



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

CENTRO DE POSGRADOS

Tema:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA NOVACERO S.A.

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

Línea de investigación:

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

Autor:

José David Vásquez Guerrero

Director:

Mg. Edwin Javier Santamaría Freire

Ambato – Ecuador

Julio 2025

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo: **JOSÉ DAVID VASQUEZ GUERRERO**, con cédula de ciudadanía **0201995719**, autor del trabajo de graduación titulado: "PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA NOVACERO S.A.", previo a la obtención del título profesional de **MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA CON MENCIÓN EN COMPORTAMIENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL**, en el centro de **POSGRADOS**.

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

Ambato, julio 2025

JOSE DAVID
VASQUEZ
GUERRERO

Firmado digitalmente por
JOSE DAVID VASQUEZ
GUERRERO
Fecha: 2025.07.11 00:04:23
-05'00'

José David Vásquez Guerrero

CC. 0201995719

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

Tema:

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL EN LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA NOVACERO S.A.

Línea de investigación:

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

Autor:

José David Vásquez Guerrero

Edwin Javier Santamaría Freire, Ing. Mg.

CC. 1802931426

CALIFICADOR



f. _____

Eleonor Virginia Pardo Paredes, Psic Ind. Mg.

CALIFICADOR



f. _____

Segundo Gonzalo Pazmay Ramos, Lic. Mg.

CALIFICADOR



f. _____

Dayamy Lima Rojas, Lic. Mg.

DIRECTORA CENTRO DE POSGRADOS

DAYAMY
LIMA
ROJAS

Firmado digitalmente
por DAYAMY LIMA
ROJAS
Fecha: 2025.07.08
17:48:31 -05'00'

f. _____

Diego Gonzalo Coca Chanalata, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

DIEGO
GONZALO
COCA
CHANALATA

Firmado
digitalmente por
DIEGO GONZALO
COCA CHANALATA
Fecha: 2025.07.08
22:40:13 -05'00'

f. _____

Ambato – Ecuador

Julio 2025

DEDICATORIA

Con profunda gratitud dedico este trabajo a mis amados padres, quienes siempre me han motivado a perseguir mis sueños, y quienes han creído en mí incluso cuando yo dudaba de mis capacidades. Este logro es tan suyo como mío. Gracias por ser mis maestros de vida, me han impulsado a ser mejor cada día.

JOSÉ DAVID VÁSQUEZ GUERRERO

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento profundo a Dios por darme la oportunidad de continuar mi formación académica y por darme la sabiduría y fuerzas necesarias para no desistir. A tan prestigiosa institución, la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, por proporcionarme los conocimientos necesarios para mi crecimiento profesional. Y por supuesto al Ing. Mg. Edwin Santamaría, por su guía, paciencia y su constante apoyo.

JOSÉ DAVID VÁSQUEZ GUERRERO

RESUMEN

El estrés laboral es una problemática frecuente en contextos laborales que afecta tanto a empleados como a organizaciones. La sobrecarga de trabajo, las malas condiciones laborales y un ambiente tóxico son los causantes del estrés laboral, mismo que repercute en la salud física y mental de los trabajadores, en su rendimiento laboral y en las relaciones interpersonales. En tal virtud, se desarrolló este estudio, el cual tuvo como objetivo diseñar un plan de intervención para gestionar el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Novacero S.A.

Es un estudio no experimental con enfoque cuantitativo, de corte transversal, de alcance descriptivo. Se realizó una aplicación psicométrica para conocer los niveles de estrés de los colaboradores de Novacero, y los factores desencadenantes del mismo. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS, el cual consta de 25 ítems divididos en 7 dimensiones del estrés laboral. La muestra estuvo conformada por 32 trabajadores de la empresa ya mencionada. En Novacero S.A. los mayores estresores son la influencia del líder, la tecnología y la carencia de cohesión. El 34,38% presenta bajos niveles de estrés, solo el 12,50% experimenta estrés elevado. Con la finalidad de manejar y disminuir el estrés laboral, se propone un plan de intervención que aborda los factores estresantes identificados en Novacero S.A.

Este plan contempla estrategias enfocadas en cuatro dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder, y carencia de cohesión. Para comprobar la utilidad de la propuesta, se realizó la validación por criterio de expertos.

Palabras clave: clima organizacional, cohesión, estrés laboral, estructura organizacional, intervención, liderazgo.

ABSTRACT

Stress at work is a common issue that impacts both workers and companies. The causes of work stress, which has an impact on employees' physical and mental well-being, productivity, and interpersonal relationships, include work overload, unfavorable working conditions, and a toxic workplace. Thus, the purpose of this study was to create an intervention strategy to help Novacero S.A.'s collaborators manage their work-related stress.

This study uses a quantitative, cross-sectional, descriptive methodology and is not experimental. To ascertain the stress levels and stress-inducing factors of Novacero's collaborators, a psychometric application was used. The ILO-WHO Work Stress Questionnaire, which has 25 items broken down into 7 dimensions of work stress, was the tool utilized. 32 employees of the aforementioned company made up the sample. The main sources of stress in Novacero S.A. are the leader's influence, technology, and a lack of unity. Just 12.50% report high levels of stress, while 34.38% report low levels. An intervention strategy that tackles the stressors found in Novacero S.A. is suggested in order to control and lessen work-related stress.

The four dimensions of organizational climate, organizational structure, leader influence, and lack of cohesion are the focus of this plan's strategies. A validation by expert criteria was conducted to confirm the proposal's usefulness.

Keywords: *cohesion, intervention, job stress, leadership, organizational climate, organizational structure.*

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA	7
1.1. Estrés laboral	7
1.2. Factores que generan estrés laboral	9
1.3. Consecuencias del estrés laboral	16
1.4. Normativa ecuatoriana de prevención de riesgos psicosociales	25
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	27
2.1. Enfoque cuantitativo	27
2.2. Caracterización de la empresa y participantes	31
2.3. Procesamiento y análisis de la información	40
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1. Resultados del test	42
3.2. Diagnóstico del estrés por dimensiones	59
3.3. Diagnóstico del nivel global de estrés laboral	60
3.4. Propuesta.....	62
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	80
ANEXOS	95

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una problemática frecuente en el contexto organizacional, afecta a muchas personas en su entorno de trabajo. Factores como exceso de carga laboral, falta de control sobre las tareas, y las relaciones interpersonales conflictivas provocan altos niveles de estrés en los trabajadores (Coduti, Gattás, Sarmiento, y Schmid, 2013).

El estrés es una variable que se identificaría y gestionaría en las empresas debido a que, deteriora el ambiente laboral y el rendimiento, por ello es considerado un riesgo psicosocial importante. El estrés tiene consecuencias negativas tanto para la salud del trabajador como para su satisfacción laboral, además, existen diversos estresores que lo ocasionan (Moreno y Báez, 2010).

La presente investigación se enfoca en analizar los niveles de estrés laboral en los colaboradores de Novacero S.A., pues su propósito es elaborar un plan de intervención para manejar y reducir el estrés entre los empleados de esta organización, dado que el bienestar de los trabajadores repercute directamente en la productividad y en el clima laboral de la compañía.

El estrés laboral es un fenómeno creciente que no solo afecta a la salud física, mental y emocional de los trabajadores, sino también a la productividad de las empresas. La globalización y los cambios en las condiciones laborales han dado origen a nuevos riesgos psicosociales en el trabajo con tensiones significativas (Onofre, 2021).

El estrés se ha convertido en un área de interés para investigadores en el siglo XXI, se considera una enfermedad laboral derivada de trabajos repetitivos y vinculada con la sobrecarga cuantitativa (Osorio y Cárdenas, 2017a). Actualmente, trabajadores de todas las industrias y departamentos enfrentan grandes desafíos en su lugar de trabajo, pues muchas veces persisten condiciones laborales precarias que los predisponen al estrés laboral (Pico y Bravo, 2020).

La experiencia del estrés laboral va más allá de lo físico; altera el estado psicológico de la persona con reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales cuando se enfrentan a situaciones laborales que superan sus capacidades y recursos. Se revela como un factor de riesgo psicosocial que socava el bienestar y el rendimiento de los trabajadores, con lo cual representa también un problema social y económico (Buitrago, Barrera, Plazas, y Chaparro, 2021). La Organización Mundial de la Salud (OMS), destaca que los trabajadores con niveles significativos de estrés no solo carecen de motivación, sino que también se vuelven menos productivos (Zúñiga, 2019).

El estrés laboral provoca síntomas como agotamiento, irritabilidad y depresión, lo cual repercute negativamente en el desempeño laboral y en la productividad. El estrés se origina principalmente por la falta de autonomía, la sobrecarga de funciones, la insuficiente capacitación, un entorno laboral desagradable, y por la escasez de recursos materiales (Delgado, Calvanapón, y Cárdenas, 2020).

Al estrés laboral están asociadas enfermedades, problemas económicos y problemas familiares, este fenómeno no solo interfiere en la vida profesional del individuo sino también en el ámbito personal y familiar (Salamanca Velandia y Garavito Santander, 2021).

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo, en el 2009, comunica que se perdieron 1250 millones de días de trabajo por problemas de salud laboral. En Estados Unidos estas pérdidas se estimaron en 183 billones de dólares en 2010, lo que significa que los trabajadores aumentarían su productividad para compensar este déficit. Este escenario ha resultado en un incremento del estrés laboral y el desgaste profesional, con lo cual trabajadores de diferentes sectores han sido afectados (Rodríguez y de Rivas, 2011).

Un problema significativo en Europa es el estrés laboral, pues incide negativamente en alrededor del 10% de los trabajadores, les provoca enfermedades asociadas. Modelos teóricos como el de demanda- control y el de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa indican que entre el 10% y el 30% de los empleados están expuestos

a estresores, condición que aumenta el riesgo de enfermedades (Fernández, Siegrist, Rödel, y Hernández, 2003).

Estudios en Latinoamérica revelan altos niveles de estrés laboral en los trabajadores, lo que impacta negativamente en su productividad. Asimismo, investigaciones en Ecuador muestran que el estrés laboral disminuye el desempeño de las personas en el trabajo (Díaz, 2020). El estudio de Moncayo (2020) data que el 72.6% de los empleados de una empresa ecuatoriana, presenta algún nivel de estrés laboral. En el contexto ecuatoriano, la tensión laboral está presente tanto en el sector público como en el privado debido a las presiones laborales en constante aumento, producto de la feroz competencia en el mercado (Onofre, 2021).

Es elevado y diverso el costo del estrés laboral, pues no solo afecta a la salud individual de los trabajadores, sino también a la economía global, implica impactos en la salud y una productividad reducida (Ramírez, 2019). Esto se debe a su alta prevalencia entre los empleados (Rojas, Flores, y Cuaya, 2021).

En la actualidad, las empresas trabajan bajo presión debido a la crisis económica y a los altos niveles de competitividad. La carga laboral ha aumentado para alcanzar los objetivos empresariales, situación que pone en riesgo el puesto de trabajo si no se logran las metas.

De acuerdo con León (2022) el plan de intervenciones es la mejor opción para la resolución de conflictos, debido a que se enfoca en el diagnóstico y en la caracterización de un problema, a partir de lo cual se plantean estrategias que permiten la implementación y el desarrollo de acciones para superar estos obstáculos. Los objetivos varían con respecto a los resultados esperados, por lo cual, serían correctivos, preventivos o de desarrollo.

La carga laboral en Novacero S.A. es elevada y no solo ha aumentado a partir de la crisis económica, sino que no existe un análisis de cargos en la organización. La carga laboral aumenta cuando dentro de un departamento no hay el personal

suficiente para cumplir con todas las actividades, por lo cual solicitan personal de apoyo de otras áreas, es así como las labores se duplican.

Se propone diseñar un plan de intervención con un conjunto de acciones como capacitación, asistencia y otras medidas, para prevenir y reducir el estrés laboral en Novacero, lo cual es posible sólo si se identifican a los factores generadores de estrés. Por lo tanto, la interrogante es: ¿qué acciones permiten disminuir el estrés laboral de colaboradores en Novacero?

El diseño y aplicación de un plan de intervención para el manejo del estrés laboral no solo busca mitigar sus efectos psicosomáticos, sino que también se proyecta a un aumento significativo de la productividad; es así que se plantea el siguiente objetivo general: diseñar un plan de intervención para el manejo del estrés laboral en los colaboradores de la empresa Novacero S.A. Este plan se apoya en una serie de objetivos específicos, mismos que abordan distintos aspectos relacionados con la temática. A continuación, se indican estos objetivos.

- Fundamentar teóricamente el constructo de estrés laboral, profundizando en sus manifestaciones, en los factores que generan estrés y en sus implicaciones para la salud.
- Diagnosticar el nivel de estrés laboral de los empleados de la empresa Novacero.
- Analizar el estrés laboral que experimentan los empleados de Novacero a partir del diagnóstico realizado en la empresa.
- Identificar estrategias de prevención y de manejo del estrés laboral, basadas en las necesidades percibidas en el entorno laboral analizado.

El estudio busca generar evidencia y acciones que no solo beneficien a los empleados de dicha empresa, sino que también sirvan como modelo para la gestión de otras organizaciones en el manejo del estrés laboral.

Este estudio se estructura en tres capítulos, el primero alude al estrés laboral exponiendo sus concepciones, manifestaciones, los factores generadores de

estrés, sus etapas o fases y sus tipologías. El segundo capítulo describe el diseño metodológico con el enfoque, alcance, muestra, instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis. En el tercer capítulo se presentan los hallazgos más relevantes mediante vínculos y correspondencias con el fin de establecer conclusiones sobre el estrés laboral en Novacero. Además, en esta sección se muestra la propuesta alineada a los objetivos del estudio.

El estrés laboral es un fenómeno ampliamente documentado que afecta a la salud física y emocional de los trabajadores, reduciendo la productividad. En el contexto de Novacero S.A. se ha identificado un aumento en la carga laboral y una falta de personal adecuado, por lo cual es fundamental abordar esta problemática de manera efectiva.

Esta investigación es de gran relevancia debido a que el estrés laboral no solo provoca agotamiento, irritabilidad y depresión, sino que también afecta el desempeño empresarial. La carga excesiva de trabajo, la falta de control sobre el trabajo, las relaciones interpersonales conflictivas y un entorno laboral inadecuado son factores estresantes que serían identificados y gestionados adecuadamente para mejorar el bienestar de los trabajadores y, a su vez, la productividad de la empresa.

Este estudio tiene por propósito diseñar un plan de intervención que permita reducir los niveles de estrés laboral en los colaboradores de Novacero. Esta propuesta se enfoca en identificar los factores generadores de estrés dentro de la organización y desarrollar acciones correctivas que promuevan un ambiente de trabajo más saludable y eficiente. La relevancia de este estudio es evidente no solo para Novacero S.A., sino también para otras organizaciones que enfrentan situaciones similares, serviría como un modelo para la gestión del estrés laboral en diversas industrias.

Este trabajo investigativo es esencial para el sector empresarial porque el estrés laboral tiene un alto costo en términos de salud y bienestar, y también porque impacta negativamente en la reputación de las empresas, aumenta el ausentismo,

y disminuye la calidad del trabajo. Un ambiente laboral estresante genera problemas tanto para los empleados como para la organización y afecta directamente a la productividad.

La intervención propuesta no solo beneficiará a los trabajadores, sino también fortalecerá la cultura organizacional de Novacero S.A., promoverá un entorno de trabajo más equilibrado. Además, esta investigación aportará al desarrollo académico de la Psicología Organizacional, será una referencia para futuros estudios y fortalecerá el conocimiento sobre gestión del estrés laboral. Este estudio contribuirá de manera significativa al bienestar de los trabajadores en general y a la competitividad de las empresas, al mismo tiempo constituirá un aporte valioso para el campo de la investigación organizacional.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Estrés laboral

Para Moreira (2010) no existe una definición única y consensuada de estrés laboral porque se trata de un fenómeno estudiado desde distintas disciplinas. Tradicionalmente se lo ha estudiado en tres enfoques: el enfoque del estímulo, el de la respuesta, y el transaccional. El primero define al estrés como estímulos que afectan al individuo, por ejemplo, la sobrecarga de trabajo. El segundo concibe al estrés como las reacciones fisiológicas y psicológicas del individuo ante una amenaza, por ejemplo, la activación del sistema nervioso simpático. Y el tercer enfoque percibe al estrés como una relación entre el individuo y el entorno. El que tiene más apoyo actualmente, es el enfoque transaccional, considera aspectos esenciales como el proceso general del estrés, los estresores y el distrés.

Del Hoyo (2004) manifiesta que el estrés ocupacional es la respuesta del individuo a presiones del contexto laboral y surge cuando hay una incongruencia entre el perfil del empleado, las tareas del puesto, y la organización. Este autor señala que los principales estresores son factores del ambiente físico como el ruido y la temperatura, aspectos de la tarea como la carga mental y el control, y elementos de la organización como son las relaciones interpersonales y el desarrollo profesional. También explica que hay características individuales que influyen en la respuesta al estrés como patrones de conducta, locus de control y neuroticismo.

Rodríguez (2015) en su estudio ofreció un panorama integral sobre el estrés en el contexto ocupacional. En primera instancia explicó el origen del concepto acuñado por Hans Selye en los años 30, quien lo definió como la respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo ante demandas internas y externas. Se trata de un fenómeno que produce respuestas a nivel fisiológico, cognitivo y conductual, este autor describe la fisiopatología del estrés en 3 fases: alarma, resistencia y agotamiento.

Rodríguez y de Rivas (2011) definieron al estrés como las reacciones orgánicas nocivas que se producen cuando las tareas y responsabilidades del trabajo exceden las capacidades del trabajador. Existen modelos teóricos que tratan de explicar el proceso de estrés laboral, entre ellos el modelo de ajuste persona-ambiente de *Harrison*, el modelo cibernético de *Edwards*, el modelo de facetas ampliado de *Beehr* y *Newman*, la teoría de la activación cognitiva del estrés de *Meurs*, y el modelo transaccional de *Lazarus* y *Folkman*. Todos estos modelos coinciden en que el estrés laboral es un proceso complejo que depende de la interacción entre el ambiente, la persona y los procesos psicológicos implicados.

Osorio y Cárdenas (2017) examinaron el concepto de estrés laboral y encontraron que existen múltiples definiciones sobre el mismo. Hay un consenso en que implica una respuesta del individuo a demandas externas que exceden su capacidad de control y una reacción biológica y psicológica a estímulos ambientales. Estos autores explicaron que los principales modelos teóricos han sido fundamentales para su estudio y para la aplicación de instrumentos de medición.

Córdova y León (2019) analizaron diferentes aspectos teóricos y prácticos sobre el estrés. Estos autores indicaron que es un fenómeno multifactorial que tiene orígenes históricos en la física y en la medicina. También afirmaron que existen distintos tipos de estrés debido a la fuente generadora, el estrés (positivo) y distrés (negativo), y hay diversas escalas para evaluarlo, como el inventario de Maslach y la escala de Estrés Percibido.

Pomier (2019) realizó un análisis completo del estrés laboral, por lo cual concluyó que es una respuesta física, emocional y psicológica a situaciones laborales que sobrepasan los recursos del trabajador. En palabras de esta autora, hay varias perspectivas para estudiar el estrés laboral, una de ellas es como estímulo, otra es como respuesta, como transacción y como interacción. En este sentido, medir el estrés requiere un enfoque ya sea personalizado o global.

Estrés laboral puede definirse como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento que ocurren cuando las exigencias del

trabajo exceden a las capacidades o recursos con que cuenta el trabajador. Es la respuesta nociva tanto a nivel físico como mental que se produce cuando hay un desequilibrio entre las demandas percibidas en el entorno laboral y la capacidad de la persona para hacerles frente (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Es importante evaluar múltiples factores de estrés en el ámbito laboral, para de esta forma diseñar intervenciones efectivas que consideren tanto aspectos individuales como sociales y promover un entorno saludable y sostenible. Al reconocer la diversidad de experiencias y necesidades de los colaboradores, se desarrollarán estrategias inclusivas que fortalezcan la cohesión y la resiliencia en el equipo laboral.

El estrés laboral se suele evaluar mediante el uso de escalas, por lo que instrumentos psicométricos como la Escala de Estrés Percibido de Cohen, el Inventario de Estados de Angustia de *Spielberger*, son muy útiles para este fin. Existen distintas técnicas para evaluar el estrés laboral, se miden indicadores fisiológicos como la presión sanguínea, frecuencia cardíaca, respiración, gasto energético, fatiga, y niveles de cortisol, etc., pues los resultados de los exámenes médicos muestran cuando el cuerpo emite una respuesta física de estrés. La combinación de medidas subjetivas (escalas, cuestionarios) con medidas objetivas (indicadores fisiológicos) permite una evaluación completa del estrés experimentado por los trabajadores (Ávila, González, y Rodríguez, 2021).

1.2. Factores que generan estrés laboral

Los factores laborales influyen en el estrés ocupacional, inferencia que han hecho al observar que cuando las condiciones laborales son buenas, menor es el nivel de estrés en los trabajadores. A más factores laborales favorables, menor es el estrés laboral. El 52,8% del personal indagado percibía factores laborales poco favorables y presentaba un nivel medio de estrés. A medida que los factores laborales eran más favorables, disminuía el nivel de estrés en dimensiones como agotamiento, despersonalización, y realización personal (Cruz y Espinoza, 2023).

Existen múltiples factores que generan estrés laboral, motivo por el cual se abordarán los principales estresores ocupacionales identificados por la literatura especializada. Se profundizará en cada uno de ellos con la finalidad de conocer su relación con el fenómeno del estrés.

Uno de los principales factores que contribuye al estrés laboral es la sobrecarga de trabajo. Rodríguez y de Rivas (2011) dicen que cuando los empleados sienten que tienen una excesiva cantidad de tareas y responsabilidades que cumplir en poco tiempo, experimentan agotamiento, ansiedad, y frustración. Trabajar muchas horas, llevarse trabajo a casa, no poder desconectarse de las obligaciones laborales incluso en descanso o vacaciones, son situaciones frecuentes de sobrecarga que deterioran progresivamente la salud mental de los trabajadores.

La sobrecarga de trabajo tiene un efecto negativo sobre el compromiso organizacional, especialmente en el componente afectivo, lo que significa que a mayor sobrecarga menor compromiso afectivo y general. Un hallazgo importante en el marco laboral ecuatoriano, es el que se refiere a tan solo una percepción de sobrecarga porque en realidad los trabajadores no exceden el máximo legal de 40 horas, sino que se debe más a una cultura de presencia en el trabajo. En otras palabras, aunque aparentemente los ecuatorianos trabajan más de 45 horas a la semana, no hay una excesiva carga de trabajo excepto en las personas divorciadas posiblemente por tener menores demandas familiares (Arcos, 2017).

Por otra parte, los plazos de entrega de trabajo demasiado ajustados contribuyen notablemente al estrés laboral. El tener que entregar resultados en cortos períodos de tiempo, sin contar con los recursos ni tiempo suficientes para hacer un trabajo de calidad, genera frustración en los trabajadores. Sin duda, experimentan presión, ansiedad y agotamiento cuando tienen fechas límite excesivamente cercanas para completar sus tareas.

Vaquero, Álvarez, y Romero (2018) dicen que los plazos excesivamente ajustados para completar el trabajo serían un factor de riesgo psicosocial, impactan negativamente en la salud de los empleados y contribuyen al absentismo laboral.

En este sentido, la sensación de urgencia y de no cumplir adecuadamente con las tareas por la premura de las fechas límite, es un factor estresante que desencadena en episodios de incapacidad temporal.

Algunos empleados carecen de autonomía para organizar sus tareas, determinar los métodos de trabajo, y para regular su propio rendimiento. Es una falta de control sobre el trabajo que da lugar al estrés laboral debido a la impotencia, frustración, y a la desmotivación que acarrea. Los trabajadores sienten malestar, agotamiento y ansiedad por no tener injerencia sobre el trabajo que realizar y por no modular los factores que impactan su desempeño.

Por otro lado, existen ciertos cargos en los que hay menor control sobre el propio trabajo, como lo enfatiza del Hoyo (2018), en los trabajos de servicios a diferencia de los de la industria, no hay control sobre el trabajo por las condiciones propias de la labor y por el ritmo de trabajo, por lo cual no pueden posponerlo, sino que deben gestionarlo. Obviamente, en los empleos de servicios hay mayor estrés laboral, pues no únicamente se cumplirán los roles del puesto de trabajo, sino también hay más situaciones imprevistas.

En el trabajo, las malas relaciones interpersonales serían una importante fuente de estrés para los empleados, esto debido a que el trabajo es una actividad eminentemente social, en la que inevitablemente se interactúa de manera continua con otras personas. Cuando estas interacciones son conflictivas o competitivas surgen emociones negativas como la irritabilidad, frustración o la ansiedad. De hecho, las malas relaciones interpersonales son consideradas uno de los principales estresores psicosociales en el contexto laboral, porque reducen la motivación y deterioran el clima laboral.

Para Solano (2019) las malas relaciones interpersonales como falta de apoyo o el aislamiento tienen efectos negativos en la salud mental de las personas. Aseveración que hace por encontrar que los trabajadores con peores relaciones interpersonales tienden a tener más síntomas de depresión y ansiedad.

El estrés laboral también sería producto de la ambigüedad de rol, la cual ocurre cuando las responsabilidades y expectativas del puesto de trabajo no están claramente definidas. Los trabajadores que enfrentan roles ambiguos con frecuencia se sienten confundidos acerca de sus tareas, prioridades, y límites de autoridad. Esa falta de claridad sería motivo de estrés, por no saber exactamente que se espera de ellos o qué acciones tomarán.

Franco (2021) en su estudio explican que la ambigüedad de roles no es un factor generador importante de estrés laboral. En los grupos estudiados, la falta de claridad sobre el papel desempeñado y las responsabilidades no se asoció a altos índices de estrés, se encontró como principales contribuyentes de dicho fenómeno a la sobrecarga de trabajo y a los roles conflictivos.

Dentro del estrés ocupacional, la inseguridad laboral es un factor relevante a considerar, ello debido a que algunas personas perciben en su lugar de trabajo alguna amenaza, lo cual les causa estrés. La inseguridad laboral es un tema muy amplio y complejo, pues abarca múltiples ámbitos de intervención para brindar protección al trabajador. Por un lado, está la legislación laboral a fin de garantizar indemnizaciones justas y por otro lado está el plano organizacional, el cual sería generador de condiciones favorables y de mayor certidumbre como un buen clima organizacional.

Acosta, Jiménez, Pulido, y Redondo (2019) indican que la inseguridad laboral es un factor estresor crónico relevante, que afecta a la salud de los trabajadores al desestabilizarlos emocionalmente y predisponerlos a enfermedades psicosomáticas y cardiovasculares. Por otra parte, la inseguridad laboral relacionada a la temporalidad de los contratos aumenta el estrés.

El estrés laboral afecta de manera importante a trabajadores de todos los ámbitos. Es un riesgo psicosocial prioritario sobre el que se intervendría para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores. Existen ocupaciones con mayor prevalencia de estrés, estas son las que implican la atención a personas en situaciones complejas o con demandas emocionales altas, como profesionales de

la salud y docentes. Otros sectores estresantes son el del transporte, servicios financieros, ventas y manufactura. Los campos ocupacionales con niveles más bajos de estrés son la agricultura y la pesca (Sánchez, 2018).

El sector sanitario es considerado una profesión inherentemente estresante, con largas jornadas de trabajo, problemas clínicos urgentes, dilemas éticos. De hecho, en un estudio se encontró que el 33,8% de los trabajadores sanitarios percibe mucho trabajo y se siente agobiado. En otro estudio se halló que entre el 10% y el 78% del personal de enfermería de diferentes países europeos sufre de agotamiento o burnout, síntoma relacionado con el estrés crónico. Aunque no hay una prevalencia exacta, los estudios sugieren que una proporción importante (probablemente la mayoría) de los profesionales sanitarios experimenta niveles significativos de estrés laboral (Llorca, 2017).

La docencia es una profesión con alto riesgo de estrés crónico, pues los docentes investigados presentaron niveles medios altos de sintomatología asociada al estrés. Los síntomas más frecuentes son: los problemas musculoesqueléticos (dolores de espalda y cuello), problemas de voz, síntomas de agotamiento mental y emocional (irritabilidad, cansancio), y síntomas somáticos (problemas de sueño, pérdida de apetito); es evidente la prevalencia del estrés en el sector educativo (Rodríguez, 2023).

Existe información que refleja la prevalencia del estrés laboral en trabajadores de oficina. Quienes trabajan en escritorio y realizan más del 80% de sus tareas en el computador, se sienten emocionalmente agotados por el trabajo y sienten fatiga al levantarse por la mañana para enfrentar el trabajo. Se deduce que en este sector laboral hay una alta prevalencia de estrés laboral y riesgo de burnout debido a que, los trabajadores indagados tuvieron puntuaciones altas en escalas de agotamiento emocional y cinismo (Silva, Sánchez, Flores, y Contreras, 2022).

En Ecuador se realizó una encuesta sobre riesgos psicosociales en el año 2021, donde se evaluó la prevalencia del estrés ocupacional en diferentes ámbitos laborales. En la tabla de abajo se muestran los resultados de ese estudio,

enfocados en los porcentajes de trabajadores que manifestaron altos niveles de estrés laboral por su ocupación o por el sector económico. El análisis de estos datos brinda orientación para enfocar esfuerzos de prevención del estrés en las ocupaciones más vulnerables.

Tabla 1. Prevalencia de estrés laboral en diferentes ocupaciones en Ecuador

Ocupación/ Sector	Prevalencia	Año
Trabajadores de la salud	78%	2021
Docentes	68%	2021
Servicio al cliente	62%	2021
Operarios de manufactura	55%	2021
Conductores de transporte	52%	2021
Agricultores y ganaderos	48%	2021
Abogados	45%	2021
Funcionarios públicos	41%	2021
Ingenieros	38%	2021
Personal administrativo	35%	2021

Fuente: tomado del Ministerio de Salud Pública (2022)

El estrés es uno de los principales problemas que afectan a los trabajadores en la actualidad, desencadenado por exigencias del trabajo o por miedo a perder el empleo. Al estudiar este fenómeno es necesario considerar elementos individuales del trabajador como sus características sociodemográficas, el género, edad, estado civil, nivel educativo, y la condición socioeconómica son factores que parecen tener asociación con el estrés laboral.

El estrés laboral es un fenómeno de gran complejidad que se expresa diferencialmente entre hombres y mujeres en función del contexto. El género es un factor relevante, sin embargo, los estudios han arrojado resultados contradictorios sobre quienes experimentan más estrés; hombres o mujeres. En el estudio de Sandino (2023) se indica que las mujeres presentan mayores niveles de estrés, especialmente en cargos directivos, en tanto que, en el estudio de Mena (2022) se afirma que no hay diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto a los niveles de estrés que experimentan. Las diferencias de género se centran más bien en las causas que originan el estrés y en las formas de afrontamiento ante el estrés.

La edad por sí sola no necesariamente se relaciona con mayores niveles de estrés, sino que intervienen otros factores como la antigüedad, tipo de funciones, entre otros. En el estudio de Sandino (2023), se menciona que la edad no tiene asociación significativa con el estrés laboral, y aunque estudios previos habían sugerido que los trabajadores jóvenes tendrían más estrés, el estudio de Martínez y Yauri (2023) indica que no hay diferencias en los niveles de estrés por edad. Los dos estudios ya antes referidos rechazan la afirmación que los trabajadores más jóvenes suelen tener más estrés laboral, porque eso depende del nivel de adaptación al trabajo.

El agotamiento y la presión en el trabajo impactan a cualquier trabajador, independientemente de la industria o del cargo, por lo que es importante investigar si existe alguna conexión entre el estrés laboral y la formación académica de la persona. Los estudios de Sandino (2023) y de Borja et al. (2017) afirman que no hay una asociación significativa entre estas dos variables ($\chi^2=,125$), lo cual es una evidencia de que el nivel de estudios no tiene impacto importante en los niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores. En el estudio de Millán, *Calvanese*, y *D'Aubeterre* (2017) se manifiesta que el nivel educativo sería un factor protector de estrés laboral, en la medida que permite acceder a mejores condiciones laborales.

En contradicción a lo que se creía, no hay diferencias significativas en la vivencia del estrés laboral entre jerarquías, los rangos no determinan diferencias importantes en la percepción del estrés, pero sí influyen en los estresores específicos y en las estrategias de *coping* utilizadas por los trabajadores de cada nivel. En otras palabras, los trabajadores de los niveles operativo, mando medio y mando alto, presentan niveles similares de estrés laboral (de moderado a fuerte). En lo que sí difieren estos niveles es en las estrategias que traen las personas para hacerle frente al estrés, el personal operativo usa la distracción y el humor, el del nivel medio recurre al desprendimiento y a las sustancias, y el del nivel alto se vale de la reinterpretación positiva (Quespaz, 2016).

1.3. Consecuencias del estrés laboral

El estrés laboral es un problema que requiere atención porque tiene consecuencias negativas tanto para los trabajadores como para las empresas. A nivel individual, el estrés prolongado ocasiona problemas físicos y psicológicos como hipertensión, ansiedad, depresión o burnout. Este tipo de estrés repercute también en las empresas; los resultados organizacionales se ven perjudicados cuando los trabajadores están estresados, su productividad indudablemente disminuye.

Una de las consecuencias del estrés ocupacional es la inseguridad laboral, pero la concebida por los empleados en cuanto a su permanencia en el trabajo, dado que para Gutiérrez y Vilorio (2014) un trabajador estresado suele tener poca o ninguna motivación y ser menos productivo. El estrés laboral continuado hace que el trabajador se sienta inseguro sobre su futuro en la empresa, sobre su desempeño y la posibilidad de mantener su trabajo.

El estrés laboral tiene graves consecuencias sobre la salud física de los trabajadores, ello en consideración a que algunas condiciones derivan en problemas más serios. Entre los efectos negativos más comunes se encuentran los dolores de cabeza constantes, los problemas gastrointestinales como úlceras y gastritis, así como la tensión muscular que se manifiesta en contracturas y lumbalgias. El estrés crónico genera un estado de activación fisiológica que, con el tiempo pasa factura al cuerpo humano. Los músculos permanecen contraídos, la mandíbula y los dientes apretados, la respiración se vuelve superficial. La presión mantenida ocasiona dolores de cabeza, afecciones estomacales, y contracturas musculares (Velasteguí, 2023).

Suárez, Campos, Villanueva, y Mendoza (2020) indican que los dolores de cabeza constantes son el principal síntoma físico de estrés laboral. En su intención de conocer la sintomatología que experimentan los empleados como consecuencia del estrés ocupacional, investigaron a los trabajadores de un centro de salud, y un hallazgo relevante de este estudio fue que en el 75% de la población indagada el estrés se manifestaba a través de jaquecas y cefaleas recurrentes.

Buitrago, Barrera, Plazas, y Chaparro (2021) explican que una de las consecuencias físicas del estrés laboral son los problemas gastrointestinales. Científicamente, el estrés ocupacional está asociado con mayor riesgo de padecer molestias estomacales e intestinales, esto se debe a que altera el funcionamiento del sistema digestivo, por lo que, las úlceras, gastritis o el colon irritable son las principales secuelas físicas del estrés prolongado en el trabajo.

Sarsosa y Charria (2018) señalan que uno de los síntomas fisiológicos más prevalentes del estrés laboral es la tensión muscular. El estudio identificó altos niveles de estrés en el personal asistencial de los centros de salud, manifestados en síntomas físicos principalmente en dolores de cuello y de espalda.

Es importante profundizar en las consecuencias del estrés laboral sobre la salud mental, el estrés crónico es una amenaza silenciosa pero muy peligrosa para los empleados. Es un fenómeno con repercusiones realmente graves sobre el equilibrio mental debido a que el estrés prolongado deteriora habilidades cognitivas esenciales para el trabajo como la concentración, memoria, y la capacidad de resolver problemas complejos. Es así que, cuando una persona se encuentra sometida de forma continua a altos niveles de estrés en su trabajo, tiene problemas de depresión y pensamientos negativos recurrentes.

La ansiedad es una respuesta común ante múltiples situaciones de estrés en el trabajo, y se manifiesta de forma continua con intensidad variable. Deriva del desequilibrio entre las exigencias laborales y las capacidades del trabajador, y tiene consecuencias negativas en el bienestar, desempeño y salud física, psicológica y social de los trabajadores.

Jaramillo (2024) afirma que los trabajadores con niveles más altos de estrés laboral presentan mayor riesgo de ansiedad en comparación a los de bajo estrés, pues observaron una asociación entre los niveles de estrés general y ansiedad ($p < 0.001$). El estrés general se asoció a un riesgo 13 veces mayor de padecer ansiedad.

Algunos trabajadores sufren de depresión como consecuencia del estrés laboral crónico, condición que se relaciona con la percepción de no resolver problemas y conflictos laborales, lo cual genera en esas personas sentimientos de desesperanza e indefensión. Al verse sometidos a situaciones estresantes en el ámbito laboral que perciben como irresolubles, algunas personas desarrollan ideas pesimistas sobre su capacidad para cambiar estas condiciones adversas. Con el tiempo, esos sentimientos de impotencia derivan en cuadros depresivos, caracterizados por tristeza, fatiga y una visión negativa sobre sí mismos y sobre su entorno.

En el estudio de *Mendes, Campêlo, Pinheiro, Pires, y Vasconcelos (2020)* se afirma que hay una prevalencia importante de depresión en docentes relacionada con factores de estrés crónico en el trabajo, pues se analizó a una muestra de profesoras de escuelas públicas de Monterrey su relación con factores laborales. La depresión en el magisterio es un problema colectivo, aproximadamente un tercio de los profesores presentaron síntomas asociados a depresión moderada.

En el estudio de *da Silva, Cardoso, Bastos, de Souza, y Reisdorfer (2015)* se afirma que enfermería es otra de las profesiones en las que prevalece la depresión, pues el 17,4% de los profesionales de enfermería presentaron elevados niveles de estrés laboral. Los trabajadores con altos niveles de estrés tuvieron 2,69 veces más probabilidades de tener depresión comparado con aquellos sin estrés ocupacional.

El burnout o desgaste profesional es un síndrome que surge en respuesta al estrés laboral crónico caracterizado por agotamiento físico, emocional y cognitivo. Se desarrolla principalmente en profesionales de ayuda como profesores, enfermeras y médicos. Existen factores asociados al burnout, lo que significa que éste está modulado por elementos individuales como la personalidad y las estrategias de afrontamiento, donde el apoyo social es un recurso interpersonal fundamental (Rodríguez y de Rivas, 2011).

El estrés laboral crónico causa diversos trastornos intelectuales como: dificultad de concentración, disminución del estado de alerta, y problemas para realizar bien el

trabajo, esto debido al desgaste físico y mental que provoca el estrés. La falta de concentración es uno de los principales trastornos intelectuales asociados al agotamiento por estrés prolongado en los anestesiólogos (Barboza, 2019).

El estrés laboral especialmente el interpersonal está relacionado con la fatiga laboral, pues al evaluar a una muestra de 209 empleados de empresas públicas, privadas y trabajadores independientes, los análisis de regresión indicaron que el estrés interpersonal y la satisfacción fueron los factores de estrés que más contribuyeron a explicar la fatiga laboral (Ramírez, 2018).

El estrés laboral influye en las decisiones incorrectas, bajo estrés las personas cometen errores de juicio y tomar malas decisiones, también evalúan mal las situaciones y llegar a conclusiones equivocadas. El estrés laboral está relacionado con un descenso de la calidad de vida, y baja productividad. Esto se debería en parte a que el estrés dificulta el razonamiento y juicio de los trabajadores (García, 2021).

La irritabilidad es uno de los primeros síntomas de alerta del estrés laboral, que debe considerarse como un signo de alarma para prevenir y tratar el síndrome de burnout, el cual de no ser atendido lleva a cuadros más graves de agotamiento, despersonalización y baja realización personal. La hipersensibilidad, irritabilidad, rápido agotamiento y trastornos del sueño son los primeros síntomas, y la falta de sueño intensifica el estado de estrés y debilita la capacidad de concentración y rendimiento. En la etapa psicósomática, la irritabilidad es un indicio que detrás de la máscara física hay un proceso depresivo desarrollado por el estrés laboral (Calle, 2020).

La frustración laboral surge cuando las demandas del trabajo superan los recursos personales, el esfuerzo no se ve recompensado, y se pierde el sentido de realización personal, allí es cuando suscita malestar, desgaste y un posible burnout. La frustración es el resultado de un escenario laboral estresante, con altos niveles de complejidad e inestabilidad (Rodríguez y de Rivas, 2011).

En la ilustración 1 se muestra el ciclo del estrés debido a que es importante conocerlo, el cual se refiere a las etapas progresivas por las que pasa una persona cuando enfrenta una situación estresante prolongada. Por ejemplo el modelo de Selye indica que hay tres fases: alarma, resistencia y agotamiento (Iniesta, 2016). El ciclo del estrés es un modelo teórico y observacional de las fases del proceso de estrés.

Ilustración 1. Ciclo del estrés

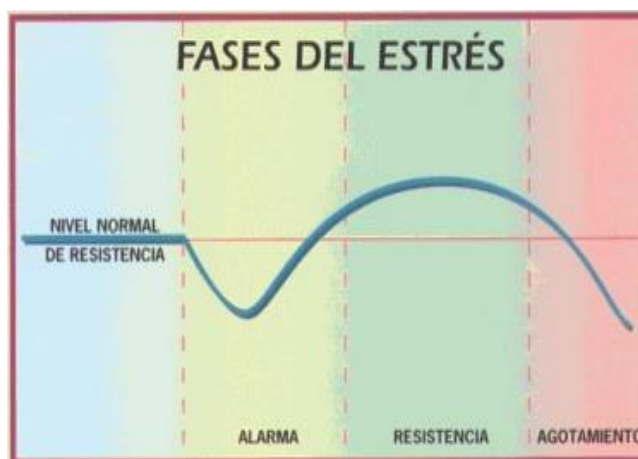


Fuente: tomado de Megías y Castro (2018)

El estrés es un proceso que típicamente progresa a través de distintas fases. Una de las teorías más influyentes que describen este proceso es el modelo general de adaptación al estrés de *Hans Selye* (1946). Este modelo plantea que cuando una persona enfrenta un estresor, su cuerpo pasa por tres fases distintas: alarma, resistencia y agotamiento. La fase de alarma corresponde a la reacción inicial ante el estresor. Si el factor estresante persiste, el organismo entra en una fase de resistencia, intentado adaptarse. Pero si la persona se agota al resistir la situación estresante, eventualmente llega a la fase de agotamiento, con el colapso de los

mecanismo fisiológicos y psicológicos (Santiago, 2021). En la ilustración 2 se presentan estas fases.

Ilustración 2. Fases del estrés



Fuente: tomado de Cruz, López, Cruz, y Llanillo (2016)

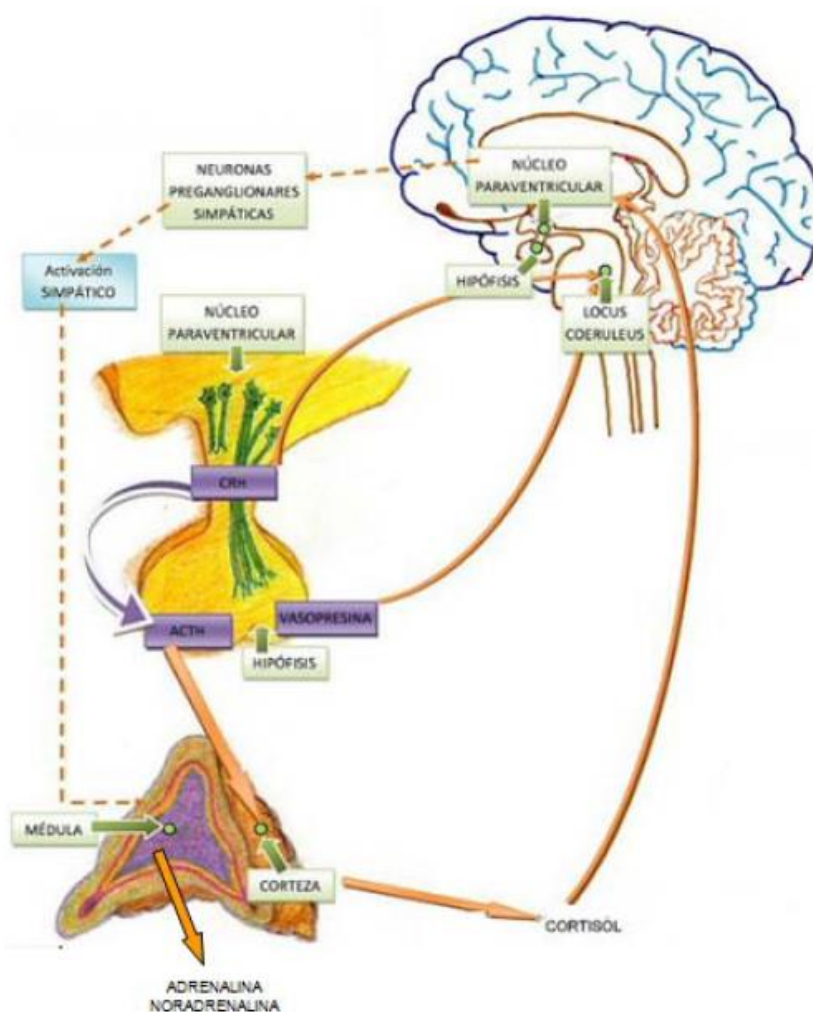
La biología del comportamiento del estrés especifica los mecanismos internos del cuerpo al percibir una situación estresante. La biología analiza las respuestas involuntarias mediadas por el sistema nervioso autónomo, el eje hipotálamo-hipófisis-adrenal, la liberación de cortisol y otras hormonas del estrés (Pérez, 2023). En otras palabras, la biología del estrés estudia los sustratos bioquímicos y fisiológicos involucrados en la respuesta al estrés. El ciclo del estrés desencadena reacciones biológicas, éste describe el qué sucede y la biología, el cómo, por tanto, ambos se complementan para entender el fenómeno del estrés.

El estrés laboral tiene un impacto, aunque moderado en el desempeño de los trabajadores, especialmente a través de los factores organizacionales, inferencia que se hace porque se encontró una correlación baja (0.314) entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores, pues que existe una asociación directa entre estas dos variables, aunque no es muy fuerte (Guerra, Inga, y Zacarías, 2022).

Para Batista (2010) es importante monitorear los niveles de estrés para prevenir efectos negativos a futuro en el desempeño de los trabajadores ,, en su estudio realizado en México en 62 trabajadores de una empresa automotriz, sí se detectaron niveles de estrés en la muestra, pero estaban por debajo de los límites

para afectar directamente su desempeño laboral. Y aunque al momento, el estrés ocupacional no impacta negativamente en el desempeño laboral, éste aumentaría y perjudicaría considerablemente a la empresa. En la ilustración 3 se presenta la biología del comportamiento del estrés.

Ilustración 3. Biología del comportamiento del estrés



Fuente: tomado de *Daneri* (2012)

Es importante conocer y comprender las consecuencias del estrés laboral para las empresas, pues un inadecuado manejo del estrés en los empleados desencadena efectos sumamente negativos como disminución de la productividad, aumento del ausentismo, alta rotación de personal, conflictos interpersonales, riesgos de accidentes, un pobre clima laboral y pérdida de capital humano valioso. Es necesario conocer la magnitud del problema, el estrés laboral impacta directamente en la rentabilidad, en la calidad de los productos o servicios, en la satisfacción de

clientes, en la motivación de los equipos, y en la capacidad innovadora de la empresa. En otras palabras, el estrés mal gestionado afecta a la organización en múltiples dimensiones.

El estrés laboral tiene un efecto negativo en el desempeño y en la productividad de los trabajadores, disminuyéndolos. Altos niveles de estrés se asocian a menor productividad, pues se encontró una correlación negativa moderada entre estrés ocupacional y productividad laboral (coeficiente $-0,65$), esto indica que, a mayor estrés, menor rendimiento (Delgado et al., 2020).

El estrés laboral tiene consecuencias importantes en la salud mental que impactarían la productividad por ausentismo, rotación y disminución del rendimiento. En México y en Colombia, el factor extra organizacional (problemas familiares, personales) fue el principal generador de estrés, especialmente en quienes tenían estrés grave. En México el 47% de los trabajadores investigados tuvo estrés moderado y el 22% tuvo estrés grave, mientras que en Colombia el 66% tuvo estrés moderado y el 22% estrés grave. En México el 42% consumía medicamentos para ansiedad/depresión, de los cuales el 58% era de estrés grave. En Colombia, el 42% consumía dichos medicamentos, de los cuales el 43% era de estrés grave (Martínez y Martínez, 2018).

Hoy en día es común el tener una percepción negativa de clima laboral, lo cual es comprensible porque la mayoría de los empleados experimentan niveles significativos de estrés debido a factores como tener que trabajar rápidamente, asumir múltiples compromisos, y sentir presión. De hecho, se ha hallado una fuerte relación entre estrés laboral y el clima organizacional, cuando aumenta el estrés de los trabajadores empeora su percepción del ambiente de trabajo. Por otra parte, hay ciertos elementos que impactan de manera adversa a ese ambiente, la falta de participación de los trabajadores en las decisiones, y las relaciones interpersonales inadecuadas entre compañeros (Liza, 2020).

El estrés laboral tiene efectos negativos tanto en la salud de los trabajadores como en los resultados de las empresas, se manifiesta en forma de bajas laborales,

absentismo y bajo rendimiento. Del total de consultas médicas demandadas por los trabajadores españoles en el último año, el 20% estaban relacionadas con daños derivados del trabajo, y de estas, el 4,6% eran por estrés laboral. Entre los costes directos para las empresas derivados del estrés laboral se incluyen el aumento de subsidios por bajas y absentismo, mientras que los costes indirectos tienen que ver con la disminución del rendimiento y la rotación de personal (Ávila, 2022).

La literatura científica vincula al estrés laboral con una mayor rotación de personal, pues en la realidad en las empresas hay mayor rotación debido a los niveles de estrés laboral que experimentan los trabajadores, especialmente los de ciertas áreas como la de ventas, en la que se trabaja con objetivos y metas más exigentes, lo cual sin duda genera mayor presión y estrés en los empleados, sus ingresos y permanencia en la empresa dependen de cumplir dichas metas. El mayor estrés en el área de ventas se traduce en una mayor rotación, pues los trabajadores al no soportar las presiones y el estrés optan por renunciar (Becerra, Rodríguez, y Rozo, 2023).

El estrés laboral no atendido adecuadamente implica altos costos por ausentismo, enfermedades, accidentes, rotación de personal, y disminución del rendimiento. El estrés ocupacional es considerado una enfermedad profesional, pues provoca diversas patologías y trastornos en los trabajadores, tanto a nivel fisiológico como psicológico, por ejemplo, causa hipertensión, gastritis, ansiedad, y depresión. El tratamiento de estas enfermedades genera gastos adicionales en el sistema de salud. El estrés laboral está relacionado con el 50% y el 60% de las bajas laborales, lo cual representa un alto costo en sufrimiento humano como en lo económico (Díaz, 2021).

La imagen corporativa de calidad de servicio, amabilidad, y satisfacción del cliente se ve perjudicada por manifestaciones de estrés laboral, con el tiempo el estrés deriva en irritabilidad y en actitudes negativas hacia los clientes. Hay que tener en cuenta que, en vez de favorecer a la imagen empresarial, las exigencias excesivas la perjudican al generar estrés crónico y desgaste en los empleados, los clientes perciben el mal humor y la mala atención (Moreno, 2011).

El estrés laboral reduce la calidad del trabajo porque el estrés prolongado agota al trabajador, pues disminuye su capacidad de respuesta y adaptación. El estrés no solo afecta la ejecución de tareas, sino que también conlleva a conflictos laborales, ausentismo, e incluso problemas de salud mental como depresión. Es importante reducir el estrés con medidas tanto organizativas (mejorar demandas y cargas) como individuales (mejorar habilidades de afrontamiento) porque el estrés crónico laboral genera fatiga y reduce las capacidades de los trabajadores, lo cual se refleja en un mal desempeño laboral (Fernández, León, Cantero, y León, 2024).

1.4. Normativa ecuatoriana de prevención de riesgos psicosociales

La promoción de la seguridad y salud de los trabajadores es un elemento fundamental de toda política laboral integral y responsable. En Ecuador, el gobierno nacional ha desarrollado diversos instrumentos normativos y de planificación destinados a mejorar las condiciones de trabajo y prevenir riesgos ocupacionales. Entre las iniciativas más relevantes se encuentran la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, así como importantes reformas al marco legal vigente. El análisis de estas políticas resulta clave para comprender el panorama actual de prevención de riesgos laborales en el país y los desafíos pendientes para una protección efectiva de los trabajadores en sus centros laborales.

Esta política proporciona el marco normativo actual en Ecuador sobre salud ocupacional con lineamientos importantes para la prevención del estrés laboral, pues hace énfasis en la promoción y prevención de enfermedades laborales. Con esta política se pretende mejorar las condiciones de salud y trabajo tanto en el sector formal como en el informal. Se han planteado cinco líneas estratégicas: 1) fortalecer la responsabilidad del Estado, empleadores y trabajadores en normativa de salud laboral, 2) impulsar ambientes de trabajo saludables, 3) desarrollar conocimiento y evidencia en salud laboral, 4) fomentar participación de actores sociales, y 5) atender al sector informal (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2019).

Es un sistema obligatorio para las empresas ecuatorianas, establecido en la resolución C.D.390 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para prevenir riesgos laborales. Consta de cuatro componentes: gestión administrativa, gestión técnica, gestión de talento humano, procedimientos y programas operativos básicos. La gestión administrativa incluye política, planificación, organización, integración- implementación, y mejora continua. La gestión técnica implica identificación, medición, evaluación y control de riesgos. La del talento humano abarca selección de trabajadores, capacitación, adiestramiento, y participación. Los procedimientos y programas operativos básicos comprenden la investigación de accidentes, planes de emergencia, e inspecciones (Larrea, 2015).

El sistema busca la mejora continua en la seguridad y salud de los trabajadores, para lo cual exige el cumplimiento legal de estándares laborales y contempla sanciones administrativas o penales en caso de incumplimiento.

Es la normativa que rige las relaciones laborales en Ecuador, por lo cual este código establece las normas jurídicas aplicables a las relaciones entre empleadores y trabajadores. Regula derechos, obligaciones y prohibiciones de las partes en la relación laboral. Además, define las jornadas máximas de trabajo, descansos obligatorios, remuneración y demás beneficios. Obliga a empleadores a implementar medidas de seguridad e higiene en el trabajo. Establece indemnizaciones por accidente de trabajo, y legislación para prevenir riesgos laborales. Regula la terminación de relaciones laborales, y despidos intempestivos. Por otro lado, estipula sanciones por incumplimiento de normas de este código (Universidad Central del Ecuador, 2015).

Cabe recalcar que actualmente hay incumplimiento del Código del Trabajo por parte de los empleadores. Años atrás las empresas afiliaban a sus trabajadores al seguro, cumplían con el contrato de trabajo, de igual manera lo hacían en lo referente a afiliarles a supermercados, por lo cual, el Ministerio de trabajo velará por su cumplimiento (Superintendencia de Control del Poder de Mercado, 2016).

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque cuantitativo

Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo, se basó en datos numéricos y estadísticos para describir y analizar el fenómeno del estrés laboral en los colaboradores de Novacero S.A. A través de la aplicación de un test psicométrico y la medición de variables, se buscó cuantificar el nivel de estrés. Este enfoque presentó la ventaja de proporcionar resultados objetivos y confiables al utilizar herramientas matemáticas y modelos estadísticos, por lo tanto, fue el más adecuado para evaluar científicamente el estrés laboral.

Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación fue no experimental porque no se manipularon las variables, el propósito fue observar y analizar la variable estrés laboral en su forma natural, sin alterar las condiciones existentes. Al ser un estudio no experimental, no existió un grupo de control, por lo que se estudió a una sola muestra en su ambiente natural; este diseño fue apropiado para diagnosticar la situación real del estrés laboral en la empresa ya mencionada.

Alcance descriptivo

Este trabajo investigativo tuvo un alcance descriptivo, estuvo orientado a caracterizar el fenómeno del estrés laboral en los colaboradores de la ya referida empresa. En tal virtud, se analizaron en profundidad aspectos como las demandas del trabajo, relaciones interpersonales, condiciones organizacionales y otros factores estresores de dicho entorno laboral, pues el propósito fue detallar la situación actual del estrés en ese contexto laboral. Por otra parte, se dimensionó el problema al tener conocimiento de sus causas y consecuencias en el personal.

Corte transversal

Es un estudio de corte transversal porque los datos fueron recolectados en un solo momento, se buscaba analizar la relación entre diversas variables y el estrés laboral en los colaboradores de Novacero S.A. En particular, se estudió la correlación entre los niveles de estrés y factores como las demandas del trabajo, el clima organizacional, el equilibrio vida-trabajo, entre otros, con la finalidad de explorar vínculos entre variables para identificar los elementos que influyen en el estrés laboral actual de los trabajadores.

Técnicas e instrumentos

Aplicación psicométrica

Por su naturaleza, en esta investigación se hizo una aplicación psicométrica, la cual para Aliaga (2007) es una técnica cuantitativa que se utiliza para medir y evaluar características psicológicas de los individuos mediante instrumentos estandarizados como test o escalas. A los colaboradores de Novacero, se les aplicó un test psicométrico con el propósito de identificar sus niveles de estrés, el instrumento utilizado para este fin fue el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT- OMS

El cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS fue desarrollado en el 2010 por expertos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) para evaluar el nivel de estrés laboral, con base en el modelo teórico de Demandas- Control- Apoyo de *Karasek*. Es una prueba que consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales divididos en 7 dimensiones del estrés laboral (Apolinario, Bravo, y Alvarado, 2018; Pérez, 2020). Estas perspectivas se presentan a continuación:

1. Mejora de las condiciones ambientales de trabajo (territorio organizacional)
2. Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo (carencia de cohesión)
3. Estilos de dirección y liderazgo (influencia del líder)
4. Gestión de recursos humanos (respaldo del grupo)
5. Nuevas tecnologías (tecnología)
6. Estructura organizacional (estructura organizacional)
7. Clima organizacional (clima organizacional)

Para la valoración de estos elementos se consideran los factores generadores de estrés previamente mencionados. Las respuestas se dan en una escala de Likert de 1 a 5 (1= Nunca, 2= Raras veces, 3= Algunas veces, 4= Frecuentemente, 5= Siempre) (Oña, 2021).

Este instrumento permite obtener la puntuación de cada dimensión y un índice global de estrés; mayor puntuación indica mayor nivel de estrés. Es un cuestionario integral, con sólido respaldo teórico y empírico muy útil para evaluar y monitorear el estrés laboral, su aplicación dura aproximadamente 15 minutos. Es de gran utilidad para la evaluación inicial de riesgos psicosociales y para realizar intervenciones ,, permite identificar dimensiones críticas a intervenir (Aliaga y Priale, 2024).

Este cuestionario ha demostrado ser confiable para medir los niveles de estrés laboral en diversas ocupaciones a nivel mundial, pues presenta adecuadas propiedades psicométricas en estudios en España (Martínez, Santisi, Garofalo, Ramaci, y Barattucci, 2022) y en Latinoamérica (Álvarez y Espinoza, 2018). Ha sido validado en investigaciones previas. En un estudio en Lima, obtuvo una confiabilidad de 0,972 por el método de consistencia interna (alfa de Cronbach) y la validez de constructo y contenido (Suárez, 2013). En un estudio en Salcedo, tuvo una confiabilidad de 0,97 de Alfa de Cronbach (Rodríguez, Carrera, y Quispe, 2022). Además, existe en versiones validadas en distintos idiomas (Gómez, Segura, Castrillón, y Perilla, 2016). Para este estudio se ha modificado su escala.

Se clasifica como un nivel reducido de estrés cuando la puntuación es inferior a 69 unidades. Si el puntaje se encuentra en el rango de 69 a 86 el nivel de estrés se considera moderado. Una puntuación que oscila entre 87 y 110 indica la presencia de estrés. Por otro lado, se determina un alto grado de estrés si la puntuación supera a 110 (Paredes, 2016), como se observa en la tabla 2.

Tabla 2. Niveles de estrés y sus puntuaciones

Resultados de la Puntuación	
Nivel de estrés	Puntaje alcanzado
Bajo nivel de estrés	25- 68
Nivel intermedio de estrés	69- 86
Estrés	87- 110
Alto nivel de estrés	111- 125

Fuente: modificado a partir de Escandón (2016)

Tabla 3. Agrupación para la puntuación de los diferentes estresores

Ítems agrupados	
Ítem	Conjunción del ítem
Clima Organizacional	1,10,11,20
Estructura Organizacional	2,12,16,24
Territorio Organizacional	3,15,22
Tecnología	4,14,25
Influencia del líder	5,6,13,17
Carencia de cohesión	7,9,18,21
Respaldo del grupo	8,19,23

Fuente: tomado de Escandón (2016)

Tabla 4. Rangos de puntaje de estresores agrupados

Puntaje agrupado	
Estresores agrupados	Rango de puntos
1,2,5,6	4 y 28
3,4,7	3 y 21

Fuente: tomado de Escandón (2016)

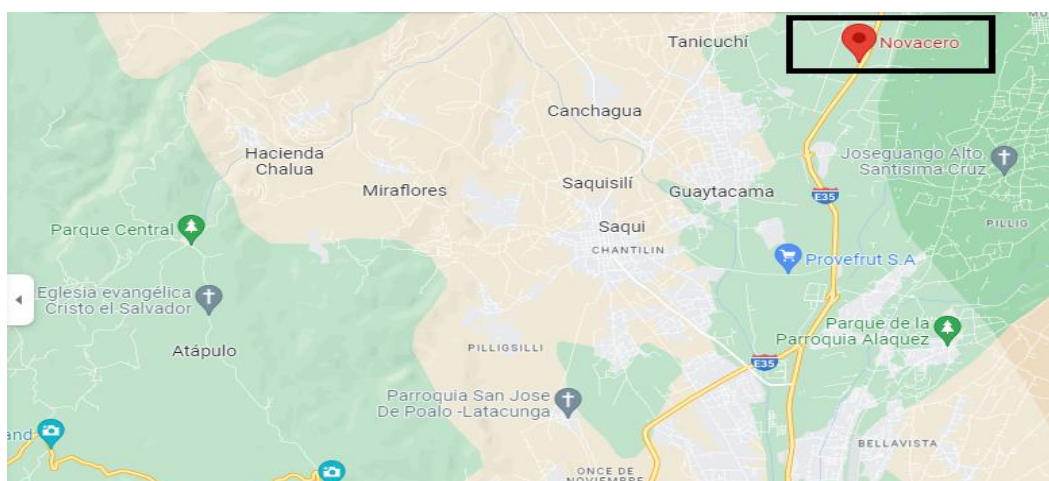
En este estudio, se utilizó el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS para conocer las fuentes de estrés y su nivel en los trabajadores de Novacero S.A., debido a que es la herramienta idónea, pues está diseñada para dicho fin y porque tiene alta confiabilidad, ha sido validado en diversos estudios.

2.2. Caracterización de la empresa y participantes

Novacero S.A. es una empresa metalúrgica ubicada en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi. Fue fundada en el año de 1995 y se dedica a la fabricación y comercialización de productos de acero para la construcción como varillas, mallas electrosoldadas, tuberías entre otros. Cuenta con 100 colaboradores distribuidos en las áreas de producción, logística, ventas, administración, y finanzas. La mayoría de los trabajadores son residentes de Latacunga y poblaciones cercanas.

La empresa referida tiene una capacidad instalada para producir 300 toneladas mensuales de productos de acero. Cuenta con maquinaria moderna para los procesos de laminación, corte y doblado del acero. Abastece principalmente al mercado de la construcción en la Sierra centro del país, específicamente en las provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, y Pastaza. Tiene una posición importante en la región y es considerada una fuente significativa de empleo en la zona. En la ilustración 4 se muestra la ubicación de la empresa Novacero.

Ilustración 4. Ubicación seccional de Novacero S.A.



Fuente: *google maps*

Novacero S.A. fue fundada por empresarios locales y actualmente la presidencia está a cargo de la Ing. Carla Sánchez, quien ha impulsado mejoras en los procesos productivos y en la expansión a nuevos mercados del sur del país en los últimos años. Tiene su sede principal ubicada en la Av. Manuel Córdova Galarza km2, sector San Felipe, en la ciudad de Latacunga. Edificio corporativo en que el

funcionan la gerencia general y los departamentos administrativos y comerciales. La fábrica y las instalaciones de producción de la empresa se encuentran en el mismo sector de San Felipe, específicamente en las calles Sixto Durán Ballén y Av. Industriales.

Población

El universo de este estudio fueron todos los colaboradores de Novacero S.A. en consideración a que todas estas personas mantienen un vínculo laboral directo con la organización, independientemente de su cargo, función o tiempo de servicio, esto incluye tanto al personal administrativo como al operativo, que se encuentra en la nómina de la compañía.

Muestra

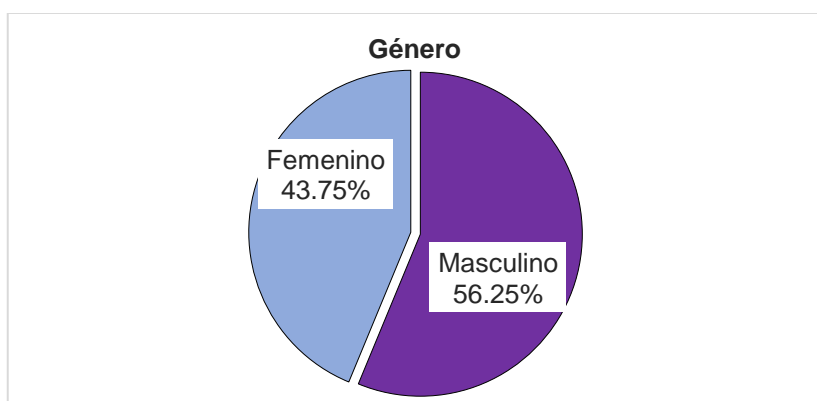
La muestra estuvo conformada por 32 trabajadores de Novacero S.A., ello se determinó mediante muestreo por conveniencia, el cual se basa en la selección de los participantes por su relevancia para los objetivos del estudio, en lugar de realizar una selección al azar entre toda la población (Barraza et al., 2021). Se eligió a una muestra manejable (32 individuos), un grupo representativo de colaboradores por su participación en dicho contexto empresarial, éste aportaría información valiosa sobre la dinámica laboral en Novacero y el estrés laboral. Se seleccionaron a personas de diferentes áreas, aquellas con mayor disponibilidad, quienes manifestaron abiertamente su deseo de participar voluntariamente en esta investigación.

Características sociodemográficas

Se presenta un breve análisis de las características sociodemográficas de los trabajadores de la corporación antes referida, debido a que son aspectos esenciales para conocer su fuerza laboral y para comprender su dinámica interna. Por otra parte, estas características no solo reflejan la diversidad presente en dicho contexto laboral, sino también son desencadenantes de estrés en los trabajadores,

es así como se exploraron puntos como el sexo, edad, estado civil, nivel educativo, área en que trabaja en la empresa, tiempo que tienen en la empresa, turno de trabajo, salario, tiempo trabajado por semana, número de hijos, y las edades de los hijos.

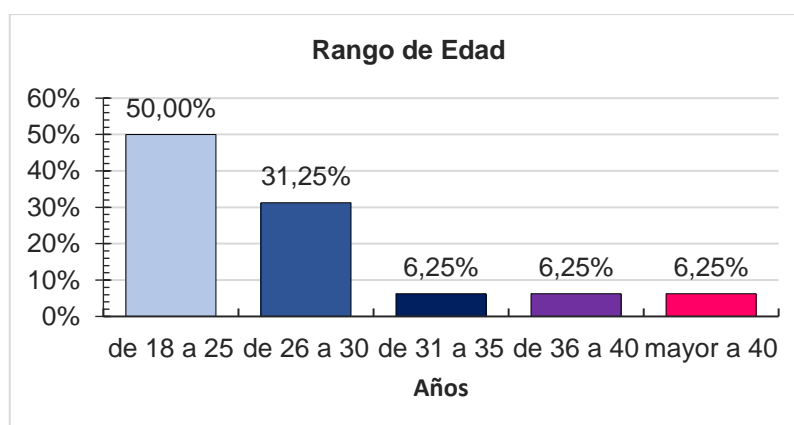
Gráfico 1. Género de los trabajadores de Novacero



Fuente: elaboración propia

En el gráfico 1 se presenta el género de los trabajadores de Novacero S.A., el 56,25% pertenece al género masculino, mientras que el 43,75% corresponde al femenino. Como se nota, en esta empresa es mayor el porcentaje de hombres que de mujeres, sin embargo, es importante destacar que ambos géneros tienen una presencia significativa con una diferencia de aproximadamente 12,5 puntos porcentuales entre ellos. Estos resultados denotan una participación equilibrada de ambos géneros en esa organización.

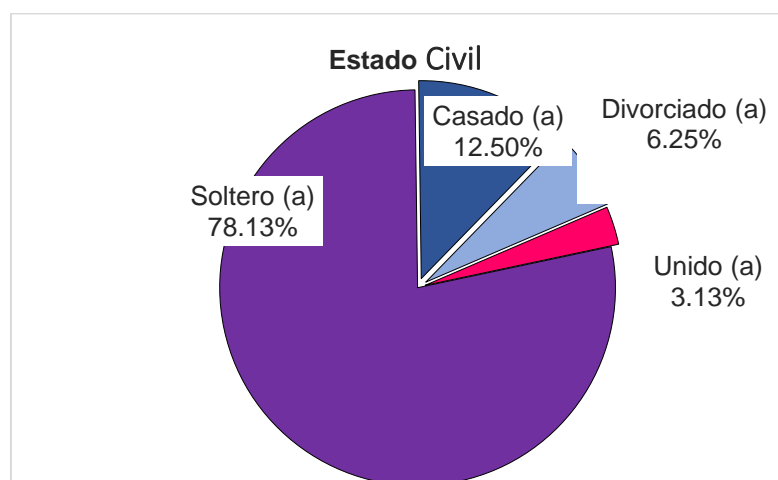
Gráfico 2. Edad de los trabajadores de Novacero



Fuente: elaboración propia

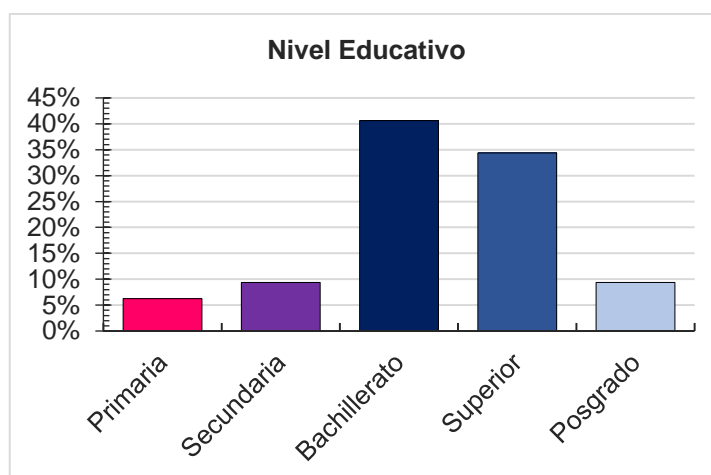
La mayoría de los empleados, un 50% se encuentran en el rango de edad de 18 a 25 años. El siguiente grupo etario más grande es el de 26 a 30 años con el 31,25%. Los rangos de edad de 31 a 35 años, de 36 a 40 años, y mayores de 40 años tienen una representación igual del 6,25% cada uno. Como se aprecia en la gráfica 2, la muestra de este estudio está principalmente compuesta por jóvenes y adultos jóvenes, con una menor proporción de trabajadores mayores de 30 años.

Gráfico 3. Estado civil de los trabajadores de Novacero



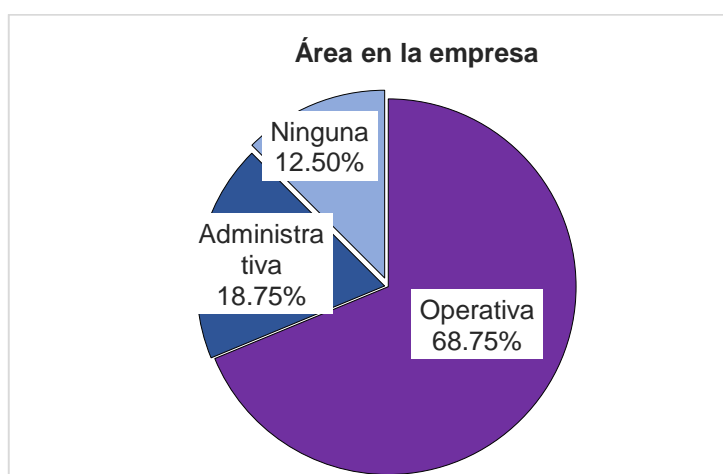
Fuente: elaboración propia

En cuanto al estado civil, la gran mayoría se encuentra soltera, específicamente el 78,13% del total. El segundo grupo más numeroso es el de personas casadas, con un 12,50%. Seguido por los trabajadores divorciados que constituyen el 6,25% de la muestra. Finalmente, un pequeño porcentaje del 3,13% corresponde a aquellos que se encuentran en unión libre. Estos resultados reflejan una clara predominancia del estado civil soltero entre los empleados de la empresa, mientras que las demás categorías de estado civil tienen una representación minoritaria pero significativa, como se observa en la gráfica 3.

Gráfico 4. Nivel educativo de los trabajadores de Novacero

Fuente: elaboración propia

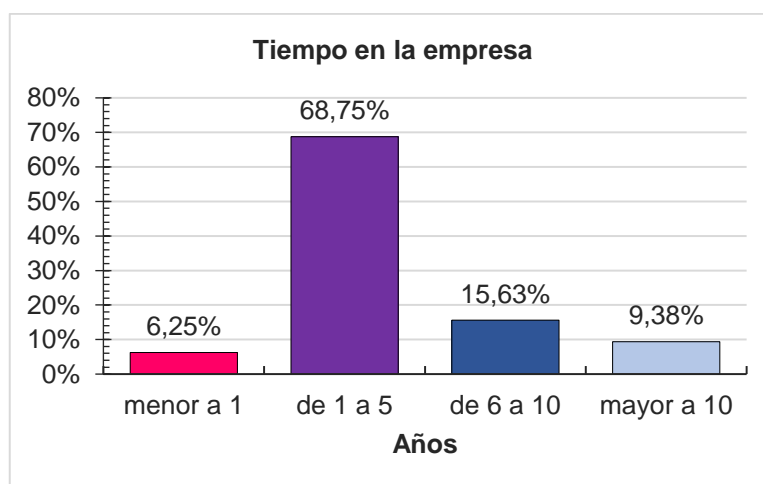
En la gráfica 4 se expone el nivel educativo, los datos revelan que el 40,63% ha alcanzado el nivel de bachillerato, convirtiéndose en el grupo más numeroso. Seguido por aquellos trabajadores con educación superior quienes representan el 34,38% del total. Un 9,38% cuenta con estudios de posgrado, mientras que otro 9,38% tiene un nivel de educación secundaria. Por último, un pequeño porcentaje del 6,25% ha cursado únicamente la educación primaria. Estos resultados indican que la mayoría de trabajadores poseen un buen nivel educativo, en otras palabras, es una fuerza laboral preparada académicamente. Sin embargo, también es notable la presencia de empleados con niveles educativos más bajos, lo que sugiere una diversidad de colaboradores dentro de esa organización.

Gráfico 5. Áreas de trabajo de Novacero

Fuente: elaboración propia

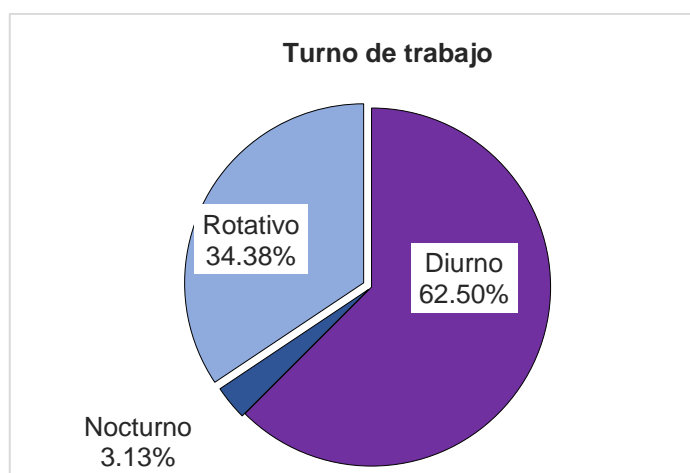
En el gráfico 5 se indican las áreas de trabajo. La mayoría se desempeña en el área operativa, el 68,75%; por otro lado, el 18,75% trabaja en el área administrativa. Adicionalmente, hay un 12,50% que manifiesta que no se encuentra asignado a ninguna de esas dos áreas. Esta información permite comprender que Novacero cuenta con una fuerza laboral mayoritariamente dedicada a las operaciones principales de la empresa, mientras que una menor proporción se ocupa de las tareas administrativas y de gestión. La existencia de un grupo que no está asignado a ninguna de esas dos áreas es evidencia de la presencia de personal de apoyo.

Gráfico 6. Tiempo en la empresa Novacero



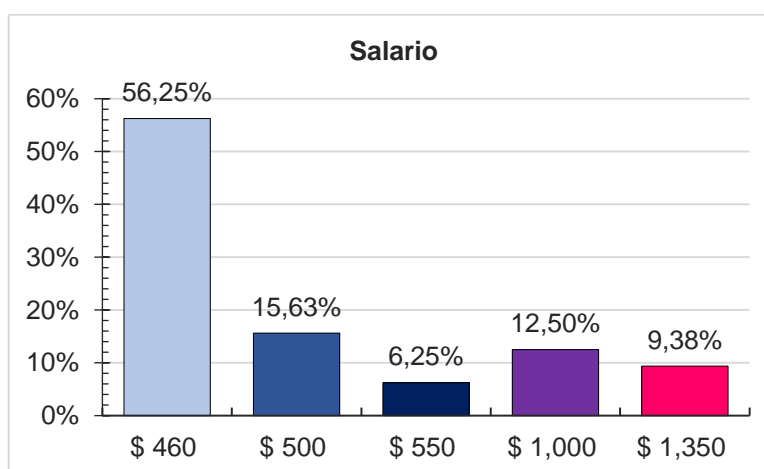
Fuente: elaboración propia

En cuanto al tiempo de trabajo, los datos indican que la gran mayoría correspondiente al 68,75% tiene entre 1 y 5 años de antigüedad, en el gráfico 6 se visualiza. El siguiente grupo más numeroso con un 15,63% trabaja de 6 a 10 años. Un 9,38% de los empleados tiene una trayectoria superior a 10 años, mientras que un 6,25% ha ingresado recientemente, con menos de 1 año en la empresa. La fuerza laboral es relativamente joven. La presencia de un pequeño porcentaje de personal con menos de 1 año de servicio, denota una renovación constante de la plantilla de trabajadores. Los datos reflejan una combinación de empleados con diferentes niveles de antigüedad, lo que aporta a la organización experiencia y nuevas perspectivas.

Gráfico 7. Turno de trabajo de los empleados de Novacero

Fuente: elaboración propia

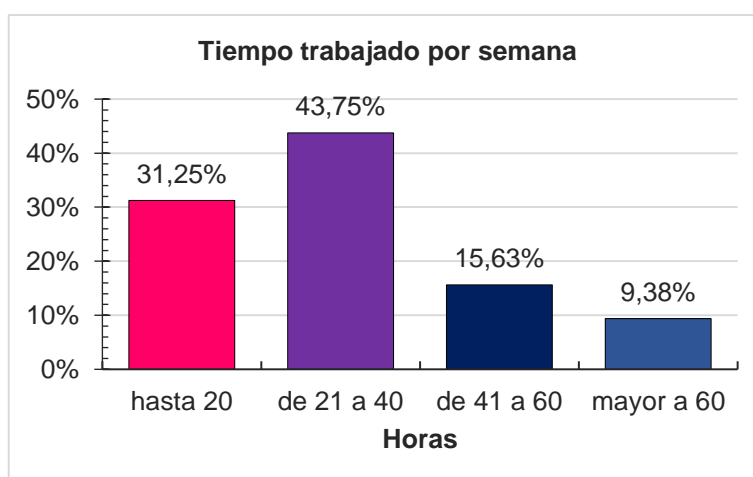
En la gráfica 7 se aprecia que la mayoría del personal labora en el turno diurno, específicamente el 62,50%. Un porcentaje considerable del 34,38% tiene un horario rotativo. Un pequeño grupo del 3,13% se desempeña en el turno nocturno. Novacero S.A. opera principalmente durante el día, con una fuerza laboral mayoritaria en el turno diurno. También cuenta con una parte significativa de empleados con horarios rotativos, lo que probablemente les permite cubrir diferentes turnos en función de las necesidades de la empresa. La presencia de un grupo minoritario en el turno nocturno, indica que hay áreas de trabajo que requieren atención durante la noche como la de mantenimiento o de procesos continuos.

Gráfico 8. Salario de los empleados de Novacero

Fuente: elaboración propia

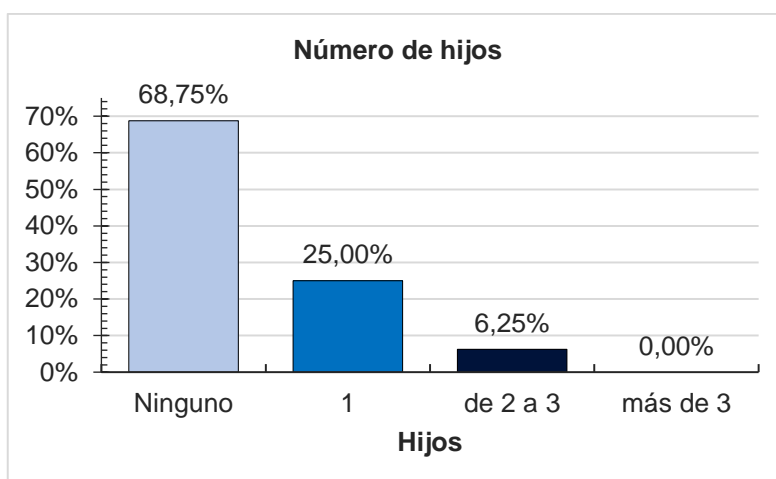
Más de la mitad de los trabajadores, específicamente el 56,25% percibe un sueldo de 460 dólares, en el gráfico 8 se observa. El siguiente grupo más numeroso, con un 15,63% gana \$500. Un 12,50% de los empleados tiene un salario de \$1000, mientras que un 6,25% percibe \$550 mensuales. Finalmente, un 9,38% de los trabajadores recibe un salario de \$1350. Estos resultados relevan una clara concentración en los salarios más bajos, pues la mayoría de los empleados recibe \$460 o \$500. Sin embargo, también existe una porción significativa que gana salarios más altos como \$1000 y \$1350, lo que indica diferentes niveles jerárquicos o roles especializados dentro de la empresa.

Gráfico 9. Tiempo trabajado por semana en Novacero



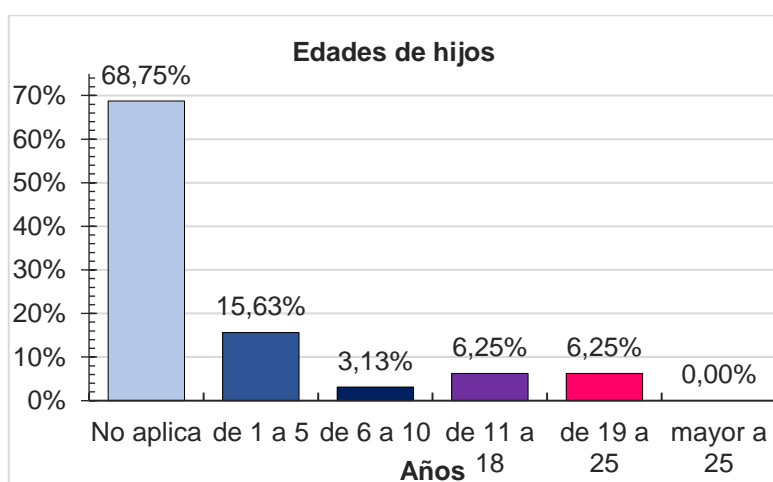
Fuente: elaboración propia

La mayor parte del personal, el 43,75% labora entre 21 a 40 horas semanales, como lo muestra el gráfico 9. El siguiente grupo más numeroso representado por el 31,25% trabaja hasta 20 horas a la semana. Un 15,63% tiene una jornada semanal de 41 a 60 horas, mientras que un 9,38% trabaja más de 60 horas semanales. La mayoría de los empleados tiene una carga laboral de tiempo parcial a tiempo completo. Sin embargo, existe un porcentaje significativo de trabajadores que excede las 40 horas semanales, lo que indica la presencia de horas extras o jornadas laborales extendidas. Los datos muestran una diversidad en las jornadas laborales semanales, lo que refleja que Novacero cuenta con una fuerza laboral flexible.

Gráfico 10. Número de hijos de los trabajadores de Novacero

Fuente: elaboración propia

La mayoría de trabajadores no tiene hijos, correspondiente al 68,75%; información que se visualiza en la gráfica 10. El 25% tiene un solo hijo. Un 6,25% tiene entre 2 y 3 hijos, mientras que ningún trabajador reporta tener más de 3 hijos. La fuerza laboral está conformada principalmente por personas solteras o con pareja, pero sin hijos. No obstante, también existe una proporción considerable de trabajadores con responsabilidades familiares, uno de cada cuatro empleados tiene 1 hijo. Los datos reflejan una diversidad sobre la situación familiar los trabajadores, y aunque una pequeña proporción tiene entre 2 y 3 hijos, ningún trabajador reporta tener más de 3 hijos, lo cual es un indicio de que los colaboradores de esta organización tienen una tendencia hacia familias más pequeñas.

Gráfico 11. Edades de los hijos de los trabajadores de Novacero

Fuente: elaboración propia

El 68,75% de los trabajadores no tiene hijos, como se visualiza en el gráfico 11. Entre quienes sí tienen hijos, el grupo más grande, con un 15,63% indica que sus hijos tienen entre 1 y 5 años de edad. Un 6,25% reporta tener hijos entre 11 y 18 años, y otro 6,25% dice que sus hijos están en el rango de 19 a 25 años. Un 3,13% menciona que sus hijos tienen entre 6 y 10 años de edad. Ningún trabajador ha indicado tener hijos mayores de 25 años. Los resultados reflejan que, si bien la mayoría no tiene hijos, existe una proporción significativa de empleados que sí tiene hijos en diferentes etapas de la vida, la mayoría tiene hijos de 1 a 5 años, lo que implica que esta empresa cuenta con trabajadores relativamente jóvenes.

2.3. Procesamiento y análisis de la información

A todo el personal de Novacero S.A. se aplicó el test psicométrico con el siguiente proceso:

1. Se redactó la carta de consentimiento informado en una hoja de Word, para enviarla a los trabajadores de Novacero.
2. El test fue transcrito en la plataforma de *Google Forms*.
3. Se envió el test conjuntamente con la carta de consentimiento informado a todos los colaboradores por correo electrónico (de la empresa).

Posteriormente se procesó la información del test aplicado para entender a profundidad la problemática del estrés laboral en dicha organización, para lo cual, se realizó lo siguiente:

1. Se capturaron las respuestas del test en una hoja de cálculo.
2. Se realizó un análisis descriptivo de las puntuaciones obtenidas en las subescalas de clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, carencia de cohesión, y respaldo del grupo de trabajo.
3. Se calcularon las medias y las desviaciones estándar para cada subescala, a fin de identificar las áreas con mayores niveles de estrés.

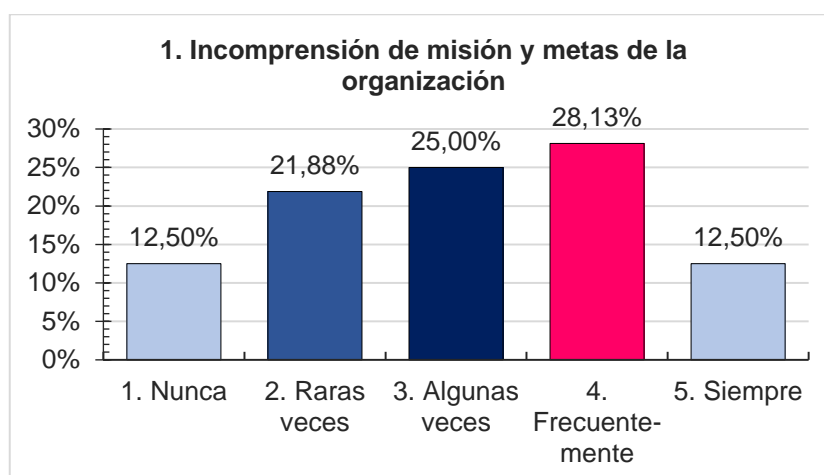
4. Posteriormente, se hizo un análisis comparativo entre departamentos para determinar si existen diferencias significativas en los puntajes del cuestionario.
5. Finalmente se diseñó un plan de intervención para reducir los niveles de estrés laboral en Novacero S.A.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Resultados del test

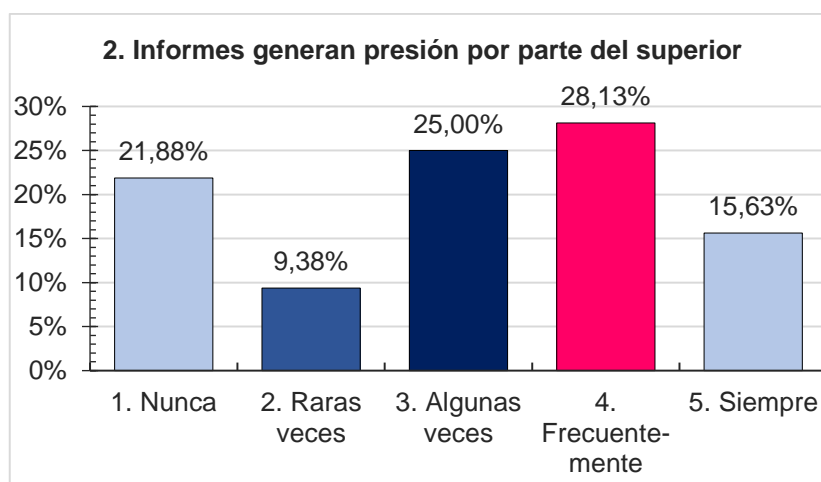
Es necesario identificar a los factores desencadenantes del estrés en Novacero S.A. y conocer las consecuencias que este fenómeno conlleva para sus empleados y para la organización en su conjunto. Por este motivo, se va a realizar un profundo análisis, primero se van a analizar los resultados de cada pregunta de la escala para luego hacer un análisis por dimensiones, y finalmente se presenta un análisis global para conocer el nivel de estrés laboral en la ya referida empresa.

Gráfico 12. Incomprensión de metas organizacionales



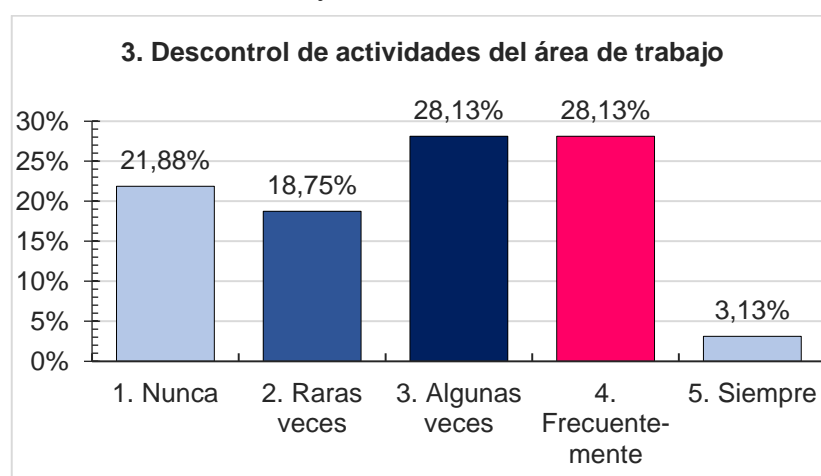
Fuente: elaboración propia

En la gráfica 12 (concerniente a la pregunta 1) se muestra que la mayoría de los trabajadores no comprenden las metas organizacionales. Específicamente el 12,50% nunca ha tenido problemas de incomprensión de dichas metas, en tanto que el 21,88% raras veces no las ha comprendido, y el 25% algunas veces no ha comprendido la misión ni metas de esta empresa. Un porcentaje significativo, el 28,13% experimenta esta incomprensión frecuentemente, y un 12,50% siempre ha tenido esa incomprensión. Ello indica una brecha en la comunicación interna y en la alineación estratégica de parte de la fuerza laboral de esta compañía, lo que sin duda es un estresor para los colaboradores.

Gráfico 13. Presión del superior

Fuente: elaboración propia

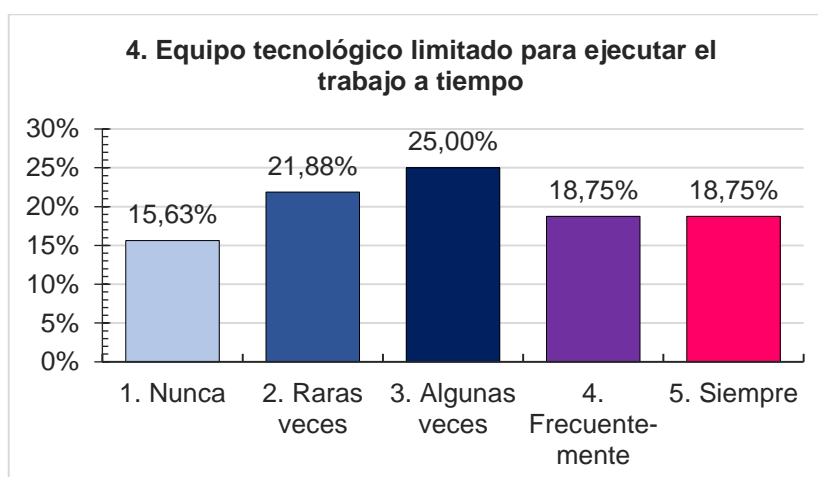
En el gráfico 13 (pregunta 2), se aprecia que un número considerable de empleados experimenta cierto nivel de presión por parte de sus superiores al momento de presentar informes. El 21,88% nunca ha sentido presión en esta situación mientras que el 9,38% raras veces la ha experimentado. Un 25% algunas veces se ha sentido presionado por sus superiores, el 28,13% frecuentemente ha estado presionado al presentar informes, y el 15,63% siempre se ha sentido presionado por ese motivo. Estas cifras revelan que, si bien hay algunos trabajadores que no perciben esta situación como problemática, existe una proporción importante de trabajadores que sí experimenta presión por parte de sus jefes, lo cual generaría un ambiente laboral estresante.

Gráfico 14. Descontrol del área de trabajo

Fuente: elaboración propia

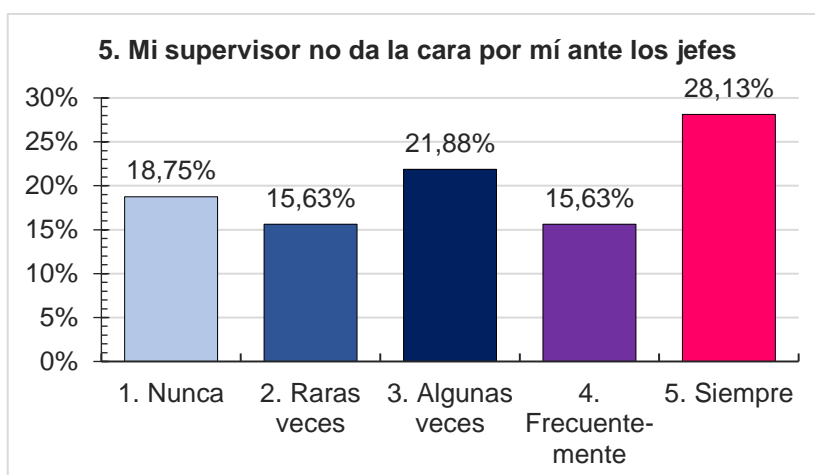
Los datos del gráfico 14 (pregunta 3) revelan una situación preocupante en cuanto al control que tienen los empleados sobre las actividades en sus respectivas áreas de trabajo. El 18,75% raras veces tiene descontrol por su trabajo, el 28,13% algunas veces tiene este tipo de descontrol, otro 28,13% tiene ese descontrol frecuentemente y el 3,13% siempre tiene descontrol. Esto significa que la mayoría de los trabajadores carece de la capacidad para gestionar adecuadamente las labores que están bajo su responsabilidad, solo el 21,88% controla las actividades de su área, pues nunca ha sentido descontrol frente a su trabajo. Esta falta de dominio sobre el trabajo es estresante para los trabajadores y da lugar a ineficiencias, errores, retrasos y a un mal desempeño laboral.

Gráfico 15. Equipo tecnológico limitado



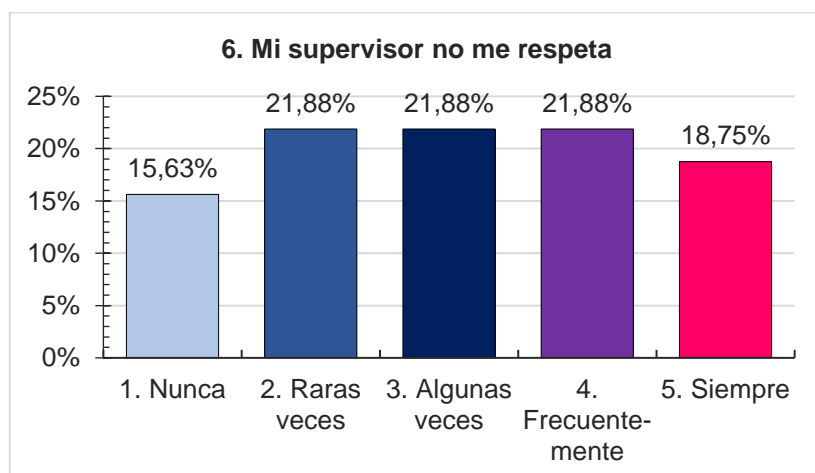
Fuente: elaboración propia

Otra barrera que enfrentan los empleados de Novacero para realizar su trabajo de manera óptima, es la limitación del equipo tecnológico a su disposición como se visualiza en la gráfica 15 (pregunta 4). Si bien un 15,63% nunca se ha visto limitado por este motivo, un 21,88% raras veces sí se ha visto limitado por la tecnología. Para un 25% algunas veces el equipo tecnológico disponible no es el más adecuado, en tanto que el 18,75% experimenta esta situación con cierta frecuencia. Por su parte el 18,75% siempre carece del equipo adecuado. La situación es preocupante, el no contar con herramientas y recursos tecnológicos apropiados dificulta las labores y genera estrés.

Gráfico 16. Falta de apoyo del supervisor

Fuente: elaboración propia

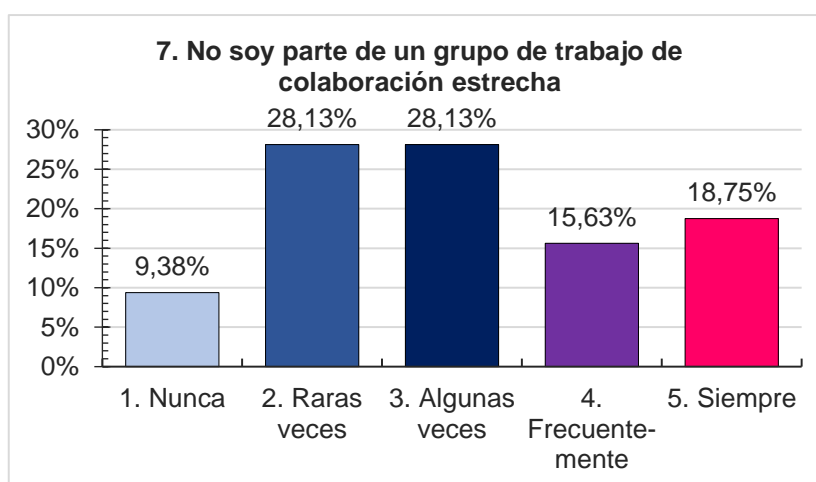
Los empleados de la empresa indagada no cuentan con el apoyo de sus superiores, como lo muestra la gráfica 16 (pregunta 5). Solo un 18,75% nunca ha tenido problemas porque su superior no lo respalde, mientras que un 15,63% raras veces ha tenido contratiempos por la falta de apoyo del supervisor. Además, un considerable 21,88% algunas veces ha tenido dificultades por la falta de apoyo de sus superiores. El 15,63% frecuentemente experimenta esta falta de apoyo, un 28,13% siempre se siente no respaldado. Se nota que la mayoría de los empleados sufre por la falta de guía y apoyo de sus jefes, esta situación puede generarles desmotivación y estrés.

Gráfico 17. Falta de respeto por parte del supervisor

Fuente: elaboración propia

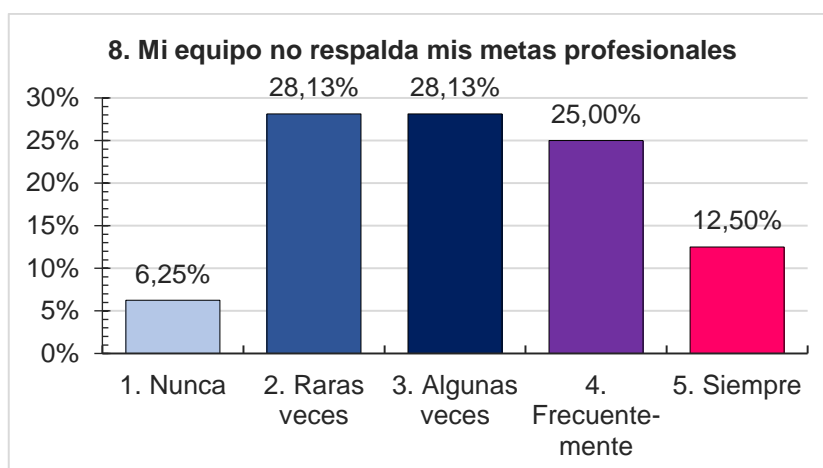
Otro aspecto preocupante es la falta de respeto que muchos empleados perciben por parte de sus superiores. La gráfica 17 (pregunta 6) indica que el 21,88% raras veces ha sentido que su supervisor no lo respeta, otro 21,88% algunas veces ha experimentado un comportamiento irrespetuoso de su jefe. Un buen porcentaje indica ser tratado con irrespeto frecuentemente, el 21,88% y un 18,75% dice siempre recibir maltrato por parte de su supervisor. Solo el 15,63% afirma que nunca ha tenido problemas por falta de respeto de su supervisor, es evidente que la gran mayoría de trabajadores sufre por la falta de consideración y valoración por parte de sus líderes, esta situación se convertiría en un estresor.

Gráfico 18. Falta de colaboración del grupo



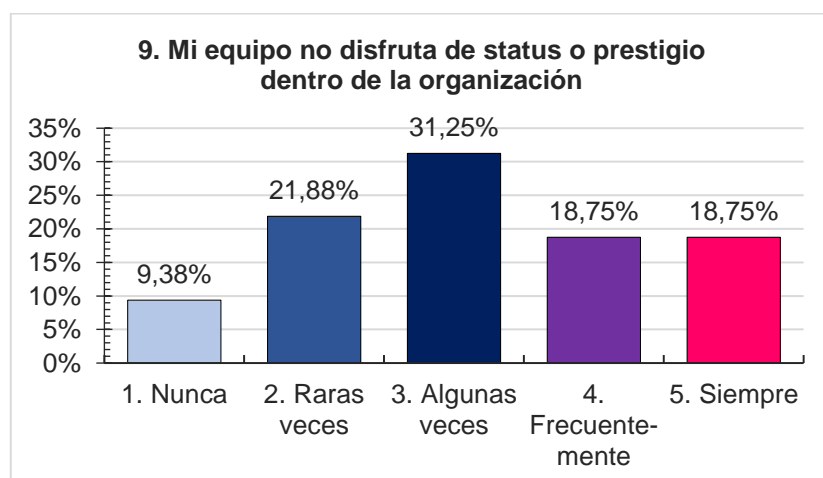
Fuente: elaboración propia

Un porcentaje significativo de los empleados no es parte de un grupo de trabajo colaborativo, como se observa en el gráfico 18 (pregunta 7). Solo el 9,38% nunca ha sentido que no es parte de un grupo colaborativo, el 28,13% raras veces siente que no es parte de un buen grupo de trabajo, otro 28,13% algunas veces percibe esto. Un 15,63% frecuentemente asume que no es parte de un grupo colaborativo y el 18,75% siempre nota que no es parte de un equipo colaborativo. La mayoría de los trabajadores de esta empresa tienen una baja disposición a colaborar a sus compañeros. La situación de Novacero es alarmante, pues cuando no hay colaboración el ambiente se torna hostil, el cual es un estresor para los trabajadores.

Gráfico 19. Falta de respaldo del equipo

Fuente: elaboración propia

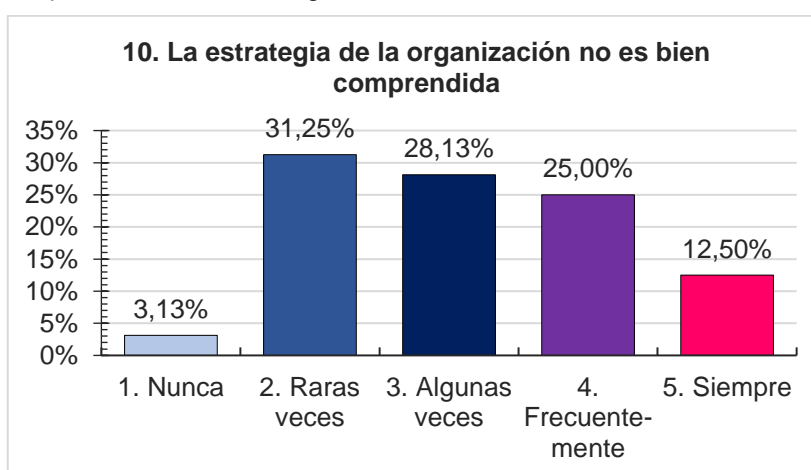
Las respuestas a la pregunta 8 (gráfica 19), indican que los equipos de trabajo no se apoyan mutuamente, pues solo el 6,25% nunca ha sentido que su equipo no respalda sus metas profesionales. El 28,13% raras veces ha notado esa falta de apoyo, otro 28,13% algunas veces siente que su equipo no lo apoya, un 25% frecuentemente ha percibido que su equipo no lo apoye profesionalmente, y el 12,50% siempre ha tenido problemas por la falta de apoyo de sus compañeros. Estos datos reflejan claramente la falta de colaboración y apoyo entre los miembros del equipo en esta empresa, lo cual no solo afecta al ambiente laboral, sino que también contribuye a un clima hostil y estresante para los trabajadores.

Gráfico 20. Falta de status del equipo dentro de la organización

Fuente: elaboración propia

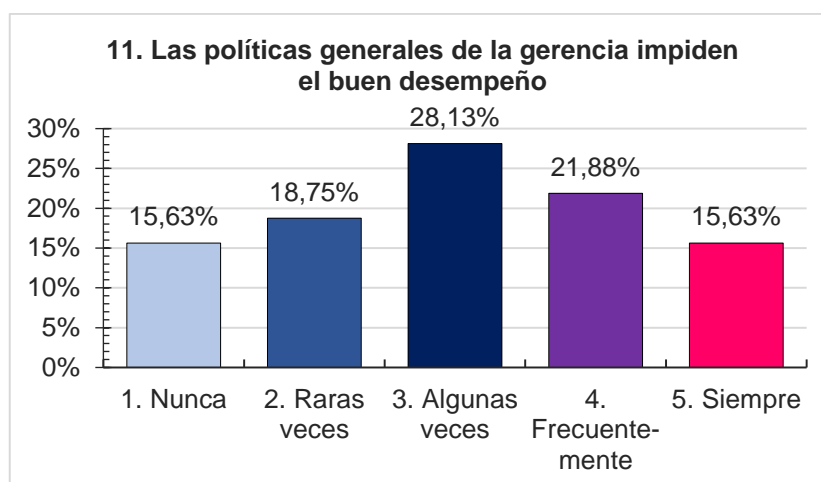
En el gráfico 20 (pregunta 9) se observa que los equipos de trabajo no tienen status, pues el 21,88% raras veces ha percibido que su equipo ha tenido consideración, para el 31,25% algunas veces su equipo no ha tenido prestigio, mientras que para el 18,75% frecuentemente su equipo no ha tenido status, otro 18,75% dice que siempre su equipo no ha tenido status ni consideración. Tan solo el 9,38% nunca ha notado que su equipo no tenga estatus dentro de Novacero S.A., pero la mayoría de los trabajadores sí lo han percibido. Es estrés es una consecuencia de esa falta de reconocimiento.

Gráfico 21. Incomprensión de la estrategia



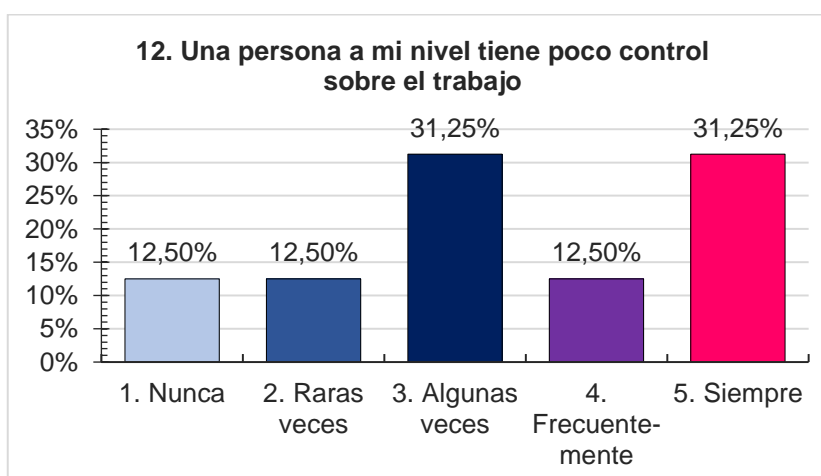
Fuente: elaboración propia

Otro aspecto preocupante en esta empresa es la incomprensión de la estrategia organizacional por parte de los empleados, como se visualiza en la gráfica 21 (pregunta 10). Para el 31,25% raras veces la estrategia de la organización no es bien comprendida, para el 28,13% solo algunas veces no ha sido bien comprendida, para el 25% frecuentemente no es entendida, y para el 12,50% siempre no es comprendida esa estrategia. Apenas para el 3,13% siempre la estrategia organizacional de Novacero S.A. ha sido comprendida en su totalidad, esto significa que un gran porcentaje de trabajadores tiene una comprensión limitada o nula. Esa incomprensión genera confusión, estrés y desmotivación en los trabajadores.

Gráfico 22. Políticas impiden el buen desempeño

Fuente: elaboración propia

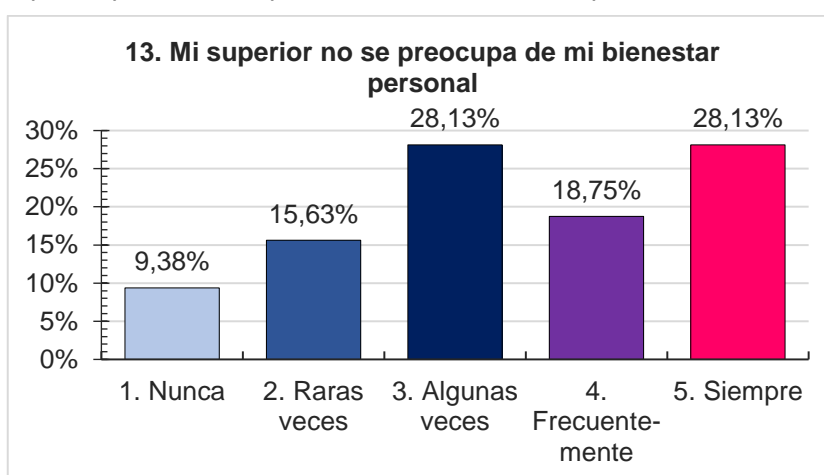
Otro factor que perturba a los trabajadores son las políticas implementadas por la gerencia como indican los datos de la gráfica 22 (pregunta 11). Para el 18,75% las políticas gerenciales raras veces impiden el buen desempeño, para el 28,13% algunas veces dichas políticas obstaculizan el buen desempeño, en tanto que el 21,88% dice que frecuentemente esas políticas impiden desempeñarse eficientemente, y para el 15,63% esas políticas siempre impiden el buen desempeño laboral, solo para un 15,63% dicho reglamento nunca ha dificultado el buen desempeño. Sin duda, las políticas gerenciales no favorecen a sus trabajadores lo que les genera estrés y frustración.

Gráfico 23. Poco control sobre el trabajo

Fuente: elaboración propia

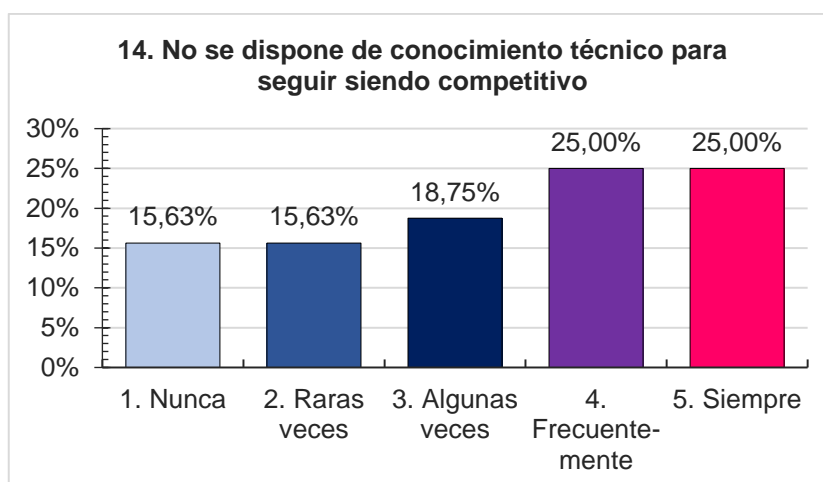
La gráfica 23 (pregunta 12) muestra que los colaboradores de esta empresa tienen poco control sobre su propio trabajo. Apenas un 12,50% nunca ha tenido poco control sobre su labor, otro 12,50% raras veces lo ha tenido, un 31,25% algunas veces ha tenido poco control de su trabajo, un 12,50% frecuentemente tiene poco control y un significativo 31,25% siempre tiene poco control sobre su trabajo. Esto significa que un pequeño porcentaje de trabajadores tiene la capacidad de gestionar sus propias tareas y responsabilidades. Esa falta de control y autonomía sobre el propio trabajo genera estrés, frustración y desmotivación.

Gráfico 24. Despreocupación del supervisor sobre el bienestar personal



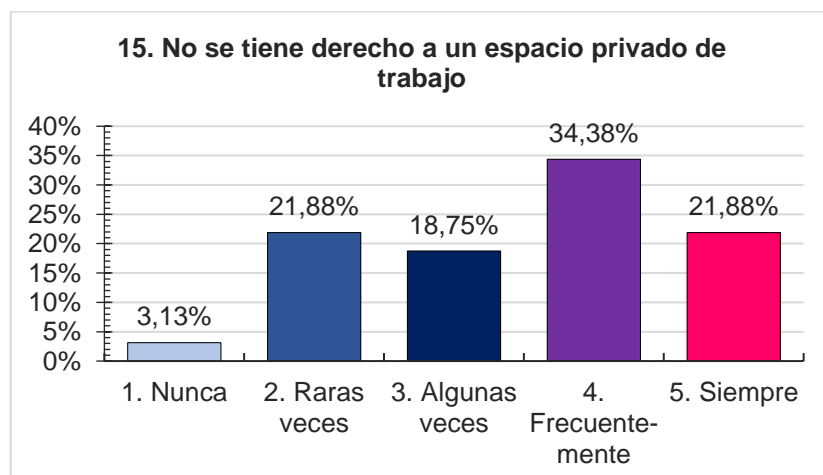
Fuente: elaboración propia

Un punto importante que genera mucho estrés en los trabajadores es la despreocupación del bienestar personal por parte de los líderes de la empresa, como se visualiza en la gráfica 24 (pregunta 13). Para el 15,63% raras veces los líderes se preocupan por el bienestar de sus trabajadores, para el 28,13% algunas veces se preocupan por su bienestar, el 18,75% dice que frecuentemente no se preocupan por el bienestar de su gente, y para el 28,13% los directivos siempre se despreocupan de sus colaboradores. Tan solo una minoría sostiene que sus jefes se preocupan por el bienestar de sus trabajadores, el 9,38% lo que indica que en esta empresa hay una problemática que genera estrés.

Gráfico 25. Falta de conocimiento técnico

Fuente: elaboración propia

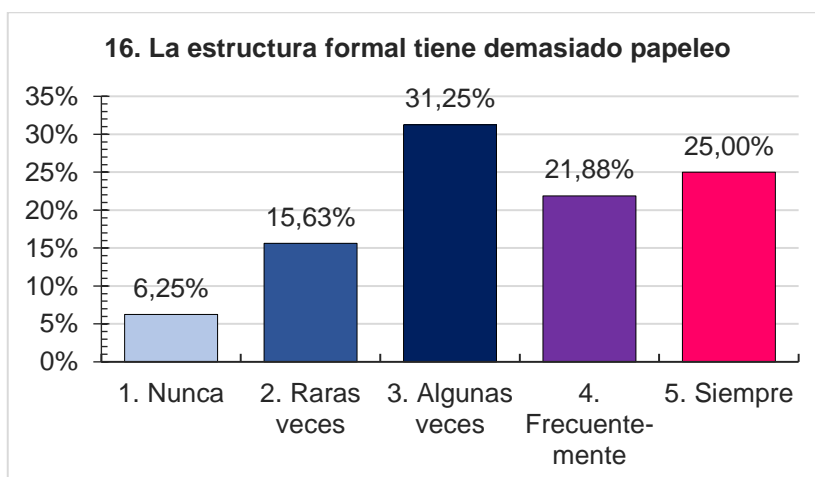
En la gráfica 25 (pregunta 14) se observa que los trabajadores no cuentan con el conocimiento técnico necesario. Tan solo para el 15,63% nunca ha tenido problemas por no disponer del conocimiento técnico, pero otro 15,63% raras veces ha tenido dificultades por no poseer dichos conocimientos, el 18,75% algunas veces ha tenido inconvenientes en su trabajo por no contar con el conocimiento técnico necesario, el 25% frecuentemente no es competitivo por falta de conocimiento técnico y otro 25% siempre tiene ese tipo de problemas por no poseer dichos conocimientos. Esa falta de conocimiento técnico puede generarles preocupación y lógicamente mucho estrés.

Gráfico 26. No hay un espacio privado de trabajo

Fuente: elaboración propia

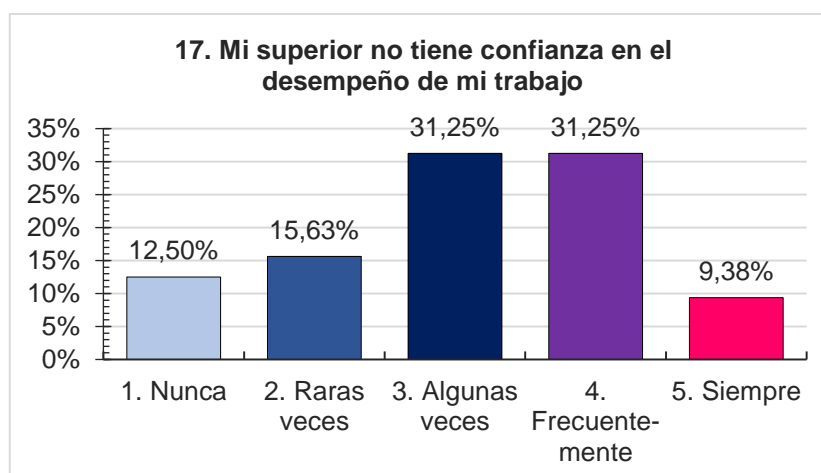
Otro factor que afecta negativamente a los trabajadores es la falta de un espacio privado de trabajo, como se nota en la gráfica 26 (pregunta 15). Únicamente un 3,13% nunca ha tenido problemas por no contar con un espacio privado de trabajo, y el 21,88% raras veces ha tenido inconvenientes por no tener un espacio privado. Sin embargo, el 18,75% algunas veces ha tenido dificultades en su trabajo por no contar con privacidad, el 34,38% frecuentemente ha tenido contratiempos por la falta de un espacio de trabajo privado, y el 21,88% siempre ha tenido dificultades por no tener un espacio privado. Es evidente que en Novacero S.A. no tienen derecho a un espacio privado de trabajo; la situación laboral es demasiado estresante.

Gráfico 27. Estructura demasiado formal



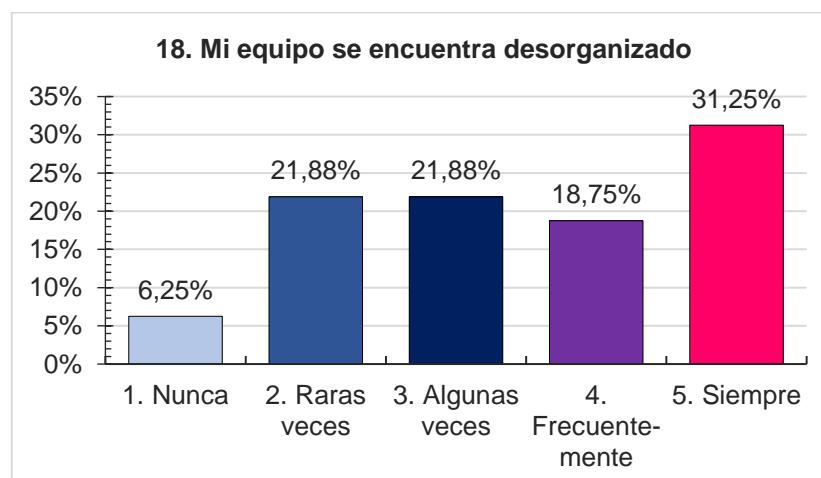
Fuente: elaboración propia

Otro motivo de preocupación para los trabajadores es la estructura demasiado formal de la organización, como se visualiza en el gráfico 27 (pregunta 16). Tan solo el 6,25% nunca ha experimentado que la estructura formal tenga demasiado papeleo mientras que un 15,63% raras veces ha enfrentado esta situación por la estructura tan formal. Para el 31,25% algunas veces la estructura formal ha tenido demasiado papeleo. Además, para un 21,88% frecuentemente la estructura tiene mucho papeleo, y para un 25% siempre lo tiene. Esta información sugiere que una formalidad excesiva es un problema recurrente, lo que genera un ambiente estresante.

Gráfico 28. Falta de confianza en el buen desempeño

Fuente: elaboración propia

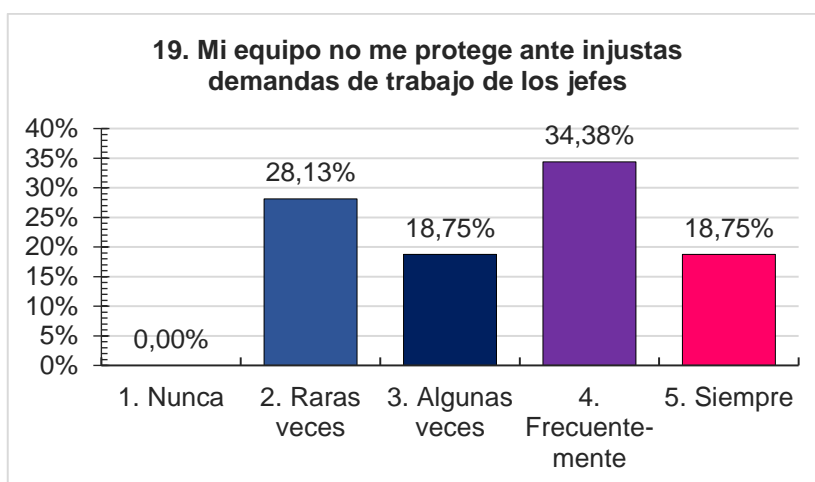
Un estresor para los trabajadores es la falta de confianza en el buen desempeño que hay en esta empresa, como se observa en la gráfica 28 (pregunta 17). Apenas el 12,50% nunca ha experimentado que su superior no haya confiado en su desempeño laboral, un 15,63% raras veces sí ha vivido ese tipo de desconfianza, en tanto que el 31,25% algunas veces ha sentido que desconfían en su buen desempeño. Un 31,25% frecuentemente ha percibido que han desconfiado en su desempeño y para el 9,38% siempre han desconfiado en su trabajo. Estos datos demuestran la falta de confianza en el buen desempeño de los empleados, lo que sin duda sería un motivo de estrés.

Gráfico 29. Equipo de trabajo desorganizado

Fuente: elaboración propia

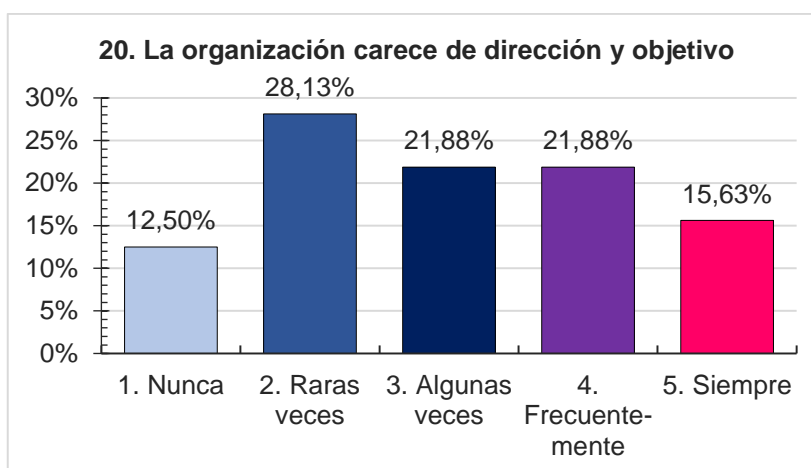
En la gráfica 29 (pregunta 18) se nota que hay desorganización de los equipos de trabajo. Solo un 6,25% nunca ha percibido que su equipo de trabajo haya estado desorganizado, mientras que para el 21,88% raras veces ha habido desorganización en su equipo, en tanto que para otro 21,88% algunas veces su equipo ha estado desorganizado. Para un 18,75% frecuentemente su equipo ha estado desorganizado, y para el 31,25% siempre ha sido desorganizado. Es un número representativo de trabajadores que afirma que su equipo es desorganizado, sin duda, esa desorganización puede generarles conflictos y estrés

Gráfico 30. Falta de protección del equipo



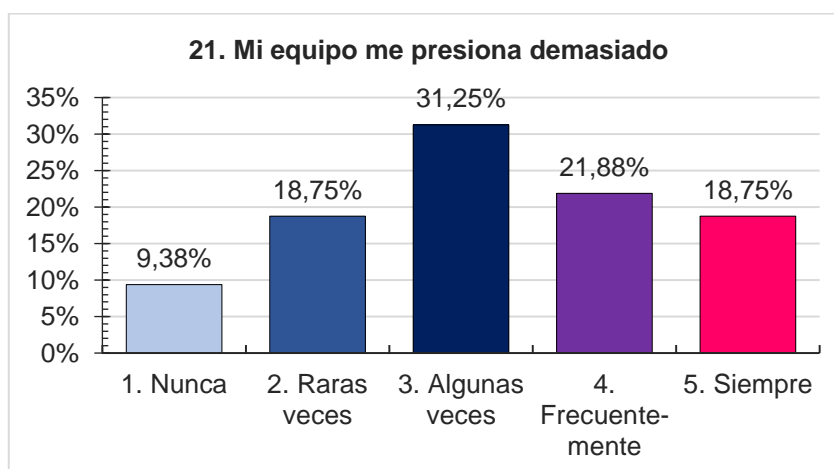
Fuente: elaboración propia

Los datos del gráfico 30 (pregunta 19) reflejan que los integrantes de un equipo de trabajo no se colaboran ni se protegen. El 28,13% raras veces ha experimentado protección por parte de su equipo frente las injustas demandas de trabajo, un 18,75% algunas veces ha sentido dicha protección. Un 34,38% frecuentemente percibe que su equipo no lo protege, y un 18,75% siempre siente la desprotección de su equipo de trabajo. Es evidente la falta de apoyo y protección entre compañeros en el contexto de Novacero S.A., lo que sin duda fomenta un ambiente estresante.

Gráfico 31. Falta de dirección por parte de la organización

Fuente: elaboración propia

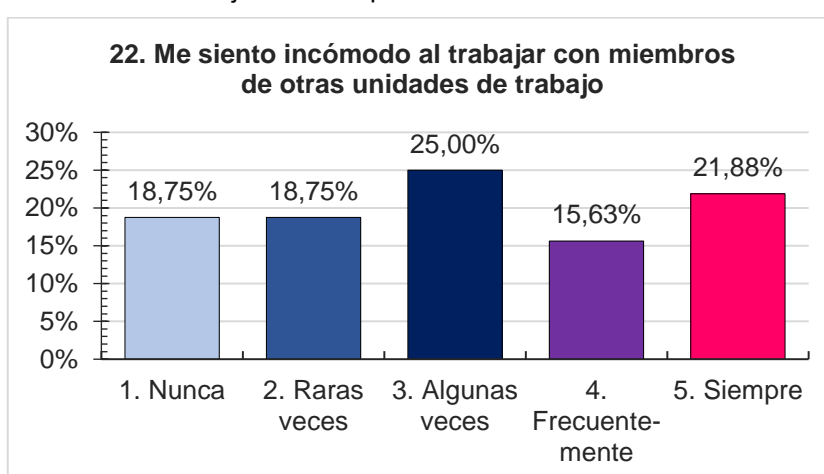
Un hallazgo relevante es la falta de dirección por parte de la organización como se aprecia en la gráfica 31 (pregunta 20). Solo el 12,50% nunca ha percibido que la organización carezca de dirección, mientras que el 28,13% raras veces ha experimentado la carencia de una guía. Sumado a esto, el 21,88% algunas veces ha sentido dicha carencia, en tanto que otro 21,88% frecuentemente experimenta la falta de dirección, y para un significativo 15,63% siempre tiene ese problema. Estos datos revelan que un importante porcentaje de los trabajadores carece de lineamientos claros para realizar su labor de manera efectiva, esa carencia puede generarles confusión y estrés.

Gráfico 32. Demasiada presión del equipo de trabajo

Fuente: elaboración propia

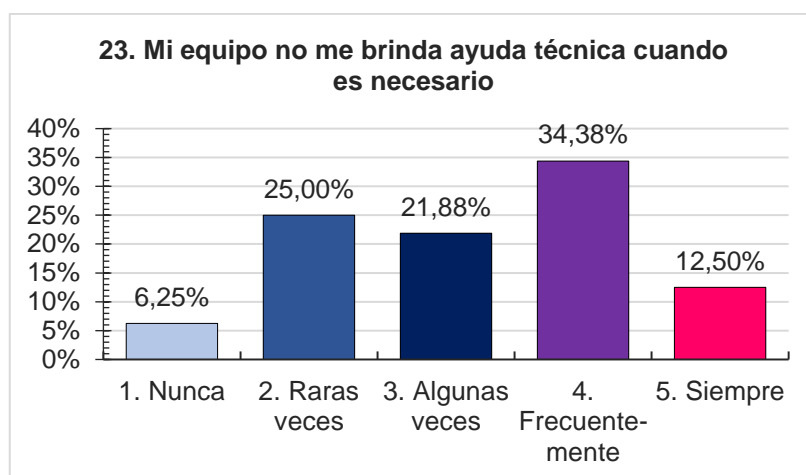
Los datos de la gráfica 32 (pregunta 21) muestran que en Novacero existe mucha presión del equipo de trabajo. Tan solo un 9,38% nunca ha sentido que su equipo lo presione demasiado en tanto que el 18,75% raras veces ha experimentado esa presión, en cambio para el 31,25% algunas veces ha habido mucha presión. No obstante, para el 21,88% frecuentemente su equipo lo presiona demasiado, y para el 18,75% siempre su equipo lo presiona mucho. Sin lugar a dudas, esa presión genera mucho estrés.

Gráfico 33. Incomodidad al trabajar con compañeros de otras áreas



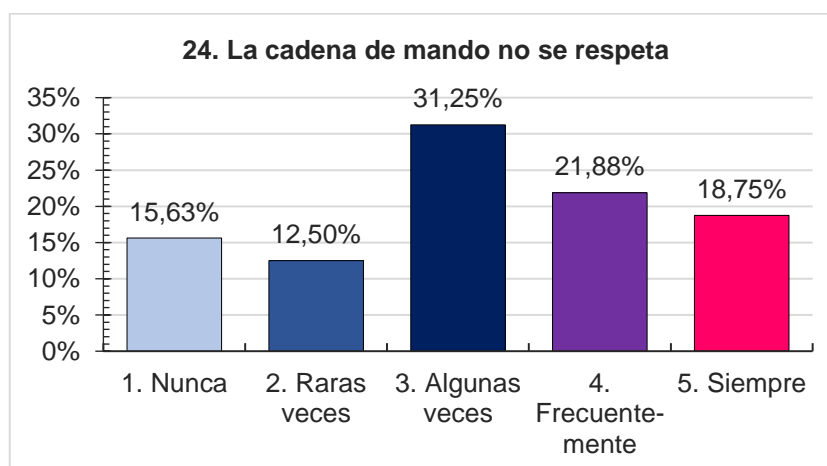
Fuente: elaboración propia

Existe una gran incomodidad por tener que trabajar con otros compañeros que no son parte de su equipo habitual, como se observa en la gráfica 33 (pregunta 22). Tan solo para un 18,75% nunca ha habido incomodidad por tener que trabajar con otras personas que no son parte de su equipo, sin embargo, para otro 18,75% raras veces la ha habido, para un 25% algunas veces la hay. En tanto que para el 15,63% frecuentemente hay ese malestar y para el 21,88% siempre hay incomodidad frente a esa situación. Estos datos reflejan una falta de armonía entre los empleados de la organización, lo que sin duda les generaría estrés.

Gráfico 34. Falta de ayuda técnica del equipo

Fuente: elaboración propia

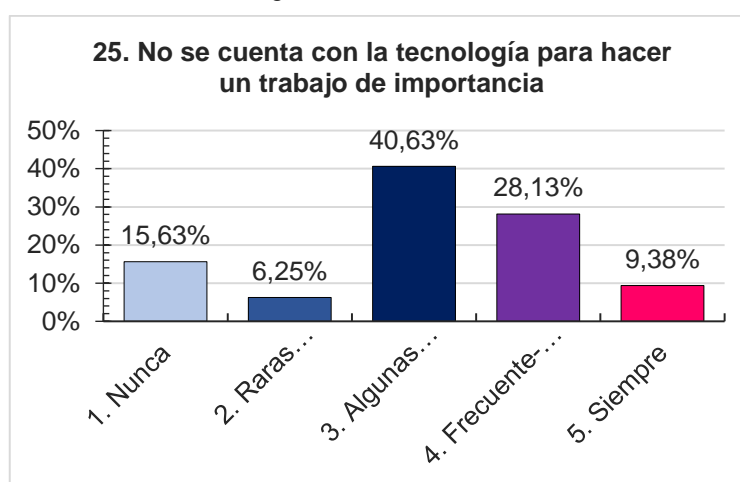
En esta empresa hay falta de ayuda técnica por parte del equipo de trabajo, en la gráfica 34 (pregunta 23) se muestra. Apenas un 6,25% nunca ha experimentado que su equipo no le brinde la ayuda técnica necesaria, mientras que el 25% raras veces sí ha vivido la falta de apoyo técnico de su equipo, el 21,88% algunas veces lo ha vivido, el 34,38% frecuentemente vive esa falta de apoyo y el 12,50% siempre. Un porcentaje significativo de los empleados tiene problemas al realizar su trabajo por la falta de apoyo técnico de su equipo, lo que claramente sería un estresor para ellos.

Gráfico 35. Irrespeto a la cadena de mando

Fuente: elaboración propia

El gráfico 35 (pregunta 24) refleja que un número considerable de trabajadores no respeta a la cadena de mando. Solo para el 15,63% nunca ha habido irrespeto, sin embargo, para el 12,50% raras veces sí hay irrespeto, para un 31,25% algunas veces no se respeta a la cadena de mando. La situación se torna preocupante porque para un 21,88% frecuentemente hay irrespeto y para un 18,75% siempre hay ese tipo de irrespeto. En una empresa se espera que los empleados respeten la estructura jerárquica establecida y al haber irrespeto habrá desorganización misma que sería un estresor.

Gráfico 36. No se cuenta con la tecnología adecuada



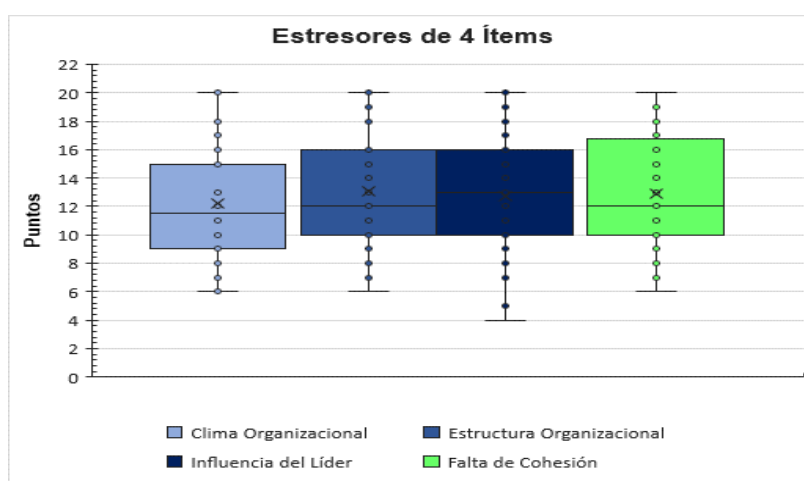
Fuente: elaboración propia

Un factor que preocupa a los trabajadores es la falta de tecnología adecuada para realizar las tareas de manera eficiente, como lo muestra el gráfico 36 (pregunta 25). Apenas el 15,63% nunca ha enfrentado dificultades en su trabajo por la tecnología, pero el 6,25% raras veces sí ha tenido este tipo de problemas. Un 40,63% algunas veces sí ha tenido esos inconvenientes, en tanto que el 28,13% frecuentemente tiene dificultades por la tecnología y el 9,38% siempre tiene conflictos por ese motivo. Esta información revela que un número considerable de trabajadores con regularidad tiene dificultades para desempeñar sus funciones debido a la falta de recursos tecnológicos funcionales, lo que sin duda alguna les genera estrés.

3.2. Diagnóstico del estrés por dimensiones

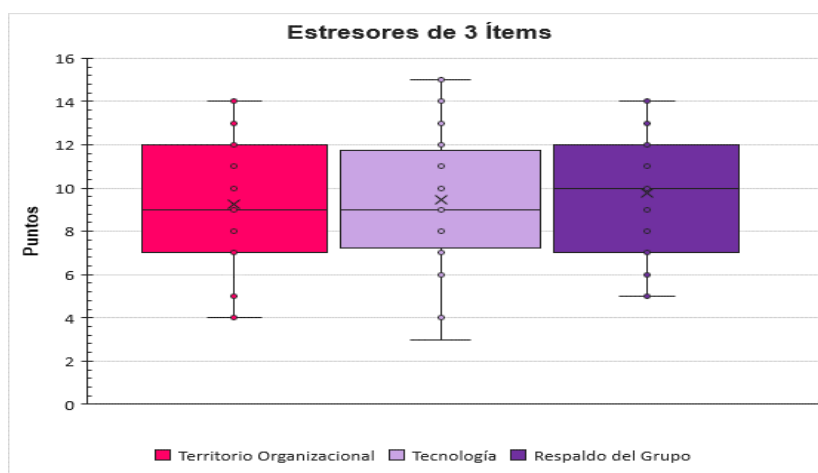
Es fundamental examinar el estrés laboral en Novacero S.A. desde una perspectiva holística, lo cual se refiere a abordar diversos factores que impactan negativamente en el bienestar de los trabajadores, para de esta forma conocer sus diversas manifestaciones. Es por ello, que se llevó a cabo un análisis exhaustivo que evaluó dimensiones clave como el clima organizacional, la estructura organizacional, la influencia del líder, la carencia de cohesión, el territorio organizacional, la tecnología y el respaldo del grupo. Este enfoque dimensional permitió identificar con precisión los estresores que contribuyen al estrés laboral en esta empresa y sus causas subyacentes.

Gráfico 37. Estresores del contexto de Novacero



Fuente: elaboración propia

En Novacero existen algunos factores estresantes, en el gráfico 37 se exponen cuatro de estos estresores: el clima organizacional, la estructura organizacional, la influencia de líder y la carencia de cohesión. El mayor estresor es la influencia del líder, pues su caja (color azul marino) se encuentra en un rango del 4 a 20, mientras que las cajas de los otros tres factores están en un rango del 6 al 20, lo que sugiere variabilidad en los niveles de estrés asociados a estos factores, pero la dimensión influencia del líder muestra mayor dispersión. La caja que representa a la influencia del liderazgo es simétrica, pues la mediana está en el centro, lo que significa que sus datos son más fiables que los de las otras cajas. Esta información denota que el liderazgo de la organización sería un potencial estresor.

Gráfico 38. Estresores del contexto de Novacero

Fuente: elaboración propia

En la gráfica 38 se muestran otros tres estresores. Respecto a la dimensión territorio organizacional, la caja de este factor se encuentra en una escala del 4 al 14, evidencia de que es un estresor. La dimensión tecnología se presenta en una escala del 3 al 15, lo que significa una mayor variabilidad de los niveles de estrés asociados a esta dimensión. La dimensión respaldo del grupo se encuentra en una escala del 5 al 14, lo que sugiere que también es un estresor, pero con menor variabilidad. El mayor estresor es la tecnología, luego el territorio organizacional y en menor medida es la dimensión respaldo del grupo porque tiene un menor rango. Es lógico que haya mayor estrés por la implementación de nuevas tecnologías y por la adaptación a sistemas informáticos de gran complejidad.

3.3. Diagnóstico del nivel global de estrés laboral

El estrés laboral es un fenómeno de gran complejidad por lo cual, es pertinente hacer un análisis global para comprender a cabalidad la magnitud del problema. Únicamente, a través de este análisis se conoció con precisión el nivel global de estrés laboral en la ya referida empresa.

En la tabla 5 se muestran los niveles de estrés de los trabajadores de Novacero. La mayoría de empleados tienen un bajo nivel de estrés, específicamente 11 personas de las 32 que equivale a un 34,38%; 9 personas tienen un estrés moderado equivalente al 28,13%; 8 tienen estrés que representa al 25% y tan solo 4

trabajadores tienen estrés elevado que equivale al 12,50%. Estos datos indican que el nivel de estrés en Novacero es bajo y moderado, pues más de la mitad de su fuerza laboral mantiene niveles manejables de estrés. Sin embargo, existen trabajadores que enfrentan un estrés en un nivel preocupante, por lo cual es importante implementar estrategias para reducir el estrés laboral.

Tabla 5. Estrés en Novacero

	Nivel de Estrés	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	Bajo Nivel de Estrés	11	34,38%
Intermedio	Nivel intermedio de Estrés	9	28,13%
Estrés	Estrés	8	25,00%
Alto	Alto nivel de Estrés	4	12,50%
	Total	32	100,00%

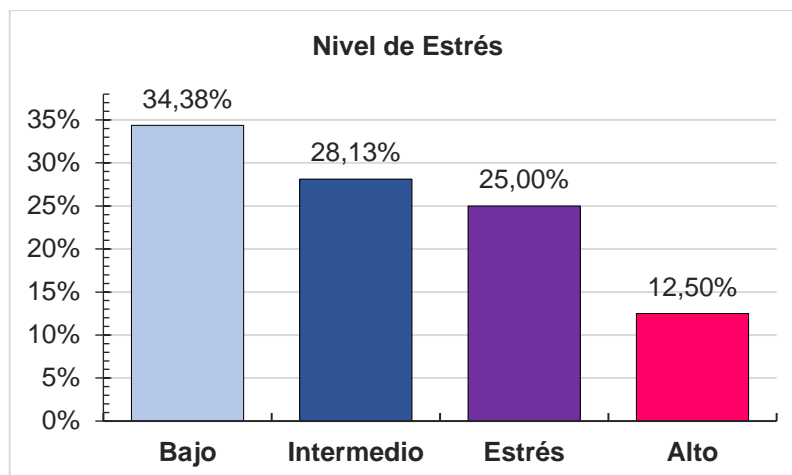
Fuente: elaboración propia

Gráfico 39. Nivel de estrés en Novacero



Fuente: elaboración propia

La gráfica 39 es una representación visual de los niveles de estrés de los trabajadores de Novacero en un gráfico de cajas y bigotes en una escala del 25 al 125. La caja es asimétrica lo que indica que la mediana que divide la distribución de datos en dos partes iguales, no se encuentra en el centro. La caja que representa al 50% de los datos centrales se ubica en una escala del 64 al 102 lo cual quiere decir, que la mayoría de los trabajadores tienen niveles de estrés moderados. Sin embargo, un bigote se extiende hacia arriba hasta la escala del 124 lo cual simboliza al 25% de los trabajadores, ello indica que hay una minoría que tiene altos niveles de estrés.

Gráfico 40. Nivel de estrés en Novacero en porcentajes

Fuente: elaboración propia

En la gráfica 40 se muestran los niveles de estrés que experimentan los trabajadores distribuidos en porcentajes. La mayoría de los empleados tienen niveles bajos o moderados, específicamente el 34,38% presenta un bajo nivel de estrés, que representa más de un tercio de la fuerza laboral, en tanto que el 28,13% presenta un nivel medio de estrés, solo una pequeña fracción, el 12,50% reporta tener un alto nivel de estrés producido en su entorno de trabajo. Aunque la gran mayoría de los colaboradores de Novacero no se encuentran sometidos a niveles de estrés excesivamente elevados, es urgente prestar atención a los estresores, hay empleados que sí tienen un elevado nivel de estrés.

3.4. Propuesta

Se presenta una propuesta para abordar la problemática del estrés laboral, por lo cual, se detallan objetivos, estrategias, actividades y recursos necesarios para su implementación. Se exponen diferentes enfoques y métodos de evaluación con la finalidad de valorar su progreso y su impacto.

Tema:

Plan de intervención para el manejo de estrés laboral en los colaboradores en la empresa Novacero S.A.

I. Introducción

El estrés laboral se ha convertido en un problema creciente en las organizaciones modernas, ello porque tiene un impacto negativo en el bienestar de los colaboradores y en la productividad empresarial. Novacero S.A., empresa dedicada a la manufactura y comercialización de productos de acero, no es ajena a esta problemática.

En los últimos años, Novacero S.A. ha experimentado un incremento en los niveles de ausentismo, rotación de personal y disminución del desempeño en diversas áreas. Varios testimonios de los colaboradores corroboran que la carga laboral es elevada y ha aumentado a partir de la crisis económica. Además, afirman que no existe un análisis de cargos en la organización, por lo que con frecuencia se solicita personal de apoyo de otras áreas para cumplir con todas las actividades, es así como se duplican las labores para muchos trabajadores.

Ante esta situación, se propone el presente plan de intervención para disminuir el estrés laboral en los en 170 colaboradores de la empresa Novacero S.A. El plan contempla estrategias enfocadas en cuatro dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder y carencia de cohesión. Las actividades incluyen capacitaciones, mentorías, optimización de procesos, actividades recreativas y fortalecimiento de equipos de trabajo.

La implementación de este plan permitirá mejorar las condiciones laborales de los colaboradores, potenciar sus capacidades para el manejo del estrés, incrementar la productividad en todas las áreas y consolidar una cultura organizacional de apoyo y colaboración en esta empresa.

II. Alcance

El presente plan de acción está orientado al manejo del estrés laboral y a reducir sus niveles, es por ello que tiene un enfoque de promoción y de prevención. Se proponen estrategias preventivas para hacerle frente a los factores desencadenantes del estrés laboral, acciones que contribuyen a disminuir los niveles de estrés en cualquier marco laboral.

III. Objetivos

General

Reducir los niveles de estrés laboral en los colaboradores de Novacero S.A. mediante estrategias de manejo efectivo.

Específicos

- Mejorar el clima organizacional a través de una comunicación efectiva, trabajo en equipo, participación de los colaboradores e integración entre áreas.
- Optimizar la estructura organizacional a través del análisis de varios aspectos.
- Desarrollar un plan de capacitación en liderazgo democrático que fomente la mentoría y el coaching.
- Crear equipos de trabajo altamente eficientes y colaborativos.

IV. Relevancia

Esta propuesta presenta estrategias específicas de prevención y de manejo del estrés laboral, pues ésta se fundamenta en el diagnóstico de los niveles de estrés en Novacero S.A. Por otra parte, en esta propuesta se abordan los factores más desencadenantes del estrés laboral. Es así que se proponen acciones dirigidas a reducir los niveles de estrés, se enfoca en aspectos como el ambiente laboral, en

el esquema de funcionamiento, en la influencia del liderazgo y en el apoyo del equipo.

V. Contenidos

La propuesta está dividida en cuatro dimensiones, la primera es la referente al clima organizacional, la segunda es la dimensión estructura organizacional, la tercera es la dimensión influencia del líder, y la cuarta plantea la carencia de cohesión. Se considera un enfoque integral porque combina intervenciones a nivel organizacional, grupal e individual.

En el desarrollo de esta propuesta se apeló a la técnica intervención multinivel por su enfoque holístico, el cual hace posible abordar y atender varios aspectos; factores ambientales como personales que contribuyen al estrés laboral. Es importante mencionar que se consideraron las ideas de Richard E. Boyatzis, experto en liderazgo y desarrollo organizacional quien ha investigado ampliamente sobre la efectividad de los líderes en entornos laborales

VI. Desarrollo

Dimensión clima organizacional

Es importante fomentar un entorno laboral propicio para el bienestar de los colaboradores en Novacero S.A. dado que, el estrés laboral es un fenómeno presente en esta empresa como en las demás empresas. Su prevención y mitigación se han convertido en una imperante necesidad porque el estrés prolongado tiene graves consecuencias para la salud física y mental de los empleados con problemas de salud, ausentismo laboral, y disminución de la productividad. Además, un ambiente de trabajo estresante incide en la satisfacción y en el compromiso de los trabajadores.

Las empresas tienen la responsabilidad de velar por el bienestar de sus empleados, de no hacerlo las compañías enfrentan demandas y sanciones por incumplimiento

de las normativas de seguridad y salud en el trabajo. Prevenir y mitigar el estrés laboral no solo es una cuestión de responsabilidad social, sino también una estrategia fundamental para asegurar el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones a largo plazo, pues los costos asociados al estrés laboral tienen un impacto significativo en la rentabilidad de las empresas.

Por lo ya expuesto, se cree que hay que tomar iniciativas a nivel organizacional enfocadas en el clima laboral. Es así que se proponen estrategias con la finalidad de cultivar un clima organizacional positivo, donde la productividad de los trabajadores sea el reflejo de su armonía y bienestar dentro de la organización. Las acciones para esta dimensión son:

- Organización de conversatorios destinadas a guiar a los empleados sobre los procedimientos a seguir.
- Nuevas políticas organizacionales con el propósito de aclarar cualquier pregunta pendiente y promover una participación equitativa de todos los miembros del equipo.
- Desarrollo de un taller de trabajo en equipo dirigidos por expertos, enfocados en mejorar las habilidades de los colaboradores para establecer metas conjuntas, resolver conflictos de manera productiva y fomentar la colaboración entre áreas.
- Desarrollo de una plataforma interna para que los empleados aporten ideas y sugerencias de mejora en diferentes ámbitos de la empresa.
- Organización de actividades recreativas extra laborales para fomentar la integración entre las diferentes áreas de la compañía, mediante juegos, competencias deportivas, celebraciones o almuerzos/cenas.

Dimensión estructura organizacional

La estructura organizacional es esencial para el funcionamiento eficiente y fluido de la empresa, pues ésta define la forma en que se distribuyen las responsabilidades, autoridades y las relaciones dentro de la organización. Una estructura organizacional bien diseñada contribuye a la optimización de los procesos internos, así como a la toma de decisiones, a la coordinación de actividades y a la asignación de recursos. Una estructura organizacional adecuada permitiría tener visión para responder de manera efectiva a los cambios del entorno empresarial.

Es necesario que en Novacero S.A. se establezca una estructura clara y bien definida para evitar confusiones de funciones y conflictos de autoridad que obstaculicen el desempeño del personal. Para esta dimensión se proponen las siguientes estrategias:

- Realizar un análisis y descripción de puestos de trabajo con el objetivo de definir las responsabilidades individuales de los colaboradores y evitar la sobrecarga de trabajo.
- Implementar una política de delegación de autoridad mediante un conjunto de directrices que permita a los líderes delegar tareas y tomar decisiones en función de la autoridad delegada.

Dimensión influencia del líder

La influencia del líder juega un papel crucial en el desempeño y bienestar de los empleados dentro de una organización. Un buen líder tiene la capacidad de guiar y de motivar a su equipo, así como de contribuir a su crecimiento profesional. Esta dimensión destaca la importancia del liderazgo en la creación de un entorno de trabajo positivo donde los empleados se sientan valorados y respaldados para brindar su máximo potencial. Al invertir tiempo y esfuerzo en el desarrollo continuo del equipo, los líderes demuestran su compromiso con la organización y con el éxito colectivo, lo cual se percibe en un ambiente de confianza que promueve la

productividad y el sentido de pertenencia. En este sentido, se proponen las siguientes acciones para esta dimensión:

- Establecimiento de un programa de capacitación a líderes que tiene como objetivo fortalecer el liderazgo democrático.
- Fomentar la mentoría y el coaching puesto que, cuando los empleados se sienten más capacitados y respaldados, es más probable que manejen el estrés de manera efectiva y mantengan un bienestar emocional y mental.

Dimensión carencia de cohesión

La carencia de cohesión es una fuente significativa de estrés laboral, la cual se refiere a la ausencia de integración y de trabajo en equipo. En un grupo sin cohesión hay una atmósfera de competencia, donde se duplican los esfuerzos y los conflictos, los miembros del grupo no logran unirse ni trabajar de manera coordinada, sino que se sienten aislados, incomprendidos y sin el respaldo de sus compañeros. Situación que suele manifestarse en falta de cooperación y en conflictos interpersonales, pues se genera un entorno tenso y poco productivo. Es importante trabajar sobre la cohesión del grupo de la empresa Novacero, para lo cual, se proponen las siguientes acciones estratégicas:

- Implementar la técnica *Team Building* con la finalidad de cultivar la confianza y de fortalecer las relaciones entre los miembros del equipo.
- Promover la guía personalizada y el desarrollo profesional porque cuando los colaboradores se perciben apoyados y empoderados es más factible que manejen el estrés de mejor manera.

Las estrategias aquí propuestas para enfrentar el estrés laboral se detallan en los cuadros 1, 2, 3, y 4 (tablas de resumen para cada dimensión), de igual forma los métodos para efectuar esta propuesta. Es por eso que cada acción planteada se desglosa en elementos fundamentales, se destacan los recursos necesarios para implementar cada estrategia, se especifican los responsables de cada tarea, se establecen plazos para el cumplimiento de las acciones, se indica el lugar donde

se llevarán a cabo las actividades, y también se expone un sistema de evaluación para medir el impacto y la eficacia de cada estrategia.

Cuadro 1. Dimensión clima organizacional

Objetivo	Actividades/estrategias	Clima Organizacional			Plazo	Lugar	Evaluación
		Recursos	Responsables				
Mejorar la comunicación dentro de la organización a fin de que, se considere la perspectiva de todos los colaboradores.	Organización de conversatorios.	-Computadora - Proyector	-Gerentes de cada área -Departamento de recursos humanos		Duración: 2 horas/conversatorio Frecuencia: trimestral	Sala de conferencias	Aplicación de una encuesta de satisfacción después del conversatorio.
	Desarrollo de un taller de “trabajo en equipo” enfocado en mejorar las habilidades de los colaboradores.	-Contratación de facilitador externo -Materiales didácticos	-Departamento de recursos humanos		Duración: 4 horas/módulo Frecuencia: trimestral	Sala de conferencias	Aplicar evaluaciones antes y después del taller para medir cambios en habilidades de trabajo en equipo
	Desarrollo de una plataforma interna para que los empleados aporten sugerencias.	-Sistema informático de buzón de sugerencias	-Departamento de sistemas		Duración: permanente	Plataforma de la empresa.	-Cantidad de ideas recibidas e implementadas. -Nivel de participación.
	Organización de actividades recreativas extralaborales para fomentar la integración.	- Refrigerios -Implementos deportivos -Transporte	-Departamento de recursos humanos		Duración: 6 horas/actividad Frecuencia: días festivos	Espacios recreativos (elegido según la ocasión)	

Fuente: elaboración propia

Cuadro 2. Dimensión estructura organizacional

Objetivo	Actividades/estrategias	Estructura Organizacional		Plazo	Lugar	Evaluación
		Recursos	Responsables			
Optimizar la estructura organizacional de la empresa.	Realizar un análisis y descripción de puestos de trabajo con el objetivo de definir las responsabilidades individuales de los colaboradores, para que no haya una sobrecarga de trabajo	-Computadoras -Personal de recursos humanos	-Departamento de recursos humanos	Duración: 2 meses	Sala de conferencias	Verificar la calidad y completitud de los análisis de cargos.
	Implementar una política de delegación de autoridad mediante un conjunto de directrices y prácticas que permitan a los líderes y supervisores la capacidad de delegar tareas y tomar decisiones en función de la autoridad delegada.	-Contratación de facilitador externo -Computador	-Departamento de recursos humanos	Duración: 4 meses	Oficinas del departamento de recursos humanos	Hacer seguimiento de la efectividad de la política mediante informes de los gerentes.

Fuente: elaboración propia

Cuadro 3. Dimensión influencia del líder

Objetivo	Actividades/estrategias	Recursos	Influencia del líder		Plazo	Lugar	Evaluación
			Responsables				
Establecer un plan de capacitación para líderes.	Establecimiento de un programa de capacitación a líderes para fortalecer el liderazgo democrático.	-Contratación de facilitador externo -Computador -Proyector	-Departamento de recursos humanos		Duración: Módulo 1: 5 horas Módulo 2: 6 horas Módulo 3: 5 horas Frecuencia: semestral	-Sala de conferencias	-Evaluación sobre el contenido de la capacitación después de cada módulo. -Entrevistas y encuestas para evaluar el impacto de la mentoría y el coaching en los colaboradores.
	Fomentar la mentoría y el coaching.	-Coaches y mentores.	-Departamento de recursos humanos			-Empresa	

Fuente: elaboración propia

Cuadro 4. Dimensión carencia de cohesión

Objetivo	Actividades/estrategias	Carencia de cohesión		Plazo	Lugar	Evaluación
		Recursos	Responsables			
Crear equipos de trabajo altamente eficientes y colaborativos.	Implementar la técnica <i>Team Building</i> para fortalecer las relaciones entre los miembros del equipo.	-Logística para actividades lúdicas.	-Departamento de recursos humanos. -Gerente de cada área.	Duración: Actividad lúdica 1: 25 min Actividad lúdica 2: 25 min Actividad lúdica 3: 40 min Frecuencia: anual	-Espacio recreacional	-Encuestas
	Promover guía personalizada y desarrollo profesional.	el- <i>Coaches</i> y mentores.	-Departamento de recursos humanos.		-Empresa	-Entrevistas y encuestas para evaluar el impacto de la mentoría y el coaching en los colaboradores.

Fuente: elaboración propia

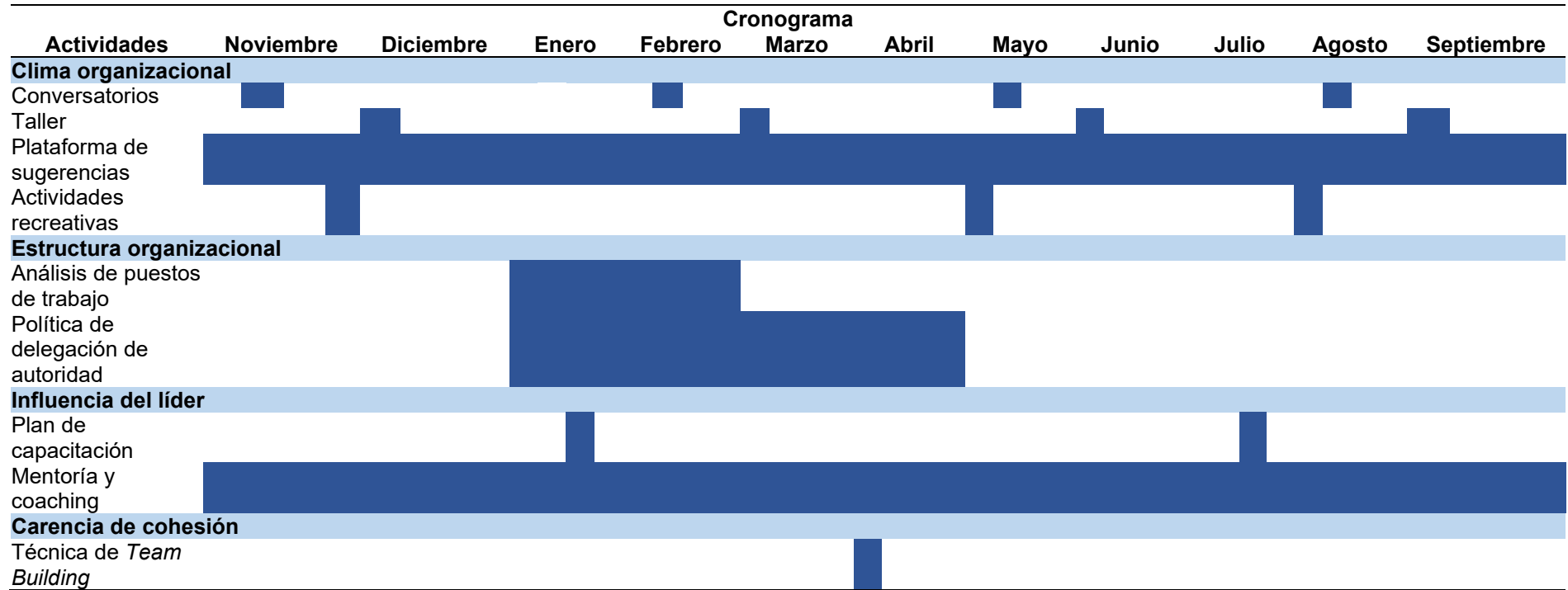
VII. Validación

Se realizó la validación de la propuesta, ello con la finalidad de obtener una evaluación experta sobre el plan de intervención que se presenta para gestionar el estrés laboral en los colaboradores de la empresa Novacero S.A. Específicamente, se pretendía conocer su relevancia para este estudio. En el proceso de validación, participaron dos docentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato (PUCESA). La validación se realizó mediante una ficha de validación con seis preguntas. Cada interrogante fue evaluada en función a una escala de 0 a 3, donde 0 equivale a no pertenece al proceso que se estudia, y 3 a sí pertenece al proceso que se estudia. El formato de esta ficha hizo posible sugerir preguntas adicionales.

La validación robusteció la propuesta dado que, permitió valorar su aplicabilidad y viabilidad en el contexto de Novacero. Además, corroboró que la intervención diseñada responde a las necesidades de los trabajadores de la empresa ya referida.

VIII. Cronograma

Se desarrolló un cronograma que contempla una serie de actividades distribuidas a lo largo de un periodo de once meses. Se presenta un flujo de trabajo coherente, por lo cual, el cronograma está estructurado meticulosamente; a cada mes se le han asignado actividades específicas. En el cuadro 5 se visualiza dicha información.

Cuadro 5. Cronograma de trabajo

Fuente: elaboración propia

IX. Presupuesto

Un aspecto importante de una propuesta es el presupuesto, pues éste proporciona una clara visión de los gastos que conlleva la implementación de dicho plan, y más aún en una propuesta centrada en el manejo y reducción del estrés laboral, pues el bienestar de los colaboradores es una prioridad. Además, este plan de intervención busca no solo mitigar los efectos adversos del estrés laboral, sino también potenciar la satisfacción de los trabajadores de Novacero. El presupuesto para esta propuesta se presenta en la tabla 6.

Tabla 6. Presupuesto

Rubro	Indicador	Cantidad	Precio Unitario	Presupuesto/año
Organización de conversatorios	Número de conversatorios	2	\$300	\$600
Desarrollo de nuevas políticas	Número de políticas	1	\$1,500	\$1,500
Taller de trabajo en equipo	Número de talleres	1	\$2,000	\$2,000
Plataforma interna de sugerencias	Licencia de software	1	\$3,000	\$3,000
Actividades recreativas	Número de actividades	2	\$800	\$1,600
Análisis y descripción de puestos	Número de consultores	1	\$2,500	\$2,500
Política de delegación de autoridad	Desarrollo de la política	1	\$2,000	\$2,000
Capacitación a líderes	Número de capacitaciones	1	\$3,000	\$3,000
Programa de mentoría y coaching	Número de mentores	2	\$1,200	\$2,400
Técnica <i>Team Building</i>	Número de sesiones	2	\$1,800	\$3,600
Guía personalizada y desarrollo profesional	Número de consultores	1	\$4,000	\$4,000
Total				\$26,200

Fuente: elaboración propia

X. Conclusión de la intervención

La implementación de este plan traerá varios beneficios, pues no solo los trabajadores disfrutarán de un ambiente laboral más armónico y equilibrado, sino que la empresa misma se beneficiará al contar con equipo de trabajo más sano y eficiente. Al contar con estas estrategias, los empleados estarán más motivados, comprometidos y serán más productivos. Por otra parte, la reducción del estrés laboral disminuirá el ausentismo, los costos asociados con la atención médica, y la rotación de personal. Además, al implementar estas estrategias una empresa demuestra su compromiso con sus colaboradores, lo cual fortalecerá su reputación como un excelente lugar para trabajar.

CONCLUSIONES

- El fundamento teórico - conceptual establecido sobre el estrés laboral proporcionó un marco de referencia para comprender la situación en Novacero S.A., pues se identificaron con precisión las fuentes de estrés en ese contexto, además de que sentó la bases para el diseño del plan de manejo del estrés laboral.
- El diagnóstico realizado en Novacero revela que solo una minoría experimenta altos niveles de estrés, específicamente el 12,50%, en tanto que el 34,38% de trabajadores tiene bajos niveles de estrés. Se identificaron a dos factores críticos que contribuyen al estrés laboral, los equipos de trabajo desorganizados y la falta de control del trabajo.
- Para manejar el estrés laboral, se propone un plan que contempla estrategias enfocadas en cuatro dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, influencia del líder, y carencia de cohesión. Algunas acciones que se proponen son: capacitar a los líderes en estilos de liderazgo y comunicación efectiva, fortalecer la cohesión de los equipos de trabajo mediante actividades de integración, implementar programas de empoderamiento y delegación de tareas, rediseñar procesos y flujos de trabajo para optimizar la estructura organizacional.
- Existe una proporción de trabajadores que experimenta elevados niveles de estrés, el 12,50%. Los principales factores que contribuyen a este estrés son la carencia de cohesión en los equipos de trabajo reportada por el 31,25% y la falta de control percibido sobre su trabajo, por el 31,25%. El liderazgo y los problemas con la tecnología son estresores relevantes en esta empresa.

RECOMENDACIONES

- A las empresas se sugiere que, a más de implementar acciones para manejar el estrés, revisen y ajusten procesos y cargas de trabajo para fomentar un ambiente laboral más saludable en todos los niveles jerárquicos.
- A los líderes de Novacero S.A. se sugiere tomar medidas específicas para abordar los estresores más críticos como son: los equipos de trabajo desorganizados y la falta de control del trabajo, para de esta manera reducir el estrés considerablemente.
- Se recomienda implementar el plan integral aquí propuesto porque contempla varias dimensiones y acciones, mismas que de forma coordinada harán posible manejar adecuadamente el estrés, lo supervisará, pues es importante monitorear su progreso y realizar los ajustes necesarios para garantizar su efectividad.
- Se sugiere la implementación de este plan de manera urgente, pues no solo fomentará un ambiente laboral armonioso sino también aumentará la productividad, reducirá significativamente los costos relacionados con el ausentismo y rotación del personal, y reforzará la reputación de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, A., Jiménez, L., Pulido, E., y Redondo, M. (2019). Estrés ocupacional y evaluación de desempeño en docentes universitarios del departamento del Cesar, Colombia. *REVISTA ENCUENTROS*, 17(01), 24-33. <https://doi.org/10.15665/encuent.v17i01.1595>
- Aliaga, Jaime. (2007). *Psicometría: Tests Psicométricos, Confiabilidad y Validez. Tópicos de Actualidad*, 85-108.
- Aliaga, Joselin, y Priale, N. (2024). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos, Huancayo, 2023*. (Universidad Continental). Universidad Continental, Huancayo- Perú. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15107/11/IV_FHU_501_TE_Aliaga_Priale_2024.pdf
- Álvarez, L., y Espinoza, C. (2018). Diagnóstico de estrés laboral en los trabajadores de una empresa comercial. *Centro Sur*, 2(2), 50-84. <https://doi.org/10.37955/cs.v2i2.15>
- Apolinario, O., Bravo, Á., y Alvarado, M. (2018). Stress laboral. *Revista Universidad de Guayaquil*, 126(1), 30-52. <https://doi.org/10.53591/rug.v126i1.689>
- Arcos, M. (2017). *La sobrecarga de trabajo y su efecto sobre el compromiso organizacional en la gerencia de negocios de una empresa de telecomunicaciones* (Universidad Andina Simón Bolívar). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito -Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6057/1/T2551-MDTH-Arcos-La%20sobrecarga.pdf>

Ávila, J., González, S., y Rodríguez, N. (2021). *Instrumentos de evaluación del estrés en estudiantes de enfermería para el proceso de enseñanza y aprendizaje* (Universidad Cooperativa de Colombia). Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá- Colombia. Recuperado de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/20fe54bb-8fe0-4047-a250-ed60240fb60b/content>

Ávila, Y. (2022). *“Riesgos y exigencias a que están expuestos los trabajadores: El caso de una empresa de fabricación de insumos industriales. Chihuahua, 2022”*. (Universidad Autónoma de Chihuahua). Universidad Autónoma de Chihuahua, Chihuahua- México. Recuperado de <http://repositorio.uach.mx/529/1/Tesis%20Yesenia%20%C3%81vila%20Cano.pdf>

Barboza, I. (2019). *Estrés laboral y factores asociados en profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital público nivel III. Chiclayo. 2019* (Universidad César Vallejo). Universidad César Vallejo, Chiclayo- Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38050/Barboza_BIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Barraza, A., Lerma, A., Vázquez, J., Martínez, M., González, L., Coronado, J., ... Mercado, J. (2021). *Manual de temas nodales de la investigación cuantitativa. Un abordaje didáctico*. (Primera Edición). México. Recuperado de <https://centro-investigacion-innovacion-educativa.bravesites.com/files/documents/306aa3ba-3be8-4e59-ab4d-51508f7513c6.pdf#page=82>

Batista, D. (2010). *Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de una industria automotriz* (Universidad Autónoma de Querétaro). Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro. Recuperado de <https://ring.uaq.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/7146/RI001000.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Becerra, M., Rodríguez, M., y Rozo, A. (2023). *Calidad de vida laboral y factores de riesgo psicosocial y ocupacional en un grupo de trabajadores jóvenes de Call Center en Bogotá* (Universidad Santo Tomás). Universidad Santo Tomás, Bogotá- Colombia. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/54491/2024mariafernanandabecerra.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., y Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: Una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista Investigación en Salud. Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Calle, H. (2020). *Nivel del síndrome de burnout durante la pandemia COVID-19 en el personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales del Hospital Municipal Boliviano Holandés, El Alto, gestión 2020* (Universidad Mayor de San Andrés). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz- Bolivia. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24846/TM-1679.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coduti, P., Gattás, Y., Sarmiento, S., y Schmid, R. (2013). *Enfermedades laborales: Cómo afectan el entorno organizacional* (Universidad Nacional de Cuyo Uncuyo). Universidad Nacional de Cuyo Uncuyo, San Rafael- Mendoza. Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Córdova, G., y León, C. (Eds.). (2019). *Perspectivas contextuales de salud y bienestar* (1.^a ed.). Hermosillo- México: Qartuppi. <https://doi.org/10.29410/QTP.19.06>

- Cruz, A., y Espinoza, K. (2023). *Factores laborales que influyen en el estrés del personal profesional del centro quirúrgico Hospital ESSALUD Huánuco 2022* (Universidad Nacional Hermilio Valdizán). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Recuperado de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8895>
- Cruz, M., López, E., Cruz, R., y Llanillo, Ma. E. (2016). *El estrés laboral en México* (Universidad Tecnológica de Tecámac). Universidad Tecnológica de Tecámac, Tecámac- México. Recuperado de https://www.ecorfan.org/actas/A_1/32.pdf
- da Silva, E., Cardoso, L., Bastos, C., de Souza, S., y Reisdorfer, E. (2015). Asociación entre depresión y estrés laboral en profesionales de enfermería de nivel medio. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(4), 733-740. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.0069.2610>
- Daneri, F. (2012). *Biología del Comportamiento—090* (p. 25). Buenos Aires - Argentina: Universidad de Buenos Aires. Recuperado de Universidad de Buenos Aires website: https://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/090_comportamiento/material/tp_estres.pdf
- del Hoyo, M. (2004). *Estrés laboral*. Madrid - España. Recuperado de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- del Hoyo, M. (2018). *Estrés laboral*. Madrid- España. Recuperado de <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Delgado, S., Calvanapón, F., y Cárdenas, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *Revista Eugenio Espejo*, 14(2), 11-16. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

- Díaz, G. (2020). *Estrés laboral sanitario y calidad de atención percibida por usuarios externos del Hospital Básico de Vinces durante COVID-19, Ecuador, 2020* (Universidad César Vallejo). Universidad César Vallejo, Piura-Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53303/D%c3%adaz_RGN%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, L. (2021). *Reconocimiento del estrés laboral como factor de riesgo psicosocial, causal de incapacidad temporal para el trabajo* (Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo- Perú. Recuperado de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3230/1/TL_DiazSoplapucoLinda.pdf
- Escandón, P. (2016). *Análisis correlacional entre la incidencia de riesgos psicosociales, estrés laboral y factores sociodemográficos en las educadoras y educadores familiares de la modalidad CNH de la Dirección Distrital Cuenca del Ministerio de Inclusión Económica y Social* (Universidad del Azuay). Universidad del Azuay, Cuenca- Ecuador. Recuperado de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/6147/1/12409.pdf>
- Fernández, Á., León, J., Cantero, F., y León, J. (2024). *Estrés laboral: El modelo de esfuerzo-recompensa*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22100.82560>
- Fernández, J., Siegrist, J., Rödel, A., y Hernández, R. (2003). El estrés laboral: Un nuevo factor de riesgo. ¿Qué sabemos y qué podemos hacer? *Atención Primaria*, 31(8), 1-10. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70715-X](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70715-X)

- Franco, D. (2021). *Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito* (Universidad Andina Simón Bolívar). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito-Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8038/1/T3477-MDTH-Franco-Relacion.pdf>
- García, K. (2021). *Análisis de los factores que influyen en el estrés laboral del personal del área operativa de la Guardia Ciudadana del cantón Cuenca, durante el período mayo-septiembre 2021* (Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca). Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca, Cuenca-Ecuador. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/21483/4/UPS-CT009453.pdf>
- Gómez, V., Segura, S., Castrillón, D., y Perilla, L. (2016). Estandarización de una batería para la evaluación de factores de riesgo psicosociales laborales en trabajadores colombianos. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(2), 221-238. <https://doi.org/10.14718/ACP.2016.19.2.10>
- Guerra, J., Inga, J., y Zacarías, J. (2022). *Impacto del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Yauli, La Oroya, 2020-2021* (Universidad Continental). Universidad Continental, Huancayo. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12175/2/IV_FCE_317_TE_Guerra_Inga_Zacarias_2022.pdf
- Gutiérrez, A., y Vilorio, J. (2014). Psicosocial risk and stress at job environment. *Salud Uninorte*, 30(1), 5-7. <https://doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>

- Iniesta, A. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo*. Barcelona - España. Recuperado de http://www.aeemt.com/contenidos/Recursos/Guia_Manejo_Estres/GuiaManejoEstres.pdf
- Jaramillo, A. (2024). *Asociación de factores de riesgo cardiovascular con estrés laboral en adultos jóvenes laboralmente activos* (Universidad Nacional Autónoma de México). Universidad Nacional Autónoma de México, Morelos-México. Recuperado de <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000845027/3/0845027.pdf>
- Larrea, C. (2015). *Análisis de la correlación entre el sistema nacional de gestión de la prevención (modelo Ecuador) en la gestión de seguridad y salud y la ISO 26000 como guía internacional para la gestión de la responsabilidad social empresarial* (Universidad San Francisco de Quito- Ecuador). Universidad San Francisco de Quito- Ecuador, Quito -Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/4075/1/120324.pdf>
- León, R. (2022). *Diagnóstico de conflictividad en el condominio de interés social Río Damas en Desamparados: Requerimientos de espacios tangibles e intangibles para la mediación*. (Universidad de Costa Rica). Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Recuperado de <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/88258/ultima%20version%20con%20acta%20firmada%20%207%20febrero%202023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Liza, J. (2020). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa buen vivir S.A.C. 2020* (Universidad Señor de Sipán). Universidad Señor de Sipán, Pimentel- Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7106>

- Llorca, J. (2017). *Evaluación del estrés laboral y sus consecuencias en trabajadores del sector sanitario. Una perspectiva de género* (Universitat de València). Universitat de València, Valencia- España. Recuperado de <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/59931/17%2002%2027%20definitivo.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Martínez, D., y Yauri, H. (2023). *Estrés laboral y nivel de depresión en los trabajadores del Centro de Salud «Santa Eulalia» en Huarochirí, Lima-2020* (Universidad Peruana Los Andes). Universidad Peruana Los Andes, Lima - Perú. Recuperado de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/6240>
- Martínez, J., y Martínez, V. (2018). Estudio comparativo México-Colombia para conocer los principales factores de estrés laboral. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 24(70), 486-499. <https://doi.org/10.19136/hitos.a24n70.2947>
- Martínez, J., Santisi, G., Garofalo, A., Ramaci, T., y Barattucci, M. (2022). Validity and Psychometric Properties of the ILO-WHO Workplace Stress Scale: A Study with Workers from the Canary Islands. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 12(7), 677-691. <https://doi.org/10.3390/ejihpe12070051>
- Megías, F., y Castro, F. (2018). *Manejo del estrés en profesionales sanitarios*. Madrid - España: Grupo Paradigma DAE. Recuperado de <https://www.aeesme.org/wp-content/uploads/2020/04/F.-Meg%C3%ADas-FJ-Castro-Manejo-del-estr%C3%A9s-en-profesionales-sanitarios.pdf>
- Mena, Y. (2022). *“Estrés laboral según género en colaboradores de una empresa supermayorista de Trujillo”* (Universidad Privada del Norte). Universidad Privada del Norte, Trujillo- Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32112/Mena%20Blanco%2c%20Yomira%20Guianella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Mendes, L., Campêlo, E., Pinheiro, C., Pires, I., y Vasconcelos, G. (2020). Estrés y depresión en docentes de una institución pública de enseñanza. *Enfermería Global*, 19(1), 209-220. <https://doi.org/10.6018/eglobal.19.1.383201>
- Millán, A., Calvanese, N., y D'Aubeterre, M. (2017). Condiciones de trabajo, estrés laboral, dependencia universitaria y bienestar psicológico en docentes universitarios. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 15(1), 195-218. <https://doi.org/10.4995/redu.2017.6009>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2019). *Política Nacional de Salud en el Trabajo 2019-2025*. Quito -Ecuador. Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2022). *Panorama Nacional de Salud de los Trabajadores. Encuesta de Condiciones de Trabajo y Salud 2021-2022*. Recuperado de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/Panorama-Nacional-de-Salud-de-los-Trabajadores-Encuesta-de-Condiciones-de-Trabajo-y-Salud-2021-2022.pdf>
- Moncayo, J. (2020). *Estrés laboral y medidas de afrontamiento en el personal que labora en la Unidad Educativa Experimental Hogar Colegio La Dolorosa, durante el segundo semestre del año 2019* (Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito- Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17547/Moncayo%20Reyes%2C%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreira, C. (2010). *Liderazgo transformacional y género en organizaciones militares* (Universidad Complutense de Madrid). Universidad Complutense de Madrid, Madrid- España. Recuperado de <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/26fbc454-0bc7-4032-8380-12dacf984d6d/content>

Moreno, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: Conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 4-19. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Moreno, B., y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019* (Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador). Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Quito-Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influencia.pdf>

Oña, N. (2021). *“Evaluación de la efectividad del tratamiento con esencias florales en docentes de la Unidad Educativa 10 de Agosto del cantón La Concordia con síntomas de estrés a causa del teletrabajo durante el año 2020”*. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba- Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esepoch.edu.ec/handle/123456789/14745>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés laboral*. Ginebra- Suiza. Recuperado de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf

Osorio, J., y Cárdenas, L. (2017a). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>

- Osorio, J., y Cárdenas, L. (2017b). Estrés laboral: Estudio de revisión. *Diversitas*, 13(1), 81-90. <https://doi.org/10.15332/s1794-9998.2017.0001.06>
- Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprof Cía. Ltda.* (Universidad Andina Simón Bolívar). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito - Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Pérez, D. (2023). *Valoración biopsicológica de profesionales sanitarios de los servicios de urgencias hospitalarias de Soria y Valladolid* (Universidad de Valladolid). Universidad de Valladolid, Valladolid- España. <https://doi.org/10.35376/10324/62633>
- Pérez, P. (2020). *El estrés laboral y el clima organizacional en las empresas de seguridad de la Ciudad de Ambato* (Universidad Técnica de Ambato). Universidad Técnica de Ambato, Ambato- Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30929/1/061%20GTH.pdf>
- Pico, J., y Bravo, G. (2020). Estrés laboral y sus efectos psicosomáticos en el personal obrero del ministerio de transporte y obras públicas «MTO» zonal 4. *AXIOMA*, 1(23), 39-44. <https://doi.org/10.26621/XVI23.2020.12.A07.PUCESI.2550.6684>
- Pomier, Y. (2019). *Inteligencia emocional y niveles de estrés laboral– un enfoque cognitivo comportamental* (Universidad Mayor de San Andrés). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz- Bolivia. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/23636/T-1244.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quespaz, V. (2016). *La relación entre las diferentes jerarquías organizacionales y la vivencia del estrés laboral como factor de riesgo psicosocial* (Escuela Politécnica Nacional). Escuela Politécnica Nacional, Quito -Ecuador. Recuperado de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/15241/1/CD-7015.pdf>
- Ramírez, R. (2019). *Impacto del estrés laboral en la calidad de la atención en consultorios externos atendidos por médicos millennials del Hospital “Félix Torrealva Gutiérrez” de Ica Marzo—Agosto 2019* (Universidad Nacional San Luis Gonzaga). Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Ica- Perú. Recuperado de <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6c21004e-2c52-4bc0-8c1c-9961c299e659/content>
- Ramírez, T. (2018). *Estrés laboral en auxiliares administrativos y secretarías en una universidad pública del Estado de México* (Universidad Autónoma del Estado de México). Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca- Estado de México. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/98618>
- Rodríguez, A. (2023). *El impacto del teletrabajo en el estrés laboral de los docentes universitarios por el COVID-19* (Universidad Autónoma del Estado de México). Universidad Autónoma del Estado de México, Tejupilco- México. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/139422>
- Rodríguez, C. (2015). *Evaluación de los factores psicosociales de riesgo laboral, los riesgos psicosociales (burnout y acoso laboral) y el capital psicológico de una muestra de docentes no universitarios en la Región de Murcia* (Universidad de Murcia). Universidad de Murcia, Murcia- España. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/373630/TCRR.pdf?sequence=1>

- Rodríguez, M., Carrera, E., y Quispe, L. (2022). Estudio correlacional de estrés laboral y las dimensiones de personalidad en docentes ecuatorianos. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(2), 392-404. <https://doi.org/10.56712/latam.v3i2.98>
- Rodríguez, R., y de Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): Diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Rojas, J., Flores, G., y Cuaya, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), e1248. <https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Salamanca Velandia, S. R., y Garavito Santander, Y. S. (2021). Análisis sistemático sobre estrés laboral en Colombia. *Análisis*, 53(99). <https://doi.org/10.15332/21459169.6806>
- Sánchez, B. (2018). *Factores de riesgo psicosocial y nivel de estrés en trabajadores de una empresa de call center*. (Fundación Universitaria Los Libertadores). Fundación Universitaria Los Libertadores, Bogotá- Colombia. Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/server/api/core/bitstreams/6afc5ff5-c69b-4539-a093-f58e4a398524/content>
- Sandino, E. (2023). *Asociación entre variables sociodemográficas y ocupacionales y estrés laboral en trabajadores de una empresa del sector comercial en Bogotá, Colombia*. (Universidad Santo Tomás). Universidad Santo Tomás, Bogotá - Colombia. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/50898/2023ernestosa sandino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Santiago, N. (2021). *Estrés, personalidad y afrontamiento en personal militar* (Universidad de León). Universidad de León, España. Recuperado de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/14031/SANTIAGO%20GALLAGO%2c%20NURIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sarsosa, K., y Charria, V. (2018). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Universidad y Salud*, 20(1), 44-52. <https://doi.org/10.22267/rus.182001.108>
- Silva, G., Sánchez, W., Flores, A., y Contreras, E. (2022). Prevalencia del estrés laboral en los trabajadores de escritorio en una empresa industrial – México, año 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 842-856. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3146
- Solano, D. (2019). *Clima institucional y el estrés laboral en los docentes de la institución educativa N° 31501 Sebastián Lorente, Huancayo-2015* (Universidad Nacional de Huancavelica). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica- Perú. Recuperado de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/943b1271-8b90-4ce7-bd47-0b8118528b53/content>
- Suárez, Á. (2013). Adaptación de la Escala de estrés Laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contact Center de Lima. *PsiqueMag*, 2(1), 33-50.
- Suárez, R., Campos, L., Villanueva, J., y Mendoza, C. (2020). Estrés laboral y su relación con las condiciones de trabajo. *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, 3(1), 104-119. <https://doi.org/10.5377/recsp.v3i1.9794>

Superintendencia de Control del Poder de Mercado. (2016). *Informe sobre el Cumplimiento del Artículo 42, del Código del Trabajo del Ecuador*. Recuperado de <https://www.scpm.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2019/03/Informe-sobre-el-Cumplimiento-del-Articulo-42-del-Codigo-del-Trabajo-del-Ecuador.pdf>

Universidad Central del Ecuador. (2015). *Manual de clasificación de puestos del Código del Trabajo*. Quito -Ecuador. Recuperado de <https://akadn.uce.edu.ec/ares/w/direcs/dth/Archivos/Manual%20Puestos/MANUAL%20CLASIF.%20PUESTOS-CODIGO.pdf>

Vaquero, M., Álvarez, E., y Romero, M. (2018). Influencia de las condiciones de trabajo sobre la incapacidad temporal por contingencias comunes. *Atención Primaria*, 50(4), 238-246. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2017.03.011>

Velasteguí, P. (2023). *El estrés. Impacto en la salud* (Universidad Espíritu Santo). Universidad Espíritu Santo, Samborondón-Ecuador. Recuperado de <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2023/estres-impacto-salud.pdf>

Zúñiga, E. (2019). El estrés labor *el Tercer Milenio*, 22(44), 115-120. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17317>al y su influencia en el desempeño de los trabajadores. *Gestión en*

ANEXOS

Anexo 1:

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr/a:

Mi nombre es JOSÉ DAVID VÁSQUEZ GUERRERO, soy estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato (PUCESA). Soy autora de un proyecto investigativo titulado "Plan de intervención para el manejo de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Novacero S.A.".

Como parte de mi investigación, solicito respetuosamente su participación en un test psicométrico que tiene como objetivo recopilar información para diseñar un plan de intervención. Su participación en este estudio es completamente voluntaria. El test es anónimo y tomará alrededor de 15 minutos en completarse. Sus respuestas no se usarán para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación académica.

Si acepta participar en el estudio, le solicito firmar este formulario de consentimiento informado que indica que ha recibido información sobre la investigación y que acepta voluntariamente ser parte de ella. Puede retirar su consentimiento en cualquier etapa del proceso, sin ninguna consecuencia negativa.

Agradezco su valioso tiempo y consideración para colaborar en mi proyecto. Si tiene alguna pregunta sobre el estudio, no dude en contactarme.

Atentamente,

JOSÉ DAVID VÁSQUEZ GUERRERO

Investigador Responsable

Teléfono: 0987984483 **Correo electrónico:** vasquezmajius@gmail.com

_____ Fecha: _____

Firma del participante

Anexo 2:

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT- OMS*Ivancevich y Matteson (1989)***Datos Sociodemográficos**

Edad:	: _____	
Género:	Masculino: _____	
	Femenino: _____	
Estado civil:	Soltero (a): _____	Viudo (a): _____
	Casado (a): _____	Unido (a): _____
	Divorciado (a): _____	
Nivel educativo:	Primaria: _____	Superior: _____
	Secundaria: _____	Posgrado: _____
	Bachillerato: _____	
Cargo en la empresa:	_____	
Años de antigüedad en la empresa:	_____ años	
Horas trabajadas por semana:	_____	
Turno de trabajo:	Diurno: _____	
	Nocturno: _____	
	Rotativo: _____	
Salario:	\$460: _____	\$1000: _____
	\$500: _____	\$1350: _____
	\$550: _____	
Área en la empresa:	_____	
Número de hijos:	0: _____	6: _____
	1: _____	7: _____
	2: _____	8: _____
	3: _____	9: _____
	4: _____	10: _____
	5: _____	Más: _____
Edades de los hijos:	_____	

Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

1. Si la condición *NUNCA* es fuente de estrés.
2. Si la condición *RARAS VECES* es fuente de estrés.
3. Si la condición *ALGUNAS VECES* es fuente de estrés.
4. Si la condición *FRECUENTEMENTE* es fuente de estrés.
5. Si la condición *SIEMPRE* es fuente de estrés.

TEST						
No.	Ítem	1	2	3	4	5
1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.					
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.					
3.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.					
4.	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.					
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.					
6.	Mi supervisor no me respeta.					
7.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.					

TEST						
No.	Ítem	1	2	3	4	5
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.					
9.	Mi equipo no disfruta de status o prestigio dentro de la organización.					
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.					
11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.					
12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.					
13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.					
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.					
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.					
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.					
17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.					
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado.					
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.					
20.	La organización carece de dirección y objetivo.					
21.	Mi equipo me presiona demasiado.					
22.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.					
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.					
24.	La cadena de mando no se respeta.					
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.					

Fuente: (Escandón, 2016).

Anexo 3:**Tabla 7.** Características sociodemográficas de los trabajadores de Novacero S.A.

ID	Edad	Género	Estado Civil	Nivel Educativo	Cargo en la empresa	Años de antigüedad en la empresa	Horas trabajadas por semana
1	45	Masculino	Divorciado (a)	Bachillerato	Chofer	7	50
2	27	Femenino	Soltero (a)	Superior	Cajera	2	40
3	23	Femenino	Soltero (a)	Superior	Terapeuta de lenguaje	1	40
4	20	Femenino	Soltero (a)	Superior	Trabajador	3	60
5	27	Femenino	Soltero (a)	Bachillerato	Polifuncional	6	40
6	44	Masculino	Casado (a)	Primaria	Jefe de personal	5	40
7	23	Femenino	Soltero (a)	Bachillerato	Empleado	4	40
8	21	Femenino	Casado (a)	Primaria	Jefe	10	8
9	22	Masculino	Soltero (a)	Bachillerato	Empleado	2	48
10	24	Masculino	Soltero (a)	Superior	Vendedor	2	40
11	26	Femenino	Soltero (a)	Bachillerato	No	0	0
12	26	Masculino	Soltero (a)	Bachillerato	no	1	10
13	30	Masculino	Unido (a)	Superior	Asesor	5	120
14	25	Masculino	Soltero (a)	Secundaria	estudiante	7	35
15	23	Masculino	Soltero (a)	Bachillerato	Abastecedor	1	8
16	39	Masculino	Casado (a)	Posgrado	No	1	12
17	27	Masculino	Soltero (a)	Bachillerato	Pasar Archivos	2	8
18	26	Masculino	Soltero (a)	Bachillerato	Gerente	15	38
19	25	Masculino	Soltero (a)	Bachillerato	Servicio al cliente	2	8
20	25	Femenino	Soltero (a)	Bachillerato	Vendedor	1	64
21	18	Femenino	Soltero (a)	Bachillerato	2	1	5
22	35	Masculino	Soltero (a)	Posgrado	Finanzas y contabilidad	8	40
23	24	Masculino	Soltero (a)	Secundaria	Operador	3	40
24	31	Femenino	Divorciado (a)	Posgrado	Docente	1	40
25	23	Femenino	Soltero (a)	Superior	Interna De Enfermería	1	48
26	25	Masculino	Casado (a)	Bachillerato	Talento humano	1	40
27	30	Femenino	Soltero (a)	Superior	Empleado público	13	80
28	23	Femenino	Soltero (a)	Superior	Bodega	1	8
29	25	Masculino	Soltero (a)	Secundaria	Ayudante de carga	5	40
30	29	Femenino	Soltero (a)	Superior	Niñera	5	8
31	36	Masculino	Soltero (a)	Superior	Agente	14	56
32	26	Masculino	Soltero (a)	Superior	S/N	0	40

ID	Turno de trabajo	Salario: (elija la opción que más se aproxime a su sueldo)	Área en la empresa	Número de hijos	Edades de los hijos: (en caso de no tener hijos, ponga no aplica)
1	Rotativo	\$ 1.000	Operativa	2	18 21
2	Rotativo	\$ 460	Operativa	1	3
3	Diurno	\$ 460	Operativa	1	2
4	Rotativo	\$ 460	Operativa	0	No aplica
5	Diurno	\$ 460	Operativa	0	No aplica
6	Diurno	\$ 500	Administrativa	1	17
7	Diurno	\$ 460	Operativa	0	No aplica
8	Diurno	\$ 460	Administrativa	3	22-23-11
9	Diurno	\$ 460	Operativa	1	4
10	Diurno	\$ 460	Operativa	0	No aplica
11	Diurno	\$ 1.350	Ninguna	0	No aplica
12	Nocturno	\$ 500	Ninguna	1	5
13	Diurno	\$ 500	Operativa	1	12
14	Diurno	\$ 460	Operativa	0	No aplica
15	Diurno	\$ 460	Operativa	0	No aplica
16	Diurno	\$ 460	Ninguna	0	No aplica
17	Rotativo	\$ 460	Operativa	0	No aplica
18	Diurno	\$ 1.350	Administrativa	0	No aplica
19	Diurno	\$ 500	Administrativa	0	No aplica
20	Rotativo	\$ 460	Operativa	0	No aplica
21	Diurno	\$ 460	Operativa	0	No aplica
22	Diurno	\$ 1.000	Administrativa	0	No aplica
23	Rotativo	\$ 550	Operativa	0	No aplica
24	Diurno	\$ 1.000	Operativa	1	9
25	Rotativo	\$ 460	Operativa	0	No aplica
26	Diurno	\$ 550	Administrativa	1	1
27	Rotativo	\$ 1.000	Operativa	0	No aplica
28	Rotativo	\$ 460	Operativa	0	No aplica
29	Rotativo	\$ 460	Operativa	0	No aplica
30	Diurno	\$ 500	Operativa	0	No aplica
31	Rotativo	\$ 1.350	Operativa	0	No aplica
32	Diurno	\$ 460	Ninguna	0	No aplica

Fuente: elaboración propia

Anexo 4:**Tabla 8.** Resultados del test de estrés laboral

ID	1. La gente no comprende la misión	2. La forma de rendir informes	3. No estoy en condiciones de	4. El equipo tecnológico disponible	5. Mi supervisor no da la cara por
1	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
2	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	2. Raras veces
3	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	2. Raras veces	4. Frecuentemente
4	2. Raras veces	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente
5	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces	1. Nunca
6	2. Raras veces	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
7	2. Raras veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
8	3. Algunas veces	2. Raras veces	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
9	2. Raras veces	1. Nunca	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	1. Nunca
10	2. Raras veces	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras veces
11	3. Algunas veces	1. Nunca	1. Nunca	5. Siempre	5. Siempre
12	2. Raras veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	1. Nunca	5. Siempre
13	4. Frecuentemente	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre	5. Siempre
14	1. Nunca	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	2. Raras veces	3. Algunas veces
15	4. Frecuentemente	1. Nunca	2. Raras veces	2. Raras veces	1. Nunca
16	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	5. Siempre	5. Siempre
17	3. Algunas veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	5. Siempre
18	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	3. Algunas veces
19	5. Siempre	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	5. Siempre
20	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	5. Siempre
21	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca
22	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre	5. Siempre
23	1. Nunca	1. Nunca	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces
24	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	3. Algunas veces
25	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca
26	3. Algunas veces	2. Raras veces	1. Nunca	2. Raras veces	2. Raras veces
27	4. Frecuentemente	5. Siempre	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	5. Siempre
28	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca
29	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
30	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	4. Frecuentemente
31	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente
32	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	1. Nunca	5. Siempre	2. Raras veces

ID	6. Mi supervisor no me respeta.	7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	9. Mi equipo no disfruta de status o prestigio dentro de la organización.	10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.
1	2. Raras veces	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	3. Algunas veces
2	3. Algunas veces	2. Raras veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
3	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
4	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	3. Algunas veces
5	1. Nunca	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces	3. Algunas veces
6	5. Siempre	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces
7	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	4. Frecuentemente	2. Raras veces
8	3. Algunas veces	1. Nunca	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
9	5. Siempre	5. Siempre	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
10	2. Raras veces	2. Raras veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	2. Raras veces
11	5. Siempre	5. Siempre	2. Raras veces	2. Raras veces	5. Siempre
12	2. Raras veces	2. Raras veces	3. Algunas veces	1. Nunca	4. Frecuentemente
13	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	5. Siempre	4. Frecuentemente
14	1. Nunca	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces
15	1. Nunca	2. Raras veces	1. Nunca	1. Nunca	3. Algunas veces
16	4. Frecuentemente	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente
17	4. Frecuentemente	2. Raras veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
18	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	3. Algunas veces	2. Raras veces
19	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre
20	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
21	5. Siempre	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	2. Raras veces
22	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre	5. Siempre
23	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	3. Algunas veces	1. Nunca
24	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
25	1. Nunca	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces
26	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
27	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
28	1. Nunca	1. Nunca	5. Siempre	3. Algunas veces	2. Raras veces
29	2. Raras veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	1. Nunca	2. Raras veces
30	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	4. Frecuentemente
31	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	5. Siempre	5. Siempre
32	2. Raras veces	1. Nunca	1. Nunca	5. Siempre	2. Raras veces

ID	11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	13. Mi superior no se preocupa de mi bienestar personal.	14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
1	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	5. Siempre	4. Frecuentemente	3. Algunas veces
2	3. Algunas veces	2. Raras veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	2. Raras veces
3	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
4	2. Raras veces	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
5	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	2. Raras veces
6	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces
7	5. Siempre	5. Siempre	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
8	1. Nunca	2. Raras veces	4. Frecuentemente	2. Raras veces	5. Siempre
9	2. Raras veces	2. Raras veces	5. Siempre	1. Nunca	2. Raras veces
10	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces
11	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
12	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	1. Nunca	4. Frecuentemente
13	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente
14	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	5. Siempre
15	1. Nunca	5. Siempre	1. Nunca	5. Siempre	1. Nunca
16	4. Frecuentemente	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre	4. Frecuentemente
17	3. Algunas veces	3. Algunas veces	5. Siempre	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
18	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	5. Siempre
19	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente
20	4. Frecuentemente	5. Siempre	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	4. Frecuentemente
21	1. Nunca	1. Nunca	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
22	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
23	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras veces	1. Nunca	4. Frecuentemente
24	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	3. Algunas veces	5. Siempre	4. Frecuentemente
25	1. Nunca	2. Raras veces	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras veces
26	2. Raras veces	1. Nunca	2. Raras veces	1. Nunca	3. Algunas veces
27	4. Frecuentemente	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre
28	3. Algunas veces	1. Nunca	1. Nunca	4. Frecuentemente	3. Algunas veces
29	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
30	3. Algunas veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
31	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
32	2. Raras veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces

ID	16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.	17. Mi superior no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	18. Mi equipo se encuentra desorganizado.	19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	20. La organización carece de dirección y objetivo.
1	5. Siempre	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	1. Nunca
2	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
3	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
4	5. Siempre	3. Algunas veces	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente
5	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	2. Raras veces
6	4. Frecuentemente	2. Raras veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	3. Algunas veces
7	2. Raras veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	3. Algunas veces	2. Raras veces
8	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	2. Raras veces	3. Algunas veces
9	3. Algunas veces	1. Nunca	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	2. Raras veces
10	1. Nunca	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces
11	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
12	2. Raras veces	4. Frecuentemente	5. Siempre	2. Raras veces	2. Raras veces
13	4. Frecuentemente	5. Siempre	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
14	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces
15	4. Frecuentemente	1. Nunca	3. Algunas veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente
16	3. Algunas veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	5. Siempre	3. Algunas veces
17	2. Raras veces	3. Algunas veces	5. Siempre	4. Frecuentemente	3. Algunas veces
18	1. Nunca	4. Frecuentemente	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente
19	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre
20	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
21	3. Algunas veces	1. Nunca	1. Nunca	4. Frecuentemente	2. Raras veces
22	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
23	2. Raras veces	2. Raras veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	3. Algunas veces
24	5. Siempre	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente
25	4. Frecuentemente	2. Raras veces	1. Nunca	2. Raras veces	1. Nunca
26	4. Frecuentemente	1. Nunca	2. Raras veces	2. Raras veces	1. Nunca
27	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
28	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	5. Siempre	3. Algunas veces	1. Nunca
29	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
30	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	2. Raras veces
31	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre

1	3. Algunas veces	5. Siempre	5. Siempre	3. Algunas veces	3. Algunas veces
2	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
3	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	2. Raras veces	2. Raras veces	3. Algunas veces
4	5. Siempre	2. Raras veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	3. Algunas veces
5	2. Raras veces	4. Frecuentemente	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras veces
6	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
7	3. Algunas veces	2. Raras veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	3. Algunas veces
8	1. Nunca	1. Nunca	3. Algunas veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente
9	2. Raras veces	2. Raras veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
10	1. Nunca	1. Nunca	2. Raras veces	5. Siempre	1. Nunca
11	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
12	3. Algunas veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	2. Raras veces	3. Algunas veces
13	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	4. Frecuentemente
14	2. Raras veces	1. Nunca	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
15	3. Algunas veces	1. Nunca	3. Algunas veces	1. Nunca	1. Nunca
16	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
17	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	3. Algunas veces
18	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	5. Siempre	4. Frecuentemente
19	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre	5. Siempre
20	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
21	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
22	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
23	4. Frecuentemente	2. Raras veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	3. Algunas veces
24	3. Algunas veces	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	3. Algunas veces	3. Algunas veces
25	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca
26	3. Algunas veces	1. Nunca	2. Raras veces	1. Nunca	2. Raras veces
27	4. Frecuentemente	5. Siempre	4. Frecuentemente	5. Siempre	4. Frecuentemente
28	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	2. Raras veces	1. Nunca
29	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
30	3. Algunas veces	4. Frecuentemente	2. Raras veces	3. Algunas veces	3. Algunas veces
31	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Frecuentemente	4. Frecuentemente
32	2. Raras veces	2. Raras veces	2. Raras veces	1. Nunca	1. Nunca

Fuente: elaboración propia

Anexo 5:**Tabla 9.** Resultados del test de estrés laboral por dimensiones

ID	Clima Organizacional	Estructura Organizacional	Territorio Organizacional	Tecnología	Influencia del Líder	Carencia de Cohesión	Respaldo del Grupo
1	12	16	11	11	15	17	14
2	13	11	7	7	12	10	9
3	13	12	8	7	13	14	9
4	11	18	10	12	14	15	11
5	10	9	8	6	9	9	5
6	11	15	8	8	12	12	7
7	11	14	7	10	12	12	9
8	10	10	8	8	13	7	7
9	9	10	7	9	12	13	10
10	9	10	4	8	8	7	7
11	18	16	11	15	20	17	12
12	11	10	9	4	14	11	9
13	16	16	13	13	19	18	12
14	7	13	9	9	10	8	6
15	12	11	4	8	4	9	7
16	15	16	12	14	16	18	14
17	13	11	12	11	17	14	12
18	13	12	11	10	13	13	10
19	20	19	13	14	19	19	13
20	17	18	12	11	16	16	12
21	6	9	8	9	10	10	11
22	20	20	14	15	20	20	14
23	6	6	9	6	10	15	10
24	15	15	11	11	13	12	10
25	8	10	4	3	5	6	5
26	9	8	5	4	7	11	7
27	17	20	14	13	18	17	13
28	7	7	7	7	7	12	11
29	10	12	9	9	11	10	8
30	13	13	12	10	15	12	10
31	20	19	14	13	16	19	13
32	9	11	5	8	8	10	5

Anexo 6:**FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA**

Estimado (a) profesional:

Con el objetivo de mejorar la gestión del bienestar y el manejo de estrés laboral en los colaboradores de la empresa Novacero S.A., se está llevando a cabo la investigación titulada "Plan de intervención para el manejo de estrés laboral en los colaboradores en la empresa Novacero S.A." Este estudio parte de la premisa de que un enfoque estructurado para gestionar el estrés mejora tanto el desempeño laboral como el bienestar personal de los empleados.

Lea cuidadosamente cada sección del cuestionario propuesto a continuación. Luego, indique en qué medida considera que cada pregunta permite evaluar adecuadamente el aspecto relacionado con el manejo del estrés laboral descrito en esa sección.

Se proporciona una columna en blanco para que sugiera preguntas adicionales, si lo considera necesario. Evalúe cada pregunta de manera individual, compare su contenido con el proceso que se está describiendo.

Instrucciones de evaluación: Para evaluar el contenido de cada pregunta, utilice la siguiente escala. En el casillero que dice escala coloque el valor que considere adecuado.

- 0 La pregunta no pertenece al proceso que se estudia.
- 1 La pregunta probablemente no pertenece al proceso que se estudia.
- 2 La pregunta probablemente sí pertenece al proceso que se estudia.
- 3 La pregunta sí pertenece al proceso que se estudia.

Nº	Pregunta	Escala	Preguntas adicionales
1	¿Cómo calificaría su nivel actual de estrés laboral en una escala del 1 al 10?		
2	¿Cree que su estrés laboral afecta su rendimiento en el trabajo?		
3	¿Tiene acceso a recursos o herramientas dentro de la empresa para manejar el estrés?		
4	¿Considera que los factores externos (familiares o personales) influyen en su nivel de estrés en el trabajo?		
5	¿Siente que el ambiente laboral en Novacero S.A. contribuye a incrementar su nivel de estrés?		
6	¿Cree que una intervención para el manejo del estrés ayudaría a mejorar su bienestar?		

Se le agradece de antemano su colaboración y valioso aporte para el éxito de este proyecto.

Atentamente,

José David Vásquez Guerrero
Investigador- Estudiante de la PUCESA
Fecha: