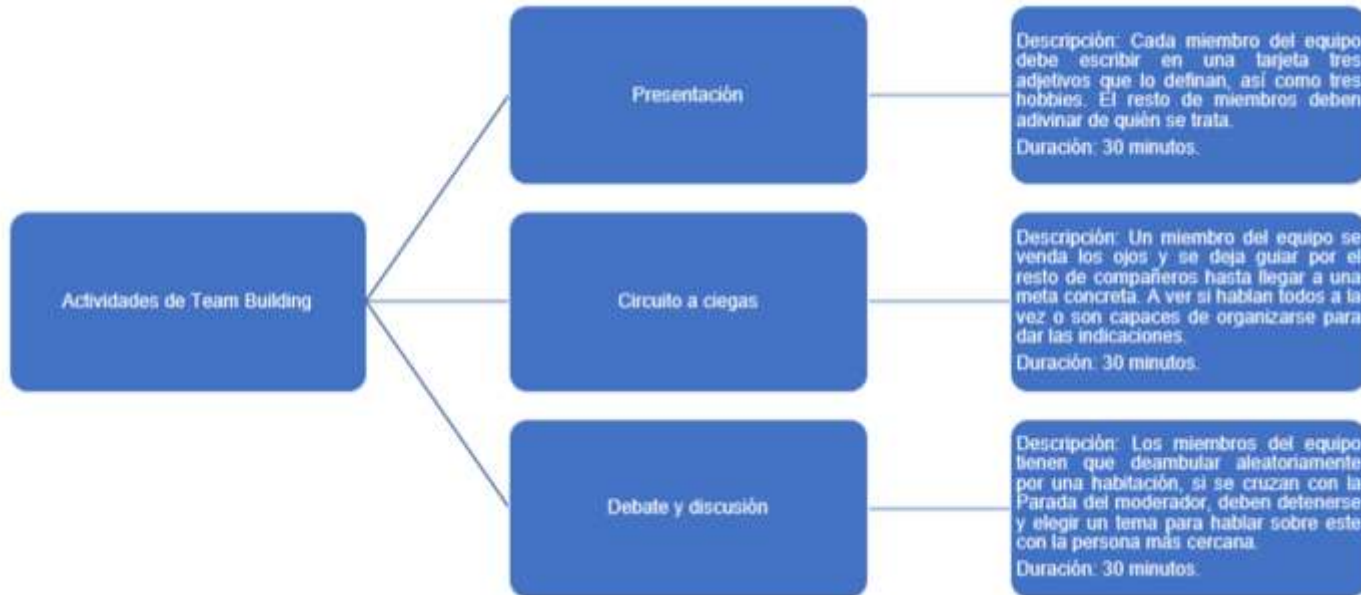
Fuente: Elaboración propia.

Figura 24. Actividades de inicio



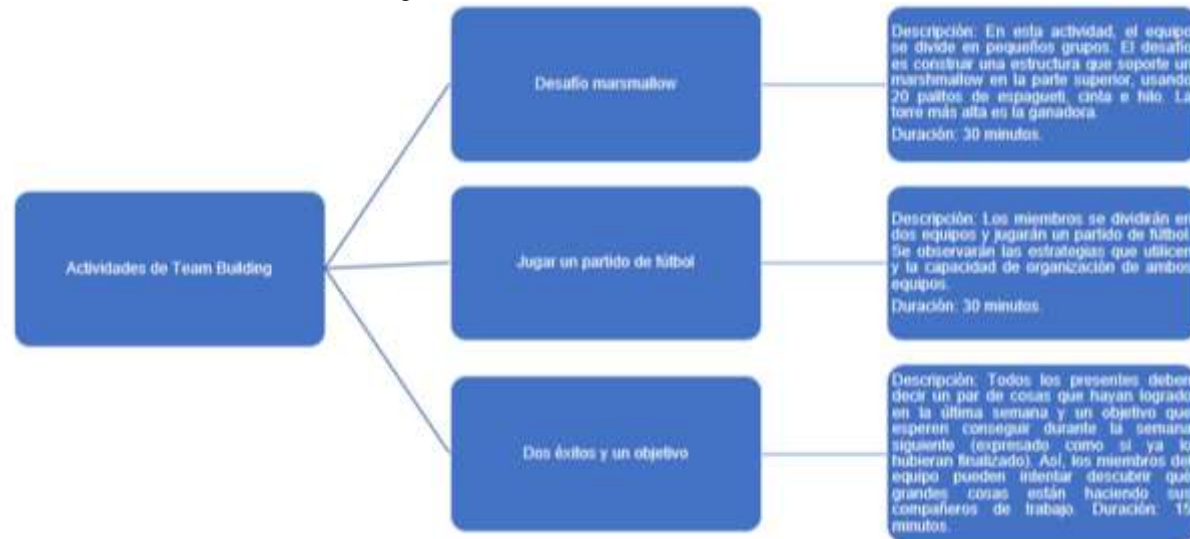
Fuente: Elaboración propia.

Figura 25. Actividades de inicio



Fuente: Elaboración propia.

Figura 26. Actividades de finalización



Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 9. Cronograma

Actividades	Cronograma											
	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Clima organizacional												
Conversatorios	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Boletín informativo	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Buzón de sugerencias	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Estructura organizacional												
Análisis y descripción de cargos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Reestructurar el organigrama de la empresa	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Tecnología												
Talleres sobre el uso de plataformas habituales en la empresa	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Influencia del líder												
Escuela de líderes	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Falta de cohesión												
Team building	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración propia.

Validación del plan

Una vez elaborada la propuesta de intervención, se procedió a validarla por criterios de especialistas y beneficiarios. Para la validación de especialistas, se contó con el apoyo de dos docentes de la escuela de psicología de la PUCESA y; para la parte de los beneficiarios, se obtuvo la colaboración de la coordinadora de talento humano y la jefe de compensaciones y estructura de ASSA.

El instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica valora los planes a través de los siguientes criterios: procedimental, planificación operativa, ajuste ético-profesional, suficiencia, coherencia, relevancia, organización, relación entre las variables, factibilidad, relación costo-beneficio y adaptabilidad. Cada criterio tiene un espacio donde, se redacta una observación en el caso de que, se requiera. La calificación tiene una escala entre el 1 al 100, siendo 1 deficiente y 100 muy buena. Al final, se requiere la firma del experto o beneficiario para culminar la validación.

Para la aplicación del instrumento, se realizó el contacto con las cuatro personas que iban a llenar el formato, se les explicó de qué se trata el proyecto y cómo es la manera de calificación. Por último, se adjuntó en un correo el archivo del plan en conjunto con el archivo del instrumento para enviarlo a las cuatro personas y que validen la propuesta.

CONCLUSIONES

- La argumentación teórica sobre el estrés laboral y planes de intervención para reducir el estrés permitió concluir que, el estrés laboral, es una de las causas que más molestias ocasiona en los colaboradores, el cual, afecta tanto a la salud de los colaboradores como al desempeño y productividad. Como respuesta a esto, se han desarrollado planes de intervención a lo largo del tiempo para intentar reducir el estrés en las empresas. Los autores más relevantes de la revisión teórica fueron: Karasek y Theorell e, Ivancevich y Matteson; quienes han propuesto teorías relevantes para el estudio del estrés laboral.
- El diagnóstico de los factores de estrés laboral en los colaboradores de ASSA permitió determinar que, las dimensiones que más estrés causan a los colaboradores son: clima organizacional con una media de 3.36, estructura organizacional con una media de 3.48, tecnología con una media de 3.53, influencia del líder con una media de 2.98 y falta de cohesión con una media de 3.07.
- El diseño de un plan de intervención para reducir el estrés laboral en los colaboradores de ASSA, fue elaborado a partir de la construcción de estrategias con base a la estructura de programas de intervención propuesto por Molina-Contreras (2007). Las actividades están enfocadas en las cinco dimensiones que más causan estrés a los colaboradores, que son: cultura organizacional, estructura organizacional, tecnología, influencia del líder y falta de cohesión. Además, esta propuesta fue validada por criterios de dos especialistas de la universidad y de dos beneficiarios de la empresa, en el cuál, se aplicó.
- La evaluación del plan de intervención para la reducción del estrés laboral en los colaboradores de ASSA, a través de criterios de especialistas y beneficiarios, fue realizada mediante el instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica elaborado por la escuela de psicología de la PUCESA.

- Luego de procesar los datos obtenidos, se concluye que los datos sociodemográficos como: edad, sexo, nivel de instrucción, cargo, área y tiempo en la empresa, no tienen incidencia en el nivel de estrés. En general, todos presentan niveles de estrés laboral bajos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que, las dimensiones que puntuaron con niveles más bajos de estrés, como territorio organizacional y respaldo del grupo, no se las deje de lado y enfocarse, de la misma manera, en que esos niveles, se mantengan bajos, para que a futuro no generen estrés e interfieran en los colaboradores de la empresa.
- Se recomienda replicar esta investigación en la misma organización dentro de 1 año para verificar si el nivel de estrés, se mantiene bajo o ha aumentado, a partir de la aplicación del plan.
- Se recomienda que esta investigación, se aplique a una población más amplia, para determinar los niveles de estrés en empresas con poblaciones más grandes.

BIBLIOGRAFÍA

- Albán-Marañón, I. (2018). *Estudio de relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de producción de una industria de Tungurahua: caso Prodegel S.A.* (tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2379/1/76547.pdf>
- Alvarado-Moreno, J. y Morales-Marín, A. (2015). *Plan de Estrategias para Reducción de Estrés Laboral: Intervención en una empresa de ventas* (tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4386/1/120943.pdf>
- Camacho-Ramírez, A. y Mayorga, D. (2017). *Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social. Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 20(40), 159-172. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v20n40/v20n40a11.pdf>
- Cañar-Díaz, P. y Ríos-Ramírez, M. (2016). *Propuesta para el fortalecimiento del liderazgo en el área de producción de la Planta Sur - Compañía de la industria metalmecánica* (tesis de maestría). Recuperado de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10020/CB-0542477.pdf;jsessionid=D38E0CAD8D9568970D9F7E2CD9A80B1?sequence=1>
- Díaz-Pincheira, F. J. y Carrasco-Garcés, M. E. (2018). *Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. Contaduría y Administración*, 63(4), 1-14. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n4/0186-1042-cya-63-04-00002.pdf>
- Galbán, K. F. (2018). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: un reto colectivo en el desarrollo laboral cubano. Lex Social*, 8(1), 174-205. Recuperado de https://upo.es/revistas/index.php/lex_social/article/view/2921/2304

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [https:// www. academia. edu/ 25455344/ Metodolog% C3% ADa_ de_ la_ investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_](https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_)
- Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana
- Jhayya-Bayas, R. (2015). *Riesgos psicosociales y estrés laboral en los funcionarios de la Fiscalía General del Estado, de la Unidad de Delitos Flagrantes del Cantón Quito* (Tesis de grado). Recuperado de [https:// repositorio. uisek. edu. ec/ bitstream/ 123 456 789/1582/1/TESIS%20COMPLETA.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1582/1/TESIS%20COMPLETA.pdf)
- Jiménez-Collante, A. y Villanueva-Flores, M. (2018). *Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar*. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas*, (18), 183-195. Recuperado de http://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf
- López-Lemus, J. y De la Garza-Carranza, M. (2018). *Tecnología y aprendizaje organizacional factores influyentes sobre la satisfacción profesional en residentes de pregrado*. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 18(2), 1-23. Recuperado de [https:// www. scielo. sa. cr/ pdf/ aie/ v18n2/ 1409-4703- aie-18-02-285. pdf](https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v18n2/1409-4703-aie-18-02-285.pdf)
- Marín, D. (2012). *Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá*. *Estudios Gerenciales*, 28(123), 43-63. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21224852003>
- Molina-Contreras, D. (2007). *Lineamientos para la configuración de un programa de intervención en orientación educativa*. *Ciências & Cognição*, 12, 40-50. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cc/v12/v12a05.pdf>

- Navas-Gavilanes, L. (2018). *El estrés: un estudio comparativo entre los diferentes puestos de trabajo en una cooperativa de Tungurahua* (Tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2462/1/76749.pdf>
- Olaya-Gutiérrez, F. (2019). *Programa de intervención para reducir el estrés laboral en el personal que labora con pacientes drogodependientes del Centro de Rehabilitación San Francisco de Asís, Sullanapiura, 2019* (tesis de grado). Recuperado de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1896/PSI-OLA-GUT-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes-Alfaro, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Pedraza-Melo, N. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista Lasallista de Investigación, 15(1), 90-101.* Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v15n1/1794-4449-rlsi-15-01-90.pdf>
- Robalino-Acosta, J. (2021). *Propuesta de intervención para reducir el estrés laboral en una empresa de producción en Tungurahua* (tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3198/1/77357.pdf>
- Robalino-Acosta, J. (2021). *Propuesta de intervención para reducir el estrés laboral en una empresa de producción en Tungurahua* (tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3198>
- Robles-Cahuas, A. (2020). *Relación entre la percepción de los estilos de liderazgo con el estrés laboral en el personal docente de una institución educativa privada ubicada en Huachipa – Lima periodo 2019* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.>

urp. edu. pe/ bitstream/ handle/ URP/ 3281/ rrhh-T030_ 10277164_ M% 20% 20% 20AGUST% c3% 8dN% 20JAVIER% 20ROBLES% 20CAHUAS. pdf? sequence= 1& isAllowed=y

Tacca-Huamán, D. R. y Tacca-Huamán, A. L. (2019). *Factores de riesgos psicosociales y estrés percibido en docentes universitarios. Propósitos y Representaciones*, 7(3), 323-353. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.304>

Villacrés-Esmeralda, C. y Zambrano-Zambrano, C. (2020). *Impacto del estrés laboral en el desempeño de los servidores públicos del instituto ecuatoriano de seguridad social del cantón chone* (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1268/1/TTAP11D.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS

INFORMACIÓN PERSONAL		
Edad: De 20 a 30 _____ De 31 a 40 _____ De 41 a 50 _____ Más de 50 _____		
Sexo: Masculino _____ Femenino _____		
Nivel de instrucción: Primaria _____ Secundaria _____ Tercer nivel o universitario _____ Cuarto nivel o posgrado _____		
Cargo: Mandos altos _____ Mandos medios _____ Operativo _____		
Área: Ventas _____ Posventas _____ Operaciones _____ Talento Humano _____ Finanzas _____ Crédito _____		
Tiempo en la empresa: Menor a 5 años _____ De 5 a 10 años _____ De 11 a 15 años _____ De 16 a 20 años _____ Más de 20 años _____		
ESCALA		
1	Nunca	5 Frecuentemente
2	Raras veces	6 Generalmente
3	Ocasionalmente	7 Siempre
4	Algunas veces	
N.º	PREGUNTAS	RESPUESTA
Ej.	El que la gente no comprenda la misión y metas de la empresa me causa estrés.	5

1	El que la gente no comprenda la misión y metas de la empresa me causa estrés.	
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	
3	El no estar en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me causa estrés.	
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo sea limitado me causa estrés.	
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me causa estrés.	
6	El que mi supervisor no me respete me causa estrés.	
7	El no ser parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha me causa estrés.	
8	El que mi equipo no respalde mis metas profesionales me causa estrés.	
9	El que mi equipo no disfrute de estatus o prestigio dentro de la empresa me causa estrés.	
10	El que la estrategia de la empresa no sea bien comprendida me causa estrés.	
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan el buen desempeño me causa estrés.	
12	El que una persona a mi nivel jerárquico tenga poco control sobre el trabajo me causa estrés.	
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar personal me causa estrés.	
14	El que no se disponga de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo me causa estrés.	
15	El no tener un espacio privado de trabajo me causa estrés.	

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 causa estrés.	
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivo me causa estrés.	
21	El que mi equipo me presione demasiado me causa estrés.	
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	
23	El que mi equipo no me brinde ayuda técnica cuando es necesario me causa estrés.	
24	El que no respeten a mis superiores, 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 importancia me causa estrés.	

GRACIAS POR SU GENTIL COLABORACIÓN

Anexo 2. Validación del cuestionario por especialistas y beneficiarios



ESCUELA DE PSICOLOGÍA CARRERA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA ESPECIALISTAS Y BENEFICIARIOS

Estimado/a:

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, que es parte del proyecto de investigación "Plan de intervención para reducir el estrés laboral en los colaboradores de ASSA", desarrollado por Marta Emilia Barrera Sánchez, estudiante de décimo semestre de la carrera Psicología Organizacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en Ambato.

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

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

Plantilla Juicio de Especialistas y Beneficiarios

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

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

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

Comentario: El cuestionario cumple con todos los ítems evaluados. Se recomienda analizar la mejor forma de la aplicación del mismo (digital-físico).



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL**

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

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

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente 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 adecua a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecua 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		



ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

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

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

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es Pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	El que la gente no comprenda la misión y metas de la empresa me causa estrés.	X		X		X		
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
3	El no estar en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me causa estrés.	X		X		X		
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo sea limitado me causa estrés.	X		X		X		
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me causa estrés.	X		X		X		
6	El que mi supervisor no me respete me causa estrés.	X		X		X		
7	El no ser parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha me causa estrés.	X		X		X		
8	El que mi equipo no respalde mis metas profesionales me causa estrés.	X		X		X		
9	El que mi equipo no disfrute de estatus o prestigio dentro de la empresa me causa estrés.	X		X		X		
10	El que la estrategia de la empresa no sea bien comprendida me causa estrés.	X		X		X		
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan el buen desempeño me causa estrés.	X		X		X		
12	El que una persona a mi nivel jerárquico tenga poco control sobre el trabajo me causa estrés.	X		X		X		
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar personal me causa estrés.	X		X		X		
14	El que no se disponga de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo me causa estrés.	X		X		X		
15	El no tener un espacio privado de trabajo me causa estrés.	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 causa estrés.	X		X		X		
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	X		X		X		



**ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL**

20	El que la empresa carezca de dirección y objetivo me causa estrés.	X		X		X	
21	El que mi equipo me presione demasiado me causa estrés.	X		X		X	
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X	
23	El que mi equipo no me brinde ayuda técnica cuando es necesario me causa estrés.	X		X		X	
24	El que no respetan a mis superiores, 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 importancia me causa estrés.	X		X		X	

Observaciones: Bajo el criterio técnico, cada uno de los ítems cumple con todos los criterios establecidos. Se recomienda profundizar en los objetivos que persigue la aplicación del cuestionario antes de aplicarlo.

Area de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Esteban Francisco Ramos Moya

Empresa: Automotores de la Sierra S.A.

Cargo que ocupa: Jefe planeación Talento Humano

Tiempo dentro del cargo: 6 meses

Ultimo grado académico alcanzado: Maestría Administración de Empresas



Autenticado por:
ESTEBAN
FRANCISCO RAMOS
MOYA

Firma y sello de la institución.



**ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE PSICOLOGIA
ORGANIZACIONAL**

**CUESTIONARIO DE EVALUACION PARA ESPECIALISTAS Y
BENEFICIARIOS**

Estimado/a: **Pardo Paredes Eleonor Virginia, Mg.**

Usted ha sido seleccionado para validar el instrumento **Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS**, que es parte del proyecto de investigación "Plan de intervención para reducir el estrés laboral en los colaboradores de ASSA", desarrollado por **Maria Emilia Barrera Sánchez**, 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 esta conformada por los colaboradores de ASSA.

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

Plantilla Juicio de Especialistas y Beneficiarios

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

Instrucciones: A continuación se solicita responder las interrogantes sobre aspectos técnicos 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: Ninguno



Pontificia Universidad Católica de Valparaíso

ESCUELA DE PSICOLOGÍA
CARRERA DE PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO GENERAL Y PERTINENCIA

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

Instrucciones: Según su criterio, señale con una "X" si cumple con los criterios establecidos, si no cumple; si es pertinente 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 adecua a las características culturales de la población	X		X		
5	Se adecua 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	



Pontificia Universidad Católica de Chile

ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE PSICOLOGIA
ORGANIZACIONAL

CUESTIONARIO DE CUMPLIMIENTO TÉCNICO

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

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

Nota: Siga el ejemplo en gris.

#	Ítems	Relevancia de los criterios		Pertinencia de los criterios		Lenguaje de los criterios		Observaciones
		Si cumple	No cumple	Si es pertinente	No es Pertinente	Si es adecuado	No es adecuado	
-	<i>Ejemplo</i>	X		X		X		
1	El que la gente no comprenda la misión y metas de la empresa me causa estrés.	X		X		X		
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	X		X		X		
3	El no estar en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me causa estrés.	X		X		X		
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo sea limitado me causa estrés.	X		X		X		
5	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me causa estrés.	X		X		X		
6	El que mi supervisor no me respeta me causa estrés.	X		X		X		
7	El no ser parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha me causa estrés.	X		X		X		
8	El que mi equipo no respalde mis metas profesionales me causa estrés.	X		X		X		
9	El que mi equipo no disfrute de estatus o prestigio dentro de la empresa me causa estrés.	X		X		X		
10	El que la estrategia de la empresa no sea bien comprendida me causa estrés.	X		X		X		
11	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan el buen desempeño me causa estrés.	X		X		X		
12	El que una persona a mi nivel jerárquico tenga poco control sobre el trabajo me causa estrés.	X		X		X		
13	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar personal me causa estrés.	X		X		X		
14	El que no se disponga de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo me causa estrés.	X		X		X		
15	El no tener un espacio privado de trabajo me causa estrés.	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 causa estrés.	X		X		X		
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.	X		X		X		



**ESCUELA DE PSICOLOGIA
CARRERA DE PSICOLOGIA
ORGANIZACIONAL**

20	El que la empresa carezca de dirección y objetivo me causa estrés.	X		X		X		
21	El que mi equipo me presione demasiado me causa estrés.	X		X		X		
22	Mé siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	X		X		X		
23	El que mi equipo no me brinde ayuda técnica cuando es necesario me causa estrés.	X		X		X		
24	El que no respeten a mis superiores, 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 importancia me causa estrés.	X		X		X		

Observaciones: Ninguna

Area de formación profesional del/a evaluador/a:

Nombre: Eleonor Virginia Pardo Paredes

Empresa: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato

Cargo que ocupa: Docente titular auxiliar

Tiempo dentro del cargo: Siete años

Ultimo grado académico alcanzado: Magister en Gestión del Talento Humano

180282847-3

Anexo 3. Validación del plan de intervención por especialistas y beneficiarios

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE ASSA, por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

- Nombres y apellidos del experto: Eleonor Virginia Pardo-Paredes, Mg.
- Cargo e institución donde labora: Docente titular auxiliar – Escuela de Psicología – Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato
- Profesión: Psicóloga Industrial / Ingeniera en Mercadotecnia
- Último grado académico: Magister en Gestión del Talento Humano
- Años de experiencia en la profesión: quince (15) años
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto: Empleabilidad y Género

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted calificará dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual, se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización
- Relación entre las variables

Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente tabla 4, califique cada dimensión e indicador al marcar con una X, de acuerdo a la escala descrita anteriormente; además, escriba las observaciones que usted considere pertinente.

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE ASSA, por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

- Nombres y apellidos del experto: Dayamy Lima Rojas
- Cargo e institución donde labora: Docente de la PUCESA
- Profesión: Psicóloga
- Grado académico: Máster en Dirección
- Años de experiencia en la profesión: 25 años
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto:
 - ACCIONES PARA REDUCIR LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN UNA EMPRESA ECUATORIANA COMERCIALIZADORA DE MATERIAL FERRETERO (2020)
 - CLIMA LABORAL EN EMPRESAS ECUATORIANAS FABRICANTES DE CARROCERÍAS: CASO CANFAC

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted calificará dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual, se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21-40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia

- Organización
- Relación entre las variables

Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente tabla 4, califique cada dimensión e indicador al marcar con una X, de acuerdo con la escala descrita anteriormente; además, escriba las observaciones que usted considere pertinente.

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE ASSA, por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

- Nombres y apellidos del experto: CRISTINA VALERIA TARCO ALVAREZ
- Cargo e institución donde labora: COORDINADORA DE TALENTO HUMANO AUTOMOTORES DE LA SIERRA
- Profesión: PSICOLOGA ORGANIZACIONAL
- Grado académico: CUARTO NIVEL
- Años de experiencia en la profesión: 5 AÑOS
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE LA DISFRIBUIDOR EL PRADO” – PUCESA 2017 . AMBATO – ECUADOR

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CAMBIO BASADO EN LA EXPERIENCIA PERUANA QUIMICA SUIZA” – EAE BUSINIESS SCHOOL MADRID - ESPAÑA

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted calificará dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual, se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización

- Relación entre las variables

Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente tabla 4, califique cada dimensión e indicador al marcar con una X, de acuerdo a la escala descrita anteriormente; además, escriba las observaciones que usted considere pertinente.

Tabla 4. Valoración de la propuesta de intervención psicológica por expertos

Criterios/Indicadores	Descripción	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				Observaciones	
		1	10	15	20	21	30	35	40	41	50	55	60	61	70	75	80	81	90	95	100		
Procedimental	La propuesta se ajusta a los criterios teóricos, técnicos, metodológicos y éticos de la intervención psicológica																				X		
Planificación operativa	Planificación operativa de la propuesta con ajuste teórico-práctico (congruencia)																					X	
Ajuste ético-profesional	Existe evidencia científica, trato humano, manejo adecuado de la información y en la aplicación de las pruebas diagnósticas y procedimientos de intervención																					X	Si existe evidencia física ya que se realizó con el acompañamiento del departamento de TTHH
Suficiencia	Contiene los aspectos necesarios como: número de sesiones, actividades,																					X	Dentro de la herramienta contamos con un cronograma en donde se puede manejar los tiempos para la aplicación de la herramienta

Instrumento para la validación de propuestas de intervención psicológica

Usted ha sido seleccionado como experto para validar la propuesta de intervención psicológica **PLAN DE INTERVENCIÓN PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES DE ASSA**, por lo que, se le solicita su participación como validador de la misma. Le solicitamos nos facilite la siguiente información:

- Nombres y apellidos del experto: Joselyn Carolina Ramos Miño
- Cargo e institución donde labora: Jefe de Compensaciones y Estructura ASSA – Automotores de la Sierra S.A.
- Profesión: Psicóloga Organizacional
- Grado académico: Tercer Nivel
- Años de experiencia en la profesión: 4 años
- Actividad científico-investigativa y profesional del experto:

“Riesgos psicosociales y su relación con la satisfacción laboral del personal en la empresa Automotores de la Sierra S.A.”

Para la validación de la propuesta de intervención psicológica, usted calificará dos dimensiones con sus indicadores, en una escala del 1 al 100, la cual, se distribuye de la siguiente manera: 1-20 es deficiente; 21- 40 es baja; 41-60 es regular; 61-80 es buena; 81-100 es muy buena. Las dimensiones son: *procedimental* con 7 indicadores y *factibilidad* con 2 indicadores:

Procedimental/indicadores:

- Planificación operativa
- Ajuste ético-profesional
- Suficiencia
- Coherencia
- Relevancia
- Organización

- Relación entre las variables

Factibilidad/indicadores:

- Relación costo-beneficio
- Adaptabilidad

Indicación al experto:

En la siguiente tabla 4, califique cada dimensión e indicador al marcar con una X, de acuerdo con la escala descrita anteriormente; además, escriba las observaciones que usted considere pertinente.

Tabla 4. Valoración de la propuesta de intervención psicológica por expertos

Criterios/Indicadores	Descripción	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				Observaciones	
		1	10	15	20	21	30	35	40	41	50	55	60	61	70	75	80	81	90	95	100		
Procedimental	La propuesta se ajusta a los criterios teóricos, técnicos, metodológicos y éticos de la intervención psicológica																				X		
Planificación operativa	Planificación operativa de la propuesta con ajuste teórico-práctico (congruencia)																					X	
Ajuste ético-profesional	Existe evidencia científica, trato humano, manejo adecuado de la información y en la aplicación de las pruebas diagnósticas y procedimientos de intervención																					X	
Suficiencia	Contiene los aspectos necesarios como: número de sesiones, actividades,																					X	El plan de intervención cuenta con el cronograma detallado de las actividades a realizarse.

Relacion costo-beneficio	Existe un balance entre el costo-beneficio en función de los recursos materiales, económicos y personal capacitado para ejecutar la propuesta																			X		
Adaptabilidad	La propuesta puede ser adaptada a otros requerimientos según la necesidad del contexto																				X	La propuesta se adapta a la necesidad actual de ASSA en relación al mejoramiento de la salud mental de nuestro personal.

Firma del Juez

Joselyn Carolina Ramos Miño

Nota: Se sugiere utilizar el **Coefficiente Aiken** para el análisis de la concordancia de los criterios de los expertos (debe obtener mínimo 80% de consenso de los criterios de expertos).